



企業と人のアタマとココロをスッキリさせるお手伝い

オフィス石野

お問い合わせ [info@of-i.jp](mailto:info@of-i.jp)



052-211-5185



052-211-5186

名古屋市中区丸の内2-10-30 インテリジェント林ビル 2F

## 7月から協会けんぽの申請書・届出書が新しくなります

### ◆加入者・事業主等の利便性に配慮

健康保険給付の支給を申請する際、各種申請書・届出書を提出して行いますが、7月1日より、協会けんぽのこれらの様式がOCR様式への刷新に伴いフォーマットが大きく変更されます。

申請書には加入者が記入する欄だけでなく事業主や医師等が記入する欄も設けられていますが、それらが従来よりも明確に区別されたり、誤記入を防ぐため特に注意すべき点を目立たせた「記入の手引き」が用意されたりするなど、加入者・事業主等の利便性が考慮されています。

### ◆新しくなる様式は29種類

申請書・届出書には健康保険給付に関するものの他、保険証再交付等に関するもの、任意継続に関するもの、健診に関するものがありますが、これらのうち29種類の様式が新しくなります。

対象となる様式について、主なものは協会けんぽのホームページで確認することができます。<http://www.kyoukaikenpo.or.jp/g1/h26-7/260701005>

### ◆新様式の入手方法等

7月1日以降、協会けんぽの窓口に置いてある様式やホームページからダウンロードできる様式は、新しいものに切り替えられます。また、ユーザー登録をすれば全国のセブンイレブンの「ネットプリント」(有料)サービスでも入手することができます。

なお、7月1日以降すぐに旧様式が使えなくなるわけではありませんが、協会けんぽではスムーズな手続きができるよう新様式への切替えについて協力を呼びかけています。

## 平成 26 年版「パートタイマー白書」にみる人材の過不足感

### ◆人材の過不足感に関する調査

「パートタイマー白書」は、株式会社アイデムにより平成 9 年度から刊行されている調査報告書です。

この中に、人材の過不足感に関する調査結果があります。この調査は、正社員と非正規雇用の従業員（パート・アルバイト、契約社員、派遣社員）を雇用している企業に対して実施しています。

### ◆若年層の正社員が不足

自社の従業員に対する過不足感を雇用形態別・年代別に問うと、いずれの形態においても、若い年代で不足感が高いようです。特に、正社員においてその傾向は顕著で、20 代正社員が「不足」とした企業は 56.3%となっていますし、30 代正社員では 47.3%と半数近くに上ります。

他の年代の正社員に対する不足感が 40 代：22.0%、50 代：8.3%、60 代以上：4.2%となっているのと比較すると、若年層の不足感よくわかります。

また、業種別では、「建設業」「運輸業」の約 6～7 割の企業で、20 代・30 代の正社員が「不足」と回答しており、若手人材の獲得は大変なようです。

### ◆パート・アルバイトの年代別過不足感

パート・アルバイトでも、若い年代のほうが、不足感が強い（20 代：25.2%、30 代：20.5%）ですが、正社員の不足感のほうがより強いようです。

業種別に見ると、「飲食店、宿泊業」「生活関連サービス・娯楽業」では、20 代パート・アルバイトが「不足」と回答した企業が約 5 割に上り、他の業種よりも割合が高くなっています。

### ◆契約社員・嘱託社員／派遣社員の年代別過不足感

契約社員・嘱託社員については、どの年代に対しても「ちょうどよい」という回答が 8 割を超えています。派遣社員についても約 9 割の企業が「ちょうどよい」との回答でした。

非正規労働者を正社員化する企業が多くなってきていますが、人材不足への対応として、特に若年層の囲い込み競争は今後さらに激化しそうです。

## 「働きやすい・働きがいのある職場」にするための取組み

### ◆高まる“人手不足感”

雇用情勢が良くなりつつある現在、人手不足感が高まってきています。特に建設業や介護事業、飲食業、サービス業等においてこの傾向は顕著です。

企業にとって近年の死活問題とも言える「人材確保」や「採用後の職場定着」を図るためには、働きがいのある職場づくりが重要です。

そんな中、厚生労働省が設置したプロジェクト企画委員会では、「働きやすい・働きがいのある職場づくり」を促進するため、中小企業が活用できる各種ツールを作成しました。

### ◆「ツール」の内容

同委員会が作成したツールの内容は、下記の3つです。

#### (1) ポータルサイト「働きやすい・働きがいのある職場づくりサイト」

…中小企業の実践事例、中小企業事業主向けの支援策や調査報告書の概要を掲載したポータルサイト

#### (2) 「働きやすい・働きがいのある職場づくり事例集」

…「評価・処遇」「人材育成」「業務管理・組織管理」「人間関係管理」に取り組む中小企業の実践事例を業種別・取組み別に紹介した事例集

#### (3) 「働きやすい・働きがいのある職場づくりに関する調査報告書」

…雇用管理制度などの取組み状況と「働きやすさ」「働きがい」との関係などについて、中小企業の人事担当者や中小企業で働く従業員を対象に調査した報告書

### ◆ポータルサイトにおける事例紹介

上記(1)のポータルサイトでは、「働きやすい・働きがいのある職場づくり」の実践事例が紹介されています。自社の参考にしてみてはいかがでしょうか。

- ・入社半年後の新入社員を対象として「新入社員フォローアップ懇談会」を実施し、社員の定着を図っている。(製造業)
- ・社員間の情報共有システムを構築し、各職場における仕事や課題の状況を全社員で共有できるようにして職場での問題対応に活用している。(情報通信業)
- ・メンター制度を核にした育成・評価制度の導入によって従業員の働きがいや働きやすさを追求している。(サービス業)
- ・目標管理面談や毎月の面談を通じて職員の希望や提案を吸い上げ、ジョブ・ローテーションや業務改善に活用している。(福祉関連業)
- ・数年前から導入した新たな評価処遇制度のもとで、多面的評価・評価結果のフィードバック・給与等との連動を実施している。(建設業)

## 改めて確認しておきたい「クレーム対応」の基本

### ◆増えているクレーム

クレームに関しては、「顧客が苦情を企業に伝えるのは26件中1件」という測定結果（1984年）が有名で、この数字がいわばクレーム対応を行う上での常識ともなっています。

しかし、現在、クレームの発生率は確実に上昇しており、あるリサーチによると、「4.63回に1回」（2012年）という結果も出ています。クレーム発生率が跳ね上がっている昨今、無用のトラブルを防ぐためには、今一度クレーム対応のやり方について見直しておく必要があります。

こうした状況を反映してか、クレーム対応をテーマとしたセミナー等も増えており、また、会社顧問として外部の実力のある苦情処理専門家を置く企業も急増しています。

### ◆「当たり前のことを当たり前にする」ことが大切

クレーム対応では、初期対応が最も大切です。そこで、「当たり前のことを当たり前にする」体制づくりが一番効果的なクレーム対応策となります。

例えば、次のこと等を社員の間で徹底しておきましょう。

- ・後回しは確実にクレームを悪化させるため、クレーム対応は最優先で行う
- ・応対する者により返答が異ならないようにクレーム対応方法の標準化（一元化）を行う
- ・引継ぎの際に確実な情報連携を行い、何度も同じことを聞かずに済むようにする
- ・クレームの原因究明を行うことができる場を設ける

また、受けたクレームを記録に残し、情報を共有できるようにすることも効果的です。

このような体制を確立するためには、電話応対など、研修で教育することが必要となることもあります。

### ◆状況に応じた対応を

もちろん、中にはいわゆる「モンスター・クレマー」のような、対応に苦慮するクレームもあります。社内で対応が困難なハードクレームについては、弁護士や警察に解決を任せる必要があるものもあります。

適宜、状況に応じた対応ができるようになれば、クレーム対応は万全と言えるでしょう。

### オフィス石野よりひとこと

いよいよ7月に入りましたね。巻頭のテーマにも取り上げましたが、健康保険の給付に関する申請書がリニューアルされています。

私傷病で働けない場合の収入保障に使う「傷病手当金」の用紙も従来のA4×3枚からA4×4枚へ枚数が増える・・・と聞き、早速リニューアル後の内容を確認してみましたが、記載が必要なことがらに大きな変更はないようです。

ただ、以前に比べると申請書の見え目がとてもわかりやすく、事業主や医者への証明欄にそれぞれ「記入例」が載っているので、慣れない方への配慮がされているなあ！と嬉しくなりました。

「へえ～、行政もたまには良いことするよね…♪」という言い過ぎでしょうか(^\_^)