

わかばケアセンター 様

Gluegent Appsグループスケジューラーの導入により、ヘルパーのシフトを分かりやすく確認し、スケジュール調整のスピードアップを実現！



足立区に9カ所の事業所を持ち介護保険サービス(居宅介護支援、訪問介護、通所介護)・障害者支援サービスを提供しているわかばケアセンターは、9カ所の事業所と約300名のヘルパーで月16,000件ほどのケアサービスを実施しています。お客様への顧客満足度を向上を図るためにGoogle Apps for Workを導入し情報共有のスピードを図る中で、ヘルパー全員の訪問スケジュールの調整を迅速に行うために「Gluegent Apps グループスケジューラー」を導入し、シフト調整のスピードアップを実現しました。

Company Information



会社名:株式会社わかばケアセンター

設立:1997年7月

所在地:東京都足立区

事業内容

足立区に9カ所の事業所を持ち介護保険サービス(居宅介護支援、訪問介護、通所介護)・障害者支援サービスを提供。介護保険法の施行前から事業展開した業界のパイオニアであり、足立区からワークライフバランス企業に認定されるなど、登録ヘルパーの働きやすい環境づくりに注力することでサービス向上を目指しています。



300名のヘルパーの訪問スケジュール調整を迅速に行うことが必要

9カ所の事業所と約300名のヘルパーで月16,000件ほどのケアサービスを実施しているわかばケアセンター。お客様への顧客満足度を向上を図るためにGoogle Apps for Workを導入し情報共有のスピードを図るべく導入を行った。

以前は各営業所のサービス提供責任者がホワイトボードにヘルパーの予定を明記し、それぞれの予定を電話などで確認していた。予定が変更したり、お客様からの急な訪問依頼があった場合は、ホワイトボードを見ながら調整を行っていたが、ヘルパーは出先で予定の変更が確認できない上、近接する他の事業所のヘルパーの予定は確認できず、調整および共有に苦慮していた。

また、業務上介護記録を紙に記載する必要があるが、紙に記入し、事業所に提出する手間がかかる上、ヘルパーの業務状況をリアルタイムに把握できていなかった。以上のような課題を解決するために全ヘルパー300名に対して250台のタブレット端末と全ヘルパー分の「Google Apps for Work™」のアカウントを付与し、介護記録を報告する「介護記録システム」をAndroidアプリケーションとして独自開発し、タイムリーな報告を実現した。また「Gmail」、「Googleカレンダー」を活用した指示通知、スケジュール管理によりロケーションフリーな情報共有を実現した

ヘルパーの予定を視覚的に確認し、調整するためのGluegent Appsグループスケジューラーを導入

Google Apps for Work™を導入し、半年が経ち、利用も軌道に乗ってきた。そんな中「Googleカレンダー」に対しての機能要望として「シフト調整を行う時に、それぞれのヘルパーの予定を視覚的に見て調整できるようにしたい」、「事業所を超えてのヘルパーの調整を簡単にしたい」という要望がヘルパーのシフト調整を行うサービス提供責任者から上がってきた。Googleカレンダーはとても便利なのだが、複数名の予定を視覚的に体系立てて見るのは厳しかった。そんな時に知ったのが「介護記録システム」をAndroidアプリケーションとして開発も行ったグルージェントが提供する「Gluegent Appsグループスケジューラー」だ。「製品を見た時に、これなら直感的に使える、簡単に導入ができそうだ」と思ったと語るのは、HR事業部ITソリューション室 室長の渋谷氏である。



Gluegent Scheduler

わかばケアセンター様

Before

ヘルパーの予定を並べてみづらい

調整に時間がかかる

事業所を超えてのヘルパーの調整を簡単にしたい

サービス提供責任者

サービス提供責任者

ヘルパーの予定調整がしづらい...



After

サービス提供責任者

サービス提供責任者

予定が視覚的に分かりやすくみれるようになり、事業所をまたがったヘルパーの予定調整が迅速に！

➡ **事業所をまたがったヘルパーの予定を簡単に調整が可能に！**

Gluegent Appsグループスケジューラーを活用し、サービス提供責任者は、担当しているヘルパー約40名の予定を視覚的に確認することができるようになり、お客様の急な依頼やヘルパー間の予定の調整を迅速に行うことができるようになった。また「隣接する事業所にいるヘルパーの予定調整が難しかったが、グループスケジューラーを入れたことによってとても簡単にできるようになった」とHR事業部 ITソリューション室の兵頭氏は語る。

➡ **導入は特別な研修なしに簡単に完了！**

導入は、とても簡単に行うことができ、「操作性が良かったので、2、3枚のマニュアルを作成し、説明を少し行うだけでみんなが利用を開始することができた。「操作に関する質問などはほとんどなかったので、トラブルはなく

➡ **ホワイトボードの予定管理から卒業し、予定の調整、管理スピードが大幅に改善！**

スムーズに導入を完了することができた」と渋谷氏は語る。
Gluegent Appsグループスケジューラーを導入したことにより、主にGoogleカレンダーを利用するサービス提供責任者の間では、導入前より格段に使いやすくなったという声が多く聞かれる。「Gluegent Appsグループスケジューラーは機能が盛りだくさんではなく、程よく機能があるため、シンプルに使いこなせるところが良かった」と渋谷氏は語る。
わかばケアセンターでは、もともとGoogle Apps for Workを導入するまではグループウェアは利用しておらず、ヘルパーの予定管理はホワイトボードで行っていた。そのためGoogleカレンダーとGluegent Appsグループスケジューラーを利用することで、予定の調整、管理のスピードが大幅に改善された。

➡ **予定の分析を行い、より高い顧客満足度を実現へ**

現在登録しているヘルパーは約300人以上で月あたり16,000件を超えるケアサービスを提供しています。日本が超高齢化社会に向かって進んでいる中で、深刻な人手不足に直面しています。ケアサービス事業者は労働効率を上げて生産性を高めつつ、限られた時間の中で効率的にかつ顧客満足度をあげていかなければなりません。そのため、現在カレンダーの情報を抽出し、サービス提供責任者がどれくらいの時間お客様の訪問を行なっているかなどの分析を始め、顧客満足度を高める活動にも取り組んでいます。また「今後は外部のケアマネージャーとの連携やヘルパーさんに向けたお仕事情報のプッシュ型での配信などをGoogleカレンダーとGluegent Appsグループスケジューラーを使って行えるような環境を作っていきたい」と渋谷氏は語る。



株式会社グルージェント
〒105-0001 東京都港区南麻布2-12-3サイオスビル
Tel.03-6401-5211 Fax.03-6401-5212
[問い合わせ]http://www.gluegent.com/

※すべての商品名、サービス名、会社名およびロゴは、各社の商標、または登録商標です。
※記載されている内容は全て著作権で保護されています。