

社会福祉法人 ことの海会 様

目的 業務改善

業種 医療・福祉

エリア 九州・沖縄

従業員数 301～1,000名

RPA「WinActor」で請求業務を自動化
「Streamline」との連携でペーパーレス化も推進

長崎県大村市と諫早市で、障がい者支援や生活介護などの福祉サービスを提供している「社会福祉法人 ことの海会」では、各運営施設のサービス提供実績における請求業務を簡素化すべくRPA「WinActor」※を導入。毎月処理しなければならない膨大な事務作業を自動化させた。また、手書きで申請される許諾が必要な書類を「Streamline」と連動させることで、ペーパーレス化を推進し、決裁までのスピードも大幅にアップ。2つを組み合わせたRPAの効率的な活用方法にも取組んでいる。



導入サービス RPA「WinActor」×「Streamline」

導入前の課題

BEFORE

- 1 各施設におけるサービス提供実績をとりまとめる請求業務を月初に集中して取組まねばならず、入力項目も多いことから担当者の負担が大きかった。また、イレギュラーな事象に対応しきれず、困っていた。
- 2 ペーパーで管理している情報が多く、担当者は膨大な書類の管理に苦慮していた。また、ペーパーの稟議書は承認までに時間を要し、スムーズな業務遂行に課題があった。
- 3 社会的課題でもある人手不足に加え、国や県が指定する書類変更に対応するため、事務量増加に伴う人材確保が難しかった。

導入後の成果

AFTER

- 1 施設利用者550人分のサービス提供実績の入力を自動化できたことで、年間550時間の業務時間を削減できた。また、入力の手間が省けたことで、月初の繁忙期に余裕を持って業務に取組めるようになった。
- 2 全体の3分の2にあたるペーパーレス化を実現できた。また、手書きの稟議書が「見える化」し、2週間かかっていた決裁が3～4日で済むようになった。
- 3 入力の自動化やペーパーレス化により生産性が向上したことで、増加する事務作業にも対応でき、限られた人員で従来の業務が遂行できるようになった。

お客さまの声

導入のきっかけ

人手不足のなか、膨大な請求業務の改善が急務
ペーパーの管理を削減し、業務を効率化したい

「ことの海会」では、以前から人手不足への対応に迫られていました。社会福祉法人のため、書類作成や事務手続きにおいては行政のルールに従ってその都度対応していく必要があるのですが、それらの業務に人数を割くわけにはいかず、問題を解決するためには定型業務の自動化が必要だと感じていました。

なかでも、大きな課題だったのが請求業務です。18か所の施設で550人ものご利用者さまがそれぞれに利用したサービス（食事や送迎など）の実績が毎月各施設から本部へとあがってくるのですが、担当職員は、多項目ある手書き書類を「請求書システム」に手入力するという作業に追われていました。月初に集中するこの業務はかなりの労力を要していたため、なんとか自動化したいと考えて他社から別のRPAを導入したのですが、シナリオ作りがうまくいかず、そのときは実質的な運用には至りませんでした。

しかし、その後、ドコモから「WinActor」の提案を受け、完全日本語対応であることや集合研修などで基礎からレクチャーをしてもらえるということで、まずはトライアルで導入しました。その結果、「これなら実質的な運用開始まで確実に支援が受けられ、請求業務に反映できる」と確信できたことで、本格導入に至りました。

また、そのほかの業務も「WinActor」によって解決できるという提案をいただきました。当会では、職員の手書きの休暇申請書や、稟議の必要な支出申請（各施設で必要なものを購入するための申請）の書類をペーパーで回覧、決裁をしていたのですが、「Streamline」と組み合わせることで申請内容がデータ化され、それを「WinActor」によって自動的に既存の各ソフトへ入力するというシナリオがとても魅力的でした。これならスピードアップだけでなくペーパーレス化も図れるということで、その後、「Streamline」も合わせて導入しました。

Profile

昭和58年4月に開園。長崎県大村市に本部を置き、大村市及び、諫早市において18の施設で「就労支援」、「生活介護」、「児童発達支援」、「在宅支援」を行っている社会福祉法人。「豊かな環境でのびのびと」をモットーに、「利用者の自立と生活の質の向上」を目指して様々なサービスを提供している。

総務課 主任
大野 咲子 氏総務課
川端 佳恵 氏

「請求業務」で年間550時間分の負担削減を実現 手書きの「稟議書」を電子化、ペーパー分量が3分の1に

急務の課題だった請求業務を「WinActor」によって自動化できたことは大きな成果でした。これまで、月初に集中していた膨大な請求業務を総務課の担当職員10名が専用ソフトに手入力するという膨大な作業を行っていましたが、「WinActor」では、元となるデータを各施設の職員がそれぞれエクセルに入れ込むだけで、自動で請求業務の専用ソフトに入力できるようになりました。このおかげで年間550時間もの業務が削減され、担当者の負担が大幅に減っただけでなく、繁忙期にも余裕をもって業務にのぞめるようになりました。自動化のシナリオ作りに関しても、「WinActor」は完全日本語対応でメニューも見やすく、作り込みがしやすかったのでも助かりました。シナリオ作りの担当者はプログラミングの知識がまったくなかったのですが、困ったらいつでも電話やメール・デスクトップ共有などの遠隔で技術相談ができるというサポート体制が整っていたことは心強く、スムーズな運用へとつながりました。

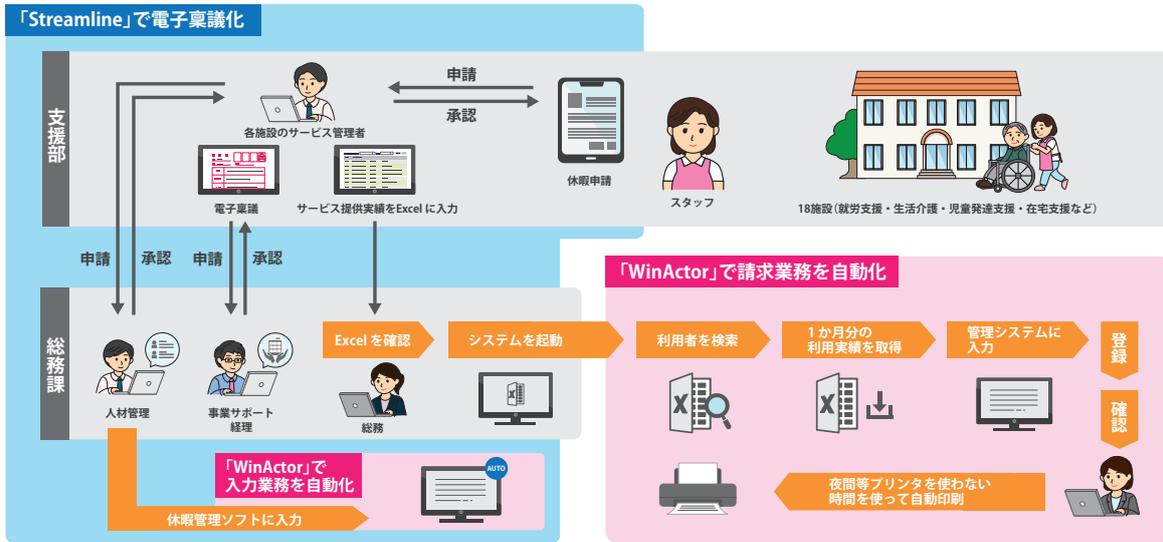
また、その後、ドコモから「Streamline」を組み合わせた活用方法の提案を受け、承認と決裁が必要な稟議書の電子化も実現しました。当会では、それまで、手書きの休暇申請や決裁が必要な支出申請などの書類を紙で回覧していたのですが、「Streamline」で申請内容をデータ化し、各々のタブレットで「見える化」したことで決裁までのスピードが格段に上がりました。これまで2週間かかっていた稟議書の申請が3~4日で決裁できるようになり、全体の3分の2のペーパーレス化も実現できました。

職員たちからの評価も上々で、これを機に業務の関連性をより深めるため職員が利用している業務用のスマートフォンをすべてドコモに切り替えました。今後はさらにシナリオ作りができる人材を育て、「Google Workspace」と「WinActor」を連携させて会計経理業務を処理していくなど活用の幅を広げることで、より利用者の方々への直接的なサポートにあたることができる環境を整備し、地域の方々が必要とされる法人経営に繋げていきたいと考えています。



導入システムの概略図

「WinActor」×「Streamline」



営業担当者からのメッセージ



株式会社ドコモC S九州 長崎支店 法人営業担当 **富松 康**

「WinActor」を通して、「社会福祉法人ことゝの海会」様の事業内容や業務内容を学ばせていただきつつ、施設ご利用者さまや職員さまのために前向きに取り組まれる姿勢をご支援したい一心で尽力してまいりました。

今後も既に業務パートナーとして活躍中の「WinActor」に、他のソリューションも組み合わせた新たなチャレンジをご検討いただいていますので、少しでもお役に立てるよう取組んでまいります。

ドコモのホームページ

WinActor
紹介ページはこちら



WinActor
紹介動画はこちら

