

事例1:「デスクにメモだらけ状態」が解消！法人・施設内連携におけるビジネスチャット活用による生産性向上のアプローチ

発表テーマ:業務の効率化

事業所名:社会福祉法人 明石恵泉福祉会(法人本部)

担当者:リクルート推進チームリーダー 高木 裕佳

施設・事業所紹介

明石恵泉福祉会は平成元年 10 月に明石市初の介護老人保健施設を開設し介護事業をスタート。以降ケアハウス、特別養護老人ホームなど大規模の介護施設を同一敷地内に開設しています。

ケアハウス・サービス付高齢者向け住宅などお元気な高齢者から特別養護老人ホームなど一定のケアが必要な利用者まで幅広くケア施設・サービスを提供できることが当法人の強みのひとつとなっています。



【取組内容について】

1 取組を行ったきっかけ

法人内の各施設には多くの医療福祉の専門職が勤務しており、従来の職員間・施設間の連絡の方法は内線電話・メモが主な連絡方法でした。内線電話では、それぞれの職員が業務を行っている中、お互いが同じタイミングで電話口に出ることが出来ませんでした。また、メモによる伝言ではデスクや引き出しがメモだらけになり整理することに時間を要するという問題があるなど、連携を図っていくことが難しいという課題がありました。

このような課題に対して、何か方策があるのではと考え、当時外部の営業担当との連絡方法として活用することがあったビジネスチャットを、法人内の連携に活用できないかと考え、導入することで課題の解決を図りました。

2 具体的な取組内容

■ビジネスチャットの特徴

- パソコン、スマホ、タブレットなどでメッセージ送信することで発信側は伝えたい情報を発信し、受信側もパソコン、スマホ、タブレットで好きなタイミングでメッセージを確認し情報を共有することが可能。
- グループチャット機能により複数で情報を共有することが可能。
- メッセージ以外に画像やファイルデータも送受信することが可能。

以下のような取組を実施することでビジネスチャットの利用拡大を図りました。

① 徐々に利用拡大を進め運用の課題を確認

まずはメリットを感じてもらうために「伝言メモを無くそう！」をテーマに小規模で試行的にチャットを活用するところからスタート。実用にあたってどのような課題があるかを確認した。その後一つの施設で活用するフロアや部門を拡大し、その後法人内の各施設、法人本部などさらに拡大を進めた。

② 運用ルール作り

ビジネスチャットは情報共有に大きな効果を発揮するが、一方で情報の流出などのリスクも考えられるため、ビジネスチャットの運用ルールを作成し、運用ルールに基づいた活用によって運用トラブルの防止を図った。

③ スタッフへ活用メリットを感じてもらうアプローチを実施

現場での活用にあたって操作等に不安を抱くスタッフもいたため、説明会や操作体験会を実施した。

④ 上層部を巻き込むアプローチを実施

法人内でビジネスチャット活用をさらに推進するため、事務局長や本部にも積極的に活用するよう働きかけ、便利なツールであると理解を得たうえで上層部のツール活用につなげた。これをきっかけにビジネスチャットの活用が法人全体へさらに拡大し、利用定着につながった。

3 成果と評価

ビジネスチャットの導入により、以下のような成果が得られました。

- ① メモによる伝言がほとんどなくなったため、何枚も伝言メモがデスクに貼られている状態は一切なくなり、情報共有の整理が簡単にできるようになった。
- ② 内線電話で頻繁にみられていた行き違いの繰り返しはなくなり、情報を発信するスタッフ、情報を受信するスタッフそれぞれの情報共有にかかる時間の大幅な節減につながった。
- ③ ビジネスチャットに連絡内容の記録が残るため、しばしば発生していた情報の「言った・言わない」など情報共有のトラブルの発生がなくなった。
- ④ 施設内全職員に対しての連絡事項等にビジネスチャットでメッセージを発信することで、今まで複数の部署や部門へ内線連絡や書面による連絡にかかっていた時間が、ほんの数秒で効果的に情報発信することができたことも時間の削減や質の高い情報共有につながった。
- ⑤ 法人外で頻繁に連絡を取る福祉用具業者や介護タクシー業者との連携についても活用。ビジネスチャットを通して連携をとることで、従来発生していた電話連絡や担当スタッフ不在に伴う行き違いの発生がなくなった。これにより事務スタッフが外線電話を受ける頻度の減少にもつながった。

4 今後の課題、他の施設・事業所へのアドバイスなど

ビジネスチャットは法人内の部門間、施設間、スタッフ間の連携に大変便利であると法人全体で実感しています。

法人の多様な施設・サービスの機能をより活かしていくために情報共有はひとつの重要なポイントであると考えています。ビジネスチャットは、法人のサービス向上やそれぞれの施設・サービスの機能の向上に繋がられるツールであり、今後も有効に活用していきたいと考えています。

ビジネスチャット活用にあたっては【①運用ルールを作る】、【②現場が便利と実感する】、【③上層部の理解を得るアプローチ】という取り組みを行えば、効果的な活用につながると考えます。

【参考資料など】

当法人が導入しているビジネスチャットの導入事例(チャットワーク)

<https://go.chatwork.com/ja/case/>

事例2：人材確保に向けたリクルート推進チームのアクション～ 【学生ファースト】スタイルで仕事の魅力を伝えるアプローチ～

発表テーマ：離職防止・定着支援／職員採用／イメージアップ

事業所名：社会福祉法人 明石恵泉福祉会(法人本部)

担当者：リクルート推進チームリーダー 高木 裕佳

施設・事業所紹介

明石恵泉福祉会は平成元年 10 月に明石市初の介護老人保健施設を開設し介護事業をスタート。以降ケアハウス、特別養護老人ホームなど大規模の介護施設を同一敷地内に開設しています。

ケアハウス・サービス付高齢者向け住宅などお元気な高齢者から特別養護老人ホームなど一定のケアが必要な利用者まで幅広くケア施設・サービスを提供できることが当法人の強みのひとつとなっています。



【取組内容について】

1 取組を行ったきっかけ

近年福祉業界では人口減少社会による担い手不足、超高齢化社会による福祉ニーズの増加、また介護・福祉の仕事に対するネガティブなイメージなど様々な要因から、介護・福祉の仕事につきたいと考える人材が減少し、人材確保が非常に難しくなっています。我々も法人全体でそのような課題に直面していました。

今後も地域で介護サービスを持続的・安定的に提供するために、福祉人材の確保へ取り組むことを目的に、法人の特命チームとして 2020 年 3 月にリクルート推進チームを立ちあげ、法人一体となって新卒者へのアプローチ強化の取り組みを本格的にスタートしました。

2 具体的な取組内容

キーワードは【学生ファースト】です。介護・福祉の仕事の魅力を学生に伝え、学生ニーズに対応できる体制を整備することを目的に、「リクルート推進チーム」を結成しました。リクルート推進チームの具体的なアクションの一例は以下の通りです。

- ビジネスシーンでよく活用されているEメールや電話での学生への連絡ではなく、学生が日常に使っているLINEを活用し学生へ発信するシステムを導入(リクルート専用公式LINE)。
- コロナの影響を大きく受ける状況に対して、いち早く ZOOM などオンラインミーティングを活用した選考を実施(緊急事態宣言時などは理事長の最終面接も ZOOM を使用して実施)。
- 入職 1、2 年目のスタッフがリクルートイベントに参加し、スタッフ自身の経験や考えを伝える機会を設けることで、学生が働くイメージを具体的に持つことが出来るような取り組みを実施。
- どのように仕事のやりがいを感じるかを考えたプレゼンテーションを実施。学生の興味・関心のフェーズから【教育】【ファン化】のフェーズを目指したアプローチを実施。
- 学生のアクションを待つような待ちの姿勢ではなく、積極的にアプローチを実施。
- 内々定後から入職の期間、リクルート推進チームでフォローアップや個別アプローチを継続して実施。
- 新卒者が働きやすい環境を構築(新卒住宅補助制度を新たに創設、入職後の採用チームによる個別面談、新人研修の実施等)。



3 成果と評価

取組により以下のような成果が得られたと考えています。

- 21年度採用は 8 名、22 年度採用は 14 名、23 年採用は 9 名(予定)とリクルート推進チームでの活動スタート後は毎年コンスタントに新卒者の採用につながっており、一定の成果を得ることができた。
- 継続したフォローアップの実施によって、4/1 スタートではなく事前準備や関係性を整える入職前の期間を含めた接触機会が入職後のギャップを軽減し、離職率の低下にもつながっている。
- リクルート推進チームの継続的なリクルート活動が定着し、一般的な採用スケジュールに合わせたインターンシップ開催や説明会の実施、学生の個々のニーズに対するアプローチなどにより、採用活動期間を通して学生と接触する機会が以前に比べて大きく増加したことが採用人数として成果につながった。

4 今後の課題、他の施設・事業所へのアドバイスなど

採用市場は刻々と変化しており、その時代の学生ニーズに合わせたアクションが求められます。また、現在の学生は承認欲求が高く学生の特性を捉えたアプローチも重要なポイントになると考えています。

年々新卒採用市場は厳しさを増していますが、「人の役に立ちたい」、「人と関わる仕事に魅力を感じる」と考えている学生は多くいます。

そのような学生の興味・関心を高めていくために、仕事や職場の魅力をどのように伝えていくかを考え、学生の行動を待つスタンスではなく積極的に働きかけ、学生が行動しやすいようなアプローチを継続していくことが大事であり、それが成果に繋がっていく重要な要素になると考えています。



事例3:現場職員が学びたい、伝えたい教育訓練を通じて人材育成！

発表テーマ:人材育成

事業所名:社会福祉法人 明石恵泉福祉会

担当者:事務次長 小高 幸一、介護主任 藤田 弥理、介護主任 吉川 卓子

施設・事業所紹介

高齢者総合施設 職員数 580 名

【取組内容について】

1 取組を行ったきっかけ

当法人は市内に様々な形態の福祉施設を運営している総合施設です。これまで職員の人材育成については、教育訓練を重要視し、法令順守の研修実施や有効性の高いと思われる研修を各施設責任者などが発案、実施していました。教育訓練計画は各施設に委ねられており、法人として一貫性がなく、現場職員が参加したい、学びたいと思える研修も少なく、画一的という問題を抱えていました。その影響もあり、その場限りで終結してしまう研修となっているのが実態でした。

人材育成に繋がる継続性がある有効性の高い研修を実施するためには、現場からのニーズに合わせた研修の実施や施設のスケールメリットを活かした研修開催などが必要です。これを実現するため、主導となるチーム編成を行うことでニーズに即した実践に繋げることが出来るのではないかと考えました。

2 具体的な取組内容

- 法人にて教育訓練推進チームを編成。
- 現場職員へのアンケート調査にて要望抽出。
- 法令順守研修(虐待・拘束・感染症)の具体的実施方法の検討及び現場ニーズの多い研修の策定。
- 適材適所の講師を施設内外で準備調整。福祉分野の講師のみに捉われず新たな視点からの学びが出来る研修講師を調整。

■研修内容

危険予知研修、拘束・虐待研修、接遇研修、腰痛予防研修、看取り研修、災害研修、ゲートキーパー研修、認知症ケア研修、認知症家族会との意見交換会、市民救命士研修

教育訓練年間計画書（法人統一）

対象施設：全施設

2022年3月22日 ISO事務局・教育訓練チーム

教育・訓練項目	対象者 所属	種別/方 法	テキスト 講師	実施 期間	教育・訓練項目	対象者 所属	種別/方 法	テキスト 講師	実施 期間
事故予防研修 （危険予知）	介護職員	講義	介護主任	R4年 4月15日	ゲートキーパー研修	管理者 部門責任者	講義	#	R4年 9月予定
災害研修 （被災地体験より）	全職員	講義	外部講師	R4年 5月予定	身体拘束研修	全職員	講義	#	R4年 12月予定
虐待研修 （児童虐待）	全職員	講義	#	R4年 6月予定	腰痛予防研修 （基礎編）	全職員	講義	#	R4年 11月下旬
接遇向上研修	全職員	講義	#	R4年 7月予定	腰痛予防研修 （基礎編）	介護職員	実技	#	R4 12月予定
感染防止研修	全職員	講義	#	R4年 8月予定	市民救命士研修	未受講者	講義・実技	明石消防署	R4年 11月予定
メンタルヘルス 研修	全職員	講義	#	R4年 9月予定	認知症研修 （認知症家族の会）	部門責任者	意見 交換会	外部講師	R5年 1月予定
看取りケア研修	全職員	講義	#	R4年 10月予定					



腰痛予防研修



認知症家族の会 意見交換会



市民救命士研修



看取り研修

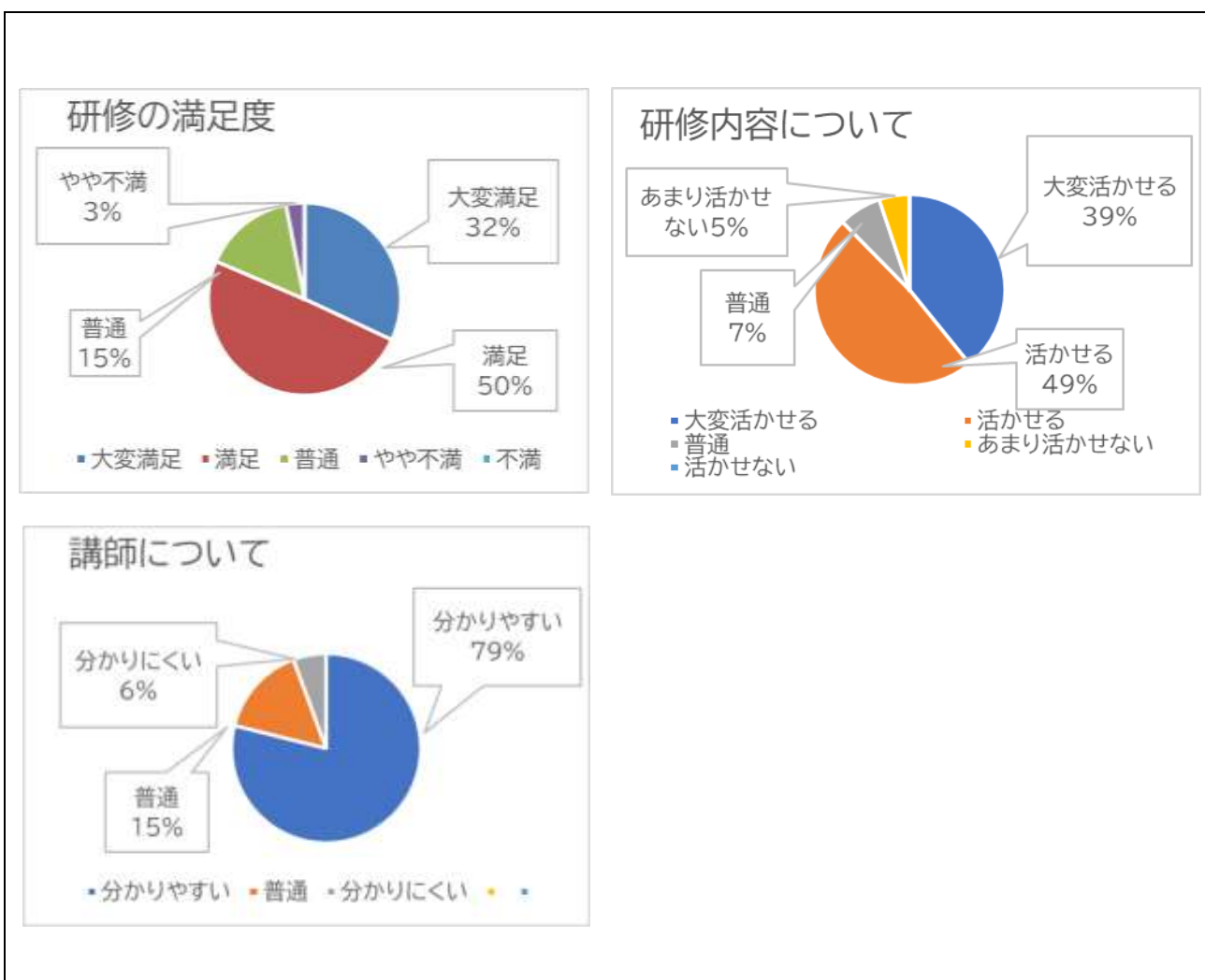


3 成果と評価

研修参加者は1回あたり20～30名の参加へと増加。研修後は職員による積極的な伝達講習に繋がり、情報共有が強化されました。また、『次はこんな研修をしてほしい』との希望もあり、教育訓練への関心が高まった職員も見られました。

法人としては一体的に教育訓練計画を策定することで、業務実態に合わせたスケジュールリングを事前調整することが出来ました。研修内容についても、法人のスケールメリットを活かし、通常では費用面で依頼しづらい講師調整が行えたこと、多種多様な研修実施の選択肢が広がったことでより有効性の高い研修の機会が確保出来ました。

部門責任者などは自身が講師やファシリテーターとしてのスキルの発揮の場となったことも成果に挙げられます。



4 今後の課題、他の施設・事業所へのアドバイスなど

■課題

研修参加者がモチベーションの高い方や一部の職員に偏る傾向があり、本来人材育成も兼ねて参加してもらいたい方にも参加を促すシステムも必要と感じました。

■他の施設・事業所へのアドバイス

教育訓練は人材育成の柱であり、教育訓練内容、計画が法人のニーズに沿っていなければ、方向性にずれが生じます。多様性の有る研修を行いつつ、法人目標に沿った研修開催などの調整が求められます。外部講師に依頼すべき部分、当該施設職員が実践の成果を伝え、他施設へ広げる場となる研修にするなど実施形態など見極めも不可欠であると感じました。