

18. 株式会社エムダブルエス日高 / (一社) ソーシャルアクション機構 (1/2)



■基本情報

| | |
|-------|---------------|
| 企業名 | 株式会社エムダブルエス日高 |
| 本社所在地 | 群馬県高崎市 |
| 設立年 | 1977年 |

■取り組みの背景・課題

介護福祉送迎が非効率であった。毎日の送迎計画作成が残業の温床にもなっていた

地域課題
・
企業課題
・
地域資源

送迎計画作成業務の効率化

- ・ デイサービスの送迎計画作成には、車椅子の要否や車両の種類など、利用者毎の条件を考慮する必要があり、ノウハウが必要。よって計画作成業務は少数の職員しか実施できず、それら職員の残業の温床となっていた。

地方における移動手手段の確保

- ・ バス/タクシードライバーの高齢化や交通手段の減便による地域交通の衰退に課題感を感じていた。

保有する福祉送迎車両

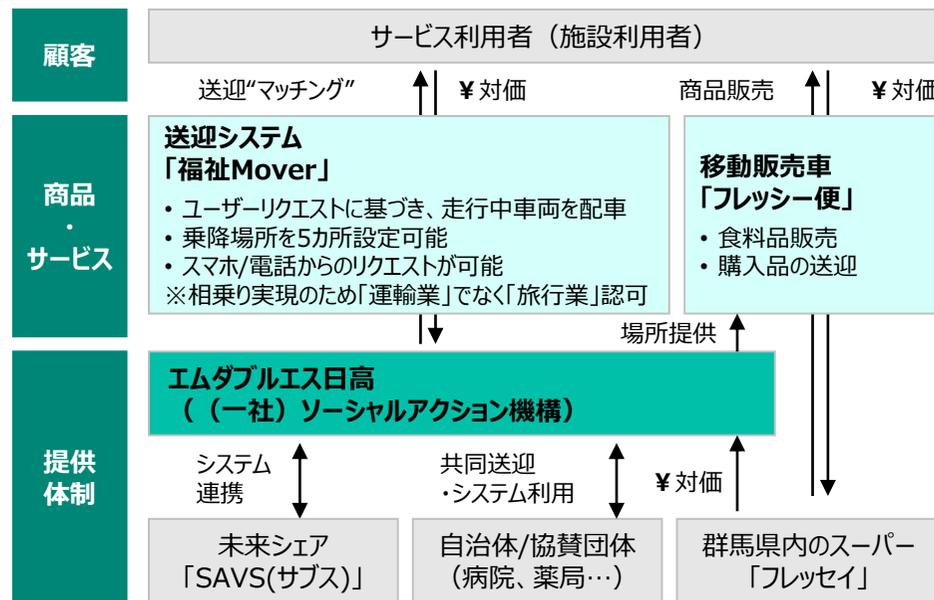
- ・ 送迎車両に空席があったり、同じ方面に何台も福祉送迎車が運行したりしていた。
- ・ 非効率であり、課題であったが、逆に言えば空席のポテンシャルがあった。

■事業概要

自社開発の送迎システムにより、福祉送迎を効率化。
高齢化社会における新たな交通手段として、福祉輸送による最適配車を推進

- ・ 株式会社エムダブルエス日高（以下、MWS日高）は、主に在宅介護支援事業と医療支援事業を行う福祉事業会社である。
- ・ 予約送迎システム「福祉Mover」を自社で開発し、福祉輸送の最適配車を実現している。さらに、施設利用者の施設利用日以外（非通所日）における買い物や通院などの日常の外出にも活用できるよう、未来シェアのAIによる自動配車システム「SAVS(サブス)」と連携し、送迎中の空き座席に効率よく割り振ることで、更なる配車の最適化を実現している。また、自社の福祉施設向けだけでなく、一般社団法人を設立して全国で事業として展開し始めている。
- ・ MWS日高としては、地元のスーパーと連携した移動販売サービスや、AIを活用し過去の履歴を元に通所者におすすめのリハビリを提案する「ICTリハ」の仕組みも導入するなど、介護事業の高度化を目指している。

■事業モデル



◆「福祉Mover」の特徴

- ・ 誰でも送迎が必要な利用者宅へ送り着くことができる
- ・ 送迎計画表を楽々作成、パソコンで最適なコースを選択できる
- ・ 推奨のコースを運行、到着時間を標準化し事故も削減できる
- ・ 要介護者の顔写真入力で注意事項を確認でき、人的ミスを防ぐことができる
- ・ 管理画面では全送迎車の位置情報を把握することができる



■目指す姿

- 「福祉Mover」を地域の新たなインフラに**
- ・ 「福祉Mover」を全国の交通空白地域に広げてゆく。
- 少子化問題の克服に繋がる事業創出**
- ・ 少子化問題を克服すべく、大企業や異業種連携を進めてアイデアを創出、新たな仕組みの実装を目指す。



18. 株式会社エムダブルエス日高／ (一社) ソーシャルアクション機構 (2/2)



A. 事業化・事業拡大の経緯

① 構想・企画

- ・創業者である北嶋氏は、介護福祉施設における送迎計画作成業務や福祉輸送の効率化に問題意識を持っていた。また、施設利用者にとって、週2日の通所だけでは体力の機能強化には繋がらないため、通所以外にも使える交通の仕組みが必要だと考えた。
- ・そこで、乗り合いができ、かつ、通所のためだけでなく、施設ユーザーが様々な目的で乗車できる仕組み「福祉Mover」の開発を進めた。

ポイント 社内SE活用による業界知見の反映

⇒インターフェースなどアプリの仕様設計には、「片腕麻痺の人でも使える」などの業界知見が活用されている。また、駐車している車両も含めた完全デマンド交通にすると、低コストで運行できなくなってしまうので、配車依頼できる車両は、「走行中の車両のみ」とした。こうした業界知見を反映したシステムを実現するために、社内SEを活用して、社内で他の職員と議論を繰り返しながら開発を行った。

② 事業化

- ・「福祉Mover」には順次機能を追加し、7年程かけて仕組みを完成させた。さらに、システム機能の高度化に向け、未来シェアと連携。ユーザーがより便利に日常使いできるために、未来シェアのSAVSが実現するデマンド交通の機能が有効だと判断した。
- ・スマートフォンを利用できない高齢者向けには、利用開始時に「スマホお助け隊」がサポートを行っている。また、ユーザーは電話で予約することもできる。初期の実証段階ではスマートフォンユーザーは全体の2割程度であったが、2020年11月現在では全体の半数以上にのぼっている。

ポイント 「介護を理解している職員の送迎」で差別化

⇒介護福祉施設で勤務する従業員が送迎を行う。車両は多種多様なものがあるが、車椅子乗降に対応する車両も保有しており、ユーザーの状況にあわせてシステムが最適な車両を配車する。こうした点でタクシーとの差別化を図っている。

③ 地域循環共生圏の醸成

- ・通院・通所のための配車業務が負担になっている事業者は多く、他地域でも大きなニーズがある。現在では対象エリアを高崎・前橋等の市内全域に拡大、かつ、他の事業者と連携して、複数の介護福祉施設の配車を最適化する実証を行っている。
- ・今後は、福祉Moverの仕組みを、多くの地域で展開する。その際には、地域の交通事業者との協調・棲み分けを円滑にするために、自治体がシステム利用料を負担する「行政主導型」での実現を目指す。地域交通を補完する手段として、「福祉Mover」の拡大を目指す。

ポイント 多様な主体が連携することで資産の利用効率をより高める

⇒デイスサービスなどの送迎車両は、時間帯によっては空いていることが多い。また、可動範囲は地域の高齢者の生活圏域と一致する。ICTの活用により、利便性を向上したさらなる地域交通の課題解決が期待される。

B. 資金調達

外部委託を行わず手元資金で事業開発、 ノウハウも蓄積

- ・福祉Moverのシステム開発には、本業で得た内部留保を活用した。上記のとおり社内SEを活用したので、機能追加・改良時に費用が膨れ上がることなく、システムを実現することができた。また、知見も社内に蓄積することができた。
- ・なお、開発にあたっては、補助金や各種アワードの賞金を活用した。外部からの借入れはしない方針で事業を行っている。

各種アワードへの参画で資金・知名度を獲得

- ・各種アワードでの受賞が、資金調達だけでなく、自社の知名度向上や信頼性の獲得にも繋がった。さらに、意欲のある若い人材に対する自社のプロモーションにも繋がっている。

C. 人材獲得・育成・パートナー連携

アイデアソンや社内ベンチャー制度により、 新規事業のタネを発掘

- ・事業アイデアを募集・議論するアイデアソンを定期的に行っている。経営者1人で考える内容には限界があるので、パート従業員を含めた数百名の現場社員から声を抽出している。
- ・さらに、社内ベンチャー制度を設けている。社長プレゼンを経て選定された候補者には、資金ではなく、教育やMWS日高とのアライアンスといった機能面でのサポートを行っている。

各所長への「仮払金」配賦

- ・社長が全てを把握することは不可能であるため、各事業所の所長には「社長」として所属メンバーに接することを期待する。そのためには予算・資金を割り当てる。例えば、各所長に数十万円を渡し、それを所内の交流等に自由に使わせる。

D. その他工夫

「仲介料」の名目でサービスを実現

- ・移動に対する対価を取得すると、交通事業者として扱われ、各種の認可取得や規制にそった業務実施が必要になってしまう。そこで、マッチングすることに対する「仲介料」の名目で対価を得るスキームを提案・構築した。これなら旅行業法に基づく資格を取得すれば実施できる。
- ・このアイデアは、粘り強く国土交通省と協議・相談した結果、先方から示唆を受けて生まれた。仕組み作りの検討には何年もかかったが、次第に本気度が伝わり、旅行業で実施できる道筋が見えた。