

労務部門会セミナー

Withコロナにおける定着率アップに向けて



日時:2021年11月9日(火) 15:00~17:10

会場:浪速区/ORA会議室

飲食店に勤める従業員のモチベーションも低下してしまいがちな With コロナ時代において、いかにして定着率アップに努めるのか——。これは、多くの飲食店に共通する悩みです。

そこで、労務部門会では少しでもその悩みが解決できればと、今回の労務部門会セミナーでは4名の社会保険労務士を講師に迎え、定着率アップにつながる事例や助成金活用についてのセミナーと参加者グループによる相談会・意見交換会を開催しました。

■第1部 社会保険労務士による事例セミナー

○立部弘幸氏 (株)ガルベラ・パートナーズ 代表社会保険労務士)

テーマ:Withコロナにおける定着率アップに向けて ~定着率が下がる事例紹介~

○内藤秀和氏 (株)CSS-consulting 代表取締役副社長)

テーマ:定着率アップの事例紹介。スタッフが定着することで、顧客満足が高まり、売上向上につながります。

○板東嘉子氏 (板東嘉子労務コンサルタンツ 代表)

テーマ:離職率改善のために ~職場のコミュニケーションとハラスメント予防~

○仲川広志氏 (株)ユアコンパス 統括部長)

テーマ:労務環境改善に役立つ助成金 ~使いやすい助成金と活用事例~

■第2部 グループ相談会・意見交換会



■第1部 社会保険労務士による事例セミナー

立部弘幸氏（㈱ガルベラ・パートナーズ 代表社会保険労務士）

テーマ: With コロナにおける定着率アップに向けて ～定着率が下がる事例紹介～



飲食業が今抱える労務問題

飲食業が抱える労務問題は、大きく次の4つに分けることができます。ひとつ目は、飲食業で働きたいと思う人が減少することを起因とする「人手不足の顕著化」です。ふたつ目は、コロナ禍前の飲食業の勤務様態でもある「長時間労働の問題」。3つ目は「賃金額の上昇」、そして、「従業員のモチベーション維持」です。

これからの時代は、人出不足がより一層深刻化すると思われるので、従業員の定着率を上げることが今まで以上に重要になると思います。

定着率を下げる事例

①長時間労働問題

時間外労働時間の上限規制はすでに下記の通りに法改正されてから2年が過ぎています。今後はより厳格な管理が必要になるでしょう。

- ・1か月100時間未満
- ・2～6か月平均80時間以下
- ・年間720時間以下

長時間労働は、上記のような法律上の問題だけでなく、人手不足とこれまでの営業自粛の影響により、従業員に健康被害が出る可能性もあります。今後、従業員の定着率を下げないためにも、人材を確保するのは当然のことながら、営業時間の短縮、定休日を設けるなどの対策も重要になるでしょう。

②ハラスメント問題

2022年4月からは、大企業だけでなく、中小企業についてもパワハラに対しての雇用管理上の措置が義務化されます。

実際、“人”と“人”の関係からトラブルが発生し、人が辞めてしまう事案が多いことは事実です。これは飲食業に限らず、いずれの業界でも同様の傾向にあります。ぜひとも、社内の体制整備はもちろんのこと、現場単位でハラスメントが起きない職場づくりを行いましょ。

- ・パワハラを行ってはいけない旨の方針の明確化
- ・就業規則等の文章への規定化
- ・相談窓口の設置
- ・パワハラ発生時の適切な対応
- ・パワハラ防止のための教育研修の実施

まとめ

緊急事態宣言の解除後、労働基準監督署の調査などが非常に活発になっています。

「行政指導を受ける」ということそのものが定着率を下げる要因にもなります。労務管理は適切に実施するのは、人材不足の今、非常に難しいことかもしれませんが、ぜひともきちんとした対応をされることをお勧めします。

<要約抜粋>

内藤秀和氏（㈱CSS-consulting 代表取締役副社長）

テーマ: 定着率アップの事例紹介。スタッフが定着することで、顧客満足が高まり、売上向上につながります。



定着率

企業の定着率とは、その企業に採用された従業員のうち、どれくらいの割合が退職せずに残っているかを示す数値です。

$$\text{定着率} = \frac{\text{一定期間内に在籍した労働者数}}{\text{一定期間開始時の労働者数}} \times 100(\%)$$

定着率については、会社独自で指標をつくりましょう。そして、定期的に定着率を計算してみてください。今年、去年、一昨年……と比べたとき、大きく値が変わったときには必ず何らかの原因があるはず。その原因を追究し、解決できれば必ず定着率は回復するはず。そのためにも、定着率を定点観測することをお勧めします。

定着率を高めるためにすべきこと

定着率を高めるには、「従業員満足度を高めること」が重要です。そして、従業員満足度を高めるためには「従業員が何を求めているかの把握」がポイントになります。当然ながら従業員が何を求めているかを把握するにはコミュニケーションが必要になり、この場合の「コミュニケーションは質よりも量」が大切になります。そして、コミュニケーションをとる際には、「従業員がその会社で働くメリット」についてもしっかりと伝える努力を行いましょう。

ハーズバーグの二要因理論

「ハーズバーグの二要因理論」とは、人事労務管理に必要な要素を「動機づけ要因(満足要因)」と「衛生要因(不満足要因)」のふたつに分けて考えるべきだとする理論です。

「動機づけ要因」とは、[達成感][承認][仕事そのもの][成長]などを指し、一方の「衛生要因」は、[会社の方針と管理][管理職との人間関係][労働条件][給与]などを指します。

この「動機づけ要因」と「衛生要因」は、どちらも人事労務管理には欠かせませんが、大きな違いがあります。それは、「衛生要因」はマイナスにはなっても、ゼロ以上にはなかなかならないことです。だからこ

そ私は、金銭的なモチベーションよりも非金銭的なモチベーション、つまり、「動機づけ要因」をあげるほうが定着率につながると、クライアントの方々に説明するようにしています。

結論

定着率を上げて、離職率を下げるには、自社なりの指標を設け、まずはしっかりとした定点観測を行い、自社なりの仮説を立て、その仮説に対する分析を行ってください。そうすれば、必ず改善策が見えてくるでしょう。

次に、その改善策を実行するために、コミュニケーションをしっかりと取ってください。そうすれば、定着率が上がりはじめるはずで、この一連を繰り返せば、定着率は次第にアップしていくはずで、

<要約抜粋>

板東嘉子氏（板東嘉子労務コンサルタンツ 代表）

テーマ：離職率改善のために ～職場のコミュニケーションとハラスメント予防～



コミュニケーションの必要性

コミュニケーションが不足してしまうと意見の行き違いが多くなり、スタッフの満足度は下がります。定着率を上げるためにも、ぜひ、コミュニケーションを大切にしましょう。

①会社のビジョン共有

会社のビジョンが共有できればスタッフの視野も広がり、それがモチベーションアップにつながります。

②スタッフの満足度向上

風通しがよくスタッフの意見、不安や不満を吸い上げる仕組みがあれば、働きやすい職場環境に。

③離職率低下

コミュニケーションが十分に取れていれば、人間関係に悩んで離職する者が減少するはずで、

コミュニケーションのヒント～3つの力～

○気づく力

相手に「関心」を持つ。部下が不安そうにしている、不満を持っている、疑問を持っている、そういったことをこちらから気づいて言葉をかける——。そういった[気づく力]を持つことが重要です。

○聴く力

相手の話(状況や気持ちなど)を“きく”力も必要です。“きく”には「聞く」「訊く」「聴く」がありますが、コミュニケーションに必要なのは、積極的に相手の話の耳を傾けて状況や気持ちを「聴く力」です。

○伝える力

コミュニケーションをとる際には、「伝える力」も必要です。「あなたのことを認めている」「あなたに期待している」といった気持ちを伝え、そして、感謝の気持ちを込めて「褒める」ようにしましょう。

ハラスメント防止の必要性

①ハラスメントが被害者に与える影響

名誉、尊厳を不当に傷つけられることにより、モチベーションの低下や能力発揮が阻害されてしまいます。さらに、心の健康を害し、休職や最悪な場合、退職させるまでに至る場合もあります。

②ハラスメントが企業に与える影響

職場風土が悪化し、職場秩序や仕事の円滑な遂行が阻害され、本人のみならず周りの者のモチベーションが低下してしまいます。また、被害者の職場復帰へのサポートコストや時間、労力がかかってしまいます。そして、ハラスメントがあることが公になることで社会的評価や企業イメージがダウンし、さらには、加害者だけではなく、企業に対しても法的責任が問われる可能性もあります。

パワーハラスメントの行為類型

○身体的苦痛

- ①暴行・障害(身体的な攻撃)⇒「業務の適正な範囲」否定

○精神的苦痛

- ②脅迫・名誉棄損・屈辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)
- ③隔離・仲間外し・無視(人間関係からの切り離し)
- ④業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)
- ⑤業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと(過小な要求)
- ⑥私的なことに過度に立ち入ること(個の侵害)

<抜粋要約>

仲川広志氏 (㈱ユアコンパス 統括部長)

テーマ: 労務環境改善に役立つ助成金 ～使いやすい助成金と活用事例～



産業雇用安定助成金

「産業雇用安定助成金」とは、コロナの影響で売上が下がっており、人(労働力)が余っている会社(A社)と人(労働力)が欲しい会社(B社)をマッチングさせ、A社の従業員をB社に出向させたときに、支払っ

た給与等を補填してくれる助成金です。B社で働いた日の人件費等の費用が90%（最大12000円/日）助成金で戻ってきます。

【使いやすい点】

- ①休業せずとも、働かせながら助成金獲得
- ②グループ会社間での出向も対象になる

【注意が必要な点】

- ①助成金対処になる出向期間は最大で1年間
- ②出向元、出向先のどちらも書類作成が多い

飲食店でよく使われる助成金

①働き方改革推進支援助成金

POS レジの購入や就業規則の見直し、求人費用、さらには社会保険労務士の相談費用等も対象となる助成金。例年10月くらいになくなるため、申請開始と同時に書類提出できるよう、早めに準備に取り掛かりましょう。

②雇用調整助成金

休業は1日1時間から可能です。また、教育訓練も活用の余地があります。

③人材開発支援助成金

フリーターから社員への教育や新卒社員のOJT教育など、現場でのOJTに適用できる助成金です。もちろん、ORAの研修費用も補助対象です。

④キャリアアップ助成金

③の助成金との併用もできます。最も申請しやすく、申請件数が多い助成金です。

そもそも助成金とは？

労働保険(労災・雇用保険)の適用事業所であることが要件となっています。

出勤簿、賃金台帳、雇用契約書、就業規則など、法律で作成が義務付けられている帳簿が重要(申請時の添付資料)になるので、まずは自社が契約されている社会保険労務士の方にご相談ください。

助成金の種類は豊富で、すでに実施されている取り組みがその対象になるものがあるかもしれません。労務環境を改善するためにも、ぜひ、助成金を有効活用してください。 <要約抜粋>

■第2部 グループ相談会・意見交換会

参加者で構成された5つのグループに対し、それぞれ社会保険労務士1名が対応。参加者同士が現在困っていることなどを本音で意見交換するのはもちろんのこと、社会保険労務士が専門家の立場からアドバイスしました。

