

DI500 (現 Relay™ 5000)  
導入事例

## User Profile



MCSS メディカル・ケア・サービス

メディカル・ケア・サービス株式会社  
所在地：埼玉県さいたま市大宮区大成町  
1-212-3  
設立：1999年11月  
資本金：1億円  
従業員数：約5,700名  
(2018年3月現在)  
代表取締役社長：山本 教雄

概要：1999年の設立以来、一貫して認知症介護にこだわり続け、2018年4月現在、日本全国28都道府県267ヶ所にて認知症高齢者グループホーム「愛の家」を運営。居室数は日本最多の5,120室、日本一の認知症専門会社として、その専門性を強みとした事業を展開している。安心して穏やかに過ごせる介護施設を拡充させていくとともに、「介護予防」そして「改善」の領域まで事業を拡大。各種研究機関や大学、シンクタンク等と連携して認知症に関する先進的な研究を行うなど、一層深刻化する認知症介護の様々な課題の解決に向けて、科学的な視点から介護を追究し、ケアサービスの品質向上に努めている。名実ともに日本一の会社を目指して、「人と人のつながりを、介護を超えるチカラにする」というビジョンのもと、日本、そしてアジアの認知症介護を牽引する存在として、事業を通じて広く地域・社会への貢献を目指している。

URL:  
<http://www.mcsg.co.jp/>

# メディカル・ケア・サービス 様

各事業所の負荷軽減とコスト削減を目的に  
請求書発送業務を本社に集中  
封入封かん機導入で業務効率向上、残業時間を大幅削減  
働き方改革により、さらなる介護サービスの充実を目指す

グループホーム運営居室数日本一を誇るメディカル・ケア・サービスは、業務効率化を目的に請求書発行業務を本社に集中しましたが、一方で本社スタッフの処理業務負荷増大と残業時間の削減が課題となっていました。そこでピツニーボウズの封入封かん機を導入し、実に1/5となる工数圧縮を実現。スタッフの心身面への負荷を軽減し、生まれた余裕で本業である介護サービスのさらなる充実を目指しています。

## 請求書発送業務を本社に集中化、 スタッフの業務負荷と 残業時間の増大が課題

メディカル・ケア・サービスは、全国28都道府県で約300棟の介護施設を運営する、国内屈指の介護サービス企業です。2001年6月、埼玉県桶川市に1棟目のグループホームを開業以来、一貫して「認知症介護」にこだわり続け、2017年10月にグループホーム運営居室数日本一、同年12月には運営居室数が5,000室を突破。深刻化する認知症介護のセーフティネットとして、地域に寄り添いながら事業を推進しています。認知症高齢者の介護を専門とする少人数の施設グループホーム「愛の家」では、心に寄り添ったケアでその人らしい生き方の支援を続けています。また、「アンサンブル」「ファミニュー」ブランドで介護付有料老人ホームを展開。看護・医療体制、リハビリ、アクティビティなど、施設ごとに特徴をもたせ、利用者の求めるスタイルを追求した介護を提供しています。

さらに、介護市場が急速に拡大する中国や東南アジアでも事業を展開しており、2014年には海外初拠点を中国南通市に開設。広州市、北京市、そしてマレーシアでも介護施設の開設が確定するなど、日本、そしてアジアの認知症介護を牽引する存在として、今後も積極的な事業展開が予定されています。

同社では2007年、基幹システムの設置と業務一新に伴い、それまで各事業所で行っていた利用料請求書と領収書の発行、送付業務を本社

で一括管理することになりました。集約することで事業所の作業負担を減らし、事務効率化を実現しましたが、一方で本社側の発送業務負荷が非常に高くなりました。

財務部 副部長の塚越豊氏は当時の背景を次のように語ります。「少人数による質の高い介護を提供する当社では、事業の成長とともに施設が急激に増えていきます。その中で、各事業所側の業務負荷を下げて介護品質を高めることと、集中化、効率化によるコスト削減はどちらも重要な取り組みです。当然ながら請求書と領収書の発行数も増え、本社側の業務時間も比例して増えました。ほかにもやらなければならない業務がありますので、傍から見るよりもスタッフの心身への負荷は高くなっていました。」

財務部 請求管理課 係長 後藤太一郎氏は当時の作業について「一括管理を始めた2007年は70施設、1,400通ほどでしたが、2013年には210施設、4,000通まで増えていました。個人情報が含まれ、決して誤封入が許されない書面ですので作業は慎重さが求められます。名寄せ工程、ダブルチェック工程、折り込み、封入封かん工程と3つのパートに分けて対応し、熟練した担当者でも毎月5人がかりで丸5日を費やしていました。」と振り返ります。

そこで同社は機器導入による自動化と、発送代行によるアウトソースの両面で検討を開始しました。発送代行はデータの引き渡しなどのスケジュール面と、予算面での折り合いがつかなかったといいます。そんな折、Webサイトでピツニーボウズの封入封かん機を知ります。

# メディカル・ケア・サービス 様

財務部 請求管理課 主任 佐々木敦氏は選定について「効率化を実現したいものの、人件費を上回るようなコストは現実的ではありません。当社の事業規模、予算でも実現できることを条件に情報収集し、Webサイトの検索で卓上型の封入封かん機を知りました。実際どのように動くのか詳細を知りたく、基幹システム構築に尽力いただいた代理店に相談したところ、同社がピツニーボウズ代理店であったことで提案とデモを行っていただきました。封入の素早さと正確さ、仕上がりの美しさに感心しました。同時に、機器導入により業務効率化が実現できると確信しました。多少改修が必要ではありましたが、基幹システムとの連携による業務改善効果をはっきりと訴えることができ、社内の反対はまったくありませんでした。」

## 封入封かん作業をほぼ自動化 1/5となる工数圧縮を実現

ピツニーボウズDI500 (現 Relay™ 5000) 導入の結果、同社は5分の1という劇的な工数圧縮を実現しました。

「これまで5人がかりで丸5日費やしていた業務が、1名で1日の業務時間内で終わられるようになりました(実質的に25分の1となる業務効率化)。これは、単に機器導入だけではなく導入後の業務イメージから、どのように帳票を発行すればよいか、業務全体の改善後イメージができ、具体的に設計できたことによる相乗効果です。これにより残業でこなしていた業務を並行して進捗することができ、残業時間を大幅に削減することができました。バーコードによる可変枚数の正確な自動封入ができる点もよいですね。誤封入なく、ご利用者の皆様にきちんと請求書をお届けすることが使命ですので、とても満足しています。」(後藤氏)「さらに、作業から解放されたスタッフが先送りになっていた作業を早めに着手する余裕が生まれ、事業所との連絡や連携といったことにも丁寧に気を配って対応できるようになりました。職場環境の改善効果として、丁寧な事業所対応、連携ができるようになり非常に嬉しいです。」(塚越氏)



## グループ企業の サービス案内にも活用 働き方改革でさらなる 介護サービスの充実を目指す

導入から4年が経過し、請求書の発行数量も増加を続けていますが、大きなトラブルもなく、十分余力を持って対応できているといいます。それでも月内に稼働する時間は限られているため、さらに社内での用途を広げていけるようアピールしている段階とのこと。「本社内では封入封かん機の活用も周知されており、フードサービスや福祉用具販売などを展開するグループ企業のリーフレットなどを同封する相談も多くなってきました。ご利用者やご家族が求められる情報をタイムリーに同封することで、さらなるお客様の満足度向上に貢献できればと思います。」(佐々木氏)

同社はご利用者、ご家族の年齢層も高く、当面は郵送が必要とされる見通しとのことですが、塚越氏は「郵送コスト増加や値上がりへの懸念、そしてインターネット環境の普及によりさらなる効率化を求められるのは間違いありません。処理業務も多くまだ手作業も残っていますので、そういった作業を積極的に減らし、新たなソリューションの活用も検討しながら、働き方改革を推進していきたいと思います。」と、ピツニーボウズへの期待を語ってくださいました。

## DI500 (現 Relay™ 5000) 導入事例



財務部 副部長  
塚越 豊 氏



財務部 請求管理課 係長  
後藤 太一郎 氏



財務部 請求管理課 主任  
佐々木 敦 氏

