

有限会社ウェルフェア三重

本社と11事業所のコミュニケーションをLINE WORKSに集約。ICT活用でスタッフにゆとりが生まれ、施設での事故防止やサービス向上につながっています。



目的・効果

電話・メールの削減 | 従業員間の連絡
予定の見える化 | BCP・安否確認

主な活用機能



有限会社ウェルフェア三重は、三重県内に11カ所、介護付有料老人ホームやグループホームなどの介護施設を運営する企業です。本社と各施設とのスムーズな連絡に課題を感じていた同社は、LINE WORKSを活用。台風など災害時の緊急連絡のほか、コロナ禍においても的確な判断や指示に大きな役割を果たしています。LINE WORKSにより、同社の課題がどのように改善されたか、お話しいただきました。

御社の事業内容をご紹介ください。

松原さん：

当社は、三重県伊勢市を中心に津市・南伊勢町等でグループホーム・有料老人ホームを運営しています。加えて、介護事業の開設・運営コンサルタントも行っています。



これまでどんな業務上の課題を抱えておられましたか。

松原さん：

当社は三重県内に11カ所の介護施設を運営していますが、各地域に点在していることもあり、迅速な情報共有が以前からの課題でした。これまでは本社から各施設長への連絡にメールや電話を利用していましたが、そのやり取りが煩雑になりがちで多くの時間を要する状況になっていたのです。

濱地さん：

私は本社で事務全般を担当しています。本社から各施設と連絡を取ることが多いのですが、施設長は現場のシフトやご利用者の都合などに合わせ、それぞれがバラバラの時間に勤務しています。そのため、これまでは連絡を取ろうとしても、**タイミングによっては施設長が退勤していて、翌日まで返事が返ってこないということがありました。**

連絡に緊急を要する場合は、各施設長に開封確認機能付きでメールを送付して、その後、開封の確認が取れない施設に個別で電話連絡をしていました。しかし**11の施設を管理するとなると、こういった確認作業だけでも非常に多くの時間を取られます。**



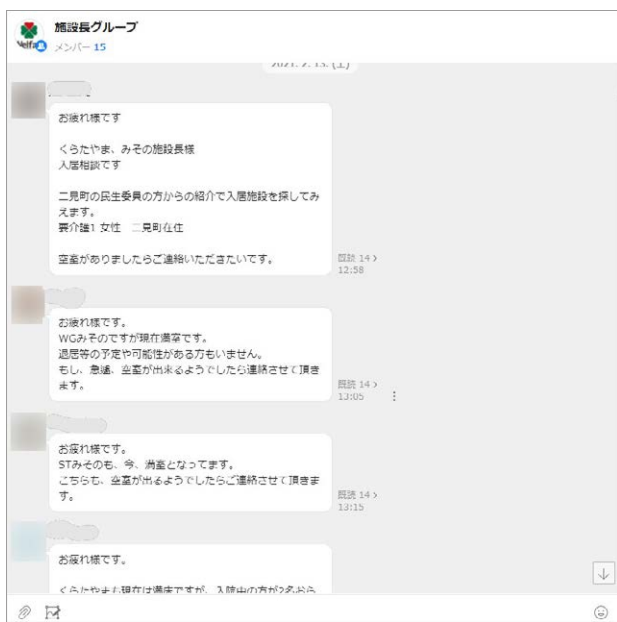
課題解決の手段としてLINE WORKSを選ばれた理由と、本格導入までの経緯を教えてください。

松原さん：

以前はLINEを利用し、私用のアカウントで業務連絡をすることもありました。しかし、**シャドーITを懸念し、新たに会社公式のビジネスチャットツールの導入を模索**していました。そのような中でLINE WORKSの存在を知り、まずはフリープランを少人数で試して使用感を確かめることから始めようと思ったのです。

LINE WORKSの大きな特長として、誰がメッセージを既読・未読なのかが分かるという点があります。迅速な情報共有が必要なとき、「情報が伝わっていないのが誰か」が分かると、別の手段で即座にその情報を伝える判断が可能です。**緊急連絡もよくある業態なので、ビジネスチャットツールを選ぶに当たっては、この既読機能が大きなポイントになりました。**

導入にあたり、まずは私が管理を担当する施設で、試験的に利用を開始しました。担当施設の社員からも好評だったので、徐々に利用施設を拡大していきました。また、当社には社員研修計画を立てる委員会や、経営戦略を担当する委員会など、役割に応じた社員による委員会制度があります。それぞれの委員会ごとにLINE WORKSのグループトークを作ることによって利用を促進しました。



施設長グループによるやり取り。
各施設の空き室確認など、一斉に確認ができるようになり入居相談が迅速に解決

BCP対策の委員会による災害対策もグループトークで対応しています。数年前に台風が三重県へ接近した際は、社長からの指示をBCP対策委員会のグループで共有。情報が一斉に伝わり、さらに現場の様子を写真で共有することで、**よりの確な状況判断がリアルタイムでなされました。**この台風時の体験が全施設への拡大を社長に進言するきっかけとなり、本格導入へと至りました。

LINE WORKSの具体的な活用とその成果を教えてください。

松原さん：

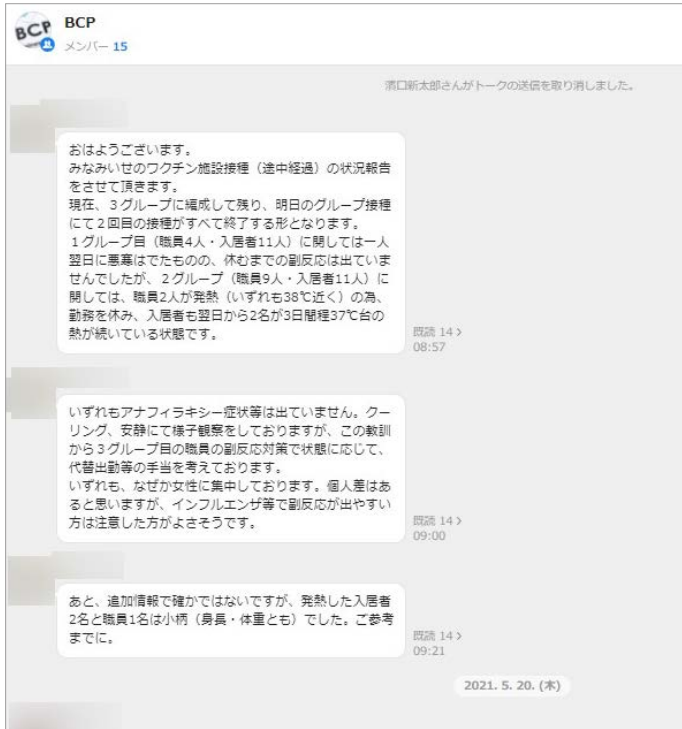
災害時の本部と各施設の連絡にグループトークを利用しています。LINE WORKSで連絡を取ることの大きなメリットは、全体に向けてスムーズかつ確に情報共有できることです。



BCP対策グループでは、災害時の対応情報などを周知

ため池や海が近い施設は、台風の際に水害の発生が想定されます。今までは本社が正確な現状を把握できず、念のために避難させるようなこともありました。しかしLINE WORKS導入後は、**状況写真を撮ってすぐに本社へ共有してもらうことで、実際の状況を確認して避難するかどうかを速やかに判断できる**ので、余計な心配が減りました。

また、コロナ禍での対応にもグループトークを利用しています。どこかの施設で発熱者が出た時の対応などについて、一度トークで相談があれば、どのように対応するかを指示した記録がトークルームに残ります。**他の施設で同様の出来事があった場合も、過去の指示を見ながら対応すれば良い**ので、同じ質問が何度もくるようなことがなくなりました。スタッフの新型コロナワクチン接種後の状況もグループで報告すると、副作用の様子などから、接種後にはスタッフを一日公休にするなど、次にワクチンを接種する施設が前もって対応策を練る余裕が生まれました。



新型コロナワクチン接種者の状況を共有。
全施設で副作用を加味したシフト組みに役立っている



研修内容をアンケート機能で集計。
紙での集計から格段にスピードがアップ

また、当社ではキャリアドッグ（従業員とキャリアコンサルタントが1対1で行う面談）を受ける機会を設けています。面談専用のLINE WORKSのカレンダーを作り、スタッフ自身が面談を希望する日時を登録すれば予約が完了になる仕組みを作りました。急な予定変更があっても簡単に修正できるなど、柔軟に対応できることが魅力です。

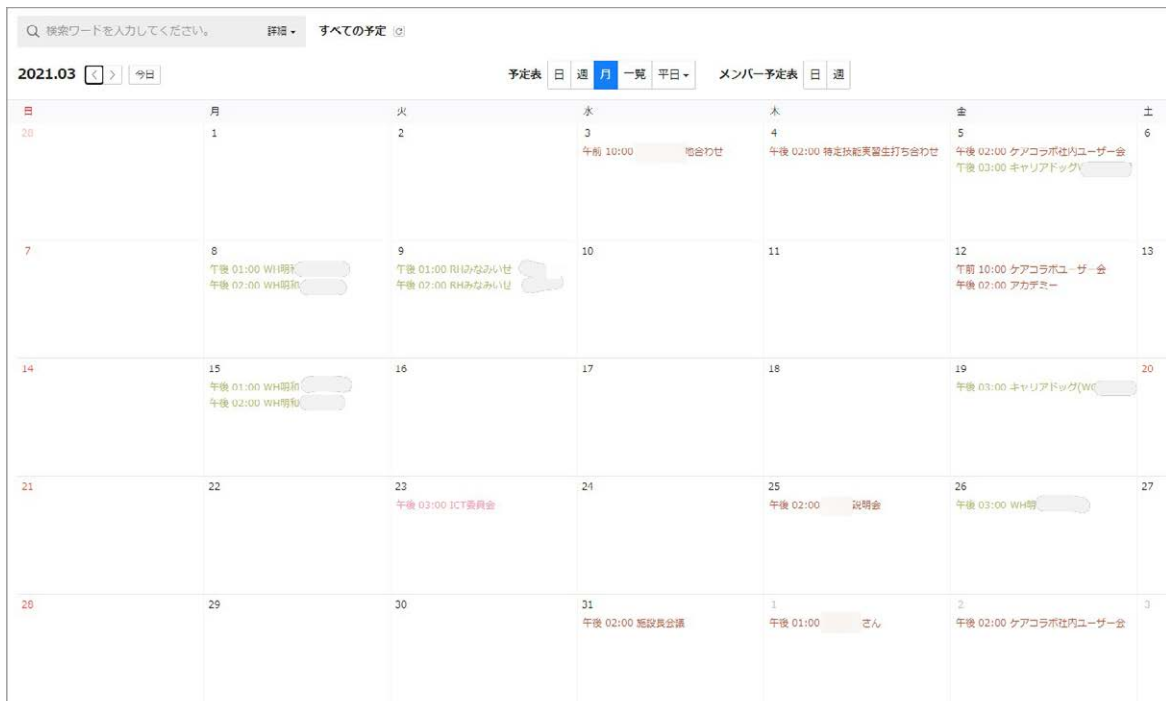
スタッフの研修内容に関するアンケートもLINE WORKSで実施しました。以前は用紙に意見を書いてもらい、それを回収していたのですが、LINE WORKSのアンケートでは一斉周知・回収ができるので非常に便利です。

ICTの活用で業務効率が上がったことは間違いありませんが、その結果スタッフにゆとりが生まれ、事故の防止やサービスの向上につながっていることが一番のメリットです。

今後、どのようにLINE WORKSを活用したいですか？

濱地さん：

今後はカレンダーの全社共有やホーム（掲示板）も活用したいと思っています。例えば、当社では採用方法の一つとして社員による紹介制度がありますが、知らないスタッフもいるようなので、掲示板に掲載して周知することで、よい人材が集まるきっかけになればと思います。



スタッフのキャリアコンサルティングの面談予約をカレンダー上で管理

松原さん：

当社では、「ケアコラボ」という介護記録システムも利用しています。これは、ご利用者の介護情報をご家族様と共有する際に使っているのですが、その内容をLINE WORKSと連携して通知できる仕組みができれば、より便利になるだろうと思います。

濱地さん：

現在、ICT導入補助金で、勤怠管理を紙のタイムカードからシステムに切り替えることを計画しています。この勤怠システムとLINE WORKSを連携させることも検討したいです。

松原さん：

LINE WORKSの導入が、スタッフの働きやすさにご利用者・ご家族様のケアの向上につながったと実感しています。またケアコラボの活用により、ご利用者のご家族様も、施設内の様子が見える化できています。介護福祉業界は、施設でどういったことが行われているか見えづらいというイメージがありますが、ICTの活用によってオープンにすることが可能です。業界全体の未来のためにも、ICTをより積極的に導入していきたいと考えています。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2021年6月当時のものです。

提供元**販売パートナー**

LINE WORKS株式会社
line-works.com

LINE WORKS