

介護DX推進の 社内スキーム構築

IT化の進まない代表的な業界でもある介護業界向けにDXを推進するため、サポートの品質を強化。同時に、サポート品質の改善サイクルを社員だけで回せる体制を構築。



取り組み内容

Step 1
現状把握と課題整理
保守サポート業務の理解と現状把握のため、ヒアリングに加えて過去8年分のコールログを分析。

Step 2
標準化と品質指標の定義
自社製品の保守サポート業務を他メーカーへ横展開できるよう、業務の標準化、品質の評価指標を定義する。

Step 3
解決策の立案・実施
評価指標の実装を始めとするサポート業務の仕組み整備、ネットワークインフラ仕様の定義、保守サービスメニュー提供のプロジェクトを立ち上げる。

Step 4
自律的な改善体制へ
研究員がプロジェクト序盤を牽引。中盤からプロマネを交代し、社員だけで改善サイクルが回る体制へ。

受入企業

東洋電装株式会社 代表取締役 桑原 弘明 さん

1973年に配電盤および自動制御盤の設計を手掛ける会社として設立。現在は高速道路システム事業を中心に、介護医療システム事業、ロボット事業、制御盤システム事業、IoTシステム開発事業、空調システム事業などを広島を拠点に展開するほか、子会社を通じて衛星通信事業、製造業DX事業、介護見守り事業など、計9事業を運営する。

客員研究員

和泉谷 貴仁 さん

広島県世羅町出身。大学卒業後、日本アイ・ビー・エム入社。東京でシステムエンジニアとして陸・海・空の大手運輸業のお客様を担当し、インフラ構築から大規模アウトソーシングまで大小様々なプロジェクトを担う。定年退職を機に広島にUターンし、地元公立病院で病院情報システムの運用・維持管理を担当する。



ひろしまバリューシフトプログラム 事例

CASE:

介護業界の
DX推進へ
サポート力強化



取り組みの成果
・
今後の取り組み

- ・介護DXの開発と営業に注力してきたためサポートが弱く、これを強化するため、サポートの品質を測定する指標を導入し、客観的なデータに基づいて自律的に品質改善を進める体制を構築した。
- ・外資系ITベンダー品質のプロジェクトマネジメントを研究員が範となつて示し、社内へ「型化」させた。
- ・2024年4月に全介護事業所にBCPの策定が義務化され、3省2ガイドラインに準拠したIT-BCP対応ネットワークの設計・導入のガイドラインを作成した。

🐝 受入企業の評価・今後の関わり方

参加理由

- ・以前から叡啓大学さんと連携するほかのプログラムに参加していたこともあり、今回、叡啓大学さんから直接当プログラムを紹介していただきました。大学の知見を借りられる上、半年契約と費用面のリスクも小さいので、参加を決めました。

評価（成果・社内変化など）

- ・介護業界とIT業界は情報格差が大きく、コミュニケーションの質に課題があります。今回、双方に知見を持つ和泉谷さんだったおかげで、どちら側とも意思疎通ややりとりが非常にスムーズでした。
- ・これまでナレッジの整備もプロジェクトマネジメントも自己流でしたが、和泉谷さんが標準化の実践例を示してくれ、それが刺激になって社員も主体性を持って取り組んでくれました。
- ・高度人材とマッチングする機会は他にもありますが、当プログラムは企業の経営課題と人材のスキルを丁寧にマッチングしてくれます。課題が明確な企業にこそお勧めで、当社は来期も申し込みを考えています。

今後の関わり方

- ・4月以降については、具体的な話はまだ何もしていません。介護業界向けのサポート強化は区切りがつきそうですが、社内では他にも10個ほどプロジェクトが走っているので、フォローしてもらえると助かります。

👤 客員研究員の評価・今後の展望

参加理由

- ・SNSでの広告を見て当プログラムを知りました。動機は病院へ勤務した際の理由と同じく、これまでの自分の知識と経験をふるさと広島のために少しでも役立てたいという思いから、プログラムへの参加を決めました。

評価（取り組み・生活）

- ・月数回の訪問や面談の一般的なコンサルティングと違って、週4日、伴走者として企業と一緒に課題解決に取り組むスキームは、達成感のある良く考えられた仕組みです。
- ・サポートデスクの仕組み整備により、データ（ナレッジや分析）と人の力で信頼を築き、継続的な改善によって品質を支えるための基盤が整いました。
- ・大学のゼミに集まるメンバーは世代も分野もさまざまで、とりわけ壁打ちでは、私の思考にはないコメントやツッコミがあって、とても勉強になりました。また、教授を含め、私が最年長だったこともあり、若い人の考え方とエネルギーが刺激になりました。

今後の展望

- ・具体的な話はまだしていません。これから桑原社長と詳細を詰めていくことになると思います。とはいえ、これからも自分の持つスキルやノウハウを地域と社会のために役立てていきたいという思いはあります。