



導入事例

interview for

株式会社ユーアンドエヌ



医療・介護施設の経営コンサルティングはユーアンドエヌ
株式会社ユーアンドエヌ



医療・介護施設の経営コンサルティングはユーアンドエヌ
株式会社ユーアンドエヌ

株式会社ユーアンドエヌ

■ DATA:

業種：医療・福祉

ご利用規模：370 ユーザー

ご利用製品：クラウド版 Garoon

承認スピードが劇的に改善、 クレームの削減にも成功。 バラバラだった組織を一つにする情報共有基盤 「Garoon」

病院や介護老人保健施設、介護付き有料老人ホームなどさまざま業態の施設を運営しているメディカルグループ「Paulownia Medical Group（以下、PMG）」では、グループの一体感の醸成に向けて求められていた情報共有の基盤として、サイボウズが提供するクラウド版グループウェア「Garoon」を採用。就業規則や運営マニュアルの統一をはじめ、スケジュールの共有や施設の活動報告を通じて、ナレッジの蓄積や業務の効率化に役立てている。Garoon 採用の経緯について、PMG 本部事務局 常務取締役 本間 巖氏とともに、「情報共有化プロジェクト」を推進しているメンバー 5 名にお話を伺った。



（左から）

医療法人社団寿光会 ルポゼ東松戸 支配人 堀田 将伸氏

医療法人社団美誠会 荒川病院 事務長 周 艶麗氏

医療法人社団栄進会 介護老人保健施設 笠間シルバーケアセンターパル 事務長
田山 厚史氏

PMG 本部事務局 常務取締役 本間 巖氏

PMG 本部事務局 有料老人ホーム事業部 統括本部長 兼 エクセルシオール八千代
台 施設長 菅澤 弘美氏

介護付有料老人ホームエクセルシオール秦野 施設長 新海 裕子氏

導入前の課題 グループの一体感を高めていくために 情報共有基盤が不可欠だった

1987年に開設した北所沢病院を原点に、現在は7つの医療法人と2つの株式会社で構成されるメディカルグループ・PMG。病院をはじめ、介護老人保健施設や介護付有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、認知症対応型共同生活介護に向けたグループホームなどを手掛けており、52ある施設全体で4200を超える病床数を誇っている。医療機関から在宅サービスまで含めた一連の医療・介護サービスをトータルで提供し、東京や千葉、神奈川、埼玉、茨城に各施設を展開中だ。

「代表が提唱してきた“グループは1つ”という理念を実現させたいと思っていました。しかし、現場に話を聞いて回ったところ、規則が施設によってバラバラで情報共有ができていない、思っていることがあっても発信できる場所がないといった課題が判明。その課題に応えるためには、各施設の情報が手軽に共有できる基盤づくりが必要だと考えたのです」と本間氏は説明する。



本間 巖氏

PMG 本部事務局
常務取締役

導入前の課題

- 施設ごとに**就業規則や運営マニュアルがバラバラ**
- 各施設の**情報がわからない**
- 気軽に意見を発信できるツールがない**

そこで、規定の整備や事務長の評価のあり方、会議の進め方などの課題を組織横断的に解決していくためのプロジェクトを複数立ち上げることに。その1つとして設置されたのが「情報共有化プロジェクト」だった。

誰にでも負担なく使える 使い勝手の高さと 一体感醸成に必要な機能を網羅

グループの一体感を作り上げるための情報共有基盤として、グループ全体の情報がきちんと共有できるだけでなく、職員一人ひとりの意見が発信できるツールを検討した本間氏。「意見が発信できるだけでなく、情報の透明性が高められる仕組みが必要でした。本部の情報はブラックボックス化されて何をしているか分からないと言われており、その情報を開示してあげるだけでも大きく意識が変わると考えたのです」。

情報共有基盤を検討する際、外資系 IT サービスやシステムの内製化も視野にいれていたが、候補から外れた。「情報共有だけであれば Google のサービスでも可能ですが、誰かが意見を発信すればみんなが反応できる掲示板のような機能がありませんでした。付き合いのあるインテグレータが内製化した仕組みも同時に検討しましたが、グループが 1 つになるだけの魅力を備えたものではなかったのです」と本間氏。

そこで注目したのが、Garoon だった。Garoon に目をつけたのは、有料老人ホーム事業部の一部でサイボウズの無料グループウェアサイボウズ Live を使っていたことがきっかけだ。サイボウズ live はチームで掲示板でのやりとりやスケジュール共有ができるグループウェアで、まさに理想的な情報共有ツールだったという。

「サイボウズ Live では、1 つの情報を複数の人が見て意見が書き込める環境がありました。マニュアルも共有フォルダに保管しておけば誰でも閲覧でき、各施設長や事務長のスケジュールも把握できます」。誰でも意見を発信できる環境としては本間氏のイメージと合致していた。

しかし PMG の場合、将来的にワークフローによる稟議決裁の迅速化やペーパーレス化も視野に入れていた上、組織が 7 つの医療法人と 2 つの株式会社で成り立っているので細やかなアクセス権の管理が必要となる。そこで、IT に詳しくない現場でもすぐに使いこなせるサイボウズ Live の使い勝手そのままに、アクセス権の設定が柔軟にでき、ワークフローなどの機能が備わった Garoon が候補に上がった。

クラウド環境であることも決め手の 1 つだった。「施設ごとにサーバーなどの環境を整備するのは現実的ではありません。また現場は忙しくパソコンを見る時間がないので、スマートフォンからでもアクセスしやすいことも必要でした。自分たちでサーバーを持たずとも利用でき、モバイルアクセスもしやすいクラウドが最適だと考えていたのです」と本間氏。

結果として、クラウド版の Garoon が同グループ全体の一体感を作り上げるための情報共有基盤の中核として採用された。

業務品質の向上にも大きく貢献しつつ、ナレッジの源泉としても有効活用できる

Garoon は本部や各施設に所属する職員全員が閲覧できるようになっており、役職者や管理者を中心としたおよそ 360 名のアカウントにて運用されている。Garoon の導入により、「組織横断的なプロジェクトの遂行や各施設での情報共有がスムーズになった」と本間氏は語る。

導入後の効果

- 紙の申し送りノートを掲示板で共有できるようになり、**クレーム削減**
- 申請を紙から電子化し、**承認までの期間が数週間から1日へ**
- 各施設でよかった取り組みを気軽に共有できるように

口頭ベースで調整されてきた予定がスケジュール機能によって共有できるようになっただけでなく、紙のノートによる申し送り情報が掲示板機能によって手軽に共有できるようになった。結果として、認識のずれや伝達漏れが解消でき、クレームの削減にも大きく貢献している。

申し送りノートを紙から掲示板へ。クレーム削減に成功

 添付ファイル一覧  再利用する  閲覧状況 (5/7)  ファイルに出力する

★ エレベーター 部品交換の日程が決まりました。

カテゴリ : EX秦野

差出人 :  エクセルシオール秦野 事務 2019年01月24日 (木) 14:02

最終更新者 :  エクセルシオール秦野 事務 2019年01月24日 (木) 14:02

掲示期間 : 期間指定なし

2019年02月07日 木曜日 14:00からになります。

1時間エレベーター停止します。

部品交換の時に何かあった場合は

1時間を越してしまう可能性があります。

また、ワークフロー機能の利用で、承認スピードも以前より圧倒的に早くなった。以前は紙で運用しており、本間氏が代表に月に数回しか会う事ができなかったのが、承認までに数週間かかるケースもあった。今ではその日のうちに承認されるなど、承認までの期間短縮に大きく貢献している。

「去年の年末に、急を要する申請があったんです。それまで紙で数週間かかっていた申請が、史上最速の2時間で承認されて驚きました。現場でスピーディーな対応をするのに役立っています」と周氏

さらに、社長が各クリニックを周り、「良かったと思った取り組み」をメッセージ機能で共有するようになり、グループ間に一体感も生まれた。

メッセージ機能で、施設の成功事例を共有

★卓上ポット（造花）について

カテゴリ：施設管理者用

差出人：EX千葉 施設長 2018年10月10日（水） 12:26

最終更新者：EX千葉 施設長 2018年10月10日（水） 12:26

掲示期間：期間指定なし

先日社長巡視があり、その際に1F 食堂に置いている造花の卓上ポットをサイボウズで発信して下さいと社長からお話がありましたので掲示させていただきます。

1個費用は計300円で、100円ショップSeriaで購入し寄せ合わせています。フェイクグリーンになりますが、実際に食堂の雰囲気明るくなったと入居者様から好評です。



「Garoon のメッセージに、施設を飾るウェルカムフラワーのアレンジメントの写真が紹介されると、その写真を参考に施設でもアイデアを生かしますし、もしできない場合でも違った形で取り組むための題材としても役立ちます。新たなアイデアを得る場としても有効に活用できています」と田山氏は評価する。

グループ間で一体感が生まれた



4: EX山武 施設長 2018年10月11日（木） 09:27

素敵です。参考にさせていただきます。

返信する



3: エスポワール岩槻 2018年10月10日（水） 14:53

こんにちは。
素敵ですね。エスポワール岩槻でも参考にさせていただきます。
情報共有ありがとうございます。

返信する



2: EX稲毛海岸 施設長 2018年10月10日（水） 14:48

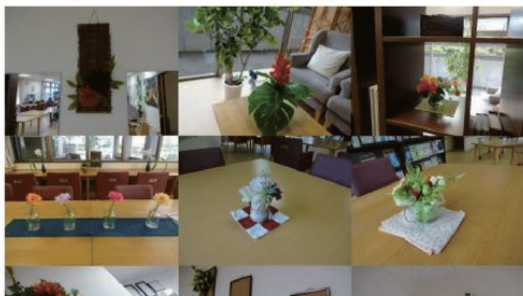
参考にさせていただきます。

返信する



5: ルポゼ東松戸 支配人 2018年10月11日（木） 10:06

ルポゼ東松戸の生活相談員も100円均一ショップのものを利用し、施設内の飾物を作成しておりますので情報共有させていただきます。
今後、更に充実させていこうと考えています。
互いに刺激し合い、相乗効果も期待したいと思います。



グループ内でのやり取りは基本的に Garoon のメッセージ機能を活用し、広報委員会など、組織や拠点をまたぐプロジェクトにはスペース機能を活用している。「Garoon はメッセージやメールの内容をスマートフォンから確認できるため、外出中でも施設の状況が容易に把握できるのはとても助かります」と菅澤氏は評価する。

「いままでは『言った・言わない』問題が発生していましたが、Garoon のメッセージ・掲示板・スペース機能を使うようになってからはやりとりがテキストとして残るため、みんなの責任感が強くなったと感じます」と周氏は語った。

導入当初、現場からの抵抗はなかったのだろうか。当初は乗り気でない声もあったものの、さまざまな工夫を凝らし、今では会議前にサイボウズ内で意見交換するなど、活用の幅が広がりつつあるという。「サイボウズでないと確認できないような情報発信を上長からしてもらうことで、サイボウズに触れる機会を増やしてもらいました」と堀田氏は述べる。

例えば、Garoon のポータル画面ではグループの経営理念が常時掲載されているだけでなく、全施設でのベッド稼働率が可視化できるようになっている。

ポータルでベッド稼働率を共有

The screenshot shows the Garoon portal interface. At the top, there's a header with the title 'ポータルでベッド稼働率を共有'. Below the header is a navigation bar with various icons for different functions like 'ポータル', 'スペース', 'リンク集', 'スケジュール', 'メッセージ', '掲示板', 'ファイル管理', 'メモ', '電話メモ', 'タイムカード', 'ToDoリスト', 'アドレス帳', 'メール', and 'ワークフロー'. The main content area displays the 'PMG経営理念' (PMG Management Philosophy) and a section for 'PMG目標 ベッド数 4000床に向けて' (PMG Target Bed Count towards 4000 beds). A red box highlights the current status: '3/24現在 3985床!! あと15床!!' (As of 3/24, 3985 beds!! 15 beds remaining!!). Below this, it lists the occupancy for the last four days, including the 51 beds from the Matsuyama Original Hospital.

PMG経営理念

昨日に学び、今日を生き、『患者さん・ご利用者さま・お客さまとともに』明日の希望を抱きます
"We learn from yesterday, live for today, and hope for tomorrow 'with our patients, with our guests'"

『PMG目標 ベッド数 4000床に向けて』

3/24現在 3985床!! あと15床!!
※松戸牧の原病院51床 を含む

3/15(金)	4007床	松戸牧の原病院50床含む
3/16(土)	4003床	松戸牧の原病院50床含む
3/19(火)	4007床	松戸牧の原病院52床含む
3/22(金)	4002床	松戸牧の原病院53床含む

また、仕事に関連した新聞の切り抜きをファイル管理機能を用いて定期的に配信する本間氏の取り組みも現場からの指示を得た。まとまった情報が手軽に確認できる便利さが現場に伝わり、利用状況の改善に大きく貢献した。

新聞の切り抜きをファイル管理機能で共有。現場に便利さが伝わる



ファイル管理機能では規定やマニュアルを共有するほかに、施設内に掲示するための情報も共有されている。「写真好きなメンバーが風景などの写真をアップする“PMG ギャラリー”や、映画および観劇のパンフレットを保管する“理事長コレクション”など、ベッドにいる機会の多い利用者の方にも楽しんでもらうための情報を共有する場としても活用しています」と新海氏。

「入力を面倒くさいと感じてしまう現場が多い中、有益な情報がダイレクトに届く環境を整備したことで、Garoon 自体を受け入れてもらいやすくなったのは間違いない」と田山氏は語る。

病院事業部に所属する周氏も「パソコン操作が不慣れな職員の多い病院事業部ですが、少しずつ導入は進んでいます。各病院の事務長も、Garoon での休暇申請を混乱なく受け入れていただくことができました」と話す。Garoon 自体の操作が簡便であるがゆえに、年配の方も負担なく機能が活用できると現場からも好評だ。

今後の展望 ペーパーレス化の推進と ノウハウ蓄積のさらなる追求を目指す

今後の展望については、まずペーパーレス化が挙げられた。

「現状は会計事務所からの指示で決済がおりたものを印刷してファイリングしていますが、相談していきながらペーパーレス化に向けた取り組みを加速していきたい」と菅澤氏は語る。

また、ファイル管理機能を使って、各施設のノウハウや業務知見を共有化していくなど、サービス品質の向上につながる活動も行っていきたいという。「すでに一部は共有されていますが、例えば各グループの成功例や労働基準監督署への対応方法など、日々の業務や労務関係で役立つ情報があれば共有していきたい」と本間氏。

さらに、遠隔地同士でも緊密なコミュニケーションできる Web 会議の基盤整備も検討している。スケジュールから Web 会議を直接呼び出すなど、Garoon との連携機能にも期待を寄せている。「Garoon を見れば、PMG のことがしつかりわかるぐらいに、情報基盤として成長させていきたい」と本間氏は最後に力説した。