

2024年8月

社会保険労務士事務所 オフィス つむぐ

# 事務所便り

社会保険労務士事務所 オフィス つむぐ

連絡先：〒102-0072

東京都千代田区飯田橋 1-12-2

電話：03-5357-1572

e-mail：info@officetsumugu.com

## 合理的配慮で実際に問題となるのは・・・？

### ◆合理的配慮とは

合理的配慮とは、障害のある社員が職場で平等に働けるよう、個々の状況に応じて行う調整や支援のことです。具体的には、業務内容の調整、勤務時間の柔軟化、物理的環境の改善、コミュニケーション手段の提供などが挙げられます。

雇用分野における障害者の差別禁止・合理的配慮の提供義務として、すべての企業に取組みが課されています。これらは障害者と会社側が話し合いを重ね、双方にとって過度な負担とならない範囲で実施されます。

### ◆ハードよりもソフトが問題？

では実際に、どのような合理的配慮が課題となっているのでしょうか？ 厚生労働省がまとめた、都道府県労働局やハローワークへ持ち込まれた合理的配慮に関する相談の内訳を相談の多かった順にみると、次のようになっています。

- 1 上司・同僚の障害理解に関するもの 26.1%
- 2 相談体制の整備、コミュニケーションに関するもの 18.0%
- 3 業務内容・業務量に関するもの 13.9%
- 4 作業負担や移動負担に関するもの 11.8%
- 5 就業場所・職場環境に関するもの 11.0%
- 6 業務指示・作業手順に関するもの 9.8%

このようにみると、作業場所の改修などのハードより、障害への理解やコミュニケーションといったソフト面での対応が、より課題となっているようです。対話が重要ですね。

### ◆win-win な職場を目指して

合理的配慮の提供義務が履行されていない場合は、事業主に対し、行政から助言、指導または勧告が行われることがあります。

合理的配慮は、障害者の能力を最大限に発揮できる環境を整えることが目的です。会社の力になってもらうためには、障害のある社員との行き違いをなくし、win-win な職場を目指したいですね。

【厚生労働省「雇用の分野における障害者の差別禁止・合理的配慮の提供義務に係る相談等実績（令和5年度）」】

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_41002.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_41002.html)

## 企業のカスタマーハラスメント対策

顧客が企業やその従業員に対して行う不当な要求や迷惑行為（カスハラ）は、業務への支障はもちろん、従業員のパフォーマンスや健康状態等にも影響するため、対策が必要です。厚生労働省・あかるい職場応援団の「職場におけるハラスメント対策（カスタマーハラスメント対策）」の研修動画資料（令和6年6月11日改訂）が参考となるので、以下で紹介いたします。

### ◆カスハラに該当する行為、判断基準、対応例

この資料では、具体的な該当行為として、①長時間拘束型、②リピート型、③暴言型、④暴力型、⑤威嚇・脅迫型、⑥権威型、⑦店舗外拘束型、⑧SNS／インターネット上での誹謗中傷型、⑨セクシュアルハラスメント型の9つが挙げられており、それぞれ、「該当行為例」「判断基準例」「対応方針・対応例」「該当する可能性のある刑法犯」について示されています。

例えば、長時間拘束型については、「居座り、長時間の電話など、顧客が正当な理由なく長時間従業員を拘束する」（該当行為例）、「商品・サービスに問題がない場合、約30分を目途に判断する」など（判断基準例）、「上位者に代わる（電話応対時、来店時）」など（対応方針・対応例）、「監禁罪刑法220条（3年以上7年以下の懲役）・一定の場所から移動の自由を奪う行為」など（該当する可能性のある刑法犯）としています。

### ◆カスハラ対策の基本的な枠組み（事前準備・事後対応）

ハラスメント行為を想定した事前準備として、事業主の基本方針・基本姿勢の明確化→従業員への周知・啓発→従業員（被害者）のための相談対応体制の整備→対応方法、手順の策定→社内対応ルールの従業員等への教育・研修を行う、としています。

また、ハラスメント行為が実際に起こった際の対応として、事実関係の正確な確認と事案への対応→従業員への配慮の措置→再発防止のための取組み→前記までの措置と併せて、プライバシー保護や不利益取扱いされないことなどの措置を講じる、としています。

【厚生労働省・あかるい職場応援団「職場におけるハラスメント対策（カスタマーハラスメント対策）」】

[https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/kensyu\\_2023/3\\_custmer\\_hara.pdf](https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/kensyu_2023/3_custmer_hara.pdf)

## 助成金を活用してみませんか？ ～事業主のための雇用関係助成金

### ◆助成金をご存じですか？

雇用関係助成金とは、厚生労働省が提供する人材の雇用に関わる助成金です。

労働者の雇用環境を安定させ、雇用の拡大を図るための政策の一環として設けられており、雇用機会の拡大や障害者雇用、労働者の能力開発といった目的を果たした事業者に対し助成金を支給しています。

### ◆様々な助成金

雇用関係助成金には様々な種類のものがあります。

- |                   |   |
|-------------------|---|
| ○新たに労働者を雇い入れる     | ➔ 特定求職者雇用開発助成金、他                                    |
| ○労働条件の改善を図る       | ➔ 働き方改革推進支援助成金、他                                    |
| ○労働者の雇用環境の整備を図る   | ➔ キャリアアップ助成金、人材確保等支援助成金、<br>65歳超雇用推進助成金、障害者介助等助成金、他 |
| ○仕事と家庭の両立支援等に取り組む | ➔ 両立支援等助成金、他  |
| ○労働者の職業能力の向上を図る   | ➔ 人材開発支援助成金、他                                       |

### 【厚生労働省「雇用関係助成金検索ツール」】

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyou/kyufukin/index\\_00007.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/index_00007.html)

要件に当てはまれば各種助成金の支給を受けられる会社様も多いかと思われます。しかし、助成金は上記のように種類も多いうえ、申請書類作成、添付書類が多く複雑であるため、決断がつかず、実行をためらう会社様もまた、多いかと思われます。

“申請できそうな助成金はあるのだろうか？”、“そもそも申請できるのだろうか？”、“申請要件が難しくて分からないし、実務も複雑で大変そう…”

各々の会社様のお悩みに沿った助成金の制度の有無をお調べし、受給の可能性を検討したうえで各種手続の代行、申請のサポートをいたします。

ご興味ございましたらお気軽にお問い合わせ、ご相談ください。

## 8月の税務と労務の手続【提出先・納付先】

13日

- 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】
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出＜前月以降に採用した労働者がいる場合＞【公共職業安定所】

9月1日

- 個人事業税の納付＜第1期分＞【郵便局または銀行】
- 個人の道府県民税・市町村民税の納付＜第2期分＞【郵便局または銀行】
- 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】

### 【当事務所よりひとこと】

8月になりました。今年は本当に暑いですね・・・

しばらくは酷暑の日々が続くかと思います。

また、この夏はコロナも再流行しているようです。

熱中症対策はもちろんのこと、併せてコロナ対策もしていきたいですね。

8月の事務所だよりをお届けします。今月は「障害者雇用等にかかわる職場での合理的配慮について」、「企業のカスタマーハラスメント対策について」、「助成金について」です。お読みいただけますと幸いです。

皆さまのお役に立つことができますよう尽力してまいります。

引き続き今後ともご指導ご鞭撻のほど、何卒宜しくお願い申し上げます。