

[特別企画2]

渉外支援アプリ(CRM顧客管理ソフト)を活用した 献血計画管理について

澤本雄太郎, 稲葉浩司, 白井 敦, 関根雅敏, 斎藤孝之, 田中由紀子, 吉野元晴, 梅崎和秀,

佐藤邦男, 影山一郎, 首藤加奈子, 代 隆彦, 浦 博之, 大久保理恵, 藤崎清道

神奈川県赤十字血液センター

・はじめに

推進業務の標準化および効率化は、当センターにおける喫緊の課題である。アプリ導入前の神奈川センターにおける推進業務は「団体情報」「打ち合わせ情報」「引き継ぎ事項」などはすべて紙ベースで保管・管理しており、(1)情報の検索に時間がかかる(2)異動の際の引き継ぎがうまくいかない(3)先方企業の渉外情報の共有がしづらい(4)紙をすべてまとめたバインダーごと携帯しづらい、などの弊害が発生していた。また、紙に記入されていた情報の量や質は各エリア担当者によって差があり、しっかりと情報の更新がなされていない場合があるなど、標準化の問題も生じていた。

そこで神奈川センターはIT化を進め、渉外支援アプリ(以下、アプリ)を2018年4月より活用し、献血バス配車に関わる情報をクラウド上にあるアプリに入力を行ってきた。その結果、クラウド上で情報を一元管理できるようになり、携帯情報端末を用いれば外出先でも情報を閲覧・編集ができるようになった。また、異動等があってもスムーズに情報の共有を行うことができるようになり、業務の効率化・標準化を推し進めることができた。

本年度はさらなる効率化を図るために、これまでアプリとは別に管理されていた「移動採血の採血計画」「献血稼働にかかる、引き継ぎ参考資料」等の情報についてもアプリ上で一元管理できるように追加開発を行ったので報告する。

・方 法

1 採血計画のアプリ上での一元管理化について

(1) 月々の配車予定をカレンダー形式で表示し、センター・事業所における一日の配車限度台数を表示(センター5台、事業所4台)。文字色により各会場の渉外活動の進捗状況がわかるようにした(図1)。赤色「コンタクト前」【日程の打診などの調整を行う前】、青色「日程調整中」【企業・団体と日程調整を現在行っている状況】、黒色「日程の確定」または「打合せ済」である。また「会場名」「採血予定数」「実施形態」「域区分」「推進団体等の有無」を、アプリに入力した情報から吸い上げて一覧にして表示している。さらに、会場の枠をクリックすればその会場の詳細な情報の閲覧が可能である。

(2) 携帯情報端末を利用して、採血計画の閲覧・編集が外出先でも可能になった。採血計画表はこれまでイントラの共有フォルダ上にあるExcelファイルで運用されていたため、最新の配車状況はその都度センターに確認をしなければならなかった。しかし現在は、外出先でも最新の採血計画の閲覧が可能となり、打ち合せ中にも最新の配車状況の確認を行うことができるようになった。また、打合せで得た渉外情報は携帯情報端末を用いれば外出先でもアプリ上に入力することが可能である。

(3) 次年度の採血計画(案)について、自動作成が可能になった。昨年度までは、前年度の配車実績をベースにして翌年度の配車計画案を手入力で行っていたため、かなりの作業時間を要していた。そこで、アプリ上で会場の状況(フェーズ)を“実施終了”にすることで、364

図1 アプリ上の採血計画管理画面

日後に配車計画が自動作成されるように開発を行った。

2 採血計画付随情報のアプリ上での編集について

- (1) お礼状の作成、採血計画引き継ぎに係る詳細情報をアプリ上で一元管理できるようにした。今までこれらの作業はセンターに帰所しないと行うができなかったが、外出先で携帯情報端末を用いることでアプリに入力することが可能となり、格段に作業の効率化が図られた。
- (2) 移動採血班へ引き継ぎを行うための詳細な資料を、アプリ上で作成・印刷することが可能になった。昨年度まではアプリに情報を入力することと、引き継ぎ参考資料を作成することで2重の作業を要していたが、アプリ上で資料を作成・印刷できるようにしたことで作業を簡略化できるようになった。
- (3) 他部署もアプリ上で各会場の情報を閲覧・

入力する事が可能になり、献血実施後の改善点や要望点などがアプリ上で共有できるようになった。また関係各課にアカウントを付与し、推進係が入力している団体情報・渉外情報を閲覧する事が可能になったため、リアルタイムで情報の共有が可能になった。

・結果

アプリへの追加開発を行ったことで、採血計画管理や引き継ぎ資料についても一括で管理できるようになり、業務の効率化を図ることができた。効率的に業務を行えるようになった点については非常に有意義であると感じており、今後は献血者の増員等、具体的な成果としてかたちにしていきたい。

・まとめ

2018年4月よりアプリ上に「渉外情報」の入力を継続して行い、その効果がようやく表れてきて

いると感じている。課員からは作業の効率化を図ることで、他の業務へリソースを割けるようになったとの声も挙がってきてている。しかしながら、アプリの活用としてはまだまだ改善の余地があり、今後は、他の活用方法について関係各課と検討し、アプリを最大限に活用してさらなる業務の効率化を進めていきたいと考える。

・参考

アプリの開発にかかった費用とランニングコストを以下に示す。なお、アプリの開発・運用は関東甲信越ブロック血液センターから当センターが委託されパイロットとして試験的に導入したものであり、開発費用は関東甲信越ブロック血液センターが負担している。

・開発費用

初期費用	1,370,000円	推進渉外活動に合わせた画面構築、項目作成
追加費用	2,500,000円	配車計画画面、自動作成、資料抽出など

・ランニングコスト

渉外支援アプリ	3,600円	1アカウントあたり、 1月あたり
---------	--------	---------------------

以下に示すのは、当センターが使用しているアプリの仕様を他センターがそのまま移行した場合にかかる費用の概算である。見積もりではなく概算であるので、参考程度に留めていただきたい。

・導入費用

開発費用	0円	(神奈川センターの仕様をそのまま引き継いだ場合)
移行費用	約300,000円	システム導入、ユーザー登録、動作確認など
マスター登録	約160,000円	団体コード・場所コード等の登録