



■合理的配慮で実際に問題になるのはどんな点？

◆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 26.1%
- 2 相談体制の整備、コミュニケーション 18.0%
- 3 業務内容・業務量 13.9%
- 4 作業負担や移動負担 11.8%
- 5 就業場所・職場環境 11.0%
- 6 業務指示・作業手順 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

TOPICS

■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

以上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（電話対応時、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

編集後記：仙台七夕まつりが無事終わりました。街の中心部では、絢爛豪華な七夕飾りで賑わい、少し離れた閑静な住宅街では、丁寧で手作り感あふれる七夕飾りが風に揺れ、どちらも風情と趣を感じました。仙台七夕の歴史は、江戸時代初期からという説もあるそうです。悠久の時を超えて、受け継がれてきた郷土のおまつり。少しずつ形を変えつつも、込められた祈りと願いは、いつの世も変わらないのかもしれないかもしれません。また来年🌟

Harmony通信 2024.08

#発行：2024年8月10日

#編集・構成：合同会社Melody



合同会社Harmony

Harmony社会保険労務士法人

Harmony司法書士行政書士事務所

住所：〒980-0011 仙台市青葉区上杉 2-3-38

