

パソコントラブルへの 安心のサポートで 負担軽減に貢献

RICOH 情シスおまかせパック

業務負担軽減

社会福祉法人 北九州あゆみの会 様

『RICOH 情シスおまかせパック』導入で

パソコントラブル対応の負担を軽減。

安心の訪問サポートにより

本来業務に集中できる環境を実現。

社会福祉法人 北九州あゆみの会 障害者支援施設 北九州あゆみの里 施設長 八谷浩太郎 様

社会福祉法人 北九州あゆみの会 法人本部事務局 シニアマネージャー 加未 晃 様

社会福祉法人 北九州あゆみの会様が運営する障害者支援施設 北九州あゆみの里様は、親の会を母体に誕生し、長年運営されています。現在、脳性麻痺などの障害をお持ちの方を中心に48名が暮らしており、7年前の建て替えでは個室や明るいお風呂など快適な環境を整備。利用者、職員、地域に寄り添いながら活動に取り組んでいます。同施設では職員の負担軽減のため、『RICOH 情シスおまかせパック』を導入されました。



お客様プロフィール (2025年8月現在)

社会福祉法人 北九州あゆみの会様

所在地：福岡県北九州市戸畑区汐井町1-6 ウェルとばた6F

設立：1984年(任意団体「あゆみの会」は1961年発足)

従業員数：250名(2025年8月現在)

事業内容：障害福祉サービスの総合支援

URL：http://www.ayuminokai.or.jp/

北九州市を拠点に、障害のある方々への総合的な支援を提供。障害者支援施設、通所施設、ケアホーム、地域活動センター等の多岐にわたる施設運営のほか、ホームヘルパー派遣、相談支援、児童発達支援、放課後等デイサービス等を通じて、地域に根差したきめ細やかなサポートを行っている。

背景

- 1 知識のある人に頼ることで、特定の職員に負担が集中した
- 2 セキュリティ対策の関係で、簡単には解決できない技術上の問題があった
- 3 小さな設定やトラブルで担当者が電話対応に追われた

効果

- 1 トラブルに対応する時間が短縮され、本来業務に集中できるようになった
- 2 専門家の訪問サポートにより、安心してトラブル解決を任せられるようになった
- 3 現場からサポートに連絡してもらうため、問い合わせの負担が減った



※イメージ

お客様インタビュー

社会福祉法人 北九州あゆみの会 様

障害者支援施設
北九州あゆみの里
施設長
八谷 浩太郎 様



北九州あゆみの会
法人本部事務局
シニアマネージャー
加来 晃 様



お客様の声は
YouTube®で公開中!
<https://www.youtube.com/watch?v=XDITdJeHKpw>



リモートサポート&訪問でパソコントラブルの悩みを解消

導入前の課題

IT知識のある職員への負担集中

社会福祉法人 北九州あゆみの会が運営する障害者支援施設 北九州あゆみの里 施設長の八谷浩太郎様は、脳性麻痺の障害などをお持ちの方が暮らす施設では、利用者の記録管理が不可欠と説明します。「記録は大切です。利用者1人1人に個別支援計画があり、水分や排泄などを細かく記録し、それをもとに目標や支援を決めています。行政の監査でも記録を見て指導しますが、必要な記録が増えています」(八谷様)

記録が大切な中でパソコンのトラブルが発生すると、業務に大きな支障をきたします。「パソコンの不具合対応は、知識のある特定の職員に負担が集中していました。しかし施設のシステムはセキュリティの関係で複雑化しており、携帯電話をWi-Fi™につなげるだけでもなかなか設定できず、プリンターを買ってパソコンに繋ぐだけでも結構大変です。対応に時間を費やすよりも、利用者さんや本来の仕事に時間を使ってほしいとずっと思っていました」(八谷様)

同法人の拠点全体を管理する法人本部事務局 シニアマネージャーの加来 晃様によると、運営拠点全体で約170台のパソコンを管理していますが、これまでは加来様1人で各施設からの問い合わせ対応を行ってききました。各施設

からの問い合わせ内容はさまざまですが、小さなトラブルでも時間がかかり、ほかの業務を圧迫するという悩みもありました。

こうした課題から、八谷様はリコージャパンの担当者から「RICOH 情シスおまかせパック」を紹介されて導入を決定されました。「時間を費やして本来業務が滞るよりも、このようなサービスがあれば便利だと思いましたし、金額もそれほど高くないので導入しました」(八谷様)

導入のメリット

迅速なサポートで業務負担の軽減へ

導入での最大の狙いは、対応時間の短縮でした。「一つのパソコンの不具合に対応する時間が本当に長かったので、本来業務に時間を充てたいと思っていました。トラブル対応に半日を費やすこともあったので、そのような時間を短縮できるならと導入しました」(八谷様)

八谷様は、オンサイトサポートによる問題解決についても大きな期待を寄せていました。「訪問していただけることが一番魅力でした。困ったときに専門家が来てくれて、状況がわかり解決できます」(八谷様)

加来様からは、「実際に問題が解決しましたし、私に上がってくる施設からの報告も少なくなりました。ほかの業務に時間を充てられるようになり、専門家から助言をいただくほうがより安全に使えます」と、心理的負担の軽減も挙げています。

導入後のご感想

本来業務への集中を実現

導入後について、八谷様は「導入してよかったです。簡単に見えてもプロでも時間がかかることもあり、職員だけでは対応が難しいことを実感しました。素人の対応でさらなるトラブルを招く心配もなくなり、安心して任せられます」とサポートのメリットを評価されました。

加来様も「介護職員はパソコンの操作が苦手な人が多いので、専門のエンジニアにお任せすることで、現場も本来業務に集中できるようになりました」と実感されています。

北九州あゆみの里様での導入の成果を受けて、ほかの施設での導入も始まりました。加来様は多くの施設に普及することを望まれています。八谷様も「法人内にはいくつも施設がありますが、施設長会議でも当施設での導入の話をしています」と話され、改善の広がりを期待されています。



同施設では入所支援のほか、就労支援や放課後等デイサービスなど幅広い障害福祉サービスを提供している

情報システム業務支援サービス

ITKeeper

RICOH

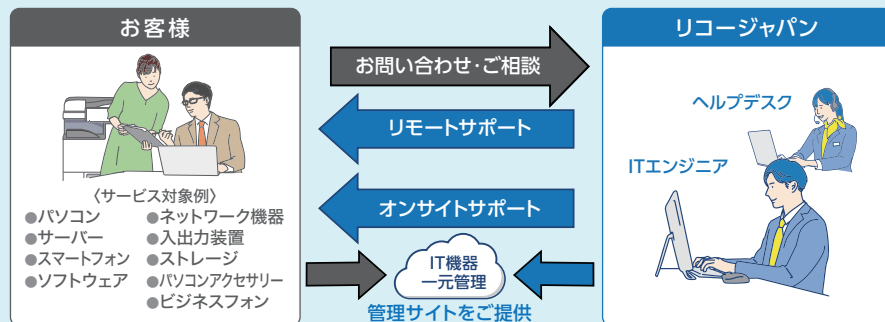
情シスおまかせパック

ITの困りごとを、強力にサポートします!

「ITに詳しい社員に頼っても、なかなか解決できない」「本来業務に支障がある」
そんなお悩みは専門家にお任せください!
ITエンジニアがお客様の情報システム業務を代行し、様々な障害や疑問に対応します。



リコーがお客様の情報システム業務を代行し様々な疑問に対応します!



※一部サポート対象外の機器・製品・ソフトウェアがございます。詳しいサービスの内容については、販売担当者にご確認ください。

※QRコードは、(株)デンソーウェーブの登録商標です。※Wi-Fi™は、Wi-Fi Allianceの商標です。※YouTubeはGoogle LLC.の商標です。※本資料に掲載のその他の会社名および製品名、ロゴマークは各社の商号、商標または登録商標です。

RICOH
imagine. change.

リコージャパン株式会社

東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
〒105-8503

<https://www.ricoh.co.jp>

●お問い合わせ・ご用命は...