

## 知恵の経営報告書

コンピュータとネットワーク、モバイルなどのユビキタスな IT 技術を活用して、Conviviality な社会の実現に貢献します。

2008 年 11 月 14 日

*Kyoto Intelligence Support Secretariat*

**KISS**

(有)京都情報化支援事務所

## 目 次

目 次	2
I. ごあいさつ	3
II. 経営哲学と行動指針	4
III. 経営戦略	6
1. 事業領域の相互関連	6
2. 重点事業領域	10
IV. 商品のご説明	15
1. ケースワーク情報管理ツール KeepWatch について	15
3. 商品の特徴	20
V. 知的資産	21
1. 問題解決としてのシステム構築技術	21
2. IT 技術に関する知的資産	24
3. 知的資産の蓄積の仕組みづくり (KPI)	27
4. 児童相談及びケースワークにおける知的資産	27
5. 声を聞く仕組み	29
6. パートナーの存在	30
VI. 経営戦略、事業計画	38
1. 今後の販売計画とその後の展開	40
VII. 会社概要	48
1. 基本情報	48
2. 社内保持資格	49
3. 受賞	50
VIII. あとがき／知恵の経営報告書とは	51

## I. ごあいさつ

弊社は京都の地において「100年、200年と永く存続し続けられるような、社会に貢献できる企業でありたい」という経営理念のもと、環境の変化著しいIT業界において、地に足の着いた着実な成長を目指した経営をしてまいりました。

いち早くインターネットの持つ可能性に気づき、インターネットの黎明期である1996年に創業、2000年に法人化し、Webアプリケーションの開発技術やインターネットのビジネス活用などを大手企業、中小企業に対して提案、コンサルティング、ビジネスセミナーなどを行って参りました。主に企業がユビキタスなIT技術をどのように活用すれば、業務効率や営業効率を高め、売上・利益拡大に貢献できるかということに関して、提案・コンサルティングを行ってまいりましたが、2004年に児童相談所の業務システム構築に携ることで、もっと広く長い目でより社会に役立つ事業の構築を目指すようになりました。

バブル崩壊後のより厳しい社会環境の中で、企業が営利追求、規模拡大を目指すあまりに世の多くの大人が疲弊し、自殺者の増加や家庭の崩壊、ひいては児童虐待などの問題に繋がっている現実を直視させられたからです。

そのような問題意識から、2006年にNPO(特定非営利活動法人)子どもサポートプロジェクトを設立し、子育て支援に関する活動やケースワークなどの児童相談に関する現場のニーズや知識をより深く学ぶことを実践しつつ、社会環境の変化に伴い発生してきた問題の解決に繋がる、新しい分野の事業開拓が行える新規市場と捉えて、より社会に貢献できる事業の構築を通じて成長していくことを目指しています。

2008年11月吉日  
有限会社 京都情報化支援事務所  
取締役所長 福竹 康志

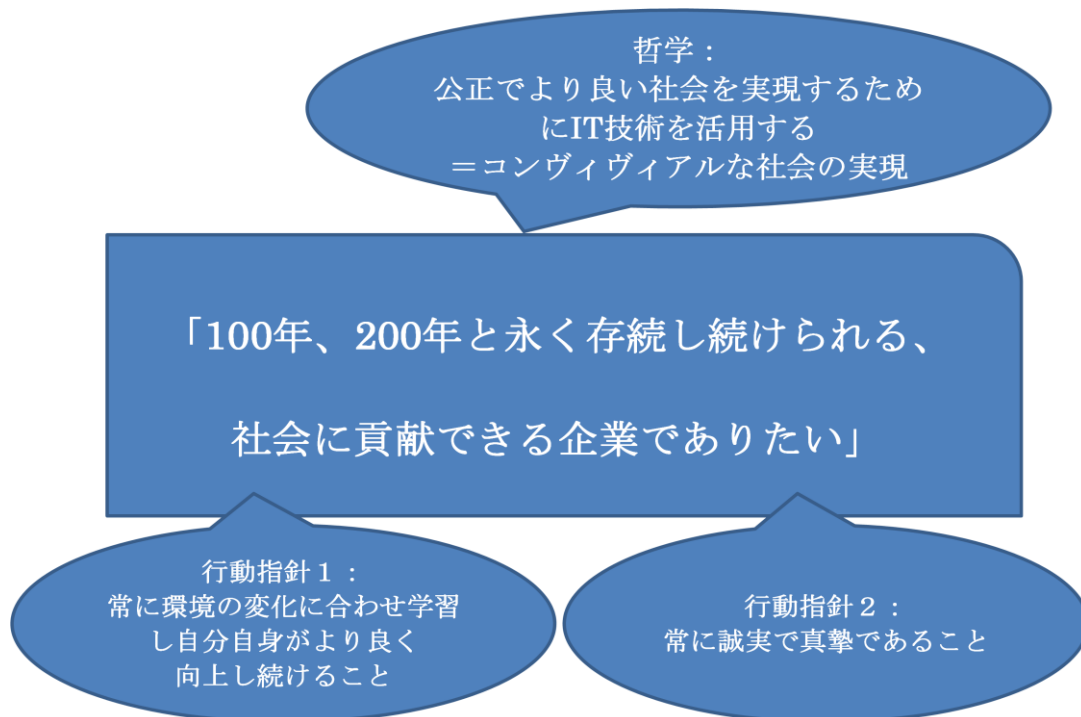


## II. 経営哲学と行動指針

弊社は

「100年、200年と永く存続し続けられる、社会に貢献できる企業でありたい」という経営理念のもと、IT 技術を活用した社会への貢献に通じる事業活動によって企業の成長を目指しています。

図表 1. 弊社の理念と哲学、行動指針



1973 年に哲学者のイヴァン・イリイチが「コンヴィヴィアリティのための道具 (Tools for Conviviality)」という著書で、「コンヴィヴィアルな社会」を実現するための道具としてコンピュータやネットワークなどの IT が果たす役割は大変重要である、と提唱しました。コンヴィヴィアリティとは「自立共生」と意識されていますが、公正でよりよい社会を実現するためにお互いが協働することであり、ネットワークやコンピュータといった IT はそういった社会を実現するための重要な道具となる、という考え方です。弊社は、

【哲学】「公正でより良い社会を実現するために IT 技術を活用する」

という哲学のもと、**コンヴィヴィアルな社会の実現**を目指しています。

会社を取り巻く外部環境は常に変化していきませんが、そういった不安定な外部環境の中で、大切に考えている2つの行動指針があります。

【行動指針1】

「常に環境の変化に合わせて学習し自分自身がよりよく向上し続けること」

【行動指針2】

「常に誠実で真摯であること」

社員の一人一人が、環境の変化を捉え、問題意識を持ち、常に学習し、より良く向上し続けていくことで、より良い製品やサービスを社会に提供することができます。また嘘をつかず、信頼を裏切らず、常に誠実で真摯であることは何よりも大切です。こういった行動指針に沿った活動が、社会に対する貢献を長く続けていくことができ、結果として弊社の理念が達成できると考えています。

これらの理念・哲学・行動指針などの価値観を文章化することも大切なことですが、会社の“空気”として呼吸するがごとくあたりまえな事として、組織として培っていく事が大切だと考え日々精進しております。

### III. 経営戦略

十数年前のインターネット創生期から、最新のネットワーク技術やアプリケーション開発技術を持っており、大手企業や中小企業に向けて Web アプリケーションの開発技術の強みと、業務システムの分析・設計能力、また RDB（リレーショナル・データベース）の設計・分析能力を生かした受託開発を行ってきました。

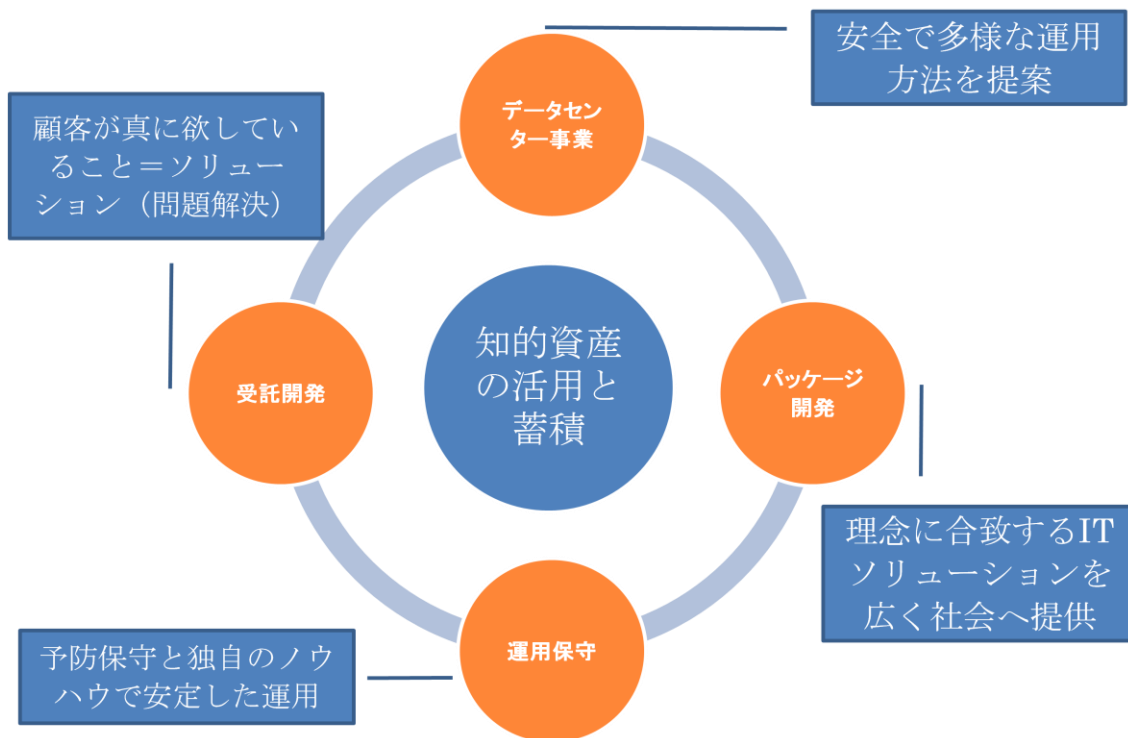
#### 1. 事業領域の相互関連

創業当初は、受託開発によるシステム提案と運用・保守事業のみを行っていましたが、知的資産の活用と蓄積を「**事業間のシナジー効果**」として発揮させるべく、段階的にデータセンター事業やパッケージ事業を展開しています。

特に弊社の理念に適合するソリューションは、児童相談分野の業務システム等、パッケージとして開発・販売して広く利用して欲しいと考えています。

現在の事業領域が相互にどのような補完関係となっているかを説明いたします。

図表 2. 事業間のシナジー効果を発揮させる



## i. 受託開発

受託開発を行う場合、まず見積提案のフェーズにおいて顧客に弊社を選んで頂く必要があります。その時、弊社の持つパッケージやテンプレートをベースとすることで、**より安価で迅速なシステム構築の提案が行える**ことです。

弊社では、特に児童相談分野の受託開発が多くなっているため、自社パッケージ製品があることは他社に比べて大きな競争優位点となっています。

## ii. 運用・保守事業

顧客にとって運用保守契約を結ぶことの本当の目的は、システムの障害を未然に防ぎ、システムが安定して稼働をし続けることです。もしくは、たとえ障害が起きたとしても迅速に復旧して、システムを稼働させることです。

弊社の優位点は、**独自の知的ノウハウに基づきシステムの障害を未然に防ぐ**ことで、顧客にとっての最終目的である停止しない、安定した運用が行えることです。詳しくは知的資産の項目で述べますが、このような安定した運用保守に対する信頼を得ることで、見積提案フェーズにおいて顧客が弊社を選択する理由につながります。



### iii. データセンター事業

会社の所在地である京都リサーチパーク地区に 2001 年にデータセンターが建設されたのですが、**会社からデータセンターまで徒歩 1 分という立地条件**は、緊急対応も取りやすく、他社にはない利点です。

開発したシステムの運用フェーズでは、データセンター事業を活用したサーバーの運用提案を行います。安定したサーバーの運用には弊社の知的資産として蓄積してきた専門的なノウハウが大変重要です。

昨今のインターネットを前提としたシステムの場合、**通常は自社でサーバーや回線を用意する必要があるため初期コストが多額**です。しかしデータセンターを利用することで顧客の初期投資を下げることができ、また月額のアプリケーション利用料を継続的に徴収する ASP（アプリケーション・サービス・プロバイダ）形式での提供も可能です。

つまりデータセンター事業を行うことによって、**顧客はさまざまなスタイルの運用方法から選択できる**、というメリットが得られるというわけです。

図表 3. KRP データセンター



KRP データセンター(6 号館)



データセンター内部



入退室セキュリティ管理



#### iv. パッケージ開発

弊社が受託開発を行ったもので、弊社の理念に適合するものに関しては、さらに改良して汎用化したものをパッケージとして販売します。 基本的なことですが、受託開発システムをパッケージ化することで、**より安価で顧客はソリューションを利用することができる**こととなります。特に現在弊社の重点事業領域である、児童相談関連のパッケージについては次節で詳しく述べます。

図表 4. 弊社パッケージ製品



■ 児童相談所向け  
パッケージ製品  
「CCMS」

ワーカーの味方は子どもの味方  
児童相談ケースワーク情報管理ソフト キーブックオフ

# Keep Watch

多くの児童を抱えて、複雑な記録・対応を行わなければならない現場で、記録をしっかりとパソコンで管理することで、ケース情報の検索・更新などの管理作業が大幅に楽になるケースワーク管理ツールは、これだけあります！

- 高品質**：マイクロソフトの標準開発環境である .Net Framework 採用により信頼性の高いシステムを実現しました。
- 使いやすい**：ジェンダラム作成の専用画面や抽選機能、記録入力、シフト表の作成など、現場でよく使われる機能を搭載しました。
- 低価格**：多くの児童を抱える現場に、低コストで導入できるパッケージ製品です。導入後も安心なサポート体制が、導入後の安心につながります。

コンテンツ  
操作が簡単

児童相談  
現場での記録・更新作業が楽になります。

メイン画面  
現場で使いやすいように、画面構成を調整できます。

記録・更新記録  
記録や更新の履歴も入力し、現場での記録・更新作業が楽になります。

防犯・監視記録  
防犯や監視の記録も入力し、現場での記録・更新作業が楽になります。

シフト管理  
シフト表の作成も楽になります。

Keep Watch  
児童相談ケースワーク情報管理ソフト  
一元管理ツール

7,800円

お問い合わせ先  
<http://www.convi.jp/KeepWatch/>

KISS (有) 京都情報化支援事務所  
〒600-8501 京都市中京区錦町1-1-1 TEL: 075-251-0101

■ ケースワーカー向け  
パッケージ製品  
「KeepWatch」

## 2. 重点事業領域

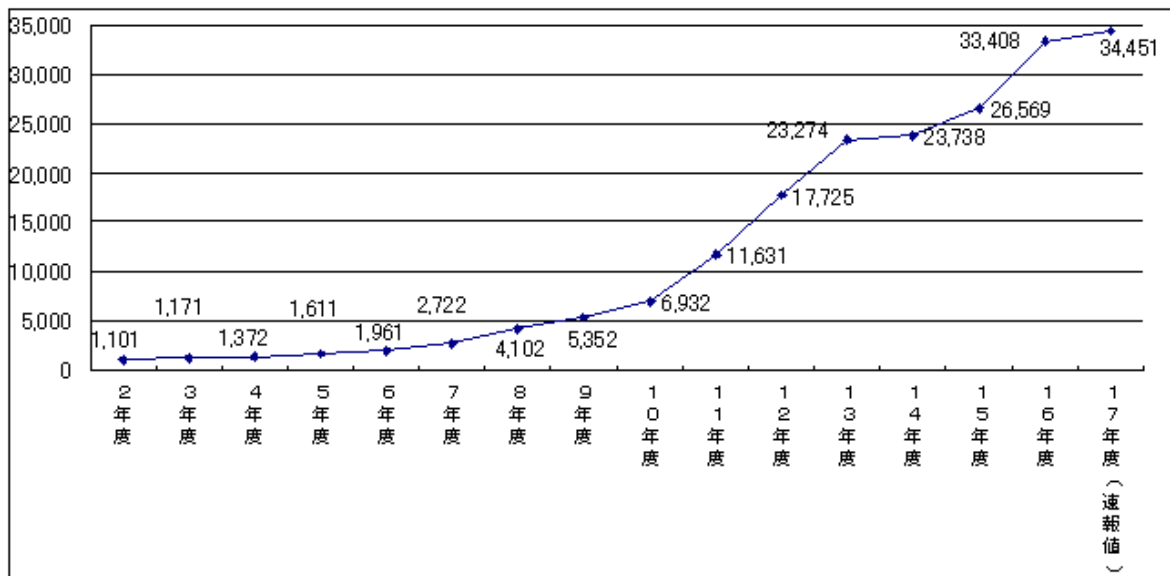
### i. 重点事業の背景

そもそも児童相談分野のシステム開発に携わるきっかけとなったのは、京都リサーチパーク様とのコラボレーションに始まります。ご紹介を受けて京都市児童相談所のシステム化に携わり、パッケージ化した製品を他の都道府県へ提案していく中で、次世代を担うはずの子ども達を取り巻く環境が代わり、さまざまな問題が発生していることを身近に知ることになりました。またさまざまな現場の方とお話をする中で、**児童相談を初めとする福祉分野の IT 化が遅れている**こともわかりました。

児童相談所や一時保護所、児童養護施設などの多くの現場を視察する中で、少ない人員で多くの仕事をこなさなければならない福祉の現場の IT 化を進めることに使命感を感じると共に、このような分野の製品を提供することは、より良い社会をつくるという会社の理念にも適合していると考えました。

下記のグラフの通り、年を追う毎に相談件数は伸び続けており、より安価に提供でき、**こういった問題に対して有効な方策となるパッケージ製品の販売は、社会的にも重要であり、市場としても今後の伸びが期待できます。**

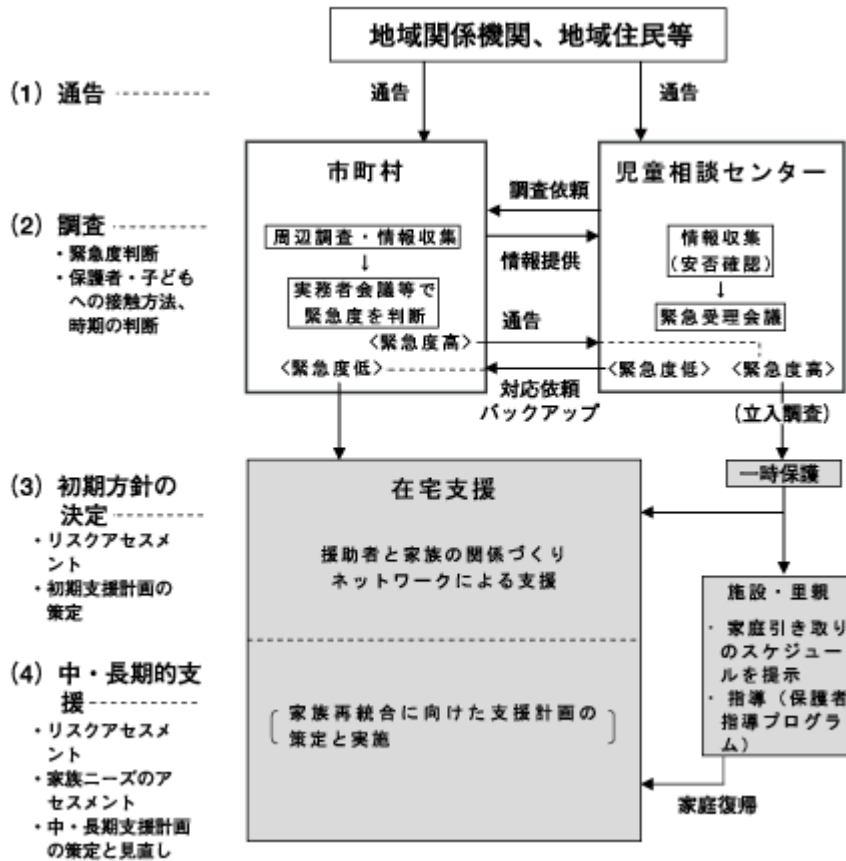
図表 5. 児童相談（虐待）件数の推移（平成 17 年度厚生労働省報告による）



ii. 児童相談における業務とは

恐らくあまり身近ではないと思われる、児童相談における業務とはどのようなものかをご説明します。

図表 6. 児童相談業務の概略図（愛知県資料より転載）



図表 6 のように児童相談所では、直接のさまざまな「相談」や虐待の恐れなどの「通告」を受けて、問題のある家庭の調査を行い、どのような「措置」を行うのかを決定し、継続した援助活動を行っていきます。そして施設入所や在宅のまま中・長期的支援を行っていきます。これは児童福祉法に基づく業務となるため、各都道府県で大きな業務の差異はありません。

そして各家庭の調査や、継続した援助活動のことを「**ケースワーク＝対人援助活動**」と呼びます。これまではこういった業務はすべて「児童相談所」で行われていましたが、相談件数が年々増加していることから児童相談所だけの対応が難しいため、平成 17 年に児童福祉法の改正が行われ、一部の相談受付業務などは各市町村窓口でも行われるようになりました。

児童相談所では、相談のあった家庭へ個別に訪問するなどの調査を行い、「**ケースワーク＝対人援助活動**」を行います。その対人援助を行う人を「**ケースワーカー**」と呼びます。

心理カウンセリングや福祉の世界では一般的に、問題を抱える「本人及び家庭」のことを「**ケース**」と呼びます。事例という意味でもあり、また問題は常に特定の個人だけにあるのではなく、人と人のお互いの関わりの中で生まれてくるもの、と考えるため、「**問題を起こしている全体構造＝ケース**」として捉える必要があるからです。

どこに問題があるのかを捉え、自立的にその困難な状況を克服し、自立できるように援助する課程では、本人の性格や心理的特性などのさまざまな情報、どのような家庭にどのような家族と暮らしているのか、そして親の離婚や再婚、死別といった家族構成の遍歴、などの理解が大変重要です。そしてさらには学校や地域との関わりなど、非常に多くのことがらを踏まえて「**ケースワーク**」を行う必要があります。

これらの多くの複雑な情報を、ケースワーカーは理解しつつ情報を管理していく必要がありますが、相談件数の急増に伴い、**1人のケースワーカーが担当するケースは100人を超えることも多い状況**となっています。このため、何らかの効率的な情報を管理する仕組みが求められています。

### iii. 具体的な事業について

このような中で、いち早く児童相談所に向けた組織向けの業務パッケージ「**児童相談所向け業務支援システム (CCMS)**」を開発し、児童相談所向けにパッケージとして提供してきました。

このパッケージは児童福祉法に基づく業務を行っている児童相談所全体の業務で利用するものですが、ケースワーク業務そのものは含まれていません。

約 300 万円～2000 万円という導入価格帯は運用の規模や携帯によって変わりますが、組織的にトップダウンで導入するものとなっています。

本システムを導入した場合の業務フロー図を次ページに挙げます。



当初は製品の仕様や使い勝手などの、本来弊社が強みを持つ業務システム単体の評価をもとに各地方自治体へ導入することができましたが、導入側の要望として住民基本台帳システムとの連動がしたいなど、他業務との一括発注ニーズの高まりの結果、全体としてのシステム導入規模が大きくなるにつれ、パッケージ製品としての使いやすさや性能よりも、**運用体制や企業規模などの評価の比重が高くなりました。**

このような複数業務を一括で導入した大規模システムを利用する現場の方からは、現場の業務システムとしてみると、実は使い勝手が悪く役に立つものになっていない、という声も聞いていました。このような環境の変化に対応するため、大規模に組織導入するシステムだけではなく、**もっとケースワーカー個人に向けて、業務に役立つツールを提供できないだろうか、**と考えました。またケースワーク業務そのものを支援するパッケージ製品というの世の中にはありませんでした。

そこでこれまでにない製品として、一昨年から約一年半の期間をかけて開発した「**ケースワーク情報管理ツール (KeepWatch)**」という新しいパッケージ製品の販売を今年9月から開始しました。個人のケースワーカーでもポケットマネーで購入できるように、1ライセンス7800円という低価格で発売します。

このパッケージソフトでは、複雑なケースワーク情報を効率よく管理するための機能を備えています。

今後、児童相談はさらに増えることが予想されるため、平成17年の児童福祉法改正や平成19年の要保護児童対策協議会の設置指示により、全国の市町村にも新たに相談窓口が設置されることになりました。もちろん、ケースワーカーの大幅な増員も行われてきています。つまりこのような**児童相談業務パッケージの潜在顧客数は増加**しています。

弊社では、これらの児童相談向けの2つのパッケージの展開を今後の重点事業として取り組んで参ります。

## IV. 商品のご説明

弊社の「**ケースワーク情報管理ツール (KeepWatch)**」について説明いたします。

### 1. ケースワーク情報管理ツール KeepWatch について

児童相談のケースワークを行うケースワーカーに向けて、システム手帳や電子辞書のような仕事に役立つ情報管理ツールの位置づけとして、簡易な操作やすぐに業務に役立つ機能を持った個人で使えるツールとして開発いたしました。

#### ☑ ログイン認証

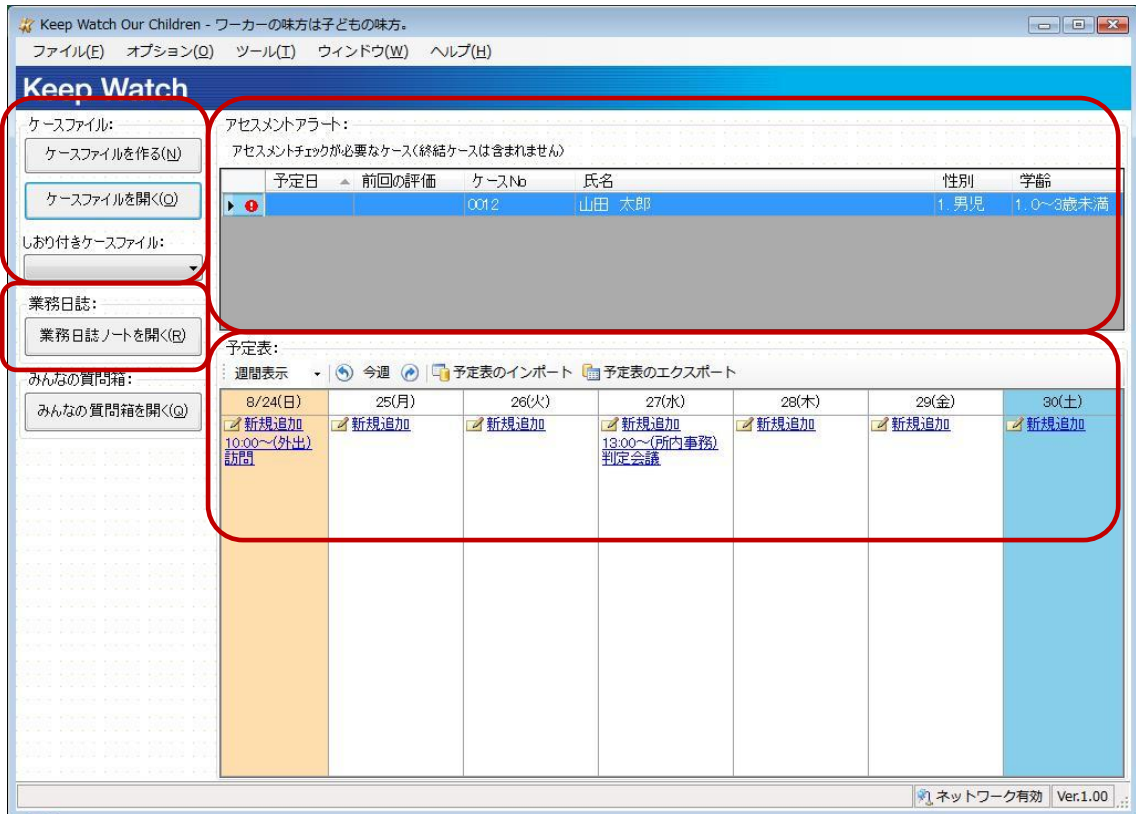
パッケージソフトを起動するとまずセキュリティのためのログイン認証を行い、その後下記メイン画面が表示されます。

図表 9. ログイン画面



このメイン画面を起点として、画面には「アセスメントアラート」とケースワーカーの「予定表」が表示され、個々の相談毎の情報管理単位である「ケースファイル」へのアクセスや「業務日誌ノート」といった機能が使えるようになっています。代表的な機能をこれから説明いたします。

図表 10. メイン画面



### アセスメントアラート

ケースワーク業務では、ケースワークを継続して実施していく過程で、「**定期的なケースのリスク評価＝アセスメント**」を行います。しかし、現在は相談件数の増加により、一人で多数のケース案件を抱えるため、日常活動におけるケース案件への対処漏れが発生する可能性があります。

そこでこういった対処漏れを防ぐ仕組みとして、一定期間アセスメントが実施されていない状況に対してアラームを表示する機能を用意しました。本パッケージソフトを起動すると、一番目立つメイン画面上部にてアラーム一覧を表示する仕組みです。

**定期的**にアセスメントが実施されないと「**ケース案件の対処漏れ＝放置**」として**重大な事故につながる可能性**もあり、これは現場においても大きな課題として認知されています。このような機能を実現したのは、現在のケースワーク業務の抱える問題点を認識している知のノウハウがあるからです。



## ☑ ケースファイルを作る／開く

児童相談所業務では一般的に、**ケースを管理するために現場で紙の資料を挟み込むための物理的なケースファイルを作成**します。そのため、ユーザーが理解しやすい様に、**本パッケージソフト上でも同様に電子的なケースファイルという単位で情報を管理することが出来るようにして**、メイン画面の左上にアクセスするためのボタンを配置しました。

電子的なケースファイルの中に管理できる情報は、児童の本人情報や保護者の情報、性格や好き嫌いなどの付加情報、そして訪問・面談記録、調査・診断記録、アセスメント結果記録、ジェノグラム（家族図）などのケースワークに必要な情報をひとまとめにして管理することができるようになっています。

このような**ユーザーインターフェース上のメタファー（暗喩）**や**使いやすい操作感などの構築には、認知心理学などの心理学的ノウハウもベース**になっています。

図表 11. ケースファイルを作る画面

新しいケースファイルを作成します。  
以下の必要な情報を入力し、[OK]ボタンをクリックしてください。

ケースNo: 0012  
氏名: 山田 太郎  
ふりがな: やまだ たろう  
性別: 1. 男児  
生年月日:  不明 2008年 8月24日  
年齢区分: 1. 0~3歳未満  
 しおり  警告  
OK キャンセル

図表 12. ケースファイルを開く画面

ケースNo: 性別:  男子  女子  不明  
よみがな: 学齢: (すべて) 所在: (すべて)  
愛称: 状態: (すべて) 検索 リセット

削除 児童記録一覧を印刷 CSVデータ出力

ケースNo	氏名	性別	学齢	愛称	しおり	警告
0012	山田 太郎	1. 男児	1. 0~3歳未満		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0008	田中 一郎	0. (不明)	2. 学齢前		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0009	田中 花子	0. (不明)	3. 小学生		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
0011	鈴木 聡	1. 男児	3. 小学生		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

4件のケースファイルが該当しました。

## ☑ 「ジェノグラム（家族図）」

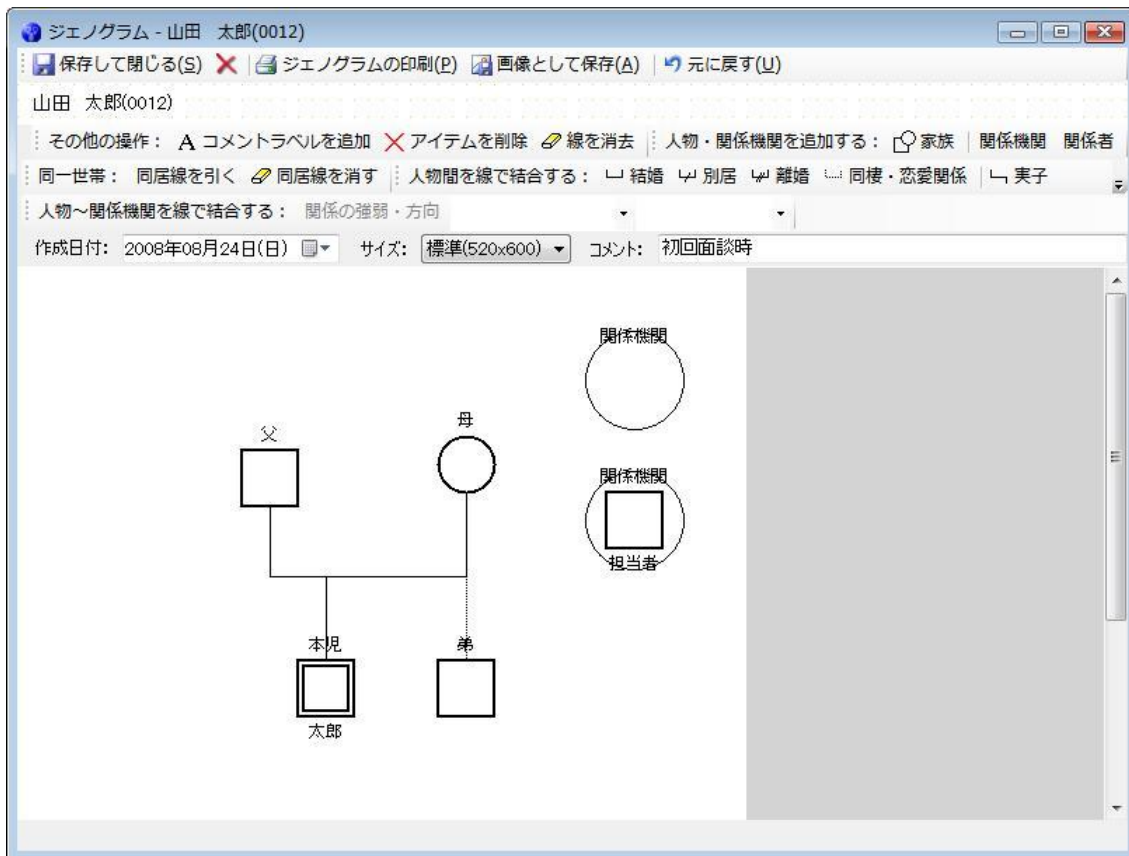
ジェノグラムというのは家族図のことで、家族関係や家族を取り巻く周辺の人物関係や、家族を取り巻く重要な環境要因を含めて図式化したものです。

家族構成を文章で説明するとわかりにくいのですが、図式化して表すことにより一目で理解できるようになり、また家族構成が変わっても簡単な操作で図を更新することが可能です。過去の家族関係の変化を正しく理解するためにも、履歴を管理することも重要です。

しかし紙に家族図を書いて、変遷を記録更新していくことはとても手間がかかり、大変な作業でした。本ソフトではジェノグラムの作成がとても簡単に行えて、元の図をもとに更新ができ、さらに履歴が管理できる機能を設けました。

これらはケース全体の理解を助け、よりよいケースワークを行うことに繋がります。本機能の搭載には、児相業務への理解と共に臨床心理学の専門領域への知識などをもとにしています。

図表 13. ジェノグラム描画面面



## ☑ 「みんなの質問箱」

本パッケージソフトの正規ユーザーのみがアクセスすることのできる、ネットワーク上に用意された「相談室・談話室」の機能です。

ケースワーカー同士が日常業務上で抱える疑問や課題を共有し、お互いに学びあえる場の提供を行うことを目的としています。

特に経験の浅いケースワーカーにとっては、ひとつでも多くの事例を知ることがより良いケースワーク業務につながり、多数の事例に触れる機会の提供、事例共有の場としての活用を狙っています。書き込みされた多数の事例は、それ自体がひとつの知的資産となり、全文検索による必要な情報の探索、ノウハウ集としての再利用なども想定しています。

ケースワーカーは**ケースワーク業務で負の感情やストレスにさらされることが大変多く**、ケースワーカーが**お互いに経験を共有することでメンタルストレスを癒す場にもなって欲しい**と願っています。

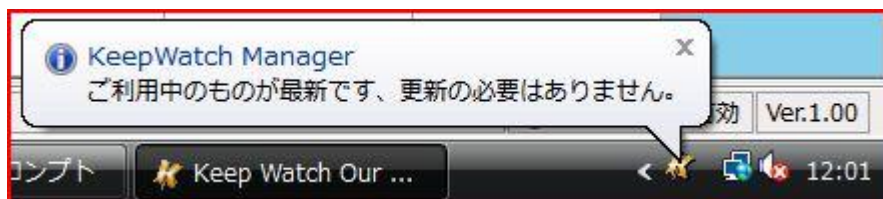
またこのような「仮想的な場」を提供することは、継続した知の資産を蓄積していくためにも重要な仕組み、と考えています。

## ☑ 「KeepWatch マネージャー」

本パッケージの機能として、システムを立ち上げるたびに最新版の存在を確認し、更新処理を自動で行うことで、**常に最新版のシステムが自動的にインストールされる仕組み**です。

ITスキルのレベルにかかわらず、難しい操作や面倒な手順を意識することなく、常に最新版を利用してもらうことが可能となります。

図表 14. KeepWatch マネージャー



### 3. 商品の特徴

この商品は、システム開発や保守を行う上で蓄積された高い技術力と共に、認知心理学やカウンセリング手法などの心理学的なノウハウをかけあわせて、児童相談業務のケースワーク業務に対するソリューションとして開発したものです。

特徴としては、**日常業務での仕事の進めで困っていることや問題点をヒアリングすることで調査し、現場のニーズを深く理解した上で“的確に“問題を解決できるように、弊社の持つ知のノウハウを駆使して開発した製品だ**ということです。

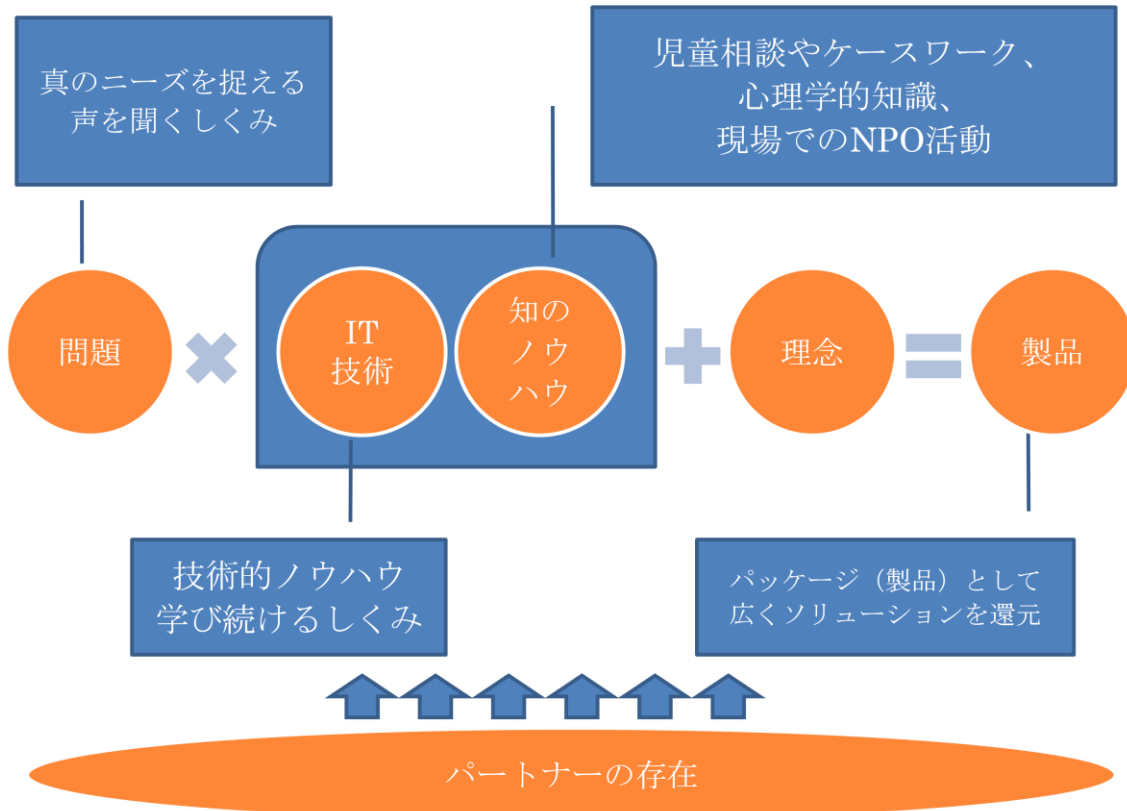
また **IT スキルのレベルの高い低いにかかわらず、本ソフトを使っただけのように、操作が容易な分かりやすいインターフェースを心がけた開発をしていることも大きな特徴**です。

弊社の「知のノウハウ」については、「V. 知的資産」の項で詳しく説明いたします。

## V. 知的資産

弊社がシステムを開発し、保守を行う上での他社との違いや知的ノウハウとしているものをご説明いたします。

図表 15. 弊社の考える事業概念図



### 1. 問題解決としてのシステム構築技術

弊社がシステムを構築し、保守を行う上での他社との違いや知的ノウハウとしているものをご説明いたします。

新規顧客からシステムを作りたいという「お問い合わせ」をいただいた場合、まず弊社では「ヒアリング」を行います。一般の他社では顧客の要求が絶対であり、ヒアリングは顧客の要求を聞いて見積もりを出すために行いますが、この場合、**顧客にとっての本当の意味での「ソリューション (問題解決)」に繋がっていない**、ことがたびたび発生します。

弊社では、顧客が認識している問題点が、顧客にとっての真のニーズ、つまり本当の意味での「ソリューション（問題解決）」に繋がっているかどうか、という視点でヒアリングを行います。そして、これらのヒアリングには弊社のもつ知的ノウハウである「カウンセリング手法」を用いて「顧客が真に必要としていること」を見つけていきます。

顧客が説明される内容が、本当にそれが顧客の求めていることを満たす方法なのかということを見極め、顧客が認識していない欲求にも目を向け、真に必要としていること＝ソリューション（問題解決）を導き出していきます。

その工程は、何度も何度もひざをあわせ相手の立場や状況を理解し、顧客の外的要因・内的要因を考え、組織の仕組みに関わるような場合には、担当者同士の議論に終わらず、関係者を巻き込んだワーキング形式で事を進めます。

次に「見積・提案」のフェーズでは、「総合的な提案」を心がけており、コストパフォーマンスに優れた内容を吟味し、すべてを開発するという前提ではなく、一部パッケージを利用しカスタマイズすることでコストダウンをする、またサーバー運用時には、購入して自社運用するという提案だけではなく、データセンター活用によるアウトソーシング運用など、弊社の一時利益の拡大ではなく、運用コストも加味した長い目で見た顧客のコストパフォーマンスを勘案した総合的な提案をします。

このような最適なパッケージを評価・選択するノウハウやニーズに合わせて、たとえ自社商品以外でも最適なものを提供し、必要な性能・機能を正確に見極め、オーバースペックなものは提案せず、全体最適、部分最適を両立した総合的な提案ができるのは、長年の経験であり、多くの製品・サービスを知った上で、その特徴を的確に把握・分析しているからです。これができるのは、「技術的ノウハウ」として蓄積している経験に基づきます。

「お問い合わせ」「ヒアリング」「見積・提案」を通して、顧客との折衝の指針としていることは、顧客の持つすべての不安感、疑問点を積極的に引き出し、きめ細かなフォローをすること、また信頼関係の構築が全ての基本であり、決してうそはつかない、不明な点は即時の調査回答を行う、すべてのレスポンスは素早く行い待たせない、といったことを行動指針としています。常にお客様のシステムに対する不明点、導入決定への不安を少しでも減らすような、「信頼するに足る円滑なコミュニケーション」を心がけています。

そして「導入決定」された後、「開発・テスト・導入運用」のフェーズにおいては、あるひとつの言語、プラットフォームに特化せず、案件ごとに適したソリューションを選択していきます。これはソフトウェア技術に関する幅広いノウハウを持っているからです。これらのことは顧客にとっての費用対効果があがることにつながります。

具体的には、少ない工数で開発でき、開発スピードが短縮でき、運用に適したプラットフォームが構築できるからです。

開発後のシステムの「保守」のフェーズにおいては予防保守の考え方にに基づき、障害が発生してから対応するのではなく、障害が発生しないように保守をする、つまりは定期的なメンテナンス作業を実施することで障害の原因になりそうな要因を事前に発見し、対処していく仕組みがあります。つまり顧客が自社でサーバー運用を行うよりも、弊社に於いて運用保守を行っていくことは、サーバー資源の状態、運用情報、などを経験にもとづき総合的に判断することが可能となり、より障害の発生が少なく円滑なシステム運用が可能となることは、お客様にとっても業務の停止がなく、ビジネス上のリスクを減少させることとなります。

## 2. IT 技術に関する知的資産

これまで説明してきました一連の知的活動を裏付ける「技術的ノウハウ」とは、具体的には以下のような IT 技術です。

### ☑ データベース設計技術

RDB<sup>1</sup>の設計に関しては、佐藤正美氏の提唱する「T字型ER<sup>2</sup>」の考え方を元にして、データ分析による正規化を行い、パフォーマンスに優れたデータ格納効率の高いデータベースの設計及び構築を行えるノウハウを持っています。

図表 16. 「T字型ERデータベース設計技法」 佐藤正美著



### ☑ ネットワーク技術

インターネットの基盤となる通信プロトコルである「TCP/IP<sup>3</sup>」をベースとしたさまざまなインターネットのプロトコルについての知識があります。また重要な通信機器である「ルーター」の設定、TCP/IPの詳細な知識が必要となるインターネットの防護壁「ファイヤーウォール」の構築、広域ネットワーク上に仮想のプライベートなネットワークを敷設する「VPN<sup>4</sup> (バーチャル・プライベート・ネットワーク)」の構築、モバイル機器がリモートでアクセスできる環境の構築、そして LAN<sup>5</sup>の保守や障害分析など、高いネットワーク技術を基盤とした知的ノウハウを持っています。

<sup>1</sup> RDB・・・Relational DataBase の略。データの集合をテーブルと呼ばれる表で表し格納する方式

<sup>2</sup> T字型 ER・・・佐藤正美氏が提唱している RDB の分析・設計技法

<sup>3</sup> TCP/IP・・・インターネットの基盤となるネットワークプロトコル

<sup>4</sup> VPN・・・WAN (公衆回線) 上に、LAN (私用回線) を仮想的に作る技術

<sup>5</sup> LAN・・・Local Area Network の略。私用の回線。



## ☑ インターネットアプリケーションの構築技術

米 Sun Microsystems 社の「Java<sup>6</sup>」や米 Microsoft 社の「Visual Studio / .NET Framework<sup>7</sup>」といった、ソフトウェア開発の主要なアプリケーション開発フレームワーク技術を用いたアプリケーション開発が可能です。

このような「民間企業が独占的に権利を保持する開発技術」だけではなく、「PHP や Ruby<sup>8</sup>」といった「オープンソース」なプログラム言語による開発、また「Xoops 等の CMS<sup>9</sup>」、「Linux<sup>10</sup>」といったオープンソースなソフトウェアを用いた開発の知的ノウハウも持っています。

オープンソースとは、ソフトウェアの設計図にあたるソースコードを、インターネットなどを通じて無償で公開し、誰でもそのソフトウェアの改良、再配布を行なえるようにしたソフトウェアのことで、今後のアプリケーション開発においてはますます利用が増加し、大変重要な技術とされています。



<sup>6</sup> Java・・・米 Sun Microsystems 社が開発したプログラミング言語及びフレームワーク

<sup>7</sup> VisualStudio/.NetFramework・・・米 Microsoft 社の開発環境及びフレームワーク

<sup>8</sup> PHP や Ruby・・・どちらもオープンソースなプログラミング言語で PHP は Web 用、Ruby は汎用

<sup>9</sup> Xoops 等の CMS・・・CMS はコンテンツ管理システム、Xoops は代表的な CMS

<sup>10</sup> Linux・・・Linus Torvalds が開発した代表的なオープンソースな OS (オペレーティングシステム)

☑ サーバーの構築及び運用保守技術

弊社では、UNIX<sup>11</sup>や Windows<sup>12</sup>などの OS<sup>13</sup>をベースにしたサーバー構築や運用保守業務を長年手がけており、これらの基本的な知的ノウハウに関しては、「社会に貢献できる企業」という理念にもとづき書籍としても出版しました。

図表 17.

■サーバー構築・運用の知的ノウハウを弊社で執筆した  
「PC サーバのしくみ(日本実業出版社)」



<sup>11</sup> UNIX・・・米 AT&T で開発された OS で、当初のインターネットサーバはすべて UNIX

<sup>12</sup> Windows・・・米 Microsoft 社の OS

<sup>13</sup> OS・・・Operating System の略。コンピュータの基盤ソフト。

### 3. 知的資産の蓄積の仕組みづくり (KPI)

IT 技術を駆使したシステムの開発・保守における弊社の知的資産を説明して参りました。これらの「技術的ノウハウ」の蓄積においては、理念に基づいて常に新しい技術を調査・探索し、習得、活用する仕組みを作り、機能させることが最も大切なことと考えています。

そこで、**弊社では業務時間の約 10%を調査・研究及び学習のための時間として割り当て、新しい技術の理解や調査研究を行うための時間として使うことを推奨**しています。そして業務に直接必要なもの以外においても、IT 関連の技術セミナーや広い意味でのスキル向上に役立つものであれば可能な限り参加を認める方針をとっています。

このようなスキルの向上を評価指標と捉え、客観的に評価するために、毎年春秋に実施される情報処理技術者試験や資格試験の受験を推奨しており、今後は合格した場合の報償を制度化したいと考えています。結果として業務に関係のある資格を**一人あたり 2 種類以上保持**しています。

こうした仕組みは単なるセミナー参加による知識学習や資格の取得だけにとどまらず、新しい開発方法や設計の高度化など、業務に活かされています。つまりは当社の行動指針でもある「社員の一人一人が、環境の変化を捉え、問題意識を持ち、常に学習し、より良く向上し続けていくことで、より良い製品やサービスを社会に提供することができる」という価値観を実践することによって顧客への付加価値向上に繋がっています。

### 4. 児童相談及びケースワークにおける知的資産

児童相談所の業務システム導入について、京都市児童相談所をはじめとして、岡山県内の三つの児童相談所、そして浜松市の政令指定都市化にともなう児童相談所設置時のシステム導入を担当いたしました。

児童相談所の設置には、法令により都道府県と政令指定都市に設置義務があり、中核都市には設置努力義務があります。弊社では京都市においては既存の政令指定都市へシステムを導入するという状況を経験し、また岡山県においては県内に

三カ所ある児童相談所のうち、まず中央児童相談所への導入を行い、その後に県内残りの二カ所への運用展開を行うという状況を経験しました。

特に浜松市の場合においては、政令指定都市化による児童相談所の新規設置という希有なタイミングにあわせて、業務の最適化や仕組み作りを、児童相談担当者や現場のケースワーカー、情報政策部門との半年あまりのワーキング作業を一緒に行いつつ、システム導入を行ってきたという経験があります。

このような経験を通じて、都道府県や政令指定都市などの児童相談所業務やケースワークに関して、非常に深い理解をもち、こういった業務のIT化の知的ノウハウを蓄積してまいりました。

今後の主力とする KeepWatch のパッケージ開発においては、ケースワーカーの専門技能である心理臨床についても深く理解するために、日本心理学会の認定心理士資格を得る課程で、さまざまな心理学的な専門知識を得ました。心理学概論や研究法以外にも、発達心理学、教育心理学、臨床心理学、社会心理学などについての知識をもとに、KeepWatch に搭載する新機能としてさまざまな心理学的応用の用途を調査研究しています。今後のバージョンアップ時には、他にはない魅力的な機能として具体化し搭載したいと考えています。

図表 18. 日本心理学会認定心理士証

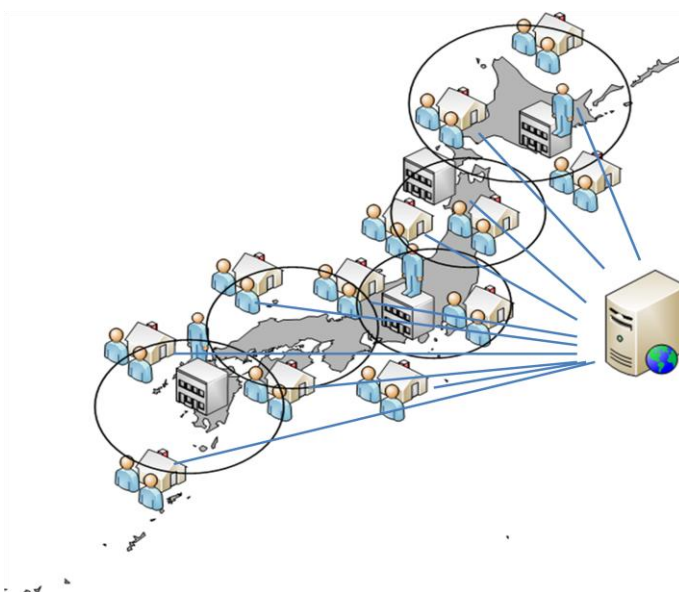


## 5. 声を聞く仕組み

弊社の事業領域の一つである受託開発では、顧客の真のニーズを的確に捉えるために、顧客の声を聞く仕組みがもっとも重要であり、ITを活用したシステム化によるソリューションの提供が成功するかどうかを決定づけます。この仕組みについては、V. 知的資産の1. 問題解決としてのシステム構築技術の項で述べました。

今後の重点事業領域におけるパッケージソフトの顧客からの声を聞く仕組みとしては、弊社の Web サイトで KeepWatch の製品情報を提供するだけでなく、「KeepWatch コミュニティ掲示板」を設置することで、より多くの顧客及び潜在顧客からの声を吸い上げる仕組みとして用意しています。ここにはパッケージのユーザーに限らず誰でも入れることができ、コミュニティの場の提供に留まらず、常に顧客のニーズにこたえられるよう、パッケージに対する疑問や要望を書き込んでもらうための仕組みを提供します。KeepWatch の利活用方法を共有し、多くのケースワーカーにメリットを知ってもらい、一人でも多くの方が業務に活用することで、より良い児童相談業務の実現を目指します。さらに購入前の質問対応、購入後のサポートとして単にシステムに対する要望を書き込むだけでなく、参加型の商品開発の場として、顧客反応や要望を継続的に社内へと吸い上げ、次期製品開発に反映させていく仕組みとして活用を図っていきます。

図表 19. 全国のケースワーカーをつなぐ場を提供



受託開発事業とパッケージ事業というのはITを活用したソリューションを社会へ提供していく上で、「車の両輪」のような役割です。

「顧客の真の声」を聞き、より良いソリューションを提供することで、結果として社会貢献に繋がっていく、という一連の継続した仕組みとして機能させています。

## 6. パートナーの存在

弊社は京都リサーチパーク（KRP）に入居したことがきっかけとして、児童相談所の業務に携わることになり、また児童相談業務に携わることがきっかけで、NPO活動が生まれました。こうした KRP 地区での活動を通じて、広い人的つながりとパートナーを持つことができました。

京都リサーチパークはベンチャーインキュベーション施設として、多くの企業が集積し、企業にとって重要な情報が集まる場所であり、ビジネスサポートが受けられる全国でも有数の場所です。弊社は 1997 年から京都リサーチパーク内に事務所を置き、会計・税務や労務管理を業務のプロフェッショナルへアウトソーシングを行うなど地区の企業間交流を活用し、的確なアドバイスやメリットを受けています。

また、京都リサーチパークは入居施設としてのメリットだけではなく、「京都リサーチパーク株式会社」としても、顧客への共同提案や営業支援を行うなど弊社の直接の事業活動におけるビジネスパートナーとして、また成長企業支援部から経営アドバイザー・サービスを受けるなど、大変重要なパートナーとしてご支援を頂いています。

図表 20. KRP 15 周年記念イベント



■ 弊社の会社紹介 DVD を制作&放映



■ 弊社展示ブース

次に、京都市や岡山県、浜松市などの児童相談所及び子育て支援を行う部署は、既存顧客であると同時にパートナーとも呼べる存在です。児童相談の現場における新しいニーズや動向、そして貴重な現場の意見や考え方などを教えていただける大変貴重な存在です。

図表 21. 京都市児童相談所（京都市内）



図表 22. 岡山県福祉相談センター



他にも子どもを取り巻く環境において大変重要な役割を担う部署として、京都府教育委員会は京都府の教育情報を提供する「京育ナビ」という教職員向けのポータルサイトの構築を通じて、京都府こども未来課とはNPO活動を通じて、弊社にとって重要な顧客でありパートナーです。

図表 23. 京都府教育情報ポータルサイト「京育ナビ」





図表 24. NPO 子どもサポートプロジェクトと ARISS スクールコンタクト



「特定非営利活動法人子どもサポートプロジェクト」は“子どもにかかわる仕事をしている人々や保護者をサポートし、互いに助け合えるコミュニティを創ること”を目的として、2006年に KRP 地区を中心とする理事 10 名で設立しました。

これまで、京都技術士会と共同で行った「夏休み環境教室」、大阪ガスと共同で「火育」、国際宇宙ステーションの宇宙飛行士と無線で交信する「ARISS スクールコンタクト」、独立行政法人国立女性教育会館と共同で「家庭教育・次世代育成地域協働フォーラム in KYOTO」など、そして独自にも「夏休み子育て相談室」「子どもの笑顔が輝くコミュニケーションを学ぶ」「食育・ご飯のきれいないただき方（和室で正座）」など、子育て支援を行う関係者や、親子で参加できる多くのイベントやセミナーなどのプロジェクトを実施してきました。

こうした NPO 活動を通じて、さまざまな地域の関係者や行政、参加者の親子や学校などとの繋がりが生まれています。

最後に、京都リサーチパーク内における交流活動の成果として、京都リサーチパークのテナントを中心とした5社で、主にモバイルを中心としたユビキタスネットワークのビジネスを行っていくための「afos 有限責任事業協同組合(LLP)」を2008年4月に設立しました。

図表 25. afosLLP で京都府主催のケータイ国際フォーラム（2008年）に出展

(2008年3月けいはんな展示会場にて)



このLLPの組合員の1社であるMAP ENGINEERING株式会社は中国の西安高新区にある西安ソフトウェアパークに現地法人として「馬普軟件(西安)有限公司」を2005年3月に設立されています。

中国における児童虐待防止活動の第一人者である焦富勇先生とのパートナーシップの構築には、MAP ENGINEERING株式会社の安倍社長のご尽力で西安高新技術開発区管理委員会からの協力も得ることができ、KeepWatch中国語版のパッケージ展開を中心とした今後の協力関係を作るうえで、大変重要な役割を果たしていただきました。

図表 26. afosLLP で京都府主催のケータイ国際フォーラム（2007年）に出展  
（2007年3月北京の海淀展示会場にて）



■ 京都リサーチパーク(KRP)、afosLLP ブースにて



■ 展示企業ブースの案内パネル



■ ケータイ国際フォーラムセミナー会場



■ 北京の海淀展示会場



■ 京都府山田知事と afosLLP、KRP で記念撮影

図表 27. KRP 石塚常務と西安ソフトウェアパーク（西安高新技术開発区）を表敬訪問



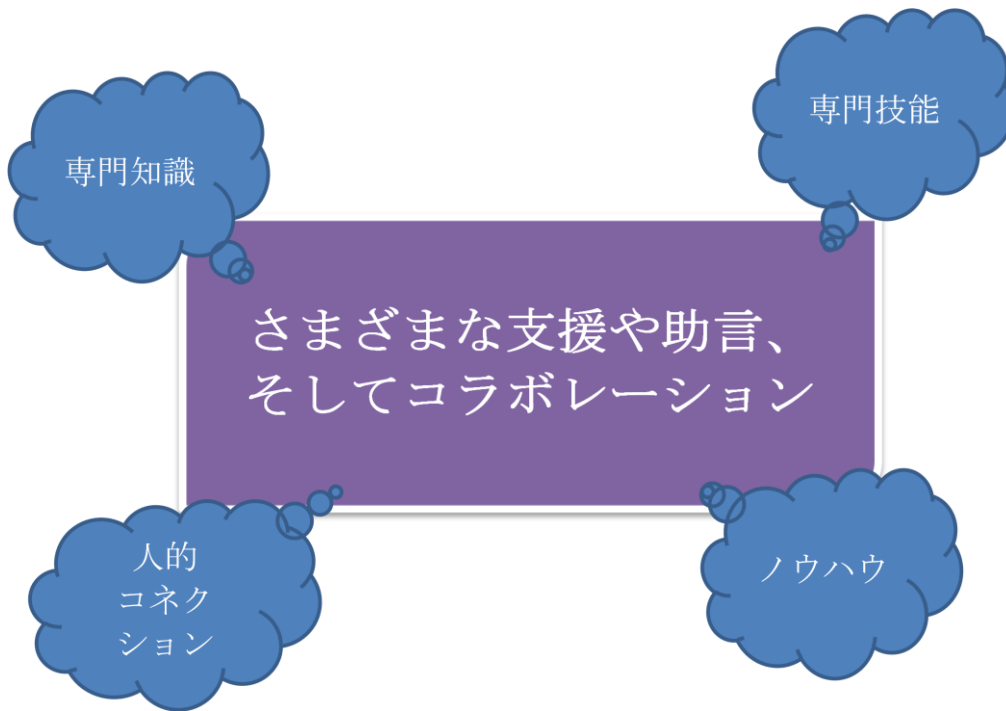
■西安市の西安ソフトウェアパークの  
王主任と京都リサーチパークの石塚常  
務、MAP-ENGINEERING の安倍社長  
と共に記念撮影

西安の焦富勇先生は、昨年の日本子ども虐待防止学会にパネリストとしても来日されており、国際児童虐待・ネグレクト防止協会(International Society for Prevention of Child Abuse and Neglect)の会員で医師として著名な方です。

日本子ども虐待防止学会への毎年の参加を通じては、児童虐待・児童相談の現場で活躍している方々が一同に集まるということもあり、さまざまなネットワークを構築する機会になっています。

弊社においてパートナーの存在としてもっとも重要なことは、さまざまな分野の専門的知識や専門的スキルを持った方々が身近に存在し、同時にこれらのパートナーは友人と呼べる人間的なつながりでもあり、単なるビジネス上や業務上の付き合いにとどまらず、弊社の理念や経営者の人柄に共感していただくことができ、共に歩むスタンスで事業活動へのさまざまな支援やアドバイスをいただけている、ということは、弊社にとってのかけがえのない知的な資産になっています。

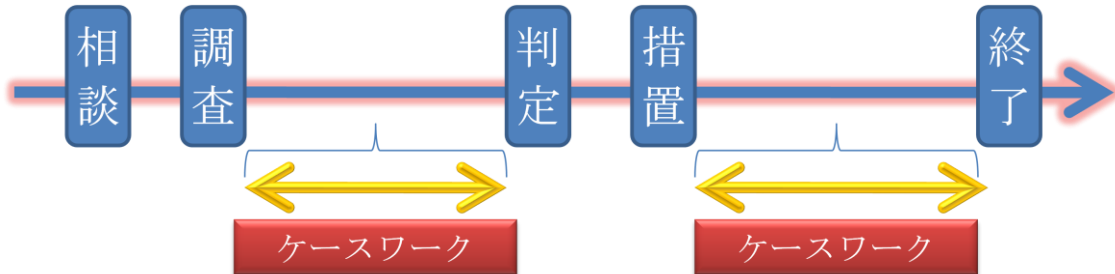
図表 28. パートナーの存在



## VI. 経営戦略、事業計画

まず、図表 29 を用いて、児童相談業務の範囲をご説明します。

図表 29. 児童相談業務の範囲



児童相談所では、相談を受け付けてからケースの終了までを取り扱いますが、「調査～判定」業務の流れとしては、相談があったケースに対して、調査を含むケースワークを行うことで、さまざまな情報を収集し、ケースに対しての評価＝アセスメントである「判定」を行います。

「判定」の結果次第で、場合によっては児童を養護施設へ入所させる、または家庭に在宅のままケースワークによる問題の改善を行う、などといった「措置」を決定します。そして措置の決定後、どのような場合であっても継続したケースワークを行うことで問題を改善に導き、再度の評価＝アセスメントである「判定」を繰り返し、当初の問題がなくなったと判断されたとき、ケースの「終了」となり、業務は終わります。

「児童相談所向け業務支援システム (CCMS)」は、図表 29 の青色の矢印で示されている児童相談所内の行政的な手続きや管理業務をシステム化しています。

「ケースワーク情報管理ツール (KeepWatch)」は、図表 29 の黄色の矢印で示されているケースワーク業務をシステム化しています。

特にケースワーク業務は重要な業務でありながらも、これまで IT 化されてきませんでした。「ケースワーク情報管理ツール (KeepWatch)」を導入することによって、「調査～判定」、「措置～終了」までの複雑なケースワーク情報を効率よく管理できるようになるため、業務全体の品質向上が期待できます。

このように顧客が二つのパッケージを導入することは、システムが児童相談所内の業務全体をカバーできることに繋がり、顧客にとっての付加価値が向上します。

さらに、この二つのパッケージソフト間で児童情報やケースワーク情報などケースの基本情報を連動する機能を追加することで、顧客は児童相談所業務全体の合理化や省力化を行うことができます。

具体的には、ケースワーカーが担当するケースの基本情報を「児童相談所向け業務支援システム (CCMS)」から「ケースワーク情報管理ツール (KeepWatch)」へ連動させることで、ケースワーカーが自分自身でケースの基本情報を入力しなくても良くなります。

またケースが抱える問題が改善したかどうかの「判定」業務にも詳細なケースワークの活動履歴情報が必要となりますが、「ケースワーク情報管理ツール (KeepWatch)」と「児童相談所向け業務支援システム (CCMS)」を連動させることで、より正確な「判定」業務が行えることに繋がります。このような二つのパッケージを導入する事によるシナジー効果は、顧客にとって最も重要である児童相談業務全体の品質向上に繋がり、ITを活用したこれまでにない業務の改善方法として、弊社独自の「知恵のノウハウ」を最大限に生かした顧客への付加価値として提案をしていきます。

今後の重点事業領域であるパッケージ事業では、相談件数の急増により IT 化のニーズが急激に高まっている児童相談業務に対して、異なる業務範囲をカバーする二種類のパッケージを提供することで、業務全体の向上が実現できることを顧客へ積極的に提案していきます。こうしたシナジー効果による付加価値のメリットを顧客に対して分かりやすく提案し、理解していただくことができれば、相互にパッケージの導入が促進される仕組みとなるため、弊社にとってのシナジー効果も期待できます。

弊社の組織向けパッケージ「児童相談所向け業務支援システム (CCMS)」の導入障壁は、他業務との一括発注ニーズのため導入規模が大規模化し、評価比重が製品ではなく運用体制や企業規模に重きがおかれている状況にありましたが、この状況に対して、「ケースワーク情報管理ツール (KeepWatch)」を発売することで、異なる業務をカバーする二種類のパッケージを導入することで実現できる児童相談業務全体の向上を、他社では提供できない付加価値として PR することを重要な経営戦略として捉えています。

■二つのパッケージを連動させることで、詳細なケースワークの活動履歴情報を、業務システム側でも共有できるようになるため、正確な判定業務が行える様になるなど、業務全体の向上が期待できます。



## 1. 今後の販売計画とその後の展開

### ① 全社売上げ計画及び売上比率

今後の弊社の売上計画と事業毎の売上比率として、「児童相談所向け業務支援システム（CCMS）」に加えて、「ケースワーク情報管理ツール（KeepWatch）」を新たに発売することで、今年度以降のパッケージ売上比率を高めていくことを目標としています。



② 「ケースワーク情報管理ツール (KeepWatch)」の販売計画について

今後の重点事業として新たに発売する KeepWatch の対象ユーザー／市場規模として想定している数値です。

弊社パッケージソフトの対象ユーザー／市場規模について

- 児童相談所及び市町村窓口  
児童相談所は全国に都道府県及び政令指定都市に設置義務があります。  
市町村は合計 1,804 市町村（平成 19 年 3 月 31 日現在）です。
- 児童相談ケースワーカー  
児童福祉司、児童相談所の職員、福祉事務所の保健師さん、児童養護施設の職員、その他に仕事として児童に関する対人援助活動を行っている人すべてを指します。  
約 73,896 人（平成 17 年厚生労働省統計による）です。
- 今後は児童福祉司などのケースワーカー、市町村窓口担当職員、保健婦などすべての関連職種において増員が予定されています。（相談の増加、慢性人手不足のため）

当初、2008 年度の販売目標は 2008 年 9 月末の発売開始から 2009 年 3 月までの約 6 ヶ月間で販売目標本数は約 1000 本とし、2009 年度の販売目標本数は約 2000 本を今後 2 年間の販売計画としています。

経営戦略の項で詳しく説明しましたが、二つのパッケージを導入するシナジー効果のメリットをしっかりと顧客に対して提案し、理解していただくための広報活動を行っていきます。

例えば全国から関係者があつまる日本子ども虐待防止学会での事例発表として、またビデオを使ったインターネットでの動画配信にて、もしくはマンガを用いた分かりやすい資料を作成し配布するなど、このようなさまざまな方法で戦略的に提案していくことで、いち早く顧客に伝える努力を行います。

販売計画のスケジュールは、2008 年 11 月にプレスリリース及び児童相談所や各市町村などの関係機関へ DM を発送予定です。ケースワーク情報管理ツールはこれまでなかった製品なので、相当の注目が予想されます。そのため全国の関係者が一同に集まる子ども虐待防止学会が広島で開催される 2008 年 12 月に、製品の展

示やデモを行い、シナジー効果を説明するパンフレットの配布を重点的に行う予定です（昨年製品案内のみ）。各組織の担当者の異動が予測される 2009 年 4 月には再度 DM を発送し、IT を活用した業務改善の方法として提案を行っていきます。

継続した広告宣伝の手法としては、これまで「児童相談所向け業務支援システム（CCMS）」の広告はインターネットの検索エンジンを利用した広告手法である「Google Adwords」を利用して約 2 年間行ってきました。問い合わせの増加などの効果があり、費用対効果に優れた効果的なツールであり、KeepWatch に関しても同様の広告宣伝活動を行います。

図表 30. GoogleAdwords の広告出稿画面

この四角の部分が  
広告として表示  
されます！

通常のクリック率  
は 1%程度、4.6%  
は高い数値です！

ネットワーク	状況	現在の単価 上限単価	クリック 数	表示回 数	クリック 率	平均クリ ック単価	ご利用 金額	平均掲 載順位
検索			20,084	434,115	4.62%	¥10	¥197,448	1.4
Google	オン	¥20 編集						
検索パートナー	オン	自動						
コンテンツ			1,473	249,678	0.58%	¥13	¥18,937	n/a
ターゲットに設定したプレースメント	項目が選択されていません プレースメントを追加							

主な販売方法としては、CD-ROM の製版や箱詰を行って流通させる物理的な店頭販売の方式はとらず、株式会社ベクターが提供するダウンロード販売の仕組みである「ベクターPC ショップ」を主な販売チャネルとします。もちろん弊社 Web サイトからの直接ダウンロード販売方式も行います。ただし、インストール用の CD-ROM を必要とする顧客に対しては、別途、手数料程度で郵送による CD-ROM の発送を行う予定にしています。

図表 31. ベクターPC ショップの画面



ベクターの「PC ショップ」では販売手数料として売上げに対して 25%の課金が行われますが、クレジットカードやコンビニなどさまざまな決済方法が利用でき、購入者に対しても製品ライセンスキーの管理、再発行なども含めたアウトソーシングが行えるので、弊社の管理業務を大幅に低減できることが期待できます。

③ 将来計画について

i. KeepWatch のバージョンアップ

次の KeepWatch バージョン 2.0 版の開発は、顧客や見込み顧客からの声を聞く仕組みとしての「KeepWatch コミュニティ掲示板」を活用し、ユーザーの改善要望や希望、提案を的確に把握して行います。また弊社の持つ発達心理学、教育心理学、臨床心理学、社会心理学などの知識をもとに KeepWatch の魅力的な新機能になるような心理学的応用の用途を独自に調査研究しています。調査研究の一例として、大学とも一緒に KeepWatch の中に自律的な判断を行う機能を付加できないかと模索しており、バージョンアップ時には具体化した機能として搭載したいと考えています。この機能では特許取得を目指しており、まだ公に公表はできない段階です。このように **KeepWatch のバージョン 2.0 版の開発のスタンスとしては、「ユーザーからの声」と「弊社の知的ノウハウ」の 2 点を反映した機能の拡張、見直し、新機能の搭載を行っていきます**。新機能を完全なレベルで完成させるより前の段階で、バージョン 2.0 の製品開発途中のベータ版として、早期に配布する計画です。

ベータ版を配布する目的は、顧客からの評価やフィードバックを十分に得て、それらの声をしっかりと反映した製品版の開発を行うためです。

図表 32. 第 13 回日本子ども虐待防止学会



■ 第 13 回

日本子ども虐待防止学会（三重県）の自主企画イベントで関係者から現場の声を伺っている様子

バージョン 2.0 版の製品発売時には、既存ユーザーのバージョンアップ需要と新規ユーザー獲得の両方への効果が期待できるため、バージョン 2.0 のベータ版の配布は 2009 年度中、製品版の発売は 2010 年春頃をメドに行うことで、より多くの顧客を早期に獲得したいと考えています。

## ii. 中国語版 KeepWatch

パートナーの項で説明をした西安の焦富勇先生と afos 有限責任事業協同組合の MAP ENGINEERING 株式会社の現地法人である馬普軟件（西安）有限公司の協力を得て、KeepWatch の中国語版の開発を検討しています。

まず KeepWatch のバージョン 1.0 版を焦富勇先生に評価していただき、中国でのニーズや特殊事情などを調査しつつ検討しています。

中国では児童相談分野を含むケースワークに携わる人数はまだ少なく未発達な市場ではありますが、今後の経済発展により問題が顕在化し、大きな市場になるとともに社会問題化することが予想されています。

図表 33. 中国唯一の児童虐待防止センター（陝西省西安市）



■ 西安市の病院に併設されている児童虐待防止センターです。2007年12月末においては、中国で唯一の児童虐待防止センターということです。病院の敷地内に隣接しています。スタッフ数は10数名です。

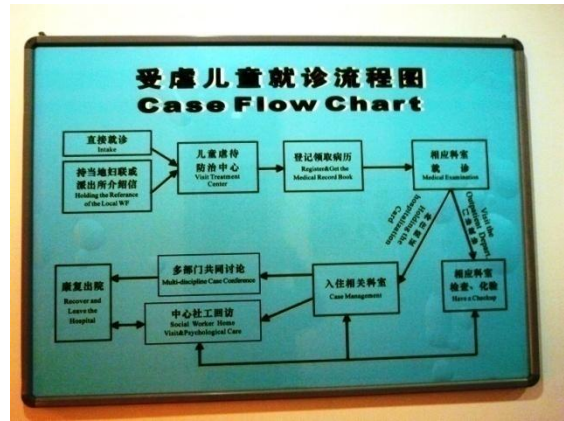


■ 西安市児童虐待防止センターの入り口です。日本では体罰はいけないことだという考えが広まってはきていますが、中国では子育ての”しつけ観”として、まだまだ体罰が容認されていると伺いました。親と若年層への継続した啓蒙活動が必要であるとのことでした。

西安市でも最近虐待防止キャンペーンを行われたということで、そのときのパネルなどが廊下に展示されていました。



■入口の左側には陝西省の児童救護センターのプレート、右側には中国青少年研究基地として国から認められた施設であることを示すプレートがあります。どちらもこの施設が国や省から認められているということで、大変栄誉なことだとおっしゃっておられました。



■児童虐待防止センターへの子どもの受入フローや専門スタッフの顔写真と担当職務などが壁に掲示されています。日本の児童相談所ではこういったものを掲示しているところはありません。



■センター内の一時保護所のプレイングルームです。「プレイングルーム」といっても、大きな部屋の一角にあります。他にも子どもたちが食事をとる場所、宿泊する部屋などを見せていただきました。



■焦先生や他のスタッフの方と一緒に、二時間近く情報交換を行いました。国や省からの経済的な援助がないため運営には苦労しているというお話を伺いました。今後は国や省からの助成も望めます。



■記念に頂戴した切り絵を前に記念写真を撮りました。中国ではITツールの活用は進んでおらず、今後はKeepWatch中国語版の開発で、ITツールが児童虐待防止の役に立てるように進めていきたいと思っています。

### iii. 障害者／高齢者向けケースワーク業務への展開

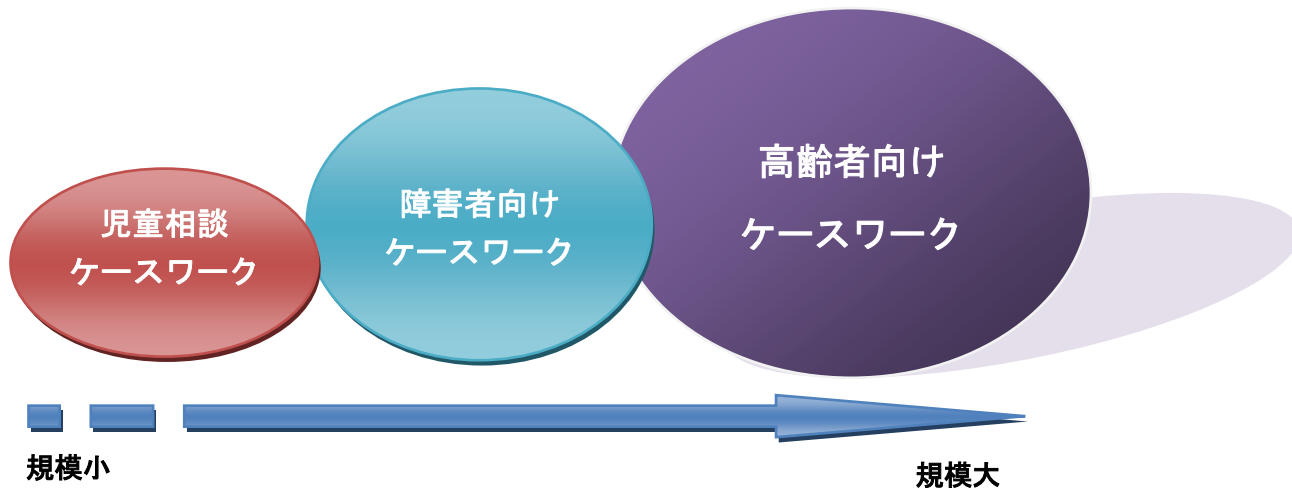
**KeepWatch** は児童相談分野に特化したケースワークの支援を行うパッケージですが、ケースワークは児童相談領域だけではなく、障害者や高齢者へのケースワーク業務もあります。高齢者や障害者を対象にしたケースワークは、児童相談ケースワークよりも関わる人数も多く、児童相談と同様に相談件数が増加傾向にあるため、このような領域のケースワーク業務に対する姉妹製品の開発も行いたい、と考えています。

弊社の持つ「知のノウハウ」や「技術的ノウハウ」をもとに **KeepWatch** をベースとして、「心の問題」を解決するために有効である「ケースワーク＝対人援助業務」にむけてソリューションを提供していくことは、今後ますます増加する社会問題を解決することに繋がります。

児童相談と障害者相談、高齢者相談は、それぞれ違う法律を根拠とする異なった業務ですが、「ケースワーク＝対人援助活動」に関しては大きな差異はなく、**KeepWatch** のノウハウを活用したソリューションの提供が行えます。

これは、弊社の理念である IT による貢献を通じたより良い社会作りに役立つことであり、またそのような事業活動を通じて着実な企業の成長を目指したいと考えています。

図表 34. ケースワーク業務の市場規模



## VII. 会社概要

### 1. 基本情報

**会社名：** 有限会社 京都情報化支援事務所  
**代表者：** 取締役所長 福竹 康志  
**設立：** 2000年7月（創業1996年7月）  
**資本金：** 3百万円  
**事業内容：**

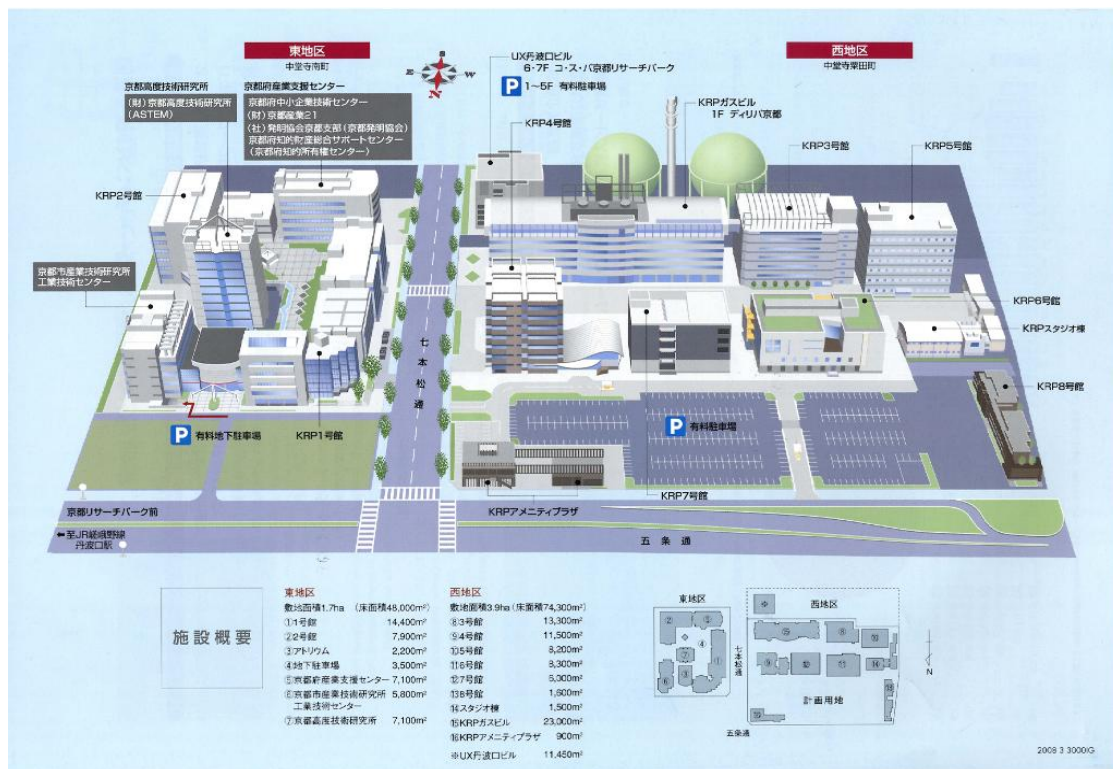
1. ソフトウェアの開発と販売
2. サーバハウジング／ホスティング事業
3. システムの運用保守
4. システムコンサルティング
5. コンピュータ及び周辺機器の販売
6. ホームページの企画・立案・作成

**所在地：**

〒600-8815

京都市下京区中堂寺粟田町 93 番地

京都リサーチパーク スタジオ棟





## 2. 社内保持資格

社内には下記の資格者がいます。

- (ア) 第一種情報処理技術者
- (イ) ソフトウェア開発技術者
- (ウ) 基本情報処理技術者
- (エ) 認定心理士 (社団法人日本心理学会)
- (オ) MCP 資格 (Microsoft Certified Professional = マイクロソフト認定技術者)

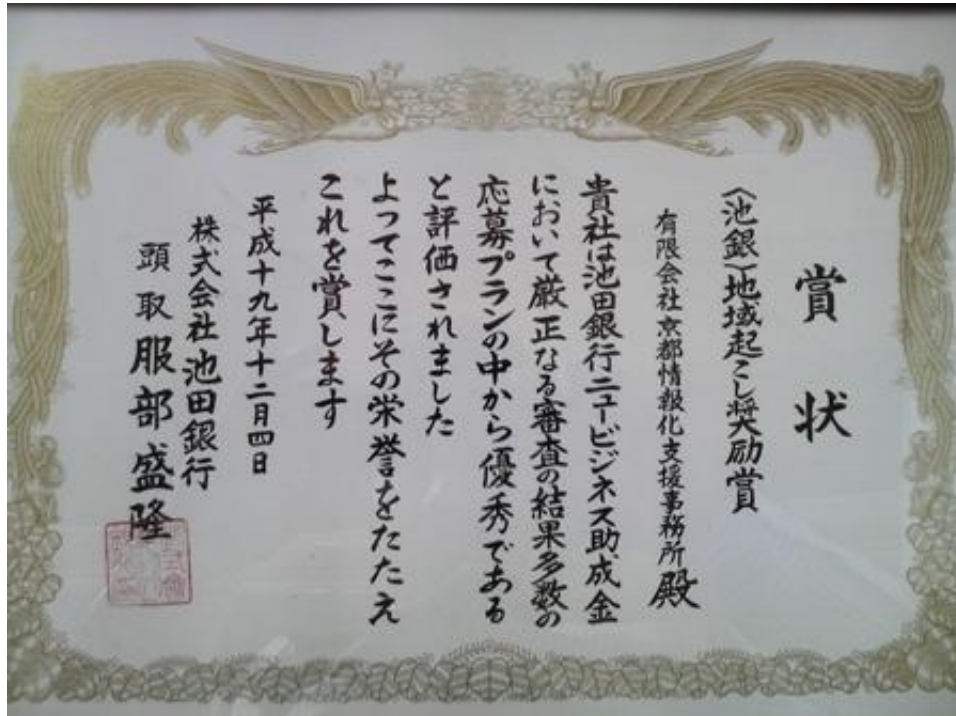
### 3. 受賞

池田銀行「第8回 <池銀>ニュービジネス助成金 地域起こし奨励賞」

<http://www.ikedabank.co.jp/h/h1301.html>

受賞プラン名：

「児童ケースワーク（対人援助活動）支援ソフトの開発販売」



## VIII. あとがき／知恵の経営報告書とは

今回、この報告書を作成する目的は、弊社の人的資産、知的資産、ノウハウ等からなる「知の資産」を認識しておくと共に、これらを活用して今後の企業価値を高め、組織的な成長をするための活動指針として、弊社をとりまくステークホルダー(利害関係者)へ分かりやすく伝え、将来性に関する認識を共有したいと考えたからです。

本報告書は京都府が平成 20 年 5 月に「知恵の経営報告書作成ガイドブック」として公表している、作成指針に原則として準拠して作成しています。

長期にわたる事業計画や売上げ見込みをベースにした指標を詳細に記述することは難しく、また経営戦略やアイデアのすべてを詳細に公表することも望ましくなく、商品説明、事業内容、ノウハウや人的ネットワークの優位性等を中心に詳述し、その結果、金融機関や連携企業への弊社の説明資料として本報告書を作成いたしました。

### ■注意事項

本報告書に記載されている計画、見込み、戦略などは現在入手可能な情報に基づいて弊社の判断で記載したものです。つまり、現時点における弊社の将来予測であるために、内外の環境の変化や研究開発の進展によっては、記載内容を見直すことがあります。従って、本報告書に記載した内容や数値を将来にわたって保証するものではありません。

### ■この報告書に関するお問い合わせ先

(有) 京都情報化支援事務所 取締役所長 福竹 康志

〒600-8815 京都市下京区中堂寺栗田町 93 番地

京都リサーチパーク スタジオ棟

TEL 075-325-4314 FAX 075-325-4315

E-mail : fukutake@convi.jp

## ■謝辞

本報告書の作成にあたり、京都リサーチパーク株式会社 成長企業支援部の中川チーフインキュベーションマネージャー及び岡田部長から多大なるご指導ならびにご支援をいただきましたことに感謝いたします。

## ■著者

- ・有限会社 京都情報化支援事務所 取締役所長 福竹 康志
- ・京都リサーチパーク株式会社 成長企業支援部  
中小企業診断士・チーフインキュベーションマネージャー 中川普巳重

## ■関連 URL

- ◇ 有限会社 京都情報化支援事務所  
<http://www.convi.jp/>  
※弊社のインターネットのドメイン名「convi.jp」はイヴァン・イリイチの Conviviality と、共に協働する関係を作る意味合いの「コンビを組む」いう呼称を略した名前として取得したものです。
- ◇ 特定非営利活動法人（NPO）子どもサポートプロジェクト  
<http://www.kodomoproject.jp/>
- ◇ afos 有限責任事業協同組合（LLP）  
<http://www.afos.jp/>
- ◇ 京都リサーチパーク株式会社  
<http://www.krp.co.jp/>
- ◇ 日本子ども虐待防止学会  
<http://www.jaspcan.org/>
- ◇ 社団法人 日本心理学会（認定心理士）  
<http://www.psych.or.jp/>