

事務所ニュース

労働保険事務組合
第一労務協会

京都市西京区嵐山宮ノ北町8番18

TEL. (075) 864-3336

FAX. (075) 864-3367

〒616-0025

社会保険労務士 光 木 事 務 所

スポット

育児休業給付拡充・改正育児介護休業法が成立 25年4月施行に向け準備を

育児休業等に関わる法律が相次いで国会で成立しました。1つは「子ども・子育て支援法等改正案」に盛り込まれた育児休業給付金の給付率引き上げの雇用保険法の改正。もう1つは子育てと仕事の両立を支援する改正育児・介護休業法です。育児休業に関しては、男性の育児休業取得を促すため、改正育児・介護休業法が2022年10月1日に施行され、出生後8週間以内に最大4週間の利用が可能な「産後パパ育児」制度が創設されました。

それに伴い今回の改正では、子の出生直後の一定期間以内（男性は子の出生後8週間以内、女性は産後休業後8週間以内）に、被保険者とその配偶者の両方が14日以上の子を育てる労働者は、

業を取得する場合に最大28日間、休業開始前賃金の13%相当額を給付し、育児休業給付とあわせて給付率が80%（手取りで10割相当）へと引き上げられます。また、被保険者が2歳未満の子を養育するために時短勤務をしている場合、育児時短就業給付を創設し、給付率は時短勤務中に支払われた賃金額の10%を支給します。両制度の施行日は2025年4月です。

改正育児・介護休業法は、子が3歳になるまでの両立支援の拡充策として、テレワークの活用促進を事業主の努力義務とします。また、子が3歳以降小学校就学前までの両立支援の拡充策として、3歳以降小学校就学前までの子を育てる労働者は、

権利として残業免除を請求できることとなります。さらに新たな支援策として「柔軟な働き方を実現するための措置」を事業主の義務とし、事業主が、①始業時刻等の変更、②テレワーク等、③短時間勤務制度、④保育施設の設置運営やベビシッターの費用補助等、⑤新たな休暇の付与の5項目から2項目以上を事業主が選択し、その中から労働者が1つ選べることにしています。

そのほか子の看護休暇など諸制度も見直されます。施行日は一部を除いて2025年4月1日ですが、今から準備に着手することが必要です。

2024

7

第7回 独自の研修でシニアの定着と生産性向上を実現

高齢者雇用に どう向き合うか

戦力化と 生産性向上を目指して

人手不足解消の方策の一つとして高齢者雇用が注目されています。企業の中には、シニアの中途人材を積極的に採用し、戦力化しているところもあります。今回は高齢者の特性を考慮した独自の育成・研修プログラムを開発し、シニア人材の戦力化に取り組んでいる、コールセンター業務を手がけるT社の事例を紹介します。

高齢人材の活用においては加齢による認知機能の低下など心身の変化に応じた能力・スキル開発が重要な課題となっています。コールセンター業務を手がけるT社はこれまで若年層が主体でした。しかし、地域によって人手不足が顕在化し、高齢者人材の活用を決断。2017年からエルダーと呼ぶ50歳以上の人材の採用を札幌地区でスタート。対象は50歳代から70歳代の主婦層や定年退職後のセカンドキャリアとして仕事をしたいシニア層です。

2019年にはエルダーのスタッフは約1800人に増加し

ています。採用と定着を支えているのが同社独自の研修です。

コールセンターでシニアを戦力化 高齢者の特性に応じた研修を工夫

コールセンターの仕事は顧客からの問い合わせに対応する受信業務と営業等の電話をかける発信業務の2つに分かれます。研修は

プレ研修と配属後の業務研修があり、通常のプレ研修は3・5時間ですが、エルダーは3日間をかけて実施します。また1回の研修参加者は通常は約50人ですが、約10

人と少ないのが特徴です。研修では同じ内容を繰り返し学び、理解度に応じて進めます。

3日間の初日は会社の理念や概要の説明に続いて「マイインドセツト」を行います。エルダーの中には過去の経験・知見が異なる人も多く、組織の中で働いたことがない主婦もいれば、管理職の経験が長い人もいます。また、指導役の管理者は若い人が多く、仕事は年齢や経験を問わずチームとして成

果を出していく仕事であり、管理者と目標を共有し、チームの一員として仕事をすることの重要性を理解してもらうのが目的です。

受入先のセンターで実施される業務研修は高齢者の特性に応じた様々な工夫をしています。研修テキストの文字を通常のスタッフ向けより大きく表示し、さらに図や

イラストをできるだけ多用し、理解しやすくしています。エルダーについて同社の担当者は「プレ研修については丁寧に教えてもらった経験がないので非常にありがたい」という声がある。学ぶことに前向きな人が多く、研修資料を家に持ち帰って勉強したいという熱心なひと多い」と言います。

実際に研修の成果も上がっています。受信・発信業務ともに1カ月目のスキル修得状況は通常の人よりも若干落ちるものの、2カ月目以降は他の人と遜色のない感じで伸びていくそうです。「とくに発信業務は若い人よりもスキルの上達が早い人が多く、やはり人生経験が豊富なのでコミュニケーション能力に優れている。トップレベル成績を出している人も多くいる」と言います。

また定着率も若年層に比べて3倍程度高いそうです。高齢者には難しいとされる業務でも、方法次第では生産性向上も可能となる好事例です。