



春

春になりました。桜の花が満開ですね。毎年この時期は普段より入社/退職が多いため社労士事務所は保険手続きで慌ただしいのですが、あちこちで春にちなんだイベントなども開催され、季節が春になるだけで何だか人をウキウキとさせてくれます。また、新卒の新入社員を街のあちこちで見かける時期でもあり、こちらも何だか心機一転、新たな気持ちにさせてくれますね。（延本）

東京都がカスハラ防止のための団体共通マニュアルを公表しています

東京都が「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル(業界マニュアル作成のための手引)」を公表しました。参考となる内容ですので、ご紹介します。主な内容は以下の通りです。

- ① 総論: マニュアルづくりに必要な基本事項として、基本方針やカスハラの定義を定めるとともに、業界で見られる迷惑行為、業界特有の事情・背景を盛り込みます。アンケート調査等を行うのも効果的です。
- ② 未然防止: カスハラの未然防止が最も大切です。そのためにも、顧客との良好な関係づくりについての啓発、相談体制の整備、クレームへの初期対応の検討、教育・研修の実施等の取組みが挙げられています。
- ③ 発生時の対応: カスハラ判断基準をつくり、あらゆる場面に備えます。場面別の対応方針や、顧客対応の中止、警察との連携について検討します。
- ④ 発生後の対応: カスハラを受けた方のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。組織として対応することが重要です。顧客等の出入禁止についても方針を定めます。
- ⑤ 企業間取引: 企業間取引を背景としたカスハラにも要注意です。社員がカスハラの被害者・加害者となる可能性を念頭に、企業間で連携して対処することが必要です。

【東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」】

<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html>

マネジメントが要因の残業の多さと偏り

働き方改革により、有給休暇取得率は着実に上がってきており、厚生労働省「就労条件総合調査」によると、**2024年には65.3%まで上昇**しています。

一方で、**残業時間は全体的には減少傾向にはありますが、過労死の件数も増え続けています**。また、**人材不足や欠員補充の遅れによる社員のストレス増加が懸念**されています。この背景には、残業の多さとともに人による偏りがあるのではないのでしょうか。

◆マネジメント側の要因…残業の多さと偏りについて、マネジメント側としては以下が考えられます。

- ✓ 長時間労働を美德とする意識……こうした社風では、過重労働になりがち。
- ✓ 業務量と人員のミスマッチ……適切な業務配分や人員配置がうまくいっていない。
- ✓ 非効率なプロセス管理……あまり効果や意味がない仕事のプロセス管理が蔓延。
- ✓ 時間管理スキルの不足……個人のスキル不足、マネジメントによる適切な指導や支援の不足。
- ✓ 業務の抱え込み……適切な業務配分を行わないマネジメントの問題ともいえる。

この状況を改善するには、マネジメント側の意識改革と効率的な業務プロセスの構築が不可欠です。適切な業務の管理が行われないと、残業時間の増大や優秀な人材の流出につながります。

◆効率化とスキルアップによる生産性向上

わが国では、物価上昇に対して賃金上昇が十分とは言えない状況が続いています。そうした状況が長引くことで、残業代目当ての残業が増えるなどしては本末転倒です。会社が残業代を払えたとしても、社会情勢に逆行する管理方法は従業員満足度の低下を招きかねません。業務の見直し、スキルアップによる効率化、生産性の向上は必須と言えます。

4月から教育訓練を受けると基本手当の給付制限が解除されます

雇用保険の被保険者が正当な理由がなく自己都合により退職した場合には、基本手当の受給資格決定日から7日間の待期期間満了後1～3か月間は基本手当を支給されません(「給付制限」といいます)。

これが、令和7年4月以降にリスクリングのために教育訓練等を受けた(受けている)場合、給付制限が解除され、基本手当を受給できるようになりました。

◆給付制限が解除され基本手当を受給できる方

次のいずれかの教育訓練等(令和7年4月1日以降に受講を開始したものに限り)を離職日前1年以内に受けた方(途中退校は該当しません)または離職日以後に受けている方

- ① 教育訓練給付金の対象となる教育訓練
- ② 公共職業訓練等
- ③ 短期訓練受講費の対象となる教育訓練
- ④ ①～③に準ずるものとして職業安定局長が定める訓練

【厚生労働省「令和7年4月以降に教育訓練等を受ける場合、給付制限が解除され、基本手当を受給できます」】

<https://www.mhlw.go.jp/content/001441564.pdf>

『図解 目標管理入門』坪谷邦生(著)

奥が深い目標管理制度について、体系的に学べる1冊です。人事評価制度とセットで多くの企業が取り入れているMBO制度の仕組みや運用のコツから、KPI、OKRといった概念なども全体として解説されています。

目標管理制度は組織の幸せと働く人の幸せという相反するものを両立させることが重要であると書かれています。ここが本質ではありますが、なかなか難しく、組織の幸せを重視すると「ノルマ管理型」の目標管理になり、働く人の幸せを重視すると、「ぬるま湯体質」になります。そして、その両方を重視しないと、とりあえず導入したけど運用できていない「形式重視型」になってしまいます。これは本当に目標管理制度に触れた多くの人が思うところでしょう。目標管理制度を導入してはみたものの、何だかうまくいかない、という企業は一度本書で学ばれてみると、自社の改善策のヒントが見つかるかもしれません。

