



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



052-211-5185



052-211-5186

名古屋市中区丸の内2-14-4 エグゼ丸の内 907

長時間労働はここ 10 年でどのくらい減ったのか？

◆ 月 240 時間以上の長時間労働、10 年で減少

月に 240 時間以上の長時間労働をしている人が、この 10 年間で減少したことが、東京大学社会科学研究所の石田浩教授らの調査でわかったと報じられました（朝日新聞 5 月 18 日付）。報道によれば、月に 240 時間以上の長時間労働をしている男性の「典型雇用」（正社員など）では、2007 年の 35.4% から、2017 年は 23.7% まで減少しました。同じく女性の典型雇用でも 12.1% から 8.2% に減少。「非典型雇用」（契約社員など）でも減少傾向が見られました。

◆ 月 240 時間労働は過労死ライン

月に 240 時間以上の長時間労働（月の労働日を 20 日として、1 日 12 時間以上の労働）は、いわゆる「過労死ライン」に抵触する危険な水準です。脳卒中や心臓病などの発症率が高く、いざ労働災害認定となった際には業務との因果関係が認められやすくなります。労働者・企業の双方にリスクがある危険な働き方です。減少傾向にあるとはいえ、23.7% という結果は、いまなお高いというべきかもしれません。

◆ 帰宅する時間も早まっている

また同調査では、働く人の「平均帰宅時間」も早まったことがわかりました。この 10 年間で、男性は午後 8 時 2 分から同 7 時 48 分へ、女性は午後 6 時 48 分から同 6 時 1 分へ、それぞれ短縮しました。過労死ラインレベルの長時間労働だけでなく、平均的な労働時間も短縮しているといえそうです。

◆ 働く人の意識は変化し続ける

帰宅時間については、より長いスパンで比較した調査もあります。シチズン時計株式会社「『ビジネスマンの生活時間』35 年の推移」によれば、「「遅い」と感じる帰宅時間」は、1980 年から 2000 年までは「23 時」がトップでしたが、2010 年には「22 時」がトップ、2015 年には「21 時」がトップと、この 35 年間、年々早まる結果となりました。同調査は、リーマン・ショック（2008 年）や東日本大震災（2011 年）の影響から生活様式が見直され、働き方にも意識の変化が見られる、と指摘しています。

その後も過労死事件の社会問題化や働き方改革等もあり、働く人々の労働時間への意識はさらに高まっています。企業としては、労働者の意識や世相の変化から取り残されないよう、常に注意が必要でしょう。

国交省が睡眠不足による事業者の事故防止対策強化～省令改正

◆施行は6月1日。睡眠不足の場合は乗務禁止に

国土交通省が、貨物自動車運送事業法などに基づく省令を改正し、事業者がドライバーを乗務させてはならない項目に「睡眠不足」を新たに盛り込みました。これまでは、「疾病」や「疲労」などの項目はありましたが、睡眠不足は明記されていませんでした。施行は今年6月1日で、以降は、トラックやバスの運転手は乗務前に必ず睡眠状態のチェックを受け、不足の場合は乗務できなくなります。

◆背景に深刻な人手不足による過重労働と事故多発

背景には、運送業界では深刻な人手不足が続いており、運転手が過酷な勤務を強いられて睡眠不足による事故が目立っていたことがあります。

◆改正の概要

改正の概要は以下のとおりです。

(1) 旅客自動車運送事業運輸規則および貨物自動車運送事業輸送安全規則の一部改正

- ・事業者が乗務員を乗務させてはならない事由等として、睡眠不足を追加する。
- ・事業者が乗務員の乗務前等に行う点呼において、報告を求め、確認を行う事項として、睡眠不足により安全な運転をすることができないおそれの有無を追加する。
- ・運転者が遵守すべき事項として、睡眠不足により安全な運転をすることができない等のおそれがあるときは、その旨を事業者に申し出ることを追加する。

(2) 「旅客自動車運送事業運輸規則の解釈および運用について」および「貨物自動車運送事業輸送安全規則の解釈及び運用について」の一部改正

- ・点呼時の記録事項として、睡眠不足の状況を追加する。

◆点呼での睡眠不足の確認が必須。違反すれば行政処分に

これにより、事業者は、乗務前の「点呼」で運転手の健康状態や飲酒の有無などのほかに睡眠が十分かを確認することが義務となります。具体的な睡眠時間についての基準は定められていませんが、睡眠不足のまま乗務を許可したと認定されれば運行停止など行政処分の対象となるため、事業者は厳しい対応を求められます。

具体的には、運転手との対面のやり取りで、睡眠不足による集中力低下など安全に支障がでる状態にないか確認して結果を記録として残さなければならず、ドライバー側にも正直な申告が義務化されます。

【国土交通省～睡眠不足に起因する事故の防止対策を強化します!!】

<http://www.mlit.go.jp/common/001232432.pdf>

新たな在留資格で外国人の長期就労が可能に

◆「骨太の方針」の原案

政府は、「経済財政運営と改革の基本方針（骨太の方針）」の原案をまとめました。人手不足対策として、外国人材の受け入れを拡大するため、新たな在留資格を創設することがポイントです。政府は現在、単純労働の分野で外国人の就労を原則として禁止していますが、医師や弁護士など高度な専門性を持った人材は積極的に受け入れ、家族の帯同も認めています。今回の原案による新たな在留資格の対象は、人手の確保が難しく、業種の存続・発展のために外国人材の受け入れが必要と認められる業種（農業、介護、建設、宿泊、造船）の5分野を想定しています。

◆最長で10年の就労が可能

日本では約128万人の外国人が働いています。その内訳は、人数の多い順に、①永住者や日本人と結婚した人、②留学生などのアルバイト、③技能実習生、④専門性が高い医師や研究者など——です。技能実習生は約25万8,000人で、5年前のおよそ2倍に膨らんでいます。今回の原案では、技能実習生に対する5年の就労延長を想定した新資格の創設を明記しました。実現すれば、最長で10年の就労が可能になります。政府は秋の臨時国会にも出入国管理法改正案を提出し、来年4月からの導入を目指します。さらに、骨太の方針では、新資格を得た人が日本語や専門分野の試験に合格すれば、在留期限の上限を撤廃し、家族の帯同も認める考えも掲げました。

◆技能実習制度が骨抜きになるとの懸念も

1993年に始まった技能実習生制度は、本来、途上国への技術移転が目的でした。日本での就労期間が延びるほど、身に付けた技術を母国で活かす機会は遠のきます。今回の案は、技能実習制度を骨抜きにする可能性も指摘され、事実上の移民政策につながるとの懸念の声も上がっています。

◆法務省「センター」で在留情報を一元管理

政府は、法務省に「在留管理インテリジェンス・センター」（仮称）を設け、雇用や婚姻などの情報を一元管理させることで、不法就労を防ぐとしています。法務省は、新設する在留管理インテリジェンス・センターが外国人労働者の離職や転職などの状況を把握しやすいよう、雇用保険を所管する厚生労働省との情報共有を進める方針です。日本人と結婚した外国人が離婚した場合などに自治体と提携して情報を得るための法整備を進めます。また、外国人留学生の勤務先や勤務時間の管理を強化し、法定時間（1週間あたり28時間以内）を超えれば、在留許可を取り消す方針です。

「客からの迷惑行為」対応で会社でできることは？

◆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UA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ごす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。

オフィス石野よりひとこと

暑い夏が本格的にやってきますね！

オフィス内が冷房の効きすぎで、風邪をひいてしまうことも。。

エアコンの温度調節は個人の意見がなかなか通りづらいものです。

そんな時はカーディガンを羽織ったり、温かい飲み物を飲むことで冷えを予防するなど、すでにされている方もいらっしゃるかと思います。

椅子に座った状態で足を少し持ち上げまっすぐ伸ばし、つま先を上下するだけでも足のむくみや冷えの解消につながるそうです。

外に出れば暑く部屋に入れば寒く、体温調節がしづらい時期でもありますが、

ストレッチや服装などで、暑い夏を乗り切りたいですね！

(伊藤 記)