



現場密着型で マネジメントシステム活動に魂を入れる

IT会社としての自覚を基に、顧客と一緒に成長する

株式会社メディカルシステム研究所は、20余年にわたり
“Medical & Health Care Partner”として医療・健康分野に特化し、
明日の医療に貢献できるソリューション提供を通じて、
健康で活力ある社会の創造に貢献し続ける事業展開姿勢を貫いています。



株式会社 メディカルシステム研究所

代表者：岩崎隆
資本金：3,000万円
業務内容：保険医療システムの開発、導入支援
従業員数：99名
所在地：東京都板橋区清水町36-1
URL：<http://www.msi-inc.co.jp/index.html>

●2005年：本社を登録範囲としISO9001認証取得

を徹底的に検証し、同じ原因の障害を二度と発生させないことを目的に、「トラブル是正検討会議」を社内に発足させました。これは、保守・開発現場の若手・中堅社員を中心に10名程度のメンバーを選任し、週1回開催しています。活動推進のポイントは現場密着型の取り組みに置き、開発プロセスを部門間でクロスチェックすることで、開発担当部門が気付かないトラブル発生原因とその是正対策に関するアイデアを出し合うことにあります。

マネジメントシステムのフィードバックをかける仕組みを現場に取り入れたことで、実務担当者の意識向上につながり、徹底した是正策の横展開を実施することから品質マネジメントシステムが社内に浸透し、その結果不具合の発生頻度は急速に減少していきました。不具合発生数は、2005年を基準として2007年には約7割減少させることができ大きな効果を上げました。

グループ会社の一員であることの 甘えからの脱却

1980年創業のメディカルシステム研究所は、三菱ケミカルホールディングスグループでヘルスケア事業を展開するLSIメディエンス（旧三菱化学メディエンス）のグループ会社です。「Medical & Health Care Partner」を掲げ、医療とヘルスケアのベストパートナーを目指しています。医療情報システムの開発、導入支援を通じて、臨床検査、医療系事業を支援する情報サービス企業です。

事業が医療分野であるため、システムも安全や品質の確保が重要な課題であります。しかし、以前は構築した情報システムの不

具合が多く、安全・品質を確保するために新たな取り組みが必要でした。システムの不具合は、設計品質によることが多く、設計品質を上げるためには、開発プロセス全体の手順化など、抜本的な見直しが必要と感じ、仕組みとルールがしっかりとした品質マネジメントシステムに取り組むことを決意し、全社を挙げて取り組みを開始しました。そして、2005年にISO9001認証の取得に至っております。

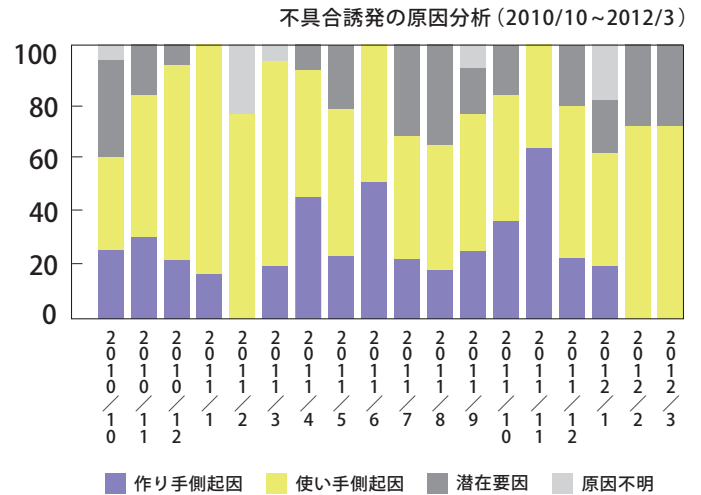
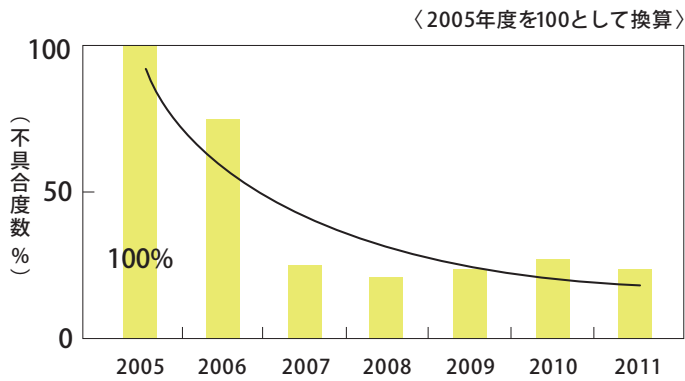
活動推進のポイントは 「現場密着型」

ISO9001の認証取得に合わせて、品質を阻害するシステム面での不具合の発生理由

顧客と一体になった品質向上活動

これまで現場密着型の「トラブル是正検討会議」で品質向上のアイデアを出し、徹底的に継続して現場をフォローすることで、不具合の発生度数を減少させてきました。しかし、2008年度を境に、システム不具合の発生度数の減少が減速状態となり、

◆不具合誘発の原因分析



さらなる品質向上に向けて再度トラブルの発生原因分析を行ったところ、システム利用者側に起因する内容も多くあることが判明し、作り手側だけの対策では限界があることに気が付きました。

システムの品質確保は利用者である顧客にとっても事業の根幹をなすものであり、「作り手」と「利用者」の立場を相互に理解し、運用中のシステムの課題とリスクを共有することにより、より良いサービスを提供することができると考えました。



岩崎社長

顧客とのQA (Quality Assurance) 活動の一体化を実現するため、顧客との間にコミュニケーションの場を設置し、

- ・顧客との双方向コミュニケーション強化
- ・不具合を未然に防ぐ対策の共同実施
- ・障害発生時の影響の最小化のための初動体制、リスク共有など

の認識共有と必要に応じて顧客とコミュニケーションが取れる体制を明確にしました。これらにより、開発作業だけでなく保守作業を行う中で気付きを顧客と共有する仕組みが確立できました。不具合を予防する活動にとどまらず、障害発生時の対処などについても話し合うことで、顧客にとって使いやすいシステムを構築し、良いサービスを提供できるように活動を継続しています。

また社内的な品質改善活動にも工夫を加え、例えば内部監査では、管理ができていない項目をチェックするだけでなく、「Good Point」を指摘するようにしています。内部監査は改善すべき項目を指摘するように考えがちですが、良い点も含めて指摘することで、素晴らしい活動について部門間の共有を図り、全体として横展開できるようにしました。この「Good Point」により、他部署のメンバーから見て自分たち

の活動が認められた結果となり、現場のメンバーのモチベーション向上につながり、きっかけの一つとなっています。

品質改善活動の新たな段階に向けて

岩崎社長は、「品質向上活動の究極の鍵は、相互に思いやること（双方向コミュニケーション）。ISO9001は、認証取得、継続が目標ではなく、品質向上のためにツールの一つとして利用することが重要であり、審査に標準を合わせた形骸化した活動を行わないことが基本」と語ります。

情報サービス会社の場合、顧客とともにシステムを構築し、顧客の業務に対するサービス提供を行うことを業務としているため、同社は顧客と共に品質向上に向けて活動することが顧客と自社の継続的な業務改善に貢献できると考えています。