

**株式会社トーカイが医療・介護を支える事業において岐阜県下で働き方改革に成功
営業部との勉強会・質問交換会を通じた業務改善により、請求書訂正数を41.6%大幅削減
～他部署やお客様の病院を巻き込んだ取組が成果を創出、2023年は病院駐在員と業務改善に取り組む予定**

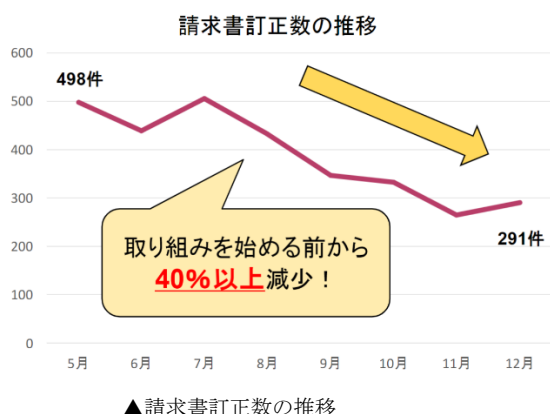
株式会社ワーク・ライフバランス(本社：東京都港区、代表取締役：小室淑恵)が2006年の創業以来3,000社以上に提供してきた「働き方改革コンサルティング」を、2022年3月より、株式会社トーカイ(本社：岐阜県岐阜市、代表取締役：小野木孝二、以下「トーカイ」)に提供し、このほど、医療・介護を支える事業を展開する岐阜県下において働き方改革に成功。病院関連事業本部入院セット管理課では、勉強会・質問交換会を通じ理解を深めた営業部から、お客様である病院側に対して、入院セットに関する運用方法を再認識いただく働きかけを実践。請求書訂正数41.6%の大幅削減を実現したことをお知らせいたします。

トーカイでは、一部の人に仕事が偏る属人化や人材不足といった課題があるなか、本来の業務を圧迫していた請求書訂正業務を減らすとともにフォロー体制を確立するといった取組を期間中に実施しました。その結果、本来業務に充てられる時間を595分/月 → 1,770分/月(297.5%)に増やし、請求書訂正の時間のみならず電話応対や売上訂正などの減らしたい時間を10,345分/月 → 7,210分/月(30.3%)減らすといった成果を生み出しました。特に請求書訂正数を41.6%削減させるためには、お客様である病院側との連携が欠かせないことから、営業部を中心に他部署の巻き込みが必要でした。難易度の高い取組を経て大きな成果を生み出す結果は、働き方改革に大きく貢献したといえます。

これらの業務効率化や余剰時間が生まれた成果を受けて、2023年度には新たな付加価値を生み出す新プロジェクトにも取り組む予定です。株式会社ワーク・ライフバランスも最前線で取組を進めるチームのみならず、組織上層部への働き方改革の理解促進および具体的な促進手法の研修実施など引き続き支援していきます。

▼株式会社トーカイ様の事例紹介ページ

<https://work-life-b.co.jp/case/tokai-corp.html>



▲病院関連事業本部入院セット管理課の勉強会の様子

■導入の背景と2022年度の取組内容

医療・介護を支える事業を提供する株式会社トーカイは、専門性が高く、医療・介護というサービスの特性で



あることから、一部の人に仕事が偏り、互いにサポートしにくいことが課題でした。その結果、残業や精神的負荷が大幅に増え、その負担に耐えかねて退職するという負の連鎖に陥る現状がありました。これらを解決するべく、2022年3月より管理職を対象にセミナーを実施、2022年7月には病院関連事業本部、シルバー事業本部、リースキン事業本部、人事本部から選抜した4つのトライアルチームを対象にコンサルティングを導入、カエル会議®や朝メールドットコム®を通して、働き方改革を実施しました。ありたい姿（利用的なチーム像）や主な取組、成果は次のとおりです。

● 病院関連事業本部 入院セット管理課

【ありたい姿】

- ・ 請求書訂正数を減らし余剰時間を創出し新プロジェクトに全員参加！
- ・ 見える化(予定の共有)によるフォロー体制の確立

【取組内容】

- ・ 営業部との勉強会の実施などによる請求書訂正数の削減
- ・ 誰が・いつ・どのような業務を行っているか見える化するための朝メールドットコム®導入
- ・ 集中して業務を行うための電話当番制の実施
- ・ 「思いのたけアンケート」に応えるスピーディーな対応により、心理的安全性を確保 など

【成果】

- ・ 請求書訂正数を 41.6% 大幅削減
- ・ 本来業務に充てられる時間 595 分/月 → 1,770 分/月 (297.5%) 増加
- ・ 電話対応や売上訂正などの減らしたい時間 10,345 分/月 → 7,210 分/月 (30.3%) 減少



▲朝メールドットコム®導入による仕事の見える化とフォロー相談



▲電話当番制の様子

● シルバー事業本部 岐阜営業課

【ありたい姿】

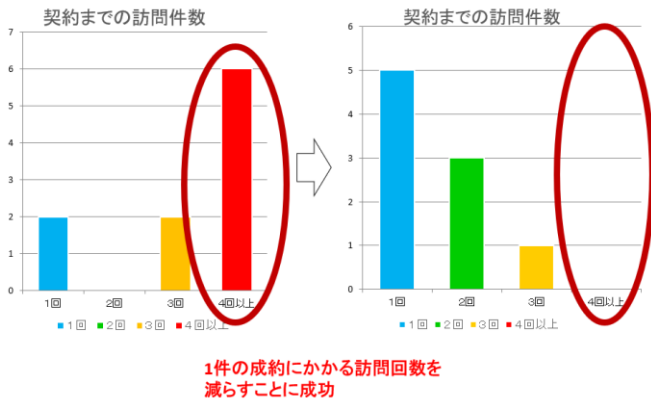
- ・ “終わり”に対する意識を強く持ち協力体制を構築する
- ・ 仲間との親密なコミュニケーションをとり、福祉用具のスペシャル集団となる

【取組内容】

- ・ 習熟度にあった勉強会の開催で個々のレベルアップ
- ・ 席替えの実施によるフォローの増加・コミュニケーションの活性化 など

【成果】

- ・ 契約までの訪問回数を大幅に減らし、1回の訪問で契約できる割合を2.5倍に増やした
- ・ 席替えで新人を真ん中の席に配置し両サイドや周りから積極的なフォロー・コミュニケーションがとれるように変化 など



▲契約までの訪問件数の推移 (左：取組前 右：取組後)



▲席替えによるフォローの増加のイメージ

● リースキン事業本部 岐阜カスタマーサービス課

【ありたい姿】

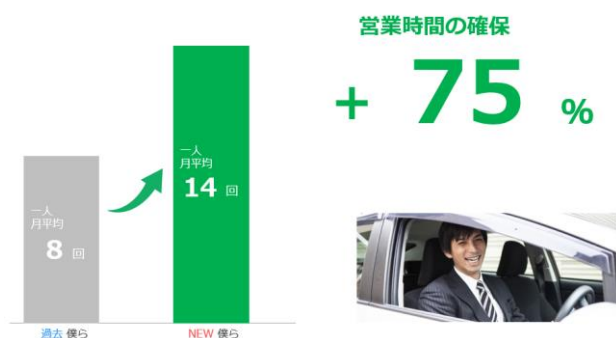
- ・ 「あたりまえ」の「ムダ」を徹底的に見直す
- ・ 業務効率、個々のスキルを向上させることで、ワークとライフの向上を目指す

【取組内容】

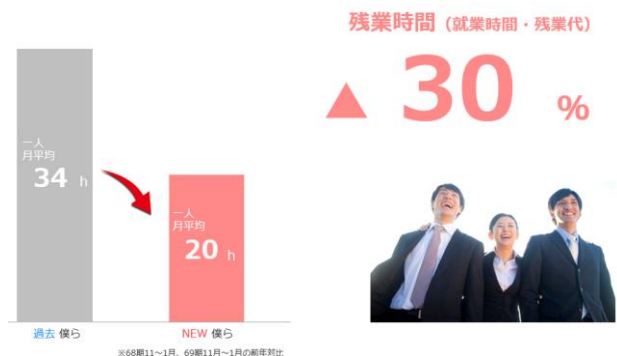
- ・ 直行直帰により無駄な移動時間を削減
- ・ 既存顧客の効率的な管理マスタを導入 など

【成果】

- ・ 直行直帰などの実施で営業時間 75%増加
- ・ 残業時間 30% (1人当たり 14時間/月) 削減
- ・ 有給休暇取得日数 91% (1人当たり 1.1日/月) 増加 など



▲営業時間の変化



▲残業時間削減の成果



● リースキン事業本部 営業管理課

【ありたい姿】

- ・ 属人化解消の為、個々のスキルを向上させ、共有することでお互いにサポート出来る環境となり、特定の人に業務が集中せず残業の少なく、休暇の取りやすい職場

【取組内容】

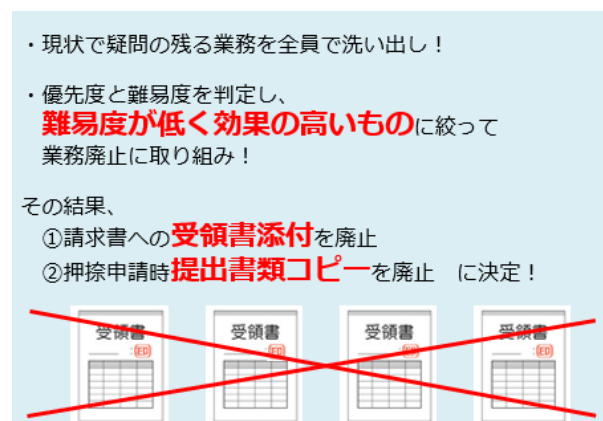
- ・ 業務負荷が高い社員をサポートできるように朝礼時に朝メールで負荷状況を共有（赤「定時退社不可」、黄「割り込みあれば定時退社不可」、青「定時退社可能」）
- ・ 本当に必要なか疑問がある業務を洗い出し、必要なければやめる決断を実施 など

【成果】

- ・ 負荷状況の共有により、取組期間を通じ 53 件のフォローを実施しコミュニケーション活性化
- ・ 不必要な業務を廃止することで計 156 分/月の削減 など



▲負荷状況の高い社員へのサポートイメージ



▲不必要な業務の削減

● 人事本部 労務課

【ありたい姿】

- ・ 従業員にとって分かりやすい案内を作成して、担当外の基礎的な知識を全員が身に着けることで問い合わせを減らし、助け合えるチームになる

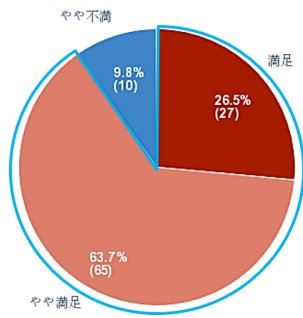
【取組内容】

- ・ 従業員からの問い合わせが多い「勤怠」や「傷病」に関するマニュアル整備
- ・ 全社員へのマニュアルに関するアンケート調査の実施による現状把握・課題の洗い出し
- ・ メンバーの業務の習熟度把握のためのスキルマップの作成 など

【成果】

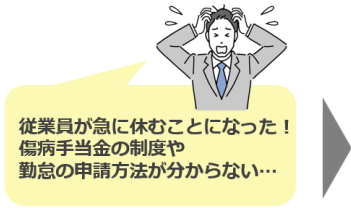
- ・ 「勤怠」や「傷病」に関するマニュアルを作成し従業員へ周知できた
- ・ アンケート調査によりマニュアルの満足度把握・改善点が把握できた など

Q7 勤怠システムマニュアルの満足度を教えてください。【必須回答】
(n=102)

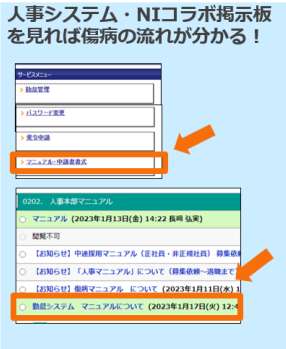


- ・満足・やや満足 **90.2%**
→ 閲覧した人の満足度は高いため、周知に力を入れる
- ・やや不満 **9.8%**
→ 不満となっている原因を取り除く必要あり

- ・マニュアルがあることで、自分で調べて解決できる。
- ・目次が付けられていて自分の選びたいページがどこにあるか分かりやすく、ページ名を押せば遷移してくれるので、確認したい内容が実行できます。
- ・イレギュラーな場合なども分かりやすく勤怠システムマニュアルに掲載してほしい。
- ・マニュアルにたどりつくまでが大変



マニュアルを見た上で
問い合わせいただく事により、
労務課・従業員双方の業務がスムーズに！



▲全社員への現状のマニュアルに対するアンケート

▲閲覧しやすいオンライン上掲示板にマニュアル掲示

こうした結果を受けて、2023 年は引き続き無駄な業務の削減やさらなる属人化の解消に取り組むとともに、より難易度の高い他部署を巻き込んだ働き方改革に取り組む予定です。株式会社ワーク・ライフバランスも最前線で取組を進めるチームのみならず、組織上層部への働き方改革の理解促進および具体的な促進手法の研修実施などで、ボトムアップとトップダウンの両面から引き続き支援していきます。



▲最終成果発表会での集合写真



■取組に参加したコンサルタントからのコメント



(担当コンサルタント：吉川) 2020年に新型コロナウイルス感染症(COVID-19)が国内で初めて報告されてから、医療・介護の業界はこれまでに例を見ないほど多忙を極め、新しい働き方を模索せざるを得ない状況だったと思います。私どもがご一緒にコンサルティングに関わるようになったきっかけは2022年初春の講演。ちょうど第6波のさなかでした。感染対策を適切に講じつつ、生産性を高めるための働き方改革をどのように両立していけばよいか、岐阜県で、さらに医療・介護を支える業界での働き方改革は初めてのチャレンジでしたが、リーダー・メンバーともに大変前向きにお取組み下さいました。2023年3月27日に事務局の方に話をお伺いしたところ、来年度は本社へ展開していく旨が経営層にて合意されたとの事、1年目のお取組の高い成果ゆえですし、会社としての意気込み・本気度が伝わってまいります。2024年4月1日の労働基準法改正まで1年を切った今、急速に働き方改革の必要性が叫ばれています。必要に迫られて働き方を変えるのではなく、いかにモチベーションを落とさずに楽しみながら取組めるか、従業員1人ひとりが自事として捉え、生産性向上のためのアイデアを出し、実行に移せるかが成功の鍵となるでしょう。



(担当コンサルタント：山崎) 最終成果発表会の後に、働き方改革に取組まれたみなさまに感想を伺うと、「この取組が果たしてうまく進むのか不安で自信がなかったが、いざやってみるとチームのありたい姿に向かって大きく前進できた。この取組をやってよかった。」と私に教えてくださるばかりでした。働き方改革は今までやったことがないことを進めていくことになるので、不安や自信がなくて当たり前のことなんです。そこで大事なことは勇気をもって一歩踏み出すこと。失敗もたくさんありますし、モチベーションも下がることもあります。トーカー社では、皆さんが勇気をもって継続的にこの取組を進められたからこそ、ここまで大きな成果が実ったのだと思います。ここからは「まずは試しにやってみる」という精神で本社にも横展開を進められていくフェーズにうつっていきます。さらに働きやすく働きがいのある会社になっていくために、引き続きご支援をさせていただきたいと思います。

■働き方改革コンサルティングとは

株式会社ワーク・ライフバランスが提供する働き方改革コンサルティングは、1期8か月にわたり、顧客企業の課題を分析し課題を発見するところから、現場に入りこんで具体的な課題の解決に向けた議論のサポート・解決策の実施支援によって新しい働き方を手に入れるまでを伴走する、働き方改革に特化したワンストップコンサルティングサービスです。2006年に提供開始以来、累計2000社以上に導入され、残業削減しながら売上・利益を向上させる成果やチームの関係の質向上といった結果を創出してきました。

※これまでのコンサルティング事例はこちらからご覧いただけます

<https://work-life-b.co.jp/case>



■「働き方改革コンサルティング」サービス概要

- ・ サービス名：「働き方改革コンサルティング」
- ・ 内容：イノベーション創出、残業削減や生産性向上、従業員満足度向上などを実現したい企業に向け、働き方改革を行うために提供されるコンサルティングサービス。ビジネスコーチング資格を有したコンサルタントが、現場で働く従業員と直接対話しながら、具体的な課題の解決を進めて働き方を改善する。多くの企業が4部署約60名で開始し、1ターム約8か月で成果につなげる。
- ・ 提供開始：2006年11月～
- ・ 対象：企業や教育機関、官公庁、自治体など、生産性向上を目指す組織
- ・ 人数：1企業につき1部署5人程度～

◆導入先企業概要

会社名：株式会社トーカイ

代表者：代表取締役社長 小野木 孝二

サイト：<https://www.tokai-corp.com/>

創立年月：1955年7月21日

資本金：81億8百万円

主な事業内容：

- ・ 病院リネンサプライや病院運営の周辺業務受託
- ・ 介護用品のレンタル
- ・ リースキンブランドでの環境美化用品のレンタル
- ・ 宿泊施設などへの寝具類のレンタル
- ・ アクアクララブランドでの水の宅配など

◆株式会社ワーク・ライフバランスについて

2006年創業、以来16年にわたり企業の働き方改革により業績と従業員のモチベーションの双方を向上させることにこだわり、働き方改革コンサルティング事業を中心に展開。これまでに自治体・官公庁も含め企業3,000社以上を支援。残業30%削減に成功し、営業利益18%増加した企業や、残業81%削減し有給取得率4倍、利益率3倍になった企業など、長時間労働体質の企業への組織改革が強み。

会社名：株式会社ワーク・ライフバランス

代表者：代表取締役社長 小室 淑恵

サイト：<https://work-life-b.co.jp/>

創立年月：2006年7月

資本金：1,000万円

主な事業内容：

- ・ 働き方改革コンサルティング事業・講演・研修事業
- ・ コンテンツビジネス事業・コンサルタント養成事業
- ・ 働き方改革支援のためのITサービス開発・提供





「朝メールドットコム®」「ワーク・ライフバランス組織診断」「介護と仕事の両立ナビ®」

カードゲーム体験型研修「ライフ・スイッチ®」「カエル会議オンライン®」

実績：2,000社以上

国土交通省、鹿島建設中部支店、住友生命保険相互会社、株式会社アイシン、内閣府、三重県、埼玉県教育委員会など

・代表 小室 淑恵プロフィール

2014年9月より安倍内閣「産業競争力会議」民間議員を務め、働き方改革関連法案施行に向けて活動し、2019年の国会審議で答弁。2019年4月の施行に貢献。国政とビジネスサイドの両面から働き方改革を推進している。年間200回の講演依頼を受けながら、自身も残業ゼロ、二児の母として両立している。

<本件に関する報道関係者様からのお問合せ先>

株式会社ワーク・ライフバランス 広報 田村

TEL：03-5730-3081 / Mobile：080-3347-3081 / Email：media@work-life-b.com