

株式会社あきた創生マネジメント

スタッフに応じた使い分けでスムーズに情報を共有。ICTの活用でよりよい支え合い・助け合いが充実した職場環境が醸成され、介護職の本来の魅力を再確認。



株式会社あきた創生マネジメントは、介護を通じた「心を創る」をミッションに秋田県で介護施設運営を展開しています。スタッフ間の連絡にLINE WORKSを導入した同社は、年齢幅の広いスタッフに無理のない使い方で利用を進めた結果、リアルタイムな情報共有とペーパーレスを実現しました。また、社内の情報共有だけではなく、ご家族様とのコミュニケーションにもLINE WORKSを活用しています。

より伝わりやすいコミュニケーションを求めてLINE WORKSを導入

株式会社あきた創生マネジメントでは、これまでスタッフ間でのケア情報や申し送り事項は紙に書いて伝達していました。しかし、紙に必要な情報を手書きでやりとりすると、「字が汚くて読みづらい」「文章として分かりづらい」といったこともあり、意思疎通に苦労することが多かったそうです。また、同社では介護記録システムを導入済みでしたが、このシステムではリアルタイムに細かな業務の引き継ぎができませんでした。そこで、これらの課題を解決するべく新たなコミュニケーションツールを探していたといいます。

「スタッフどうしがスムーズに意思疎通できるツールとしてLINE WORKSに注目しました。LINE WORKSは手書きが苦手な人でも関係なく情報を伝達できます。また、PCでもスマホでも利用できるのも、例えばご利用者の様子を写真や動画で共有するといった、紙では伝えられない映像としての情報伝達も可能です。トークは時系列で遡れるため、あとから記録を振り返ることもできる点が選定のポイントでした」(井上さん)

また、集合型の会議にも課題があったそうです。同社の職場には車で通う人が大半、遠い人は往復1時間をかけているそうです。会議のた

めだけに移動時間を費やすことに非生産性を感じていたという理由から、オンラインでの情報共有やオンライン会議ができるツールであることもLINE WORKSが選ばれた理由の一つでした。

さらに、業務の情報を個人携帯のショートメッセージやLINEなどでやり取りすることは、情報漏えいのリスクを考えると避けたいという思いもあったそうです。LINE WORKSを導入することにより、プライベートと仕事をしっかり分別することができたそうです。



介護スタッフ 井上 玄さん

LINEの操作性に似たサービスは受け入れられやすい

導入にあたって、まずは井上さん1人がLINE WORKSをインストールして、使用感を確かめるところから始めたそうです。

「LINE WORKSの公式YouTubeチャンネルで公開されている動画と公式サイトを見ることで、使い方や概要を理解するのに1日もかかりませんでした。その後、阿波野も加わり、2人で2、3日使用感を確かめたうえで、全スタッフで使うことを決定しました。導入にあたって心強かったのは、スタッフ31人中20人がLINEを使っていたことです。プライベートでLINEに馴染んでいたため、**LINEの操作性に似たLINE WORKSへの抵抗は少なかった**です」(井上さん)

お互いの苦手な部分を支え合える職場に

実際に業務でLINE WORKSの利用が始まると、スタッフからさまざまな反応がありました。例えば50代の看護師は、LINE WORKSの利便さや使用感に好感触だったものの、スマホでは画面が小さすぎて文字の入力が苦手と感じたそうです。

「文字の入力が難しいとのことなので、『スマホから内容をチェックするだけでいいよ』とお願いしました。まずは通知や議事録などを確認することから慣れてもらえれば十分だと思ったからです。その後、スタンプや短文での返信など段階を踏み、少しずつ慣れてもらいました。また、文字を入力する際はPCからでもできることを教えていきました。**利用する人の職種や年齢層に応じて利用端末を切り替えられることが嬉しい**です」(井上さん)

また、同社では外国人実習生も働いていますが、ある程度、日本語の文章が理解できる実習生でも、業務に関する文章を理解するのは難しいこともあったようです。



「そこでLINE WORKSに書き込む際は、専門用語ではなく日常的な言葉を使うことが大事なので、ありのままを書いてよいと実習生には伝えました。また返信はスタンプを使ったり、打ち込めないことは写真で共有することを許容した結果、先輩スタッフが実習生と一緒に**LINE WORKSの文章を読んだり、LINE WORKS内で共有が行われるようになりました。だれでも分かりやすい言い回しを使うことをスタッフ全員が心がけたことで、チームワークの向上にもつながっています**」(井上さん)



例え話を入れるなど、外国人実習生でも理解しやすい文章を心がけている

時間を効率的に使い、スタッフ間のコミュニケーションが活発に

会議の議事録はグループのノートにアップするので、スムーズな情報共有が可能になりました。さらにアンケート機能の活用では思わぬ相乗効果が生まれたそうです。

「これまでの会議では、施設長や管理者、リーダーなど年長者が先導して発言することが多く、若手や実習生はなかなか意見を言えない状況が多くありました。そこで、会議に対する反応を後日LINE WORKSのアンケート機能で募ることにしたのです。すると、**以前は発言が少なかったスタッフから多くの意見が集まるようになりました。ほかのスタッフと同席する会議中には言いづらいことも、アンケートなら抵抗なく伝えることができる**ようです。また、会議とは直接関係のない業務上の意見も出てくるようになったこともメリットでした。現在も形を変え、さまざまな用途でアンケートを使用しています」(井上さん)



アンケート機能を活用し、若手スタッフからの意見も多く集まるように



スタッフ間のスタンプを使ったやりとり

トークやアンケートの活用が進む中、井上さんは掲示板機能であるホームをどのように業務で使えばよいか悩んでいたところ、新人スタッフから意外な提案があったそうです。

「ある日、新人スタッフから『自分が最近読んだ認知症の本の内容をホームに投稿して紹介してもいいですか?』という自発的な申し出があったのです。素敵なアイデアだと思いつぐに実践したところ、ホームに掲載された情報を見たほかのスタッフからは『私も読みたい!』と多くの反応がありました。これを機に、日々の業務連絡とは関係のないナレッジ情報も積極的に共有するようになり、コミュニケーションの機会が増したと感じています」(井上さん)



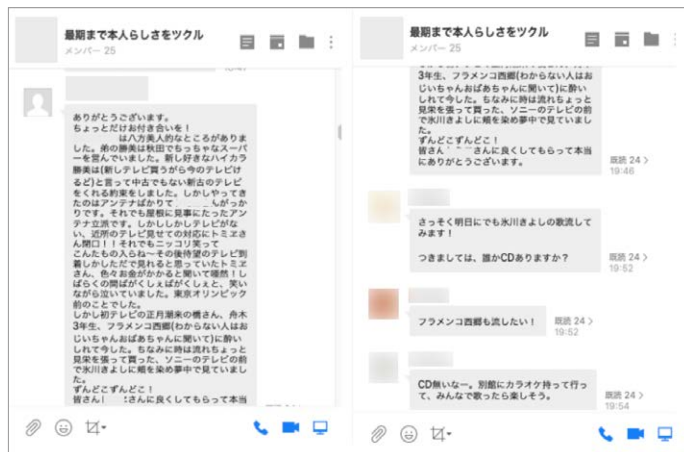
個人の考えや感想も気負わず共有

コミュニケーションの幅を広げることで介護職の魅力を再確認

同社のビジョンでもある『アカシをツナグ』取り組みとして、ご利用者様が生きてきた証を1冊のアルバムにまとめ、看取り後にご家族様にお渡ししています。その一環として、承諾をいただけたご利用者様のご家族へLINE WORKSのアカウントを付与し、全スタッフとのトークグループにて、施設でのご利用者様の日々の様子を共有する取り組みも行われています。

「LINE WORKSでご家族様と連絡する中で、ご利用者様に喜んでいただく情報を教えてもらうことが多々ありました。例えば、ご利用者様の好きな演歌歌手を覚えてもらった際は、音楽を実際に流してご本人の喜ぶ様子がうかがえたことがあります。ご家族様からは、相談や要望を伝えやすくなったと評価をいただき、看取りケアの大切さに気づくことができました」(阿波野さん)

「LINE WORKSによって伝える手間が解消し、不要な残業削減と空き



ご利用者様のご家族とのやり取りに活用。施設での様子など共有している

時間の有効活用が実現しています。結果、本来注力すべき仕事に集中でき、ご利用者様やご家族と触れ合う時間が増えたことで、介護職の魅力の再確認につながっていると感じています」(井上さん)

「人手不足が深刻になっている介護業界において、現場スタッフの負担を減らすためには、作業とケアの部分に分けたのちに作業を細分化し、ICTを活用して効率化を進めることが大事だと思っています。新しいことをしていくためにも、ある程度、スタッフの理解が必要になります。そのためにも、コミュニケーションも今の時代に合ったスタイルに変え、その量を増やしていく必要があると思っています」(阿波野さん)



代表取締役 阿波野 聖一さん

社内の情報伝達の手段としての利便性だけでなく、ご利用者様のご家族とのサポートにも役立ったLINE WORKS。さまざまなコミュニケーションが密につながったことで、介護スタッフにおける本質的な意識改革にもつながっています。

※掲載している内容、所属やお役職は掲載当時のものです。

提供元

WORKS MOBILE

ワークスマビルジャパン株式会社
東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11階
line.worksmobile.com

販売パートナー