

労務管理の基本と法改正

～実例を踏まえて～

社会保険労務士法人ブレインパートナー
古川 陽大
令和6年7月16日

アウトライン

■ 労務管理の基本

◆ 規定作成

ケーススタディ

事例1. 残業が15分単位なのはおかしいと苦情が出た

事例2. いじめをする従業員がいて新人がどんどん辞めていく

事例3. 従業員が突然来なくなった

事例4. 遅刻を繰り返す従業員がいる

事例5. 退職金の金額について苦情が出た

事例6. 固定残業代を支払っているが未払残業代を請求された

事例7. 従業員のインターネットへの不適切な投稿を規制したい

◆ パワーハラスメント対策

- ・ パワーハラスメントの定義
- ・ 判例分析

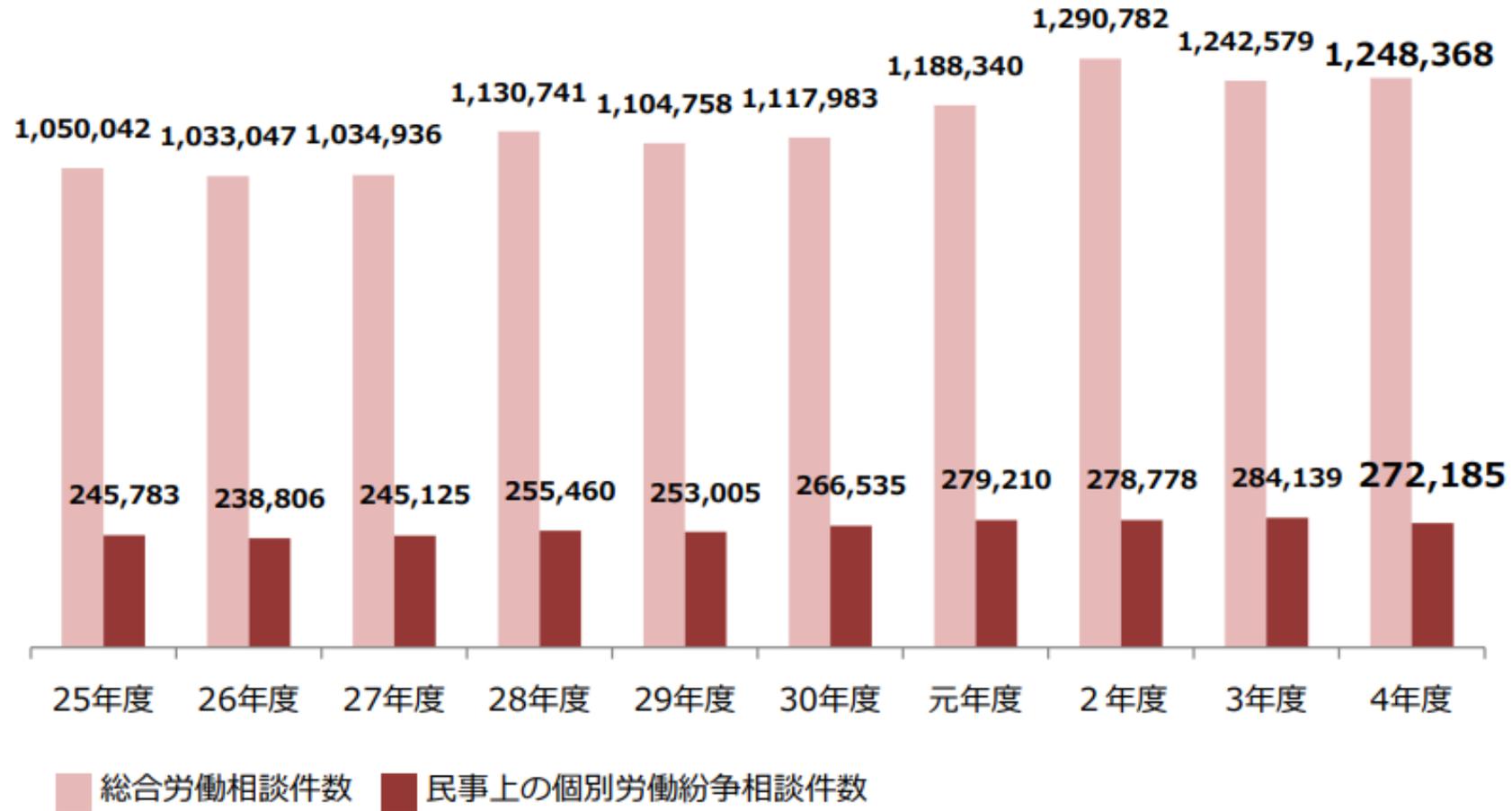
■ 法改正情報

労務管理の基本

労務トラブルの実態

労務トラブルの件数は、**増加傾向**にあり、2008年度以降、15年連続で年間100万件を超えています。

(1) 相談件数の推移 (10年間)



厚生労働省「令和4年度個別労働紛争解決制度の施行状況」より

労務トラブルの原因

労務トラブルには、労働時間・休日・休暇、賃金、労災・メンタルヘルスなどの様々な内容がありますが、主な原因としては**認識のギャップ**にあるようです。労働者側から見えるものと使用者側から見えるものには違いがあります。



各種規程の整備

近年の特徴として、職員から説明を求められた場合に、論理的な説明ができるように**就業規則**などの規程を整備する、という傾向もあります。

インターネットなどでもサンプルを取得できますが、副業を許可制にするなど、実態にあわせた規程作成を行うことを推奨します。

労働関係諸法令は毎年のように改正があるため、就業規則も都度見直しが必要となります。



就業規則



パートタイム
就業規則



育児・介護休業等に
関する規程



テレワーク勤務規程



在宅勤務規程



賃金規程



賞与規程



退職金規程



出向規程



資格取得報奨規程

事例1. 残業が15分単位なのはおかしいと苦情が出た

■ 端数処理は1か月分を1分単位で集計した後に行う

1か月における時間外労働、休日労働及び深夜業の各々の時間数の合計に1時間未満の端数がある場合に30分未満を切り捨て、それ以上を1時間に切り上げること

■ 積み重なれば多額になる

2020年4月以後、賃金債権の時効が2年から5年（当分の間は3年）に延長された

■ 残業許可制の導入を検討する

事前許可→報告 ※運用しているという実績が重要

【規定例】

第00条（残業の事前申請及び事後報告）

1 所定外労働および休日労働は原則として所属長の指示による。ただし、従業員が業務の遂行上必要と判断した場合において、事前に所属長に申請をして許可を得たときは、所定時間外および休日に勤務することが出来る。

この場合において、事前に許可を得ることができないときは、事後直ちに届け出てその承認を得なければならない。

2 前項の指示または許可もしくは承認を受けて所定時間外、および休日に勤務した社員は、所定の様式により、勤務内容を報告しなければならない。

事例2.いじめをする従業員がいて新人がどんどん辞めていく

■客観的な証拠を集める

言動を客観的事実として記録しておく

■調査した事実を元に、本人の自覚を促す

【規定例】

パワーハラスメント禁止規定

パワハラについては、就業規則に記載した上で、別途「パワハラ防止規程」を作成するケースが多い

第00条（パワーハラスメントの禁止）

従業員は、会社関係者（従業員、その他の雇用関係下にある者の他、派遣や委託等により就労する者、取引先関係者を含む。以下、「関係者」という）に対して、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる次のような行為を行ってはならない。

- （1）身体的な攻撃（暴行・傷害）
- （2）精神的な攻撃（脅迫・暴言等）
- （3）人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- （4）過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害）
- （5）過小な要求（業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）
- （6）個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

事例3.従業員が突然来なくなった

■連絡を取ろうと試みた記録を残しておく

- ✓ 同僚から連絡をとってみる
- ✓ 自宅へ出向き様子を伺う
- ✓ 身元保証人に連絡
- ✓ 警察（#9110）に相談

【規定例】

連絡が取れない場合、自動退職となる旨を規定

第00条（退職）

従業員が次の各号のいずれかに該当するに至ったときは、その日を退職の日とし、従業員としての資格を失う。

- 1.死亡したとき
- 2.行方不明などにより2週間以上就業しないとき
- 3.定年に達したとき
- 4.期間を定めて雇用した者の雇用期間が満了したとき
- 5.第00条に定める休職期間が満了しても復職できないとき
- 6.本人の都合により退職を願い出て会社の承認があったとき、または退職願提出後、2か月を経過したとき

事例3.従業員が突然来なくなった

■ 具体的な対応の例

- 無断欠勤初日～2日目（連絡がつかなければ3日目以降も続ける）
 - ・ 電話連絡（可能であれば留守番電話を残す）
 - ・ 既読機能のあるツールでの連絡（LINE等）
 - ・ 連絡先が分かれば親族等にも連絡
 - ・ 内容は安否確認のニュアンスを徹底する
- 2～3日目
 - ・ 自宅訪問、留守の場合は書面（安否確認、会社への連絡の依頼）を投函
 - ・ 趣旨は安否確認
- 4日目
 - ・ 郵送にて安否確認、会社への連絡及び出社の依頼の書面を送付
- 10～13日目
 - ・ 雇用契約の終了を検討
- 14日目
 - ・ 解雇予告通知書の送付

事例4.遅刻を繰り返す従業員がいる

■ その都度注意指導

指導書・報告書・始末書などを準備しておく

■ 懲戒規定を実際に周知・運用しているかが重要

【規定例】

懲戒の規定には、段階的に規定しておく

第00条（譴責）

(00) 正当な理由なく遅刻、早退または欠勤をしたとき。

第00条（減給、出勤停止）

(00) 正当な理由なく遅刻、早退または欠勤をした場合において、当該日以前1年の間に連続・断続を問わず、2回以上の同様の遅刻、早退または欠勤があるとき。

第00条（諭旨解雇、懲戒解雇）

(00) 正当な理由なく遅刻、早退または欠勤をした場合において、当該日以前1年の間に連続・断続を問わず、5回以上の同様の遅刻、早退または欠勤があるとき。

事例5.退職金の金額について苦情が出た

■退職金の規定方法自体は自由

- ✓ 規定を作ったら、労使ともにそれに縛られる
- ✓ 既にある規定を変更するには一定のプロセスが必要
- ✓ 退職金規定がない場合、慣例が判断基準になる

【規定例】

退職金の本体部分を少なく、功労加算を多く規定

第00条（退職慰労金）

在職中特に功労があった者で、特別の配慮をはらう必要があると会社が認めた者に対しては、退職慰労金を支給することがある。退職慰労金の額についてはその都度定める。

第00条（調整）

特別の事情により、退職金を加算調整または減算調整する必要がある場合には、勤続年数その他に応じこれを行うことがある。

支払時期に幅を持たせる

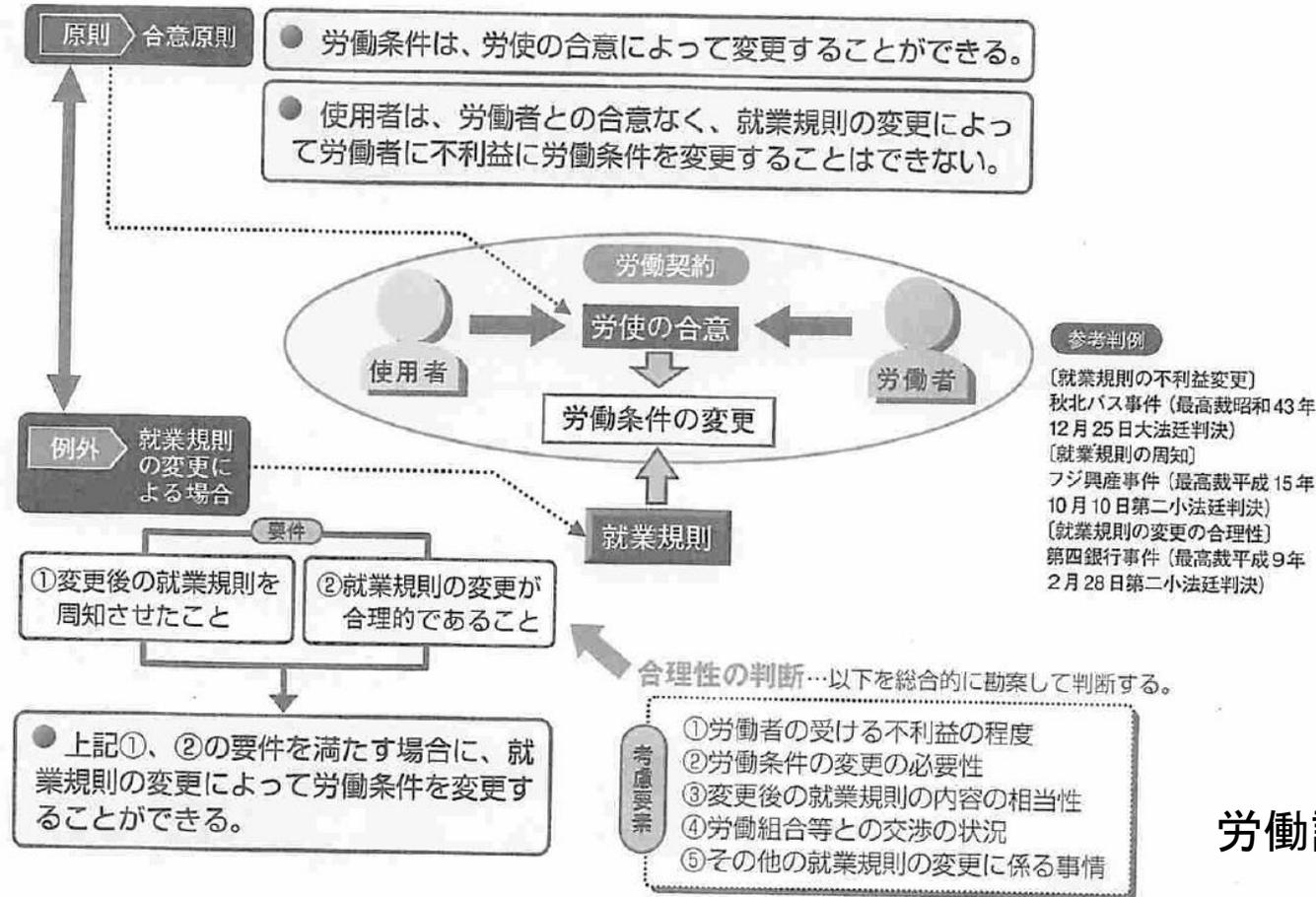
第00条（支払の時期および方法）

- 1 退職金は退職後6か月以内に支給する。ただし、支給額が多額になる場合、または一時に多数の退職者があった場合には、これを分割して支給することがある。
- 2 退職金は通貨で支給する。ただし、従業員の同意があるときは口座振込または金融機関振出小切手によって支給することができる。

労働条件を変更するときのルール

労働者と使用者が**合意**をすれば、労働契約を変更できます。ただし、合意による変更の場合でも、就業規則に定める労働条件よりも下回ることはできません。

使用者が一方的に就業規則を変更しても、労働者の不利益に労働条件を変更することはできません。なお、就業規則によって労働条件を変更する場合には、(1)内容が合理的であることと、(2)労働者に周知させることが必要です。



労働調査会「労働関係法のポイント」より

事例6.固定残業代を支払っているが未払残業代を請求された

■ 残業代を見込み額で支払ったつもりでは大きなリスクがある

- ✓ 何時間分でいくらになるか明示する
- ✓ 固定残業代部分とそれ以外の賃金を区分する
- ✓ 差額の精算等の運用をしっかりと行う

■ 固定残業であっても時間管理は必要

【規定例】

第〇条（職務手当）

1一定の役職にある社員に対して職務手当を支給する。

2本条に定める職務手当は、賃金規程第〇条に規定する残業手当として支給することとし、同条により計算された〇時間分の残業手当相当分を支給する。

3前項に規定された残業時間を超過して残業をおこなった場合には、その超過した残業時間について、賃金規程第〇条の規定により計算し、支払うこととする。

リスクのある例

- × 「残業代相当分として職務手当を支払う」
- × 「基本給の中には時間外賃金相当額を含むものとする」
- × 「〇〇（職種等）については年棒制とし、年棒の1/16を毎月支払う」

事例7.従業員のインターネットへの不適切な投稿を規制したい

■就業規則で包括的に規定し、ガイドライン作成が望ましい

【規定例】

第00条（ソーシャルメディアの利用）

1 従業員は、ブログ、日記、ツイッター、フェイスブック等のソーシャルメディアを利用して情報発信を行う場合には、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 当社の従業員として自覚と責任を持った発信を行うこと
- (2) 法令及び就業規則に定めるサービス、情報管理規定等を遵守すること
- (3) 基本的人権、肖像権、プライバシー権、著作権等に関して充分留意すること
- (4) 職務上知り得た秘密や個人情報の取扱いに充分注意すること
- (5) 公序良俗に反する情報発信をしないよう充分留意すること
- (6) 取り扱う情報は信頼性を確保し、正確に記述するとともに、その内容について誤解を招かないよう留意すること
- (7) 意図せずして自らが発信した情報により他者を傷つけたり、誤解を生じさせたりした場合には、速やかに会社及び各関係者に報告すること

2 従業員は、ソーシャルメディアを利用して情報発信を行う際、次の各号に掲げる情報を発信してはならない。

- (1) 業務上で得た技術上の情報、営業上の情報、ノウハウ等の流出
- (2) 会社内外の未確認な情報の流出
- (3) 事実でない噂の流布
- (4) 会社の契約関係や従業員情報の流出
- (5) 顧客、取引関係先に関する情報
- (6) 社会通念上から逸脱したモラルに欠ける書き込み
- (7) 著しく会社の名誉を損なうような書き込み
- (8) 顧客や他の従業員、取引関係先に不快感を与えるような書き込み
- (9) 就業規則、個人情報保護法その他の関係法令に違反する書き込み
- (10) 他人及び他の法人の権利を侵害する書き込み

3 前項に掲げる禁止事項に該当する事実が認められた場合には、懲戒処分を行う。

パワーハラスメント対策

パワーハラスメント対策

「パワーハラスメント対策」については、改正労働施策総合推進法（令和元年6月5日公布）の規定により、大企業は令和2年6月1日から、中小企業は令和4年4月1日から義務化されています。

〈パワーハラスメント対策の義務化〉

大企業：令和2年6月1日～

中小企業：令和4年4月1日～

職場におけるパワーハラスメントの3要素

職場におけるパワーハラスメントの3要素	具体的な内容
① 優越的な関係を背景とした言動	当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの
② 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動	社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又は態様が相当でないもの
③ 労働者の就業環境が害される	<p>当該言動により、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快になったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること</p> <p>この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当</p>

職場と労働者の対象範囲

「職場」と「労働者」の範囲について、確認します。

「職場」とは

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば、「職場」に含まれます。

勤務時間外の「懇親の場」、社員寮や通勤中などであっても、実質職務の延長と考えられるものは「職場」に該当する可能性があります。

「労働者」とは

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、雇用する全ての労働者をいいます。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者（派遣先事業主）も、自ら雇用する労働者に該当します。

相談事例(1)

■ 業務外の酒席で上司が飲酒を促すこと

若手社員の中には、業務外での取引先や関係者との酒席で、先方からの勧めであっても飲酒を避ける者が見られます。

相手の体質や体調・意向を無視して飲酒を強要することがパワーハラスメントになることは認識していますが、業務外の酒席において、上司から「せっかくだから」と促すこともハラスメントとなるのでしょうか。

【ポイント】

- ・ 労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については「職場」に含まれる。
- ・ 業務外であったとしても、業務の遂行に関連して開催された酒席における言動は慎重に行うべき。
- ・ 部下が酒に弱い体質であることを認識していたか否か、自由意思に委ねる形なのか断り難い状況なのか、前後の文脈も含めて判断される。

→個別具体的な事情によってはパワハラに該当する。

相談事例(2)

■ インターンシップに対するパワーハラスメント

インターンシップに参加している学生に対して高圧的な言動をとる社員がいます。別の社員から「パワーハラスメントではないかと不安に思う」との指摘があったため、人事部から本人に注意をしましたが「社会や仕事の厳しさを教えるため、あえて厳しく指導している」との返答で、態度を改める様子がありません。このように、インターンシップの学生に対する言動でも、自社の社員と同じように対応しなければ会社はハラスメント防止措置義務違反を問われるのでしょうか。

【ポイント】

- ・ インターンに限らず、派遣社員・業務委託をしているフリーランス等に対するパワーハラスメントも問題となる。
- ・ 改正労働施策総合推進法（R2.6.1施行）で定められたパワーハラスメント防止に関する措置義務は、自社の労働者以外の関係者に対するパワーハラスメントは対象となっていない。もっとも、措置義務に違反しないとしても、加害者には不法行為に基づく損害賠償責任（民法709条、710条）当該社員を雇用している企業においては使用者責任（民法715条）が問題となる。

→企業外の関係者に対するハラスメントは、ハラスメント防止措置の義務違反には問われないが、損害賠償責任を問われる可能性がある。

相談事例(3)

■ 上司が業務手順を教えず、部下からの質問を拒絶するように振る舞う

ある若手社員から、「職場の上司が仕事に関する手順をほとんど教えてくれず、教えてくれる場合でも説明が速すぎてついていけない。分からない点を質問しても、嫌な顔をして拒絶するように振る舞われる」との相談を受けました。また、本人が同上司に仕事の手順を確認しても、素っ気ない態度であしらわれる一方、ミスを起こせば注意・叱責されてしまうとのことでした。こうした上司の対応はパワーハラスメントに当たるのでしょうか。

【ポイント】

- ・ 部下に適切な業務指導を行っていない点は、確かに業務を遂行する手段として適当とは言い難く、また若手社員にとって不愉快な言動であると思われるが、この事実のみを以て直ちにパワーハラスメントと判断されることは少ないと考えられる。
- ・ もっとも、その目的、経緯や「ミスに対しては注意・叱責を行う」という点の注意叱責の態様、その回数・時間等によっては、パワーハラスメントに該当する可能性がある。

→認定された事実（①部下に適切な業務指導を行っていない②ミスに対しては注意・叱責を行う）をパワハラ定義3要素にあてはめる。上司の言動に合理的理由がない場合や、それにもかかわらずミスに対して繰り返し厳しく注意・叱責を行っているような場合は、パワハラに該当する可能性もある。

職場におけるパワーハラスメントの6類型(1)

代表的な類型	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
(1)身体的な攻撃 (暴行・傷害)	<ul style="list-style-type: none"> ① 殴打、足蹴りを行う ② 相手に物を投げつける 	<ul style="list-style-type: none"> ① 誤ってぶつかる
(2)精神的な攻撃 (脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言)	<ul style="list-style-type: none"> ① 人格を否定するような言動を行う。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。 ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信 	<ul style="list-style-type: none"> ① 遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意 ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意
(3)人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	<ul style="list-style-type: none"> ① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる 	<ul style="list-style-type: none"> ① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる

職場におけるパワーハラスメントの6類型(2)

代表的な類型	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
<p>(4)過大な要求 (業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる 	<ul style="list-style-type: none"> ① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
<p>(5)過少な要求 (業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ② 気にいらぬ労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない 	<ul style="list-style-type: none"> ① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
<p>(6)個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする ② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する 	<ul style="list-style-type: none"> ① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報(左記)について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

裁判例分析1(1)

三洋電機コンシューマエレクトロニクス事件（広島高裁松江支部平成21年5月22日判決）

■事案の概要

従業員Xが、社内で同僚への誹謗中傷を行っていた為、人事課長含む担当者が面談を実施した。その後、Xは同社の取締役に対し、「フォトニクスビジネスユニットでサンプルの不正出荷をしている人がいる」「準社員や社員の中には、人事担当者をドスで刺すという発言をしている人がいる」などと述べた。取締役は、「会社の施策は会社と組合が協議した内容で進めているものであり、個人的な見解ではない」などの返答をした後、人事課長に対し、上記内容を伝え、上、「不適切な内容なのでよく話を聞いて注意しておくように」などと述べた。人事課長は、他の担当者と共にXとの本件面談を実施した。その際、Xが終始ふて腐れたような態度を示し、横を向くなど不遜な態度を取り続けたこと等から人事課長が感情的大声で以下のような発言をした。

（Xが裁判所に訴えると述べたことに対して）「正義心か何か変な正義心か知らないけども、会社のやることを妨害して何が楽しいんだ。あなたはよかれと思ってやっているかもわからんけども、大変な迷惑だ、会社にとっては。そのことがわからんのか。」

（Xが誹謗中傷の事実を否定したことに対して）「自分は面白半分で行っているかもわからんけど、名誉毀損の犯罪なんだぞ。」

「…あなたは自分のやったことに対して、まったく反省の色もない。微塵もないじゃないですか。会社としてはあなたのやった行為に対して何らかの処分をせざるをえない」

「…全体の秩序を乱すような者は要らん。うちは。一切いらん」

「…何が監督署だ、何が裁判所だ。自分がやっていることを隠しておいて、何が裁判所だ。とぼけんなよ、本当に。俺は、絶対許さんぞ。」

【判定】 パワーハラスメントに該当

従業員として不相当な行為であるから注意、指導する必要があると考えたことによるものであり、企業の人事担当者が問題行動を起こした従業員に対する適切な注意、指導のために行った面談であって、その目的は正当である。

人事課長が感情的になってXの人間性を否定するような表現を用いて叱責したのは、Xが面談時に不遜な態度を取り続けたことが起因していると考えられ、Xの言動に誘発された面があるとはいっても、やはり、会社の人事担当者が面談に際して取る行動としては不適切であって、慰謝料支払義務を免れない。

裁判例分析2(1)

A保険会社事件（東京高裁平成17年4月20日判決）

■事案の概要

Xは、A保険株式会社のサービスセンターで課長代理という立場で勤務していたが
処理件数が少なく、その職場の上司Yからすれば、Xには業務に対する熱意が感じられなかった。

そのため、Yは、Xとその職場の同僚に対し、以下のようなメールを送った。この部分は、赤文字で、
ポイントの大きな文字であった。

「意欲がない、やる気がないなら、会社を辞めるべきだと思います。当S Cにとっても、会社にとっても損失そのものです。」

「あなたの給料で業務職が何人雇えると思いますか。あなたの仕事なら業務職でも数倍の実績を挙げますよ。

……これ以上、当S Cに迷惑をかけないで下さい」

【判定】

不法行為（名誉毀損）に該当 ／パワーハラスメントではないが違法

本件メールの内容は、職場の上司であるYがXに対し、課長代理という地位に見合った処理件数に到達するよう励ますことが窺えないわけではなく、Yにパワーハラスメントの意図があったとまでは認められない。

退職勧告とも、会社にとって不必要な人間であるとも受け取られるおそれのある表現が盛り込まれており、これがX本人のみならず同じ職場の従業員十数名にも送信されている。

それ自体は的を得ている面がないにしても、人の気持ちを逆撫でする侮辱的言辞と受け取られても仕方のない記載などの他の部分ともあいまって、Xの名誉感情をいたずらに毀損するものであることは明らかであり、上記送信目的が正当であったとしても、その表現において許容限度を超え、著しく相当性を欠くものであって、Xに対する不法行為を構成する。

裁判例分析3(1)

医療法人財団健和会（東京地裁平成21年10月15日判決）

■事案の概要

新入職員Xは、パソコンに関する実務経験がなかったことから試用期間を3か月とし、月に1回面接を行うこととされていたが、入職直後から誤入力など事務処理上のミスや事務の不手際が多かった。具体的には次のようなものであった。

・健康診断問診票の記載内容を、コンピューターに入力する際のミス ・計測結果の入力ミス ・受診者の住所入力不備により検査結果通知が返戻された。 ・ゴム印押印、用紙封入の失念 ・順路案内表の記載ミス ・聴力検査における左右逆の計測 ・職員AやBが電話中であったり受診者と対応中であっても、「何をすれば良いですか？」と話しかけることがあった。 ・病歴整理をする際の整理番号書き間違え ・病院外ないし病院内よりの電話への対応における不備（企業名や氏名等を聞き間違えたり、相手先の住所や電話番号を聞き忘れたり、Xが書いたメモをX自身が読めずに伝言内容が不明であったりしたため、苦情が寄せられたことがあった。）

これらに対し、次のような指摘をした。

「ミスが非常に多い」「仕事は簡単なものを渡してペースを抑えているのに、このままミスが減らないようでは健康管理室の業務を続けるのは難しい」「遅いのは問題ではないからミスのないように何度もチェックするなど正確にしてもらいたい」「分からなければ分かったふりをせずに何度でも確認をしてほしい」「先に入った派遣事務はすでに会計等の研修も始めているが、Xにはまだ任せられない」「仕事を覚えようとの意欲が感じられない」「仕事に関して質問を受けたことがない」「学習してほしい」「スタッフが電話対応や受診者対応をしているのに、何かやることはないかと話しかけるなど周りの空気が読めていない」「周りも働きやすいよう配慮しているからXもその努力をすべき」「頼んだ仕事はどこまで終わったのかを報告せずに帰宅するというのは改善すべき」「将来はパートや派遣に業務の指示だしをする立場になってほしい」

【判定】 パワーハラスメントには該当しない（指導教育）

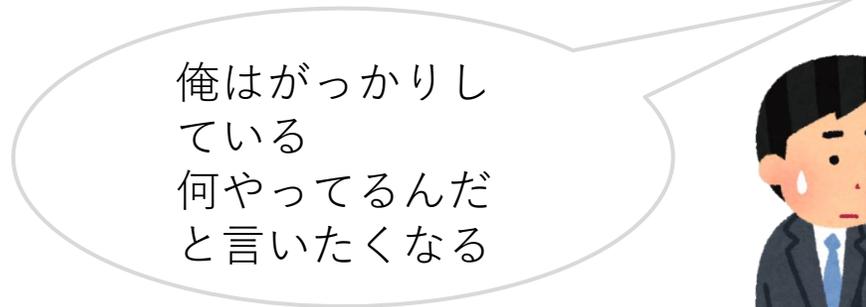
Xの事務処理上のミスや事務の不手際は、いずれも、正確性を要請される医療機関においては見過ごせないものであり、これに対するA又はBによる都度の注意・指導は、必要かつ的確なものである。一般に医療事故は単純ミスがその原因の大きな部分を占めることは顕著な事実であり、単純ミスを繰り返すXに対して、時には厳しい指摘・指導や物言いをしたことが伺われるが、それは生命・健康を預かる職場の管理職が医療現場において当然になすべき業務上の指示の範囲内にとどまる。

職場のパワーハラスメントについて考える

管理職の権限

- 職場の業務を円滑に進めるために、管理職には一定の権限が与えられています。
- 業務上必要な指示・指導などもその一つです。

判断の例



パワーハラスメントに該当しない



パワーハラスメントに
該当する恐れがある

行為者にならないために

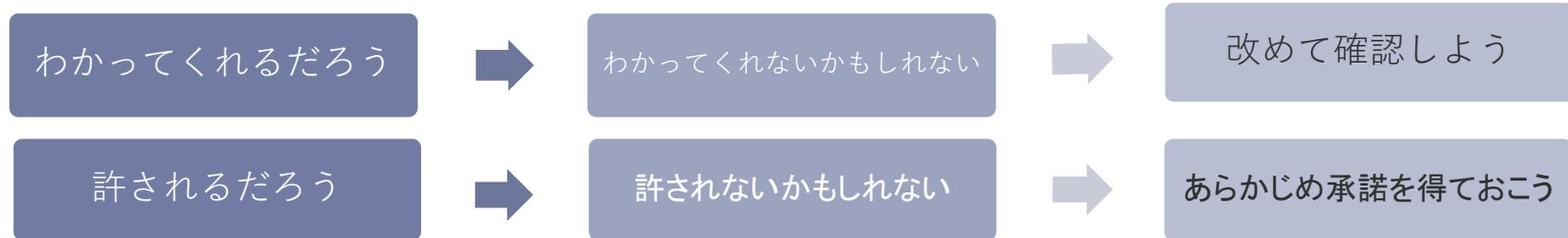
自分の常識と相手の常識は異なることを強く認識する

世代間の価値観やジェンダー、国籍、宗教等、これまで過ごしてきた環境によって何を正しいと思うのかは千差万別です。

「自分にとっての当たり前が相手にとっては当たり前とは限らない」

「自分の考え = 正解、ではない」ことを理解することが重要です。

「だろう」判断から「かもしれない」判断へ



「だろう」という考え方は一方的な認識であり、リスクが高い考え方です。

「かもしれない」と相手の認識を改めて考えることで、ハラスメントでありがちな

「相手も合意のうえだと思っていた」「そんなつもりはなかった」といった事態を未然に防ぐことができます。

被害者にならないために

伝える力を身につける

STEP1 状況を客観的に伝える

- ・事実を簡潔に伝える

STEP2 相手の話を受け止める・反応する

- ・①最後まで話を聞き、相手の話に反応する
- ・②相手の感情や話を理解する

STEP3 自分の考えを伝える

- ・①考えを明確にし、相手に合わせて伝える
- ・②単刀直入に分かりやすく伝える

STEP4 論点を確認し、解決策を導き出す

相談窓口を確認しておく

誰にどのように相談するかをあらかじめ確認しておき、いざというときに素早い対応ができるようにしておく。

自分の力では解決できない問題が生じた時には相談窓口（※）を活用する。

（※）相談窓口の設置も義務化されます。

どちらが「正しい」「良い・悪い」を決めつけず、相手の状況や心情を理解したうえで、自分の気持ちを正直に伝えることが大切です。

パワーハラスメントの予防について

パワハラなどハラスメントの予防のために、
誰しもの取り組みること

- ①「礼儀正しく」あるということ（職場の雰囲気を変えていく）
最も簡単な方法の例：今日から丁寧に話す（例：「さん」を付ける、敬語を使う）
- ②ハラスメントの問題に関心を持ち、研修等の機会を積極的に活用すること
- ③パワハラを見聞きした際、見て見ぬふりをしないということ
（上司や相談窓口へ通報）

職場におけるハラスメント対策の総合情報サイト 「あかるい職場応援団」

職場のハラスメントに関する基礎情報やハラスメントに悩む方向けの相談窓口情報等を掲載しています。ぜひ参考にしてください。

「社内でハラスメント発生！ 人事担当の方」
他の企業はどうしてる？



パンフレットや研修用資料など、ダウンロード資料も充実しています。



NO あかるい職場応援団
ハラスメント <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。



企業の取組事例や、裁判例等を紹介するハラスメント対策の総合情報サイトです。
是非ご活用ください！

法改正情報

法改正情報

令和6年7月時点で、医療機関にとって重要と思われる制度の概要です。

項目名	規則の概要	中小企業規模の医療機関	それ以外の医療機関
労働条件の明示事項	就業場所・業務の「変更の範囲」、有期労働契約の「更新の有無」及び「更新の上限」等を労働者に明示すべき事項として追加	R6.4.1から適用	
適用猶予業種（医師含む）の時間外労働の上限規制	時間外労働の上限規制を導入	R6.4.1から適用	
社会保険適用拡大	短時間労働者の適用拡大に関する規模要件が被保険者数50人超の事業所に拡大 <input type="checkbox"/> 週20時間以上勤務 <input type="checkbox"/> 報酬月額88,000円以上 <input type="checkbox"/> 雇用期間2か月以上 <input type="checkbox"/> 昼間学生ではない	R6.10.1から適用	（既に適用あり）
育児・介護休業法	<ul style="list-style-type: none"> ・柔軟働き方を実現するための措置の義務化 ・残業免除の対象者拡大 ・子の看護休暇の対象者、取得事由の拡大 等 	R7.4.1から段階的に適用	
雇用保険適用拡大	被保険者要件である労働時間を「週10時間以上」へ緩和	R10.10.1から適用	

参考資料

労働基準法の基礎知識

労働基準法は、正社員、アルバイトなどの名称を問わず全ての労働者に適用されるルールです。このリーフレットは、労働基準法のポイントを分かりやすくまとめたものです。

ポイント1 労働条件の明示

労働者を採用するときは、以下の**労働条件**を明示しなければなりません（労働基準法第15条第1項、労働基準法施行規則第5条）。

必ず明示しなければならないこと

原則、書面^(※)で交付しなければならないこと

- ① 契約期間に関する事
- ② 期間の定めがある契約を更新する場合の基準に関する事
- ③ 就業場所、従事する業務に関する事
- ④ 始業・終業時刻、休憩、休日に関する事
- ⑤ 賃金の決定方法、支払時期に関する事
- ⑥ 退職に関する事（解雇の事由を含む）
- ⑦ 昇給に関する事

定めをした場合に明示しなければならないこと

- ① 退職手当に関する事
- ② 賞与などに関する事
- ③ 食費、作業用品などの負担に関する事
- ④ 安全衛生に関する事
- ⑤ 職業訓練に関する事
- ⑥ 災害補償などに関する事
- ⑦ 表彰や制裁に関する事
- ⑧ 休職に関する事

(※) 労働者が希望した場合は、FAXやWebメールサービス等の方法で明示することができます。ただし、書面として出力できるものに限られます。



厚生労働省のHPにモデル労働条件通知書が掲載されておりますのでご活用ください。

http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/keiyaku/meiji/dl/h241026-2-betten.pdf

全ての労働者に対する明示事項

1

就業場所・業務の変更の範囲の明示 【労働基準法施行規則第5条の改正】

全ての労働契約の締結と有期労働契約の更新のタイミングごとに、「雇入れ直後」の就業場所・業務の内容に加え、これらの「変更の範囲」^{※1}についても明示が必要になります。

有期契約労働者に対する明示事項等

2

更新上限の明示 【労働基準法施行規則第5条の改正】

有期労働契約の締結と契約更新のタイミングごとに、更新上限(有期労働契約の通算契約期間または更新回数の上限)の有無と内容の明示が必要になります。

更新上限を新設・短縮する場合の説明 【雇止め告示^{※2}の改正】

下記の場合は、更新上限を新たに設ける、または短縮する理由を有期契約労働者にあらかじめ(更新上限の新設・短縮をする前のタイミングで)説明することが必要になります。

- i 最初の契約締結より後に更新上限を新たに設ける場合
- ii 最初の契約締結の際に設けていた更新上限を短縮する場合

3

無期転換申込機会の明示 【労働基準法施行規則第5条の改正】

「無期転換申込権」が発生する更新のタイミングごと※³に、無期転換を申し込むことができる旨（無期転換申込機会）の明示が必要になります。

4

無期転換後の労働条件の明示 【労働基準法施行規則第5条の改正】

「無期転換申込権」が発生する更新のタイミングごと※³に、無期転換後の労働条件の明示が必要になります。

均衡を考慮した事項の説明 【雇止め告示※²の改正】

「無期転換申込権」が発生する更新のタイミングごとに、無期転換後の賃金等の労働条件を決定するに当たって、他の通常の労働者（正社員等のいわゆる正規型の労働者及び無期雇用フルタイム労働者）とのバランスを考慮した事項※⁴（例：業務の内容、責任の程度、異動の有無・範囲など）について、有期契約労働者に説明するよう努めなければならないこととなります。



賃金は通貨で、直接労働者に、全額を、毎月1回以上、一定の期日を定めて支払わなければなりません（労働基準法第24条）。また、労働者の同意があっても最低賃金額を下回ることはできません（最低賃金法第4条）。

賃金支払の5原則

① 通貨払い	賃金は通貨で支払う必要があり、現物支給は禁止されています。労働者の同意などがあれば銀行振込も可能です。
② 直接払い	労働者本人に直接支払う必要があります（労働者の代理人や親権者等への支払いは不可）。
③ 全額払い	賃金は全額を支払う必要があります。所得税など法令に定めがあるものや、労使協定で定めたもの以外は控除できません。
④ 毎月1回払い	毎月少なくとも1回は賃金を支払わなければなりません（賞与等は除く）。
⑤ 一定期日払い	「毎月15日」というように、周期的に到来する支払期日を定めなければなりません（賞与等は除く）。

 最低賃金は都道府県ごとに定められています。

ポイント3 労働時間、休日

労働時間の上限は、**1日8時間、1週40時間**（10人未満の商業、映画・演劇業、保健衛生業、接客娯楽業は44時間）です（※1）（労働基準法第32条、第40条）。

また、少なくとも**1週間に1日**、または**4週間を通じて4日以上**の休日を与えなければなりません（労働基準法第35条）。

この労働時間の上限を超えてまたは休日に働かせるには、あらかじめ労使協定（**36協定**）を結び（※2）、所轄労働基準監督署に届け出る必要があります（労働基準法第36条）。

（※1）変形労働時間制などを採用する場合は、この限りではありません。

（※2）過半数労働組合、または過半数組合がない場合は労働者の過半数代表者との書面による協定

➤ 時間外労働及び休日労働の上限について

36協定で定めることのできる時間外労働の上限は、原則として**月45時間・年360時間**（対象期間が3か月を超える1年単位の変形労働時間制の対象労働者は、月42時間・年320時間）です。

臨時的な特別の事情があつて労使が合意する場合（**特別条項**）には、年6か月まで月45時間を超えることができますが、その場合でも

- ・ **時間外労働が年720時間以内**
- ・ **時間外労働と休日労働の合計が月100時間未満**

としなければなりません。

なお、いずれの場合においても、以下を守らなければなりません。

- ・ **時間外労働と休日労働の合計が月100時間未満**
- ・ **時間外労働と休日労働の合計について、「2か月平均」「3か月平均」「4か月平均」「5か月平均」「6か月平均」が全て1月当たり80時間以内**

時間外労働の上限規制のイメージ

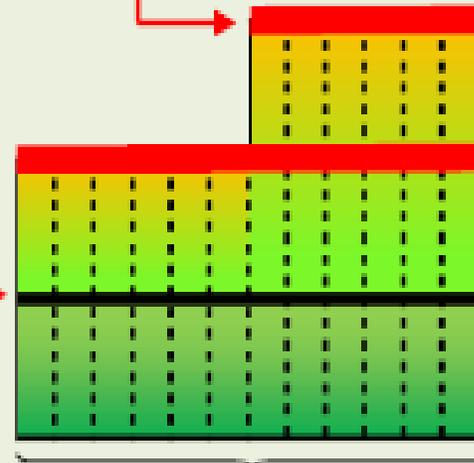
法律による上限

(特別条項/年6か月まで)

- ✓年720時間
 - ✓複数月平均80時間*
 - ✓月100時間未満*
- *休日労働を含む

法定労働時間

- ✓1日8時間
- ✓週40時間



1年間 = 12か月

◆以下の事業・業務は、2024年3月31日まで
上限規制の適用が猶予されます。

- ・建設事業 ・自動車運転の業務 ・医師
- ・鹿児島・沖縄砂糖製造業（複数月平均80時間以内、月100時間未満のみが猶予の対象となります）

◆新技術・新商品などの研究開発業務については、
上限規制の適用が除外されています。

法律による上限 (限度時間の原則)

- ✓月45時間
- ✓年360時間

ポイント4 休憩

1日の労働時間が6時間を超える場合には**45分以上**、8時間を超える場合には**1時間以上**の休憩を、勤務時間の途中で与えなければなりません（労働基準法第34条）。



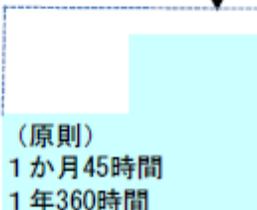
労働者が休憩中でも電話や来客の対応をするように指示されている場合、労働時間となる場合があります。

医師の時間外労働規制について

一般則

【時間外労働の上限】

(例外)
 ・年720時間
 ・複数月平均80時間
 (休日労働含む)
 ・月100時間未満
 (休日労働含む)
 年間6か月まで



※この(原則)については医師も同様。

2024年4月～

年1,860時間／月100時間未満(例外あり)
 ※いずれも休日労働含む

年1,860時間／月100時間未満(例外あり)
 ※いずれも休日労働含む
 ⇒将来に向けて縮減方向

年960時間／月100時間未満(例外あり)
 ※いずれも休日労働含む

A : 診療従事勤務医に2024年度以降適用される水準

連携B
 例水準
 (医療機関を指定)

B
 地域医療確保暫定特

C-1
C-2
 集中的技能向上水準
 (医療機関を指定)

C-1 : 臨床研修医・専攻医が、研修プログラムに沿って基礎的な技能や能力を修得する際に適用
 ※本人がプログラムを選択
 C-2 : 医師登録後の臨床従事6年目以降の者が、高度技能の育成が公益上必要な分野について、指定された医療機関で診療に従事する際に適用
 ※本人の発意により計画を作成し、医療機関が審査組織に承認申請

将来
 (暫定特例水準の解消 (= 2035年度末を目標) 後)

将来に向けて縮減方向

年960時間／月100時間(例外あり)
 ※いずれも休日労働含む



※連携Bの場合は、個々の医療機関における時間外・休日労働の上限は年960時間以下。

月の上限を超える場合の面接指導と就業上の措置

連続勤務時間制限28時間・勤務間インターバル9時間の確保・代償休息のセット(努力義務)

※実際に定める36協定の上限時間数が一般則を超えない場合を除く。

連続勤務時間制限28時間・勤務間インターバル9時間の確保・代償休息のセット(義務)

連続勤務時間制限28時間・勤務間インターバル9時間の確保・代償休息のセット(義務)

※臨床研修医については連続勤務時間制限を強化して徹底

連続勤務時間制限28時間・勤務間インターバル9時間の確保・代償休息のセット(努力義務)

※実際に定める36協定の上限時間数が一般則を超えない場合を除く。

連続勤務時間制限28時間・勤務間インターバル9時間の確保・代償休息のセット(義務)

※あわせて月155時間を超える場合には労働時間短縮の具体的措置を講ずる。

【追加的健康確保措置】

ポイント5 割増賃金

時間外労働、休日労働、深夜労働（午後10時から午前5時）を行わせた場合には、割増賃金を支払わなければなりません（労働基準法第37条）。

➤ 割増賃金の算定方法

$$\text{割増賃金額} = \text{1時間当たりの賃金額} \times \text{割増賃金率} \times \text{時間外労働などの時間数}$$

割増賃金率	時間外労働	2割5分以上 (1か月60時間を超える時間外労働については5割以上※)
	休日労働	3割5分以上
	深夜労働	2割5分以上

(※) 中小企業には、2023年3月31日まで適用が猶予されています。

ポイント6 年次有給休暇

雇い入れの日（試用期間含む）から**6か月間継続勤務し、全所定労働日の8割以上出勤した労働者**には年次有給休暇が与えられます。

また、年次有給休暇が10日以上付与される労働者については、**年5日の年休を取得させることが使用者の義務**となります（労働基準法第39条）。

➤ 通常の労働者の付与日数

継続勤務年数（年）	0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5以上
付与日数（日）	10	11	12	14	16	18	20

➤ 週所定労働日数が4日以下かつ週所定労働時間が30時間未満の労働者の付与日数

	週所定労働日数	1年間の所定労働日数(※)	継続勤務年数（年）						
			0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5以上
付与日数（日）	4日	169日～216日	7	8	9	10	12	13	15
	3日	121日～168日	5	6	6	8	9	10	11
	2日	73日～120日	3	4	4	5	6	6	7
	1日	48日～72日	1	2	2	2	3	3	3

(※) 週以外の期間によって労働日数が定められている場合

➤ 年次有給休暇の取得の義務の例

(例) 4/1入社の場合



ポイント8 解雇・退職

やむを得ず、労働者を解雇する場合、**30日以上前に予告するか、解雇予告手当（平均賃金の30日以上）を支払わなければなりません**（労働基準法第20条）。
また、業務上の傷病や産前産後による休業期間及びその後30日間は、原則として解雇できません（労働基準法第19条）。

! 解雇は、客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない場合、無効となります（労働契約法第16条）。

ポイント9 就業規則

常時**10人以上**の労働者を使用している場合は、就業規則を作成し、労働者代表の**意見書**を添えて、所轄労働基準監督署に届け出なければなりません。
また、就業規則を変更した場合も同様です（労働基準法第89条、第90条）。
就業規則は、作業場の見やすい場所に掲示するなどの方法により労働者に**周知**しなければなりません。

必ず記載しなければならないこと

- ① 始業・終業時刻、休憩、休日などに関すること
- ② 賃金の決定方法、支払時期などに関すること
- ③ 退職に関すること（解雇の事由を含む）

厚生労働省のホームページにモデル就業規則が掲載されていますのでご活用ください。



定めた場合に記載しなければならないこと

- ① 退職手当に関すること
- ② 賞与などに関すること
- ③ 食費、作業用品などの負担に関すること
- ④ 安全衛生に関すること
- ⑤ 職業訓練に関すること
- ⑥ 災害補償などに関すること
- ⑦ 表彰や制裁に関すること
- ⑧ その他全労働者に適用されること

その他の関係法令の基礎知識

労働時間の状況の把握

タイムカードによる記録、パーソナルコンピュータなどの電子計算機の使用時間（ログインからログアウトするまでの時間）の記録などの客観的な方法
その他の適切な方法により、労働者の労働時間の状況を把握しなければなりません（労働安全衛生法第66条の8の3）。

健康診断

労働者の採用時と、その後毎年1回、定期的に健康診断を行わなければなりません（労働安全衛生法第66条）。

労災保険・雇用保険

労働者を1人でも雇用する事業主は労働保険（労災保険と雇用保険）に加入しなければなりません。

! 業務上・通勤途上での災害に健康保険は使えません。労災保険を使いましょう。

I : 育児・介護休業法の改正ポイント

① 柔軟な働き方を実現するための措置等が事業主の義務になります

施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日

- 3歳以上、小学校就学前の子を養育する労働者に関する柔軟な働き方を実現するための措置
- 事業主が選択した措置について、労働者に対する個別の周知・意向確認の措置

- ・事業主は、
 - ・始業時刻等の変更
 - ・テレワーク等(10日/月)
 - ・保育施設の設置運営等
 - ・新たな休暇の付与(10日/年)
 - ・短時間勤務制度
- フルタイムでの柔軟な働き方
- ※ テレワーク等と新たな休暇は、原則時間単位で取得可とする。詳細は省令。

の中から2以上の制度を選択して措置する必要があります。（※各選択肢の詳細は省令等）

- ・労働者は、事業主が講じた措置の中から1つを選択して利用することができます。
- ・事業主が措置を選択する際、過半数組合等からの意見聴取の機会を設ける必要があります。
- ・個別周知・意向確認の方法は、今後、省令により、面談や書面交付等とされる予定です。

② 所定外労働の制限（残業免除）の対象が拡大されます

施行日：令和7年4月1日

改正前

3歳に満たない子を養育する労働者は、請求すれば所定外労働の制限（残業免除）を受けることが可能



改正後

- 小学校就学前の子を養育する労働者が請求可能に

③ 育児のためのテレワークの導入が努力義務化されます

施行日：令和7年4月1日

- 3歳に満たない子を養育する労働者が**テレワーク**を選択できるように措置を講ずることが、事業主に**努力義務化**されます。

④ 子の看護休暇が見直されます

施行日：令和7年4月1日

改正前

【名称】

- 「子の看護休暇」

【対象となる子の範囲】

- 小学校就学の始期に達するまで

【取得事由】

- 病気・けが
- 予防接種・健康診断

【労使協定の締結により除外できる労働者】

- (1) 引き続き雇用された期間が6か月未満
- (2) 週の所定労働日数が2日以下

改正後

【名称】

- 「子の看護等休暇」

【対象となる子の範囲】

- 小学校3年生修了までに**延長**

【取得事由】（※詳細は省令）

- 感染症に伴う学級閉鎖等
- 入園(入学)式、卒園式 **を追加**

【労使協定の締結により除外できる労働者】

- (1) を撤廃し、**(2)のみに**
(週の所定労働日数が2日以下)

⑤ 仕事と育児の両立に関する個別の意向聴取・配慮が事業主の義務になります

施行日：公布後1年6か月以内の政令で定める日

● 妊娠・出産の申出時や子が3歳になる前に、労働者の仕事と育児の両立に関する個別の意向聴取・配慮が事業主に義務づけられます。

- ・意向聴取の方法は、省令により、面談や書面の交付等とする予定です。
- ・具体的な配慮の例として、自社の状況に応じて、勤務時間帯・勤務地にかかる配置、業務量の調整、両立支援制度の利用期間等の見直し、労働条件の見直し等を指針で示す予定です。さらに、配慮に当たって、望ましい対応として、
 - * 子に障害がある場合等で希望するときは、短時間勤務制度や子の看護等休暇等の利用可能期間を延長すること
 - * ひとり親家庭の場合で希望するときは、子の看護等休暇等の付与日数に配慮すること等を指針で示す予定です。

⑦ 介護離職防止のための個別の周知・意向確認、雇用環境整備等の措置が事業主の義務になります

施行日：令和7年4月1日

- 介護に直面した旨の申出をした労働者に対する**個別の周知・意向確認の措置**
(※面談・書面交付等による。詳細は省令。)
- 介護に直面する前の早い段階(40歳等)での両立支援制度等に関する**情報提供**
- 仕事と介護の両立支援制度を利用しやすい**雇用環境の整備**
(※研修、相談窓口設置等のいずれかを選択して措置。詳細は省令。)
- 要介護状態の対象家族を介護する労働者がテレワークを選択できるよう事業主に**努力義務**
- 介護休暇について、引き続き雇用された期間が6か月未満の労働者を労使協定に基づき除外する仕組みを**廃止**

2024（令和6）年度 両立支援等助成金のご案内

仕事と育児・介護等が両立できる“職場環境づくり”のために、以下の取組を支援します!!

仕事と
育児・介護
等の
両立支援

男性の育児休業取得を促進!

仕事と介護の両立支援!

円滑な育児休業取得支援!

育児中の業務体制整備支援!

仕事と育児の両立支援!

仕事と不妊治療の両立支援!

1 出生時両立支援コース
(子育てパパ支援助成金)

2 介護離職防止支援コース

3 育児休業等支援コース

4 育休中等業務代替支援コース

5 柔軟な働き方選択制度等支援コース

6 不妊治療両立支援コース

3 育児休業等支援コース

中小企業事業主のみ対象

「育休復帰支援プラン★」を作成し、プランに沿って労働者の円滑な育児休業の取得・職場復帰に取り組み、育児休業を取得した労働者が生じた中小企業事業主に支給します。

	支給額	※①②とも 1事業主2 人まで(無 期・有期1 人ずつ)
① 育休取得時	30万円	
② 職場復帰時	30万円	

おもな
要件

① 育休取得時

- 育児休業の取得、職場復帰についてプラン作成による支援を実施する方針の社内周知
- 労働者との面談を実施し、本人の希望等を確認・結果記録の上、**プランを作成★**
- 対象労働者の育児休業（引き続き休業する場合は産前休業）の開始日の前日までに、業務の引き継ぎを実施し、対象労働者が**連続3か月以上の育児休業**（引き続き休業する場合は産後休業を含む）を取得

② 職場復帰時

※「①育休取得時」と同一の育児休業取得者のみ対象

- 対象労働者の育児休業中に**職務や業務の情報・資料の提供**を実施
- 育児休業終了前にその上司または人事労務担当者が**面談を実施**し、面談結果を記録
- 対象労働者を**原則として原職等に復帰**させ、申請日までの間**6か月以上**継続雇用



4 育休中等業務代替支援コース

中小企業事業主のみ対象

育児休業や育児短時間勤務の期間中の業務体制整備のため、育児休業取得者や育児短時間勤務を利用する労働者の業務を代替する周囲の労働者への手当支給等の取組や、育児休業取得者の代替要員の新規雇用（派遣受入を含む）を実施した中小企業事業主に支給します。

※①③は同一の育児休業取得者の同一の育児休業について、出生時専立支援コース（第1種）、育児休業等支援コース（育児取得時）のいずれかと併用可能です。

	支給額	
①手当支給等（育児休業）	ABの合計額 （最大125万円）	A.業務体制整備経費：5万円 （育児1か月未満：2万円） B.手当支給総額の3/4（※1） ※上限10万円/月、12か月まで
②手当支給等（短時間勤務）	ABの合計額 （最大110万円）	A.業務体制整備経費：2万円 B.手当支給総額の3/4 ※上限3万円/月、子が3歳になるまで
③新規雇用（育児休業）	代替期間に応じた額を支給（※1） 最短：7日以上14日未満 9万円 最長：6か月以上 67.5万円	
有期雇用労働者加算	10万円加算（※3）	

※1 プラチナくるみん認定事業は割増・加算あり
※2 ①～③全てあわせて1年度10人まで、初回から5年間支給
※3 育児取得者/短時間勤務者が有期雇用労働者かつ業務代替期間1か月以上の場合に加算

おもな要件



①手当支給等（育児休業）

- 代替業務の見直し・効率化の取組の実施
- 業務を代替する労働者への手当制度等を就業規則等に規定
- 対象労働者が7日以上の育児休業を取得し、復帰後も支給申請日まで継続雇用
- 業務を代替する労働者への手当等の支給（支給した手当額に応じ、助成金支給額が変動）

②手当支給等（短時間勤務）

- 代替業務の見直し・効率化の取組の実施
- 業務を代替する労働者への手当制度等を就業規則等に規定
- 対象労働者が育児のための短時間勤務制度を1か月以上利用し、支給申請日まで継続雇用
- 業務を代替する労働者への手当等の支給（支給した手当額に応じ、助成金支給額が変動）

③新規雇用（育児休業）

- 育児休業を取得する労働者の代替要員を新規雇用または派遣受入で確保
- 対象労働者が7日以上の育児休業を取得し、復帰後も支給申請日まで継続雇用
- 代替要員が育児休業中に業務を代替（業務を代替した期間に応じ、助成金支給額が変動）

就業規則確認リスト

就業規則の内容を確認する上で重要となる事項を列挙しました。お手元の就業規則をチェックする際にご活用ください。

項目	確認事項	○・×
総則	1 正規社員だけでなく、パートタイム、アルバイト等すべての労働者に適用される、就業規則を作成している。	
	2 就業規則は、事業場ごとに作成している。	
採用、異動等	3 労働者を採用する際、労働条件通知書を送付することにより労働条件を明示することとしている。	
	4 業務の都合により、人事異動があることを定めている。	
	5 休職について定めている場合、休職期間満了時の復職、退職等の対応についても適切に定めている。	
	6 服務規律は、労働者が遵守すべき事項を明瞭している。	
服務規律	7 セクシュアルハラスメントの禁止について定めている。	
	8 従業員の出勤管理を適切に定めている。	
	9 法定労働時間を超える勤務時間を定めてはいない、また、休憩は、法定どおり与えるよう定めている。	
	10 休日は、法定どおり与えるよう定めている。	
労働時間、休憩、休日	11 変形労働時間制や裁量労働制を採用している場合、その旨を定めている。	
	12 業務の都合により、法定労働時間を超えて又は休日に労働させることのあることを定めている。また、36協定は届け出ている。	
	13 年次有給休暇(比例付与も含みます。)は、法定以上に考えている。	
	14 産前産後休業、育児介護休業、育児時間等について、法定以上に定めている。	
賞金	15 賞金の決定、計算及び支払の方法、賞金の締切り及び支払いの時期、昇給に関する事項は明瞭に定めている。	
	16 賞金賞金額を上回る賞金を支払うことを定めている。	
	17 時間外、休日及び深夜勤務に占める割増賞金は法定以上に支払うことを定めている。	
	18 休暇時の賞金の取扱いについて定めている。	
定年、退職、解雇	19 法令に基づいたもの以外のものを賞金から控除する場合、労働協定を締結することとしている。	
	20 65歳までの原簿確保量を議定している。	
	21 退職、普通解雇事由を具体的に定めている。また、解雇予告等の手続を適切に定めている。	
	22 退職金制度について、適用される労働者の範囲、退職手当の決定、計算及び支払の方法、退職手当の支払の時期は明瞭に定めている。	
安全衛生、災害補償	23 安全衛生管理体制、健康診断、災害補償等の安全配慮について明確に定めている。	
	24 懲戒解雇事由を具体的に定めている。また、解雇予告除外認定等の手続きについて適切に定めている。	
作成手続き	25 労働者の過半数を代表する者から意見を聴取している。	
	26 就業規則の内容は、事業場の関係と合ったものになっている。	
届出	27 常時10人以上の労働者を雇用している。また、所轄の労働基準監督署へ届け出ることとしている。	
	28 労働者に周知するため、作業場の見やすい場所に、常時掲示又は備え付けている。	
周知	29	

カスタマーハラスメントとは

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・土下座の要求
- ・継続的(繰り返し)、執拗(しつこい)な言動
- ・拘束的(不退去、居座り、監禁)な行動
- ・性的な言動 等

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求 等



カスタマーハラスメントに発展させないために

>>> 現場での対応

- 店頭で対応せず、応接室等の個室に招いて二人以上で対応する(時間・人・場所を変えて対応)。
- 相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。また、言葉遣いに注意し、専門用語などは使わないようにする。
- 質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- 極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を感じさせる。
- その場しのぎの回答はせず、対応出来ないことははっきり断る。
- 相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。等



>>> 電話での対応

- 苦情を専門に受け付けるため、専用電話を設置して録音ができるようにしておく。
- 基本的には、第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。
- 丁寧な言葉使いで、相手がゆっくりと理解できるように説明する。
- 顧客等の発言内容と齟齬が出ないように、メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する。
- 対応出来ることと出来ないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない。
- 即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。等



>>> 顧客訪問による対応

- 冷静になりにくい時間帯（夜間や早朝）の訪問は避ける。
- 喫茶店など周囲から聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ訪問先や問題点について情報を集め、問い合わせ内容への対応方針を決めておく。
- まずは、相手の言い分を聞くだけにする。
- できるだけ二人で行く（一人では対応させない。
一方、多人数での訪問も控える。）等

