

ご提示いただいたソースファイル「20251107_風の村管理本部総務部庶務.m4a」の録音データに基づき、総務部庶務担当者(3名)へのヒアリング詳細メモを作成しました。
このヒアリングでは、「定型業務の膨大さ」と「現場(事業所)とのコミュニケーションコスト」、そして**「本部と現場の役割分担の曖昧さ」**が主要な課題として語られています。

ヒアリング詳細メモ：総務部 庶務担当

日時: 2025年11月7日 対象: 総務部 庶務担当職員(3名) インタビュアー: 上田(コンサルタント)

1. 業務の全体像と特性

- 業務範囲: 労基署対応(36協定、就業規則)、福利厚生(健診、サークル)、車両管理、電話対応、契約書管理、入札資格申請など多岐にわたる「雑務の集積」¹⁻⁴。
- 体制: 総務部全体で13名だが、庶務的な動きをするのはこの3名が中心。雇用形態(正規・時短など)により勤務時間が異なるため、全員が揃って「ワンチーム」というよりは、各々が担当業務を持ちつつ、余裕がある人が単発業務をカバーする「ソロ活動」の集合体に近い⁵。

2. 具体的な業務課題(ボトルネック)

① 労基署対応と「紙」の回収・督促

- 36協定の回収: 千葉県内に約50の事業所があり、管轄の労基署が7~8か所に分かれている。毎年3月までに各事業所の代表者印を押した協定書を**「紙」**で回収し、チェックして提出しなければならない⁶。
- アナログな督促: 期限を守らない事業所、記載ミスがある事業所に対し、個別に電話やメールで督促・修正依頼を行う手間が膨大。期限を守らない事業所は「いつも同じ顔ぶれ」である^{6, 7}。
- 就業規則の変更: 法人は頻繁に就業規則を変更するため(年3回程度)、その都度、全事業所から意見書を回収する必要があり、負担が大きい⁸。

② 問い合わせ対応と「電話」の嵐

- 問い合わせ件数: 1日30~50件の電話がある。「メールにして」とアナウンスしても、現場は「読んでいる暇がない」「聞いた方が早い」ため電話をかけてくる^{2, 9}。
- 内容の低レベル化: マニュアルやKintone(グループウェア)を見ればわかることや、「これで合っていますか?」という**「安心したいだけ」**の確認電話が多い¹⁰。
- クレーム対応: 代表電話であるため、利用者家族からのクレームや、公用車の運転マナーに関するクレームも全て受け、担当部署につなぐか、その場で長時間(1時間コース)対応させられることがある¹¹。

③ 車両管理(300台)の属人化

- 管理の複雑さ: 約300台のリース車両を管理している。車種や契約時期がバラバラで、リース満了の管理や入れ替えの案内を**手作業(Excel管理)**で行っている^{3, 12}。

- 現場の無関心: 現場(事業所)は車両管理への意識が低く、本部から「満了ですよ」と連絡しないと放置されるリスクがある。車種選定の見積もり合わせなども本部が代行している13, 14。

④ 健康診断・福利厚生の事務処理

- 請求書の仕分け: 健康診断は各事業所での実施(分散)に移行したが、病院からの請求書は「法人一括」で届くことが多く、誰がどの事業所の費用かを本部で仕分け・安分する作業が残っている15, 16。
- サークル活動管理: 福利厚生のサークル活動(予算200万円)の申請審査、月次報告、精算業務を担当。領収書の宛名(個人名か法人名か)のチェックなど細かい作業が発生する17-19。

⑤ 突発的な「誰の仕事かわからない」業務

- 入札参加資格申請: 本来は事業部(福祉用具販売など)の仕事であるはずの行政への入札資格申請(おむつ販売等)が、「手続きが面倒」という理由で総務に回ってくる。「断りきれず」受けている現状がある20。

3. 構造的な問題点(分析)

A. 「本部 vs 現場」の役割分担の不全

- 本部費の呪縛: 現場は「高い本部費(管理費)を払っているのだから、面倒なことは本部がやって当然」と考え、本部は「現場で完結してほしい」と考える対立構造がある。この**「集中か分散か」**の方針が整理されていないため、業務が中途半端に本部に残り続けている21, 22。
- 現場のガバナンス欠如: 期限を守らない、マニュアルを読まないといった現場の行動に対し、ペナルティや評価への反映がなく、本部の担当者が「お願いしてやってもらう」立場に甘んじている6, 23。

B. 情報共有ツールの不全

- **Kintoneの限界:** Kintoneを導入しているが、「巨大な掲示板」になっており、検索性が悪く、必要な情報が見つからない。そのため現場は電話で問い合わせるという悪循環に陥っている24。

4. 解決に向けたアイデア(現場・コンサルタントの議論)

- AIによる自動化(通知・回収・督促):
- 36協定や車両リース満了など、時期が決まっているイベントについて、AIが自動で対象者に通知し、提出物を回収・チェックし、未提出者へ督促する仕組みが欲しい6, 25。
- AIチャットボット(問い合わせ対応):
- 「規定はどうなっていますか?」「操作方法は?」といった定型的な質問や、「安心したいだけ」の確認に対し、AIが自動応答することで電話を減らす9, 26。
- 業務プロセスの再設計(個人軸・事業所軸):

- 現在は「イベント(健診、36協定)」ごとに単発で動いているが、「職員個人」や「事業所」を軸にしたカレンダー(スケジュール)を作成し、いつ何が必要かを可視化・共有することで、先回りした管理が可能になるのではないかとの示唆があった^{27, 28}。

特記事項:庶務担当者は、現場からの無茶な依頼や問い合わせに対しても「断れない」「やる人がいないからやるしかない」という受動的な姿勢で対応しており、これが疲弊の大きな原因となっている。業務効率化だけでなく、**「何を本部がやり、何を現場がやるか」の再定義(業務分掌の整理)**が不可欠である。