



MOVE ON

サクッと読めてチヨットためになるTipsシェアペーパー

近所の神社の盆踊りに行きましたが暑すぎてすぐに帰宅…。環境の変化に合わせて私たちの生活も変えていかなければなりません、浴衣で涼を楽しむ文化はどうなってしまうのかと思うと、とても寂しいです。平成の頃までは、絶対に1等が当たらないくじ、衛生面がちょっと心配な出店、筆者が幼いころは亀すくいもありました。昔の有り得ないエピソードは楽しかったあの頃の記憶が生々しく思い出され、そんな時代もあったなあと、ノスタルジックな気持ちになりますね(´・_・`)

続・お客様は神様…ではありません！

来年から対応が義務化されます カスハラ対策(後編)

前号では、どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するのかの考え方の基準や、カスハラの代表的な分類を特集しました。どんな行為がカスハラになるのかイメージがつかめたところで、今号ではカスハラへの備えから実際にカスハラが起こったときの対応についてお伝えします。

◆ 事前準備：カスハラに備える

① 会社の基本方針を明確にする、従業員への周知・啓発を行う

- 従業員(被害者)のた組織のトップがカスハラ対策への取組の基本方針を明確に示す
- 組織としてカスハラから従業員を守るという基本方針等を従業員に周知・啓発する

② 従業員(被害者)のための相談対応体制を整備する

- カスハラ被害を受けた従業員が相談できる窓口を設置し、従業員に周知する
- 相談対応者が状況に応じて適切に対応できるようにしておく

③ 対応方法、手順の策定

- カスハラ行為者への対応体制、対応方法を決めておく

④ 社内対応ルールを従業員に教育・研修する

- 顧客等からの迷惑行為や悪質なクレームへの社内における具体的な対応を教育・研修する

- ✓ 複数名で対応する
- ✓ 場所を変える
- ✓ 極力議論はしない
- ✓ 丁寧な話し方で冷静に
- ✓ 出来ないことははっきり断る



◆ 実際にカスハラが起こったら…

⑤ 事実関係の確認、事案への対応

- 顧客、従業員からの情報をもとに、顧客の行為が事実であることを確認する
- 確認した事実に基づき、自社に過失がある場合は謝罪し返品交換等に応じる、瑕疵や過失がない場合は要求に応じない

⑥ 被害者(従業員)への配慮

- 被害を受けた従業員への配慮を行う(一人で対応させない、複数名で組織的に対応する、メンタル不調への対応など)

⑦ 再発防止のための取組

- 再発防止のため、定期的な取り組みの見直しや改善を行う、継続的に取り組む

⑧ ①～⑦と並行して行う

- 相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知する
- 相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、周知する



いざというときに慌てない！ メンタル疾患の社員の対応②

前号では、休職の発令までを解説しました。今号では休職期間中の対応から復職時の対応までを解説していきます。

◆ 休職期間中の対応

休職期間中は、休職の原因となった疾病の回復に専念すべきことを伝えます。そのほか、休職期間中であっても就業規則を守ること、副業などはしないこと、休職期間中の社会保険料の支払いについてなど、休職にあたり遵守すべきことを書面で交わしておきます。休職期間中に定期的な報告を求めることは問題ありませんが、頻度や方法については注意が必要です。本人の負担を考慮して会社側担当者や連絡方法を決めてください。休職期間中に本人と面談することはより注意が必要です。本人の体調を考慮し、時間や場所を設定します（来社が難しい場合は本人の自宅付近で面談することも）。なお復職時の面談は会社で行っても問題はありません。

◆ 復職時の対応

① 復職のめやす

職場復帰は、原則として従前の業務が通常の程度に遂行できる健康状態に回復していることが前提となります。以下の基準を目安に職場復帰の準備を行います。

- ☐ 労働者が就労意欲を示しているか
- ☐ 作業による疲労が翌日までに十分に回復するか
- ☐ 通勤時間帯に一人で通勤できるか
- ☐ 睡眠覚醒リズムが整い、昼間に眠気がないか
- ☐ 決まった勤務日、時間に、継続して就労できるか
- ☐ 業務に必要な注意力、集中力が回復しているか
- ☐ 業務に必要な作業ができるか

会社から離れることで体調が安定することがあります



② 復職可否を判断する

労働者から提出された診断書では、記載内容が不明確であったり、労働者本人の希望に沿って作成されたものののでは…との疑いが生じることがあり、提出された診断書だけでは復職可否を判断できない場合があります。このような場合でも会社が復職可否を判断できるよう、産業医や会社の指定する医師の受診や面談など、調査に協力すべき義務があることを就業規則で明文化しておきます。

③ 試し勤務を実施する

試し勤務とは、段階的な勤務を経て本人の不安を解消させるとともに、休職前と同様に労務が提供できる状態まで回復したかどうかを確認するために行います。試し勤務を命じられるよう予め就業規則に規定しておきます。本人の不安の解消と復職可否の確認が目的ですので、試し勤務は原則として休職期間中に行います。

試し勤務に入る前に、本人や産業医などの意見を聞き、場所、時間、待遇等の試し勤務計画を作成します。試し勤務は復帰を想定して行うため、復帰する職場で実施します。勤務時間は3～4時間程度からスタートし、6時間、8時間と、少しずつ時間を延ばしていきます。単に通勤を練習するだけであれば労務の提供がないため賃金は必要ないと考えられますが、出社時の作業について会社が指揮命令をする場合は賃金の支払いが必要です。試し勤務では本来の作業よりも軽易な作業を行ってもらうため、本来の賃金よりも低い金額になることが一般的ですが、本人によく説明をしてください。通勤手当は実費を支給することが一般的です。試し勤務はトラブルとなる危険性を含んでいますので、必ず事前に書面で行いましょう。

◆ 復職できなかったときは…

休職期間が満了までに復職できなければ自然退職（就業規則の定めによっては解雇）となります。休職中も本人の現状を確認するなど、会社主導で状況にあった対応を行うようにしましょう。解雇の場合は、1か月以上前に予告を行うなど、法律に定められた解雇手続きをとる必要があります。労働契約の終了が穏やかに完結するよう気を配って対応しましょう。

組織の成功は人間関係が9割！ 強い組織をつくるレシピ

◆「考え直す」・「知識をリセットして学びなおす」勧め

変化の激しい現代を生きるために、考えること・学ぶこと以上に重要とされていることがあります。それは、「**考え直すこと**」や「**知識をリセットして学びなおすこと**」とされています。これを実践することで個人の人生が豊かになるだけでなく、企業としても決定の質が上がり、大いに利益に貢献されることが想定されます。

私たちは、いつも自分の出した答えを考え直すことや考え直すべきかもしれないと思うことそのものに二の足を踏んでしまいます。この問題の一端は思考の怠惰にあるといわれており、考え直すよりも既存の考え方に執着するほうが楽ということです。考え直すことは、これまでの事実が変わったかもしれないことや以前は正しいと信じていたことが現在では間違っているかもしれないことを認めなければならないため信じるものが脅かされ、喪失感すら覚える可能性があるということです。人間は一度決定したものの真実と受け止めた話を、もう疑おうとはしなくなってしまうのです。

ではここでひとつ質問です。あなたはテスト中に選択式のひとつの問題で迷っています。答えは書き終えましたが自信がなく、まだ時間はあります。このとき、最初の勘を信じるでしょうか。それとも答えを変えるでしょうか。アメリカのイリノイ州の学生1,500人を対象とした研究では、解答用紙上の前の答えを消して書き直した痕を数えたところ、その50%が誤から正への修正だったのに対し、正から誤への書き直しはほんの4分の1にすぎなかったとのことで、結果的に答えを再考して修正した学生は点数を伸ばしたそうです。

実は点数を伸ばしたカギは解答を修正するか否かではなく、修正すべきか検討することにあるということが研究で明らかになっています。**考え直すことで、決断へのプロセスがより確かなものになり、その過程で修正が行われます。**考え直すことは、周囲の人からより多くのことを学び、後悔のない選択・より効果の高い選択をするための方法です。会社のプロジェクトから社員の労働条件に至るまで再考してみてはいかがでしょうか。



ちょっとモヤっとQ&A

第20回 退職後に同業種で独立開業する元社員の対応

「相談するまでではないけどちょっとモヤっとする」事例とその解説をご紹介します。

相談

X学習塾を運営している会社です。先月退職したA先生が独立され学習塾を運営する会社を同一市内の隣町で起業したようです。競業禁止義務に違反するのではとモヤモヤしています。



職業選択の自由が保障されているため原則として競業禁止義務を負わない

退職した直後に、同じ業種業界の会社を起業したことを知ると、モヤっとしてしまいますね。

憲法で「職業選択の自由」が保障されているため、原則として競業禁止義務を負うことはなく、退職後にどのような職業に就くかは労働者が自由に選択することができます。**誓約書等で特別に競業禁止義務を課すことはできますが、過度なものは公序良俗違反で無効**となります。具体的には①競業禁止義務の目的、②労働者の地位、職務、勤続年数、③禁止業務の範囲、期間、場所的範囲、④代償等、から合理的なものか判断されます。営業秘密保護を目的としている場合はやや広く認められ、単なる顧客確保を目的としている場合は、特別な事情がなければ無効とされる傾向にあります。

ご相談のケースでは、競業禁止義務を定めているか、目的や制限範囲等が合理的であるか、を総合的に検討します。X学習塾のオリジナルメソッドを使用している場合は競業禁止義務違反になり得ますし、A先生がA先生のやり方で教えている場合は競業禁止義務違反にならない可能性が高いです。

まとめ：職業選択は自由。制限を課す場合でも必要最小限にしないと無効になる。

答えは懐かしいあの生き物！ クロスワードパズル！

黄色い枠の文字を並び替えると懐かしのあの生き物になります！ぜひ皆様で挑戦してみてください😊

タテの鍵

1. 事件は〇〇〇で起きているんじゃない！
3. 紙の帯をひとひねりしてつなげると“裏”も“表”も消えてしまう、〇〇〇〇の帯。（愛煙者には旧マイルドセブンとしてもお馴染み）
6. 最近ではめっきり聞かなくなった、携帯で操作をしていないときの画面
8. 三本の漢字とさんずいの漢字があります
10. 今年の12月1日をもって完全廃止される予定です
12. そのつもりがないのにしてしまうさま
13. ウエの反対
15. 夏の始まり
16. ロデオで乗り回します
18. 麻雀における和了（アガリ）の仕方の一つ、相手の捨て牌で和了すること
19. カレーではありません

1		3			16	18	19
				17			
2			10				
		4					
5	6						
	7			12		15	
8			11		13		
9					14		

ヨコの鍵

1. 2000年（平成12年）個人の生活から社会や経済まで様々な変化を表現した「IT〇〇」が流行語に
2. 昔はよく国会で見られました
4. フィッシュバーガーやカニカマ、ちくわや魚肉ソーセージなどの練り製品の多くはこの魚が原料です（駄菓子「タラタラしてんじゃね〜よ」もこの魚が原料です）
5. 夫の配偶者。刺身に添えられている大根の千切り。
7. 地面より低い場所、いわゆる地下空間に位置する人工構造物のうち、室内空間を保持していて部屋としての機能を有するもの
8. 売の反対
9. 一つのものやひとまとまりのものを分割して取得したり負担したりすること
11. 太鼓持ちがやることです
14. ジャパネットといえば
15. 出生時に割り当てられた性別と性自認が異なる人を表す言葉「トランスジェンダー」の対義語、〇〇ジェンダー
16. ハワイの挨拶
17. バッグを売っているお店です

【答え】黄色いマスの文字を並べ替えてね😊



2002年8月、
突如多摩川に現れた
あの生き物だよ！

From the EDITOR'S DESK

今回はクロスワードパズルに挑戦してみました。作ってみるとタテとヨコがうまくかみ合わなかったり、黒マスばかりになってしまったりで、試行錯誤の連続でした。クロスワードパズル雑誌は毎月のように新作を大量に掲載していてすごいな〜と改めて実感しました。約10年前に自分的パズルブームが訪れ、各種パズル雑誌を購入しては毎月のように懸賞に応募して、1回だけ参加証の絆創膏が当たったのは良い思い出です😊

今年も大変な猛暑ですね。わずかな日陰を探しながら移動する毎日です(^_^;)疲れの出やすい時期ですのでしっかり休息をとってくださいね。

今月もお読みいただきましてありがとうございました。



記事に関するお問合せ、感想、ご相談などは下記までご連絡ください。

アイビー社会保険労務士事務所 Mail: sharoushi@ivy-sr.jp HP: <https://www.ivy-sr.jp>