

## 石渡社会保険労務士事務所便り



連絡先：〒140-0011 品川区東大井 1-14-24-321

電話：090-3805-5701 FAX：03-5460-7421

<https://www.ishiwatasroffice.com/>



### 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

#### ◆カスハラ問題に対処する新たなマニュアル

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。これは、各業界団体において、その業界独自のマニュアルを作成する場合に盛り込むべき共通事項および作成上のポイントをまとめたものです。都内の事業者以外にも参考となる内容ですので、ご紹介します。

#### ◆主な内容

- 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実態を定めるとともに、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。そのために、アンケート調査等を行うのも効果的です。
- ②未然防止：カスハラの実態防止が最も大切です。そのために、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・研修の実施などに取り組むことを挙げています。
- ③発生時の対応：カスハラの実態基準をつくり、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。社員がカスハラの実態被害・加害者となる可能性を念頭に、企業間で連携して対応することが必要です。

このマニュアルには、上記についての具体的な手法のほか、取組状況の確認に使えるチェックシート等も掲載されています。東京都のウェブサイト「TOKYOはたらくネット」からダウンロード可能です。詳細については、以下のホームページをご参照ください。

【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/ka-suharamanual/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います。厚生労働省「就労条件総合調査」によると、2020年の56.3%から2024年には65.3%まで上昇し、政府目標の2028年・70%以上に向けて順調に推移しているようです。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、マネジメント側の要因としては以下が考えられます。

- ・長時間労働を美徳とする意識……こうした社風では、満足な採用もできないでしょう。
- ・業務量と人員のミスマッチ……適切な業務配分や人員配置を行わないことが原因です。
- ・非効率なプロセス管理……仕事のプロセスや効率性を客観的に分析しているでしょうか？
- ・時間管理スキルの不足……個人のスキル不

足だけではなく、マネジメントによる適切な指導や支援の欠如が原因の場合も…。

・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でもあります。

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。

効率化、スキルアップによる改善こそ本道です。仕事のプロセスや効率性を客観的に分析し、改善につなげるアプローチについて一度検討してみてはいかがでしょうか。

#### 熱中症予防強化キャンペーンが実施されます(4月から9月まで)

熱中症対策実行計画に基づき、関係府省庁連携の下、熱中症予防強化キャンペーンが4月～9月の期間で実施されます。

#### ◆「STOP！熱中症 クールワークキャンペーン」(厚生労働省)

職場における熱中症予防対策を徹底するため、厚生労働省では、労働災害防止団体などと連携し、5月から9月まで、「STOP！熱中症 クールワークキャンペーン」を実施します(4月を準備期間、7月を重点取組期間としています)。

キャンペーンでは、事業場への熱中症予防に関する周知・啓発を行うほか、熱中症に関する資料やオンライン講習動画等を掲載しているポータルサイトを運営します。周知・啓発に当たっては、近年死亡者数が1年間で30人程度の状況が続いているため、以下について、特に重点的に呼びかけます。

① 暑さ指数(WBGT=湿球黒球温度)の把握

とその値に応じた熱中症予防対策を適切に実施すること

② 熱中症のおそれのある労働者を早期に見つけ、身体冷却や医療機関への搬送等適切な措置ができるための体制整備等を行うこと

③ 糖尿病、高血圧症など熱中症の発症に影響を及ぼすおそれのある疾病を有する者に対して医師等の意見を踏まえた配慮を行うこと

#### ◆企業の熱中症防止策を義務化

厚生労働省は、企業に対して労働者の熱中症対策を義務づける方針を示しています。

熱中症のおそれがある労働者を早期に見つけ、その状況に応じ、迅速かつ適切に対処することにより、熱中症の重篤化を防止するため、体制整備、手順作成、関係労働者への周知を事業者者に罰則付きで義務付けることとしています。省令として、労働安全衛生法に基づく労働安全衛生規則を改正し、6月からの施行を目指します。

【厚生労働省「令和7年「STOP！熱中症 クールワークキャンペーン」を実施します」】

[https://www.mhlw.go.jp/stf/coolwork\\_20250228.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/coolwork_20250228.html)

【政府広報オンライン「熱中症予防強化キャンペーン」】

<https://www.gov->

[online.go.jp/data\\_room/calendar/202504/event-3223.html](https://www.gov-online.go.jp/data_room/calendar/202504/event-3223.html)

#### 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の都合によって退職した場合には、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)。

令和7年4月以降にリ・スキ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。

## 当事務所よりひと言

### ◆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

### ◆給付制限解除のイメージ

離職前1年以内に教育訓練等を受けたことがある場合は、待期満了後から給付制限が解除されます。離職日以後に教育訓練を受ける場合は、受講開始日以降給付制限を受けないことになります。

### ◆教育訓練等を受けた(受けている)場合の申し出

受講開始以降、受給資格決定日や受給資格決定後の初回認定日(初回認定日以降に受講を開始した場合は、その受講開始日の直後の認定日)までに申し出る必要があります。

給付制限期間が2か月以上で、初回認定日以降かつ給付制限期間中に教育訓練等の受講を開始する場合には、申し出の期限に注意が必要です。

① 「初回認定日」以降かつ「認定日の相当日」前である場合は、受講開始日直後の「失業認定日に相当する日」までに申し出をする必要があります。

② 「認定日の相当日」以降かつ「給付制限期間満了後の失業認定日」前である場合は、「給付制限期間満了後の失業認定日」までに申し出をする必要があります。

【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/001428133.pdf>

3月9日(日)第1回品川シティランを走ってきました。タイムは51分29秒。10km50代の部334人中80位、総合1310人中371位でした。目標として設定していた53分以内を達成したということで自分へのご褒美、鮫洲駅近くのラーメン道楽で辛ラーメン 麺ダブル トッピングにチャーシュー計1580円なりを食しました。運動後の不節制食は最高です。



## しながわシティラン2025 SHINAGAWA CITY RUN 2025

### 完走証

ナンバー： 2183  
種目： 10km男子50代  
氏名： 石渡 和巳 様  
記録： 51分47秒  
(ネットタイム： 51分29秒)  
種目順位： 80位  
総合順位： 371位 (10km男子)  
※順位は、通報順位です

あなたはしながわシティラン2025において見事完走されましたので、これを証します

2025年3月9日

|          |               |
|----------|---------------|
| 大会開催日    | 2025年03月09日   |
| 大会名      | しながわシティラン2025 |
| 氏名・チーム   | 石渡 和巳         |
| 所属       |               |
| ナンバーカード  | 2183          |
| 出場種目     | 10km男子50代     |
| 走行距離     | 10km          |
| 周回数      |               |
| タイム(グロス) | 00:51:47      |
| タイム(ネット) | 00:51:29      |
| 種目別順位    | 80/334        |
| 総合順位     | 371/1310      |