

ソースファイル「20251118_風の村管理本部経理部請求課.m4a」の内容に基づき、経理部請求課へのヒアリング詳細メモを作成しました。

このセッションでは、現場における「転記作業(多重入力)」の多さと、膨大な「紙の請求書発送」の実態、そしてシステムと運用の乖離が浮き彫りになっています。

ヒアリング詳細メモ：経理部 請求課

日時: 2025年11月18日 対象: 経理部 請求課 職員(主な発言者: 杉田氏) インタビュアー: 上田(コンサルタント)

1. 業務の全体像とミッション

- 主な役割: 事業所から上がってきた実績データを基に、利用者への請求書発行、国保連への請求、入金管理、および経営会議用などの「様々な資料」を作成すること 1。
- 使用システム: 「ほのぼのシステム」(NDソフトウェア)。これが基幹システムとなっている 2。
- 業務サイクル:
 - 毎月1日～中旬(24日頃)までがピーク 3。
 - 月末だけ少し息が抜けるが、すぐに次の締め切りが来る。

2. 抱えている具体的な課題(ボトルネック)

① データの分断と「多重入力」の常態化

- 転記の嵐: 「ほのぼのシステム」に入っている実績数字を、経営会議資料や水筒(出納)管理のために、別のExcelや会計システムに手入力で転記している。「一つの数字を色々なところに入れなければいけない」 4, 5。
- ミスの誘発: 手入力の過程で「8が3に見えたり」といった入力ミスが発生し、その確認と修正に多大な労力を割いている 6。
- 職員の悲鳴: 「なぜまたこの数字をここで打つんだ? 一回入力すれば繋がるはずなのに」と、1年前に入職した職員も強く疑問を感じている 7。

② 「紙の請求書」発行・発送の膨大な負荷

- 最大のアナログ作業: 每月約5,000通の請求書を印刷し、手作業で折って、封入し、発送している。これが**「一番大変」**な業務である 8。
- デジタル化を阻む壁:
- システム機能不足: 1人の利用者が複数の事業所(例: 介護と障害)を利用している場合、システム上でデータを名寄せして一括請求する機能がない(または使いこなせていない)。バラバラに封筒が届くのを避けるため、手作業で調整している 9, 10。
- 例外処理: 「自宅に送ってはいけない」「家族に送る」といった個別の送付条件(約500件)が、システムの外(Excelや手作業)で管理されている 11, 12。

③ 現場(事業所)からの「問い合わせ」対応

- 電話の嵐: 請求時期になると、現場の事務担当者や所長から電話が殺到する。回線が埋まるほどで、1件の対応に30分以上かかることがある 13。

- 内容:「システムの操作方法」や「この入力で合っているか(安心したい)」という確認が多い 14。
- 原因:マニュアルやQ&Aはあるが、「探し方がわからない」「電話した方が早い」という意識が現場にある 14。また、現場の入力担当者が固定されておらず、毎回初心者が対応しているケースもある 15。

④ 口座振替依頼書(ニコス)のアナログ処理

- 手書きと目視チェック: 新規利用者(月約150件)の口座振替用紙が紙で送られてくる。これを手入力し、**「目視」**でダブルチェックしている 16, 17。
- OCR導入の挫折: 4~5年前にAI-OCRの導入を検討したが、高齢者の手書き文字の精度が悪く、「手と目でやった方が早い」となり立ち消えになった経緯がある 18。

3. コンサルタント(上田氏)の分析・指摘

A. 「バッチ処理」発想からの脱却

- 現状の業務は、全員分をまとめて処理しようとする「バッチ処理(大量生産)」の発想で行われているため、個別の例外(Aさんは自宅NGなど)に対応するために膨大な手作業が発生している。
- 解決策:「Aさんの場合はこうする」という個別の条件(知識)をシステムに持たせ、**「一ヶ流し」**で処理する発想(AI的アプローチ)に転換すべき 19, 20。

B. 「顧客」定義の再考

- 請求先が「利用者本人」なのか「支払い者(家族)」なのかが整理されておらず、システム上の制約となっている可能性がある 21。

C. 知識の外部化(AIチャットボット)

- 現場からの「操作方法」や「規定」に関する問い合わせは、AIチャットボットにマニュアルや規定を学習させることで、劇的に削減できる可能性がある 22, 23。特に「安心したいだけ」の電話対応を減らすことは重要。

4. 現場からの要望・気づき

- 「一気通貫」への渴望: 現場職員自身も、「最初の入力データが最後まで生きる仕組み」が必要だと痛感している 7。
- スキルの無駄遣い: 高いスキルを持つ職員が、転記や封入作業に忙殺されている現状への疑問がある 24。

特記事項: 請求課は「言わされたことを正確にこなす」能力が高いがゆえに、不合理な「多重入力」や「紙作業」をマンパワーで乗り切ってしまっている側面がある。ここをシステム(AI)に置き換えることで、劇的な効率化が見込める領域である。