

読んで考えるトラブル対応シミュレーション
人事労務の
リスク管理メモ

いま職場で起こっているリアルなトラブル事例集

2021年 11月号

シフト制の意味について

「どうして来月のシフトは18日なんですか!？」

AはB店長に噛みついた。

「何で、っていわれても...」

「いきなりシフトを減らして、説明も無いって、どういうことですか」

「減らした、っていわれても、ね...」

「先月も、先々月も、シフトは20日入ってました」

「そんな、2日減らしたくらいで...」

「2日減らしたくらいで、って、冗談じゃありません。店長みたいに月給で、何日働いても給料が同じなら、文句は言いません」

「...」

「シフトが2日減ったら、お給料も2日分減るんです」

「でも、毎月20日シフトに入ること、採用時の条件になってないよね」

「そんなことはありません。この雇用条件通知書を見てください。ちゃんと、週4~5日、月20日、って書いてあります」

「(目安として)とも書いてある」

「だから、って...こんなの、パワハラです!」

「ちょっと、パワハラって...(みんなの前で、わざわざ大声でいうことないだろ...)」

「知らないうちにシフトを減らして、私が何も言わなければ、知らん振りするつもりだったんじゃないですか」

「そんなことは...」

「卑怯です!」

「...」

「シフトを20日に戻してください」

「それは...もう作っちゃったし...」

「面倒くさい、ってということですか」

「そうとは...」

「じゃ、増やしてください」

「...そうすると、他のスタッフのシフトを減らさないといけないな...」

「ホントに汚いやり方だな」

「じゃあ...Cさんの、この日と交換しようか」

「もう...いいです。来月は20日にしてください」

シフトの時間が迫ってきたAは、B店長に対する不満で、こぶしを握ったまま、肩を怒らせて現場に入った。

「Aは疲れるよ」

Aは頭を掻きながら主任のDにこぼした。

「地雷、踏んじやいましたね」

「あの剣幕で噛みついてくるとは思わなかったよ」

「でも、何でAのシフトを、このタ

イミングで...」

「他意はないけど、ちょっと大人しくさせようか、と思って...とか」

「これじゃあ、余計に...」

「うむ...この後どうなるか...Cとは全く正反対だよ。Cは何も言わない...」

「C...!？」

「今回、Cのシフトも減らした」

「えっ、Cはまじめですよ」

「そんなことは分かってるよ」

「じゃあ、どうしてCも...」

「実は、ここだけの話なんだけど、Eさんに、シフトを増やしてほしい、って言われて...」

Dの表情が冷ややかになった。

「それで、AとCのシフトを...それ、他意が無い、どころじゃないでしょ」

「だからさ、ここだけの話...」

「私は感心しませんね...」

「まあまあ、これでさ、頼むよ」

B店長は社員優待クーポンを驚掴みにして、それをDに握らせた。

「困った方だ...」

Bはかつて営業で頭角を現し、会社からも評価をされていたが、お金の絡む汚いワザが後を絶たず、数年前に顧客からの法外なキックバックが明るみに出たことで、営業から外された御仁だ。クーポンごとき、何をどう使おうと、何とも感じないのだろう。

「今後のシフトは、どうするおつもりですか」

「いや、べつに、どうもしない」

「それじゃ、Aが収まらないでしょ」

「まあ、時間が経てば、うやむや...」

主任のDは、何も考えないBにあきれて出て行ってしまった。

「Aは強いね」

「自分勝手なだけだよ、言いたいことは、はっきり言うし」

「うらやましい...」

「そうかな。Cは大人しいし、みんなに好かれてる」

「そんなことないよ。私だって、シフト減らされてたし...」

「えっ、そうなの!？なんで...?」

「分からない。でも...」

「でも...」

「Eのシフトが増えてたのは、ちょっと気になった」

「よく見てるね。そうなんだ...ふーん、なるほどね...」

「なるほど、って...」

「フン!あの、スケベ親父め!」

「ちょっと、声が大きいよ...」

「アッ、ごめん、ごめん。でもさ、B店長は、日くつき、だからね」

「何かあったの?」

「Bは金に汚い変態。これ有名な話」

「...」

「そうか...よし、次のシフトも減らしたら、ただじゃ置かない」

AはCを見つめて笑ったが、Cには、不安な気持ちが頭をかすめた。

「何で?今度は16日なんですか」

次のシフトを見たAが、Bに問い詰めた。また減らされている...

「何でって、言われても...」

「とぼけるつもりですか?」

「私は逃げも隠れもしないよ」

「じゃあ、言いますが、シフトをよく見れば、シフトが増えてる人と、減っている人が、はっきり分かります」

主任のDは、思わずB店長に視線を向けた。ほら、凶星を突かれたよ、どうする?B店長...

「へー...そう!？」

「説明してください」

「たまたま、そうだったんじゃない」

「もう一度聞きます。説明を...」

「その必要はない!」

「分かりました。B店長はEさんへの個人的な感情から、Eさんのシフトを増やして、私のシフトを減らした、ということです」

「そのようなことは、何も...」

「シフトを見れば、一目瞭然です」

「だから、たまたま...」

「もう、結構です」

Aはその直後、人事に電話をした。

「...確かに、問題と言えば問題...」

「問題じゃないんですか?」

「そもそも、シフトで就労する、っていうことは、状況に応じて勤務日や勤務日数が柔軟に変わることを前提としているものなので...」

「だって、先月18日、今月16日、私はシフトを増やしてほしい、って言うのに、減らされてるんです」

「だから、それはシフト勤務の...」

「増えているスタッフもいます」

「それは、どんな状況あるのか...」

「そのスタッフは、先月、今月と、続けて増えています」

「申し訳ないけれど、個別のシフトについて、本社が何かを言う立場ではないので...」

落胆したAは、自分の考えが間違っているのか、ふと不安になったが、それでも釈然としない気持ちを整理出来なかった。そこでAは、友人の社労士Fに相談した。

「本社人事は、体よく逃げたね。でも、話自体はある意味で正論かな」

「ちょっと、何で会社の肩持つのよ」

「そうじゃないけど、シフト勤務って、労使お互いが柔軟に勤務日を決めることが契約内容の前提になってる」

「そんなこと、どこにも書いてない」
「でも、毎月希望シフトを出して、それに対して、上司が勤務日を決める。これを毎月繰り返す訳でしょ」
「まあね...」
「だから、多少のシフトの増減は、問題にすること自体、難しいと思う」
「...でも、納得できない...」
「それは、Aがシフトを続けて減らされた理由が分からないからでしょ」
「理由が分かっても、納得できない」
「その前に、店長は理由を説明していない、ってことが重要な。人事に求めることは、シフトの不満では無く、店長が不公正なことをしているように見えるのに、説明をせず、誤魔化している、だからきちんと説明するよう指導して欲しい、じゃない？」
「...ように見える！？とんでもない。店長の不公正は見え見えだもん」
「でも、人事にそれを言っても、それはあなたが勝手に感じていることでしょ、で終わっちゃう」
「...」
「人事にも立場があるから、店長に指導する大義名分を与えないとダメよ」
「どうやって？」
「店長は店長としての義務を果たしていない、ってことを指摘すること。Aのシフトを一方向的に減らして、何の説明もしない。たまたま、とか言って誤魔化して...」
「そうそう、誤魔化し...」
「だから、説明をするように指導して欲しい、と求めること」
「何だか、回りくどいな...」
「一気に、王手、は無理よ。一手ずつ詰めていくことが大切」
人事はB店長に苦言を呈した。
「あなたも懲りない人だ」
「恐れ入ります」
「誤解するな。褒めてるんじゃない」
「...」
「シフト調整上の単純な問題であれば、人事としても口出しすることは、何も無い」
「それじゃ、問題はな...」
「大ありだ！」
「確かに、勤務態度の不良なスタッフのシフトを、意図的に減らすことは、あまり筋が良いとは言えないが、事実上黙認しているケースもある」
「Aは協調性も無く...」
「B店長、これ、問題はあなただよ」
「わ、私が...」
「スタッフと個人的にどんな関係になるうが、会社としては一切関知しない。が、それを業務に持ち込んだ段階で、会社の問題になる」
「ゲッ...Aめ、余計なことを...」
「それに、社員優待のことだ」
「あ、クーポンですか」
「だれが、どれだけ使っているのか」
「福利厚生で、大いにみんなて...」

「本社がすべて把握できることくらい、分からないのか!？」
「...」
「君のような使い方をする店長は前代未聞だ」
「...また、処分でしょうか...？」
「場合によっては...」
「ふー...」
「頼むからさ、もう少しまよくやってよ。これじゃ、フォローしきれない」
「シフトを、元に戻せと...」
「そんな些末なことを言ってるんじゃない。隙を突かれるな、ということ」
「と言っても、Aはうるさくて...」
「問題は、Eのシフトだろ」
「そんな、Aの話を鵜呑みに...」
「シフトを見れば、一目瞭然だ」
「...」
「シフト減らすにしても、一気に減らすんじゃないくて、増やしたり減らしたりしながら、徐々に...」
「それじゃ、Eのシフトを、なかなか増やせない...」
「分かってないな...仕方がない。しばらく、シフトは私が添削する」
それから、半年ほどたった頃、Aはシフトが20日を切ることが多くなり、再び友人のF社労士を訪ねた。
「なるほどね、20日、18日、21日、19日、17日、18日、か...」
「これって、おかしいよね」
「おかしい、って店長に言った？」
「減っても、また増えるのかな、とか思ってたから...」
「確かに、微妙といえば微妙...」
「Cはもっとひどくて、10日を切る月もあった...」
「Cは文句を言った？」
「一回は言ったみたい。でも、誰かのシフトを減らすとか言われて...」
「大人しいCには、それ以上は、何も言えなかった...」
「...そう...」
「減らしやすいから減らす...」
「こんなの、いじめじゃん」
「そう、いじめ易いからいじめる」
「でも酷いよね。クビにしたいなら、そういえばいいのにさ。こんなにネチネチされるより、はっきり言ってもらった方がよほどすっきりするのに...」
「そういうスタッフの気持ちや、上司や会社は全く分かってないのよ」
「なんで？」
「自分を正当化する弁解を考えるだけで精いっぱい。だから、そういう弁解、言い訳を相手がどう思うか、何てことは、全く考えられない。だからトラブルになる」
「じゃ、これからどうすればいい？」
「これはパワハラです、って言ってみたら、凶星なら、必死で弁解するよ」
「その後は？」
「ウーン...後は野となれ山となれ...」
「ちょっと！無責任じゃない！」

当事者の真意を読み取り、問題に対する認識のギャップを埋め、話をつなぐ
オフィスハラダの
「社外相談窓口」

<https://officeharada.org/helpline/>

オフィスハラダが運営するハラスメント相談窓口は、開設以来十数年、年間千件を超える相談対応実績があります。ご相談内容は、ハラスメントに限らず、多方面のテーマにまたがる多岐に渡る内容ですが、いずれのご相談にも一貫して変わらない対応は、「問題の社内的解決を第一に考えたアドバイスに徹している」ということです。

労使の対立関係を前面に押し出さず、いかにすれば平穏迅速に、問題の収束を図ることができるか、この点に最もエネルギーを注ぎます。なぜならば、問題の社内的な解決は、労使双方にとって、物心両面にわたる負担とストレスを最小限に抑える方法であり、最も望ましいものだからです。

この相談窓口を御社の社外相談窓口としてご活用ください。詳しくはウェブで。携帯からは右のQRコードでご覧ください。



必要な時に、必要なサポートを、必要なだけ。これがオフィスハラダの
「相談顧問」

<https://officeharada.org/consulting/>

人事・労務に関するお悩み・疑問をスッキリ解消します。

労務管理の改善提案をします
就業規則などの諸規程の作成・見直しをサポートします。

トラブルの未然防止を図ります。
万が一の問題発生時には、平穏迅速な解決を促進します。

「今すぐ相談したい」...下記 URL

<https://officeharada.org/consulting/contact/>

からすぐにご相談頂けます。初回ご相談メールは無料です。携帯からは右のQRコードでご覧ください。



「人事労務のリスク管理メモ」

記事内容についてのご意見・ご質問は
e-mail : info@officeharada.org
TEL : 050-3301-6118
FAX : 050-3730-4575
定期購読(無料です!)はお気軽に...
詳細は <https://officeharada.org/nl/>
バックナンバーも掲載中！ご覧ください

発行: 社会保険労務士オフィスハラダ