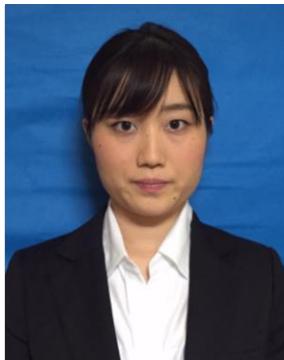


新人起点での

プロジェクト内業務効率化への取り組み

富士通エフ・アイ・ピー株式会社

■ 執筆者 Profile ■



2017 年 富士通エフ・アイ・ピー(株)入社
医療システム部 配属
2018 年 富士通(株)出向
現在 第二ヘルスケアソリューション事業本部
第四ソリューション事業部
第一ソリューション開発部 所属

前島 恵

■ 論文要旨 ■

筆者は、当社が提供する自治体向け生活保護等版レセプト管理システムの保守・運用業務を担当するプロジェクトに配属となった。システムは提供開始から順調に売上を伸ばしており、特に 2017 年度は当初計画を大きく上回る顧客数増大により SE 業務の負担が増大していた。

そのような状況下でプロジェクトに参画した筆者には、担当業務全般を習得しながら、プロジェクト内の作業平準化を図ることで業務効率化を推進する役目を与えられた。

この役目を果たすべく、作業手順書の改版や業務内容一覧作成などのドキュメント整備を続けた結果、作業平準化が進み、自身やプロジェクト全体の SE 負荷削減、作業効率の向上につなげることができた。

本稿では、筆者が配属後 1 年間で実施したドキュメント作成での工夫点やその成果について述べる。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 3》
1. 1 当社の概要	
1. 2 担当プロジェクトの概要	
2. プロジェクト参入	《 4》
2. 1 プロジェクトの状況	
2. 2 配属後の役割	
3. 問題点と改善に向けた取り組み	《 4》
3. 1 直面した問題	
3. 2 改善策および工夫点	
4. 取り組みによる効果	《 6》
4. 1 属人化の排除	
4. 2 業務効率の改善	
4. 3 更なる業務効率化活動	
5. まとめ	《 8》
5. 1 振り返り	
5. 2 現在の取り組み	
5. 3 今後の展望	

■ 図表一覧 ■

図1 RezeptPlus運用イメージ図	《 3》
図2 RezeptPlus稼働自治体数の推移	《 4》
図3 作業フローの例	《 5》
図4 ドキュメント化の流れ	《 5》
図5 虎の巻（一部）	《 6》
図6 FAG台帳（一部）	《 7》
図7 業務効率改善の効果	《 8》

1. はじめに

1. 1 当社の概要

当社は国内最高水準のデータセンターをベースに「アウトソーシング」、「クラウド」、「ソリューション」の3つのサービスを提供しており、システムの企画から設計、開発、運用、保守までお客様システムのライフサイクル全般を支援している。

民間企業から公的機関まで多岐にわたるお客様に対し、安心安全で、高品質かつコストパフォーマンスに優れたICTサービスを提供している。

1. 2 担当プロジェクトの概要

筆者は新人研修後、医療分野へのソリューションをビジネスの主軸とする医療システム部に配属され、その中でも自治体向けに展開する「生活保護等版レセプト管理クラウドサービス RezeptPlus」（以下、RezeptPlus という）の運用・保守を担うプロジェクトの一員となった。RezeptPlus とは、自治体が行うレセプト^{注1}点検、分析などのレセプト管理業務を支援するサービスである。

2011年より厚生労働省からオンプレ型システムが提供されていたが、2016年より当社からLGWAN^{注2}回線を使用したクラウドサービスとして提供開始し、オンプレ版での既存顧客がRezeptPlusに移行する形で新規導入を進めている。

当プロジェクトでは、運用・保守に関わる様々な業務（図1参照）を分担している。

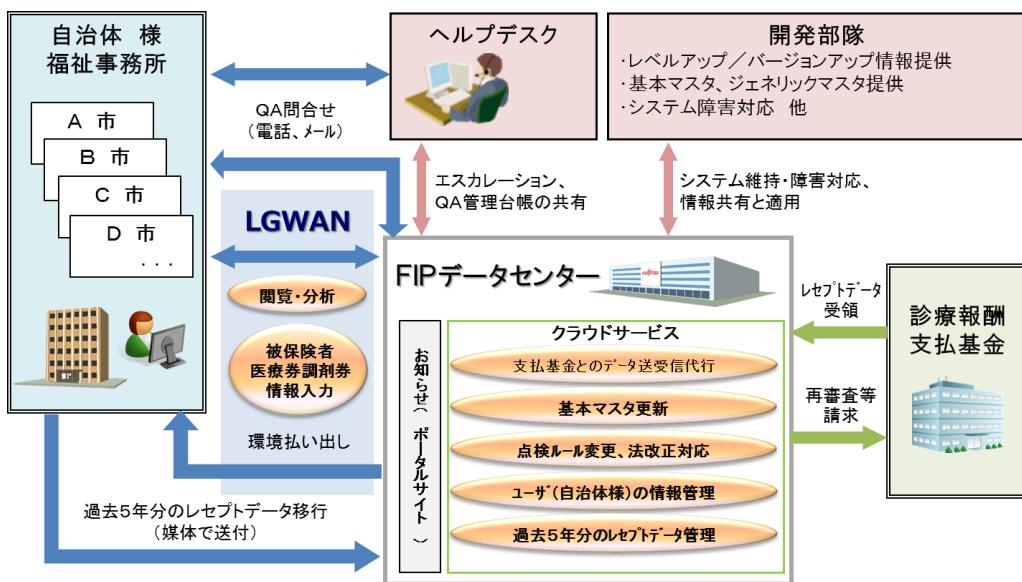


図1 RezeptPlus 運用イメージ図

注1 レセプトとは、患者が公的医療保険を使って受けた診療について、医療機関から自治体や健康保険組合などの保険者に請求する診療報酬の明細書のことである。生活保護受給者のレセプトは不正請求が問題となっており、これを防止するために保険者である自治体はレセプトに記載の診療行為が適正かどうか点検を毎月必ず行う。

注2 LGWAN（総合行政ネットワーク）とは、地方自治体の組織内ネットワーク（庁内 LAN）を相互接続した行政専用の広域ネットワークのことである。高度なセキュリティを維持した通信を行うことができる。

2. プロジェクト参入

2. 1 プロジェクトの状況

図2のグラフは RezeptPlus の稼働自治体数の推移を表している。2016 年のサービス提供開始から稼働自治体数は順調に伸びていたが、特に 2017 年度は当初の計画を超える早さで増加した。4月には単月で 160 自治体が稼働開始し、累積の 124 自治体から倍増した。9月には目標であった 502 自治体の稼働を当初計画より 8ヶ月も早く達成した。

これらの影響で 2017 年度上期には、月平均 60 自治体の環境払い出しおよびデータ移行作業を抱える上、ヘルプデスクへの問い合わせ件数が 1200 件に達する月があり、SE へのエスカレーションが立て続けに発生するなど、当プロジェクト員への負担が急激に増大していた。

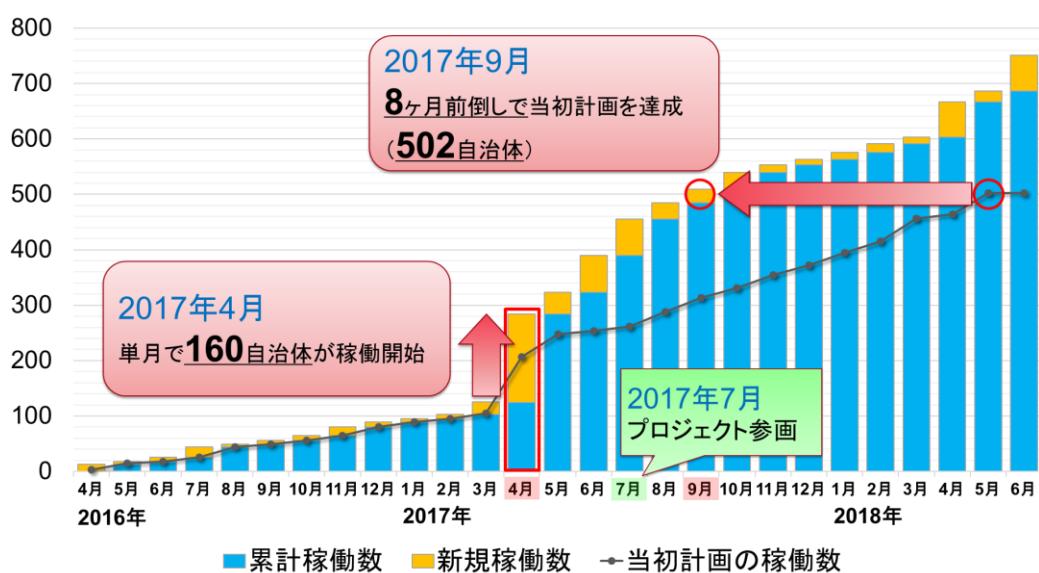


図2 RezeptPlus 稼働自治体数の推移

2. 2 配属後の役割

稼働自治体数の急増により作業量が増加し、従来の運用方法のまま業務を続けることが厳しい状況下でプロジェクトに配属された筆者には、OJT 期間において担当業務全般を習得し、属人的な作業の平準化を図ることでプロジェクト全体としての業務効率化を推進するという役割を与えられた。

筆者自身も早く作業を習得して自立し、業務効率化に取り掛かることにより、メンバーが効率よく仕事ができるよう貢献したいと意気込み、業務に取り組み始めた。

3. 問題点と改善に向けた取り組み

3. 1 直面した課題

具体的な作業としては手始めに、自治体や担当営業、ヘルプデスクからの電話での問い合わせ対応、また大量に抱えていた新規自治体のデータ移行作業を、先輩社員の支援を受けながら、また自分でシステム操作や手順書の確認をしながら習得を進めた。しかし、作

業を一通り経験し次に自力での完遂を試みた際に、プロジェクト内の業務効率化を阻む現状が見えてきた。

1点目は、手順書の在処や使い方が示されていないことである。既に90ファイル程の作業手順書が取り揃えられているものの、実施したい作業に対してどの手順書を使用したら良いのか不明であった。中には、手順の中でさらに他のファイルを参照する場合でも、そのファイルの格納場所が記載されていないものもあった。

2点目は、現行運用が反映されていない古い手順書を使用していたことである。図3に示すように、実際の運用フロー上には存在する作業が手順書に記載されていないことや、反対に、現在は実施していない不要な作業手順が記載されていることがあった。

このように、手順書が既に作成されているものの十分に活用されていないという問題に直面した。そのため、プロジェクト全体として正しい手順が実施されずに作業ミス・漏れが頻発し、筆者自身も最適な手順を覚えられずに作業習得・自立への時間を要しており、効率的な業務遂行を進める上で支障をきたしていた。



図3 作業フローの例

3. 2 改善策および工夫点

直面した問題の解消に向けては、業務内容を正確に明記したドキュメント作成およびタイムリーな最新化が課題であり、筆者自身が主担当として実施する必要があると捉えた。毎日の業務の中で、図4に表す流れで作業内容のドキュメント化をルーチンとして習慣づけた。

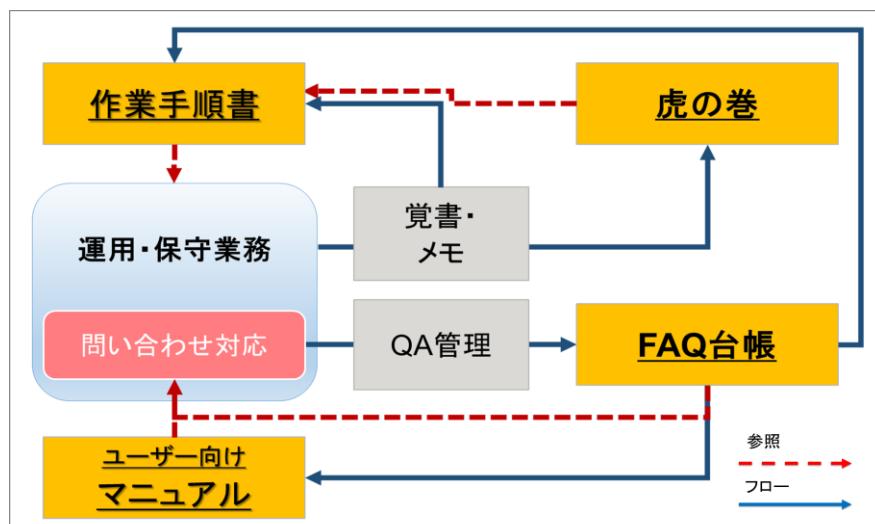


図4 ドキュメント化の流れ

(1) 作業手順書の修正・改版

新しく作業を覚えた後は、作業実施時に書き残した手書きのメモを基に作業手順書の作成を行った。既に手順書がある場合は、まずは手順通りに作業を進め、現行の運用に合わせた修正を行っている。また、初めての作業者でも手順書の参照だけで作業を完遂できるよう、新たなシートの作成や文言の修正を行っている。

(2) 「虎の巻」の作成

作業手順を簡単に索引できるよう、オリジナルの「虎の巻」を作成した。「虎の巻」では、具体的な作業から職場内のルールまで、当プロジェクトの一員として働くにあたり必要な情報を盛り込んでいる。行いたい作業をスムーズに実施できるよう、作業実施時に参考すべき手順書を明記する欄も設けている。(図5参照)

The screenshot shows a Microsoft Word document titled "生保レセ保守作業 虎の巻". The document contains a table with various operational steps and their descriptions. A red callout box highlights a section titled "手順・注意点" (Procedure & Notes) which contains a detailed list of steps for a specific task, with some steps highlighted in blue. Below this section is a large red box containing the text "★参照する手順書を明記" (Specify the procedure book to refer to).

カテゴリ	項目	目的	手順・注意点
基金選択	再審査請求提出をしたい（毎月5,15,25日度）	・再審査請求データを支払基金に送信するため ・再審査請求の受け付けをRezeptPlusに依頼するため	1. 07_再審査請求データ送受信(1選択)_チェック資料 _YYYYMMDD[1]を当月フォルダにコピーし、ファイル名を変更してエビデンスとして使用する 2. マニュアルの「再審査請求データ送信」シート、「再審査請求受付結果データ受信」シートを参照する 3. 作成したエビデンスを「¥W10,148,41,234¥RezeptPlus¥12,エビデンス¥10,支払基金連携」記載の当月フォルダ内に格納する
RezeptPlus	トライアルサイトIDを払い出したい。	再審査請求の登録時に、トライアル機能を利用して いただくため	1. マニュアルを参照する
RezeptPlus	代表者のIDロック解除をしたい	パスワードがわからなくなり、システムにログインできなくなった場合はへの対応のため	1. RezeptPlusログイン後、保守申請 2. ユーザー登録→ユーザー登録情報を 3. 代表者のIDを表示し、万能自走ID 4. 「変更」ボタンを入れ、「変更」 5. 下段の「OK」、パスワードを初期化
RezeptPlus	代表者のIDのパスワードを初期化したい	IDのロック解除後、パスワードを初期化するため	1. マニュアルを参照する
問い合わせ 対応	ヘルプデスク開発のインシデント票を参照したい。	RezeptPlusへの問い合わせ内容を確認するため	1. projectWEBにログインし、一番下 2. プロセス→*インシデント→開く

図5 虎の巻（一部）

(3) 「FAQ 台帳」の作成

電話での問い合わせ対応については「FAQ 台帳」を独自に作成し、自身が対応した問い合わせおよび QA 管理システムに残された問い合わせ内容を確認・整理して、台帳への集約を進めた。記載内容は、問い合わせに対する確認方法・対応策を手順化したものであり、再度同様の問い合わせを受けた際にその手順を踏むだけで対応完了できるようにしている。(図6参照)

◆移行関連FAQ		Q	詳細・(想定される)要因	対処／回答	備考・注意点	マニュアル改善点
3	移行データファイルの出力	出力開始画面のカウント画面が	出力するデータ量が多い	①出力先ドライブから、[IKO]フォルダを参照いただき、[REZEPTE]フォルダ内に出来られたデータファイルの確認を行っていただき（「移行データファイルの確認」参照） ②①を確認し、出力データに不備があれば、[IKO]フォルダを削除していただき（「移行データファイルの削除」を参照）、端末再起動後、マニュアル通り再実行していただく ※[基金処理年月]の範囲を小分けにして実行していただく	デスクトップの[IKO]は確認済のものなので注意（KENSU.CSVしか入っていない） ①②に分けてツール実行する場合は、出力された[IKO]フォルダの名前を変更しておく	◆移行マニュアル 移行データファイルの作成（移行ツールの実行） 途中でプログラムが止まる場合は移行範囲を分割してツール実行する旨を記載する
4	移行データファイルの出力	出力中の何度もかやう		ト件数と想違ないか確認アラート」「イニシエーション」「正しく選択しているか確認していただく	何箇所に分けてツール実行する場合は、出力された[IKO]フォルダの名前を変更しておく	◆移行マニュアル 移行データファイルの確認 途中で出力できている場合は一旦、データファイルの確認➡移行ツールの実行からやり直す手順を追加する
5	移行データファイルの出力	移行ツール「ハンドル」と	ツールで実行していない	再起動してからマニュアル通り再実行していただく	ここでの「画像データ」とは、電子レセの画像データのこと（紙レセは購入しなくても存在する）	◆移行マニュアル 移行データファイルの作成（移行ツールの実行） 電子レセの画像データ確認方法（移行手順書に記載）を記載する

図6 FAQ台帳（一部）

(4) 顧客向けマニュアルの改版

上記の「FAQ台帳」作成を進める中で、なぜこのような問い合わせがくるのか、同じ問い合わせを減らすために何か方法はないかと考えるようになった。そこで、台帳上に「マニュアル改善点」欄を追加し、お客様に公開するマニュアルの修正・改善案を記載するようにした。

4. 取り組みによる効果

4. 1 属人化の排除

取り組みの成果として、OJT期間において作業手順書約20ファイル、約30シートの改版および新規作成を達成した。

ドキュメント化を前提に作業実施することで、作業の理解度が上昇した。筆者が作成・改版した手順書をプロジェクト内でレビューする機会を設けたことで、チーム全体として運用見直し、作業のドキュメント化への取り組みが活発になり、作業の属人化も徐々に解消されている。プロジェクト内の人員入れ替えがあった際には、ドキュメント化の取り組みによる成果物を活用することができた。新しく参入した要員は、初めての作業でも手順書を参照するだけで完遂し、筆者自身の異動に伴う引き継ぎも「虎の巻」の引き渡しによって完了した。

4. 2 業務効率の改善

現在も稼働自治体は増加しているが、図7の通り1自治体あたりの問い合わせ件数は筆者の配属当時より減少している。プロジェクト内の人数も減少したが、新規稼働自治体の環境払い出し・データ移行などの作業も自治体提示の期限を変更せずに運用している。



図 7 業務効率改善の効果

4. 3 更なる業務効率化活動

これまで述べたドキュメント化の取り組みにより、作業にかかる時間が短縮され新たな時間を捻出できるようになった。OJT 期間後半の 3 ヶ月では更なる業務効率化を目的として、2 つの自動化ツール作成に取り組んだ。

1 つ目として、営業と SE 間のメールのやり取りを要していた、自治体への書類送付手続きを web 上で実施できるツールを実装した。担当営業が送付手続きに必要な事項をフォームに入力して登録すると、SE は送付先として集計して確認することができ、一覧を CSV 出力することもできる。web ツールを使用した運用の開始後は、今まで発生していたメールの見落としによる作業漏れが無くなっている。

2 つ目として、バッチの改修を行った。当プロジェクトでは、月例作業であるシステムへのデータ連携のためにバッチを作成して使用している。しかしバッチ実行後も一部は手動で連携しなければならないデータも存在するため、作業に時間を要していた。現行バッチの処理フローを見直してプログラム修正やチェックシートの作成を行い、作業の自動化範囲を広げることができた。

5.まとめ

5. 1 振り返り

当初は地道なドキュメント化作業が通常業務を圧迫していると感じることもあったが、OJT 期間を通して自身の業務スキル向上やチーム全体としての業務効率化を実現できた。今回のような取り組みは、短期的には工数を多く消費していたとしても、長期的に見ると作業時間の削減に繋がるものであったとの実感がある。

5. 2 現在の取り組み

筆者は今年度から出向により新たなプロジェクトに参画しているが、このプロジェクトにおいても作業の平準化・効率化が往年の課題となっている。したがって現在は、共通作業の運用フロー作成や作業手順書の整備など、業務内容のドキュメント化を実施している。

今後も今まで経験して得たノウハウを異なる場所でも応用し、業務改善に役立てていきたい。

5. 3 今後の展望

入社1年目のOJT期間では、ミッションを与えられた上で自身やプロジェクト内の課題解決に取り組んできたが、今後は業務上の課題を自ら発見し、自主的に課題提起・施策実行していく。将来的には、新規プロジェクトへの参画など、現在置かれている状況を活かして社内外のネットワークを広めながら、新たなビジネスの創出・展開に寄与できるSEへと成長したい。