

日立と阪急阪神ホールディングスによる 超高齢社会を支える協創事業 地域包括ケア支援サービス「阪急阪神みなとわ」

2019年7月、日立と阪急阪神ホールディングス株式会社（以下、阪急阪神ホールディングス）は共同事業として阪急阪神沿線で在宅ケアの情報を介護サービス事業者や医療機関で共有する地域包括ケア支援サービスを開始。ICT※1を活用した業務効率化で介護現場の負担を軽減し、高齢者やその家族が安心して暮らせる毎日を支えています。

※1 Information and Communication Technology

介護に関わる情報を共有して在宅ケアをトータルサポート

2007年に、総人口に占める65歳以上の比率が21%を超え、世界に先駆けて「超高齢社会」に突入した日本。「人生100年時代」とも言われ、全国で約640万人とされる介護や生活支援を必要とする認定者は、今後さらに増加することが予想されています。高齢者施設や介護人材の不足といった、介護に関わる課題の深刻化を背景に現在国が推進しているのが、地域の医療機関や介護サービス事業などが連携し、高齢者に医療・介護などを一体的に提供する「地域包括ケアシステム」の構築です。

こうしたなか、日立は阪急阪神ホールディングスとその100%子会社である株式会社ライフデザイン阪急阪神とともに地域包括ケア支援サービスを開始しました。介護に関わる地域の人々が“皆と輪”になることを願い「みなとわ」と命名されたこのサービスは、各種デジタルデバイスを介した情報連携を可能にするほか、書類共有機能やカスタマーセンター機能も提供。ICTによる業務効率化でケアサービスの質的向上を支援します。

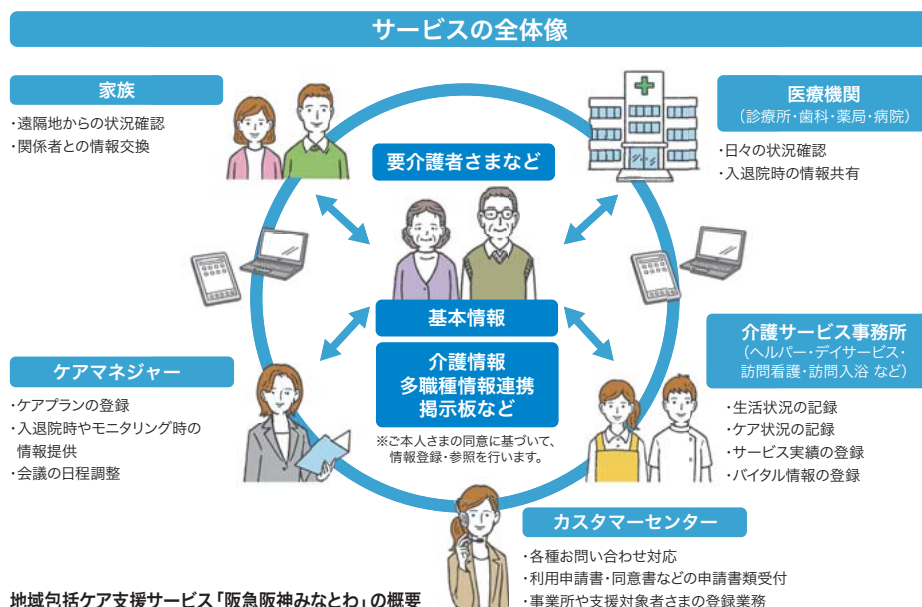
介護・医療に関わるビジネスを信頼で支えるパートナーシップ

沿線価値創造というコンセプトのもと、阪急阪神ホールディングスは2013年から「健康寿命の延

びる沿線」をテーマにシニア向けサービスなどの事業化を推進。その一環として本サービスの検討を進めていた同社の目に留まったのが、複数の自治体に提供されていた日立の「地域包括ケアシステム ICTソリューション」でした。

「個人情報を取り扱う以上、企業としての信頼性は大前提でしたが、『はらすまダイエット』から粒子線治療システムまで硬軟織り交ぜた実に幅広いヘルスケア関連事業を手がけている日立さんとなら、将来の事業展開にさまざまな可能性が開けるのではと期待しました」と阪急阪神ホールディングスグループ開発室 部長 西水 卓矢氏は日立を事業パートナーとして期待していることを語ります。

協業の意図について日立 社会イノベーション事業推進本部 吉岡 正泰は、「京阪神において“阪急阪神ブランド”は圧



阪急阪神ホールディングス株式会社

<https://www.hankyu-hanshin.co.jp/>

所在地 大阪市北区芝田一丁目16番1号
 創立 1907年10月19日
 売上高(連結) 7,914億2,700万円(2019年3月期)
 従業員数(連結) 22,654名(2019年3月31日現在)
 事業概要 都市交通事業(旅客鉄道事業)、旅行・運送事業、ホテル事業、エンタテインメント・コミュニケーション事業、流通事業 ほか

倒的な知名度と信頼感を獲得しています。介護を取り巻く状況は地域ごとに多様な様相を呈していますが、長きにわたって沿線住民の方々の暮らしに寄り添いながら多彩な事業を展開してこられた阪急阪神ホールディングスさまのこうした経営資源こそ、介護や医療に関わるビジネスに不可欠なものなのです」と振り返ります。

スピーディーに改善を重ねる「アジャイル開発」を推進

こうしたパートナーシップの優位性を体現したのが両者の緊密な関係なくしては実現し得ない開発スタイルでした。

「通常の取引きのように、システムの開発・納品でいったん完結するかたちでは、お客さまには、出来上がったシステムをお使いいただくこととなります。しかし今回は、まず機能を最小限に絞ったMVP^{※2}を迅速に開発・提供したあと、定期的に利用者の声を聞きながら即座に改修・改善を重ねていく『アジャイル開発』という手法を通して、お客さまの成功に主眼を置くカスタマーサクセスを追求しています」と説明するのは、日立 関西支社 ライフソリューション部 武田 香織です。

併せて、ユーザーの利用体験にフォーカスした「Exアプローチ」によるサービスデザインを徹底。ITに不慣れな人にも使いやすいUI (User Interface) と合わせて、サービスの実用性を支えています。

※2 Minimum Viable Product (価値を提供し得る実用最小限の製品)

社会課題の解決に貢献する現場指向型サービスの価値

こうして実現した阪急阪神みなとわは、在宅ケアの現場を確実に改善しはじめています。介護事業所や医療機関との交渉を担う阪急阪神ホールディングス グループ開発室 課長 柴崎 庸一氏は「介護事業者からは『自分たちの目線でデザインされている』とお褒めの言葉をいただき、医療関係者からはタイムリーに介護情報を得られることの有用性に期待が集まっています。当初は従来の担当業務とはまったく異なる分野の方々とのコミュニケーションに戸惑うこともありま



阪急阪神ホールディングス 日立製作所
 柴崎 庸一 氏 西水 卓矢 氏 吉岡 正泰 氏 武田 香織 氏

した。今は、現場を回りながら社会課題の解決に貢献することのサービスの価値をひしひしと感じる毎日です」と語ります。

また、本サービスによってケアマネジャー1人当たりの間接業務時間を最大で月間50時間も削減できるという試算^{※3}もあり、デジタルデバイスに不慣れなスタッフが今後スキルアップしていくにつれ、さらなる業務効率改善も期待されています。

※3 サービス提供に先立ち2017年12月から実施された兵庫県西宮市での実証実験における試算値

より幅広い地域と領域へ広がるサービスの可能性

ユーザーの要望に即応しながら日々改善が進む阪急阪神みなとわですが、今後の展望について西水氏は「医療関係者から支援いただきながら取り組んでいる介護予防や、病気の再発防止、さらには障がい者支援や防災といった領域にも今回のサービスの仕組みを応用できないか検討中です」と語ります。

日立の吉岡は「今回構築したSaaS^{※4}基盤を利用して、やはり地域に密着した事業パートナーさまとともに全国各地でサービスを展開していく考えです」と説明します。

このようにサービスの提供地域と適用領域の両面から拡大をめざす地域包括ケア支援サービス。日立は、これからも日本の超高齢社会を支えていきます。

※4 Software as a Service

お問い合わせ先

(株)日立製作所 社会イノベーション事業推進本部
<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/general/jp/form.jsp>



情報提供サイト

<https://minatowa.hankyu-hanshin.co.jp/>

