

派遣スタッフ入職時研修

株式会社ビッグアビリティ

2018年10月版

目 次

【派遣就労の基本】

I .派遣就労について	1
II .社会保険・労働保険の知識	7
III .安全衛生の心得	17
IV .守秘義務・個人情報保護	23
V .キャリア・コンサルティング	27

【ビジネスマナー】

I .社会人としてのルール	29
II .基礎的なビジネスマナー基礎	33
（参考1）派遣労働に関する相談機関の情報	41
（参考2）社外の相談窓口	43

派遣就労の基本

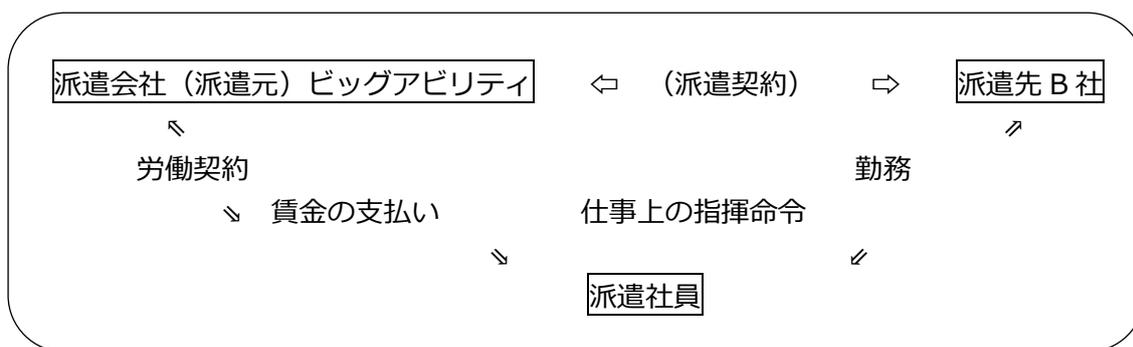
I 派遣就労について

派遣就労の基本

I 派遣就労について

1. 派遣会社があなたの雇用主

派遣労働は、派遣元と労働契約を結んだ上で、実際には派遣先で就労する働き方です。従って、あなたの雇用主は派遣先ではなく派遣元である派遣会社（ビッグアビリティ）です。



2. 派遣社員の法令上の責任は派遣元と派遣先が分担します

派遣社員と労働契約を結ぶのは派遣元。従って、雇用主としての責任は原則派遣元が負うこととなります。しかし、実際に就業する派遣先も、その一部を分担し、派遣社員に対する責任を果たします。労働基準法や労働安全衛生法などの適用も同様です。

	派遣元	派遣先
雇用主は（労働契約の相手）	●	
勤務先は		■
賃金を払うのは	●	
社会保険・労働保険は	●	
業務上の指揮命令は		■
年次有給休暇を付与するのは	●	
休業手当を支払うのは	●	

3. 出所進退について

雇用契約期間が満了したとき、退職の申出が承認されたとき等に該当する場合は、雇用契約が終了し、退職することになります。

就業規則に定められた解雇要件に該当する場合は、解雇されることがあります。派遣労働においても、派遣社員の有期の労働契約を更新しない場合（いわゆる雇止めを行う場合）のルールや解雇に関するルールが適用されます。

4. 契約の途中解除

派遣元と派遣先が結ぶ「派遣契約」と派遣元と派遣社員が結ぶ「労働契約」は別の契約ですので、派遣契約が契約期間の途中で解除されても、労働契約は引き続き有効で、労働契約の期間中は、派遣会社が他の仕事を斡旋するか、所定の休業手当を支払う義務が生じます。

また、派遣社員にとっても、有期な労働契約を結んでいる場合は、やむを得ない理由がある場合を除いて、契約の一方的な解除をすることはできません（損害賠償を求められる場合があります。）。

5. 派遣で禁止されていること

(1) 派遣禁止業務

建設業務、港湾運送業務、警備業務、医療関係業務（一部を除く。）は派遣が禁止されています。

(2) 事前面接の禁止

派遣先となる会社が、派遣社員を指名することはできません。

派遣開始前に面接を行うこと、履歴書を送付することは禁止されています（紹介予定派遣の場合や本人が希望して、派遣先として適当であるかどうかを確認するため、事業所訪問や履歴書の送付を行うことは認められています。）。

(3) 元の勤務先への派遣の禁止

社員・契約社員・アルバイトなどとして前に働いていた会社では、離職後 1 年間は派遣社員として働くことはできません。

6. 派遣で働く前

(1) マージン率や教育訓練などの確認

派遣会社のマージン率（派遣料金から派遣社員に支払う賃金を差し引いたもの、福利厚生費・教育研修費を含む。）や教育研修への取組状況は公開されていますので、ホームページ等で確認できます。

(2) 賃金見込額などの確認

派遣会社と労働契約を結ぶ前に、①賃金の見込額などの待遇に関する事項、②派遣会社の事業運営に関する事項、③労働者派遣制度の概要について説明があります。

7. 派遣で働くとき

(1) 労働条件、派遣料金額、就業条件の明示

労働契約を結ぶときには、派遣会社から労働条件の明示があります。

派遣就業を開始するときには、派遣料金額が明示されるとともに、この就業が派遣労働であることや派遣社員が従事する業務の内容、派遣先の名称・所在地、派遣先の派遣受入期間の制限の抵触日など派遣労働に係る就業条件等が明示されます。

(2) 社会保険加入、年次有給休暇、産前産後・育児休業、介護休業・介護休暇、子の看護休暇

派遣労働には、正社員など他の働き方と同様に、労働基準法や男女雇用機会均等法等の労働関係法令の適用があります。これらの法律の責務は、派遣元と派遣先で分担しますが、年次有給休暇や育児休暇の付与は、派遣会社の責務となります。

(3) 期間制限 ※平成 27 年 9 月 30 施行の労働者派遣改正により新たに規定された事項です
派遣先事業所単位の期間制限と派遣労働者個人単位の期間制限があります。派遣先の同一事業所
に対し派遣できる期間（派遣可能期間）は、原則 3 年が限度です。*1
また、同一の派遣労働者を、派遣先の事業所における同一の組織単位*2 に対し派遣できる期間は、
3 年が限度です。

*1 派遣先が事業所の過半数労働組合などから意見を聴いた場合は、3 年を超えて派遣を受け入れる
ことが可能です。

*2 いわゆる「課」などを想定。

(4) トラブル処理

派遣労働に関して何かトラブルが起こったら、派遣元と派遣先のそれぞれに相談を受ける責任者
が配置されていますので、この責任者（就業条件明示書に記載されている派遣元責任者・派遣先
責任者など）に相談してください。

8. 雇用の安定とキャリアアップ措置

※平成 27 年 9 月 30 施行の労働者派遣改正により新たに規定された事項

(1) 雇用安定措置

同一の組織単位（いわゆる「課」などを想定）に継続して 3 年間派遣される見込みがある派遣労働
者が継続して就業することを希望する場合、派遣元は以下の措置を義務付けられています。*1

*1 1 年以上 3 年未満の見込みの方については、努力義務となります。

①派遣先へ直接雇用の依頼

②新たな派遣先の提供（合理的なものに限る）

③派遣元での（派遣労働者以外としての）無期雇用

④その他安定した雇用の継続を図るための措置（雇用を継続したままの教育訓練、紹介予定派遣など）

※3 年間派遣される見込みのある派遣労働者に、雇用安定措置として①を講じた場合で、直接雇
用に至らなかった場合には、別途②～④の措置が求められます。

(2) キャリアアップ措置

すべての派遣労働者は派遣元から教育訓練やコンサルティング（希望する場合）を受けることが
できます。特に、期間を定めずに雇用されている派遣労働者については、長期的なキャリア形
成を視野に入れた教育訓練を受けることができます。

9. 労働契約申込みみなし制度

派遣先が以下の違法な派遣を受け入れた場合、その時点で、派遣先から、派遣元との労働条件と
同一の労働条件を内容とする労働契約が申し込まれたものとみなされます。派遣労働者が承諾を
した時点で労働契約が成立します。*1

*1 派遣先が違法な派遣に該当することを知らず、かつ、知らなかったことに過失がなかったときを
除きます。

10. 紹介予定派遣

派遣会社が職業紹介事業の許可を受けている場合は、6か月以内の労働者派遣の期間を経て、直接雇用に移行する紹介予定派遣の制度を利用できます。直接雇用に結びつく可能性も高く、正社員を目指す有効な手段ですので、検討してみてください。

【参照】 行政関連リーフレット

～派遣で働くときに特に知っておきたいこと～

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/0000102917.pdf>

～しっかり学ぼう！働くときの基礎知識～

<https://www.check-roudou.mhlw.go.jp/study/index.html>

派遣就労の基本

II 社会保険・労働保険の知識

II 社会保険・労働保険の知識

職業生活を安心して送るためには、不慮の災害や傷病、失業などに備えて、社会保険や労働保険に加入することが必要です。これらの保険制度は国や地方自治体が法律に基づいて運営しているもので、一定の要件を満たす場合には強制加入になります。加入の要件を満たしているかは、それぞれの制度によって異なりますので、自身の就業形態が保険加入の要件を満たしているか、必ず確認するようにしましょう。以下、仕事をする上で特に重要ないくつかの保険制度について、その概要を説明します。

1. 労災保険制度

労災保険は、労働者が業務上の原因により被った病気や怪我などに対して、治療費の給付や休業補償の給付を行うもので、身体に障害が残ったり、不幸にして死亡した場合には、年金や一時金が支給されます。また、通勤途上の事故による病気や怪我、死亡についても労災保険から同様の給付が行われます。

労災保険の保険料は、使用者が負担する保険料から賄われ、労働者からは徴収されませんが、一人でも労働者を雇用していれば、一部の例外を除いて全ての事業所が強制適用となります。

2. 雇用保険制度

雇用保険は、労働者が失業したときに、給付金を支給して労働者の生活の安定を図るとともに、求職活動を容易にし、就職を促進することを目的としています。労働者を一人でも雇用している事業所は必ず加入し、その事業所に雇用される労働者は原則として被保険者になります。給付の内容は、失業状態にある方に対する求職者給付が基本になりますが、教育訓練の費用を補助する教育訓練給付や育児休業給付、介護休業給付、雇用継続給付など労働者を支援するための各種給付制度が整備されています。

雇用保険制度の適用要件としては、①1週間の所定労働時間が20時間以上であること、②31日以上の雇用見込みがあることを満たす必要がありますが、適用要件を満たしている場合は、事業所規模に関わりなく、原則として、全て雇用保険の被保険者となりますので注意が必要です。

3. 健康保険制度

健康保険とは、病気やけがに備えて収入に応じた保険料を徴収して、医療を受けたときに保険から病院などの医療機関に医療費を払うしくみです。健康保険は、すべての人が加入する必要がありますが、会社員が加入する被用者保険（職域保険）と、自営業者・サラリーマンの退職者などが加入する国民健康保険（地域保険）、75歳以上の方が加入する後期高齢者医療制度に大別されます。さらに被用者保険は職業によって種類があり、企業の会社員が加入する健保組合や協会けんぽ、公務員が加入する共済組合などに分かれています。

4 公的年金制度

公的年金には、2種類あり、日本国内に住所のあるすべての人が加入を義務づけられています。その人の働き方により加入する年金制度が決まっています。日本国内に住む20歳以上60歳未満のすべての人を対象とする「国民年金制度」、会社や国・自治体、学校などに雇われており一定時間数以上の労働時間の人を対象とする「厚生年金制度」に分かれています。

厚生年金制度は、事業所に働く会社員が加入する制度ですが、加入者が老年になり働けなくなったり、病気や怪我で障害が残ったり、亡くなったりした場合に、年金や一時金を支給し、働く本人や家族の生活の安定を図るものです。

【社会保険制度・労働保険制度の概要】

保険の種類	制度の概要	加入基準
労災保険	業務上の原因により被った病気や怪我などに対して、治療費の給付や休業補償の給付を行うもので、身体に障害が残ったり、死亡した場合には、年金や一時金を支給。	派遣元事業場で全面適用
雇用保険	労働者が失業したときに、給付金を支給して労働者の生活の安定を図るもの。失業した場合の求職者給付のほか、教育訓練給付や育児休業給付、介護休業給付、雇用継続給付などがある。	①1週間の所定労働時間が20時間以上であること ②31日以上の雇用見込みがあること
健康保険	病気やけがに備えて収入に応じた保険料を徴収して、医療を受けたときに保険から病院などの医療機関に医療費を払う制度。	①雇用契約期間が2か月を超えること ②1日又は1週間の所定労働時間及び1か月の所定労働日数が雇用される事業所の正社員の3/4以上であること
厚生年金保険	老年になり働けなくなったり、病気や怪我で障害が残ったり、亡くなったりした場合に、年金や一時金を支給し、働く本人や家族の生活の安定を図る制度。	③平成28年10月から週20時間以上も加入対象に（加入要件あり）

退職後の保険給付について

退職前に継続して1年以上被保険者期間があった場合は、資格喪失後も受給可能です。

手当金	支給条件
傷病手当金	退職時に傷病手当金を受給中で、引き続きその病気やけがの療養のために働けない場合
出産手当金	退職時に出産手当金を受給中の場合
出産育児一時金	資格喪失後6ヶ月以内に出産した方
埋葬料（費）	A) 資格喪失後3ヶ月以内（1年以上の被保険者期間は必要なし） B) 傷病手当金、出産手当金の支給を受けている間 C) これらの給付打ち切り後、3ヶ月以内に死亡した場合

健康保険の脱退について

| 被保険者資格喪失手続きのながれ

社会保険の被保険者資格は、「①適用事業所に使用されなくなった日（退職日など）」「②死亡した日」「③被保険者の適用除外になった日」「④使用されている事業所が廃止になった日」など、喪失事由があった日の翌日に喪失します。（厚生年金保険については、満70歳に達した日(70歳の誕生日の前日)が資格喪失日です。）

従業員が被保険者資格を喪失したとき事業主は、事業所の所在地を管轄する年金事務所（又は健康保険組合）に、被保険者資格を喪失した日から5日以内に、「健康保険厚生年金保険被保険者資格喪失届」を届け出ます。

| 任意継続被保険者になるには

任意継続被保険者とは、被保険者資格を喪失した者のうち、資格喪失前に被保険者期間が継続して2か月以上あった者について、資格喪失後20日以内に「健康保険任意継続被保険者資格取得申出書」を住所地の協会けんぽ又は健康保険組合に提出することによって、引き続き2年間、個人で健康保険の被保険者になることができる制度です。

任意継続被保険者の保険料は、全額自己負担することになります（健康保険の一般被保険者は事業主と折半）。天変地異や交通機関のストライキなど、正当な事由がない限り、保険料を納付期日（毎月10日）までに納付しないと、その翌日から被保険者資格を喪失することになりますので注意しましょう。

雇用保険の脱退について

| 雇用保険被保険者資格喪失手続きのながれ

事業主は、被保険者が離職、死亡、労働条件の変更等により被保険者でなくなったとき、あるいは被保険者資格要件を欠いたときに、被保険者でなくなった日の翌日から10日以内に、事業所の所在地を管轄するハローワークに「雇用保険被保険者資格喪失届」を届出ます。また離職による資格喪失の場合、原則として雇用保険被保険者資格喪失届に「雇用保険被保険者離職証明書」を添付します。

| 求職者給付をもらうとき

雇用保険からの給付のうち、労働者が失業したとき、あるいは雇用の継続が困難となるような事由が生じた場合及び労働者が自ら職業に関する教育訓練を受けた場合に、労働者の生活及び雇用の安定と就職の促進を図るための給付を失業等給付といいます。

失業等給付には、「失業者が求職活動をする間の生活の安定を図るための求職者給付」、「失業者が再就職するのを援助・促進するための就職促進給付」、「労働者の主体的な能力開発を支援するための教育訓練給付」、「高齢者や育児・介護を行う者の職業生活の円滑な継続を援助・促進するための雇用継続給付」の4種類があります。詳細は、下記アドレスを参照してください。

ハローワークインターネットサービス 「雇用保険手続きのご案内」

https://www.hellowork.go.jp/insurance/insurance_guide.html

産前産後休業・育児休業について

1. 妊娠が分かったら・・・（母性健康管理措置）

- 妊婦健康診査等を必ず受けましょう
- 妊娠中は、普段より一層健康に気をつけなければなりません。あなた自身やお腹の中の赤ちゃんの健康のため、できるだけ早く健康診査等を受けましょう。
- 出産予定日や休業の予定を早めにあなたの営業担当者まで申し出てください。
- 健康診査等を受けるための時間が必要な場合は、その旨あなたの営業担当者に事前に申請してください。派遣先との連絡調整を行います。
 - ※健康診査の回数は以下の通りです。なお診査に係る時間は無給となります。
 - ◇妊娠23週まで 4週間に1回
 - ◇妊娠24週から35週まで 2週間に1回
 - ◇妊娠 36 週以後出産まで 1週間に1回
- ※医師等がこれと異なる指示をしたときはその指示に従って健康診査等を受けましょう。それに必要な時間は確保されます。
- 医師等から、妊娠中の通勤緩和、休憩時間の延長、つわりやむくみなどの症状に対応して勤務時間の短縮や作業の制限、休業などの指導を受けた場合には、あなたの営業担当者に申し出てください。派遣先との連絡調整を行います。

2. 産前産後休業について

| 産前産後休業とは

法令により次の通り定められています。

- ① 6週間（42日）以内に出産予定の女性労働者は申し出により休業の取得が可能です。
- ② 産後の8週間（56日）は就業できません。

※但し、産後6週間を経過した後、就業を希望する場合で、医師が就業に支障が無いと判断した場合は就業可能です。

| 産前産後休業期間中の給与等について

- ① 産前産後休業期間中の給与の支払いはありません。
- ② 産前産後休業期間中の社会保険料は原則免除されます。

※会社の福利厚生施設は産前産後休業期間中も利用する事ができます。

| 産前産後休業に関する支援制度について（健康保険からの給付金）

■ 出産育児一時金

妊娠4ヶ月（85日）以上の出産費用の負担軽減を図るため、子供1人につき42万円が支給されます。

■ 出産手当金

産前産後休業期間に法令で就業が禁止（無給）されることによる生活費を賄う目的から、手当金が支給されます。

支給額は標準報酬日額の2/3相当額となります。

- 申請方法や制度の詳細は「はけんけんぽのホームページ」でご確認下さい。

<http://www.haken-kenpo.com/>

| 【産前産後休業の申請について

産前産後休業を希望される場合はあなたの営業担当者に申し出て下さい。派遣先への報告及び調整連絡や今後の対応等についてご説明します。

3. 育児休業について

| 育児休業とは

- ① 育児休業の対象者は原則として1歳に満たない子を養育する労働者です。
- ② 但し申請時点で次のいずれにも該当する方が対象となります。
 - ※ビッグアビリティに引き続き1年以上雇用されていること
 - ※子の1歳の誕生日以降も引き続き雇用されることが見込まれること
 - ※子の2歳の誕生日の前々日までに、労働契約の期間が満了しており、且つ契約が更新されないことが明らかでないこと

| 育児休業期間とは

原則として1人の子につき1回、産後56日後（産後休業が終了した翌日）から、子の1歳誕生日の前日までの間で労働者が申し出た期間となります。但し、以下のような場合には子の1歳6ヶ月の前日までの間、育児休業の延長を行うことができます（※）。

※1歳6ヶ月まで育児休業ができるのは次の①②のいずれかの事情がある場合です

- ① 保育所に入所を希望しているが入所できない場合
- ② 子の養育を行っている配偶者であって、1歳以降、子を養育する予定であった者が、死亡・負傷・疾病等の事情により養育する事が困難になった場合

また、父母ともに一定の要件を満たす育児休業を取得する場合、1歳2ヶ月の前日まで育児休業の取得が可能になる制度もあります。（パパ・ママ育休プラス）

| 育児休業期間中の給与等について

- ① 育児休業期間中の給与支払いはありません。
- ② 育児休業期間中の社会保険料は免除されます。
 - ※会社の福利厚生施設は育児休業期間中も利用する事ができます。
 - ※年次有給休暇は育児休業期間中には取得できません。

| 育児休業に関する雇用保険給付について

■ 育児休業給付金

労働者が育児休業を取得しやすく、またその後の職場復帰を援助・促進することを目的に、原則、「休業開始前の賃金日額×支給日数の67%（※1）（休業開始から180日目まで。181日目からは50%。）」相当額となっています。

この給付金は雇用保険制度から支給されますので、受給資格などの制度の詳細についてはハローワークにお問い合わせ下さい。

（※1）平成26年4月1日以降に育児休業を開始した方が対象。

| 育児休業の申請について

育児休業を希望される場合はあなたの営業担当者まで申し出て下さい。今後の対応等についてご説明します。

【参照】 行政関連リーフレット

～育児休業や介護休業をする方を経済的に支援します～

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/keizaisien3003.pdf>

～働きながらお母さんになるあなたへ～

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000174116.pdf>

介護休業について

介護休業とは

1. 介護休業とは、負傷、疾病又は身体上もしくは精神上の障害により 2 週間以上の期間にわたり常時介護を必要とする状態にある対象家族を介護する方が対象となります。
2. 対象家族とは、配偶者（婚姻の届出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む）、父母及び子（これらの者に準ずる者として、労働者が同居し、かつ扶養している祖父母、兄弟姉妹及び孫を含む）、配偶者の父母です。
3. 介護休業は利用できる方は申出の時点において、次の①～③のいずれにも該当する方となります。
 - ① ビッグアビリティにて引き続き雇用された期間が 1 年以上であること。
 - ② 介護休業開始予定日から 93 日を経過する日の翌日以降も引き続き雇用されることが見込まれること。
 - ③ 93 日経過日から 1 年を経過する日までに労働契約の期間が満了しており、かつ、労働契約が更新されないことが明らかでないこと。

介護休業期間とは

1. 対象家族 1 人につき、一の要介護状態ごとに 1 回、通算して 93 日を限度として、原則として労働者が申し出た期間。

介護休業期間の変更について

1. 労働者は一定の時期までに申し出る事により、自由を問わず、1 回に限り休業を終了する日を繰り下げ変更し、介護休業期間を延長する事ができます。
また、介護休業開始の前日までであれば、労働者は介護休業の申出を撤回することができ、同じ対象家族の同じ要介護状態についての介護休業の申し出は 1 回可能です。

介護休業期間の終了について

1. 次のいずれかの事由が生じた場合には、介護休業期間は終了となります。
 - 家族の死亡等介護休業に係る家族を介護しないこととなった場合。
 - 申出者について産前産後休業、育児休業または新たな介護休業が始まった場合。

介護休業期間中の給与等について

1. 介護休業期間中は給与を支払いません。
2. 社会保険料の自己負担分は、指定口座へ振込みをして頂くこととなります。
3. 会社の福利厚生施設は、介護休業期間中も利用する事ができます。
4. 年次有給休暇は、介護休業期間中は取得できません。

介護休業に関する雇用保険給付について

1. 介護休業給付金：3 ヶ月（複数回休業取得の場合は 93 日）を限度として職安に申請（様々な要件がありますが、休業開始前賃金の最高 40%相当額が一括支給されます。）
なお、受給資格についての詳細はハローワークにお問い合わせください。

介護休業の申請について

1. 介護休業を希望される場合は、あなたの営業担当者に申し出て下さい。
休業期間等に変更がある場合は、速やかに担当者までご連絡下さい。

子の看護休暇について

| 子の看護休暇とは

1. 小学校就学の始期に達するまでの子を養育する方は、負傷又は疾病にかかった子の世話をしたり、子に予防接種や健康診断を受けさせたりするために、所定の規程に基づく年次有給休暇とは別に、子が1人の場合は1年間につき5日、2人以上の場合は1年間につき10日を限度として、子の看護休暇を取得することができます。
この場合の1年間とは、4月1日から翌年3月31日までの期間です。ただし、労使協定によって除外された次の方は対象外です。
 - ①継続雇用6か月未満の方
 - ②1週間の所定労働日数が2日以下の方
2. 子の看護休暇は、半日単位（1日の所定労働時間の2分の1）で、始業時刻から連続又は終業時刻まで連続して取得することができます。ただし、1日の所定労働時間が4時間以下の方は1日単位となります。
3. 取得しようとする方は、原則として、子の看護休暇申出書を事前に総務部に申し出てください。
4. 看護休暇中は、無給となります。

介護休暇について

| 介護休暇とは

1. 要介護状態にある家族の介護、その他の世話をする方は、所定の規程に基づく年次有給休暇とは別に、家族が1人の場合は1年間につき5日、2人以上の場合は1年間につき10日を限度として、介護休暇を取得することができます。
この場合の1年間とは、4月1日から翌年3月31日までの期間です。ただし、労使協定によって除外された次の方は対象外です。
 - ①継続雇用6か月未満の方
 - ②1週間の所定労働日数が2日以下の方
2. 介護休暇は、半日単位（1日の所定労働時間の2分の1）で、始業時刻から連続又は終業時刻まで連続して取得することができます。ただし、1日の所定労働時間が4時間以下の方は1日単位となります。
3. 取得しようとする方は、原則として、介護休暇申出書を事前に総務部に申し出てください。
4. 介護休暇中は、無給となります。

賃金債権について

賃金債権の消滅時効について

労働基準法においては、賃金の消滅時効について、「この法律の規定による賃金（退職金を除く）、災害補償その他の請求権は2年間、この法律の規定による退職手当の請求権は5年間行わない場合においては、時効によって消滅する」と規定されています（労基法 115 条）。なお、使用者には賃金台帳などを作成して3年間保存する義務があります。（労基法 108 条、109 条）

労基法第 115 条の適用を受ける請求権（消滅時効にかかる年数）について

1. 賃金請求権【2年】

労基法 11 条によれば、賃金とは「賃金、給料、手当、賞与その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すべてのもの」とされています。

この「賃金」には、月給、週給、日給など定期的に支払われる賃金はもとより、通貨以外のもので支払われるもの、時間外・休日労働に対する割増賃金、年次有給休暇期間中の賃金等も含まれます。

2. 退職手当請求権【5年】

労基法第 115 条のいう「退職金」は、就業規則、労働協約、労働契約等によって、それを支給すること及び支給基準が明確に定められているものをいいます。

この退職金は労働の対価として賃金に該当し(使用者の裁量に委ねられた恩恵的給付ではない)、当然に会社が支払い義務を負うものです。

3. その他の請求権【2年】

災害補償請求権、金銭給付請求権、解雇予告手当請求権、年次有給休暇、退職時証明物品の返還、帰郷旅費請求権 など

労基法第 115 条の適用を受けない請求権について

◆安全配慮義務に基づく損害賠償請求権

◆セクハラによる被害に対する損害賠償請求権 など

これらは、不法行為による構成で請求される場合には3年間、債務不履行による構成で請求される場合には10年間の消滅時効期間となります。

時効の起算点と中断について

時効の起算点は一般的に、「具体的に権利が発生したとき」つまり各「賃金の支払い日」となります。しかし、この時効の進行中に一定の事実が生じた時には、それまで経過した時効期間がリセットされる「時効の中断」となります。中断事由は、労働基準法には定めがありませんが、民法により、①請求、②差押、③承認④催告などが定められています。①②③いずれかの事実があれば時効は中断し、中断事由が終了したときから、改めて新たに時効期間が進行するという事です。

※④の催告とは、裁判外での請求のことを言いますが、請求したことの証明をするためには、内容証明による文書で通知する必要があります。内容証明によって催告した場合には、時効の完成を6ヶ月遅らせることが出来ます。あくまで「暫定的時効中断」であり、この6ヶ月が経過する前に裁判上の請求をしないと、遡って時効が完成となります。

株式会社ビッグアビリティ

■新宿オフィス：03-3320-5801

■神田オフィス：03-6262-1570

■横浜支店：045-451-3691

■仙台支店：022-265-2821

派遣就労の基本

Ⅲ 安全衛生の心得

Ⅲ 安全衛生の心得

1. 安全確保 ※製造業向けの内容を事務職向けにアレンジしていますが大変重要な事項です。

職場において健康で怪我なく働くことは、最低限確保しなければならない前提条件です。油断やうっかりミス、手抜きは、事故の発生につながりますので、次の事項を守る必要があります。

職場のルールを守りましょう

職場で決められたルールを守ることが、全ての基本です。「面倒だ」「時間がかかる」といったルールであっても、事故を防ぐために積み重ねられたルールですから、決まりに忠実に作業することが大事です。慣れてくると、手抜きをしたり、近道をしたりしがちですが、そのことで事故が起きた例はたくさんあります。事故は心の油断から生まれます。常に基本に忠実に作業することが大切です。

就労する業務に関して発生するおそれのある疾病の原因及び予防について

非工業的な業種であっても、職場環境が悪いと疾病など身体に影響を及ぼす可能性があります。働く皆さんが病気にならないために、『労働衛生の3管理』すなわち、作業環境管理、作業管理、健康管理が重要となります。

具体的な例については、下記を参照してください。

空気・温度	適切な温度管理 適切な湿度管理（40%～70%程度が望ましい）
採光	蛍光灯など、作業面の照度、明暗の対称、まぶしくないか 照明器具や窓面の手入れ
清潔	ネズミ、害虫（ゴキブリ、ダニ、カなど）の駆除・防止 茶殻、残飯、タバコの吸殻の処理 更衣室、休憩室、食堂、洗面所、便所、給湯室の清掃
救急用具	担架、救急箱の置き場所、維持管理 上記の管理者の把握
廃棄物	廃棄物（ごみ、茶殻、吸殻など）の捨て場所 捨て場所の清掃
色彩	掲示物、標識など必要な掲示の確認 不要な掲示物の除去
防火	消火器の設置場所確認、火災報知機の確認 避難経路の表示確認および経路の整備

整理・整頓及び清潔の保持について

乱雑な職場環境では事故の発生率が高まります。安全の基本である4S（整理・整頓・清掃・清潔）の確保は、職場空間の効率的利用を図り、労災防止に繋がります。整理・整頓は職場の安全管理のイロハのイと心得て、自身のデスクは勿論周辺の職場環境の向上に努めましょう。

具体的な例については、下記を参照してください。

作業場・事務所	床面の清掃（水や油、砂などがたまっていないか確認） 机の上や下、書庫の中や上などの整理整頓 机やイスの確認（破損はないか）、清掃用具の確認
休憩所・ ロッカールーム	テーブル等の上や下の整理整頓、湯茶道具の整理整頓 ロッカールーム内の清掃、破損確認 灰皿の水、吸殻

事故時等における応急措置及び退避について

まずは慌てず動かず、冷静になりましょう。自分自身や廻りの社員等の身の安全を確保します。その上で、職場ルールに従い避難をしますが、上長等の指示に従う、それが無い場合は自身の判断で避難等をする必要も必要です。

また万一、自分自身が負傷している場合、軽度の時は職場で応急措置をして貰い、重度の場合は廻りに援助、救援を求めます。

具体的な例については、下記を参照してください。

負傷・疾病時の注意事項	110番・119番に速やかに連絡する 患者を楽な姿勢にさせ、動かさないように注意する 止血や呼吸停止時の対応について確認しておく
地震発生時の対応	落下物、転倒物からすばやく身を守る 非難口の確保、火元の始末、屋外に退避等

【安全管理の用語】

安全第一	工場や建設現場などの職場において、生産や品質を第一とするのではなく、安全を何よりも重要に考えるという意味のスローガン。
KYT	危険予知トレーニングのこと。起こりうる事故を想定し、あらかじめそれに備える訓練を行うものです。
リスクアセスメント	職場の潜在的な危険性又は有害性を見つけ出し、これを除去、低減するための手法。あらかじめ把握された労働災害の重大性、可能性を見積もり、優先度の高いものから措置を講じていき、それを評価してさらに改善につなげます。

【参考】

労働安全衛生規則第35条（雇入れ時等の教育）

事業者は、労働者を雇い入れ、又は労働者の作業内容を変更したときは、当該労働者に対し、遅滞なく、次の事項のうち当該労働者が従事する業務に関する安全又は衛生のため必要な事項について、教育を行わなければならない。ただし、令第2条第3号に掲げる業種の事業場の労働者については、第1号から第4号までの事項についての教育を省略することができる。

- 1.機械等、原材料等の危険性又は有害性及びこれらの取扱い方法に関する事。
- 2.安全装置、有害物抑制装置又は保護具の性能及びこれらの取扱い方法に関する事。
- 3.作業手順に関する事。
- 4.作業開始時の点検に関する事。
- 5.当該業務に関して発生するおそれのある疾病の原因及び予防に関する事。
- 6.整理、整頓及び清潔の保持に関する事。
- 7.事故時等における応急措置及び退避に関する事。
- 8.前各号に掲げるもののほか、当該業務に関する安全又は衛生のために必要な事項

【ヒヤリハット】

ヒヤリとしたり、ハッとしたり、危ないことが起こったが、幸い災害には至らなかった事象のことをいいます。重大な災害や事故には至らないものの、直結してもおかしくない一歩手前の事例を発見し、こうした事例について検討、改善を積み重ねることによって、事故の防止につながります。

■ヒヤリハットの事例

	<p>打合せテーブルとロッカーの間を通ろうとしたところ、通路脇に置いてあったコピー用紙の分別箱に足をひっかけ転倒した。</p> <p>■対策■ 事務室の危険箇所を点検し、通路の整理や障害物の除去を行うとともに、整理整頓を実施する。</p>
	<p>歩行中に LAN ケーブルに足をとられ転びそうになった。</p> <p>■対策■ ケーブルを床下に潜らせる。モールを設置する。 無線 LAN にする。</p>
	<p>階段を上がっていたところ、靴の先が階段の滑り止めの微妙に飛び出した部分にひかかりつまづいた。</p> <p>■対策■ ぴったりと貼り付ける、または新しいものに交換する。</p>
	<p>書棚上段にある書類を取ろうとした時に、書類の上に積んであった他の書類が落下した。</p> <p>■対策■ 書類の上に他の書類を増積しない。増積する場合は、視野が届くようにする。</p>
	<p>入退出にあたり、ドアを開けた際に反対側にいる人にぶつかりそうになった。</p> <p>■対策■ 扉の引手側に注意書きを目の高さに貼る。 扉に小窓をつける。</p>
	<p>階段をおりてきた人と廊下の歩行者が、出会い頭にぶつかりそうになった。</p> <p>■対策■ カーブミラーを設置し、廊下にセンターラインまたは停止線を設けた。</p>

2 運転業務における留意点

トラック輸送などの業務に従事する場合には、安全運転を心がけることはもちろんですが、重大な事故につながらないように、時間管理、健康管理、飲酒管理に努めることが必要です。

①時間管理

時間管理を行う基本的な責任は輸送事業者にあります。実際に働くドライバーとしても、時間に余裕をもって行動すること、安全・確実に運転することが求められます。

②健康管理

日頃から自己管理に努める必要があります。体が健康であってこそ、的確な判断や正確な仕事が行えます。暴飲暴食を避け、睡眠時間を十分に取るなど自己管理に努める必要があります。

③飲酒管理

飲酒が原因となって事故を起こした場合は、その社会的責任を厳しく問われることになります。摂取したアルコールはなかなか体内から排泄されません。運転の前日はお酒を控え、翌日の業務に支障がでないよう注意しましょう。運転の前には、確実にアルコールチェックを行うことも必要です。

3. VDT 作業（就労する業務に関する疾病予防について）

VDT 作業（ビジュアル・ディスプレイターミナル機器を使用して、データの入力・検索・照合や文章・画像の作成・編集・修正、プログラミング、監視等を行う作業）については、目・首・肩・腕等の直接的な痛みや疾病、更には頭痛・体調不良などを誘発する恐れもあります。こうしたことから、次のような点に留意して仕事をする必要があります。なお、VDT 作業を行う作業員には定期的に健康診断を行うことが義務付けられていますので、積極的に受診するようにしましょう。

（1）作業時間

作業員が心身の負担が少なく作業を行うことができるよう、1 連続作業は 1 時間を超えないようにすること、連続作業と連続作業の間に 10～15 分の作業休止時間を設け、他の作業をすることなどに注意する必要があります。

（2）作業姿勢

疲労等を軽減しながら支障なく作業を行うことができるよう、作業姿勢、照明、採光等について、注意して作業する必要があります。

作業姿勢については、ディスプレイの位置、キーボード、マウス、椅子の座高等を調整し、なるべく楽な姿勢で作業できるようにしましょう。ディスプレイ画面の位置、前後の傾き、左右の向き等も適切に調整して、作業負担を軽減する姿勢をとれるようにしましょう。

ディスプレイ画面の明るさはまぶしくないようにし、書類、キーボード面の明るさと周辺明るさの差はなるべく小さくすることが必要です。ディスプレイ画面に太陽光等が入射する場合は、ブラインド、カーテン等で調節し、適切な明るさとなるようにしましょう。

4. 日頃の健康管理と健康診断の受診

健康に仕事をするためには、日頃からの健康管理に注意することが重要です。暴飲・暴食を避け、睡眠時間を十分にとるよう心がけましょう。睡眠不足だったり、疲労が蓄積していると注意力が散漫になり、思わぬ事故につながる可能性があります。食事についても、バランスのよい食事を3食とるようにしましょう。

また、労働安全衛生法では、事業者は、医師による労働者の健康診断を行わなければならないと定めており、従業員が1人でもいる場合は、規模の大小に関係なく健康診断を受診させなければならないことになっています。派遣社員については、派遣元が健康診断を実施する義務を負いますが、派遣社員も健康診断を受ける義務があります。受診の対象者は、「常時使用する労働者」で、パートタイム労働者でも通常の労働者の1週間の所定労働時間の4分の3以上であれば、「常時使用する労働者」に該当し、健康診断を受診しなければなりません。

健康診断の種類としては、入職時の雇入時健康診断、1年に1回の定期健康診断があり、深夜業や有害な環境で働く労働者に対する特定業務従事者の健康診断などがあります。健康診断の費用については、事業者が負担することになります。

健康診断は、健康に職業生活を送る上で大切な機会ですので、是非積極的に受診しましょう。

5 メンタルヘルスの確保

近年、職場において精神の不調を訴える労働者が増加しており、労災保険における精神障害の認定件数も年々増加しています。こころの病気もからだの病気と同じように、早期発見、早期対処が大事で、早めに適切な治療や社会的なサポートを受けるほど、回復しやすいことが分かっています。

こころの病気は、自分では症状に気づきにくいのも大きな特徴です。こころの病気は、プライバシーに深く関わる問題なので、慎重になりがちですが、気になる症状が長く続いたり、生活面での支障が出てきている場合には、症状について調べたり、早めに専門家に相談する必要があります。

また、労働安全衛生法の改正により、事業者は、常時雇用する労働者に対して年1回ストレスチェックを実施することが義務化されました。ストレスチェックとは、仕事上の心理的な負担の程度を把握するための自己診断テストです。高ストレスと診断された労働者から申出があった場合には、医師による面接指導や必要な就業上の措置を講じることが事業者の義務となります。これらの制度を活用することにより、自分の症状にできるだけ早く気づき、専門家に相談するようにすることが大切です。

各都道府県・政令指定都市が実施している「心の健康電話相談」等の公的な電話相談事業に全国共通の電話番号を設定しています。全国どこからでも共通の電話番号に電話すれば、電話をかけた所在地の公的な相談機関に接続されます。

こころの健康相談統一ダイヤル

おこなおう まもろうよ こころ

0 5 7 0 - 0 6 4 - 5 5 6

* PHS 電話、IP 電話、プリペイド式携帯電話、列車公衆電話、海外からは接続できません。

派遣就労の基本

IV 守秘義務・個人情報保護

IV 守秘義務・個人情報保護

1 守秘義務の徹底

(1) 守秘義務とは

派遣先の会社には、第三者には知られたくない秘密情報があります。会社に勤務する際には、様々な企業秘密に接触する可能性があります。派遣社員は、派遣元の就業規則に基づき、就業中に知り得た情報について秘密を守る義務があります。守秘義務が課せられた情報は、家族や友人などを含め、第三者に漏らすことはできません。

秘密情報は、派遣先の会社が厳重に保護していますが、紙や電子ファイルなど目に見えるもののほか、聞いた情報など目に見えないものも含まれます。業務で使用する資料やデータも守秘義務の対象になりますので、十分注意することが必要です。

具体的な守るべき秘密情報とは、以下のような情報です。

- ①企業情報（人事、組織、技術、開発情報、取引先名、売上、売掛金、取引状況等）
- ②営業情報（営業戦略・戦術、新商品、M&A 等営業上の戦略情報等）
- ③個人情報（特定の個人を識別できる情報：氏名、自宅住所、電話番号、学歴、職歴、既婚・未婚等）
- ④企業の取引先情報（企業情報、営業情報、個人情報）
- ⑤他の派遣社員の個人情報
- ⑥派遣会社の情報（企業情報、営業情報、個人情報）

守秘義務に関しては、派遣元から得た情報や取引先の情報も同様です。もし知り得たとしても、退職後を含め、決して第三者に漏らしてはいけません。

(2) 秘密情報の取扱い

これらの秘密情報の取扱いは、必ず会社の規定や手順に従わなければなりません。秘密情報には、許可を受けて業務の範囲内でアクセスするもので、私的に興味本位で閲覧したりすることは許されません。与えられた ID やパスワードは厳重に管理する必要がありますし、書面上の情報は、鍵の付いたキャビネットや机の引き出しなど適切に保管し、パソコン内に保存する場合は、パスワードで保護することも必要です。

こうした情報をコピーしたり、外部に持ち出す場合も許可が必要になります。修正したり、廃棄したりする場合も同様です。個人パソコンの持ち込み、USB 等の記憶媒体の持ち込みも会社の規定に従ってください。

<秘密情報取扱いの原則>

- ①情報は、会社の規定や手順に定められた範囲内で利用する。私的利用は禁止。
- ②情報は適正に保管する。ID、パスワードは厳重に管理。
- ③情報のコピー、加工、修正、持ち出しは、許可を得て行う。
- ④情報は、適正な方法で破棄。
- ⑤個人パソコンや USB 等の記憶媒体は、原則持ち込み禁止。

守秘義務についての認識が十分でないと、何気ない会話やちょっとした不注意から、重大な情報漏洩を引き起こすことにつながります。最近では、SNSに関連した情報漏洩が問題になることが増えてきました。何気ない「つぶやき」が社会的な大問題になることがありますので、業務時間内だけでなく、個人の時間においても、慎重な情報管理が求められます。

違法に情報を取得し、外部に販売するようなケースは、犯罪行為として罰せられることとなりますが、こちらに悪意がない場合でも、派遣先に重大な損害を及ぼすような場合は、損害賠償を請求されるケースもありますので、十分な注意が必要です。

2 個人情報保護

個人情報取扱事業者は、個人情報保護法によって厳しい義務が課せられています。

- ① 利用目的を特定し、利用目的の達成に必要な範囲内でのみ個人情報を取り扱うこと
- ② 個人データについては安全管理措置を講じ、従業者等を監督すること
- ③ あらかじめ本人の同意を得なければ第三者に個人データを提供してはならないこと
- ④ 個人データは利用目的など本人の知り得る状態に置き、本人の求めに応じて開示等を行うこと
- ⑤ 苦情の処理に努め、相談体制を整備すること
などです。

派遣社員としても、就業中に個人情報に接する可能性がありますので、個人情報保護についても一定の知識をもって、普段から慎重な対応に心がける必要があります。

3 職場でのパソコンの取扱い

派遣先で使用するパソコンは、業務のために派遣先から貸与されているものです。その取扱いについては、次の点に注意しましょう。

<職場でのパソコン取扱いの原則>

- ① 業務に関係ないインターネットの閲覧や私用メールの送受信、掲示板・ツイッターへの書き込みなどは行わない。
- ② 与えられたIDやパスワードは、ルールに従って第三者に知られないように管理する。
- ③ 送信元が不明なメールなど不審なメールは、コンピュータウィルスが入っている場合がありますので、開かずに管理者に相談する。
- ④ 許可無く、ソフトウェアをダウンロードしたり、インストールしない。
- ⑤ 業務上指示のない情報のコピー、加工、印刷はしない。
- ⑥ 派遣先のパソコンに、自分のパソコンや個人のUSBなど記憶媒体を、許可無く接続しない。
- ⑦ 仕事中に一時席を離れるときは、他の人が見たり、使用したりしないように、パスワードで保護されたスクリーンセーバーを起動する等の対策を講じる。

派遣就労の基本

V キャリア・コンサルティング

V キャリア・コンサルティング

1 キャリア形成

近年キャリア・コンサルティングの重要性が認識され、自社の派遣社員に対するキャリア・コンサルティングの機会を提供する派遣会社も増えてきています。「キャリア」とは、車の轍(わだち)を意味しますが、一般に「関連した職務の連鎖」と表現され、時間的継続性を持った概念とされています。「キャリア」を積んでいくことによって、「職業能力」が蓄積されていくこととなりますが、「キャリア・コンサルティング」とは、適性や職業経験等に応じて自ら職業生活設計を行い、これに即した職業選択や職業訓練等を効果的に行うことができるよう実施される相談などの支援を言います。

派遣社員として働く場合も、派遣という働き方を単にその場限りの一過性のものとして考えるのではなく、自身の職業生活全体の中で位置付け、意味付けをしていくことが必要です。

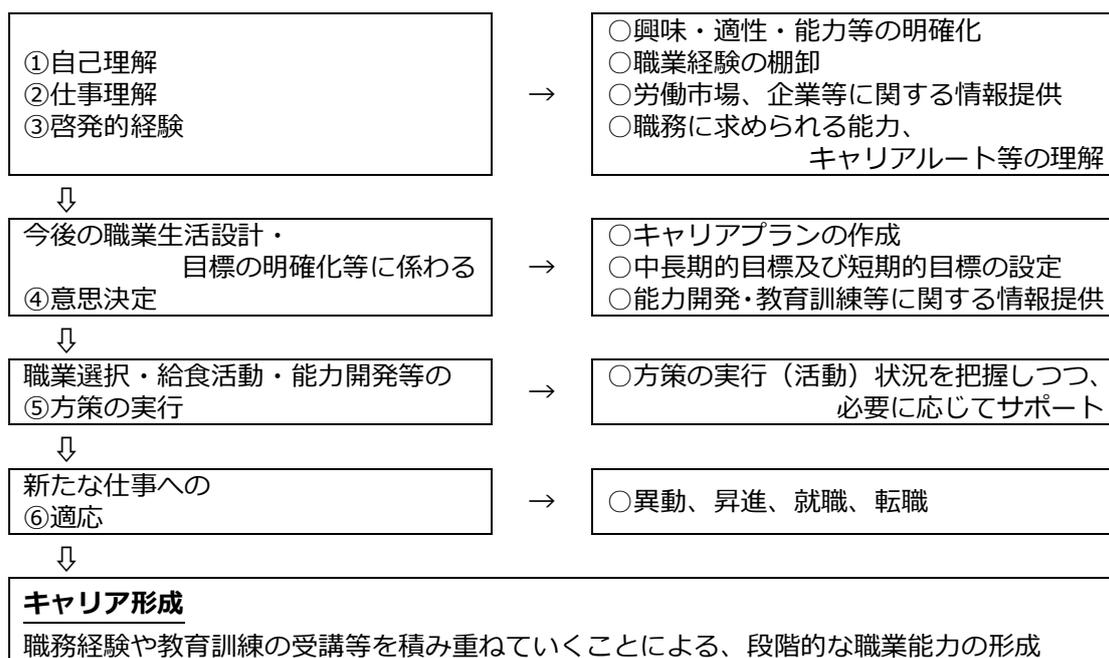
派遣社員の皆さんには、いろいろな希望がありますので、派遣会社はその希望に沿ったキャリア形成を支援していくことが必要であり、キャリア・コンサルティングを通じてキャリアのルートを明確にし、そのために必要な知識・資格の習得や仕事のマッチングも配慮していく必要があります。自分自身が希望するキャリアの道筋を実現していくための有力な手段がキャリア・コンサルティングということになります。

2 キャリア・コンサルティング

派遣社員として働く当初から、自身のキャリア形成について考え、検討しておけば、専門性の向上や職務の拡大などのキャリアアップにつなげていくことが可能となります。将来的に正社員を目指す場合には、直接雇用化の有効な手段である紹介予定派遣を活用する方法もあります。

派遣会社には、「キャリアアップに資する教育訓練の実施」、「キャリア・コンサルティングの実施」、「キャリア形成を念頭に置いた派遣先の提供」が義務付けられています。派遣社員としても、派遣会社の行うこれらの支援を有効に活用し、自身の望むキャリアアップを実現していくことが求められます。

「キャリア・コンサルティング」の中心となる個別相談は、以下のような流れで実施されています。



ビジネスマナー

I 社会人としてのルール

ビジネスマナー

I 社会人としてのルール

1 出勤・退勤のルール

(1) 基本的なルール

会社では勤務時間が定められており、始業時間、終業時間が決まっています。始業時間は、仕事の準備を始める時間ではなく、仕事を始める時間です。したがって、始業時間には、着替えなどの準備をして席に着いていなくてはなりません。時間どおりに仕事が始められるよう、余裕をもって出勤するようにしましょう。終業時間も同様です。定刻までは仕事をする時間です。帰り支度は退勤時間が過ぎてから始めるようにしましょう。

(2) 遅刻や欠勤をする場合

病気や交通障害などやむを得ない理由で遅刻や欠勤をする場合は、必ず始業前に連絡をする必要があります。派遣元と派遣先の担当者に電話で連絡をするようにしてください。メールでの連絡も可能ですが、相手に確実に伝わったことを確認するためには、電話で直接相手と話をすることが良いと考えられます。遅刻の場合は、どの程度遅れるかも連絡するようにしましょう。

(3) 無断欠勤は厳禁

無断欠勤は、懲戒処分につながったり、何度も繰り返したりすると解雇されることがありますし、賃金もカットされます。自分自身の不利益だけでなく、派遣先に重大な迷惑をかけることとなりますので、必ず連絡するようにしましょう。

2 職務中のルール

(1) 職務に専念する

職務時間中は、職務に専念する義務があり、私事に使用することは許されません。席を離れるときも、用件を上司（派遣先の指揮命令担当者や責任者）に伝え許可を得る必要があります。公私の区別を明確にし、常に節度ある態度を心がけることが重要です。

(2) 残業をする場合

残業は、上司の命令を受ける必要がありますので、勝手に自分の判断で行ってはいけません。必ず上司の許可を得て行うようにしましょう。

(3) 職場で心がけること

職場では、派遣会社を代表しているという意識をもつようにし、公共の場で大声を出したり、よけいなおしゃべりは慎むようにしましょう。また、出勤時や退勤時には、周囲の人にはっきりとした声で挨拶をするようにしましょう。挨拶は、好印象を得るための基本です。職場においては、周りの意見に耳を傾け、協調性をもって行動することが重要になります。

3 報告・連絡・相談

(1) 「報・連・相」の大切さ

いわゆる「報・連・相」（ほうれんそう）は、会社において仕事を行う上で、基本的、かつ必要不可欠な行動要素となります。

上司は仕事の進捗管理を行う義務がありますので、仕事がうまくいっているのか、何か問題があるのか、常に状況を把握する必要があります。特に、問題が起きたときには、出来るだけ早くその事実を承知し、対応策を講じる必要があります。自分がミスをしたときとか、状況が変わってしまったとき、何か問題が生じて行き詰っているときなどは、往々にして報告が遅れることとなります。不都合な事実は知らせたくないという心理が働きがちになるものです。しかし、こういうときこそ、上司は正確な事実を掌握する必要が最も高いのです。

日頃から、業務の進捗状況を上司にこまめに報告し、必要な部署に連絡を取り、重要なことは必ず早めに相談するようにしましょう。

(2) 派遣先での留意事項

派遣社員の場合、特に報告が重要になります。自分に与えられた仕事の状況を報告しないと、上司は仕事の指示ができなかったり、遅れたりすることになります。仕事が終了してもそのことを上司に報告しないと終了したことにならないのです。

早めに相談することも重要です。できれば対応策についての自分の考えを準備して、相談します。あらかじめ相談していれば、仕事の状況について、上司と認識を共有することになりますから、責任も共有することになります。抱え込んでいてうまくいかなかったときは全てあなたの責任になってしまうこととなります。相談はあなた自身の身を守ることにもつながるのです。

(3) 仕事の指示の受け方

仕事の指示を受けるときは、自分の行うべき仕事の範囲を必ず確認しましょう。指示が曖昧な場合もありますので、どこまでが自分の業務なのか、自分で判断せず、上司に確認することが必要です。指示内容を復唱したり、期限を確認したりすることも重要です。

(4) 計画的に仕事をする

業務の実施に当たっては、優先順位を考慮した計画を立て、進捗状況を定期的に確認することが大事です。その状況に応じて期限どおりに終わらないと予測されるような場合は、早めにそのことを上司に報告し、相談することが重要です。

(5) 派遣会社にも「報・連・相」を

派遣会社との間の「報・連・相」も派遣先と同様に重要です。遅刻や欠勤の連絡はもちろんですが、職場での悩みや労働条件、契約の問題など遠慮無く派遣会社の担当者に相談しましょう。

4 契約についての認識

(1) 契約をするこの意味

労働者としての個人は、会社と労働契約を結んで働き、給与をもらっていますし、派遣会社も派遣先の会社と派遣契約を結んで労働者派遣を行い、派遣料金をもらっています。常に、契約に基づいて働いているという意識をもつことが必要です。そのことはあなたが契約に基づいた権利を主張するためにも重要なことですが、一方、契約に基づいた義務を果たすという側面を意識することにもなります。

(2) 派遣契約と労働契約は別の契約

派遣契約と労働契約は別のものです。労働契約は派遣会社とあなたとの間に結ばれているものであり、派遣契約は派遣元と派遣先との間で結ばれているものです。派遣先は派遣契約に基づいて、あなたに業務に関する指揮命令を行います。派遣という働き方は、雇用先と就労先が分離しているという特別な形態ですので、この仕組みを十分に理解した上で働く必要があります。

(3) 就業規則を確認する

また、労働契約の内容としての労働条件や就業条件は、派遣会社から明示される決まりになっていますが、派遣会社で働く派遣社員に適用される一般的な労働条件は、就業規則に規定されていますので、必ず確認するようにしましょう。就業規則には、人事や労働時間・賃金等勤務に関する規定、退職・解雇に関する規定、年次有給休暇、育児休業など休暇に関する規定、服務規律・懲戒に関する規定、守秘義務に関する規定、安全衛生に関する規定など働く上で重要なことが書かれています。研修などでポイントは説明されますが、必ず細かいところまで読んで、理解するようにしましょう。

このように、契約で仕事が成り立っていることを十分に意識し、そこから生じる権利と義務を正確に理解することが働くことの基本になります。

ビジネスマナー

Ⅱ 基礎的なビジネスマナー

II 基礎的なビジネスマナー

1 挨拶

(1) 挨拶であなたの印象は良くなる

挨拶は職場のビジネスマナーの基本です。朝、あなたが上司と無言ですれ違ったとすれば、上司はあなたを、何と失礼なやつだと思うでしょう。逆に、元気な声で「おはようございます。」と挨拶したとしたら、あなたの好感度はアップすることになります。挨拶は、簡単なことですが、毎日のことですので、その積み重ねの効果は極めて大きいものです。特に、初めての職場では、新人から率先して挨拶することが重要です。挨拶で印象を良くすることは、スムーズに仕事を進めるためにも必要な事です。

(2) 挨拶のポイント

挨拶のポイントは、こちらから率先して、相手の目を見て、明るく元気な声で行うことです。上司や同僚だけでなく、外部の方も含めて誰にでも行いましょう。

<職場での挨拶の例>

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> おはようございます。 | <input type="radio"/> 行ってまいります。 |
| <input type="radio"/> お先に失礼します。 | <input type="radio"/> ただ今帰りました。 |
| <input type="radio"/> ありがとうございます。 | <input type="radio"/> 行ってらっしゃい。 |
| <input type="radio"/> お疲れ様です。 | <input type="radio"/> かしこまりました。 |
| <input type="radio"/> いらっしゃいませ。 | |

2 身だしなみ

(1) 清潔で仕事がしやすいこと

髪型や身に付ける服装は、清潔でさっぱりとしており、仕事がし易いことが大切ですが、派遣先の職場にふさわしい身だしなみにも気を付けることも必要です。

派遣先に制服があれば制服を身に付けますが、ドレスコードが決められている場合は、それに従いましょう。女性の場合、メイクや身に付けるアクセサリもあまり華美なものではなく、職場にふさわしいものを選ぶ必要があります。

男性の事務職であれば、スーツにネクタイが原則ですが、クールビズなどの季節による基準が定められている場合がありますので、派遣先の決まりに従った服装にしましょう。

(2) 安全な服装を

製造現場の仕事であれば、清潔で安全であることが優先されます。それぞれの職場にふさわしい服装を心がけましょう。

3 姿勢とお辞儀

(1) 正しい姿勢

正しい姿勢ができることは、正しい立ち居振る舞いにつながり、外からの見栄えが良くなります。

立ち姿は、顎を引いて胸を張り、お腹を引っ込めます。

椅子に座る場合は、背中と背もたれとの間にこぶし1個くらいの空間を空け、胸を張り、背筋を伸ばします。膝が90度に曲がるように足を揃えます。

(2) お辞儀の仕方

お辞儀は、正しい位置から相手の目を見て腰を折ります。頭だけ下がらないよう注意しましょう。

<お辞儀の種類>

会 釈	敬 礼	最敬礼
会釈は、目上の方やお客さまとすれ違うときなどに使うものです。 お辞儀の角度は 15 度で、相手の顔を見ます。	敬礼は、人のお迎えをするときなどに使います。 お辞儀の角度は 30 度で、相手の胸元を見ます。	最敬礼は、お礼や謝罪などを行うときに使います。 お辞儀の角度は 45 度で相手の足下を見ます。

4 敬語・言葉遣い

(1) 敬語の種類

敬語には、尊敬語、謙譲語、丁寧語の 3 種類があります。相手や場所によって正しく使い分けましょう。

<敬語の種類>

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
	相手に敬意を表し、高めて表現する言葉	自分をへりくだり、自分や会社を謙遜して表現する言葉	丁寧に伝える場合に使う言葉
する	なさる、される	いたす	します
会う	お会いになる	お会いする、お目にかかる	会います
言う	おっしゃる	申す、申し上げる	言います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	伺う、承る	聞きます
食べる	召し上がる	いただく、ちょうだいする	食べます
来る	いらっしゃる、おいでになる	参る	来ます
行く	いらっしゃる	伺う	行きます
知る	ご存じ	存じ上げ。	知ります

(2) 丁寧な言葉遣いを

ビジネスの場面においては、正しい敬語であっても適切でない場合があります。例えば、名前を名乗らないお客様に対して、「どちら様でしょうか。」と聞くことは、文法的に間違いではありませんが、適切ではありません。「失礼ですが、お名前をお伺いできますか。」などと表現することが大切です。「すみません。」も日頃よく使う言葉ですが、ビジネスの場面に応じて、「申し訳ございません。」や「ありがとうございます。」に置き換えましょう。同様に、「分かりました。」は「かしこまりました。」に、「話しておきます。」は「申し伝えます。」に「ちょっと待ってください。」は「少々おまちください。」に、「どうですか。」は「いかがでしょうか。」などに置き換えて表現しましょう。

<好感のもてる丁寧な言葉遣い>

- | | |
|---|--|
| ① | クッション言葉を入れる
例：「申し訳ございませんが」、「恐れ入りますが」、「失礼ですが」、「もし、よろしければ」、「お手数ですが」など |
| ② | 丁寧な言葉に置き換える
例：「いらっしゃいます」、「ありがとうございました」、「かしこまりました」、「申し伝えます」、「少々お待ちください」、「いかがでしょうか」、「失礼いたします」など |

5 電話対応のマナー・来客対応のマナー

お客様は、あなたの電話対応で会社を評価します。常に職場を代表するという意識を持って対応しましょう。

(1) 電話にでる

電話での対応では、お待たせしないことが基本です。着信音を3回以上鳴らしてしまったら、「大変お待たせしました。」と最初にお詫びしましょう。明るくはっきりした声で、なおかつ正確、簡潔に対応することが必要です。

電話に出る際には、必ずメモを用意し、内容を書き留めます。相手の会社名・名前を復唱し、聞き取れなかったことや、聞き漏らしたことは、丁寧に再確認します。特に、日にちや時間などは間違えないよう復唱することが必要です。

「いつもお世話になっております」、「かしこまりました、少々お待ちください」、「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか」、「申し訳ありませんが」、「あいにく〇〇は席を外しております。戻り次第こちらからお電話いたしますか」など相手の立場に立った丁寧な言葉遣いをするよう心がけましょう。

(2) 電話をかける

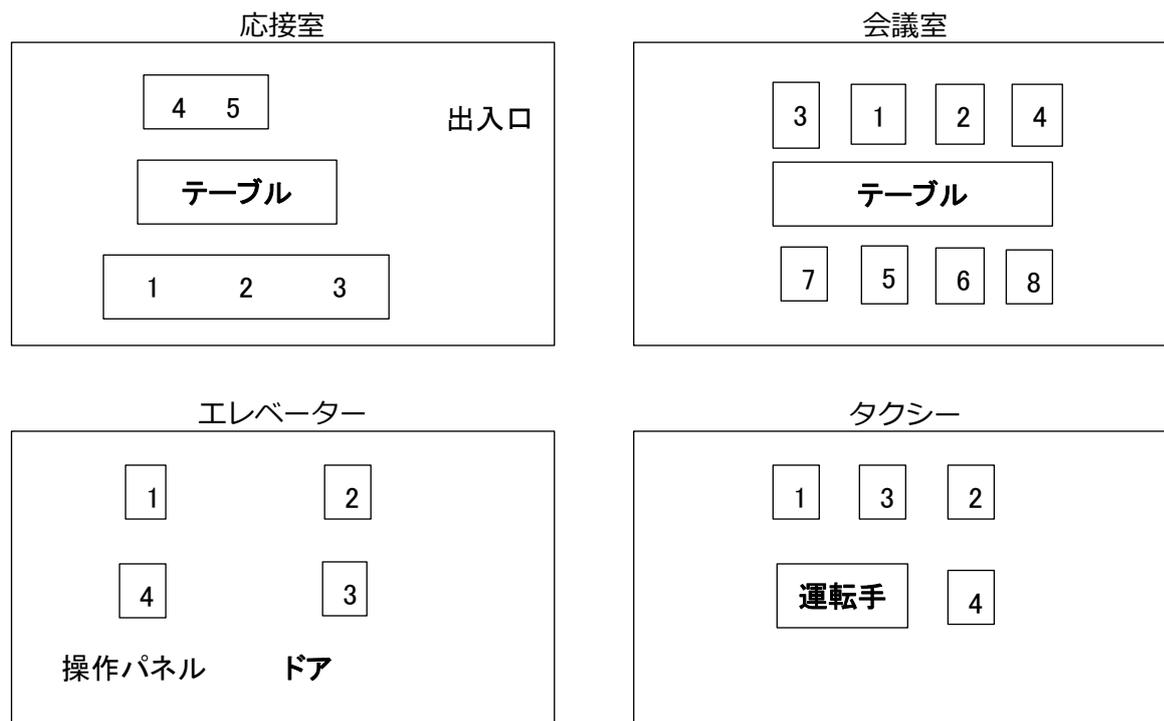
電話をかける場合は、事前の準備として、話す内容、会社名、役職名、氏名を確認します。相手が出たら、社名、所属、氏名を名乗り、「いつもお世話になっております」と挨拶をし、「恐れ入りますが、〇〇課の△△様をお願いいたします」と先方呼び出ししましょう。先方に用件を話す前に「今お時間は大丈夫でしょうか」など相手の都合を伺います。そして、用件は的確に簡潔に話します。ポイントになることは丁寧に確認しましょう。最後に「ありがとうございました」、「失礼いたします」など挨拶をして、相手が電話を切るのを確認してから静かに受話器を置きます。

(3) 来客の案内

お客様が来たらすぐ立ち上がり「いらっしゃいます」とお辞儀をします。相手の会社名、肩書き、名前を聞き、用件を確認します。予約がある場合は、「少々お待ちください」と告げて、担当部署に取り次ぎます。予約がない場合は、用件を確認し、担当部署に対応を確認します。

お客様を応接室などに案内する場合は、お客様の2～3歩前を歩きます。エレベーターには自分が先に乗り、ボタンを押してお客様に乗っていただきますが、降りるときは、お客様に降りていただき、後から降りて案内します。部屋のドアは必ずノックし、手が交差しないようにドアを開け、お客様を先に室内に案内します。「奥の席をどうぞ」と上席を勧め、お客様が着席するのを確認してから「少々お待ちください」とお辞儀をして、退室します。

<席次の優先順位>



(4) 見送り

お客様を見送る場合は、応接室の前ではなく、エレベーターの前まで見送るようにします。エレベーターのドアが閉まるまで、お辞儀をして見送るようにしましょう。

玄関での見送りは、姿が見えなくなるまで見送ります。車の場合は、車が見えなくなるまで見送ります。

(5) 会社訪問

コートは建物に入る前に脱ぎ、手に持ちます。受付で、「〇〇時に〇〇部の〇〇様とお約束しております、〇〇社の〇〇と申します」と名乗ります。案内された部屋では、指示された椅子に座るのが原則ですが、そうでない場合は、下座に座ります。面会者が入室したら立ち上がり挨拶します。飲み物は勧められてから飲みましょう。用件が終わったら「本日はお時間をいただきありがとうございました」などと挨拶をしてから部屋を出ます。

(6) 名刺交換

名刺交換は、必ず立ち上がって相手に正対し、胸の位置でやり取りします。相手の名刺を受け取る場合は、「頂戴いたします」と告げ、両手で受取ります。名刺入れをお盆代わりにして交換します。交換は目下の者から先に差し出しますが、訪問した場合は、訪問した側から差し出します。名刺を渡す場合は、会社名と名前を名乗りながら、右手で差し出します。いただいた名刺は名刺入れの上に置き、そのままテーブルに置いて話を進めます。

6 メールへの対応

(1) メールアドレス

まず、メールアドレスを入力しますが、毎回手入力すると間違える確率が高くなりますので、アドレス帳を使う、他の名簿からコピーする、返信するなど安全で効率的な方法で行いましょう。同じ内容を複数の人に送信したい場合は、CC 又は BCC にアドレスを入力します。

CC	BCC
カーボンコピーのことで、受取人は他の誰にメールを送ったかが分かります。	ブラインドカーボンコピーのことで、受信者には、同時に送った宛先のアドレスが表示されません。念の為、内部の者に内容を見せておきたいときなどに使います。

(2) 件名

件名は、短く、メール内容の概要を簡潔に表現するよう工夫しましょう。

(3) 本文

本文の冒頭に相手の所属、氏名を記載します。末尾には自身の所属、名前、住所、電話番号、メールアドレスなどを記載しますが、あらかじめ差出人を署名登録しておくのが便利でしょう。最初に「いつもお世話になっております」などの挨拶をいれましょう。メールは簡潔であり、読みやすいことが求められます。読み始めてすぐ用件がわかるよう最初にメールの趣旨を要約します。具体的な説明は、その後に書いていきます。あまり長文にならないよう簡潔に記載します。

(4) 添付ファイル

添付ファイル付ける場合は、ファイルの容量があまり大きくなると送受信できないことがあります。概ね 1 メガバイト以下を目安として、それを超えるような場合は、分割や圧縮をして送信するようにします。

(5) 送信

メールの送信を行う前には、必ず内容、誤字脱字を確認してから送信するようにしましょう。メールの宛先は、誤送信とならないよう、送信前にはもう一度確認します。

メールを受診したら早めに返信するようにします。全く返信しないと、相手はメールが到達したことを確認できません。すぐに受信したメールの内容に回答ができない場合でも、受け取ったことを報告するため「承知しました」、「受信しました」など簡単な文章で、返信をしましょう。メールは基本的に受信日時から 24 時間以内に返信するのがマナーです。

また、メールは私信ですので、発信者の了解なしに安易に転送するのは避けましょう。

(6) 誤送信の防止

間違ったアドレスに送信することは、重大な情報漏洩につながります。メールアドレスも個人情報ですので、複数の相手に同時に送信する場合（同報送信）は、BCC（送信先には同時に送信していることを知られません。）で送信するなどの配慮をすることも必要です。

(7) ウィルスへの注意

最近ではメールに忍び込ませたウィルス送付が頻発しており、これへの対応が不十分だったため、重要な個人情報が盗まれるという事件が発生しております。送られたメールは何でも開くのではなく、不審なメールは開封せず、直ちに管理者に相談するようにしましょう。

<社外メールの例>

差出人	<u>abc@haken.co.jp</u>
宛先	<u>def@roudou.co.jp</u>
CC	
BCC	
件名	打合せ会議のご案内
<p>〇〇株式会社 事業部 〇〇 様 いつもお世話になっております。 先般、ご連絡いただきました打合せ会議の件ですが、下記により開催いたしますので、 よろしくお願い申し上げます。 なお、当日は、弊社より〇〇部長と私が出席いたしますので、申し添えます。</p> <p>1 日時 〇月〇日 10:00~12:00</p> <p>2 場所 弊社会議室（東京都港区赤坂〇-〇-〇 〇〇ビル3階）</p> <p>3 議題 第2四半期の〇〇について</p> <p>-----</p> <p>株式会社△△ 営業部 山田 三郎 〒100-0000 東京都千代田区△△〇-〇-〇 TEL 03-000-0000 Fax 03-000-1111 E-mail <u>abcd@haken.co.jp</u></p> <p>-----</p>	

(参 考)

派遣労働に関する相談機関の情報

社外の相談窓口

(参考 1)

派遣労働に関する相談機関の情報

○ 都道府県労働局 所在地一覧

都道府県労働局は、労働基準、雇用均等、雇用安定、労働保険などを所管している厚生労働省の最先機関です。幅広い労働問題について相談に応じています。

<https://www.mhlw.go.jp/kouseiroudoushou/shozaiannai/roudoukyoku/>

○ 都道府県労働局 職業安定部連絡先一覧

労働者派遣事業を所管するのは、労働局の職業安定部にある需給調整事業部（課・室）です。派遣事業の許認可・届出等派遣会社の事業に関することについての相談はこちらが窓口になります。

<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/josei/kyufukin/f01.html>

○ 都道府県労働局 総合労働相談コーナー

労働条件、いじめ・嫌がらせ、募集・採用など、労働問題に関するあらゆる分野についての労働者、事業主からの相談を、専門の相談員が、面談あるいは電話で受け付けています。

<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>

○ 一般社団法人 日本人材派遣協会 相談センター

派遣社員や派遣元、派遣先など、派遣労働に関するさまざまな問題について相談・情報提供を行っています。また、キャリア・コンサルティングの窓口も開設し、キャリア・コンサルタント資格を持った専門家が、派遣社員の方々のキャリアプランや仕事上のご相談も受け付けています。

<https://www.jassa.jp/association/advice/>

(参考 2)

社外の相談窓口

相談内容	相談機関
キャリア支援	
働き方 キャリアコンサルティング	日本人材派遣協会 相談センター 03-3222-1605 http://www.jassa.jp/association/advice/index.html
	特定非営利活動法人 キャリアコンサルティング協議会 03-5402-5588 http://new.career-cc.org/
	特定非営利活動法人 キャリア開発協会 03-6661-6221 https://www.j-cda.jp/ccr.php
	特定非営利活動法人 キャリアカウンセリング協会 03-3591-3569 https://www.career-npo.org/soudan/
	一般社団法人 日本産業カウンセラー協会 03-3438-6061 http://www.counselor.or.jp/consultation/tabid/292/Default.aspx
健康	
メンタルヘルス	人材派遣健康保険組合 ホットコール 0120-20203 http://www.haken-kenpo.com/member/hotcall/index.html
	厚生労働省 知ることからはじめよう みんなのメンタルヘルス セルフケアでこころを元気に https://www.mhlw.go.jp/kokoro/first/first02.html
	厚生労働省 こころもメンテしよう https://www.mhlw.go.jp/kokoro/youth/index.html
	厚生労働省 15分でわかるセルフケア http://kokoro.mhlw.go.jp/selfcare/
産業医	スタッフサポートダイヤルにお問い合わせください。 0120-94-0370
労働関連	
職場でのいじめ 嫌がらせ セクハラ パワハラ マタハラ 労働条件	東京労働局 総合労働相談コーナー 03-3512-1608 <a href="http://tokyo-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/roudoukyoku/kanren_s
hisetsu/annai.html">http://tokyo-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/roudoukyoku/kanren_s hisetsu/annai.html
	神奈川労働局 総合労働相談センター 045-211-7358 <a href="http://kanagawa-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/madoguchi_annai/
soudanmadoguchi/socorner.html">http://kanagawa-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/madoguchi_annai/ soudanmadoguchi/socorner.html
	宮城労働局 総合労働相談コーナー 022-299-8834 <a href="http://miyagi-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/madoguchi_annai/win
dow_1.html">http://miyagi-roudoukyoku.jsite.mhlw.go.jp/madoguchi_annai/win dow_1.html

