

24時間365日体制での交替勤務における引き継ぎ情報をグループウェアで確実に共有

2020年03月18日 | Right-Hand 株式会社



鹿児島市で介護事業を営む Right-Hand 株式会社は、交替勤務で働くスタッフ間の情報共有にグループウェアを導入。共有すべき情報の漏れを無くすことに成功したばかりか、出勤前にスマートフォン等で事前に情報を確認ができるようになり、業務の準備や心づもりのために時間を効率的に使えるようになりました。

弊社は、認知症ケアのグループホーム「五福」と「福龍」を経営しています。ここでの経験を活かして、医療や介護、福祉事業などの経営に関するコンサルティングも行っています。また、福祉事業にかかわる人材の育成にも取り組んでいます。

【課題】メールを使っでの情報共有に課題を感じていた

介護の業務上、24時間365日途切れることなくサービスを提供しています。スタッフは交代制で働いているため、引き継ぎや申し送り事項を共有することがとても重要です。この情報共有の手段として、以前はメールを使っていました。



【導入】費用も安く、効果を感じて導入を決意

こうした課題を感じていた 2017 年ごろ、何か良い解決方法はないかとインターネットで探していました。ちょうど同じ時期に、鹿児島県の介護労働安定センターの事業で、ペーパーレス化やインカムの活用などで、「IT を活用している事業所」として弊社が選定を受けた際に、当該事業を県から委託されていた専門家に相談したところ、グループウェアの「desknet’ s NEO」を紹介されました。導入費用も安く、費用プランが分かりやすかったので、「desknet’ s NEO」を導入することにしました。

【効果】情報共有でのメリットはもちろん、思わぬところでの効果が



導入した効果はたくさんあります。何といっても申し送りなどの情報共有がスピーディーになりました。もちろん、伝達漏れもなくなりました。

一般的な事業所では、申し送りノートを通じて伝達するため、その人が出勤して申し送りノートを確認するまで情報が伝わりません。また、全体が参集するような定期会議では、開催まで情報が伝わりません。「desknet’ s NEO」はスマホでも見られるためすぐに確認してもらえますし、会議よりも意見が言いやすいというメリットがあります。

上司の判断を仰ぐ場合も、すぐに返信が来るので行動がスピーディーになり、お客様を待たせることがなくなりました。また、来訪者のスケジュールが共有できるので、漏れなく準備できるようになったなど、導入の効果は多数あります。

導入前は、どうしても現場に来ないと情報が入らなかったのですが、今はどこでもいつでも情報を確認できるので、現場に来てから「どうしよう」と考えることがなくなり、「仕事が楽しい」と言ってくれる社員も増えました。申し送りや資料の作成など、本来の介護とは違う事務作業が簡素化できたことで、社員のモチベーションアップにもつながっていますね。

【展望】リアルタイムで議論ができるようなツールを活用したい

「desknet's NEO」のおかげでミーティングを開催する必要性は減っているのですが、今後、ミーティングが必要になった際にはどこからでも参加できる Web 会議にしたいと考えています。夜勤明けの人に朝一番のミーティングに出席してもらうのは負担になります。ミーティングのために帰れない、ミーティングのために来る、その移動時間を省いて、家にいながら 15 分だけミーティングすることができれば、社員の負担はかなり減ります。

同業の方には、「desknet's NEO」のようなグループウェアの導入をお勧めします。集計や検索機能が充実していますので、誰がどんなことを発言したかといった整理にも時間がかかりません。規模が小さい企業の方にこそ、導入のメリットは大きいと思います。

当時は従業員が 13 名だったのですが、1 つのアカウントを全員で共用していました。メールを読んだ人が未読に戻して、1 つの内容を全員が読むようにしていたのですが、それだと誰が既読したのかが分かりませんでした。さらに、メールだと情報の伝達にタイムラグが発生し、リアルタイムに伝わらないというデメリットがありました。また、電話の場合は、一人ひとりに電話しなければならず、記録に残らないという大きなデメリットがありました。

情報が伝えるべき人に伝わったのかどうかを確認することができず、伝達漏れが起きてしまっていた上に、“発言の責任”の所在も明確になっていませんでした。

Right-Hand 株式会社

所在地：鹿児島県鹿児島市宇宿 9-11-22

従業員数：20 名

創業：10 年目（2010 年）



ここからアプリの事例ページはこちら