

Withコロナ時代の事務所経営実例

特定社会保険労務士 おかべ まさじ 岡部 正治

社会保険労務士法人TMC代表社員。特定社会保険労務士。

専門はビジネス人事労務法務で、主に企業の経営労務監査、個別労使紛争対策、就業規則対策、賃金制度、退職金制度、助成金の申請、ビジネス教育コンサルなどに力を入れている。近年は、AI付きOCRやRPA導入による業務効率化や勤怠管理ソフト導入支援などのデジタル化にも注力している。

社会保険労務士法人TMC

所在地：栃木県那須塩原市大原間西1-10-6

電話番号：0287-67-3023 URL:<https://www.tmc-jinji.com/>

本稿では、TMC（社労士法人TMC8支店・グループ企業を含め、職員約160名。以下、「当法人」という）が取り組んでいる種々の感染防止対策・リスク管理・ロボット導入などをご紹介します。皆様の今後の事務所経営のご参考になれば幸いです。

1

当法人におけるコロナ対応(法人内)

(1) テレワーク（在宅勤務）

社員の一部をテレワークに切り替えました。小さな子を持つ社員にとって、保育園等がいつ休みになるかわからない中でも、仕事と育児を両立する手段となるからです。当法人にとっても、パート社員が一斉に休む状況になれば業務運営に深刻な影響が出ますので、労使双方の重要課題でありました。

テレワークを行うには、社員の自宅に通信回線を設置し、クラウド等で情報連携をする必要がありますが、コストはそれほどかかりませんでした。

テレワークを実際に行ってみると、ペーパーレス化が進んでいた業務については円滑に対応できました。この教訓を生かして、今後も業務のペーパーレス化を推進していきたいと考えます。また、労務管理の面では、テレワーク規程を整備し、労働時間管理や在宅での遵守事項などを明確にし、誓約書を提出させたり定時報告をさせたりするなど、気持ちの緩みを防止しました。

一方で、テレワークをするにはある程度自

立して仕事をこなす能力が必要であることを、改めて体感させることができました。

(2) サテライトオフィス

社内での感染拡大予防策として、社員の勤務地を分散させることが考えられます。拠点が複数ない場合、経営者の自宅や実家の活用なども考えられます。

当法人では、万が一社員に感染者が出た場合に備え、同じ支店の社員を2～3の拠点に分けて移動させました。

業務連携については、内線電話・社内メール・Web会議システムなどの活用により、特段の問題なく行えていると思います。各拠点と情報連携をするリーダーには少し負荷がかかりますが、サテライト勤務者からは、静かな環境で生産性が上がったという声が多くなっています。

また、ミーティング時にはWeb会議システムでつなぎ、支店・サテライト間の一体感を保持させ、サテライト勤務者への情報の伝達漏れを防止しています。

(3) Web会議

コロナ禍の前から取り組んでいましたが、会議や社内研修はWeb会議で実施していま

◆図1 TMCの新型コロナウイルス関連BCP対策（抜粋）

1. 想定事案と対応方法

No	フェーズ（局面）	対応区分	対応方法
1	地域での感染拡大	顧客との対面打合わせを可能な限り停止	①ルートサービス、来客対応の抑制（リモートミーティング、電話、メール等による対応となる旨を一斉送信で顧客に周知） ②テレワークの段階的拡大 ③電車・バス通勤の禁止（テレワーク、自動車通勤への切替え、または入寮）
2	顧問先で感染者が発生	濃厚接触のあった社員は陰性の確認ができるまで出勤停止	①支店の消毒作業 ②出勤停止となった社員については、可能であればテレワークへの切替え（不可であれば休業） ※毎日、体温・健康状態・行動履歴を支店長に報告
6	社員が感染	保健所の指示に従い対応 社員は陰性の確認ができるまで出勤停止	①支店の消毒作業、濃厚接触者の特定（保健所の指示に従う） ②当該社員の行動履歴について報告を受ける。保健所に対し必要な情報を提供する ③幹部による協議で、外部への公表有無、公表する内容等を定める ④感染した社員は原則として無給の休職（傷病手当金での対応） ※陰性の証明が出るまでは自宅待機（テレワークまたは休業）
7	国・県による緊急事態宣言 （地域での爆発的な感染拡大）	対面打合わせを停止・出社を最小限に抑制	①ルートサービス、来客対応の停止（リモートミーティング、電話、メール、郵便等による対応となる旨を一斉送信で顧客に周知） ②テレワークへの切替え（必要最小限の出社） ③電車・バス通勤の禁止（テレワーク、自動車通勤への切替え、または入寮）

◆図2 新型コロナウイルス感染症予防行動指針（抜粋）

区分	県内緊急事態宣言中	県内緊急事態宣言解除 市町村内で過去2週間の感染者あり	市町村内で過去2週間の感染者0	県内過去1カ月の感染者0	県内過去1カ月の感染者0かつ 全国の感染者が過去2週間0
顧客訪問	不可	なるべく控える	可	可	可
拠点間の移動	不可	可	可	可	可
公共交通機関を利用した通勤	不可	なるべく控える	なるべく控える	可	可
社内懇親会	×	○ 5人以下に限り可。 三密を避ける要配慮	○ 10人未満に限り可。 三密を避ける要配慮	○	○

す。システム利用料は、1ライセンス当たり月1,000円以下のものもあり、導入のハードルは高くありません。

現在は感染リスクを少しでも下げるため、同じ拠点内でも複数の部屋に分かれて会議を行っています。遠隔地にある支店間の移動も不要なため、短時間で結果を出すことを目的

とする集合会議にとって、Web会議は極めて有効といえます。

(4) BCP・行動指針の策定

新型コロナウイルス対応のBCP（事業継続計画）を策定しました（図1）。フェーズごとに取組み内容を決め、非常事態に備える内

容です。

非常時の役割分担としては、災害対策担当、情報・設備機器担当、消毒担当などの責任者と職務を明確にしています。非常時においては遠隔処理なども行うこととなるため、情報管理の重要度が増します。プライバシーマークやSRP2の認証など、顧客から信頼される情報管理体制を整備しておくことが重要と考えます。

また、各地域の状況に応じて行動制限に強弱をつける形で仕事と私生活の制限に関する基準を示した「感染予防行動指針」も策定しました(図2)。具体的には、旅行、外食、社内懇親会、各種娯楽施設の利用、公共交通機関での移動などの可否についてフェーズごとに明確に示すことで、業務上またはプライベートの行動指針を早急に示し、社員の責任と義務を明らかにしました。

2

当法人におけるコロナ対応 (顧客対応等)

(1) 外出制限

緊急事態宣言発令期間中や近隣地域で感染者が発生している場合の顧客先への外出を、原則禁止としました。足で稼ぐスタイルの社労士にとっては辛いところではあります。代わりに、電話・FAX・メール・Webコンサルの回数を増やすなどして、顧客の不安・不満が発生しないよう心掛けました。外出によらないサービスへの乗り換えについては、顧客に度々メールを送信したことで、円滑に周知が進みました。

その結果、Webを活用し資料を画面に映し出す打合せのほうが対面打合せよりも集中しやすいケースが見受けられたり、移動時間のロスや無駄足となるような従来のルート営業を見直す機会ともなったりして、ある意味ではコロナ禍を通して働き方改革を実現する

絶好の機会ともなりました。

(2) 来客対応時の感染予防

来客対応においては、フロント業務を得意とする社員を前面に出すことにより、打合わせ内容の満足度向上、打合わせ時間の最小化などに取り組んでいます。

ハード面では、マスク着用やアルコール消毒の協力要請、透明の仕切り板設置、来社人数の制限、事務所内のドアノブ・来客スペースのアルコール消毒等を実施しています。

(3) オンラインセミナー

セミナーの多くは残念ながら中止となりましたが、一部の顧客においては現在もオンラインで実施しています。拠点が多くある顧客については、社員が1カ所に集まる移動負担がなくなるというメリットもありますし、遠隔地の顧客向けの実施なども効果的と考えます。

このように、コロナ禍が終息した後においても、オンラインならではの見せ方、受講者の参加のさせ方、聞きやすい話し方など、様々な工夫をして、法令周知、各種助成金の制度説明をするなど、ニーズが多くあると思います。当法人も継続的にオンラインの導入を図っていきたくてお思います。

(4) HRテクノロジー

マイナンバー、雇用契約書、給与明細、源泉徴収票、離職票など、会社と従業員がダイレクトに情報連携できる遠隔での情報のやり取りは、事務の合理化が飛躍的に進化するだけでなく、新型コロナウイルス感染症などの感染防止効果もあるため、当法人も使用しています。

雇用契約書、給与明細書、源泉徴収票等は各自のスマートフォンで閲覧させているため、袋詰めや各支店への郵送が不要となりました。また、年末調整の保険料控除申告書等

も従業員に入力させたデータを取り込むので、省力化やミス防止につながっています。

新政権では、デジタル庁の創設、5Gの推進などが検討されており、ますますHRテクノロジーへの対応が求められます。

したがって、当法人もHRテクノロジーの台頭を意識して、いかに対応するべきか、今まさに真剣勝負の時と捉えています。

(5) 助成金の情報提供

コロナ禍により深刻なダメージを受けた顧客も多く存在します。顧客を守るためには、雇用調整助成金をはじめ各種助成金について情報提供をすることが極めて重要です。助成金の円滑な活用の指導や手続きの代行も、顧客にとって大変価値のある支援となります。

雇用調整助成金には、複数の計算方法があります。当法人は最適な助成額を選択できるよう、Excelを活用したシミュレーション、マクロによる書類作成の効率化を図るなど、大量生産につなげました。

雇用調整助成金の他に、都道府県・市区町村の助成金、設備投資や販促活動などを支援する助成金等もあり、顧客の状況に応じて適切なアドバイスと信頼に応えることが社労士の責任と義務であると考えます。

今回ほど社労士の必要性が政策的に要求されたことは過去にないと思います。助成金を取り扱わない社労士の方もいると聞き及んでいます。顧客支援・社会貢献のため、是非対応していただきたいと思っています。

(6) 顧客の経営支援

助成金の他にも、コロナ問題に関わる人事労務相談（整理解雇・休業・内定取消し・緊急避難型ワークシェアリング、種々の特例措置等）、テレワークなどの新しい働き方に関する助言指導など、社労士または人事労務コンサルタントとして様々な経営支援をすることが重要です。

コロナ禍の終息まで、あるいはウィズコロナ時代において、労務管理の視点から、いかに仕事の仕方・サービスのあり方を変えていくか、いかに会社を存続させ得るか、顧客に丁寧寄り添うことが重要と考えます。

リーマンショック・東日本大震災・台風被害などの時もそうでした。困難な状況下において迅速・丁寧に対応することで、顧客にも感謝と信頼の気持ちが強く残ります。その結果として、社労士事務所の顧客確保・収益確保、社会的地位向上にもつながると考えます。

3

当法人におけるRPA（ロボット）の開発および導入支援

(1) 社労士業務（1・2号業務）の自動化

当法人は、RPAとAI付きOCRの活用に取り組んでいます。

RPA（Robotic Process Automation）は、ロボットを活用した業務の自動化であり、AI付きOCR（Artificial Intelligence Optical character recognition）は、人工知能を活用した高精度な光学文字認識システムを指します。この2つを組み合わせることで紙面の情報をデータ化し、入力等の処理を自動化することができます。

本誌第56号でも述べましたが、社労士は、事務所の規模にかかわらずロボット化などにより、定型業務（1・2号業務）を効率的にミスなく処理していく体制を整備することが喫緊の課題といえます。特に小規模事務所の合理化が急務であり、合理化を進めることで顧客の内製化やシステム会社の台頭を抑止して職域の確保をすることができます。

社員や所長は、ロボットが行った処理の確認程度で済むため、顧客とのコミュニケーションに注力することができます。ロボットは、病気にならず、退職せず、昼夜を問わず稼働でき、労働基準法（労働時間・休日、時

間外労働の限度等)も適用されないため、安定した「戦力」となります。

このようにロボット化が進めば、働き方改革、人手不足対策、コスト削減、ルートサービスの拡大、付加価値を高める活動の強化など、様々な効果が期待できます。

(2) 社労士業務(公文書ダウンロード、給与計算等)の自動化

本誌第56号で当法人のRPA化推進に関する取組みを紹介したところ、行政機関等を含め、30を超える社労士事務所や団体からの視察希望が寄せられました。

当法人が現在まで開発に成功したRPAには、次のようなものがあります。

① 雇用保険・社会保険事務

入社・退職等の入力、取得・喪失証明書発行、電子申請、公文書ダウンロード、顧客へのメール作成等の自動化

② 算定基礎届関連業務

月変可能性や個人マスタ登録不備の洗い出し、保険者の決定通知と個人マスタの突合わせ等の自動化

③ 給与計算業務

電子勤怠のフォーム調整、勤怠データ取込み、明細書PDF作成、前月対比、年末調整、住民税更新、顧客へのメール作成等の自動化

④ 労働保険年度更新事務

労働保険料等算定基礎賃金等の報告の集計、一括有期事業報告書、納入通知書の作成、顧客へのメール作成等の自動化

⑤ 行政からの委託事業の処理業務

アンケートのデータ集計、補助金審査事務における受付書類のデータ化と受付リストデータベースの作成等の自動化

(3) 社労士事務所の成功事例

当法人がNTT東日本の協力を得て開発し、実証効果が出ているRPAシナリオについては、各社労士事務所の方々へも導入支援をしており、大変効果が出ているとの声をいただいております。しかしながら、コロナ禍により訪問による支援が難しくなってしまったため、リモートでのRPA導入支援策を研究した結果、これに成功しました。ハードなパソコン設定に悩むことなく、時間と費用を最小限に抑えるため、リモートでセットアップするという画期的な方法を開発したのです。

これにより、パソコンやRPAを苦手とする事務所にとって極めて簡単にロボットの導入が実現しました。すでに沖縄・大阪・東京の社労士事務所も、訪問することなく、1週間程度でこの方式によるRPA導入を実現することができています。

(4) 今後の展望

当法人では、約2年をかけて、専門スタッフ4名でRPAのシナリオ開発に成功しました。その結果、前記のRPAの果実として、コスト面ではパート1名分でロボット社員を確保でき、およそ10人以上の作業が可能となりました。

引き続き社労士業務に特化したRPAシナリオの開発を進めていきたいと考えています(就業規則、許認可申請書類、助成金申請書類の作成など)。

今後も当法人では、働き方改革やRPAに挑戦する社労士事務所に対して、可能な範囲で視察の受入れやリモートでの導入支援を行いたいと考えています。希望される方は、代表者と実務担当者でご参加いただければ、一層理解が増すことが期待されます。遠慮なく希望日や日程調整の相談などご連絡をいただければと思います。