

世田谷区産業振興公社における 相談業務について

令和3年9月14日

東京都社会保険労務士会世田谷支部定例会

職域拡大委員会 伊東美香子

1. 相談事業の概要

公益財団法人 世田谷区産業振興公社
 事業者と働く人のリスク・マネジメント！社会保険労務士による

社会保険・労働相談

世田谷区在勤・在住の皆様へ

「雇用契約」「退職解雇」「パワハラ・セクハラ」などの「労働相談」や「各種年金」「健康保険」などの「社会保険相談」、「労働条件や労務管理」「就業規則や賃金管理」に関することなど、お気軽にご相談ください。

無料相談

相談会場のご案内

予約不要のご相談 こちらの会場は予約不要でご相談いただけます。お急ぎの方はこちらをご利用ください。
 ※相談時間内で、30分程度のご相談となります。
 ※当日の受付人数によっては、ご相談いただけない場合もございます。

相談場所	曜日	相談時間
三茶おしごとカフェ	毎週火・金曜（祝・休日、年末年始を除く）	午後1時～5時
烏山区民センター 世田谷区南烏山 6-2-19 京王線千歳烏山駅東口徒歩1分	原則毎月第1日曜（施設の休業日を除く） ※日曜は事前にご確認ください。	午後1時～5時

事前予約によるご相談 事前にお申し込みいただくと、1時間程度のご相談ができます。
 また、夜間のご相談も可能です。
 ※担当する相談員を調整させていただくため、土日、祝日を除く7日前までにお申し込みください。
 ※原則として、1回までのご相談となります。

相談場所	曜日	相談時間
三茶おしごとカフェ	月・水・金曜（祝・休日、年末年始を除く）	午前9時～午後5時
	火・木曜（祝・休日、年末年始を除く）	午前9時～午後8時

事業主の皆様へ 事前にお申し込みいただければ、皆様の事業所へお伺いいたします。
 ※担当する相談員を調整させていただくため、土日、祝日を除く7日前までにお申し込みください。
 ※1時間程度のご相談ができます。
 ※年度内に3回までご相談いただけます。

相談場所	曜日	相談時間
各事業所内	月～土曜（祝・休日、年末年始を除く）	1時間程度 午前9時～午後8時

相談員「社会保険労務士とは」 労働・社会保険に関する法律、人事・労務管理の専門家として、企業経営の3要素（ヒト・モノ・カネ）のうち、ヒトの採用から退職までの労働・社会保険に関する諸問題、年金に関する相談に応じる国家資格者です。

お問い合わせ・お申込先 ※新型コロナウイルス感染症の感染状況によって中止・変更になる可能性があります。

三茶おしごとカフェ
 世田谷区三軒茶屋就労支援センター
 世田谷区太子堂2-16-7 世田谷産業プラザ2F
 TEL03-3411-6604 FAX03-3411-6690
 【ご利用時間】午前9時～午後5時（月～金） 祝日・年末年始を除く
 ※事前予約の申込みは、電話または裏面の申込書をFaxにて送信してください。

三茶おしごとカフェ



烏山区民センター



☆毎年2回開催される土業合同相談会にも、相談員を派遣しています。

☆13時は、相談開始時刻です。事前準備がありますので早目の到着をお願いします。

○報告書について

【記入例】

一人の相談者が複数の相談をした場合には、相談内容ごとに行を変えて入力してください。

一人の相談者が複数の相談をした場合には人数欄は一番上の行だけ入力してください。

相談者が事業者ではない場合は、すべて「個人」を選択してください。

・相談内容を2～3行程度にまとめてご記入ください。関連する相談内容は、一番上の行にまとめて記載してもかまいませんが、指導順末は各相談内容(小分類)に応じたことを記載して下さい。

日付	相談員氏名	場所	相談者人数	性別	年代	属性	相談内容(大分類)	相談内容(小分類)	相談内容	指導順末
2020年7月3日	東京 太郎	三茶 毎金PM	1人目	男性	40代	個人(労働者・求職者・年金受給者等)	労働	5.解雇(内定取消を含む)	コロナウイルスの関係で、突如解雇を言い渡されたが、どのように対応すべきか？	解雇予告手当について説明し、少なくとも解雇予告手当を会社に請求するよう伝えた。失業給付、健康保険・年金の手続きについて説明した。
			人目	男性	40代	個人(労働者・求職者・年金受給者等)	労働	11.雇用保険給付(基本手当、雇用継続給付など)	いつから失業給付を受給することができるのか？	失業保険受給の流れを説明した。
			2人目	女性	30代	個人(労働者・求職者・年金受給者等)	社会保険	1.社会保険の適用・加入、扶養関係	これからパートで働こうかと思っているが、夫の扶養内で働くのと、扶養から外れて働くのと、どのように違うのか？	被扶養者の要件、給付面の違いなどのメリット・デメリットを説明した。
			3人目	男性	60代	個人(労働者・求職者・年金受給者等)	社会保険	2.年金給付	現在、厚生年金の被保険者だが、来月、厚生年金の受給開始年齢に達する。現在の報酬で、年金がカットされることはあるか？年金を満額受給できる報酬額の上限を知りたい。	在職老齢年金の仕組みについて説明した。
			4人目	女性	40代	事業者	社会保険	1.社会保険の適用・加入、扶養関係	会社を設立したばかりだが、社会保険に加入していない。今後、社員を雇っていきたいが、どうしたらよいか。	社会保険の加入要件、手続きについて説明した。
			人目	女性	40代	事業者	労働	10.雇用保険・労災保険の適用・加入	同上	労働保険・雇用保険の加入要件、手続きについて説明した。
			人目	女性	40代	事業者	労働	2.雇用契約・雇用時の手続	同上	社員を雇用する場合の労働基準法上のルールや手続について説明した。
			5人目	女性	40代	個人(労働者・求職者・年金受給者等)	その他	1.相談対象外(税、訴訟など)	税法上の扶養要件について教えてほしい。	税法上の扶養に関しての一般的な説明を行った。範疇外の相談のため、詳細は税理士にお聞きいただくよう、ご案内した。
			人目							
			人目							

● 「場所」から「相談内容(小分類)」までの項目は、プルダウン形式です。「相談内容(大分類)」を選択すると、「相談内容(小分類)」が選択できるようになります。

● 区への提出物です。カジュアル過ぎる文章や「?」「・・・」などの使用は控え、主観を交えず簡潔におまとめ下さい。

2.定期相談

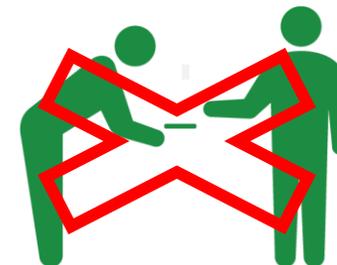
(1) 特に気を付けていただきたいこと (「区労働相談対応外ガイドライン」からの抜粋)

3. 相談

③定期相談において名刺は渡さないで下さい。(営業の場ではありません)

4. 「相談」とは

- ・ 区の相談コーナーは会として実施しているため、個人としての対応には限界があります。
- ・ 「相談」と「依頼」との違いにご注意下さい。
- ・ 契約を結ばず依頼に応えることは、法律実務に携わる士業として好ましくありません。



・解決しきれない相談等があった際には、予約相談をご案内頂くことも可能ですが、安易に予約相談にまわすことはしないで下さい。

(申込書は相談ブースに常備しており、提出先は世田谷区産業振興公社です)

☆予約相談でも対応不可能な相談例

労使紛争がこじれ訴訟を考えているなど社労士の範疇外の相談
健保組合の扶養の認定についてどうにかならないか、等

30分に対応できることには限度がありますが、事後のフォローはできません。
可能な範囲で完結させて下さい。

相談対応のスキルアップには、経験の蓄積が不可欠です。

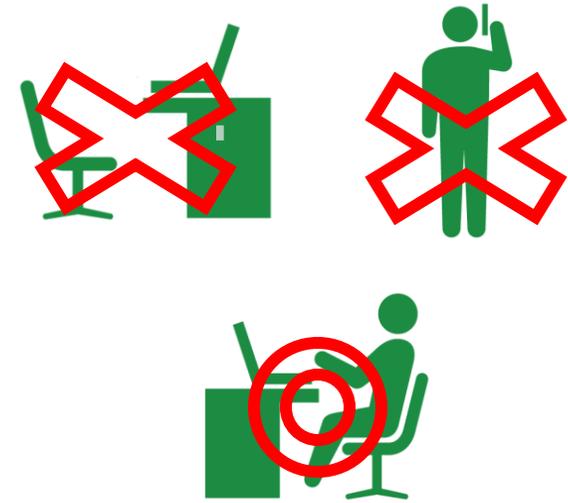
新規で参加を希望される方へは、見学の機会を設けますので

お気軽にご連絡下さい。

職域拡大委員会：shokuiki@sr-setagaya.com

(2)クレーム事例

- ・ 相談日を失念し来場せず、相談が開催できなかった。
- ・ 相談日を失念し、遅刻した。
- ・ 相談員の態度についての苦情（高圧的だった等、複数件数）。
- ・ 中座する旨を受付に伝えて、15分程勝手に私用で席を離れた。
- ・ マスクを外して（顎にかけて）相談を受け、公社職員から注意を受けた後もマスクを外したままだった。
- ・ 公的機関以外の情報紹介を行った。
- ・ 国民年金保険料免除の相談を受けた際、詳しくないので予約相談に回ってほしいと相談者に依頼した。
- ・ 相談者がいない時に、席を離れて電話をしていた。 ・ スマホの充電をしていた。



3. 予約相談

社会保険・労働相談 申込書

整理番号

【労働者用】 枠の中の項目についてご記入ください。

お名前				電話番号	
住所	世田谷区	丁目	番	号	
相談希望日	第1希望	月	日	時	第2希望 月 日 時
相談場所 ご希望の曜日に○をしてください。	三茶おしごとカフェ		月・水・金曜	午前9時～午後5時	
			火・木曜日	午前9時～午後8時	
相談内容	※相談を希望する項目に○をしてください。(複数可) ・雇用契約 ・退職解雇 ・社会保険加入 ・パワハラ、セクハラ、職場のストレス ・健康保険給付 ・雇用保険給付 ・労災給付 ・老齢年金 ・障害年金 ・遺族年金 ・その他()				

【事業者用】 枠の中の項目についてご記入ください。

事業所名				電話番号	
所在地	世田谷区	丁目	番	号	
業種		代表者名		ご担当者名	
相談希望日	第1希望	月	日	時	第2希望 月 日 時
相談場所 ご希望の相談場所および曜日に○をしてください。	事業所		月～土曜	午前9時～午後8時	
	三茶おしごとカフェ		月・水・金曜	午前9時～午後5時	
			火・木曜	午後9時～午後8時	
相談内容	※相談を希望する項目に○をしてください。(複数可) ・労働相談(労働条件 労務管理 就業規則 賃金管理) ・社会保険相談(健康保険制度や手続き 年金制度や手続き 年金を考慮した雇用の仕方) ・各種助成金制度や手続き ・その他()				

○相談希望日の7日前(土・日・祝日を除く)までにお申し込みください。

○日曜、祝日、年末年始(12/29～1/3)は実施しません。

○都合により相談希望日以外になる場合がございます。ご了承ください。

○相談場所は、「三茶おしごとカフェ」か「事業所」のいずれかになります。

《お問合せ・申込先》 三茶おしごとカフェ(三軒茶屋就労支援センター) あて

Tel. 03(3411)6604 fax. 03(3411)6690

※電話(平日のみ午前9時～午後5時)または FAX でお申し込みください。

※電話の場合は、上記の内容をお知らせください。ホームページにも申込書を掲載しています。

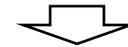
(公財)世田谷区産業振興公社ホームページ <https://www.setagaya-icl.or.jp/oshigotocafe/rodosodan/>

(1) 担当者決定方法

参加要件：定期相談の担当経験が1年以上あり、申込日の属する半期においても相談員となっていること。

令和3年度下期より、担当社労士の指定の無い案件については、以下の手順で担当者を決定する予定です。

① 相談分野を「労働・社会保険（個人）」、「労働・社会保険（事業所）」、「年金（障害年金を含む）」「各種助成金」に分類し、各相談員が担当可能な分野を登録する（複数登録可）。



② 申込が入る都度、職域拡大委員会担当者より該当分野の登録者へ一斉メールにて募集をかける。



③ 原則として、担当可能な旨の返信が最も早かった方に依頼する。
 ※先着順より、相談者の第一希望日時を優先する場合あり。
 ※特に配慮を要することが事前に判明している等、諸般の事情により公募によらずご担当を依頼する場合あり。
 ※担当者が偏らないよう、後順位者へ依頼する場合あり。

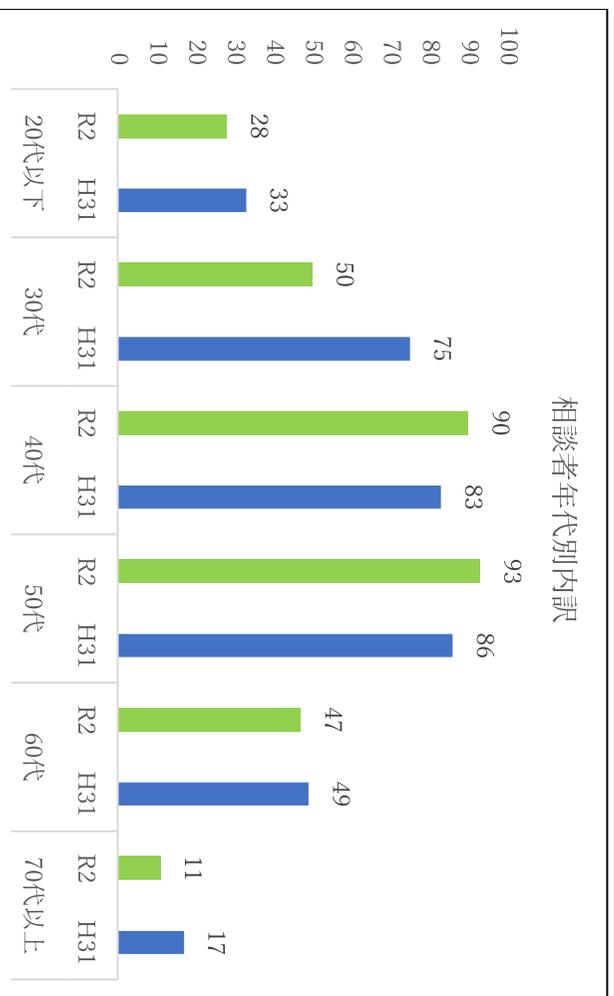
分野登録：<https://www.secure-cloud.jp/sf/1595337625XDIDXCrw>

(2) 予約相談概要

1. 相談時間は1時間、報酬は1万円（税込）です。
1時間以内で相談が完結した場合には、切り上げて終了して構いません。
2. 個人の予約相談利用は1年度につき1回限りです。
3. 事業主(開業予定者を含む)は、1年度につき、事業所ごとに3回まで予約相談をご利用頂けます。
4. 個人、事業主とも、事前に受託を見込んでいる場合には利用できません。
予約相談を担当した相談員と業務委託契約（スポット対応および顧問契約）が締結された場合にも、締結後は利用できません。
自身の営利のための利用は、厳禁です。
適切でない利用が判明した場合には、支部として厳正な対処を取らざるを得ません。
5. 前日までにキャンセルのご連絡があった場合には、報酬の対象とはなりません。
当日キャンセルの場合には、報酬の対象となります。
6. 三茶おしごとカフェまでの交通費及び事業所までの交通費は、自己負担となります。

1. 年代別相談人数

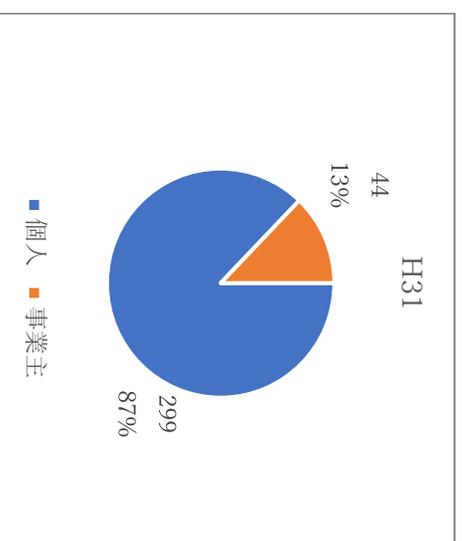
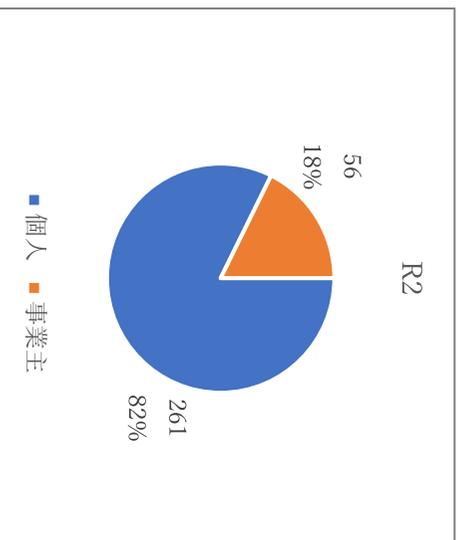
例年同様、40代から50代の相談件数が多くなっています。



2. 相談者属性

令和2年度も個人の方の相談が多くなっています。

個人の内訳は、労働者、求職者、求職者、年金受給者など事業主以外です。おしごとカフェのハローワーク窓口での相談終了後に来られる求職者も、年々増えている印象です。

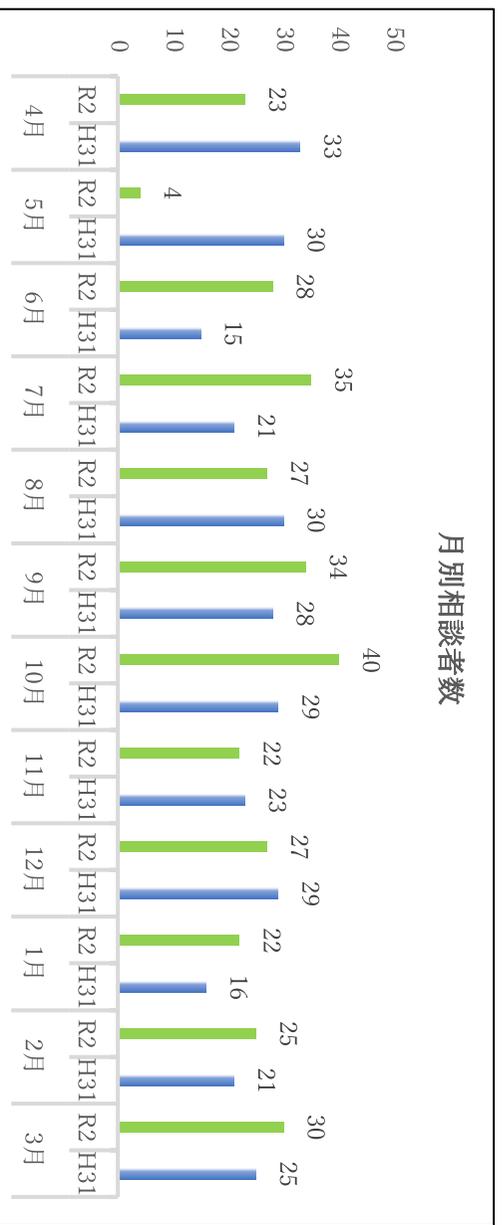


3. 相談人数

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けました。三茶おしごとカフェでは感染拡大予防対策を徹底し、緊急事態宣言下でも毎週火曜日と金曜日の定期相談を継続しました。緊急事態宣言後の5月の相談件数は4件と大きく落ち込みましたが、その後は例年並みの相談件数となりました。

毎月第一日曜日の烏山区民センターでの定期相談は、世田谷区の公共施設閉鎖により4月から6月は中止となりました。

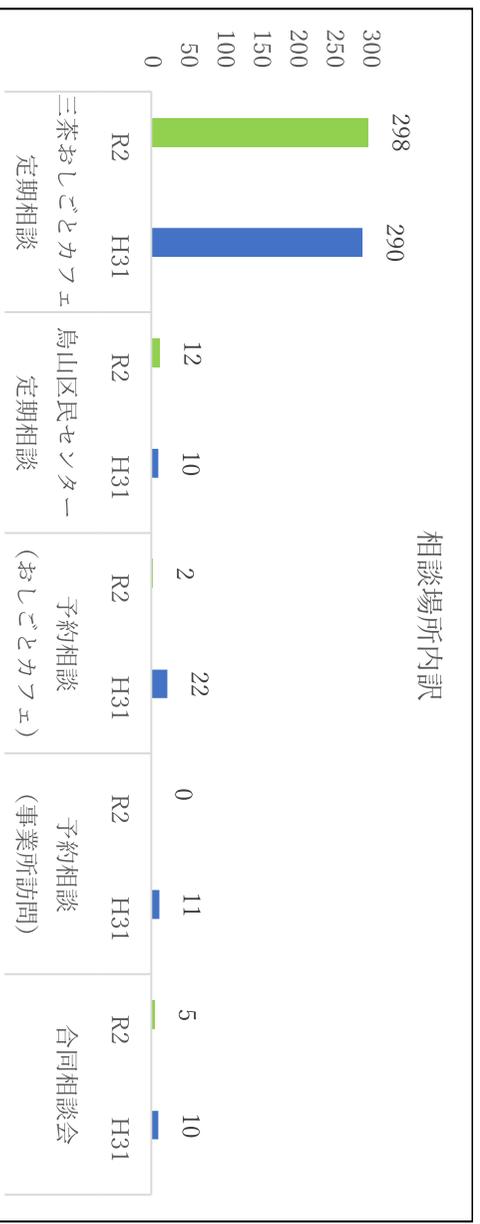
相談者数の合計は、317人となっています（平成31年度343人）



予約相談（おしごとカフェ、事業所訪問とも）は、令和2年4月10日の緊急事態宣言発表以降、中止としたまま年度を終了しました（当日キャンセル1件）。

令和3年度は、4月より予約相談を再開しています。

毎年2回行われている合同相談会は、5月は中止となり、10月のみ開催されました。



毎週火・金

第一日曜日

13:00~17:00

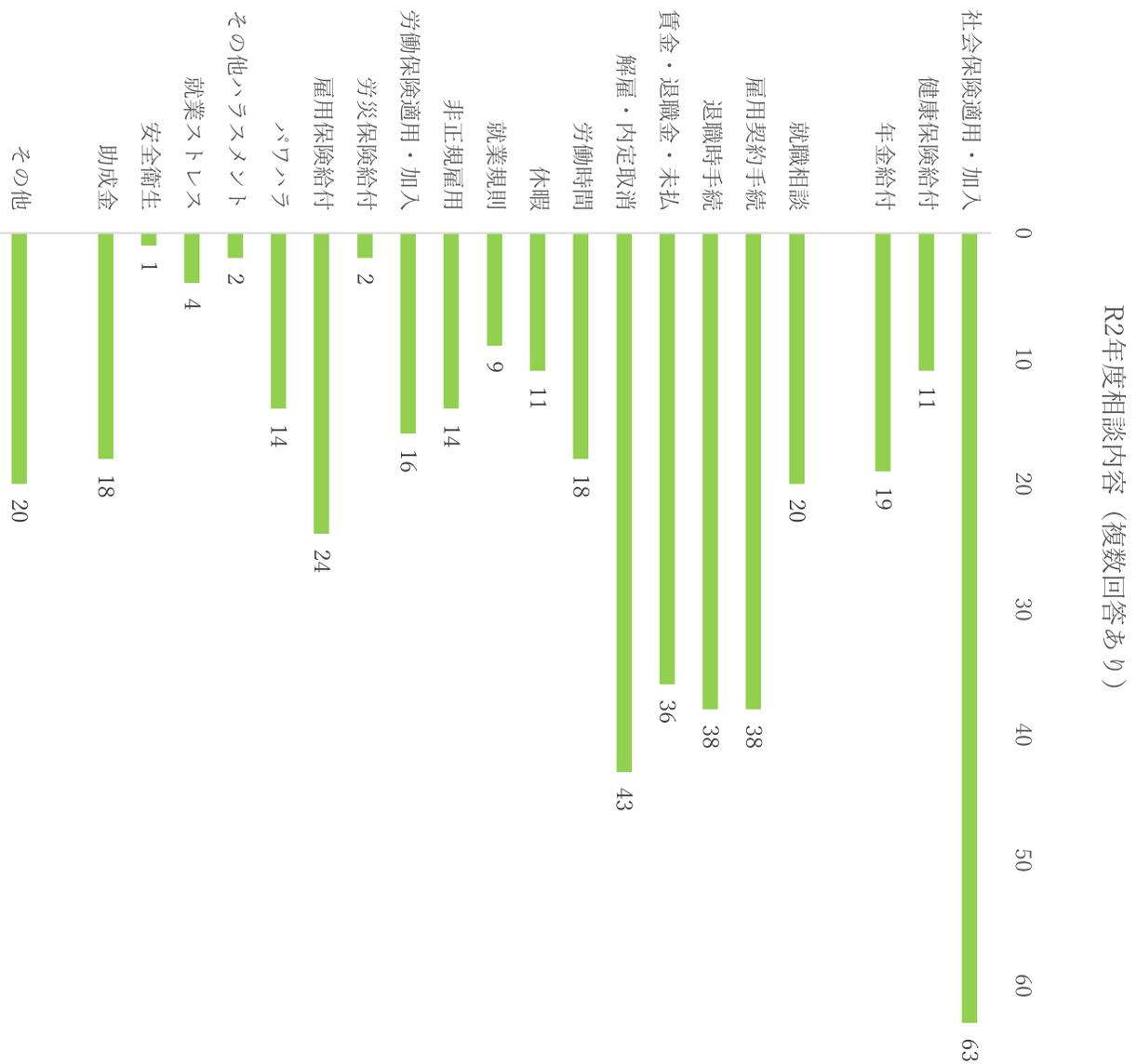
13:00~17:00

4. 相談内容

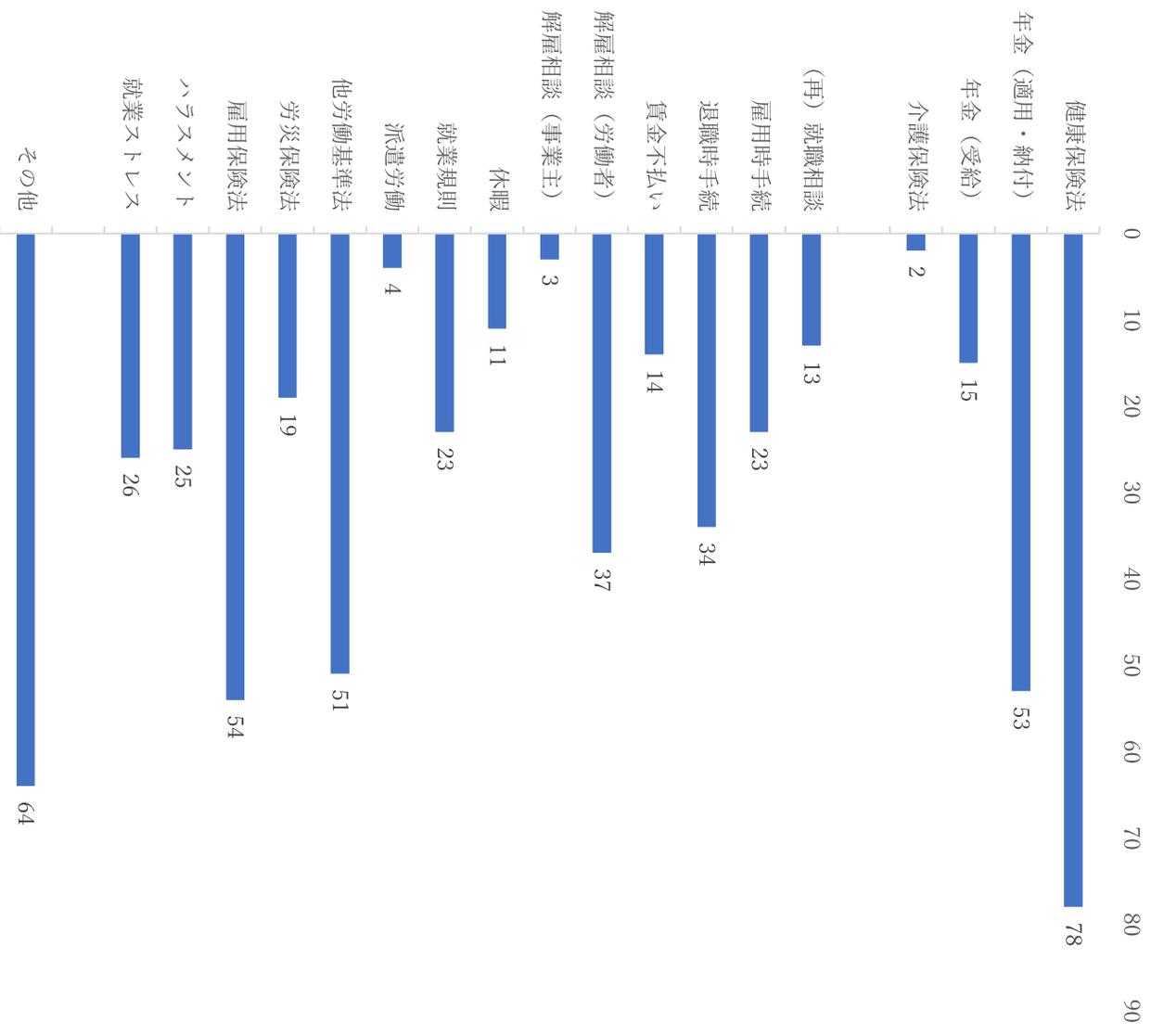
令和2年度は、相談内容の選択項目をより分かりやすくするために従来の形式から変更しました。主な変更点は、各種保険法の適用条件等と給付を分けた点、助成金を単独項目とした点等です。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を明言しての退職、解雇、賃金、助成金等についてのご相談は、45件ありました（個人43件、事業主2件）。

「その他」には、相続や税など社会保険労務士として対応できない内容を含んでいます。こうしたご相談に対しては、法テラスや税務署など適切な窓口へご相談していただくようご案内しています。



H31年度相談内容 (複数回答あり)



ご清聴ありがとうございました。

