

働くうえで知っておこう!!

職場の ルールと マナー



— 令和2年度版 —

労働ハンドブック

福島県

目次


● 法律やルールを理解

1 働くときの約束事～労働契約について～	2
2 会社で働くときのルール～就業規則について～	3
3 賃金について	4
4 労働時間、休憩・休日、時間外労働について	5
5 休暇について	7
6 育児・介護休業などについて	8
7 退職・解雇について	12
8 男女均等、妊娠・出産、セクシュアルハラスメントについて	13
9 労働保険（労災保険、雇用保険）、社会保険（健康保険、厚生年金保険）について	17
10 福利厚生などの充実について	19
11 いろいろな働き方について	20

● 社会人としての心構え

12 採用側のねらい	28
13 職場にうまく定着するために	31
14 職場で守ること、仕事の進め方	33
15 ビジネスマナー	36
16 コミュニケーション	52
17 就職後の生活（職場以外）	56
18 働く事で困ったときには	58

労働ハンドブックは県のHPでもご覧いただけます。

福島県 労働ハンドブック | 

労働契約は、契約書作成の有無にかかわらずお互いの合意により成立しますが、**使用者は労働契約の締結に際し、労働者に対して賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければなりません【労働基準法第 15 条】。**

また、労働契約の内容は、できる限り書面で確認しなければなりません【労働契約法第 4 条 2 項】。

会社などに就職する場合は、あなたとこれからあなたが働く会社（注：会社のことは雇い主、使用者、事業主とも呼ばれます。）との間で“働く”ことのいろいろな条件（労働条件）を約束して取り決めることからじまります。このことを『労働契約（の締結）』と呼びます。

●労働条件の明示事項

絶対的明示事項 ※必ず明示する必要がある事項	①労働契約の期間 ②就業場所、従事すべき業務の内容 ③始業及び終業の時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間、休日、休暇など ④賃金の決定・計算・支払いの方法、賃金の締切り・支払いの時期など ⑤退職に関する事項（解雇の事由を含む） ⑥有期労働契約の更新の有無、有の場合はその基準	書面交付 （昇給は口頭可）
相対的明示事項 ※規定があれば明示義務がある事項	①退職手当が適用される労働者の範囲、退職手当の決定・計算・支払方法、退職手当の支払時期 ②臨時に支払われる賃金・賞与、最低賃金額など ③労働者に負担させるべき食費・作業用品など ④安全・衛生に関する事項 ⑤職業訓練に関する事項 ⑥災害補償・業務外の傷病扶助に関する事項 ⑦表彰・制裁に関する事項 ⑧休職に関する事項	書面又は口頭

●労働契約の種類

期間の定めのあるもの （契約社員など）	アルバイト、パートはいずれの場合もあり
期間の定めのないもの （正社員など）	

労働契約は、期間の定めのないものを除き、一定の事業の完了に必要な期間を定めるもののほかは、原則 3 年（特定の業務に就く者を雇い入れる場合や満 60 歳以上の者を雇い入れる場合には 5 年）を超える期間について締結してはならないとされています【労働基準法第 14 条】。



労働契約は口頭でも成立しますが、文書による条件明示義務があります。

就業規則とは、労働者が就業上守るべき規則や、職場の労働条件を具体的に定めた細目です。常時 10 人以上の労働者を使用する使用者（事業場単位）は、就業規則を作成し、労働基準監督署へ届け出なければなりません（変更時も同様）【労働基準法第 89 条】。

「常時 10 人」とは、正社員の人数だけを対象にしているものではありません。正社員が 5 人でも、常態として雇用しているパートタイマーが 5 人いれば該当します。

●就業規則作成上の留意点

就業規則の届け出（作成時及び変更時）を行う際には、労働者の代表者（労働者の過半数で組織する労働組合があればその労働組合、過半数組合がなければ労働者の過半数代表者）の『意見書』を添付する必要があります【労働基準法第 90 条 2 項】。

また、就業規則は、法令又は当該事業場について適用される労働協約に反してはなりません【労働基準法第 92 条】。

●就業規則の効力

就業規則で定める基準に達しない労働条件を定める労働契約は、その部分が無効となり、無効となった部分は、就業規則で定める基準によります【労働契約法第 12 条】。

《就業規則》

【就業規則に必ず記載すべき事項】

- ① 始業及び終業の時刻、休憩時間、休日、休暇等に関すること。
- ② 賃金の決定方法、計算方法、支払い方法に関すること。
- ③ 賃金の締切り及び支払いの時期に関すること。
- ④ 賃金の昇給に関すること。
- ⑤ 退職に関すること（解雇の事由を含む）。



ワン
ポイント

就業規則は、事業場単位で常時 10 人以上の労働者を使用する場合、作成及び届出の義務があります。この場合、労働者の代表者の『意見書』を添付する必要があります。

賃金とは、給料、手当、賞与其他名称の如何を問わず、労働の対償として使用者が労働者に支払う全てのものをいいます。【労働基準法第 11 条】。

吉凶禍福に際して任意に与える慶弔見舞金は「労働の対償」としての賃金とは見られませんが、発生的には恩恵的なものとみられる同じ見舞金でも、その支給について就業規則などで支給条件が明確に定められたものは賃金に含みます。

賃金該当の有無は、支払い請求権や休業手当・解雇予告手当などの額算定に影響します。

●賃金支払いの 5 原則【労働基準法第 24 条】

①通貨払い	②直接払い	③全額払い	④毎月 1 回以上	⑤一定期日払い
賃金は通貨で支払う	従業員に直接支払う	全額を支払う	支払いは少なくとも月に 1 回	「毎月 25 日」「翌月の 5 日」などと特定する

●最低賃金【最低賃金法】

福島県最低賃金	800円	令和 2 年 10 月 2 日発効
福島県産業別最低賃金	868円（計量器・測定器・分析機器・試験機・測量機械器具・理化学機械器具、時計・同部品、眼鏡製造業）	令和 2 年 12 月 20 日発効
	868円（自動車小売業（二輪自動車小売業（原動機付き自転車を含む）を除く。））	令和 2 年 12 月 24 日発効
	866円（非鉄金属製造業）	令和 2 年 12 月 18 日発効
	834円（電子部品・デバイス・電子回路、電気機械器具、情報通信機械器具製造業（医療用計測機器製造業（心電計製造業を除く。）を除く。））	令和 2 年 12 月 17 日発効
	870円（輸送用機械器具製造業）	令和 2 年 12 月 12 日発効

●未払賃金の立替払制度【賃金の支払の確保等に関する法律第 7 条】

未払賃金の立替払制度は、企業が倒産したために、賃金が支払われないまま一定の期間内に退職した労働者に対して、その未払賃金の原則 8 割について独立行政法人労働者健康安全機構が事業主に代わって支払う制度です。立替払いを受けるための事業主及び労働者の要件、金額等の詳細は、労働基準監督署（P60 参照）に問い合わせてください。



賃金とは、名称の如何を問わず、労働の対償として支払う全てのものをいいますが、任意的・恩恵的なもの、福利厚生的なもの、実費弁償的なものは除かれます。

労働時間は、原則として休憩時間を除き1日8時間以内、1週40時間以内です【労働基準法第32条】。

法定労働時間の例外	事業規模10人未満の商業、保健衛生業、接客娯楽業などについては、週44時間以内
------------------	---

●弾力的労働時間制度の種類【労働基準法第32条の2～5】

- (1) 変形労働時間制度（1年、1ヶ月単位の変形労働時間制）
- (2) フレックスタイム制
- (3) 1週間単位の非定型的変形労働時間制度

●みなし労働時間制【労働基準法第38条の2～4】

- (1) 事業場外労働（労働基準法第38条の2）
- (2) 専門業務型裁量労働（労働基準法第38条の3）
- (3) 企画業務型裁量労働（労働基準法第38条の4）

	(2) 専門業務型	(3) 企画業務型
実施要件	労使協定の締結・所轄労働基準監督署長への届出	労使委員会5分の4以上の多数による決議の所轄労働基準監督署長への届出・定期報告
適用労働者	専門業務のみ	企画立案・調査分析の業務に従事する者で、かつ個別に同意した者

●休憩【労働基準法第34条】

使用者は、1日の労働時間が6時間を超える場合は少なくとも45分、8時間を超える場合は少なくとも1時間の休憩時間を労働時間の途中に与えなければなりません。

なお、休憩は原則として一斉に与えられ、その時間を労働者は自由に利用できることになっています。

●休日【労働基準法第35条】

原則として使用者は労働者に対し、毎週最低1日の休日を与えなければなりません（変形休日制の場合は、4週間を通じ4日以上で可）。

●時間外、休日労働【労働基準法第 36 条】

使用者は、時間外、休日労働を行わせるためには、①労働条件通知書への記載、②三六協定の締結、届出、③割増賃金の支払い、のすべての要件を満たさなければなりません。

三六協定とは、時間外、休日労働について使用者と労働者の代表者が結ぶ書面による協定（労使協定）のことで、労働基準監督署に届出を行う必要があります。

平成 31 年 4 月 1 日から働き方改革関連法が順次施行され時間外労働の上限規制が導入されました。

月 45 時間、年 360 時間が原則

●割増賃金【労働基準法第 37 条】

割増賃金 = 1 時間あたりの通常賃金(※) × 時間外又は休日労働時間数 × 割増率

※ 1 時間あたりの通常賃金は (1 ヶ月の賃金 ÷ 1 ヶ月の所定労働時間) で計算されます。なお、所定労働時間とは会社が定めた労働者の労働時間のことです。

割増率について

項目	内容	割増率
時間外労働	法定労働時間(※1)を超えた労働	25%以上
	1 ヶ月の残業時間(※2)が 60 時間以上となった場合	50%以上(※3)
休日労働	法定休日の労働	35%以上
深夜労働	午後 10 時～翌日午前 5 時	25%以上
時間外 + 深夜労働	時間外労働が深夜に及んだ場合、時間外 (25%) + 深夜 (25%)	50%以上
休日 + 深夜労働	休日労働が深夜に及んだ場合、休日 (35%) + 深夜 (25%)	60%以上

※ 1 法定労働時間… 1 日 8 時間、1 週 40 時間

※ 2 残業時間… 法定労働時間を超えた労働時間

※ 3 時間外労働が 60 時間を超えた場合、労働者には 60 時間を超えた部分の残業手当が割増率 50% 以上で支払われるか、もしくはこれに相当する有給休暇が付与されます (中小事業主については、2023 年 4 月 1 日から適用されます。)



①労働時間は、原則として 1 日 8 時間、1 週間 40 時間以内です。

②休憩は、1 日の労働時間 6 時間超で 45 分以上、8 時間超で 1 時間以上与える必要があります。

③時間外労働や、休日労働をさせる場合は、三六協定を締結したり割増賃金を支払う必要があります。

休暇には、法律で定められた法定休暇（年次有給休暇、産前産後休暇、子の看護休暇など）と企業において就業規則などで規定した法定外休暇（慶弔休暇、病気休暇、リフレッシュ休暇など）があります。

●年次有給休暇【労働基準法第39条】

就職した日から起算して、6ヶ月継続勤務し、全労働日の8割以上出勤しているれば10日間の年次有給休暇を取得することができます（パートにも年次有給休暇があります。）。勤続年数によって付与日数が決められています。

一般労働者の例

継続勤務年数	6ヶ月	1年6ヶ月	2年6ヶ月	3年6ヶ月	4年6ヶ月	5年6ヶ月	6年6ヶ月以上
付与日数	10	11	12	14	16	18	20

パート労働者の例

（例：週所定労働時間 30時間未満、週所定労働日数3日または週以外の期間によって労働日数が定められている場合の年所定労働日数が121日～168日の場合）

継続勤務年数	6ヶ月	1年6ヶ月	2年6ヶ月	3年6ヶ月	4年6ヶ月	5年6ヶ月	6年6ヶ月以上
付与日数	5	6	6	8	9	10	11

●あなたが年次有給休暇を申請をしたとき、使用者は業務の正常な運営を妨げる場合のみ『時季変更』をすることが認められています。

●産前産後休業【労働基準法第65条】

女性の方が妊娠された場合、出産予定の6週間（多胎妊娠の場合は14週間）前から産前休業を取ることができます。

また、産後は原則として8週間は就業させてはならないことになっています。

出産に関する給付

休業中は就業規則等に有給の定めが無い限り無給です。ただし、健康保険には①出産育児一時金（通常1児42万円）、②出産手当金（標準報酬日額×2/3×日数）の支給規定があります。

●産前産後休業期間及びその後の30日間は、解雇が禁止されています【労働基準法第19条】。

●その他の休暇

慶弔休暇、病気休暇、リフレッシュ休暇など事業所独自に設けられているものもありますが、必ずしも有給とは限りません。



- ①年次有給休暇は法律で認められた休暇で、パート等の短時間労働者も該当します。
- ②平成31年4月1日から働き方改革関連法が順次施行され年次有給休暇の確実な取得が義務化されました（P27参照）。

育児・介護休業法では、仕事と家庭の両立を図るため、下記の制度等について定めています。

●育児休業

性別にかかわらず、労働者は事業主に申し出ることにより、子が1歳に達するまでの間、育児休業をすることができます。また、子が1歳を超えても休業が必要と認められる一定の場合（保育所に入所できない等）には、1歳6ヵ月まで延長でき、1歳6ヵ月を超えても前記同様の場合には、2歳まで再延長できます（一定範囲の期間雇用者（パート・契約社員など）も育児休業を申し出ることができます。）。休業の申出は開始予定日1ヶ月前（1歳及び1歳6ヵ月を超える休業の場合は2週間）までに必ず書面等で行って下さい。労働者からの申出に対し、事業主は休業期間等を書面等で速やかに通知しなければなりません。

- 父母ともに育児休業を取得する場合、1歳2か月に達するまでの間に1年間休業できます。
- 出産後8週間以内に産後休業をしていない労働者（主に父親）が育児休業を取得した場合、再度休業が取得できます。
- 配偶者が専業主婦（夫）であっても育児休業は可能です。

●介護休業

労働者は事業主に申し出ることにより、常時介護を必要とする状態にある対象家族（配偶者、父母、配偶者の父母、子、祖父母・兄弟姉妹・孫）1人につき、通算93日まで、3回を上限として、介護休業を分割して取得することができます（一定範囲の期間雇用者も介護休業を申し出ることができます。）。休業の申出は開始予定日2週間前までに、必ず書面等で行って下さい。労働者からの申出に対し、事業主は休業期間等を書面等で速やかに通知しなければなりません。

●育児・介護のための所定外労働の免除

3歳に満たない子を養育し、又は常時介護を必要とする状態にある対象家族の介護を行う労働者が請求した場合には、事業主はその労働者を、所定内労働時間を超えて労働させることができません。

●育児のための短時間勤務の措置

事業主は、3歳に満たない子を養育する労働者のために、1日の所定労働時間を原則6時間とする短時間勤務制度を設けることが義務づけられています。

●介護のための所定労働時間短縮等の措置

事業主は、要介護状態にある対象家族を介護する労働者について、就業しつつ対象家族の介護を行うことを容易にする措置として、対象家族 1 人につき利用開始日から 3 年の間で 2 回以上利用できる所定労働時間の短縮等の措置（次のうち 1 つ以上を選択）を講じなければなりません。

● 所定労働時間の短縮等の措置

- ①短時間勤務制度 ②フレックスタイム制
- ③始業・終業時刻の繰上げ・繰下げ ④介護サービス費用の助成 等

● 育児・介護のための時間外労働・深夜業の制限

事業主は、小学校就学前までの子を養育し、又は常時介護を必要とする状態にある対象家族の介護を行う労働者が請求した場合には、

- 1 か月 24 時間、1 年 150 時間を超える時間外労働をさせることはできません。
- 深夜（午後 10 時から午前 5 時まで）に労働させてはなりません。

● 子の看護休暇制度

小学校就学前の子を養育する労働者は、申し出ることにより、子が 1 人であれば年 5 日、2 人以上であれば年 10 日まで、病気やけがをした子の看護、また予防接種や健康診断を受けさせるために、時間単位で休暇を取得することができます。

● 介護休暇

要介護状態にある家族の介護その他の世話※をする労働者は、申し出ることにより要介護状態の対象家族が 1 人であれば年 5 日、2 人以上であれば年 10 日まで、時間単位で休暇を取得することができます。

※その他の世話の例

対象家族の通院等の付添い、介護サービスを受けるための手続き代行など

● 育児・介護休業などにおける留意事項

- 育児・介護休業などを理由とした解雇、その他不利益取扱い（減給や自宅待機、パートへの身分変更など）は禁止されています。
- 育児休業期間中の社会保険料（健康保険、厚生年金）は手続きを行うことにより労使負担分ともに免除されます。
- 育児・介護休業期間中の賃金の支払いは就業規則、労働契約などで決まりますが、雇用保険に育児休業給付、介護休業給付の給付制度があります。
- 育児休業の取得等に伴う労使間の紛争解決のための仕組みがあります。育児・介護休業法で事業主の義務とされている事項について、労働者と事業主との間に紛争が生じた場合、紛争解決のため「労働局長による紛争解決援助」や「両立支援調停会議による調停」が利用できます。

※法違反については、厚生労働大臣や労働局長が行政指導しています。
※育児・介護休業法に関わることの相談窓口は「福島労働局雇用環境・均等室(P60参照)」です。

●育児時間【労働基準法第67条】

生後満1歳未満の子を養育する女性は、上記の制度や休憩時間とは別に1日に2回、それぞれ少なくとも30分の育児時間を請求することができます。2回の取り方や時間帯は労働者が自由に選択できますので、1回でまとめてとることも可能です。

●ハラスメントの防止

上司・同僚からの言動により妊娠・出産・育児休業等を申出・取得した男女労働者等の就業環境が害されないよう事業主は必要な措置を講じなければなりません。

●妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するために講ずべき事項

- ①妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの内容、ハラスメントがあったてはならない旨の方針を周知・啓発すること。
- ②妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに係る言動を行った者について厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ③相談窓口をあらかじめ定めること。
- ④相談窓口担当者が内容や状況に応じ適切に対応できるようにして、広く相談に対応すること。
- ⑤・事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
 - ・事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
 - ・事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
 - ・再発防止に向けた措置を講ずること。
- ⑥業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること。
- ⑦・相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること。
 - ・相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。



育児・介護休業は、就業規則などの規定の有無にかかわらず、法律に基づき取得することができます。

くるみんマークに注目

企業は、次世代育成支援対策推進法に基づき、仕事と子育ての両立を図るための一般事業主行動計画を策定し、都道府県労働局に届出、公表して、従業員に周知することが義務づけられています。（従業員100人以下の企業は、努力義務）そして策定した行動計画を実施後、目標を達成した等一定の基準を満たす場合は、申請を行うことにより「子育てサポート企業」として、厚生労働大臣の認定を受けることができます。



企業⇒認定を受けると、上記の次世代認定マーク（愛称：くるみん、プラチナくるみん）を利用することができます。

求職者⇒就職に際してくるみんマークに注目して子育てしながら働きやすい職場を探することができます。

令和元年の福島県労働条件等実態調査での女性の育児休業取得率

数字に注目！



94.7%

子育てするうえで、気兼ねなく育児休業が取得できることは重要なことです。なお、福島県内の男性の育児休業取得率は9.8%にとどまっています。育児休業取得率の向上のためには、労働者の意識改革はもとより、取得しやすい雰囲気づくりなど、会社の積極的な取組みや社会全体での支援が必要です。



次世代育成支援 企業認証制度

福島県雇用労政課では、平成17年度に次世代育成支援企業認証制度を創設し、子育てしやすい環境づくり、仕事と生活のバランスが取れる働きやすい職場環境づくりに取り組む企業を応援しています。

「働く女性応援」中小企業認証部門

「仕事と生活の調和」推進企業認証部門



退職と解雇はともに労働契約を終了することですが、解雇は使用者からの労働契約の一方的な解除のことであり、退職はそれ以外の労働契約の終了をいいます。

●退職と解雇の一般的な例

退職	任意退職	民法第 627 条により原則として 2 週間以上前（月給制の場合月の前半まで）に予告することで退職できる。
	合意退職	労使が合意すれば、2 週間を待たなくても退職できる。
	自然退職	定年、死亡、期間満了による退職。
解雇	普通解雇	病気で復職の見込みがないときなど。
	懲戒解雇	業務上横領など非行を行ったときなど。
	整理解雇	人員整理が必要なとき。

●解雇に関する法令上の制限

「客観的に合理的な理由を欠き、社会通念上相当であると認められない解雇」は無効とされます【労働契約法第 16 条】。

この他、解雇についてはいくつかの規制が設けられています。

- ①国籍・信条・社会的身分等を理由とする差別的解雇の禁止【労働基準法第 3 条】
 - ②婚姻・妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いの禁止等【男女雇用機会均等法第 9 条】
 - ③育児・介護休暇申出又は取得を理由とする不利益取扱いの禁止等【育児・介護休業法第 10 条、第 16 条】
- など

●解雇予告【労働基準法第 20 条】

使用者がやむを得ず労働者を解雇しようとするときは、少なくとも 30 日前（1 日について平均賃金を支払った場合は、その日数を短縮することができます。）に労働者に予告をするか、または 30 日分以上の平均賃金を支払うことが必要です。

但し、天災事変その他やむを得ない事由のため事業継続が不可能となった場合や労働者の責めに帰すべき事由に基づいて解雇する場合において、労働基準監督署長の認定を受けた場合は、解雇予告は不要となります。

また、2 ヶ月以内の期間を定めて使用される者など、例外的に解雇予告不要な者の規定があります【労働基準法第 21 条】。

男女雇用機会均等法では、労働者が性別により差別されることなく、また働く女性が母性を尊重されつつ、その能力を十分に発揮できる雇用環境が整備されるよう求めています。

●性別による差別の禁止について

募集・採用、配置・昇進・降格・教育訓練、一定の福利厚生、職種・雇用形態の変更、退職の勧奨・定年・解雇・労働契約の更新等の雇用管理の各ステージにおいて、性別を理由として差別することは禁止されています。

●配置に関して禁止されている措置の例

- ・外回りの営業は男性だけに行わせる方針であること。

●昇進に関し禁止されている措置の例

- ・女性は課長以上には昇進させない方針であること。

●教育訓練に関し禁止される措置の例

- ・工場実習を男性だけ対象とすることや接遇訓練を女性だけ対象とすること。

●退職の勧奨に関し禁止される措置の例

- ・経営の合理化に関して既婚の女性労働者だけに退職の勧奨をすること。

●労働契約の更新に関し禁止される措置の例

- ・女性労働者についてだけ、子どもがいることを理由として次の契約の更新をしないこと。

また、労働者の性別以外の事由を要件とする措置のうち、実質的に性別を理由とする差別となる恐れがあるものとして、以下の措置については、合理的な理由がない場合は間接差別として禁止されます。

- ・労働者の募集・採用に当たって、労働者の身長、体重、体力を要件とすること。
- ・労働者の募集・採用、昇進、職種の変更に当たって、転居を伴う転勤に応じることができることを要件とすること。
- ・労働者の昇進に当たり、転勤経験があることを要件とすること。

●妊娠・出産について

妊娠したこと、産前産後休業を取得したこと、出産したこと等を理由とする不利益取扱いを禁止しています。

- ・「不利益取扱い」には、解雇のほか、契約の更新をしないこと、不利益な自宅

待機を命ずることやいやがらせなど、就業環境を害することなども含まれます。

事業主は妊娠したこと、出産したことで女性労働者の就業環境が害されないよう、次の必要な措置を講じなければなりません。

- ・妊娠・出産に関する制度の利用を阻害すること等がないようにすること。
- ・妊娠・出産したことにより嫌がらせ等がないようにすること。

女性労働者が妊娠中や出産後も安心して健康に働くことができるよう、雇用管理上必要な措置を事業主に義務付けています。

- ・妊産婦健康診査を受けるために必要な時間を求めることができます（有給・無給は各事業所の定めによります。）。
- ・主治医の指導がある場合は、事業主は休業や勤務時間短縮など必要な措置を講じることとなっています。

●職場におけるセクシュアルハラスメントについて

法律では、職場におけるセクシュアルハラスメント対策を事業主に義務付けており、次の措置を事業主に求めています。

- ①セクハラの内容、セクハラ防止方針を文書・規定等で明確化し、労働者に周知啓発すること。
- ②セクハラの行為者への厳正な対処をする旨の方針や対処の内容を就業規則等で規定し、労働者に周知啓発すること。
- ③相談窓口を設置し、労働者に周知すること。
- ④相談窓口担当者が相談に対して適切に対応できるようにすること。
- ⑤職場のセクハラについて、事後の迅速・適切な対応をすること。
 - ・事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
 - ・被害者に対する速やかかつ適切な措置の実施
 - ・行為者に対する速やかかつ適切な措置の実施
 - ・再発防止措置の実施
- ⑥当事者等のプライバシー保護のために必要な措置を講ずるとともに、その旨を労働者に周知すること。
- ⑦相談や事実関係の確認・協力等を理由とする不利益な取扱い禁止を定め、労働者へ周知啓発すること。

※男性も女性も、被害者にも加害者にもなります。

※「女だから」「男だから」といった性的役割分担意識に基づく言動が、セクシュアルハラスメントの発生原因や背景となる場合があることから、こうした言動をなくしていくことが重要です。

《セクシュアルハラスメントの被害にあったときは…》

- ・拒絶することが大切です。我慢したり無視したりすることは事態を悪化させることにもなりかねません。
- ・後で役立つよう、具体的な状況の記録をとっておくとよいでしょう。
- ・事業所の窓口にご相談しましょう。

《男女雇用機会均等法等に関わる労働者と事業主の間の紛争には》

労働者と事業主の間で男女均等取扱い等に関するトラブル、育児・介護休業等に関するトラブル及びパートタイム・有期雇用労働者の差別的取扱い、均衡待遇及び通常の労働者への転換推進措置等に関するトラブルが生じた場合、紛争解決のために以下の行政サービスを受けることができます。

①労働局長による紛争解決の援助

労働局長が両当事者の事情を聴取し、問題の解決に必要な具体策を提示（助言・指導・勧告）することにより紛争の解決を図ります。

②機会均等調停会議、両立支援調停会議及び均衡待遇調停会議による調停

弁護士や大学教授等の労働専門家である調停委員が両当事者の事情を聴取し、紛争解決のための方法として調停案を作成し、その受諾を勧告することにより紛争の解決を図ります。

※法違反については、厚生労働大臣や労働局長が行政指導しています。

※男女雇用機会均等法等に関わることの相談窓口は「福島労働局雇用環境・均等室（P60 参照）」です。



みんなでなくそう！ 職場のパワーハラスメント

いま、職場のいじめ・嫌がらせが、社会的な問題として顕在化してきており、労働施策総合推進法の改正により、職場のパワーハラスメント対策が事業主の義務となります。詳しくは P59 もご覧ください。

（大企業：令和2年6月1日、中小企業：令和4年4月1日施行）

えるぼしマークに注目

女性が、職業生活において、その希望に応じて十分に能力を発揮し、活躍できる環境を整備するため、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推進法）」が制定され、平成 28 年 4 月 1 日から、労働者 301 人以上の大企業は、女性の活躍推進に向けた行動計画の策定などが義務づけられています（300 人以下の事業主の皆様は努力義務）。

また、行動計画の届出を行い、女性の活躍推進に関する取組の実施状況が優良な企業については、申請により、厚生労働大臣の認定を受けることができます。

令和 2 年 6 月 1 日から、えるぼし認定を受けた事業主のうち、女性の活躍推進に関する状況が優良である等の一定の要件を満たした場合に「プラチナえるぼし」認定を受けることができます。

企業⇒認定を受けると、厚生労働大臣が定める認定マーク「えるぼし」を商品などに付することができます。

求職者⇒就職に際して「えるぼし」に注目して女性の活躍を推進している企業を探することができます。

「えるぼし」認定の段階



詳しくは「女性活躍推進法特集ページ」(厚生労働省ホームページ)をご覧ください。
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000091025.html>

女性活躍推進法 🔍

労働保険のうち労災保険は労働基準監督署、雇用保険はハローワーク、また社会保険（健康保険、厚生年金保険）は年金事務所が申請等の窓口になっています。

● 労災保険（労働者災害補償保険）

労災保険は、業務上の事由又は通勤による労働者の負傷、疾病、障害、死亡等に対して必要な保険給付を行い、あわせて、業務上の事由又は通勤により負傷し、又は疾病にかかった労働者の社会復帰の促進等、労働者の福祉の増進に寄与することを目的とします。

適用事業所	一部の例外を除き労働者を1名以上雇用している事業所
労働者	正社員、嘱託、アルバイトなど雇用の形態にかかわらず全ての労働者が対象

- 労災保険にかかる加入手続きを行っていない事業主に対する費用徴収制度があります。（例：加入手続きを怠っていた期間中に労災事故発生。遺族補償一時金の額が1千万円の場合、加入手続きを行っていなかったことが故意と認定されれば100%の1千万円、重大な過失と認定されれば40%の40万円を事業主は徴収されます。）
- 労災は業務災害と通勤災害等に区分され、保険の給付金は、療養（補償）給付、休業（補償）給付、障害（補償）給付、死亡の場合の遺族（補償）給付等があります。
- 複数の会社等に雇用されている労働者の方々に対する労災保険給付が変わりました。詳しくは厚生労働省ホームページをご参照ください。

● 雇用保険

雇用保険制度は、被保険者が失業した場合に、失業等給付を支給して生活の安定を図るなど失業時の対策だけでなく、失業の回避、雇用構造の改善及び雇用機会の増大、労働者の能力の開発及び向上その他労働者の福祉の増進を図ることを目的としています。

適用事業所	原則として被保険者となる労働者を1名以上雇用している事業所
被保険者	適用事業所に働く労働者。ただし、雇用期間4ヶ月以内の季節的労働者、事業主、役員などは対象になりません。

- 失業等給付のうち「求職者給付」の被保険者の種類は、①一般被保険者②高年

齢被保険者③短期雇用特例被保険者④日雇労働被保険者に区分されています。

- 一般被保険者は被保険者期間により 90 日から 150 日分、倒産・解雇による離職者は、被保険者期間及び年齢により 90 日から 330 日分の手当が支給されます。
- 失業等給付には、このほか就職促進給付、教育訓練給付、高年齢雇用継続給付、育児休業給付、介護休業給付などがあります。

●健康保険、厚生年金保険

健康保険は、労働者を被保険者とし、病気や怪我等によっておきる不時の負担を軽減するための医療保険であり、厚生年金保険は、労働者の老齢・障害等への保険給付（年金）を行うものです。

適用事業所	全ての法人事業所。個人事業所の場合は一部の例外を除き常時労働者を 5 名以上雇用している事業所
被保険者	常時雇用される労働者が被保険者となり、パートタイマーであっても、勤務時間・勤務日数が概ね一般労働者の四分の三以上であれば被保険者となる。ただし、日々雇用される人（1 月超えて雇用、その時から被保険者）2 月以内の期間を定めて使用される人（所定の期間超えて雇用、その時から被保険者）などは適用除外となる。

* 労災保険、健康保険、国民健康保険の関係

	職域保険	地域保険
業務上、通勤	労災保険（疾病、負傷、障害、死亡等）	国民健康保険（業務上、業務外含む） （疾病、負傷、出産、死亡）
業務外	健康保険（疾病、負傷、出産、死亡）	

* 公的年金制度の概要

第 1 号被保険者	第 3 号被保険者	第 2 号被保険者
自営業、学生、無職の人など	第 2 号被保険者に扶養されている 20 歳以上 60 歳未満の配偶者（年収が 130 万円未満）	民間会社員や公務員など厚生年金、共済の加入者
		確定拠出年金
		確定給付企業年金
		厚生年金基金
確定拠出年金（個人型）		厚生年金
国民年金基金		
国民年金		

●中小企業勤労者福祉サービスセンター

中小企業勤労者福祉サービスセンターとは、中小企業勤労者のための総合的な福祉事業を実施するための団体で、会員からの会費と設置市の補助金等により運営され、慶弔事の共済金給付、イベント開催などの余暇事業、人間ドック助成などの健康増進事業、さらには指定店での会員割引サービス事業など、さまざまな福祉事業を実施しています。

サービスセンター名	所在地	電話
(一財) 福島市中小企業福祉サービスセンター (えふ・サポート)	福島市三河南町 1—20	024-528-2288
(一財) 会津若松市勤労者福祉サービスセンター (あしすと)	会津若松市城東町 14—52	0242-36-5622
郡山市勤労者互助会 (みゆーあい郡山)	郡山市虎丸町 7—7	024-990-0906
(一財) いわき市勤労者福祉サービスセンター (ハッピーワークいわき)	いわき市平字堂ノ前 22	0246-35-6844

- サービスセンターの所在地に存する中小企業に勤務する勤労者及びその事業主、又はそこに居住する中小企業勤労者が対象となります。
- 事業主が会費を負担する場合、経費算入が認められる税法上の優遇措置があります。

●市町村勤労者互助会

上記のサービスセンターが設置されていない市町村に設置されています。(未設置の市町村又は休止している勤労者互助会も一部あります。) 事業内容は、共済給付、余暇事業、健康増進事業などです (P64 参照)。

●福島県勤労者互助会連絡協議会

上記サービスセンターや市町村勤労者互助会に加え、財団法人福島県民共済会、東北労働金庫福島県本部、全労済福島県本部が賛助会員となり、『福島県勤労者互助会連絡協議会』を設けています (ホームページ: <http://www.f-kingoren.jp>)。

●中小企業退職金共済制度 (中退共制度)

中小企業退職金共済制度 (中退共制度) は、単独では退職金制度を設けることが困難な中小企業に対して、事業主の相互共済の仕組と国の援助によって昭和34年に発足した制度で、『勤労者退職金共済機構』がこの事業運営に当たっています (P64 参照)。

●いろいろな働き方

これまでの社会では、最初に就職したら定年退職までずっとひとつの会社で働き続けること（長期雇用・終身雇用）を前提とする正社員がほとんどでした。

しかし、最近では、正社員以外にもいろいろな働き方が存在しています。ここではそれらの働き方の違いについて説明します。

●働き方の違い

	正規社員	非正規社員	
		契約社員	パート・アルバイト
定義	無期の雇用契約 勤務は「午前9時～午後6時」などの決まった勤務時間 勤務した年数によって給料が上がっていくことが多い。	契約によって、働く期間や給料などの条件が定められている。 契約期間が終わったら勤務は終了。再度契約することにより、勤務を継続したり、勤務の評価によっては正社員へ採用されたりすることもある。	勤務日が「月・水・金」や「午前10時～午後3時」といったように、正社員よりも働く日数、時間が短い働き方。 パートは正社員と同じ仕事をし、時間制限だけがあるものだったが、今は「パート」と「アルバイト」がほぼ同じ意味で使われている。
メリット	長期にわたって安定して働くことが可能で、昇給や賞与など、長く働くほど金銭的メリットは大きい。一般的には、よほどのことがない限り解雇されない。厚生年金保険や健康保険にも加入し、手厚い福利厚生制度（特別休暇、退職金や住宅手当、扶養手当、資格手当など）を受けることができる。研修制度も充実していることが多い。社会的信用も生まれる。	雇用期間が有期で会社の負担が少ないため、契約（入社）は比較的しやすい。技能・実力がある人は、専門性の高い仕事を任されたり、給料が正社員より高めに設定されたり、契約更新時に昇給、賞与が設定されたりと、多くのメリットがある。	働く時間、日にちを自由に選んで働きやすい。仕事の内容を絞り込まなければ求人人数は多く、働きやすい。未経験者OKの求人が多く、経験を積むことでスキルアップできたり、正社員採用の道が見えたりすることもある。
デメリット	残業、休日出勤のほか、転勤、部署の異動など、本人の意に添わない業務命令にも従わなければならない。職場によってはノルマがある。	多くの場合、長期にわたって働くことが難しい。期待された成果を上げることができなければ、契約更新はない。「契約満了」という扱いで仕事が終わりを、退職金は出ない。給与は時給、年俸制がほとんどで、賞与はあったとしても正社員より低いことが多い。	給料のシステムは時給・日給が多く、昇給も正社員と比べると不利。単発で臨時雇用が前提なので、努力しても任される仕事は限られ、賞与や退職金は期待できない。企業によっては、人員不足から「パート」や「アルバイト」であっても責任の重い仕事を任されることもある。

●派遣労働について

派遣労働に関しては、『労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（一般には「労働者派遣法」といいます。）」に基づいて、規定されています。

派遣労働とは

派遣労働とは、派遣会社（派遣元）と雇用関係にある労働者が、別の会社（派遣先）に派遣され、派遣先会社の仕事の命令（※指揮命令）を受けて働くことをいいます。派遣元と派遣先の間は、労働者派遣契約が結ばれることとなります。

※指揮命令…業務遂行に関する指示、始業、終業時間の管理、仕事の進み具合の管理などをすること。

《ここがポイント！》

派遣労働で働く際、トラブル防止のために必ず「労働条件」及び「就業条件」を自分で確認しましょう。

●労働条件

派遣元（派遣会社）は派遣労働者と労働契約を締結するとき、労働条件を書面により明示しなければなりません。

なお、労働条件の明示事項については2ページをご覧ください。

●就業条件

派遣元は、派遣労働者を派遣するときには、以下の就業条件を書面により明示しなければなりません。

主な明示事項

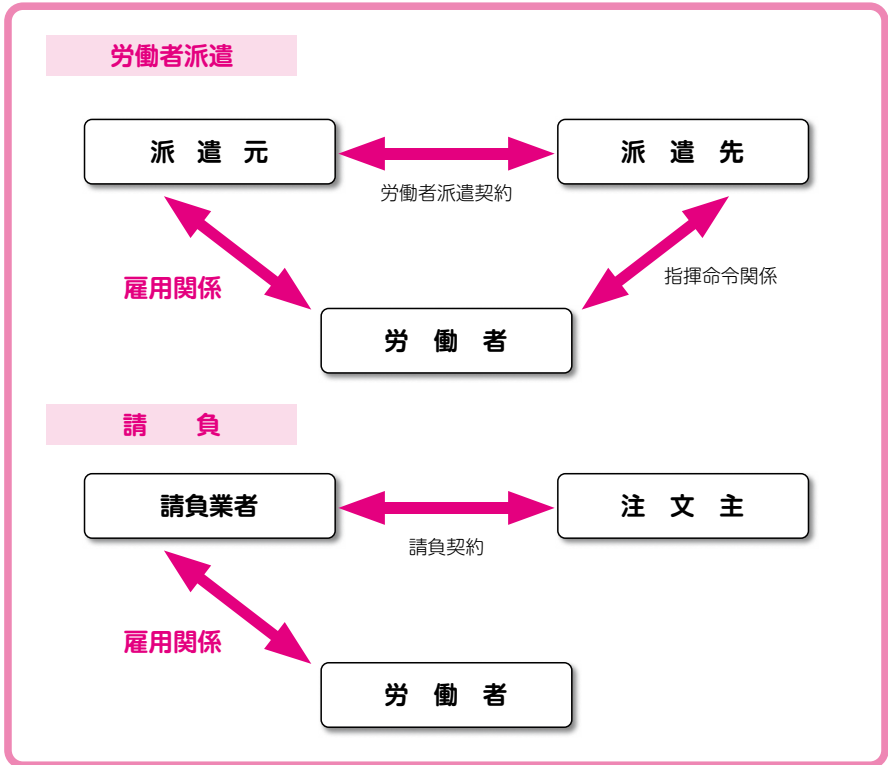
〔労働者派遣で明示すべき就業条件〕

- 業務の内容 ○派遣される事業所の名称、就業場所、組織単位等
- 責任の程度 ○派遣労働者を直接指揮命令する者 ○派遣期間、就業日
- 就業開始・終了時刻、休憩時間 ○安全衛生に関する事項
- 派遣労働者からの苦情の処理に関する事項
- 労働者派遣契約の解除にあたって講じる必要な措置に関する事項
- 期間制限に抵触する最初の日（個人単位及び事業所単位）
- 派遣元責任者・派遣先責任者に関する事項
- 休日労働・時間外労働について ○社会保険に加入しない場合はその理由
- 派遣先が派遣労働者の福祉の増進のために行う便宜供与の内容及び方法
- 労働者派遣終了後に派遣先が雇用する場合の紛争防止措置
- 派遣受入期間の制限のない労働者派遣の場合は、その内容
- 協定対象労働者であるか否か及び協定有効期間終了日

〔紹介予定派遣の場合〕

- 紹介予定派遣である旨
- 紹介予定派遣を経て派遣先が雇用する場合に予定される労働条件

● 「労働者派遣」と「請負」の違い



● 「労働者派遣」と「請負」の見分け方

労働者派遣と請負の基本的な違いは上図のとおりですが、仮に契約が「請負契約」として行われていても、注文主が請負業者の労働者に対して、自社の労働者と同じように業務の指示、時間外勤務や休日勤務を命じる等の指揮命令関係が生じていれば、その時点で『労働者派遣契約』に該当し、労働者派遣法の適用を受けることになります。

「請負」の場合、労働基準法や労働安全衛生法等の法律の責任は、請負業者が負うことになるのですが、形式上、「請負」としていても、実質は「派遣労働」であると判断される場合には労働者派遣法により、請負業者、注文主はともに責任が生じます。

●労働者派遣法の改正

令和2年4月1日から、派遣労働者の同一労働同一賃金の実現に向けた改正労働者派遣法が施行されました。改正のポイントは以下のとおりです。

1. 不合理な待遇差をなくすための規定の整備

派遣元事業主は、以下の①または②の待遇決定方式により公正な待遇を確保しなければなりません。

- ①【派遣先均等・均衡方式】派遣先の通常の労働者との均等・均衡待遇
- ②【労使協定方式】一般の労働者の賃金額と同等以上とする労使協定による待遇

2. 派遣労働者の待遇に関する説明義務の強化

派遣元事業主は、派遣労働者が不合理な待遇差を感じることをないように、雇入れ時、派遣時、派遣労働者から求めがあった場合、待遇に関する説明をしなければなりません。

3. 裁判外紛争解決手続（行政ADR）の規定の整備

派遣労働者と派遣元または派遣先との間で、以下の(1)(2)の事項に関してトラブルとなった場合には、「都道府県労働局長による助言・指導・勧告」や「紛争調整委員会による調停」を求めることができます。この制度は無料で利用することができ、調停時の内容が公にされないため、プライバシーが保護されます。また、これらを求めたことを理由として、派遣元および派遣先は派遣労働者に対して不利益な取扱いをしてはならないこととされています。

(1) 派遣元が講ずべき措置

- ①派遣先の通常の労働者との不合理な待遇差、差別的取扱いの禁止
- ②労使協定に基づく待遇の決定
- ③雇入れ時・派遣時の明示・説明
- ④派遣労働者の求めに応じた説明と説明を求めたことによる不利益取扱いの禁止

(2) 派遣先が講ずべき措置

- ①業務の遂行に必要な能力を付与するための教育訓練の実施
- ②食堂、休憩室、更衣室の利用の機会の付与

《派遣労働のスタイル（登録型派遣と常用型派遣）》

登録型派遣

いわゆる「登録型派遣」とは、派遣労働を希望する者をあらかじめ登録しておき、労働者派遣をするに際し、当該登録されている者と期間の定めのある労働契約を結び、有期雇用派遣労働者として働く形態をいいます。

常用型派遣

いわゆる「常用型派遣」とは、労働者派遣事業者が常時雇用される労働者（※）として雇用されたうえで、派遣され働く形態をいいます。

※常時雇用される労働者とは、雇用契約の形式を問わず、事実上期間の定めなく雇用されている労働者（派遣元事業主に無期雇用される派遣労働者又は1年超雇用される見込みのある有期雇用の派遣労働者）をいいます。

※労働者派遣に関する詳しいことについては、

福島労働局 職業安定部需給調整事業室（TEL.024-529-5746）に

お問い合わせください。

●パートタイム・有期雇用労働について

パートタイム・有期雇用労働者が働きや貢献に応じ公正な待遇を受け、その能力を一層有効に発揮することができる雇用環境を整備するために、パートタイム・有期雇用労働法があります。

●パートタイム労働者（短時間労働者）とは…

「1週間の所定労働時間が同一の事業主に雇用される正社員に比べ短い労働者」のことを言い、この条件に当てはまれば、「アルバイト」「臨時社員」等の呼称に関わらずパートタイム・有期雇用労働法の対象となります。

●有期雇用労働者とは…

事業主と期間の定めのある労働契約を締結している労働者

●パートタイム・有期雇用労働法のポイント

●雇い入れの際（契約更新時を含む。以下同様）、労働条件を文書などで確認しましょう。

雇い入れの際、労働基準法で明示が義務づけられている事項に加え「昇給」、「退職手当」、「賞与」の有無、「相談窓口」について文書交付などにより明示す

ることが事業主に義務づけられています。

- パートタイム・有期雇用労働者を雇い入れたときには賃金、教育訓練、福利厚生、正社員転換制度などについて説明することが事業主に義務づけられています。
- パートタイム・有期雇用労働者は事業主に対して、正社員との待遇の違い、なぜ違うのか、待遇決定に当たり考慮した事項について説明を求めることができ、事業主は求めに応じて説明する義務があります。
- パートタイム・有期雇用労働者からの相談窓口を設けることが、事業主に義務づけられています。

●パートタイム・有期雇用労働者の待遇について

次の2つの要件を満たす場合、事業主はパートタイム・有期雇用労働者について正社員と同じ取扱いをしなければなりません。

- ①従事している業務の内容とその業務に伴う責任の程度が正社員と同じ
- ②人事異動の有無など人材活用の仕組みや運用などが正社員と同じ

なお、①②の要件をすべて満たさない場合であっても、賃金、教育訓練、福利厚生などのあらゆる待遇について、正社員と不合理な差を設けてはなりません。

〈賃 金〉

正社員との均衡を考慮し、パートタイム・有期雇用労働者の職務内容、経験などを勘案して賃金を決定するよう事業主は努めることとされています。

〈教育訓練〉

正社員と職務の内容が同じパートタイム・有期雇用労働者については、その職務の遂行に必要な教育訓練について、正社員と同様に実施することが事業主に義務づけられています。

〈福利厚生施設〉

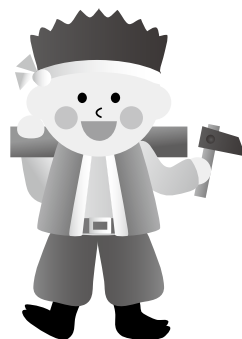
「給食施設」「休憩室」「更衣室」については、正社員と同様パートタイム・有期雇用労働者にも利用の機会を与えるよう事業主に義務づけられています。

- パートタイム・有期雇用労働者から正社員へ転換するチャンスがあります。
パートタイム・有期雇用労働者から正社員への転換を推進するため、転換制度の導入など、法に定めるいずれかの措置を講じることが事業主に義務づけられています。
- パートタイム・有期雇用労働者と事業主との苦情・紛争解決のための仕組みがあります。
パートタイム・有期雇用労働法で事業主の義務とされている事項について、

事業主との間に紛争が生じた場合、紛争解決のため「労働局長による紛争解決援助」や「均衡待遇調停会議による調停」が受けられます。

※法違反については、厚生労働大臣や労働局長が行政指導をしています。

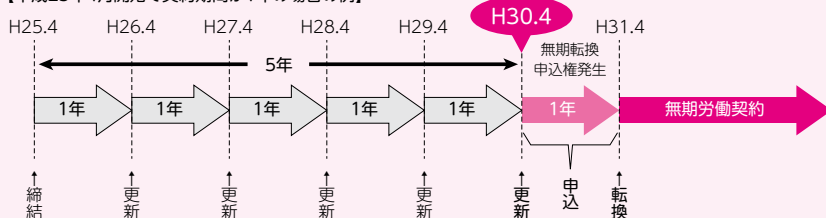
※パートタイム・有期雇用労働法に関する相談は「福島労働局雇用環境・均等室 (P60 参照)」へ



無期転換ルールとは

有期労働契約が反復更新されて通算5年を超えたときは、労働者の申込みにより、期間の定めのない労働契約（無期労働契約）に転換できるルールです。通算5年のカウントは平成25年4月1日以降に締結した有期労働契約から開始します（労働契約法第18条：平成25年4月1日施行）。

【平成25年4月開始で契約期間が1年の場合の例】



※無期労働契約の労働条件（職務、勤務地、賃金、労働時間など）は、別段の定めがない限り、直前の有期労働契約と同一となります。労働条件を変える場合は、別途、就業規則などの改定などが必要です。

「働き方」が変わります!!

平成31年4月1日から働き方改革関連法が順次施行されています!

ポイント
1

施行：平成31年4月1日～ ※中小企業は、令和2年4月1日～

時間外労働の上限規制が導入されました!

時間外労働の上限について、**月 45 時間、年 360 時間**を原則とし、臨時的な特別な事情がある場合でも年 720 時間、単月 100 時間未満（休日労働含む）、複数月平均 80 時間（休日労働含む）を限度に設定する必要があります。

ポイント
2

施行：平成31年4月1日～

年次有給休暇の確実な取得が必要です!

使用者は、10 日以上年次有給休暇が付与される全ての労働者に対し、**毎年 5 日、時季を指定**して有給休暇を与える必要があります。

ポイント
3

施行：令和2年4月1日～ ※中小企業は、令和3年4月1日～

正規雇用労働者と非正規雇用労働者の間の不合理な待遇差は禁止です!

同一企業内において、正規雇用労働者と非正規雇用労働者（パートタイム労働者、有期雇用労働者、派遣労働者）の間で、**基本給や賞与などの個々の待遇ごとに**不合理な待遇差が禁止されました。

改正法の詳細は厚生労働省 HP 『「働き方改革」の実現に向けて』をご覧ください。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html>

働き方 実現 厚労省



就職希望先の会社が決まったら、その会社の採用試験に向けて準備をします。ここで実際に会社は何を評価し、どんな方法で選考するかを知り、対策を立てましょう。

会社の求める人材像を探って選考の対策を立てよう

—会社側の審査ポイントと選考方法—

●会社はどんな人を求めているの？

会社は選考の際、以下のことを審査しています。

●基本的な生活習慣

規則正しい生活のリズム、身の回りのことは自分でする態度、礼儀・マナーのよさ。

●基礎学力

読み・書き・会話、計算、基本的な IT スキル、論理的な考え方、図表の読み取り、場合の数（確率）など。

●社会人基礎力（下の表を参照のこと）

社会人基礎力		内 容
前に踏み出す力 (アクション)	主体性	物事に進んで取り組む力。例) 指示を待つのではなく、自らやるべきことを見つけて積極的に取り組む。
	働きかける力	他人に働きかけ巻き込む力。例) 「やろうじゃないか」と呼びかけ、目標に向かって周囲の人々を動かしていく。
	実行力	目標を設定し確実に行動する力。例) 言われたことをやるだけでなく自ら目標を設定し、失敗を恐れず行動に移し、粘り強く取り組む。
考え抜く力 (シンキング)	課題発見力	現状を分析し目標や課題を明らかにする力。例) 目標に向かって、自ら「ここに問題があり、解決が必要だ」と提案する。
	計画力	課題の解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力。例) 課題の解決に向けた複数のプロセスを明確にし、「その中で最善のものは何か」を検討し、それに向けた準備をする。
	創造力	新しい価値を生み出す力。例) 既存の発想にとらわれず、課題に対して新しい解決方法を考える。
チームで働く力 (チームワーク)	発信力	自分の意見をわかりやすく伝える力。例) 自分の意見をわかりやすく表現した上で、相手に理解してもらうように的確に伝える。
	傾聴力	相手の意見を丁寧に聴く力。例) 相手の話しやすい環境を作り、適切なタイミングで質問するなど相手の意見を引き出す。
	柔軟性	意見の違いや立場の違いを理解する力。例) 自分のルールややり方に固執するのではなく、相手の意見や立場を尊重し理解する。
	状況把握力	自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力。例) チームで仕事をすると、自分がどのような役割を果たすべきかを理解する。
	規律性	社会のルールや人との約束を守る力。例) 状況に応じて、社会のルールに則って自らの発言や行動を適切に律する。
	ストレスコントロール力	ストレスの発生源に対応する力。例) ストレスを感じるがあっても、成長の機会だとポジティブにとらえて肩の力を抜いて対応する。

●専門知識

その分野で働く上で必要になる知識や資格です。最初から持っていないと仕事ができないものもありますが、入社後に働きながら身につけるものもたくさんあります。

●志望の強さ

志望の強さを伝えるには、次の5つが、どれだけその仕事に合っているかを説明する必要があります。

- ①性格（内向的・外向的、じっくり型・即決型など）
- ②価値観（大事にしたいこと、こだわり） ③興味（好きなこと）
- ④能力（得意なこと） ⑤環境（家族の考えや経済的なことなど）



●会社はどんな方法で人を選ぶの？

選考方法には、書類選考、適性検査、面接などがあります。

●書類選考には次のような種類があります。

- ①学校からの調査票 ②履歴書
- ③その他、提出を求められる書類

●適性検査には次のような種類があります。

- ①基礎学力を問うもの ②体力や手先の器用さを調べるもの
- ③興味や価値観を確認するもの ④性格を確認するもの

●面接は主に社会人基礎力や志望の強さを評価するために行われます。

応募者を理解するための評価方法

	生活習慣	基礎学力	前に踏み出す力	考え抜く力	チームで働く力	専門知識・資格	志望の強さ
書類選考	☆	★			☆	★	☆
適性検査	☆		☆		☆		☆
筆記試験		★		☆		★	
論文作文		☆	☆	★		☆	☆
面接	☆		★	★	★	☆	★

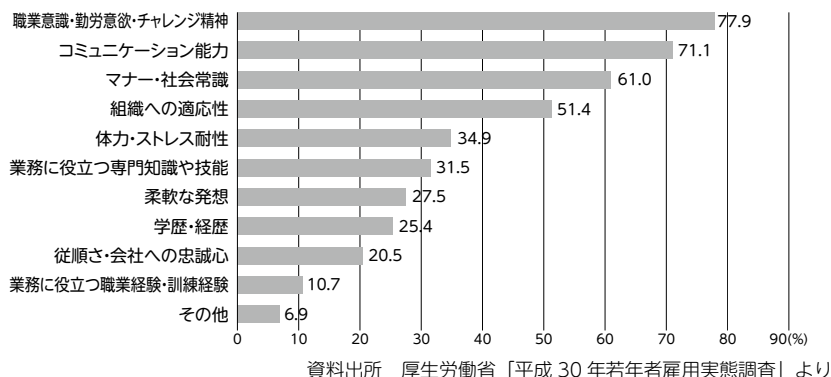
主な方法★ 補助的な方法☆ (代表的な例です)

企業が採用にあたって重視すること

企業が採用にあたって求める条件は、「職業意識・勤労意欲・チャレンジ精神」「コミュニケーション能力」「マナー・社会常識」などの、社会生活を営む上で必要な能力を備えていることです。また、採用後もこれらを備えている人への評価は高い傾向にあります。

新社会人の心構えとして、学校の勉強だけではなく、日頃の生活態度や言葉づかいなども見直しましょう。

正社員の採用選考にあたり重視した点(複数回答)



チェックシート

普段の生活を振り返って、あてはまるものにチェックしてみましょう。

【協調性】

- 友達と一緒に何かを成し遂げたことはありますか？
- 人の話を聞かずに自分の意見ばかり言うことはないですか？
- 周りの人の様子や状況を見て行動していますか？

【コミュニケーション能力】

- 友達や先生に対して適切な言葉づかいができていますか？
- 相手の受け止め方を考えて言葉を伝えていますか？
- 人の話を聞くとときに、目を見たり、相づちをうったりしていますか？

【基本的な生活態度、言葉づかい、マナー】

- 学校に遅刻はしていませんか？
- 1日3食、栄養のバランスを考えて食事をしていますか？
- 電車やバスの中で、周りの人に配慮した行動がとれていますか？

就職したばかりの頃は、誰もが職場に溶け込めるかどうか不安に思います。

ここでは職場でうまく周囲の人に溶け込み、一日も早くそこでの仕事をマスターするための一般的なコツを挙げていきます。

よりよく働くために

- ① 職場に定着するための心構え
- ② 一定期間同じ仕事を続けることのメリット

●あわてずに着実に

スポーツでも楽器でも仕事でも、未経験の何かを始めたとき、最初は順調にうまくなりますが、その後は努力（練習）を継続しても、すぐにはそれが成果として表れないことがあります。その時に一定期間努力を重ねることで、次の成長がはやまったり、成長の度合いが大きくなったりします。伸びない期間は努力が積み重なり、次の成長のエネルギーとして蓄えられているのです。スポーツ選手がスランプ期間に猛練習を続けることで、その壁を突き破るのと同じで、あきらめず努力を続けることは、次の大きな成長を約束してくれます。職業能力もこれを繰り返しながら、高まっていきます。

●離職理由にはどんなものがあるの？

離職理由で上位に挙げられる3点について考えてみましょう。

①「賃金や労働時間などの労働条件がよくない」

仕事を始めたばかりの新人は仕事で会社に貢献するというより、指導してもらいながら勉強しているという状態です。会社はそういう社員に高い給料を払うのは難しいのです。

「仕事に一生懸命取り組んで成果を出し、会社に貢献できるようになったら、待遇もよくなっていく」という考えで仕事に取り組みましょう。待遇に目がいくことは、仕方のない側面もありますが、実力をつけるために何をすればよいのかを考えて行動することが大切です。

②「人間関係がよくない」

よい人間関係を築くためには「自分から働きかけてコミュニケーションをとるように心がける」ことです。待っていてもよい人間関係は作れません。中でも挨拶は、もっとも基本的なコミュニケーションの一つです。自分から積極的に挨拶をするよう心がけましょう。入社時の「おはようございます」、退社時の「お先に失礼いたします」以外にも、上司から指示や依頼を受けるときの「かしこまりました」や、上司に詫げるときの「申し訳ございません」など基本的な対応用語

も覚えておくといよいでしょう。また、「ホウレンソウ」（報告・連絡・相談）は、職場のコミュニケーションの基本です。

③ 「仕事が自分に合わない」

どんな仕事にも下積みの期間があります。ここで、今やっている仕事がこの先ずっと続いていくというように考えてしまうと「仕事が自分に合わない」が「辞めたい」につながってしまいます。「この状態がこの先ずっと続いていくわけではない」「あと数か月頑張れば、この仕事はこなせるようになる」など意識を変えて取り組むことが大切です。考え方や意識が変われば、行動が変わります。行動が変われば、上司が自分を見る目が変わります。上司の見る目が変われば、別の仕事を任されるなど仕事の幅はぐんと広がります。

また、希望する部署を自己申告する制度を取り入れている企業もあります。自己申告をするには、今の仕事に一生懸命取り組み、希望する部署でも実力が発揮できるという実績を示すことが重要です。



注目!

- ①新入社員の心構えとして、最低限、次のことは守る。
 - ・率先して自分から挨拶する。
 - ・決められたルールをしっかり守る。
 - ・会社のやり方や指示に従う（まず試してから自分の意見を伝える。）。
 - ・会社や人の悪口を言わない。
 - ・疑問に思ったことや自信のないこと、失敗してしまった場合などは、すぐに報告、連絡、相談する。
- ②同じ仕事を一定期間続けて、何回か困難にぶつかり、それを乗り越えてから仕事の本当の面白さがわかったり、他でも通用するような能力が身につく。

職場には、スムーズに仕事を進めるためのいろいろな決まりごとがあります。これは、職場の一員として、お互いに気持ちよく働くために守ることであり、会社の社会的な信用を保つための大切なものです。また、こうした決まりごとは、初めは面倒に思えても、後からその意味や重要性がわかることもあります。

仕事をする上で気をつけるべきこと

●職場のルールってどんなもの？

法令や規則を守る義務と、これによって守られる権利があります。決まりごとには、国や国際的な基準で決まっているものの他に、業界や企業で決まっているものもあります。

●法律は絶対に守る

社会は法律によって守られています。だから、1人が法律に違反すると会社全体にも影響があります。法律を守ることは自分を守ると同時に会社も守ることになります。

●就業規則を見る

企業には、「就業規則（服務規定）」があります。これは会社と社員の約束事や、社員が守らなくてはならない規則で、また、社員の立場を守ってくれるものでもあります。

●職場のルールを知る

職場には習慣化されたルールもあります。例えば、仕事を進める上での手順や備品の収納方法などです。チームの一員として、こうした決まりごともしっかり守りましょう。

●仕事をスムーズに進めるために

仕事はすべて、誰かから受けて、誰かに渡すものです。そのため、仕事を進める上で、いくつか押さえないポイントがあります。

●時間を守る

ビジネス社会では、時間を守ることを金銭管理と同じくらいしっかりとチェックします。始業時刻や終業時刻、また提出期限やアポイントメントの時間などを、必ず守りましょう。

●きれいに使う

職場は、他のメンバーとともに仕事をする集団生活の場です。そして、職場の

備品はすべてのメンバーで共有します。自分の席をきれいにしたり、使い終わった備品は元の場所に戻したりと、きれいに使いましょう。

●自覚を持つ

洗面所、廊下やエレベーター、職場周辺の飲食店などは、お客さまや取引先の社員が利用することもあります。きれいに使うことはもちろんですが、大きな声でのおしゃべりや、仕事上の大切な話などをしないように注意しましょう。

●相性のよくない人がいる

職場にはいろいろな人がいます。自分の価値感と合わないと思える人がいるかも知れませんが。育った環境や立場が違えば、わかり合えないことがあってもあたりまえなのです。苦手だなと感じる人がいても、仕事だからと割り切ることが大切です。

●仕事の教わり方と指示の受け方を知ろう

仕事は、上司からの指示で始まります。上司からの指示を受けるときには、必ずやらなければならないことがあります。

①指示を受ける流れ

Step1 ▶

上司に呼ばれたらすぐに行く。

- ①上司に呼ばれたら、すぐに「ハイ」と返事をし、メモの用意をして上司のデスクに行く。
- ②上司のデスクに着いたら「お呼びでしょうか」「失礼します」と声をかける。立つ場所は上司の斜め前。

Step2 ▶

上司の話す内容をメモする。

- ①上司の話す内容を要領よくメモする。
- ②メモする要点は5W2H（P35参照）とそれぞれのアドバイス内容。

Step3 ▶

復唱確認する。

- ①上司の話す最後までメモしたら、間違いがないか復唱確認する。
- ②わからないところは質問し、アドバイスを受ける。

Step4 ▶

返事をして席に戻る。

- ①「かしこまりました。ではさっそく作業いたします」など、作業を開始することを伝える。
- ②会釈して席に戻る。

② 5W2H は仕事のかなめ

仕事を進めるときには、5W2Hの要点をもらさず押さえるのが基本です。これは、要点の頭文字がWで始まる5つの項目と、Hで始まる2つの項目です。

When	いつ	仕事の期限、実施時期など
Where	どこで(どこへ)	目的地、実施場所、関連する場所など
Who	だれと(だれへ)	指示を出した相手、目的の人物、関係者など
What	なにを	その仕事の目的、何をするのか(ねらい)、物品など
Why	なぜ	その仕事の発生した背景、重要性、必要性など
How to	どのように	方法、手段、手順など
How many (much)	数量	必要数、必要量、金額など

● 報告・連絡・相談をこまめにしよう

報告のホウ、連絡のレン、相談のソウの「ホウレンソウ」は、仕事やコミュニケーションでとても大切です。

① 報告	② 連絡	③ 相談
報告には、 ・何かを始める前にする事前報告 ・実施中に途中経過を知らせる中間報告 ・仕事が終了したら、指示を出した上司にする終了報告があります。終了報告をするまでは、仕事を仕上げていないのと同じなので、必ず自分から報告しましょう。	ビジネス社会は情報の社会です。情報は新しいからこそ価値のあるものなので、緊急連絡はもちろん、通常の連絡でも早めにしましょう。	仕事には、予期せぬ事故や事情で、初めの予定通りに進まないことがあります。「相談」は、ミスやトラブルを防止する最大の秘けつです。「期限に遅れそう」「困った問題がある」という場合には、すぐに指示を出した上司に相談しましょう。

● 仕事には優先順位がある

仕事上の優先順位を決めるときには、いくつかの判断ポイントがあります。次に挙げる判断ポイントを覚えておきましょう。

判断ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ● 期限が迫っていること。 ● 相手のあること。 ● 「至急」のこと。 ● 重要なこと。 ● まとめてできること。
--------	---



仕事を通して知り合う人は、異なる出身地、年齢、性別であることがほとんどです。みんなが気持ちよく仕事をするには、お互いの個性を大切にすることが重要です。そして、いろいろな人と一緒に仕事をしていくためには、自分が人からどう見えるかを知り、共通のルールやマナーを守ることが必要です。

1. 基本の身だしなみ

仕事をする上で身につけておきたいマナーを知る

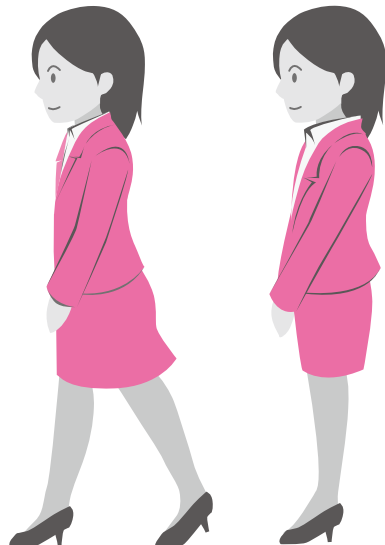
仕事では、お互いを知るまでにあまり時間をかけられないことがあります。特に取引先の方は、仕事のパートナーとして信頼できるかどうかを、またお客さまは信頼して商品を買ってもいいかどうかを、第一印象から判断することが多くなります。自分が思っている以上に、第一印象はその人のイメージを伝えています。そこで、ここでは第一印象を決めるポイントを見ていきましょう。

●ビシッと立とう

ビシッと立っていると、相手に自信や誠意が伝わります。背筋を伸ばし、よい姿勢で立つようにしましょう。

- ・ 目線は自然な高さで。
- ・ あごを軽く引く。
- ・ 背筋を伸ばし胸を張る。
- ・ わきはこころもち開ける。
- ・ おなかに少し力を入れて、引き締めるように。
- ・ 両手の位置／男性は両脇につけ、女性は体の前中央で組む。
- ・ 両足はそろえる。
- ・ 両足のかかとをつけ、つま先を 30 度くらい開く。

- ★歩くときは背すじを伸ばしましょう。
- ★両手は組まず、自然なリズムで軽く振ります。



●お辞儀をマスターしよう

お辞儀は、気持ちを伝えるとても便利な方法です。お辞儀には3種類あります。それぞれをきちっと決められるようになりましょう。

●敬礼

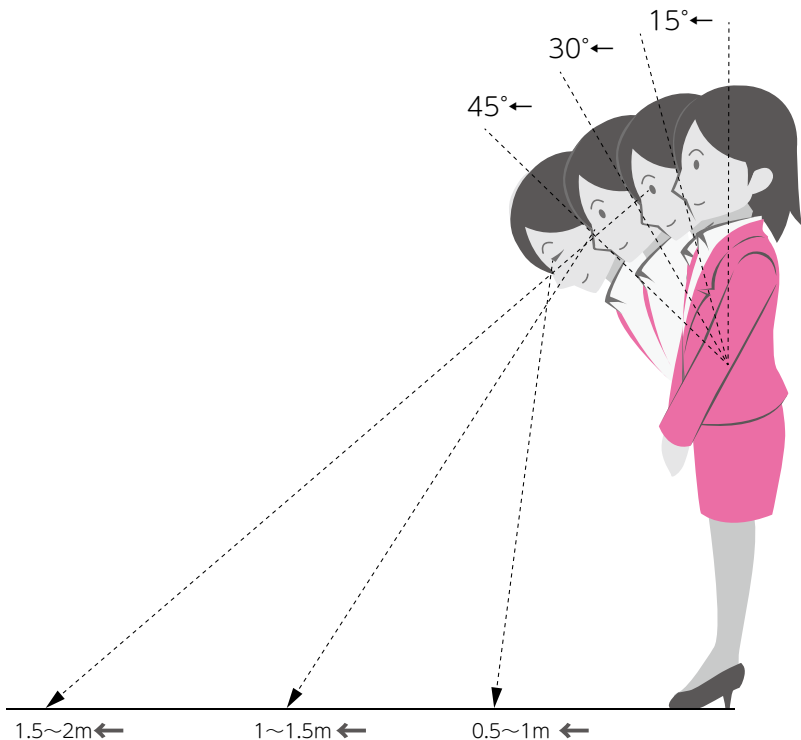
- ・お礼やお詫びをするときにする、最も丁寧なお辞儀。
- ・組み合わせる言葉は、「ありがとうございます」「申し訳ございません」など。
- ・上体を45度に倒す。つま先の前方0.5～1mに視線を合わせるとやりやすい。

●会釈

- ・来客や上位者と廊下ですれ違ったり、入退室のときにするお辞儀。
- ・通常は黙礼。来客には「いらっしゃいませ」と挨拶する。
- ・上体を15度に倒す。つま先の前方1.5～2mに視線を合わせるとやりやすい。

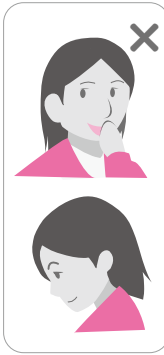
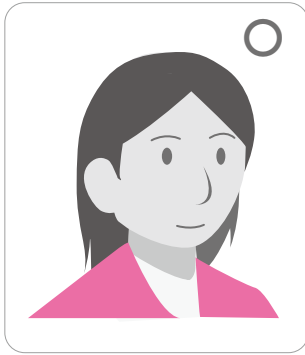
●普通礼

- ・一般的な挨拶のときにするお辞儀。
- ・組み合わせる言葉は、「おはようございます」「いらっしゃいませ」など。
- ・上体を30度に倒す。つま先の前方1～1.5mに視線を合わせるとやりやすい。



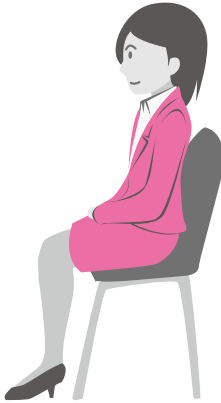
● いい表情になろう

笑顔はみんなを明るくします。自然な笑顔を保ち、よい人間関係を作っていきます。



- ・口元は自然な笑みを浮かべる。
 - ・おだやかな目つきをする。
 - ・目線は自然な高さにする。
- ※上目づかいや、横目で相手を見ない。
ため息や、あくびをしてはいけない。

●きれいに座ろう



- ・あごを引き、目線は自然な高さにする。
 - ・背筋を伸ばす。背もたれに寄りかからない。
 - ・デスクワークのときも前かがみにならない。
 - ・すぐに立てるように腰掛ける。ただし浅すぎるのも危険。
 - ・足を組まない。
 - ・靴底をしっかりと床につけ、足をそろえる。特に女性は膝をそろえて座る。
- ※靴を半分脱いだり、貧乏ゆすりはいしない。

●身だしなみを整えよう

仕事での身だしなみには、いろいろな決まりごとがあります。バッチリ決められるようになりましょう。

<女性>

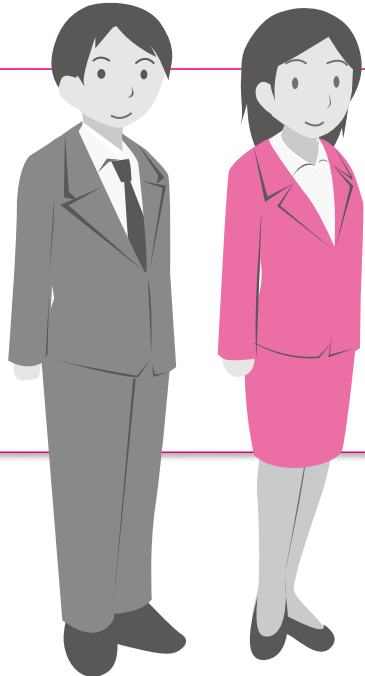
- ・長い髪はまとめる。前髪やサイドの髪が顔にかかりすぎないように。派手な色に染めない。
- ・ナチュラルメイクにする（就職活動時はメイクをしない。）。
- ・シャツにアイロンをかける。
- ・シャツの襟や袖口は汚れていないように。
- ・アクセサリーは控えめに（就職活動時はアクセサリーをしない。）。
- ・濃い色のマニキュアや派手なネイルアートはしない（就職活動時はマニキュアやネイルアートをしない）。爪は切りそろえて、指先を清潔に保つ。
- ・スカートはひざ丈が基本。極端な長さにはしない。
- ・肌に合った色の無地のストッキング（就職活動時は決められた靴下をはく。）。
- ・靴はプレーンなパンプスで黒や茶色が基本。よく磨いておくこと（就職活動時は、学校指定の靴をはく。）。
- ・香りの強い香水等はつけない（就職活動時はつけない。）。

※（ ）内は高校生の就職活動について記載しています。

<男性>

- ・頭髪をすっきりと整える。派手な色に染めないこと。
- ・ヒゲは剃る。
- ・シャツの襟や袖口は汚れていないように。
- ・シャツにアイロンをかける。
- ・アクセサリーはしない。
- ・ネクタイの結び目をきちんとする。
- ・爪は切りそろえて、指先を清潔に保つ。
- ・ズボンはプレスして、すじ目をきちんと入れる。
- ・靴は黒の短靴が基本。よく磨いておくこと（就職活動時は学校指定の靴をはく。）。

※（ ）内は高校生の就職活動について記載しています。



2. 言葉づかい

仕事で使う言葉には「きまり文句」があります。よく使う「きまり文句」をいくつか覚えて使いこなせるようになれば、自分の言いたいことを正確に、相手に伝えることができるようになります。

この「きまり文句」の中には敬語も含まれています。したがって、敬語を身につけることにもつながります。

まずはここで紹介する「きまり文句」を覚えるところから、始めてみましょう。

●楽しく仕事をしていくために

まわりの人と楽しく仕事をしていくために、次のことを実行しましょう。

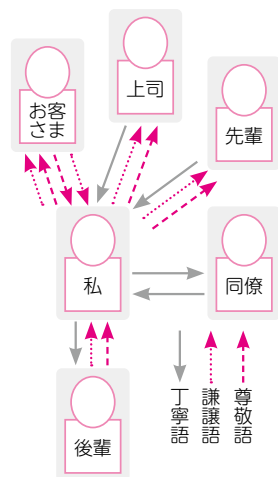
- ・笑顔で、明るくハキハキと話す。
- ・相手に尊敬の気持ちを伝える丁寧な言葉づかいで話す。
- ・会話はキャッチボール。相手にわかりやすく意向を伝え、相手の意向もくみとる気持ちをもって話す。
- ・適度なスピードで、わかりやすく話し、相手に安心感を与える。

●敬語で話そう

仕事では、3つの敬語を使います。話している相手や登場する人のことを表現するときに、「私が誰と、誰のことについて話す」と考えれば、使い分けやすくなります。

①敬語の種類と使い分け

種類	誰が	誰と（会話の相手）	誰について話すのか
尊敬語	私が	社外の人と	相手 相手の会社の社員 他のお客さま
		上司・先輩と	相手、社外の人 他の上司・先輩
		同僚・後輩と	社外の人 上司・先輩
謙讓語	私が	社外の人と	私、私の会社の社員
		上司・先輩と	私
丁寧語	私が	上司・先輩と	私の同僚・後輩
		同僚・後輩と	私、相手 他の同僚・後輩



「お」「ご」をつける尊敬語・謙讓語

普通語	尊敬語にする「お・ご…になる」	謙讓語にする「お・ご…する」
書く	お書きになる	お書きする
読む	お読みになる	お読みする
持つ	お持ちになる	お持ちする
調べる	お調べになる	お調べする

②尊敬表現と謙讓表現の使い分け方

課長との会話

「する」	→ 尊敬	課長が〇〇をなさいますか
	→ 謙讓	私がいたします
「行く」	→ 尊敬	課長はいつ、〇〇へいらっしゃいますか
	→ 謙讓	私は明日参ります
「来る」	→ 尊敬	課長は明日何時ごろ、いらっしゃいますか
	→ 謙讓	私は9時に参ります
「言う」	→ 尊敬	先方へは、課長がおっしゃいますか
	→ 謙讓	私から申し上げます
「いる」	→ 尊敬	午後、課長はいらっしゃいますか
	→ 謙讓	私がおります
「食べる」 「飲む」	→ 尊敬	課長はお昼を召し上がりましたか
	→ 謙讓	私はいただきました
「見る」	→ 尊敬	課長は資料をご覧になりましたか
	→ 謙讓	私は拝見しました
「知る」	→ 尊敬	課長は〇〇の件をご存知でしたか
	→ 謙讓	私は存じておりました

来客との会話

「行く」 「来る」	→ 尊敬	明日お越しいただけますか
	→ 謙讓	私が伺います
「伝言する」	→ 尊敬	恐れ入りますが、お伝えいただけますか
	→ 謙讓	私から申し伝えます
「届ける」	→ 尊敬	わざわざお届けいただき、ありがとうございます
	→ 謙讓	お届けに参りました

● 自信を持って電話対応をしよう

携帯電話を使い慣れている私たちにとって、みんなと一緒に使う会社の電話は、戸惑うことばかりです。一日も早く電話対応をマスターするには、とにかく電話に出て慣れることが大切です。どんな先輩でも、最初は失敗した経験があります。失敗を恐れず、積極的に電話対応をしましょう。

電話対応の例

電話対応の流れ	言葉づかい	注意点
①相手の会社に電話する		<ul style="list-style-type: none"> ・用件はメモしてから。 ・番号を間違えずに。
②電話に出る	「はい、A会社でございます」	<ul style="list-style-type: none"> ・メモの準備をする。 ・電話が鳴ったら3回以内取る。 ・相手が名乗ったら、名前を復唱し「いつもお世話になっております。」と対応するとともに相手の名前をメモに控える。
③相手の会社を確認して	「私、B会社の〇〇と申します」	<ul style="list-style-type: none"> ・先方がメモしやすいように、ハキハキと名のる。
④先方の挨拶	「いつもお世話になっております」	
⑤互いに挨拶する	「こちらこそ、お世話になっております」	<ul style="list-style-type: none"> ・会社を代表して挨拶する。
⑥名指し人へ取り次ぎを頼む	「恐れ入りますが、××課の□□様をお願いいたします」	<ul style="list-style-type: none"> ・名指し人の部署と名を伝える。
⑦先方の取り次ぎ	「××課の□□でございますね。かしこまりました。少々お待ちください」	<ul style="list-style-type: none"> ・名指し人の名前を復唱確認する。
⑧名指し人が出る	「はい、お電話代わりました。□□でございます」	<ul style="list-style-type: none"> ・長く待たせた場合は、まず詫げる。「たいへんお待たせしました。□□でございます」
⑨名指し人が出たら挨拶を交わす	「私、〇〇会社の△△と申します。いつもお世話になっております」	<ul style="list-style-type: none"> ・名指し人が名のらないときは確認する。「□□様でいらっしゃいますか？」
⑩用件をすぐ切り出す（長くかかりそうなとき）	「本日は……の件につきましてお電話を差し上げました」 「今、お時間はよろしいでしょうか」	<ul style="list-style-type: none"> ・何の要件で電話したかを先に言う。 ・伝言を頼むときは、頼んだ人の名前をメモする。
⑪用件が終わったら挨拶して、間をおいて静かに切る	「では、よろしく申し上げます。失礼いたします」 「お忙しいときに、ありがとうございました。失礼いたします」	<ul style="list-style-type: none"> ・用件に合わせた挨拶をする。 ・静かに受話器を置く。 ・相手が目上の方やお得意さまの場合は、相手が切ってから切る。

●ビジネス慣用敬語

挨拶から商談、お礼やお詫びまで、仕事の流れをスムーズにする「魔法の言葉」、それが慣用語です。特にお客さまや会社の上司など、目上の方との会話で上手に使っていきましょう。

「いつもお世話になっております」

ビジネスシーンでは、挨拶の枕詞^{まくらことば}として多用される。それだけに口先だけの言葉にならないように、心を込めた言い方をすることが大切。

「お待たせいたしました」

電話を取り次がれたとき、来客や上司への応対など、このひと言で相手に対する敬意、思いやりを伝えることができる。どんなシーンでもさわやかに言いたい。

「恐れ入ります」

何かをお願いしたいとき、好意を受けたときなどに、感謝の言葉として使う。また、人に何かを頼むときは「すみませんが～」ではなく「恐れ入りますが～」で始める。

「申し訳ございません」

お詫びのビジネス用語。「すみません」「ごめんなさい」はNG。

「席をはずしております」

電話や来客があったとき、当人がいないことを表す慣用語。外出が明確な場合は使わない。

「お手数ですが」

何かをお願いするようなときに添える言葉。面倒な頼みごとをするときなども、このひと言をつけると丁寧な印象に。

「かしこまりました」

上司やお客さまから依頼や命令を受けたときに、承知したことを伝える言葉。「わかりました」はNG。

「よろしいでしょうか」

ビジネスでは、了解を得たり、確認したりする場面は結構多いもの。

「わかりかねますが」

「わかりません」「知りません」と言い切らずに、ソフトな言い回しで否定すると好感度アップ。

「いかがなさいますか」

上司やお客さまなど目上の人に回答を求めたり、要望をたずねたりするときに使う。

「いかがいたしましょうか」

上司やお客さまなどの目上の人に対して、自分の行為をたずねる場合に使う。

「さようでございます」

「そうです」の丁寧語。

「ちょうだいいたします」

物を受け取るときのほか、食べる、飲むにも使える。

「ただ今」

「今」よりも丁寧な印象を与える言葉。「～参ります」「～伺います」などと続ける。

「後ほど」「先ほど」

「後で」「さっき」の丁寧語。「後ほどお電話いたします」「先ほどお電話した件ですが」などと使う。

「ただ今」とセットで覚えておくと便利。

3. ビジネス文書

ビジネス文書は、個性やおもしろさが求められる作文や個人的な手紙と違って、仕事上の連絡事項をわかりやすく伝えるために使います。また、すでに決められた書き方があるので、そのとおりに書けば、誰でもきちんと作れます。

もともと用件を簡潔に伝えることが目的の文書なので、基本形を知ればすぐに応用ができるようになります。ここでは要点を見ていきましょう。

● まずはポイントをおさえよう

文書を作成するときには、以下のポイントに注意しましょう。

● 相手にわかりやすく

標題を付け、結論から先に書く。1文を短く。

● フォームを守る

具体的な内容は別記に箇条書きにし、書式を守る。

● 正確に書く

誤字・脱字はもちろん、記載内容を間違わないこと。

● 相手の立場を考える

一方通行のコミュニケーションのため、丁寧な言葉づかいで。

● 送付時に気をつけること

● 郵便・運送便やファクシミリを送るときには送付状を付けよう

カタログや資料を社外に送るときには、送付状に送付内容を記載して同封します。また、ファクシミリを送るときには一枚目にファクシミリ用の送付状を付けて送付します。送付状をつけないで送ってしまうと、受取人不明になってしまったり、送付内容に不備があったときの確認ができなかったりするるので、きちんと付けるようにしましょう。

郵送・運送便使用、ファクシミリ用どちらの送付状も、使いまわしが可能な本文や別記欄（送付物の明細や送付内容を記入する欄）があらかじめ用意されていることが多く、空欄に必要な事項を記入します。

● きちんと送られたか確認しよう

急ぎの用件や重要事項の場合は、特に注意して送付物が届いたかどうかの確認の電話をしましょう。また、電子メールは受け手がすぐに受信の確認をするとは限りません。届いたはずと思い込んで確認を怠るとトラブルが発生する可能性があります。逆にメールを受けた場合は、受信した旨を先方に連絡するようにすると情報のやり取りがスムーズになります。

● あて先を間違えないように気をつけよう

あて先を間違えて送ってしまうと、大切な情報が関係のない第三者に送られて

【送付状の例】

＜郵送・配送用の送付状＞

文書番号 ○年○月○日	
○○○産業株式会社 販売促進課長 ○○○ 様	株式会社○○ビジネス 企画営業課○○○○
企画書ご送付の件	
拝啓 貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り厚くお礼申し上げます。	
さて、下記書類をご送付いたしますので、ご査収のほどよろしく願い申し上げます。	
敬具	
記	
1. 見本市展示ブース企画書……1部	
2. 同 見積書……1部	
以上	

＜ファクシミリ用の送付状＞

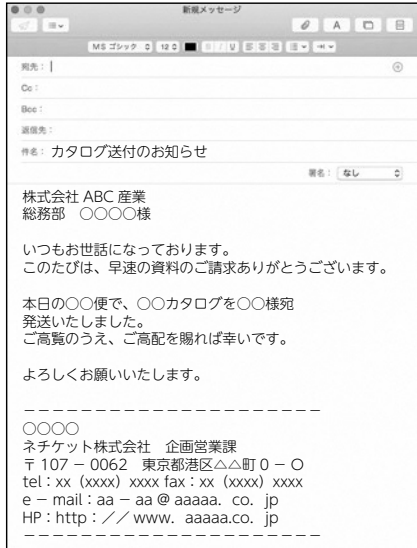
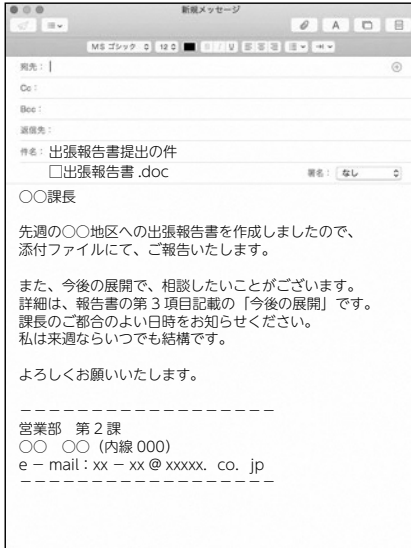
FAX 送付状		1 / 2
		○年○月○日
送付先 ○○○販売株式会社 企画室 ○○○○ 様	発信者 ○○○不動産株式会社 法人営業課○○○ TEL : 03 (0000) 0000 FAX : 03 (0000) 0000	
件名 貴社倉庫候補物件の地図のご送付の件		送付枚数 全2枚 (本状含む)
前略 標記の件で下記のとおりご送付いたしますのでよろしく願い申し上げます。 草々		
記		
1. 送付物 現場付近の地図 1部		
2. 交 通 物件は東名高速道路○○インターチェンジから○○○○○○です。 以上		
追伸 当日は弊社営業部長○○ともども、現地でお待ちしております。		
※色文字が手書き部分。		

しまいます。情報に個人情報が含まれている場合は、さらに大きな問題に発展してしまう可能性もあります。送信先のファクシミリ番号を複数人で再確認するなど、十分注意して送るようにしましょう。

●電子メールの注意点

私たちが個人で使っている電子メールと違って、仕事の電子メールでは、気をつけたいことがあります。

- ・敬語で書く。また、顔文字や絵文字は使わない。
- ・送信メールの「件名（電子メールの題名）」は、メールの内容がわかるように「○○のご連絡」「○○のご送付」などとする。
- ・会社からもらったパスワードは、他人に知られないように注意する。
- ・パソコンで不具合を発見した場合は、すぐに会社のネットワーク管理者に報告する。
- ・電子メールでは同時に複数のアドレスに送信することができるが、メールアドレスの取り扱いにも注意が必要である。「CC」に同報する送付先を入力した場合にはすべての送付先で「宛先」と「CC」に指定したアドレスを見ることが出来る。「宛先」と「CC」に指定した送付先に知られずに同報して送りたい場合は「BCC」に入力する。
- ・ビジネスメールの末尾には、発信者の署名を記載する。署名は、社外用と社内



用の2種類を作る。本支社や他事業部との連絡が頻繁にある場合には、所在地やファクシミリ番号を入れた他事業所用の署名を作成しておくといよい。記載順に決まりはないが、上下を罫線で挟むなど、相手がわかりやすいようにすることがポイントです。

●社内文書をマスターしよう

社内文書は、社内でのいろいろな重要事項を伝達し、そのやりとりを記録して保管するために作成します。そこで、必要事項のみを決まった表現で記載します。

●社外文書を書いてみよう

社外文書は会社から外部へ送る正式な文書です。そこで、簡単な連絡事項であっても、相手を尊重する一定のマナーがあり、敬語表現を使います。社内文書に比べると難しく感じられますが、まずは本文の形式を覚えるところから始めましょう。作成したら必ず自分で見直し、先輩や上司にもチェックしてもらいましょう。

文書番号
〇〇年〇月〇日

社員各位

総務課長

防災訓練実施の件（通知） ← ①

秋の火災予防月間にもない、下記のとおり防災訓練を実施いたします。防災担当者の指示に従って、全社員参加してください。 ← ②

記

1. 日 時 〇月〇日（木） ← ③
11：30～12：30

2. 集合場所 当営業所駐車場

3. 指 導 △△消防署 ← ④

以上

《社内文書（例）》

- ① **標題**：新聞の見出しのように、内容がひと目でわかる表現にする。20字以内で。一般的には「〇〇について」「〇〇の件」「〇〇に関する件」とする。
- ② **本文**：文書の目的や理由などを書いてから要件に入る。文体はていねい語にすることが多い。具体的な内容は、「下記のとおり」として、「記」の後に書く。
- ③ **別記**：「記」として、必要事項を簡潔に箇条書きにする。
- ④ **以上**：すべて記載したら、最終行の行末に「以上」と入れる。

文書番号
〇〇年〇月〇日

XYZ 産業株式会社
販売促進課長
〇〇〇〇 様

株式会社 OK ビジネス
企画営業課〇〇〇〇

書類ご送付の件 ← ①

拝啓 貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り厚くお礼申し上げます。 ← ②

さて、下記書類をご送付いたしますので、ご査収のほどよろしくお願い申し上げます。 ← ③

敬具

記 ← ④

1. 見本市展示ブース企画書・・・1部

2. 同 見積書・・・1部

以上

《社外文書（例）》

- ① **標題**：何についての通知なのか、わかるようにする。
- ② **本文**：一連の業務の最初に出す通知状では、原則として前文を省かず「拝啓」に続けて前文の挨拶文を入れる。しかし、すでに進行中の業務に関係する連絡をする場合は、「前略」として前文を略し、主文に入ることも多い。その場合は末文も略す。
- ③ **主文**：通知の主旨（意向）と必要性を述べる。「いたしました」「申し上げます」など、適切な敬語表現を用いる。
- ④ **別記**：具体的な内容を箇条書きで簡潔に記載する。発注、送付などの連絡は、その日付を必ず書く。返信の期限など、先方の注意を促したい事項があるときは、別記の後に「なお、……」として付記する。

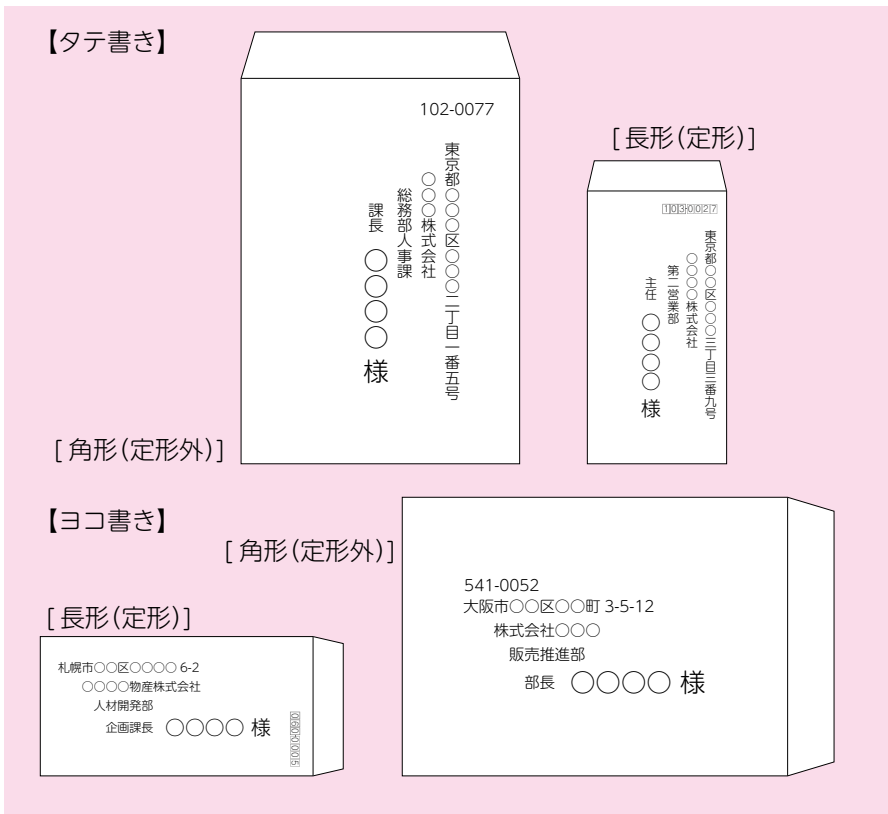
●封筒の宛名書き

文書の作成には、ほとんどの場合パソコンを用いますが、封筒の宛名書きは手書きが一般的です。文字は楷書（字画をくずさない）を使用し、丁寧に読みやすく書きましょう。

- 送付する文書が完成したら、必ず自分で見直した後に、上司や先輩に内容を確認してもらってから、適切な大きさの封筒に入れて送付します。
- 送付物を封筒に入れるときには、封筒の表と送付物の宛先が同じ向きになるように入れます。
- 封筒に宛先を書くときには、受信者の名前が左右中央に来るようにします。
- 最もよく使う事務用封筒には、2種類の形があります。送付する文書の内容や種類によって使い分けます。

長 形／A4判やB5判の文書を三つ折にして入れる。

角 形／文書を折らずに送るときに使う。



4. 訪問と来客応対

仕事では、もちろん電話や電子メールも使いますが、それよりも会議や打ち合わせ、お客さまとの面談など、直接顔を合わせる意見交換や情報交換がとても重視されます。それは、「顔を見て話す」ということが、仕事のパートナー同士の大切なコミュニケーションの方法だからです。

気持ちのよい態度で、いろいろな人との協力関係を強化するために、ビジネス最前線のコミュニケーションを身につけましょう。

●訪問前の事前の準備

訪問するときには、事前に必要な資料や交通手段の確認など万全の準備をして、きちんと約束の時間に着くようにしましょう。

●約束をしてから訪問しよう

- ・あらかじめ約束をしてから訪問する。
- ・約束をするときには、面談の用件とおよその必要な時間を伝える。

●確実な準備をしよう

- ・訪問先の住所を地図で調べて、交通手段を確認し、余裕をもって出かける。
- ・面談の内容について上司に確認をしたり、必要な資料をそろえる。

●行動予定がわかるようにしておこう

- ・外出時と帰社時には、必ず上司に報告する。
- ・「行き先、先方の担当者名、連絡先、帰社予定時刻」を、職場の他メンバーにわかるようにして出かける。

●訪問先への移動中のふるまい

移動中にも訪問先の方とすれちがう可能性があります。公共のマナーを守って行動しましょう。

●周囲に配慮した行動をとろう

- ・公共の場や訪問先では、「会社の代表」としてエチケットを守る。
- ・社外で食事を取る際には、同行者との会話に注意する。特に、先方の会社に関係することや、こちらの仕事のねらいなどを大きな声で話すことは避ける。

顧客先の近辺では、他の顧客に重要な内容の電話をかけることも差し控える。

●身だしなみをととのえよう

- ・訪問先では、冬場ならコートを脱ぐ、夏場なら上着を着るなど、身だしなみを整えてから受付をする。

●訪問後に心がけること

訪問後には、すみやかに職場に連絡し、今後の展開につなげるために課題の整理をしましょう。

●まず職場に連絡する

- ・訪問が終了したら、職場へ電話連絡する。その際に、外出している間から連絡がなかったか聞くこと。
- ・職場にもどったら、再度上司に面談の報告をする。このときは面談内容を詳しく報告し、今後の話の進め方や展開についてのアドバイスを受ける。

●報告がすんだら

- ・訪問後に、訪問先に面談のお礼を電子メールなどで送るとよい印象を与えることができる。特にお世話になったり、長時間かかったりした場合には、誠意をこめた内容にする。
- ・課題の整理やスケジュールの調整を行う。

●接遇（おもてなし）

お客さまは、わざわざ時間をさいて、あなたの会社に来てくださいます。「来てよかった」と思ってもらえるような対応をしましょう。

●心をこめて対応しよう

- ・心から「いらっしゃいませ」と迎える。
- ・丁寧な言葉づかいと笑顔で接する。

●迅速に対応しよう

- ・お客さまの時間を大切にするため、テキパキと対応する。
- ・受付や応接スペースで、できる限り待たせないようにする。

●正確に対応しよう

- ・お客さまの会社名・氏名は、メモするか名刺を預かる。
- ・名指し人の部署名・氏名をメモする。

●公平に接しよう

- ・約束をして時間どおりに見えたお客さまを最優先する。
- ・どのお客さまに対しても丁寧に接する。

● 来客の対応と取引先訪問の流れ

お客さまの対応と取引先への訪問は、それぞれの段階にポイントがあります。一般的な流れで見てみましょう。

来客対応
①お客さまを受け付け、用件・名指し人名を伺う。 ②名指し人に取り次ぎ、案内する場所を聞く。 ③お客さまを応接スペースへ案内する。 ④椅子の上席をすすめる。 ⑤お茶を出す。 ⑥お客さまを見送り、応接スペースを片づける。
訪 問
①会社名と氏名を名のり、名指し人に取り次ぎを頼む。 ②取り次いでもらっている間はその場で待つ。 ③案内者の後ろをついて、応接スペースに行く。 ④椅子をすすめられたら腰掛けて待つ。 ⑤名指し人が入ってきたら、立って挨拶する。 ⑥挨拶がすんだら席をすすめられるので着席し、用件に入る。 ⑦用件が終わったら、礼を述べて帰る。



● 名刺交換をビシッとやろう

名刺は所属や立場を示すものなので、その人の「分身」ともいわれます。必ず専用の名刺入れに入れ、大切に持ち歩きましょう。

名刺交換の流れ

① 「はじめまして」

ビジネス上、立場が下の方が先に名のりながら、相手の名刺入れの上に名刺を差し出す。

・下位者「私、(〇〇社の)〇〇と申します。よろしくお願いいたします」

・上位者「ありがとうございます」

②次に立場が上の方が、名のりながら名刺を渡す。

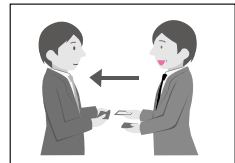
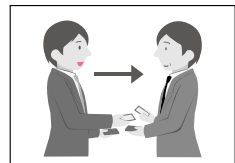
<立場を入れ替えて同じセリフ>

・上位者「私、(〇〇社の)〇〇と申します。よろしくお願いいたします」

・下位者「ありがとうございます」

③下位者は、名刺入れの上で両手で受け取る。

④もらった名刺の基本的な持ち方は、名刺入れの上に重ねて、両手で胸の前の高さ、身体の中央で持つ。



ビジネス上のコミュニケーションでは、相手の話をしっかり聴き、自分の気持ち・考えを率直に表現することが求められます。お互いに違う考えを持っていることを受け入れ、話し合いを通してよりよい成果を生み出すことが大切なのです。

上手な自己表現をしよう

その場の状況に合った率直な自己表現ができるようになる

●円滑なコミュニケーションのために

普段の生活の中で、言いたいことを我慢してしまったり、逆に強く言いすぎて後悔をしたりしたことはありませんか？

相手の言うままになるのでも、一方的な自己主張をするのでもなく、相手も尊重したうえで自分の気持ち・考えを率直にその場の状況に合った適切な方法で表現することが大切です。そのためにはまず自分のコミュニケーションがどのタイプに当てはまるのかを知ることが、円滑なコミュニケーションをするための第一歩です。

●コミュニケーションの3タイプ

- ① **ノン・アサーティブ (非主張的)** 自分よりも他者を優先し、自分のことを後回しにするタイプ
- ② **アグレッシブ (攻撃的)** 自分中心に考えて、他者への配慮が不足するタイプ
- ③ **アサーティブ (主張的)** 自分のことをまず考えるが、他者に対しても配慮するタイプ

●上手なコミュニケーションのコツ

あなたのコミュニケーションはどのタイプでしたか？

ここではコミュニケーションの3タイプの中でもっとも理想的なタイプであるアサーティブ (主張的) なコミュニケーションをするためのポイントを簡単に紹介します。

ポイント1 言葉と態度

言葉と、態度 (表情、声の高低、話す速さ等) を一致させましょう。自分の主張したいことに自信を持って落ち着いた態度で表現することで、発信したいメッセージが相手に明確に伝わります。

- ◆目・・・・・・・・目線を相手と合わせる。
- ◆表情・・・・・・・・伝えたいメッセージに合わせた表情にする。
- ◆声・・・・・・・・声の高さ、速さは話の内容に合わせて変える。
- ◆姿勢・・・・・・・・背筋を伸ばして堂々と。

◆距離と位置・・・話の内容、相手に合わせて、相手との距離感や立ち位置を変える。

ポイント2 無意識のクセに注意

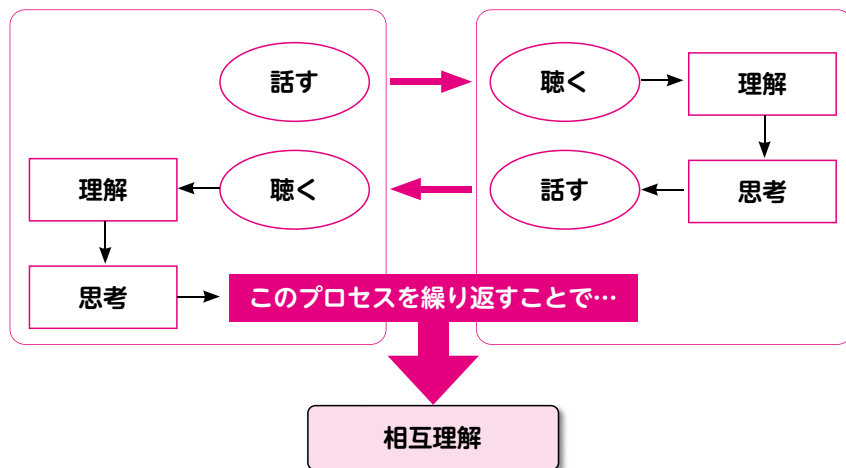
無意識に、腕や足を組んで話を聞いたりしていませんか？ 無意識のクセがあなた自身の印象・評価につながりかねません。

しかしクセというものは自分ではなかなか直しにくいものです。周りの人に気が付いたときに注意してもらうように頼んでみましょう。

●双方向コミュニケーションのために配慮すること

アサーティブな言動をすることは、同様にアサーティブな言動をする相手との双方向のコミュニケーションを成立させることです。

この言動のめざすところは、妥協ではなく、真の相互理解のもと、話し合いを通してよりよい成果を生み出すことです。



●**双方向のコミュニケーションのためには、次のことに配慮しましょう。**

○**考え方や気持ちを整理してから伝える。**

⇒人は受け止めた情報に対して、その人なりの解釈を加えます。同じ言葉を聞いても、人それぞれに、その言葉への意味づけは違ってきます。

○**相手の発言は積極的に傾聴する。**

⇒ことばで伝えられた情報の意味を理解するには、積極的な傾聴姿勢が必要です。

○**非言語的表現にも配慮する。**

⇒伝える手段は、言葉だけではありません。音調や語調、アイコンタクトなどが伝える情報量の大きさは、言葉を越える時もあります。

○**質問を使い分ける。**

⇒相手を理解するためには、聴くだけでなく、質問して「訊く」ことで、誤解やズレを解消することができます。

●**話し合いのステップ**

アサーティブな話し合いをするためには、下のステップを参考にするとよいでしょう。

自己表現	ステップ 1	発言のきっかけとなったできごとを客観的に描写する。 ⇒ 自分が解決したいと思う状況や相手の行動を、客観的、具体的に描写する。
	ステップ 2	できごとに対する自分の気持ちを率直に表現する。 ⇒ 状況や相手の行動に対する自分の気持ちを感情的にならずに素直に表現する。 ⇒ ~によって、~のせいで、とは言わない。
	ステップ 3	相手に望む行動、解決策を提案する。 ⇒ 具体的、現実的解決策や、相手の行動をどのように変えてもらいたい提案をする。
調整	ステップ 4	提案に対する選択肢を提示する。 ⇒ 相手が受け入れてくれる（受け入れてくれない）場合を考慮して選択肢を示す。
	ステップ 5	相手が望む行動、解決策を聴く。 ⇒ 具体的、現実的解決策や、そのために双方の行動をどのように変えるか調整を行う。 ⇒ 双方の合意をとりつける。
合意	ステップ 6	合意内容を要約する。 ⇒ 双方が今後の解決に向けてとるべき具体的行動と、自身の行動をどのように変えるべきか、確認する。

●事例を見てみよう

状況 あなた（Aさん）は明日に大切な試験を控えています。予想問題集をつかって今晚も一生懸命勉強しようと思い、急いで帰るところです。ところが友達のBさんが、その問題集を貸して欲しいと言ってきました。コピーをするには分量が多くて手間とお金がかかりすぎるのです。あなたは本音では断りたいと思っています。どんな対応をしますか？

アサーティブでない例 1	アサーティブでない例 2
<p>B: Aさん、明日の試験の予想問題集持っていたよね。あれ貸してくれない？</p> <p>A: えっ・・・で、でも。</p> <p>B: いいじゃない、もうたっぷり勉強したんでしょ？ 貸してよ。</p> <p>A: ・・・んーしょうがないなー。</p> <p>B: あーよかった。ありがとう！</p> <p>A: (後悔しながら帰宅。別の教材で勉強するが、はかどらずさらに後悔)</p>	<p>B: Aさん、明日の試験の予想問題集持っていたよね。あれ貸してくれない？</p> <p>A: えっ、そんなの急に言われても貸せないよ。試験前日にそんなこと言うなんてBさんずうずうしいんじゃない？</p> <p>B: えー、もういっぱい勉強したんでしょ？ いいじゃん、貸してくれても。</p> <p>A: だから嫌だってば。ダメ、貸せない。</p> <p>B: わかったよ。もう頼みません。</p> <p>A: (きつい言い方をしてしまったことを後悔しながら帰宅)</p>
アサーティブな例	
<p>B: Aさん、明日の試験の予想問題集持っていたよね。あれ貸してくれない？</p> <p>A: 明日の試験の勉強で私の問題集が使いたいのね？ 【状況を客観的に描写】</p> <p>B: うん。</p> <p>A: そっかー、でも私も今日それで勉強したいんだよね。まだ勉強が足りなくて少しでも時間が欲しいんだ。 【自分の気持ちの表現】</p> <p>B: そうなんだー。</p> <p>A: 参考書なら貸せるのがあるけど使う？ 問題も載ってるよ。 【解決策の提案】</p> <p>B: んー。</p>	<p>A: どうしてもあれがいいのなら、めどがついたら連絡するから取りにきてくれる？ そうしたら貸せるかもしれないけど。 【別の選択肢の提案】</p> <p>B: うーん、じゃあ一応連絡もらえる？ 状況次第で借りに行くかもしれないから。面倒かけごめんね。</p> <p>A: 大丈夫だよ。すぐに貸せなくてごめんね。遅くなるかもしれないけど使い終わったら連絡するね。 【合意の確認】</p> <p>A: (貸さずにBさんのことも尊重でき、嫌な気分にならずに帰宅して勉強に取りかかれる)</p>

学生と社会人では、家庭以外の主な居場所が学校から職場に変わるほか、社会の中での役割や責任が大きく変わります。自分で自分の生活を支えるためには意識の転換と生活に必要な知識を得ることが大切です。以下の内容を学び、はやく社会人として自立できるよう今から準備しておきましょう。

上手な生活管理

- ①学生と社会人の生活の違いを知る
- ②社会人の責任を知り、社会人になる心構えを持つ

●自立した社会人として

これからは一人の社会人として自分の判断で行動し生活していくことになると同時に、果たすべき責任や義務も多くなります。ここでは金銭管理と健康管理という面から注意点を挙げておきます。学生と社会人の違いについても図表で確認しておいてください。

●金銭管理

「お金の管理」においては、収入と支出のバランスを考えてものを買ったり、遊んだりすることが大切です。まず、生活していくために必ずかかる費用と税金、社会保険料を計算し、それを収入から引きます。残ったお金を趣味や娯楽などに優先順位を決めて使います。給料日前にお金がなくならないように、いつ、いくら必要になるかを想定して計画的に使うようにします。また、就職するとクレジットカードが作れるようになります。「作りませんか」という誘いも多くなります。カード決済などはその場では現金が減らないので、つい多く使ってしまいがちです。引き落とし日にいくら支払われているかしっかり管理して、預金残高不足にならないよう注意しましょう。たびたび残高不足になると、信用できない人物として登録されてしまうこともあります。そうなるとどこからもお金を借りられなくなります。

●健康管理

規則正しい生活をするのが大切です。一人暮らしの人などは特に、就寝時間や起床時間が不規則となり、寝不足になりがちです。そうなると仕事に集中できず、仕事に支障が出るようになります。寝る時間、起きる時間をなるべく一定に保ちましょう。また、食べすぎ、食べなさ過ぎに注意しましょう。食事の時間もできるだけ一定に保つのが食事をコントロールする秘けつです。特に、夜食べ過ぎないように注意しましょう。

学生と社会人の違い

項目	学 生	社 会 人
金銭管理	<ul style="list-style-type: none"> ・手にできる金額が少額（おこづかい、バイト代）。 ・一般的に生活費・授業料は親の負担。 	<ul style="list-style-type: none"> ・手にできる金額が増える。 ・給料をもらって仕事をする以上プロとしての責任を果たさなければならない。 ・生活するために必要な家賃や食費、水道光熱費などの生活費をまかなう。親と一緒に住む人も、自分の生活費を家に入れることを考える。 ・得た収入は配分を考えて使い、計画的に貯蓄・運用する。
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の体調を考慮して休むことができる。 ・休むことで勉強に遅れが生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・健康管理ができずに休むと、周りの人に自分の仕事が回ったり、取引先に迷惑をかけたりしてしまう。 ・暴飲暴食や睡眠不足を避ける。 ・生活の場を清潔・健全に保つ。 ・自分で工夫して精神的ストレスを解消する。
人間関係	<ul style="list-style-type: none"> ・学校には自分の能力や知識を向上させるのが目的で通っていた。 ・同世代の人が集まったヨコの関係が中心。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職場では、会社の一つの目標に向かってみんなで頑張るチームプレイが必要。自分のミスは組織全体の信用を落とすことになる。 ・いろいろな世代の人たちがおり、上司と部下というようにタテの関係が多くなる。
時間管理	<ul style="list-style-type: none"> ・授業時間が短く区切られ、長期の休みもあった。 ・遅刻や無断欠席も寛容される場合があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・就業時間も長し、自由になる時間も少ない。それに合わせた生活と効率のよい仕事をする。 ・遅刻や無断欠勤は許されない。 ・自分の都合をつけて有給休暇を取ることができる。
勉強	<ul style="list-style-type: none"> ・試験のための勉強が中心だった（入学試験、進級試験、就職試験など）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分のためにも会社のためにも自ら勉強をしなければならない。
言葉づかい	<ul style="list-style-type: none"> ・かかわる人が同級生や先輩、先生が中心であったため、それほど気にする必要はなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・正しい言葉づかいと敬語が大切となる。特に挨拶は基本。 ・言葉づかい一つで取引が中止になることもある。
約束（ルール）	<ul style="list-style-type: none"> ・一部には厳しい面もあるが、一般的には約束やルールは甘く、大目に見てもらえる。 ・約束を破ったり、ルール違反をしたりしても、その責任は当事者のみが追及される。ある程度の信頼関係がある上で約束やルールを設定することが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・約束やルールに対して全般的に厳しく、特に納期や社会的なルール（常識）が守られていないと、他の点でどんなに素晴らしい仕事をしていても認められないことが多い。約束の不履行による責任は本人だけでなく他の人や企業そのものに追求される。 ・ルールや納期を守っていくことによって互いの信頼関係が生まれる。
評価される視点	<ul style="list-style-type: none"> ・テストの点数及び学習態度を中心に定期的に評価される。 ・評価のための準備として得る知識や能力は一時的なものであり、社会に出るからは更なる努力が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な評価もあるが、その基準は日々の仕事に対する姿勢・成果におかれ、人格に対する評価も行われている。したがって毎日の積み重ねが重要である。
目標	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の好み、能力にあった目標を設定できる（設定しなくともよい）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・目標が経営・上司・先輩から提供される。目標を達成することを強く期待される。 ・必ずしも自分の好み・能力にあった目標が設定されるわけではない。

1. 職場での様々な問題について

●労働問題全般の相談…福島県中小企業労働相談所（県庁雇用労政課内）

解雇や労働時間、転勤などの労働条件に関することや勤労者福祉に関すること、労務管理、労使関係など広く労働問題全般について、専門の労働相談員が相談に応じます。

◆フリーダイヤル：0120-610-145（携帯・固定電話共通）

◆相談時間：月～金曜日 9時～16時

●個別的労使関係の調整…福島県労働委員会（福島県自治会館4階）

職場における労働者個人と使用者の労使関係の問題全般を対象として、福島県労働委員会が公正・中立の立場で平和的に問題の解決に当たります。

また、労働委員会では電話やメールによる労働相談も受け付けています。

◆電話：024-521-7594

◆Eメール：roudousoudan@pref.fukushima.lg.jp

◆ホームページ：http://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/65015a

●国（福島労働局総合労働相談コーナー）

国（厚生労働省福島労働局）では、福島労働局雇用環境・均等室及び県内全ての労働基準監督署に総合労働相談コーナーを設置しています。

総合労働相談コーナーでは、解雇、賃金の引下げ、職場でのパワーハラスメント、いじめ・嫌がらせなど職場におけるトラブルについて「個別労働紛争解決制度」に基づいて、次の3つの制度を用意しています。

①総合労働相談コーナーにおける情報提供・相談

相談者に対する、労働に関する法律や民事裁判の判例等といったアドバイスの実施

②労働局長による助言・指導

相手方に対する、労働に関する法律や民事判例等のアドバイスによる、自主解決の促進を図る制度

③紛争調整委員会によるあっせん

（大企業におけるパワーハラスメントについては「調停」）
紛争調整委員による、あっせん案の提示などにより当事者同士の話し合いを促進して解決を図る制度



職場におけるトラブルについての相談に対応するため、県内全ての労働基準監督署に総合労働相談コーナーが設置されています。

●福島労働局総合労働相談コーナー
(福島労働局雇用環境・均等室内)
TEL.024-536-4600
フリーダイヤル (労働者用)
0800-8004611

●福島総合労働相談コーナー
(福島労働基準監督署内)
TEL.024-503-4859

●郡山総合労働相談コーナー
(郡山労働基準監督署内)
TEL.024-900-9609

●いわき総合労働相談コーナー
(いわき労働基準監督署内)
TEL.0246-81-0068

●会津総合労働相談コーナー
(会津労働基準監督署内)
TEL.0242-26-6495

●白河総合労働相談コーナー
(白河労働基準監督署内)
TEL.0248-24-1391

●須賀川総合労働相談コーナー
(須賀川労働基準監督署内)
TEL.0248-75-3519

●喜多方総合労働相談コーナー
(喜多方労働基準監督署内)
TEL.0241-22-4211

●相馬総合労働相談コーナー
(相馬労働基準監督署内)
TEL.0244-36-4175

●富岡総合労働相談コーナー
(富岡労働基準監督署内)
TEL.0240-22-3003

相談窓口のご利用時間 9 : 00 ~ 16 : 30 土・日・祝日は休みです。



パワーハラスメントとは

職場におけるパワーハラスメントとは、同じ職場で働く者に対して、優越的な関係(※)を背景に、業務上必要かつ相当な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいう。

※上司から部下に行われるものだけでなく、先輩・後輩間や同僚間、さらには部下から上司に対して様々な優位性を背景に行われるものも含まれる。

2. 労働条件、解雇、安全衛生、労災保険について

●労働基準監督署

県下の各労働基準監督署では、労働条件（労働時間、休日、休暇等）が労働基準法に違反していないかを監督したり、解雇・賃金不払い、労働安全衛生・補償の相談などを受けています。

◆ 8:30～17:15（土日・祝日を除く）

●福島労働局労働基準部

〒960-8021 福島市霞町1-46 福島合同庁舎5階

TEL.024-536-4602

●福島労働基準監督署

〒960-8021 福島市霞町1-46 福島合同庁舎1階

TEL.024-536-4610

●郡山労働基準監督署

〒963-8025 郡山市桑野二丁目1-18

TEL.024-922-1370

●いわき労働基準監督署

〒970-8026 いわき市平字堂根町4-11

いわき地方合同庁舎4階

TEL.0246-23-2255

●会津労働基準監督署

〒965-0803 会津若松市城前2-10

TEL.0242-26-6494

●須賀川労働基準監督署

〒962-0834 須賀川市旭町204-1

TEL.0248-75-3519

●喜多方労働基準監督署

〒966-0896 喜多方市諏訪91

TEL.0241-22-4211

●白河労働基準監督署

〒961-0074 白河市郭内1-124

TEL.0248-24-1391

●相馬労働基準監督署

〒976-0042 相馬市中村字桜ヶ丘68

TEL.0244-36-4175

●富岡労働基準監督署

〒979-1112 双葉郡富岡町中央2丁目104

TEL.0240-22-3003

3. 男女均等、育児・介護休業等、パートタイム・有期雇用労働について

●福島労働局雇用環境・均等室

男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、パートタイム・有期雇用労働法等に関する相談やセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（いわゆるマタハラ）、パワーハラスメントの相談を受け付けています。

上記の法律に関し、労働者と使用者の間でトラブルがある場合、労働局長の「助言・指導」、「調停」といった紛争解決を援助するための制度が利用できます。

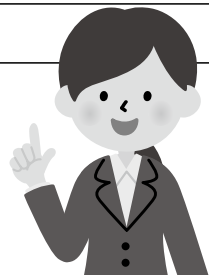
◆ 〒960-8021 福島市霞町1-46 福島合同庁舎5階

◆ TEL.024-536-4609

4. こころの健康相談統一ダイヤル

心の健康づくりの一環として全国どこからでも電話をすれば、電話をかけた所在地の公的な相談機関に相談できます。

◆ TEL.0570-064-556



5. ハローワークのご案内

仕事をお探しの方一人一人にあった仕事が見つかるよう、相談や仕事の紹介を行っています。また雇用保険失業給付の手続なども行っています。

● ハローワーク福島
〒 960-8589 福島市狐塚 17-40
TEL.024-534-4121

● ハローワークいわき
〒 970-8026 いわき市平字堂根町 4-11
いわき地方合同庁舎 1 階
TEL.0246-23-1421

● ハローワーク小名浜
〒 971-8111 いわき市小名浜大原字六反田 65-3
TEL.0246-54-6666

● ハローワーク勿来
〒 974-8212 いわき市東田町 1-28-3
TEL.0246-63-3171

● ハローワーク会津若松
〒 965-0877 会津若松市西栄町 2-23
TEL.0242-26-3333

● ハローワーク南会津
〒 967-0004 南会津郡南会津町田島字行司 12
TEL.0241-62-1101

● ハローワーク喜多方
〒 966-0853 喜多方市千刈 8374
TEL.0241-22-4111

● ハローワーク郡山
〒 963-8609 郡山市方八町 2-1-26
TEL.024-942-8609

● ハローワーク白河
〒 961-0074 白河市字郭内 1-136
白河小峰城合同庁舎 1 階
TEL.0248-24-1256

● ハローワーク須賀川
〒 962-0865 須賀川市妙見 121-1
TEL.0248-76-8609

● ハローワーク相双
〒 975-0032 南相馬市原町区桜井町 1-127
TEL.0244-24-3531

● ハローワーク相馬
〒 976-0042 相馬市中村 1-12-1
TEL.0244-36-0211

● ハローワーク富岡
〒 979-1111 双葉郡富岡町大字小浜字大膳町 109-1
TEL.0240-22-3121

● ハローワーク二本松
〒 964-0906 二本松市若宮 2-162-5
TEL.0243-23-0343

6. ふるさと福島就職情報センターのご案内

福島県内に就職を希望される方へ、就職に関する相談・アドバイスや県内企業の情報提供等を行っています。

福島窓口（ジョブカフェふくしま）

場 所 〒 960-8053 福島市三河南町 1-20 コラッセふくしま 2 階
電 話 024-525-0047
ご利用時間 月曜日～土曜日 10:00～19:00
休 館 日 日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）

東京窓口（福が満開、福しま暮らし情報センター）

場 所 〒 100-0006 東京都千代田区有楽町 2-10-1 東京交通会館 8 階
電 話 03-3214-9009
ご利用時間 火曜日～日曜日 10:00～18:00
休 館 日 月曜日・祝日・お盆休み・年末年始

- ふるさと福島就職情報センターのホームページ

<http://www.f-turn.jp/>

7. ふくしま生活・就職応援センターのご案内

福島県内で仕事をお探しの方にカウンセリングを実施し、能力・適性に合わせた求人情報を提供して就職を支援します。生活再建・就労相談も行っていますので、ひとりで抱えこまず、お気軽にご相談ください。

郡山事務所

場 所 〒 963-8002 郡山市駅前 1-14-21 郡山花椿ビル 8 階
電 話 024-925-0811
開館日 月曜日～土曜日 10:00～19:00
休館日 日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）

白河事務所

場 所 〒 961-0074 白河市郭内 1 NTT 白河ビル 1 階
電 話 0248-27-0041
開館日 月曜日～土曜日 10:00～19:00
休館日 日曜日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)

会津若松事務所

場 所 〒 965-0816 会津若松市南千石町 6-5 会津若松商工会議所会館 2 階
電 話 0242-27-8258
開館日 月曜日～土曜日 10:00～19:00
休館日 日曜日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)

南相馬事務所

場 所 〒 975-0007 南相馬市原町区南町 1-1 松本ビル 2 階
電 話 0244-23-1239
開館日 月曜日～土曜日 10:00～19:00
休館日 日曜日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)

いわき事務所

場 所 〒 970-8026 いわき市平字梅本 15 県いわき合同庁舎西分庁舎 1 階
電 話 0246-25-7131
開館日 月曜日～土曜日 10:00～19:00
休館日 日曜日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)

富岡事務所

場 所 〒 979-1111 双葉郡富岡町小浜 553-2 県富岡合同庁舎 2 階
電 話 0240-23-7880
開館日 月曜日～金曜日 9:00～17:00
休館日 土曜日・日曜日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)

県内中小企業勤労者福祉サービスセンター・勤労者互助会一覧 (令和2年6月現在)

サービスセンター・勤労者互助会名	郵便番号	所在地	担当部署	電話番号
1 福島市中小企業福祉サービスセンター(えふ・サポート)	960-8053	福島市三河南町 1-20 コラッセふくしま3階		024-528-2288
2 二本松市勤労者互助会	964-8601	二本松市金色 403-1	二本松市産業部商工課	0243-55-5120
3 本宮市勤労者互助会	969-1192	本宮市本宮字万世 212	本宮市産業部商工観光課	0243-24-5382
4 大玉村勤労者互助会	969-1302	安達郡大玉村玉井字里内 70	大玉村商工会	0243-48-3931
5 郡山市勤労者互助会(みゅーあい郡山)	963-8014	郡山市虎丸町 7-7 郡山市労働福祉会館内		024-990-0906
6 須賀川市勤労者互助会	962-8601	須賀川市八幡町 135	須賀川市産業部商工課	0248-88-9143
7 鏡石町勤労者互助会	969-0492	若瀨郡鏡石町不時沼 345	産業課振興グループ	0248-62-2118(内141)
8 天栄村勤労者互助会	962-0592	若瀨郡天栄村大字下松本字原畑 78	産業課	0248-82-2117
9 石川町勤労者互助会	963-7893	石川郡石川町字長久保 185-4	企画商工課	0247-26-9113(内318)
10 玉川村勤労者互助会	963-6392	石川郡玉川村大字小高字中畷 9	玉川村産業振興課	0247-57-4629(内324)
11 平田村勤労者互助会	963-8292	石川郡平田村大字永田字切田 116	産業課	0247-55-3115(内254)
12 古殿町勤労者互助会	963-8304	石川郡古殿町大字松川字新築原 31	古殿町産業振興課	0247-53-4620
13 三春町勤労者互助会	963-7796	田村郡三春町字大町 1-2	三春町産業課商工観光グループ	0247-62-3960(内324)
14 小野町勤労者互助会	963-3401	田村郡小野町大字小野新町字館廻 92	小野町産業振興課	0247-72-6938(内252)
15 白河市勤労者互助会	961-0053	白河市中田 140 白河市産業プラザ人材育成センター 2F	白河市産業部商工課	0248-21-5910
16 中島村勤労者互助会	961-0102	西白河郡中島村大字滑津字二ツ山 20-4	中島村商工会	0248-52-2716
17 矢吹町勤労者互助会	969-0296	西白河郡矢吹町一本木 101	矢吹町産業振興課	0248-42-2115(内341)
18 棚倉町勤労者互助会	963-6192	東白川郡棚倉町大字棚倉字中居野 33	棚倉町産業振興課商工係	0247-33-2113
19 埴町勤労者互助会	963-5492	東白川郡埴町大字埴字大町 3丁目 21	埴町まち振興課	0247-43-2112(内143)
20 鮎川村勤労者互助会	963-8401	東白川郡鮎川村大字赤坂中野字新宿 39-5	農林商工課商工観光係	0247-49-3113(内235)
21 会津若松市勤労者福祉サービスセンター(あしすと)	965-0807	会津若松市城東町 14-52 会津若松市勤労青少年ホーム内		0242-36-5622
22 喜多方市勤労者互助会	966-8601	喜多方市字御清水東 7244-2	産業部商工課商工業・雇用・創業支援室	0241-24-5233(内509)
23 南会津町勤労者互助会	967-0006	南会津郡南会津町永田字枇杷影 2	(公財)南会津町振興公社	0241-62-2442
24 下郷町勤労者互助会	969-5345	南会津郡下郷町大字塩生字大石 1000	産業課商工観光係	0241-69-1144(内273)
25 只見町勤労者互助会	968-0498	南会津郡只見町大字只見字雨堤 1039	観光商工課	0241-82-5240
26 西会津町勤労者互助会	969-4495	耶麻郡西会津町野沢字下小屋上乙 3308	西会津町商工観光課	0241-45-2213
27 磐梯町勤労者互助会	969-3392	耶麻郡磐梯町大字磐梯字中/橋 1855	磐梯町商工観光課商工観光係	0242-74-1214
28 猪苗代町勤労者互助会	969-3123	耶麻郡猪苗代町字城南 100	猪苗代町商工観光課	0242-62-2117(内243)
29 会津坂下町勤労者互助会	969-6543	河沼郡会津坂下町字市中二番甲 3650	(一社)会津坂下町観光物産協会	0242-83-2111
30 会津美里町勤労者互助会	969-6266	大沼郡会津美里町字西裏屋敷添甲 2198-1	会津美里町商工会	0242-54-2429
31 いわき市勤労者福祉サービスセンター(ハッピーワークいわき)	970-8026	いわき市平字堂/前 22		0246-35-6844
32 南相馬市勤労者互助会	975-8686	南相馬市原町区本町二丁目 27 北庁舎 1F	南相馬市経済部商工労政課	0244-24-5346
33 相馬市勤労者互助会	976-0152	相馬市中村字北町 63-3	産業部商工観光課	0244-37-2154(内2023)
34 檜葉町勤労者互助会	979-0604	双葉郡檜葉町大字北田字鐘突堂 5-6	新産業創造室	0240-23-6105(内251)
35 大熊町勤労者互助会	979-1306	双葉郡大熊町大川原字南平 1717	大熊町産業建設課	0240-23-7095
36 浪江町勤労者互助会	979-1592	双葉郡浪江町大字機世橋字六反田 7-2	産業振興課	0240-34-2111(内385)
37 新地町勤労者互助会	979-2792	相馬郡新地町谷地小屋字樋掛田 30	新地町企画振興課	0244-62-2112(内222)
38 飯館村勤労者互助会	960-1801	相馬郡飯館村草野字大師堂 81	飯館村商工会	0244-26-7957

労働ハンドブックは県のHPでもご覧いただけます。

福島県 労働ハンドブック | 🔍

- 監修 厚生労働省 福島労働局
- 発行 福島県 無断複製転載を禁ずる