

非営利組織におけるリエンジニアリング

— 社会福祉法人「桑の実会」を事例として —

01011870	日本工業大学	*江藤香 ETO Kaoru
	社会福祉法人「桑の実会」	桑原哲也 KUWAHARA Tetsuya
	アルファシステムズデザイン	三田篤 MITA Atsusi
01604840	日本工業大学	松田郁夫 MATSUDA Ikuo

1. はじめに

日本の人口の高齢化は急速なスピードで進行している。21世紀には老年人口比率が25%を超える超高齢社会となる。高齢社会の到来にともなって国民の福祉に対するニーズは保健・福祉・医療・生きがい・生活支援など、多様化、高度化しつつ増大してきている。このような総合的な高齢者福祉に対応するには人と人のふれあいや個々のコミュニケーションを可能にする情報ネットワークの構築がその問題解決に重要な役割を担う手段と考えられる。そこでわれわれは社会福祉法人における事務処理から業務支援、入所から退所、そして老人保健施設から保育園までをネットワークを介して、共用データベースを駆使した統合情報システムを構築した。

2. 非営利組織における生産性

従来から、非営利組織では成果や結果を重視しない傾向がある。しかし、企業に比べ非営利組織では、成果や結果は、はるかに重要であり、しかも、その測定とコントロールはずっと難しいといわれる¹⁾。しかしながら、上述したような状況に対応するには非営利組織といえども、生産性の向上、サービスの向上は避けがたいものとなってきている。したがって、われわれは非営利組織における生産性の向上や効率化とは的確有効な情報をいかに速く提供するかであると定義する。的確有

効な情報を速く提供するには広範囲に情報を獲得し、蓄積することが重要である。

3. システムの概要

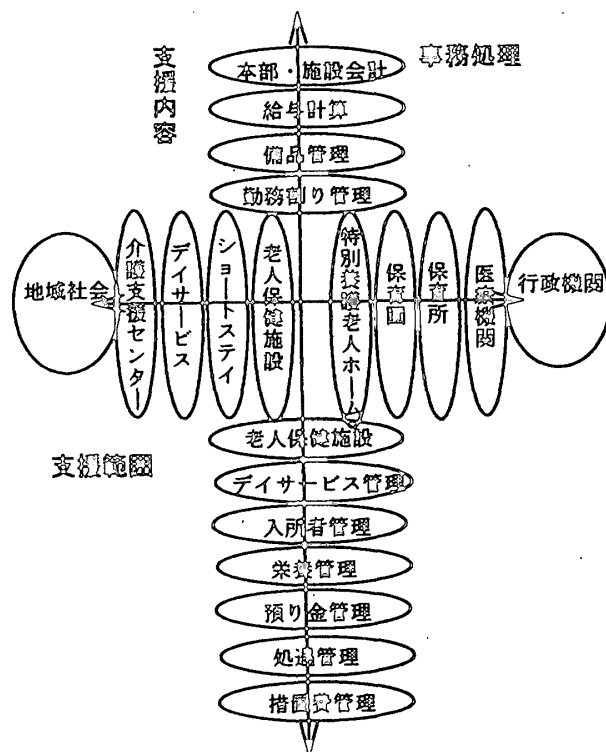


図1 統合情報システムの構成図

統合情報システムの構成図を図1に示す。縦軸は事務処理から業務支援までの支援範囲を示し、横軸は法人内の各施設を横断的にネットワークで接続することを考えた統合情報システムとした。また、行政や医療機関との連携を図り、地域サービスの向上も想定したシステムを構築した。

1) データベースはデータベース用言語&

ツールであるACCESSを用いて構築した。

- ・事務処理用のデータベース
 - ①本部会計 ②施設会計
 - ③職員給与 ④職員勤務割り
 - ⑤備品
- ・業務支援用データベース
 - ①療養者 ②利用者
 - ③家族 ④施設
 - ⑤栄養

2) アプリケーションプログラムもACCESSを用いて構築した。

- ・事務処理システム
 - ①本部・施設会計 ②給与計算
 - ③勤務割り管理 ④備品管理

業務支援システム

- ①老人保健施設 ②栄養管理
- ③入所者管理 ④デイサービス管理
- ⑤処遇管理 ⑥措置費管理
- ⑦預か金管理 ⑧保育システム

3) インタフェースは Windows 3.1によるGraphical User Interfaceを構築した。基本的にはマルチウインドウを利用し、メニューやアイコンをマウスでクリックすることで操作する。

4) ネットワークはLANtastic V6.0を用いて構築した。パーソナル・コンピュータによるクライアントサーバー型ネットワークシステムである。1台のサーバと8台のクライアントで構成されている。

4. 期待効果

期待される効果としては次のようなものである。

1) 直接効果は①手作業からコンピュータ処理への移行による労力の軽減、②連絡・問い合わせの減少と人員の削減による事務経費の

削減、③事務処理から解放された時間を本来の業務に投入することで業務の質の向上などが考えられる。

2) 間接効果は組織と業務のシステム化より、①情報の統合による管理の一元化での質の向上、②権限の委譲による階層の消滅に伴う組織の簡素化、③処理の失敗の減少などの事務の質の向上、④情報の共有化による事務の能率向上・簡素化が考えられる。

5. おわりに

事務処理の合理化、業務の効率化、サービスの質の向上、管理の一元化という複数の目的を達成するために、統合情報システムを構築した。結果として、複合施設間の情報を電子化することで生産性の向上、サービスの質の向上を実現した。具体的にはデータベースへのアクセスにより全施設の予約状況が瞬時に把握でき各施設で予約が可能となった。また、入所から退所までの個人の情報をデータベース化することで措置請求書作成が飛躍的に速くなった。全体としてネットワークを介することで情報の断絶がなくなり、業務のスムーズな流れが確立できた。これらは図らずも、ビジネスプロセスを根本的に考え直し、徹底的にデザインし直すことである²⁾リエンジニアリングの非営利組織への導入となった。

参考文献

- 1) P.F.ドラッカー著、上田惇生、田代正美訳：「非営利組織の経営」、ダイヤモンド社(1991)
- 2) M.ハマー&J.チャンピー著、野中郁次郎監訳：「リエンジニアリング革命」、日本経済新聞社(1993)