

グッドタイムリビング株式会社

有料老人ホームの運営に必要な情報をLINE WORKSに集約。
多職種間での情報連携が強化され、より高品質なサービスを提供しています。



事業開発部 システム課 柳下 奈々さん (右)
グッドタイムリビング 町田中町 ジェネラルマネージャー 星野 さくらさん (右中)
グッドタイムリビング 町田中町 看護師 塚本 以津未さん (右中)
グッドタイムリビング 町田中町 サービススタッフ 筒井 瑠美子さん (左)
GTLケアサービス 町田中町 サービス提供責任者/ケアアテンダント (介護スタッフ) 田中 史香さん (左中)
GTLケアプラセンター 町田中町 ケアマネジャー 木村 恭世さん (左中)

グッドタイムリビング

大和証券グループ

目的・効果

従業員間の連絡 | ノウハウ共有
予定の見える化 | FAX削減・ペーパーレス
業務自動化・Bot | 連携ツール
スマートフォン活用 | 導入のしやすさ

主な活用機能



関東圏と関西圏に有料老人ホームとシニア向けマンションを運営する大和証券グループのグッドタイムリビング株式会社は、24時間体制でご入居者のケアを行うスタッフ間の申し送りや業務連絡を効率化するためにLINE WORKSを導入。口頭や紙ベースで行われていた伝達がデジタルに置き換わり、重要な情報がスピーディかつ確実に担当者間で共有されるようになりました。介護スタッフや看護師など多職種間での情報連携も進み、働きやすく業務生産性の高い職場環境を実現しています。

御社の事業内容をご紹介します。

柳下さん：

当社は、関東（東京、神奈川、埼玉、千葉）と関西（京都、大阪、兵庫）に全29拠点の有料老人ホーム「グッドタイムリビング」と、関東（東京、神奈川、千葉）に全3拠点のシニア向けマンション「プラテシア」を運営しています。有料老人ホームでは、介護スタッフや看護師、サービススタッフ、清掃や洗濯業務を担当する生活支援スタッフなどが密に連携しながらご入居者の暮らしをきめ細かにケアしています。介護記録システムや居室見守りシステム、スタッフどうしが作業や移動をしながら意思疎通するためのインカムなど、各職種が間接業務を省力化しつつサービスの質を向上させるためのITツールも積極的に活用しています。

LINE WORKS導入前はどのような課題がありましたか。

柳下さん：

現場業務に携わるスタッフの大半が、会社のPCやメールアドレスを持っていません。そのためご入居者に関する情報の共有や、早番・遅番・夜勤間の申し送りなどが文書や口頭で行われており、より迅速・確実な業務連絡ができる環境を構築することが以前からの課題となっていました。



星野さん：

現場は24時間365日稼働しています。ご入居者の入居・退去や入院、新型コロナウイルスの濃厚接触者発生など、全体に素早く周知すべきことはたくさんあるのですが、3交替制で勤務するスタッフに情報を一斉発信する手立てがないのは非常に不便でした。

田中さん：

現場スタッフが業務中に装着しているインカムは込み入った会話をす

るには適さず、記録も残りません。重要な伝達事項は手書きのノートで共有されていたためスピーディに伝わらず、確認のためにノートのある場所まで都度行かなければならないのも業務効率の妨げとなっていました。

筒井さん：

ご入居者の外出やご家族などとの面会予定はすべてのセクションの担当者が把握しておく必要がありますが、その情報を共有する手段も紙のカレンダーで、迅速・確実な情報共有ができないのが悩みの種でした。

木村さん：

ケアマネジャーは介護スタッフと密接に連絡を取り合っ情報共有しなければなりません。しかしお互いにさまざまな業務に追われる中で、対話する時間をとるのは難しく、手軽にコミュニケーションを図れる手段があればと思っていました。

塚本さん：

看護部門では、ホームドクターが処方した軟膏を所定の時間に所定の部位に塗布してもらうためにご入居者ごとの軟膏の一覧表を作成して印刷し、介護スタッフに渡していました。しかしその方法では、新しい処方が出たときにその情報を伝えるのにタイムラグが発生してしまいます。また、一覧表を作成・出力する手間もかかるので、この業務を何らかの方法で効率化したいと考えていました。

柳下さん：

会社からの通達・通知はグループウェアで社員に発信していますが、PCをほとんど利用しない現場スタッフは情報を受け取ることができません。各セクションのPCを有する一部のスタッフが紙出力して事務所などに掲示していましたが、その作業は煩雑なうえに情報の周知が徹底されないため、そうした状況も改善する必要がありました。現場には、スタッフが介護記録システムに入力した内容を手元で確認できるようにするため、各自1台携帯できる共用のiPadとiPhoneを配備していたので、それらを活用した新たなコミュニケーションツール導入を検討するようになりました。



課題解決の手段としてLINE WORKSを選んだ理由と、導入準備から運用開始までの経緯をお聞かせください。

柳下さん：

PC、スマホ、タブレットなど会社から貸与しているあらゆるデバイスで活用でき、スマホの小さな画面でも見やすいこと、そして何より多くのスタッフがプライベートで使い慣れているLINEに操作感が近く、抵抗

感を抱かずに受け入れてもらえそうなツールとしてLINE WORKSに注目しました。これらの条件をすべて満たすものはほかになかったため導入を決めました。運用コストが比較的手頃なのも選定理由の1つとなりました。

当社が運営する全施設への導入を前提に、まずは東京都のグッドタイムリビング 町田中町など3施設で利用を開始。運用に際してはセキュリティを担保するため会社が貸与したPC、スマホ、タブレットでのみの利用とし、外部のLINE WORKSやLINEなどにつながる外部トーク連携機能の使用は制限しました。それ以外は特に制限を設けず、社内での自由な活用を促進しています。

先行導入した施設の中では、グッドタイムリビング 町田中町が特に活用方法を積極的に試行錯誤しながら、多くの業務を効率化させています。私もグループのメンバーとなって利用状況をつぶさに把握するようになり、その後、段階的に他の施設に導入を広げる過程で、町田中町の事例をモデルケースとして共有してもらっています。

LINE WORKSによってスタッフ間のコミュニケーションはどう変化しましたか。

星野さん：

グッドタイムリビング 町田中町全体や各セクション、また各セクションの管理者だけといった、多くのグループトークルームがつくられて活発なコミュニケーションが図られるようになりました。紙やメモ、口頭で行われていた伝達がトークに置き換わり、各スタッフがそれぞれの現場で業務をしながらリアルタイムで情報を共有できるようになったことが大きな変化です。



ジェネラルマネージャーとしては、介護記録システムに記録されたご入居者に関する膨大な情報の中から、特に留意してほしい事項が記載された画面のスクリーンショットをLINE WORKSのグループや個々の担当者に発信し、詳しい内容を介護記録システムで閲覧してもらうことを促しています。

田中さん：

勤務シフト間の申し送りも紙の連絡票からトークに移行し、始業前の把握がしやすくなりました。ご入居者の名前などで検索すれば関連情報がすべてリストアップされるので、必要な情報へのアクセスもスムーズです。グループにはご入居者ごとのノートをつくり、対応時の留意点などトークで押し流されて欲しくない情報を保存。介助の仕方や機材の使い方などの業務マニュアルもノートで共有し、テキストだけでは伝わりにくい情報に関しては画像も添付しています。



入居者ごとのノートで留意点などを共有。
介助にかかわるさまざまなナレッジもいつでも閲覧できる



筒井さん:

情報がLINE WORKSで共有されるようになってからは、伝え漏れや聞き間違いが発生しなくなりました。情報発信する場合は既読機能によって誰に伝わったかが分かり、未読の相手だけに再度連絡することもできます。職種の枠を超えて瞬時に情報共有ができることは、結果的にご入居者に提供するサービスの質の向上につながっています。



ケアマネジャーや看護師の業務はどう変わりましたか。

木村さん:

ケアマネジャーが介護の現場に出向くことは基本的にありませんが、介護スタッフからの報告を受けなくても、トークのやり取りを見ることで現場のリアルな様子を把握できるようになりました。また、以前は勤務時間帯の異なる介護スタッフ全体に情報を周知するのに苦労していましたが、グループに一齐に発信できるようになったことでも業務効率が大きくアップしています。



塚本さん:

ご入居者に処方された軟膏に関する情報を介護スタッフに伝えるため、「町田 軟膏処置表」というグループトークルームを設けています。ご入居者ごとのノートに、主な軟膏の名称、塗布する部位、タイミングなどを簡単に選べる書式をテンプレート機能でつくり、介護スタッフが常に軟膏に関する最新の情報をわかりやすく得られるようにしました。これなら事務室でPCを操作する必要がなく、手元のスマホで手軽に処方情報を更新できます。処置表の印刷が不要になったことで、ペーパーレス化の推進にも貢献できています。



軟膏名や塗布する場所などを選択して入力できるテンプレートを用意。
処方情報の更新と介護スタッフへの周知が速やかにできるようになった

ほかにどのような機能をよく利用されていますか。

筒井さん:

紙のカレンダーに替わり、グループカレンダーにご入居者の外出や面会

予定などを入力して全職員で共有しています。コロナ禍になってからはご入居者のご家族どうしが館内で接触しないように面会時間を1時間ずつに区切っていますが、その予約状況も一目瞭然なので調整もスムーズに行うことができます。

入居者の予定をカレンダーに登録して共有し、面会の予約や調整がスムーズに

木村さん：

ご入居者に提供するサービス内容は予定に応じて臨機応変に変更しなければならぬので、多職種が瞬時にご入居者の予定を把握できるようになったのは画期的な改善だと思えます。

柳下さん：

本社からの通達やデジタル社内報も掲示板にアップするようになりました。現場スタッフがいつでも手軽に閲覧できるようにしています。

星野さん：

PCを支給されている職員が都度情報をプリントして掲示する作業がなくなり、以前と比べて周知も徹底されるようになりました。

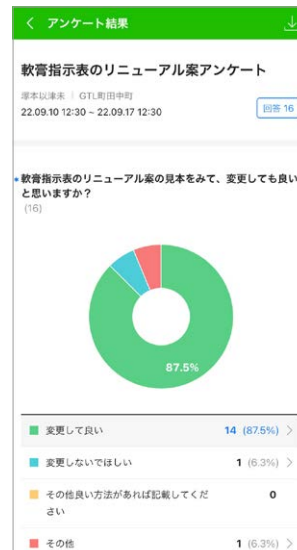
本社からの通達事項は掲示板に掲示し、現場スタッフもスマホでいつでも手軽に閲覧できるように

塚本さん：

スタッフからの意見のヒアリングにはアンケートを活用しています。勤務時間が異なるスタッフへのヒアリングも簡単にできます。

星野さん：

作成・配布・回収が紙の用紙よりずっと容易なので、対応が難しいご入居者へのよりよいケアの方法に関してアイデアを出してもらったり、新型コロナウイルスワクチンの接種や健康診断等の日程を調整したりと、アンケート機能の活用範囲は広いです。



軟膏処置表のリニューアルに対する是非を看護部門全体にアンケートで問いかけた

田中さん：

業務中のスタッフが装着しているインカムでのやり取りは全員に聞こえますが、個別に連絡を取りたいケースも少なくありません。館内には内線電話もありますが、介護スタッフは電話機のある場所へ行けない状況で通話をしたいことが多く、そのようなときはLINE WORKSの無料の音声通話機能を活用し、柔軟に連絡を取り合うことができています。

LINE WORKSとツール連携している活用方法について教えてください。

田中さん：

身体の状態などにより単独での外出が難しいご入居者の離設を防ぐため、館内に設置したAIサーモカメラが事前に登録された方の顔を認証すると、事務所でアラートが鳴るようにしています。しかし事務所にスタッフが不在だったり、アラートを聞き逃したりする可能性もあるので、撮影されるのと同時にAIサーモカメラと連携したLINE WORKSのbotがその画像を自動的に担当者のグループに送信する仕組みを構築しました。療士と一緒の姿が写っていればリハビリのための外出だと分かるので、担当者が駆けつける必要がありません。以前はアラートが鳴るたびに職員が出入口に急行していましたが、LINE WORKSによって写真を確認できるようになってからは、必要な場合のみ対応すればよくなりました。



サーモカメラが撮影した画像をbotでLINE WORKSへ自動送信する仕組みにより、単独での外出が難しい入居者の離設を効果的に抑止

柳下さん：

その他にも、クラウド勤怠管理システムのリンクをその他のメニュー

内に設置し、LINE WORKSからすぐにアクセスできるようにしています。各自のスマホから出退勤を入力できるようになったので、現場では以前のように他業務で使用中の共有PCを出退勤入力のために中断する必要がなくなりました。



「その他」のメニューにクラウド勤怠管理システムのリンクを設置し、スマホからスムーズに打刻

LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させたいとお考えですか。

柳下さん：

当社が運営するすべての有料老人ホームとシニア向けマンションへの導入を進めて、現場の全スタッフがLINE WORKSを使えるようにする予定です。

社内業務に関するFAQはグループウェアにアップしていますが、PCを持たない現場スタッフの多くが閲覧できない状況にあります。そこでLINE WORKSと連携させ、24時間365日いつでもチャットボットが現場スタッフの疑問に自動返答する仕組みの構築も検討しています。

本社の一部の部門で、LINE WORKSを導入していますが、業務現場からのIT機器の故障に際するシステム課への問い合わせがトークで行われるようになり、不具合の様子を示す画像が添付されることで状況を把握しやすくなるといった成果も得られています。将来的には全部門に展開して情報共有のプラットフォームに発展させたいと思っています。



※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2022年10月当時のものです。

提供元

WORKS MOBILE

ワークスマイ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