



人材定着とケアの質向上に 介護・福祉業向け

LINE WORKS 導入事例集



※2021年7-8月期 日本マーケティングリサーチ機構調べ
インターネットリサーチ WEB 比較印象調査



ご利用者の
申し送り

委員会
運営

多職種
連携

緊急連絡・
安否確認
BCP対策

ハラスメント
対策

ご利用者・
職員の
予定管理

さまざまな業務がひとつのアプリで完結！

はじめに LINE WORKSをはじめる際の心得

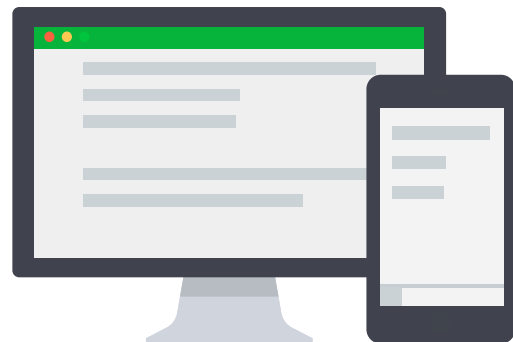
LINE WORKSは、会社や団体など働くチームのメンバーで使うアプリケーションです。

企業/団体で新たにLINE WORKSを開設する人を管理者と呼びます。管理者は企業/団体で使用するLINE WORKSを開設し、その中にメンバー（上司や同僚の皆さん）を招待します。まずは会社や団体ごとのLINE WORKSを用意し、コミュニケーションを開始しましょう！

LINE WORKSの特徴

LINEと似た操作感で
教育不要ですぐに使える！

無料プランで
初期投資なしでスタートできる！



充実した機能が
一つのアプリで
完結！



介護業界関係者が
選ぶチャットツール1位

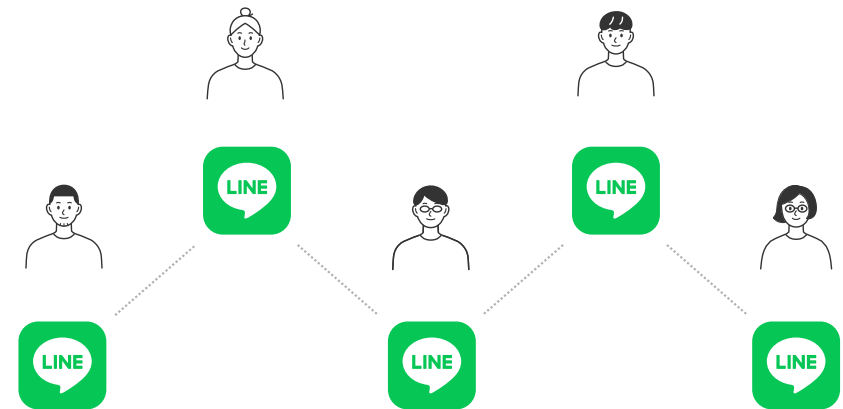


※2021年7-8月期 日本マーケティングリサーチ機構調べ
インターネットリサーチ WEB 比較印象調査

はじめに “LINE” と “LINE WORKS” の違い



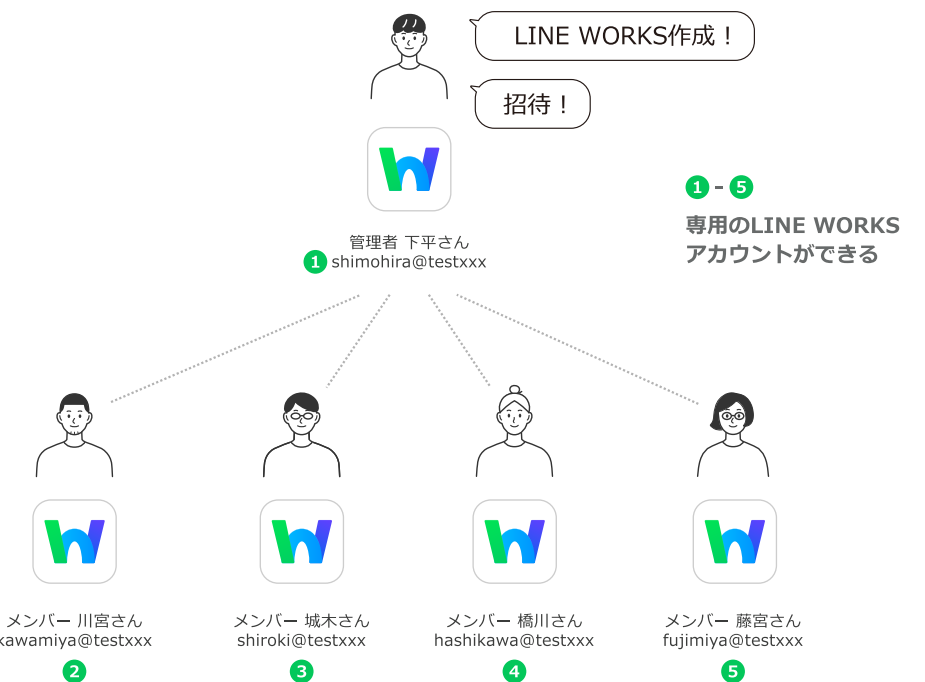
LINE
個人単位でつながるコミュニケーションツール



プライベートのLINEと繋がるため組織での管理は不可



LINE WORKS
企業、団体全員がつながるコミュニケーションツール



専用の環境で管理者による管理が可能



医療法人社団健育会 ひまわりサポートグループ

患者様・ご家族に安心をお届けするために欠かせないのは連携の速さ。病院とLINE WORKSでつながり連携を強化することで、稼働率が格段に向上しました。

所在地：宮城県 | 利用目的：内勤・外部連携 取引先連携 ナレッジ共有



Before

- 紙や電話で情報共有をしていたため、利用者の引き継ぎや申し送りの対応に時間がかかっていた
- 利用者に十分な支援を行うために、外部との密な連携が必要だった

After

- 出先においても重要な情報を一斉に周知でき、効率的な情報共有が可能に
- テレビ会議のシステムをLINE WORKS標準機能に置き換え、利用コストが削減
- 病院と退院患者に関する細やかな情報連携の結果、施設の稼働率が大幅に向上

訪問看護・介護、居住介護支援などの事業を行う医療法人社団健育会 ひまわりサポートグループ。利用者とそのご家族に住み慣れたご自宅で安心して療養していただくために、同一法人である石巻健育会病院などと、LINE WORKSの外部連携を活用してスムーズな情報共有を実現しています。

導入前の課題

レスポンスを速く、連携を密にする
情報共有の方法に課題

若林さん：訪問看護の事業は、職員が日中一日でご利用者様の自宅を数カ所周りながら、その中で関係者と色んな情報共有をしていかなければなりません。いままでは紙や電話での情報共有の方法を取っていたのですが、対応するまでに少し時間がかかっていました。

いま病院には、患者様の入院期間をできるだけ短くし、在宅復帰を促す機能が強く求められています。そのため石巻健育会病院とは今までも連携を密に取っていたのですが、さらに早いレスポンスができれば良いだろうと考えました。

伊藤さん：退院支援に際して、私たち病院は介護を担当するケアマネジャーと頻繁に連絡を取り合う必要がありますが、ケアマネジャーの折り返しの連絡を数日待たなければいけないこともあり、連絡を密に取れることが重要だと感じていました。

導入の決め手

みんなが使いやすく、監査機能がある
管理がしやすいLINE WORKSを導入

若林さん：連絡のタイムラグを少しでもなくしたいという思いからビジネスチャットの導入を検討しました。重要視したのは、みんなが使いやすいものであること、監査がきちんとできる機能があることでした。LINE WORKSのWebサイトで、導入事例や社員ブログなどを参考にした結果ユーザーインターフェースがLINEに近く、みんなが使いやすい、管理もしやすいという評価に納得して、LINE WORKSを導入することにしました。導入後当初は私を含め2名で行っていた利用促進活動でしたが、ICT委員会でグループ全体への浸透速度が早まりました。

アンケート機能を使ってユニフォームについての希望を収集したことをきっかけにLINE WORKSの利便性が職員の間で浸透し、一気に広まっていったと感じています。

導入後の変化

利用者に関する情報を迅速かつ一斉に周知が可能に
きめ細やかで効率的な連携ができるようになった

畑中さん：いままでだったら事務所にいなければ聞かなくてできなかった情報を、LINE WORKSのトークを使うことで皆に一斉に周知できることにとってもメリットを感じています。言葉での表現が難しいことは、撮影した画像等で速やかに共有できます。

また、スタッフどうしが、きめ細やかにコミュニケーションができるようになったという印象があります。

若林さん：現在は石巻健育会病院の連携室の職員、ひまわり在宅サポートグループのケアマネジャーや看護師と

LINE WORKSの活用される機能

外部トーク連携	石巻健育会病院の連携室の職員のLINE WORKSと、ケアマネジャーや看護師がトークグループでつながることで病院と施設間の情報連携が密になります。複数のスタッフで同時にやりとりできるので、電話で起こりがちな担当者不在や伝言メモなどによる情報の滞留を防ぎます。
アンケート機能の活用	アンケート機能を使い、スタッフの意見を手軽に調査・収集することができます。また、自動集計機能により集計作業の負担も軽減されます。
ビデオ通話を活用	ビデオ通話で離れている事業所とオンラインでの会議が可能に。標準機能として備わっているため、コストの削減にもなります。

お話をうかがった方々



ひまわり在宅サポートグループ
在宅部長
若林 陽盛さん



石巻健育会病院
医療連携室 室長
伊藤 朋久さん



ひまわり訪問看護ステーション
室長
畑中 久仁子さん

導入事例全文

QRコードをカメラで読み込む
または、URLをクリック



<https://line-works.com/cases/himawari-zaitaku/>

社会福祉法人黒部市社会福祉協議会

介護ヘルパーどうしの業務情報を相互に素早く共有。サービス品質の向上だけでなく、ICTを活用した実証実験にも活用し、地域住民を見守る環境づくりを目指します。

所在地：富山県 | 利用目的：内勤・外勤連携 ナレッジ共有 Bot活用



Before

- ・別々の現場で業務するホームヘルパー同士の情報共有が難しい
- ・ご利用者のリアルタイムな状況を正確に伝えるのに苦労する

After

- ・ケアマネージャーからの指示が関係者全員に確実に伝わる
- ・メンバー同士でのご利用者の情報共有が正確かつ迅速になった

社会福祉法人黒部市社会福祉協議会は、訪問介護をするホームヘルパーやケアマネージャー、事務所スタッフ間の情報共有ツールとして、LINE WORKSを導入。スピーディかつ確実に情報伝達が行われる環境を構築しました。また、ICT機器とLINE WORKSを連動した地域での「見守り」の実証実験にも取り組まれています。

導入前の課題

別々の現場で業務するホームヘルパー同士が、密なコミュニケーションを図ることが困難

杉本さん：当社協のホームヘルプセンターでは、正職員9名、パートスタッフである登録ホームヘルパー約20名が、170名ほどのご利用者宅を訪問してさまざまな介護サービスを行っています。1人のご利用者に対するサービスに複数のスタッフ関わっていることから、関係するスタッフ全員が情報を共有することが不可欠ですが、別々の現場で業務をしているホームヘルパー同士が一堂に顔を合わせる機会は少なく、お互いに密なコミュニケーションを図ることは難しいのが課題でした。

高村さん：例えば1人の利用者に1日2回サービスを提供するケースで、午前中に訪問したホームヘルパーがご利用者に熱があることに気づいたら、午後訪問するホームヘルパーにそのことを伝えなければなりません。スタッフ同士の意思疎通をしやすいするためのツールの導入が急がれました。

導入の決め手

多くのスタッフが日常的に利用しているLINEと操作性が似ており、スムーズな普及を期待

小柴さん：いくつかのコミュニケーションツールを比較検討し、わざわざログインすることなく利用できるLINE WORKSが最も使いやすいそうだと思います。ホームヘルパーは40歳代以上の女性が多く、複雑なコミュニケーションツールを使いこなすのは容易ではありませんが、大半のスタッフがスマホを所有し、日常的にLINEを利用しています。LINEと操作性が似ているLINE WORKSなら無理なく普及するだろうと考えました。

高村さん：導入時には、スマホやIT機器の操作に比較的長けているヘルパー職員3名を“アンバサダー”として、個々のホームヘルパーに操作法をレクチャーしてもらいました。“アンバサダー”がホームヘルパーの疑問を解決してくれるため、これまでのところ操作法などに関して総務課に問い合わせが寄せられることもありません。

導入後の変化

ご利用者の状況を瞬時に共有。チャットボット機能を活用し地域の見守り

栃林さん：トークグループを活用することで、メンバー同士がご利用者のリアルタイムな状況を瞬時に共有できるようになり、ケアマネージャーからの指示も関係者全員に確実に伝えられるようになりました。また、他のホームヘルパーに伝達したいことがあるときも、LINE WORKSは既読が表示されるので確実に届いたことがわかり、安心です。

渡辺さん：以前はご利用者のお宅の薬の保管場所や、処方箋の内容などを別のホームヘルパーにテキストや口頭

で伝達するのに苦労していましたが、LINE WORKS導入後はそうした情報を画像とともにわかりやすく伝えられるようになりました。

小柴さん：当社協では関係機関と協力し、ICT活用プロジェクトの実証実験を行っています。黒部市在住の後期高齢者世帯にICT機器を設置し、ご利用者が「元気です」といった内容のカードを機器にかざしてボタンを押せば黒部市社協に通知されることで、見守りが行われる仕組みです。ICT機器には、当社協がご利用者に送信したテキストを音声で読み上げる機能もあり、そこにLINE WORKSのチャットボット機能が使われています。誰もが安心して生活できる地域づくりに向け、この実証実験は今後も継続する予定です。

LINE WORKSの活用される機能

グループトークでリアルタイムで情報共有	別々の場所で作業することが多いホームヘルパー同士が、リアルタイムでご利用者の情報を共有できます。他のホームヘルパーに伝達したいことがあるときも、既読機能で確実に情報共有がなされたことが分かります。
画像送信機能	ご利用者のお宅の薬の保管場所や、処方箋の内容などを、LINE WORKSの画像送信機能で迅速かつ正確に伝えられます。
チャットボットの活用	ICT機器とチャットボット機能の連動による「見守り」を実証実験しています。

お話をうかがった方々



総務課 課長補佐／経営戦略係長
小柴 徳明さん



ホームヘルプセンター 在宅福祉課
主任 渡辺 恵里子さん



在宅福祉課 在宅福祉係長／
居宅訪問介護係長 杉本 歩さん



ケアセンター／ホームヘルプセンター
在宅福祉課 介護支援専門員
栃林 弓さん



総務課 嘱託職員
高村 千恵美さん

導入事例全文

QRコードをカメラで読み込む
または、URLをクリック

<https://line-works.com/cases/kurobesw/>





株式会社あきた創生マネジメント

スタッフに応じた使い分けでスムーズに情報を共有。ICTの活用でよりよい支え合い・助け合いが充実した職場環境が醸成され、介護職の本来の魅力を再確認。

所在地：秋田県 | 利用目的：従業員間の連絡 会議・朝礼 ノウハウ共有



Before

- 導入済みの介護記録システムではリアルタイムな情報共有が難しく、手書きのメモのやり取りが多く、引き継ぎに苦労していた
- 会議出席のためだけに往復1時間かけることが非生産的であった

After

- 伝える手間が解消し、不要な残業削減と空き時間の有効活用が実現
- 発言の少ないスタッフからも多くの意見が集まるようになった
- ナレッジ情報の共有やご利用者様のご家族とのコミュニケーションが活発化

株式会社あきた創生マネジメントは、秋田県で介護施設運営を展開しています。スタッフ間の連絡にLINE WORKSを導入した同社は、リアルタイムな情報共有とペーパーレスを実現しました。また、社内の情報共有だけではなく、ご家族とのコミュニケーションにもLINE WORKSを活用しています。

導入前の課題

手書きした紙ベースのやり取りが多く
導入済みのシステムでは細かい業務の引継ぎに課題

株式会社あきた創生マネジメントでは、これまでスタッフ間でのケア情報や申し送り事項を紙に書いて伝達していました。しかし、必要な情報を紙に手書きしてやり取りすると、「字が汚くて読みづらい」「文章として分かりづらい」といったこともあり、意思疎通に苦労することが多かったそうです。また、同社では介護記録システムを導入済みでしたが、このシステムではリアルタイムに細かな業務の引継ぎができませんでした。また、集合型の会議にも課題があったそうです。同社の職場には車で通う人が大半、遠い人は往復1時間をかけているそうです。会議のためだけに移動時間を費やすことに非生産性を感じていました。さらに業務の情報を個人携帯のショートメッセージやLINEなどでやり取りすることは情報漏えいのリスクを考えると避けたいという思いがありました。

導入の決め手

スムーズに意思疎通ができるツール
操作性に馴染みがあることが決め手

「スタッフどうしがスムーズに意思疎通できるツールとしてLINE WORKSに注目しました。LINE WORKSは手書きが苦手な人でも関係なく情報を伝達できます。また、PCでもスマホでも利用できるので、例えばご利用者の様子を写真や動画で共有するといった、紙では伝えられない映像としての情報伝達も可能です。トークは時系列で遡れるため、あとから記録を振り返ることのできる点が選定のポイントでした」（井上さん）
また、会議のためだけの移動時間を減らすためにもオンラインでの情報共有やオンライン会議ができるツールであることもLINE WORKSが選ばれた理由のひとつでした。
導入にあたってまずは井上さんがLINE WORKSをインストールし、2、3日使用感を確かめたうえで、プライベートでもスタッフに馴染みあるLINEの操作性に似ていたことから、全スタッフで使うことを決定しました。

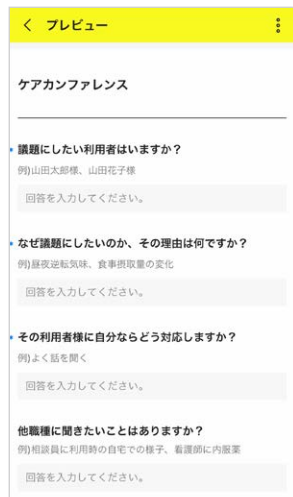
導入後の変化

意見を伝えやすくなり、ナレッジ情報の共有など
コミュニケーションの機会が増して活発になった

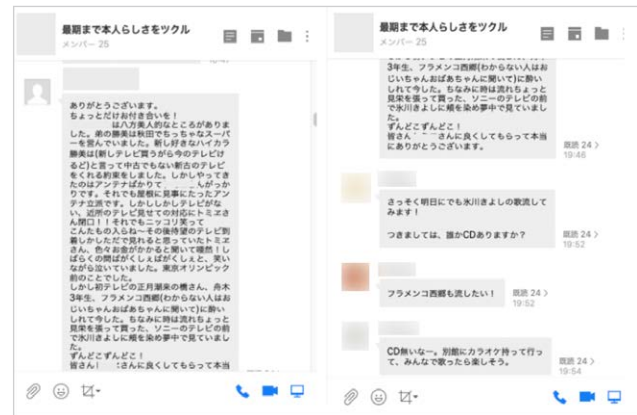
会議の議事録はグループのノートにアップするので、スムーズな情報共有が可能になりました。さらにアンケート機能の活用では思わぬ相乗効果が生まれたそうです。
「会議に対する反応を後日LINE WORKSのアンケート機能で募ったところ、以前は発言が少なかったスタッフから多くの意見が集まるようになりました」（井上さん）
掲示板機能のあるホームには、スタッフが読んだ書籍の紹介などを掲載することで、日々の業務連絡とは関係のないナレッジ情報も積極的に共有するようになり、コ

LINE WORKSの活用される機能

グループトーク	スタッフどうしが写真や動画などを共有しながら、紙では伝えられないタイムリーな情報をスムーズに伝達ができます。会議の議事録や過去のトークを遡ってあとから記録を振り返ることもできます。
アンケート	対面では伝えづらい意見や若手・実習生などの幅広い年齢層のスタッフからの意見など、さまざまな意見をアンケートで募ることができます。
掲示板	業務連絡以外のナレッジ情報の共有など、スタッフ間でのコミュニケーションの機会として活用できます。



アンケート機能を活用し、若手スタッフからの意見も多く集まるように



ご利用者様のご家族とのやり取りに活用。施設での様子など共有している

お話をうかがった方々



代表取締役
阿波野 聖一さん



介護スタッフ
井上 玄さん

導入事例全文

QRコードをカメラで読み込む
または、URLをクリック

<https://line-works.com/cases/rin-sousei/>



社会福祉法人 雪舟福祉会

電話で行っていた利用者のご家族との連絡を迅速化。スマホ1つで緊急連絡、ワクチン接種調査、予定管理、購買管理などあらゆる作業を効率化し、ケア業務への時間を拡充しています。

所在地：岡山県 | 利用目的：連携ツール LINEとの連絡 予定の見える化



Before

- ・利用者のご家族との連絡は電話とFAXが中心で、情報を迅速に伝えることができなかった
- ・予定調整のための会議の実施や、40名以上の紙で集めたシフト希望の集計作業などの負担があった
- ・購買作業や管理に手間がかかっていた

After

- ・気軽に相談ができる環境になり、利用者のご家族とスムーズに情報共有ができるようになった
- ・予定が見える化して会議を廃止したり、シフト希望やワクチン接種意向調査を効率化
- ・Amazonビジネスを連携し、買い出しや購買管理の負担を大幅軽減

社会福祉法人 雪舟福祉会は、2018年の西日本豪雨災害を機に、緊急時の連絡手段を模索する中でLINE WORKSを導入。これまで電話とFAXが中心だった利用者のご家族や関連業者とのやりとりが迅速かつ正確になり、職員が本来業務に集中できる顕著な効果をもたらしています。

導入前の課題

BCP対策のため、全職員に一斉通知が可能なコミュニケーションツールを検討していた

社会福祉法人 雪舟福祉会は、2018年の西日本豪雨を機に、介護事業や保育事業を継続的に運営できるようにBCP（事業継続計画）策定にいち早く着手。BCP対策の一環として、全職員に一斉に通知できる新たなコミュニケーションツールの導入が必要不可欠だった雪舟福祉会が、複数のビジネスチャットを比較検討した中で、最終的に選定したのがLINE WORKSでした。



導入の決め手

導入がスムーズで誰でも簡単に利用可能
コンプライス順守の面でも有効

「LINE WORKSは携帯番号を登録してすぐに使えるので、導入がスムーズに行える利点があります。また**選定の一番の決め手になったのは、誰でも簡単に使えること**です。既に一部の職員は個人のLINEでグループを作って情報をやりとりしていたので、その延長線上で手軽に活用でき、情報セキュリティも担保できます。管理者の立場では、職員のトーク履歴を抽出できたり、退職するメンバーをグループから外したりができるので、コンプライアンス遵守の面でも有効です」（守安さん）
職員間の連絡は、施設や部署、プロジェクト単位でトークのグループを作成して行っています。ただし、LINE WORKSは個人のスマホで利用しているため、職員に強制はせずに、事前にルールを定めて運用する独自の工夫を行っています。

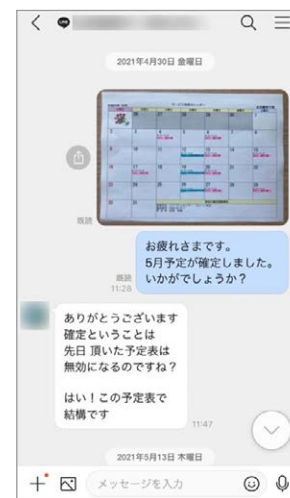
導入後の変化

利用者や業者との情報共有のスピードアップが実現
さまざまな機能を活用し、業務が効率化した

コミュニケーション手段がLINE WORKSに置き換わったことで、写真も簡単にやりとりできるようになったといえます。利用者の自宅に手すりを設置したいというケースでは、ケアマネージャーが現地の写真を撮影して外部の福祉事業者のLINEに画像を送る取り組みを実践しています。「ご家族からも、些細なことでもLINEで気軽に相談できると大変好評です。以前は、福祉事業者に連絡して現地に来てもらい、手すりの設置場所などを確認していました。現在はその**手間が省け、スピーディに対応できてい**

ます」（光岡さん）

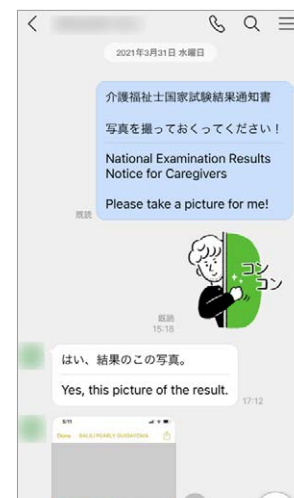
アンケート機能を利用した「新型コロナワクチン接種意向調査」も行っています。「90名の職員に接種希望調査を実施後、回答者のデータを**CSVに変換して編集すれば、市に提出する書類が簡単に作成できるので、とても便利です**」（守安さん）
そのほかDropboxやAmazonビジネスと連携して、個々の職員が本来業務に集中できる環境づくりに努めている。「（Amazonビジネスの連携により）注文すると同時に事務処理をする担当者に通知が届くため、いつ誰が購入したのかも分かりますし、月末締で各部署まとまった請求書が届くため、購買後に生じていたレシート管理や立替金処理などの事務作業がすべてなくなりました」（守安さん）



利用者のご家族への連絡や気軽な情報交換も面会を待たずに画像やチャットでスムーズに共有



Excelからデジタルカレンダーへ進化。スマホからいつでも誰でも閲覧ができる



自動翻訳機能を活かして外国人就労者のコミュニケーションを補完

お話をうかがった方々



事務長
守安 伸聡さん



ケアプランセンターセレーノ総社
管理者
光岡 明美さん

導入事例全文

QRコードをカメラで読み込む
または、URLをクリック



<https://line-works.com/cases/sesshu-fukushikai/>

株式会社メグラス

ムリ・ムラ・ムダのない情報共有を実現。採用、ハラスメント対応やBCP対策に活用され利用者様とスタッフの安全を確保する重要な役割を担っています。

所在地：愛知県 | 利用目的：従業員間の連絡 コンプライアンス・セキュリティ BCP・安否確認



Before

- ・スタッフは動きながら業務をしていることから、プリントを配っても文字が多いと読まない
- ・現場での連絡事項は口頭で一方的に伝えることが多かった
- ・中間管理職と現場スタッフのコミュニケーションに課題があった

After

- ・連絡事項の共有を「ムリ、ムラ、ムダ」なくタイムリーに行えるようになった
- ・会社全体の方針を直接スタッフが確認できるようになった
- ・施設利用者様の入居日や各スタッフのスケジュールを全体で確認できるようになった

介護付き・住宅型有料老人ホームやグループホームにて介護サービスを提供している株式会社メグラスは、LINE WORKSを日常の情報伝達の効率化に加え、採用活動でも活用。またコロナ禍のBCP対策やハラスメント対応窓口としても効果を発揮しています。

導入前の課題

リアルタイムな情報共有が難しい
現場スタッフと管理者のコミュニケーションに課題

飛田さん：以前の社内業務では、コミュニケーションコストが高いことが一番の課題でした。現場のスタッフは常に動きながら仕事をしているので、プリントを配っても文字が多いと読まない傾向があります。そのため、連絡事項を口頭で伝えることが多かったのです。また中間管理職は、現場に「会社の方針だから」と一方的に伝達するだけで、背景や理由をきちんと説明しなかったのので、「急に言われても困る」と困惑するスタッフが少なくありませんでした。そこで、組織の伝達経路の垣根を取り払い、現場のスタッフとリアルタイムに直接コミュニケーションを図るためにはどうしたらよいのか、真剣に考えるようになりました。

導入の決め手

スタッフが情報共有のツールとして利用しやすい
トラブル発生時の機能性が決め手

加藤さん：各社が提供しているチャットツールを複数比較検討しました。導入においての方針は、個人のスマホで、「いつでも、どこでも、誰でも、すぐに情報を共有できる」でした。その中で、システム管理者目線でポイントになったのが、MDM（モバイルデバイス管理）です。万が一スマホを紛失しても、アプリデータを削除したり、デバイスを初期化することができるためです。その機能がチャットツール自体に最初から実装されているのは、LINE WORKSだけでした。管理者側からすべてのログを見ることができ、何かトラブルが起きたときに後追い調査が行えることも決め手になりました。

一方、利用するスタッフ目線では通常のLINEと同じユーザーインターフェースなので、特別な操作教育を行わずに、誰でもすぐに使えることが選定理由として挙げられます。

導入後の変化

「ムリ、ムダ、ムラ」のない情報共有を実現
BCP対策やハラスメント対応にも活用

飛田さん：すべての会議の議事録を掲示板にアップしました。その結果、伝言ゲームのように情報を伝えていくピラミッド型の組織から、誰もが会社の方針に基づいて主体的に行動し、自ら意思決定するフラットな組織形態へ変革することができたのです。

加藤さん：LINE WORKS で施設利用者様ごとの掲示板を作成し、そこにケアカルテや申し送り事項を記載することにより、「ムリ、ムダ、ムラ」がないタイムリーな情報共有を実現しています。

LINE WORKSの活用される機能

掲示板	会議の議事録や施設入居者の申し送り事項、新型コロナ対策マニュアルをアップします。全スタッフに必要な情報を漏れなく共有することができます。
カレンダー	予定を入力することで、全社で新しい施設利用者様が入居する日時や、自分が担当するフロアのメンバーが会議で抜ける時間などを確認できます。登録された予定を削除することで、スケジュールがキャンセルになった場合も共有をする手間が省けます。
グループトーク	情報共有をタイムリーかつ迅速に行うことができます。採用活用においては、応募者に関わるスタッフのグループトークを作り、採用・入社に関する情報共有、予定管理に活用できます。

浅井さん：BCP 策定の一環として、自社独自の新型コロナ対策マニュアルも作成しました。感染状況に応じた 4 段階のステージごとに具体的な対応策を明記し、各施設のデジタルサイネージに表示。掲示板にアップして全スタッフに周知徹底を図っています。また、採用から定着において LINE WORKS を活用しています。職種などの基本情報、面接スケジュールなどを共有し、内定者の受け入れ準備などが速やかに行えて便利です。スタッフプロテクション制度（※）では、ハラスメントに該当するケースが生じた場合はホットラインとして設定している LINE WORKS から本人が報告します。こういった活動がスタッフを守る仕組みとして定着し、スタッフの定着率向上と持続可能な介護サービスの提供につながることを期待しています。

※スタッフプロテクション制度：介護スタッフが利用者や家族からハラスメントを受けた際の言動を3分類に色分けし、それぞれの措置方法をマニュアル化して周知・本人からの申告に基づき対処するメグラス社独自の社内制度。

お話をうかがった方々

代表取締役
飛田 拓哉さん



ソリューションアーキテクト
加藤 俊太郎さん

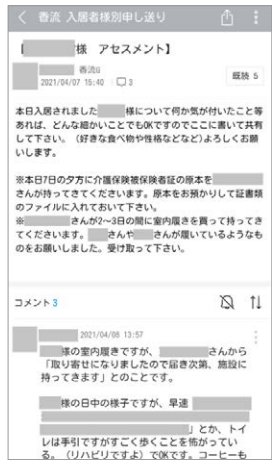


メグラスファンスペレッダー
浅井 有希子さん

導入事例全文

QRコードをカメラで読み込む
または、URLをクリック

<https://line-works.com/cases/meglus/>



ホームを活用して施設入居者様の申し送りを関係者全員へ発信。情報伝達の抜け漏れを防ぐ



スタッフの誰が何時に不在になるのかが一目でわかる。予定されていたスケジュールがキャンセルになっても共有をする必要がない



スタッフに感染症の陽性が判明したとき、本人から速やかにメグラス全体のトークルームで報告

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。

所在地：三重県 | 利用目的：電話・メールの削減 従業員間の連絡 予定の見える化



Before

- ・本社から各施設長への連絡はメールや電話を利用しており、やり取りが煩雑になっていた
- ・災害時など各施設の状況を正確に把握するのが困難だった
- ・確認や予定調整などの個別連絡に手間がかかっていた

After

- ・本社から全体に向けてスムーズかつ的確に情報共有ができるようになった
- ・写真の共有で状況確認がしやすくなり、迅速な判断が可能になった
- ・対応の記録や予定が見える化され、業務効率が向上した

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。

導入前の課題

本社と各施設とのメールや電話での煩雑なやり取りに課題

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、そのやり取りが煩雑になりがちだったのです。

濱地さん：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が、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。

導入の決め手

緊急時にも有効なメッセージの既読機能がポイント

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。

導入後の変化

全体向けの情報共有がスムーズに
対応の記録や予定が見える化され、業務効率が向上

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的確に情報共有できることです。

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。

ほかにも、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。

また、当社では面談専用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。

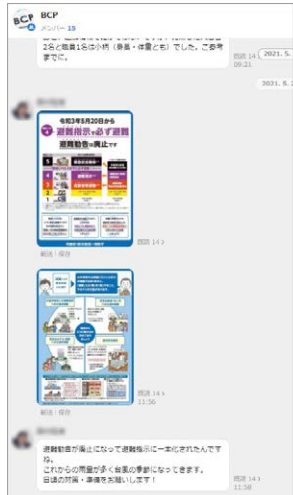
LINE WORKSの活用される機能

トーク	一斉に情報の共有と確認ができるようになり、課題の迅速な解決に役立ちます。写真を送ることで、今まで伝わりにくかった状況の共有などがスムーズに可能です。業務に関するやりとりが記録として残り、後から検索して確認することができます。
カレンダー	スタッフとの面談や委員会などの会議予定などをカレンダー上で管理できます。急な予定変更があってもカレンダーで空き時間を確認しながら調整できるので、予定調整も容易に行えます。
アンケート	研修内容などについての意見をアンケート機能で集計することができます。一斉周知・自動で結果が集計されるので、紙の運用より簡単で、スピーディに実施することができます。

お話をうかがった方々

介護付有料老人ホームみっかいち
施設長
松原 和之さん

本社
事務
濱地 花寿さん



BCP 対策グループでは、災害時の対応情報などを周知



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

導入事例全文

QRコードをカメラで読み込む
または、URLをクリック

<https://line-works.com/cases/welfare-mie/>



株式会社奏ホールディングス

セキュアでタイムリーなコミュニケーション基盤をLINE WORKSで構築。職員の勤務状況が見える化され、業務効率化や残業時間の抑制につながっています。

所在地：沖縄県 | 利用目的：従業員間の連絡 予定の見える化 連携ツール



Before

- ・個人のLINEを使った業務連絡では、誤送信などによる情報漏えいのリスクを懸念していた
- ・プライベートの連絡と混在し、重要な業務連絡を見落としてしまうことがあった

After

- ・利用者の個人情報をセキュアにやりとりできる体制を整備できた
- ・プライベートと仕事の連絡が分けられ、業務連絡もスムーズに
- ・職員のタスクや勤怠管理が効率化された

障がい福祉サービスを提供する株式会社奏ホールディングスは、職員のコミュニケーション基盤をLINE WORKSで構築。利用者に関する情報をセキュアにやり取りでき、各シフト間の申し送りも引き継げる環境を整備しました。タスク機能や勤怠管理ツールとのAPI連携も活用し、多くの業務の効率化を実現しています。

導入前の課題

個人LINEの業務利用で、誤送信による情報漏えいのリスクや管理の手間が発生

佐喜眞さん：2019年の会社設立後、運営するグループホームの数が短期間で急速に増えたのに対して、社内のコミュニケーション基盤が未整備で、職員間の業務連絡に個人LINEを使っていました。やり取りする際は利用者のプライバシーに極力触れないよう配慮していましたが、それでも秘匿すべき個人情報がプライベートの友だちへの誤送信等で外部に漏えいする潜在的なリスクがあり、早急な対策が必要でした。

金城さん：添付されたファイルの保存期間が短い、退職した職員とのつながりが持続されてしまうなど、個人LINEの業務利用には多くの不都合がありました。

又吉さん：また、LINEのグループ数も増え、休日も私用アカウントに業務連絡が入るので、重要な情報を見落としてしまうこともあり、公私を区別できないのも問題だと思っていました。

導入の決め手

他ツールと比べても使い勝手がよく、LINEと同等以上の機能を有するLINE WORKSの導入を決定

佐喜眞さん：比較的操作が簡単なビジネスチャットツールを試験的に使ってみましたが、それでも多数の職員から操作が難しいという声が寄せられました。そこで目を向けたのがLINE WORKSです。全職員が使い慣れているLINEと操作性が近いので、無理なく移行できるのではないかと考えました。私の経営する別の会社では以前からLINE WORKSを利用しており、使い勝手のよさは実証済みでした。

金城さん：まずコンサルティング部門で試用し、それまで業務連絡に使っていたLINEと同等以上の機能があることを確認できたので、全社に導入することを決めました。グループホームへの展開にあたっては各施設の代表者に基本的な操作法をレクチャーし、代表者から各職員に説明してもらいました。特別な導入教育を必要としないのは、LINE WORKSならではの魅力だと思います。

導入後の変化

連絡をセキュアに行える業務基盤を整備。
職員のタスクや勤怠管理も効率的に

佐喜眞さん：期待したとおり、運用開始と同時に全職員に定着しました。導入した当初の目的が情報セキュリティの向上だったので、利用者の個人情報をセキュアにやりとりできる体制をつくれたことに安心しました。

金城さん：プロジェクト単位でグループを作成したことで情報を整理された状態で共有できるようになり、シフトの連絡や引き継ぎもスムーズに行われています。

又吉さん：仕事とプライベートのコミュニケーションがしっかり分けられるようになり、重要な業務連絡が情報

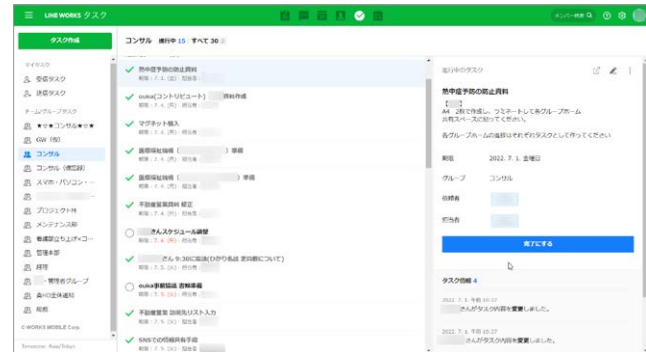
の中に埋もれてしまうということもなくなりました。
金城さん：私はコンサルティング部門の統括もしていますが、各職員の業務の進捗をタスク機能で管理するようになりました。進捗状況はカレンダーにも反映されるので、各人がその日どんな仕事を進めているかが一目瞭然です。また、タスクがいつ完了したかも把握できるので、業務日報を提出してもらう必要がなくなりました。他にも勤怠管理を省力化するため、勤怠管理ツール「ハーマス勤怠」とLINE WORKSと連携させ、職員がトーク上で出勤・退勤の打刻ができるようにしました。職員の勤務状況が可視化され、残業防止をより徹底できるようになり、1週間ほどかかっていた給与計算業務も今では2日程度で完了しています。

LINE WORKSの活用される機能

グループトーク	LINEと似た操作と機能で誰でもすぐにチャットがはじめられます。トーク（チャット）以外にも、ノート、フォルダ、スケジュール機能があり、グループ内でスムーズな情報共有が行えます。
タスク機能	顧客や取引先への連絡、報告書や資料の作成まで、「やるべきこと」を登録し管理できます。ほかのメンバーのタスクも含め、進捗状況をカレンダーで確認することも可能です。
外部ツール連携	クラウド勤怠管理システム「HRMOS勤怠 by IEYASU」とLINE WORKSを連携させることができます。トークルームから出勤・退勤の打刻が簡単にできるようになり、誰が出勤しているのかを簡単に把握することができます。



LINE WORKSのトーク画面から
出勤・退勤時間を簡単に記録



タスク機能で個々のメンバーの進捗状況をタイムリーに把握。
結果として業務日報の作成・提出が不要になった

お話をうかがった方々



代表取締役
佐喜眞（さきま）勇希さん



管理本部長
金城 大輔さん



総務部
又吉 凜さん

導入事例全文

QRコードをカメラで読み込む
または、URLをクリック

<https://line-works.com/cases/kanadehd/>



イーライフ株式会社

福祉用具専門相談員との連携を強化。顧客の急なニーズへの対応力が増す一方で、残業は3分の1に削減し、労働環境向上を実現しています

所在地：神奈川県 | 利用目的：従業員間の連絡 テレワーク FAX削減・ペーパーレス



Before

- 電話による業務連絡は、つながりにくかったり、言い間違いや聞き間違いが発生したりで非効率
- 受信FAXや書類を確認するための帰社や電話連絡が負担
- 普段顔を合わせないため、社員の行動が評価されにくい

After

- トークグループで緊急案件の依頼や対応スピードが格段に向上
- 書類はクラウドに保管し、トークでデータのURLを共有することで事務所に立ち寄る手間がなくなる
- クラウド人事評価システムの利用で社員のモチベーションがアップ

介護保険を利用した福祉用具のレンタル・販売と住宅改修事業、福祉用具に特化したコンサルティングなどを手がけるイーライフ株式会社は、社員間の情報共有をスムーズにするためにLINE WORKSを導入。さまざまな連携ツールを活用することで業務生産性と社員のモチベーションを高め、社員の働きやすい環境を実現しています。

導入前の課題

電話で行われる社員間の業務連絡の煩雑さや口頭連絡での言い間違い、聞き間違いに課題

2016年の創業時より、働きやすい職場環境を構築するために業務生産性の向上を追及してきたE-LIFE株式会社は、需要の拡大に伴い昨年12月には4支店目となる湘南営業所を開設。同社にとっての大きな課題は、社員間の業務連絡が主に電話で行われており、スピーディな情報共有をできないことでした。介護用ベッドや車椅子などの緊急納品の依頼が、営業所へ頻繁に寄せられますが、営業担当者が出先にいる場合、すぐに連絡が取れず、対応の可否をお客様に即答することができません。また、すぐに担当者と電話がつながっても、口頭による連絡では言い間違いや聞き間違いが発生しがちでした。

導入の決め手

操作性とコストパフォーマンスを評価してLINE WORKSを採用

「そうした課題を解消するには、社員間の意思疎通をスムーズにするコミュニケーションツールの導入が必要不可欠でした。LINE WORKSに注目したのは、チャットだけではなくカレンダーやアンケートなど多くの機能が1つのアプリケーションに集約されていて、コストパフォーマンスに優れていると感じたからです。また、当社はお客様の個人情報を大量に扱うので、トークログを監査できたり、遠隔からアプリ削除や初期化などができるモバイルデバイス管理（MDM）が実装されていたりといったセキュリティ性の高さにも惹かれました。複数のツールを比較検討した社員から、使い勝手が最もよさそうだと評価されたのもLINE WORKSでした」（篠本さん）

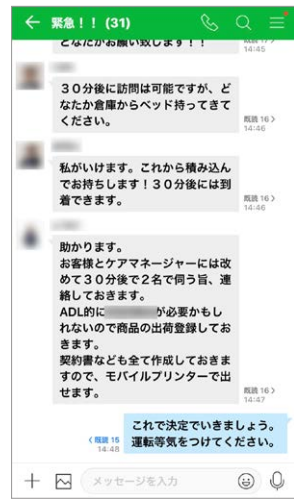
導入後の変化

グループの活用で重要な情報をリアルタイムに伝達。
1人あたりの残業時間が約10時間に削減

「この業界では午前に依頼されてその日の夕方に納品できれば速い方ですが、LINE WORKS 導入後の当社は最速で1～2時間でお届けできています。初めてお問い合わせをいただくケアマネジャー様からは、どこよりも早いと評判を聞いたとの声も増えるようになりました」（田中さん）
ケアマネジャーからFAXか郵便で送信された介護サービス計画書をPDFにして「Dropbox Business」に保管。「Dropbox Business」の共有リンクをLINE WORKSの

LINE WORKSの活用される機能

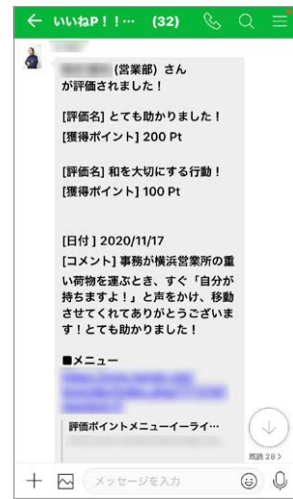
トークグループの活用	1対1のトークだけではなく、1対多のトークグループを活用することで、重要な情報を迅速に共有できます。
カレンダー	メンバーが登録した予定は他のメンバーも閲覧できます。チームの予定を俯瞰することで、新規案件を割り当てる際に、一番近い場所で予定のある社員を担当にするなど、効率的にスケジューリングできます。
クラウド人事評価システム	クラウド人事評価システム「評価ポイント with LINE WORKS」を利用し、社員が他の社員の行動を賞賛したり感謝の気持ちを伝えたい際、ポイントを付与して評価内容をトークで投稿できます。



緊急の納品案件に複数の社員が協力して対応



「評価ポイント」を連携させてトークで共有できる仕組みを構築



他の社員に対する評価内容をトークグループで共有

お話をうかがった方々

- 

代表取締役社長
篠本 高基さん
- 

横浜瀬谷営業所長
福祉用具専門相談員
田中 洸平さん
- 

事務課
作業療法士
杉本 美和さん

導入事例全文

QRコードをカメラで読み込む
または、URLをクリック

<https://line-works.com/cases/e-lifecare/>



介護・福祉業界の方向けセミナー・資料・活用事例まとめ

介護まとめ



介護・福祉事業に従事される方向けにLINE WORKSに関する様々なイベント・動画・資料リンクなどをピックアップし、随時更新しています。



介護現場で使える便利機能



徹底解説
「さわってわかったLINE WORKS」



LINE WORKS 導入のご相談

導入相談



LINE WORKSの導入をご検討の方は、問い合わせフォームよりお気軽にご相談ください。



まずは無料ではじめる！
登録はこちら

 LINE WORKS

アプリダウンロードはこちらから！

QRコードを読み取ってダウンロード
ページにアクセスできます



iPhone

App Store
からダウンロード

Android

Google Play
で手に入れよう