

第34回 洛和会ヘルスケア学会
2024年10月20日（日） □演TQM発表

勤怠に関する問い合わせ の削減に向けて！！！！

ワイズファイナンス
吉田 昌悟

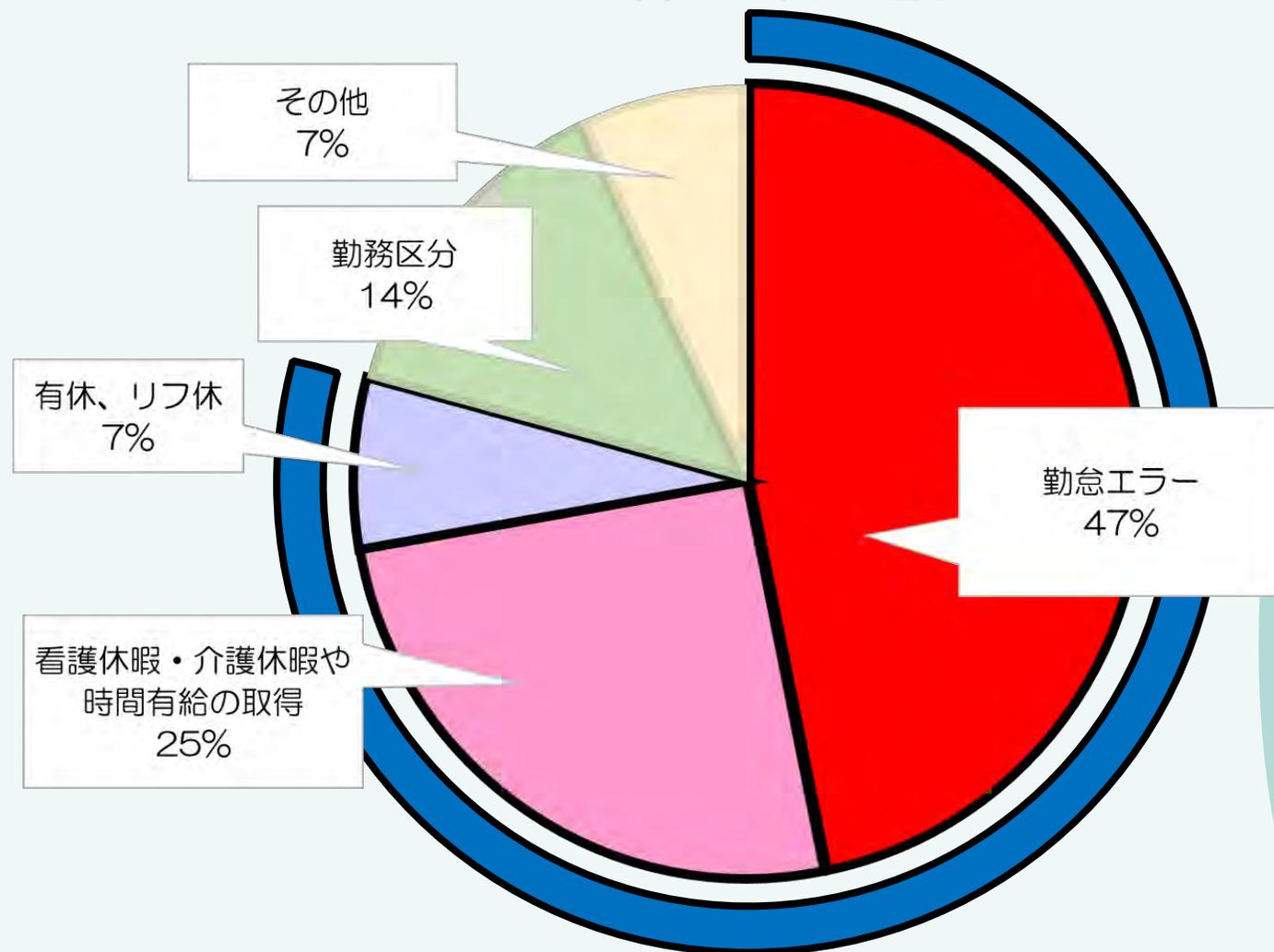
問題点・背景

各種制度の変化に伴う問合せ件数の増加（ひと月500件前後）

ワイズへの問い合わせ内訳



比率の高い勤怠に関する問い合わせのうち、
WEB修正と休暇申請で**全体の約8割**を占めている！！



例えば・・・有休申請を誤った場合に取り消す方法は？
勤務区分を変更する方法は？

目標

簡単に解決できる勤怠の問い合わせを
ゼロにする

改善策

- ① 「各部署で簡単に解決できる」マニュアルの作成
- ② 必要に応じて容易に探せるような掲載方法

改善策①

問い合わせの多い内容についてのマニュアル作成

現在制作中

時間外申請・休暇申請を取り消したい

1. 個人処理より「申請書作成」選択
2. 申請区分より「時間外申請1」を選択
休暇申請の場合は「休暇申請」を選択
3. 「新規に申請をする」

勤務区分を修正したい

例1

遅出9:30勤務なのに、遅刻が出ている → 勤務区分「日勤」を「遅出」に変更する必要があります

例2

遅出9:30勤務の半日公休なのに遅刻・早退が出てしまう → 勤務区分「前公休・後公休」を「160番 半公◎」に変更する必要があります

例3

出勤日(直行or直行帰)なのに公休のままになっている → 勤務区分「公休」を「正しい勤務区分」に

前公休(8:30~12:30)後公休(13:15~17:15)は日勤帯(8:30~17:15)のみ使用可能
日勤以外の勤務区分の場合に使用すると遅刻・早退が出てしまいます

改善策②

必要に応じて容易に探せる掲載方法を検討中

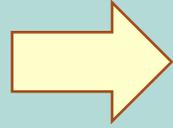
例えば…

- Teamsの機能を活用する
- Teams内に集約ページを作成する
- Web勤怠の「お知らせ」画面にリンクを集約する



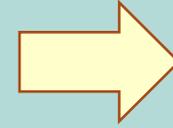
Step1

Web勤怠エラー（警告）が
出ている💧
何がダメなんだろう・・・



Step2

💡 勤怠マニュアルが
あるから確認しよう♪

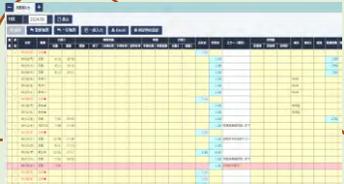


Step3

マニュアル通りの操作で
エラーが解決できた！！

職員と承認者の間で完結！

Questions & Answers



今月は完璧～

期待するアウトカム

マニュアルの普及で可能になること

- 勤怠に関する疑問点を各現場で解決

職 員

⇒問い合わせにかかる労力削減

ワイズ

⇒業務に集中する時間の確保



考察・まとめ

制度変化に伴い勤怠がどんどん複雑に！
問合せの多いケースを収集しマニュアル作成



対処法が簡単に探せた！見れば解決できた！



双方の業務時間確保！！