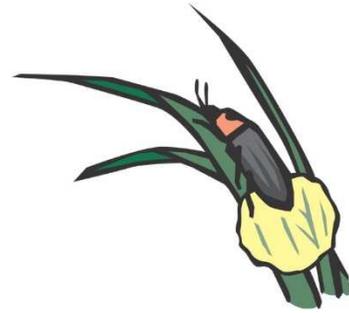


労務アシスト通信

連絡先：〒252-0231
相模原市中央区相模原 5-11-9-5F
電話：042-704-9860 FAX：042-704-9861
メール：main@roumu-assist.com
H P：http://roumu-assist.com/



調査結果にみる中小企業の人手不足等への対応

◆人手不足の中小企業が4年連続増加

日本商工会議所は、全国の中小企業 4,108 社を対象に実施した「人手不足等への対応に関する調査」の結果を発表しました。それによると、回答した 2,613 社のうち、1,731 社 (65.1%) が「人手が不足している」と回答しており、4年連続で割合が上昇していることから、中小企業の人手不足が悪化していることが浮き彫りとなりました。

◆人手不足が深刻な業種

業種別に見ると、「宿泊・飲食業」の 79.1%の企業が「不足している」と回答し、次に「運輸業」(78.2%)、「建設業」(75.6%)が続きました。特に飲食業は、「求人募集を出しても人が集まらない」「採用してもすぐに辞めてしまう」など問題が深刻化しています。また、人手が不足しているが人員を充足できない理由について、採用の面では「立地する地域に求めている人材がない」という回答が多く、これは人口減少や大都市圏への流出などによるものと考えられます。

◆人材確保のために取り組んでいることは？

同調査での多様な働き方に関する取組みについての設問では、約5割の企業が「長時間労働の削減」「再雇用制度」を、約3割の企業が「年休取得の促進」「子育て・介護休暇制度」を実施していることがわかりました。それによって得られた効果として、「高齢者の活躍促進」「人材の確保(退職者の減少)、定着」「従業員のモチベーション向上」などが挙げられています。

また、外国人材の受入れについては、「受入れのニーズがある」「雇用するか検討中」と回答した企業は合わせて 1,145 社 (42.7%) だったことから、外国人の雇用に関する関心が高いことがうかがわれます。しかし、コミュニケーションのとりづらさや文化の違い、雇用する際の手続きの煩雑さなどに課題があるようです。

◆「人手不足対応アドバイザー」を全国に配置

中小企業庁は、昨年「中小企業・小規模事業者人手不足対応ガイドライン」を取りまとめ、5月には地域の相談に応じる相談員「人手不足対応アドバイザー」を全国のよらず支援拠点に配置しました。各拠点の相談

員は、労務管理、業務見直し等による生産性向上、職場環境の改善などの相談に応じ、対応が困難な内容についてはテレビ電話システムや出張を通じて対応するとしています。人手不足は、業種や地域によって問題が様々ですので、専門家に相談することによって具体的な解決策が得られるかもしれません。

「客からの迷惑行為」対応で会社にできることは？

◆流通業では従業員の6割超が遭遇

流通業などの労働組合でつくるU Aゼンセンの5万人を対象にした調査で、業務中に客からの迷惑行為に遭遇したと答えた人が、全体で6割超という結果が出ています。特に多かったのが「百貨店」84.5%、「家電関連」82.9%で、購入判断が慎重になりやすい高額商品や詳細な商品説明を求められる商品を扱うため、接客時間が長くなり苦情が発生しやすくなると見られています。

◆業務の支障にもなる迷惑行為

迷惑行為には暴力や不当な

要求、悪質なクレームなどがありますが、従業員が謝り続けてやり過ぎケースが大半といわれます。

何時間も謝り続けるなど対応に時間を取られ、他の客への販売チャンスを逃がすなど業務に支障をきたすケースもありますが、これと言った予防策がないのが現状です。

遭遇した従業員には精神疾患になった人もいて、厚生労働省の有識者検討会が3月にまとめた報告書では、客や取引先の迷惑行為について実態調査や対策に向けた議論を進める必要性が盛り込まれました。

◆会社はどうすればよいか？

悪質クレーム対策に詳しい深澤直之弁護士は、典型的な行為を具体的に示して「クレマーを会社で認定する」、それでも遭遇したら「態度を急変させて、毅然として対応する」、を対応策として示します。これだけでおよそ7割の人がクレーム行為をやめるそうです。

◆電話の通話内容録音も効果的

同弁護士は、「しかるべき機関に相談します」「録音します」と伝えるのも有効とします。

通信各社では自動的に電話の通話内容を録音し、会社のサーバにデータを送信するサービスを提供しています。固定電話だけでなく、携帯電話向けサ

ービスもあります。

利用料金は各社で異なりますが、録音装置の設置不要、特別な操作なしに通話開始直後に録音を知らせる音声ガイダンスが流れて通話内容を自動的に録音し、通話終了後データが送信されるのが一般的です。

クレーム対応だけでなく、サービス向上や研修に活かすなどの利用方法もあるとして、導入する会社が増えています。

7月の税務と労務の手続期限 [提出先・納付先]

10日

- 健保・厚年の報酬月額算定基礎届の提出期限 [年金事務所または健保組合] <7月1日現在の加入者>
- 源泉徴収税額・住民税特別徴収税額の納付 [郵便局または銀行]
- 特例による源泉徴収税額の納付 <1月～6月分> [郵便局または銀行]
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出 [公共職業安定所] <前月以降に採用した労働者がいる場合>
- 労働保険一括有期事業開始届の提出 [労働基準監督署] <前月以降に一括有期事業を開始している場合>
- 労働保険の今年度の概算保険料の申告と昨年度分

の確定保険料の申告書の提出期限<年度更新> [労働基準監督署]

- 労働保険料の納付<延納第1期分> [郵便局または銀行]

17日

- 所得税予定納税額の減額承認申請<6月30日の現況>の提出 [税務署]
- 障害者・高齢者雇用状況報告書の提出 [公共職業安定所]

31日

- 所得税予定納税額の納付<第1期分> [郵便局または銀行]
 - 労働者死傷病報告の提出 [労働基準監督署] <休業4日未満、4月～6月分>
 - 健保・厚年保険料の納付 [郵便局または銀行]
 - 健康保険印紙受払等報告書の提出 [年金事務所]
 - 労働保険印紙保険料納付・納付計器使用状況報告書の提出 [公共職業安定所]
 - 外国人雇用状況の届出 (雇用保険の被保険者でない場合) <雇入れ・離職の翌月末日> [公共職業安定所]
 - 固定資産税・都市計画税の納付<第2期> [郵便局または銀行]
- ※都・市町村によっては異なる月の場合がある。