

ご提示いただいたヒアリングのソース（録音データおよび詳細メモ）に基づき、部署や発言者を伏せ、意見の内容ごとに分類・整理した「ヒアリング意見集約シート」を作成しました。
この資料は、現状の課題を「個別の愚痴」としてではなく、「共通の現象」として可視化するために構成しています。

【別紙】業務課題に関する現場ヒアリング意見集約

概要：管理本部各担当者へのヒアリングで挙げられた「困りごと」「現状の課題」「気づき」を、業務の性質ごとに分類・整理したものです。

1. データ入力・転記に関する意見

～「同じ数字を何度も入力している」～

- 多重入力の常態化
- 「現場で入力された実績データを、本部で一度紙や Excel に出力し、それをまた別の会計システムや給与システムに手入力している。一つの数字を色々な場所に打たなければならず、二重・三重の手間がかかっている」1, 2
- 「システム間が連携していないため、CSV データを加工して取り込むか、手で打ち直すしかない。なぜまたこの数字をここで打つんだ？と疑問を感じながら作業している」2, 3
- 転記によるミスと確認負荷
- 「手入力の過程で『8 が 3 に見える』といった転記ミスが発生する。その確認と修正に多大な時間を費やしている」2
- 「入力作業そのものよりも、間違っていないかを目視でダブルチェックする作業の方に時間がかかっている」4

2. アナログ作業・「紙」に関する意見

～「デジタル化できるはずなのに手作業が残っている」～

- 膨大な封入・発送作業
- 「毎月約 5,000 通以上の請求書を印刷し、手作業で折って封入し、発送している。これが一番大変な業務である」2
- 「Web 請求へ移行したいが、システムに『名寄せ機能（複数事業所の利用者をまとめる機能）』がないため、紙で送らざるを得ない」5
- 紙の回収と督促
- 「各事業所から協定書や契約書を『紙』で回収しなければならない。期限を守らない拠点に対し、電話やメールで個別に督促する手間が膨大である」6
- 「システム上で決裁が降りているのに、支払伝票には『決裁画面をプリントアウトした紙』をわざわざ添付して回している」7
- 現金の取り扱い
- 「現場での小口現金精算が多く、小銭の管理や立替精算が負担になっている。キャッシュレス化を進めたい」5

3. ルール・規定の複雑さと属人化

～「人によってやり方が違う・頭の中にしかルールがない」～

- 複雑怪奇な「安分（費用配賦）」
- 「鉛筆1本、レジ袋1枚の購入でも、複数の事業所に費用を割り振る『安分』計算を行っている。そのルールが統一されておらず、拠点の長の裁量に依存しているため、本部側で正誤判断ができない」8
- 「人件費の安分計算が複雑すぎて、給与計算が確定しないと経費が確定せず、月次決算が遅れる主因となっている」7
- システム外の手当計算
- 「『早遅手当』や『宿直手当』など、事業所や職種ごとにルールが異なり、システム標準機能で計算できない。担当者がExcelで手計算し、システムに強制入力（上書き）している」9
- 「『この人は特別』という例外処理が多く、担当者の頭の中にしかルールがないため、引き継ぎが困難である」10

4. 問い合わせ対応・コミュニケーション

～「探すより聞いた方が早いと思われている」～

- 電話の嵐
- 「請求や給与の時期になると、現場から電話が殺到する。1日30～50件の対応に追われ、自分の作業が中断される」4, 6
- 内容の低レベル化
- 「マニュアルや掲示板（Kintone）を見れば書いてあることを聞いてくる。『探すのが面倒』『聞いた方が早い』と思われている」6
- 「『この操作で合っていますか？』という、単に安心したいだけの確認電話も多く、時間が取られる」4
- マニュアルの形骸化
- 「過去に作ったマニュアル（風グラム）は細かすぎてメンテナンスされておらず、検索しても欲しい情報が出てこないため、誰も見ていない」11

5. 本部と現場の役割分担・ガバナンス

～「誰の仕事なのか曖昧なまま進んでいる」～

- 期限遵守の意識差
- 「勤怠や資料提出の締め切りを守らない事業所が常態化しているが、それに対するペナルティがない。本部は『お願いしてやってもらう』立場に甘んじている」7, 11
- 役割の押し付け合い
- 「現場は『高い本部費を払っているのだから本部がやってくれ』と思い、本部は『現場で完結してくれ』と思っている。この線引きが曖昧なため、どっちつかずの業務が残っている」12
- 「本来は事業部がやるべき入札申請などの手続きが、『面倒だから』という理由で総務や経理に回ってくる」13, 14

以上