

Right-Hand株式会社  
業種：医療・介護業  
従業員規模：11～50人

商品・サービスの質向上  
社内の働き方改革

コミュニケーション

## クラウド型グループウェア導入で、職員間の情報共有が円滑になり、介護サービスの質向上

- 介護事業を営んでいるが、職員間の情報共有の方法に課題があった。
- ・ スタッフは24時間365日交代で業務を行っており、メールで共有した申し送り事項の内容(体調管理、服用している薬、施設の状況など)は、出勤してパソコンで確認しているため、伝達に遅延が発生していた。
- ・ 利用しているメールは、1個のメールアドレスを全員で共有していたため、誰が読んだのかわからず、タイムラグや伝達漏れが発生していた。
- ・ 電話での情報共有は、個別に電話をしなければならず、情報が一対一でしか伝わらない、記録に残らないなどのデメリットがあった。

- 費用プランが分かりやすく、導入費用も安価なことからクラウド型グループウェアを導入した。
- メールで行っていた申し送り事項や電話で行っていた業務連絡を、クラウド型グループウェアの閲覧・レポート機能で行うようにし、スマートフォンでも確認できるようにした。
- 申し送り事項に対して先輩がコメントや技術的なアドバイスを気軽にできるようにした。
- 全体研修や個別研修などの各種研修もグループウェア上で行えるようにした。
- 問題等が発生した際、次の会議まで放置するのではなく、グループウェア上ですぐに議題として投稿し、意見やアドバイスを収集する仕組みをつかった。

- 事前にスマートフォンで情報(申し送り事項、入居者情報、来訪者スケジュールなど)を確認できるようになり、情報伝達が円滑になった。また事前に現場の情報を入手できることで、初動の対応や心の準備してから仕事に臨めるようになった。
- 既読・未読の分かる閲覧・レポート機能を利用することで情報共有の確度が高まり、伝達漏れがなくなった。
- 先輩からのコメントやアドバイスを実践し、後輩の介護技術が向上した。
- 申し送り事項の作成など、本来の介護とは違う事務作業を効率化し、本来業務に集中する余剰時間ができて介護サービスの質が向上した。
- グループウェア導入により業務効率が向上し、余剰時間を入居者とのコミュニケーションに充てることができ、介護サービスの質が向上、離職率も低下した。
- 研修場所の自由化や問題の早期解決を実現した。

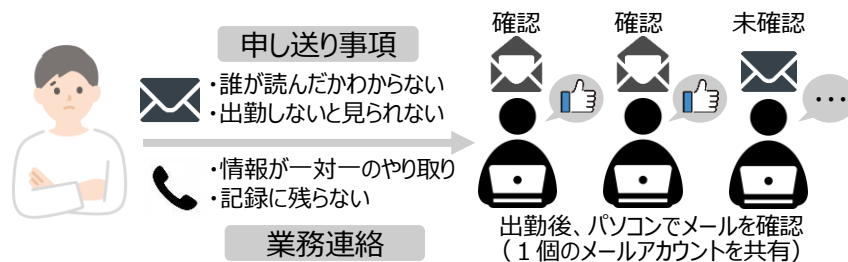
【使用ツール】 desknet's NEO <https://www.desknets.com>  
【取り扱い企業】 株式会社ネオジャパン <https://www.neo.co.jp>  
【ツール概要】 Webベースのグループウェア



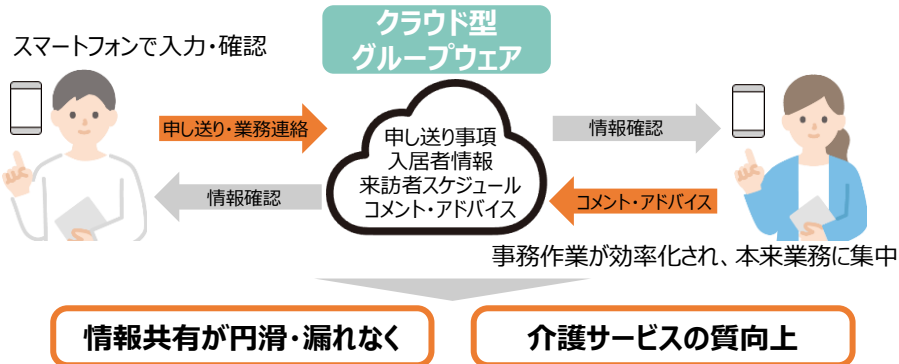
Point

- ・ **スマートフォン等で情報共有・確認が可能になり、円滑な情報伝達で漏れもなくなった**
- ・ **事務作業を効率化し、本来業務に集中できたことにより、サービスの質向上**

【導入前】メール・電話で情報共有を行っており、タイムラグや伝達漏れが発生



【導入後】申し送り事項や業務連絡などの情報共有をクラウド型グループウェアを通して行い、円滑に伝達漏れなく実施



補助金活用

-