

ケアレックス株式会社様

訪問看護における人材の活用と定着のため、人材情報の基盤を構築

- 人材情報の一元管理と可視化により、多拠点間で横のつながりを作る
- 訪問看護の魅力を感じて定着するスタッフが増えるよう、組織として人材育成に注力する
- アンケート機能のレポートを面談や個別のフォローに活用している

ライフスタイル・ライフイベントに柔軟に対応できる職場環境の構築を目指す

- 現場で困ったとき、専門性を持つスタッフに簡単にアクセスできる仕組みづくりも
- スタッフの成長をポジティブにフィードバックできるようなツールとして活用していく



(ケアレックス株式会社 山口 奈央様)

ケアレックス社では2020年5月、グループ施設である訪問看護ステーション「star-Q」で人材の活用と定着のため、エピタクを導入しました。

現在、人材情報のデータ管理という当初の想定範囲を越えて、面談のためのフォローツールとしても活用されています。

本部にて導入を主導し定着を進めている山口奈央様に導入前の課題やエピタク選定の決め手、導入後の所感や今後の展望についてお話を伺いました。

エピタクHR導入前の課題

貴社についてご紹介ください

当社は「Better life with CARE」を理念に掲げ、1999年の創業以来、福祉用具のレンタル卸事業を主軸に展開してきました。2018年には住宅介護に関わる事業に参入。「Star-Q (スターク)」ブランドとして立ち上げ、訪問看護・訪問介護・訪問リハビリ・居宅介護支援のサービスを提供しています。

スタークは大元の経営母体が大きく、福祉用具・臨床検査など在宅医療に必要な事業を展開していることから、サービスの安定性を強みとしています。とは言え、立ち上げからまだ4年。まだグループ内連携の強化の可能性も含め、事業の独自性や特徴を明確にしていく発展段階です。

私は看護師として現場に出ることもありますが、今はスターク本部での業務改善の取り組みをメインに行っています。当社は、比較的ITツール等の導入も早い方だと思います。企業参入の訪問看護事業ということもあり、医療専門職だけの組織よりも新しいものに対するハードルは低いのではないのでしょうか。

導入の背景にはどのような課題があったのでしょうか

訪問看護は病院と違い、ステーションが地域に点在しています。そのためスタッフ情報の管理を遠隔で行う必要があります。それにも関わらず、従来は人事情報や評価、教育に関する情報の管理は紙のまま行われていました。履歴書を見るために逐一本部に戻らなくてはならない、各ステーションでスタッフの持つ資格やスキルを正確に把握できない、という課題があったのです。

また現場の管理者にも、これらの情報管理に業務負荷がかかっていました。履歴書や目標管理シート、面談記録、スタッフから提出されたレポート……と、該当する書類は山ほどあります。これらを紙でファイリングし、施錠できる引き出しに入れ物理的に保管する、というのは、コロナ禍で在宅勤務もあり得る状況下では限界という声が上がっていました。こうして人材情報の管理業務の省力化を考える中で、社長の三ツ井がエピグノさんを知り、お声がけをさせていただいたのです。

ただ、タレントマネジメントシステムは医療福祉の業界では馴染みの薄いものです。そのため拒否反応が強いのではないかという懸念がありました。また、すでに当社では電子カルテ、勤怠管理、グループウェアなど複数のシステムを運用していたので、システムが追加されることで業務が煩雑になり現場が混乱しないかという点も心配でした。とはいえ、人材の活用と定着は喫緊の課題でしたので、看護事業部と経営幹部とで相談し、思い切って新しい取り組みを進める決断をしたのです。

エピタク導入の決め手

エピタク導入を決めた理由は何でしたか

選定の理由は、エピタクが医療従事者のために開発されたサービスだという点です。他のタレントマネジメントシステムも比較検討しましたが、医療従事者としての経験や取得資格を可視化するためには、エピタクのプロフィール機能の親和性が高いと判断したのです。これらの情報を可視化することで、主にふたつの効果を期待しました。

ひとつは多拠点を構えるスタークならではの横のつながりがつくれるのではないかという点です。例えば、精神疾患利用者の対応に苦慮したとき、他ステーションスタッフのスキルマップを見て、精神疾患看護に強い看護師を探し、アドバイスや同行を依頼するといった使い方が考えられます。もうひとつは、モチベーションの向上です。社内にいる同職種のスタッフがどんな資格を持っているのかを知ることで「よし、自分も」と意欲が向上するのではないかと考えました。

ただ、私個人としては、シンプルに「看護師の離職を止める」というエピグノの掲げるメッセージに共感したというのが一番の決め手かもしれません。

病院から訪問看護の世界に入った私は、看護師の離職の多さに衝撃を受けていたんです。

「どうしてこんなにバタバタと辞めていってしまうのか。しかも、訪問看護の本当の魅力を感じる前に……」と。

訪問看護においても組織体制、教育研修体制をしっかりと整備し、人材育成に注力する必要性をひしひしと感じていました。ですから、同じ課題に向き合い、強い思いでサービスを開発されているエピグノさんとの出会いが、理想の実現に向けた光明のように思えたのです。



(「star-Q」事務所外観より)

現在の適用範囲と成果

今エピタクをどのような業務に使われていますか

おもに利用している機能は、プロフィール機能とアンケート機能です。最初から全スタッフへ一斉に利用範囲を広げることはせず、まずは本社、その次に管理者と段階的に導入しました。徐々にプロフィール機能の利用を浸透させ、人材情報のデータ化、一元管理を進めています。エピタクの中でスタッフの検索が出来るようになり、特定分野の資格を有するスタッフに社内研修の講師を依頼するような場面で使われています。

また、アンケート機能の方は当初の範囲に入っていなかったのですが、詳しく聞くうちに「これなら雰囲気や感覚でしか掴めなかった各人のモチベーションを可視化することができる」と期待が高まりました。実際に使いはじめて手応えを感じているところです。

導入中に工夫したことや注意点などはありますか

先ほどお話したとおり、一斉導入ではなく段階を追って展開するようにしました。なかでも個人情報の扱い方に関しては注意深く進める必要があると思います。当社では、運用に乗せるために「自分の情報がどの範囲で公開されるのか」と不安に感じるであろうスタッフへの配慮を重視しました。

たとえば

- ・はじめは詳細な情報は入れず最小限のところから登録する
- ・顔写真の登録も任意とする

というように、様子を見ながら情報を補完できるような進め方です。

保有する資格についても同様です。すべてを活かしていきたいという方もいれば、知られたくない、名刺にも記載したくないという方もいます。実際に「講師は引き受けられないが、そのサポートならば可能」ということもありました。

個人情報の取り扱いにセンシティブな方は少なくありません。権限設定に関しては慎重に行い、説明も丁寧に行うことをおすすめします。

導入後の所感について教えていただけますか

アンケート機能のレポートが面談や個別のフォローにとっても役立っています。「なんとなく最近元気がないかも」「表情が少し硬い。ちょっと心配だな……」というスタッフの気持ちの状態が、アンケート結果で裏付けられています。定期的にアンケートを実施することで他のスタッフとの比較だけでなく、個人の経過を追うこともできます。面談では回答の傾向や変化をみながら一步踏み込んだ対話ができるようになりました。エピグノさんが、他社比較も含めた当社の傾向など、客観的な視点でのアドバイスをしてくださるのも参考にさせていただいています。

それから、現場の専門職のスタッフは仕事への意識が高く、自分の仕事にプライドを持っているということもアンケートを通じて見えてきました。事業運営上の課題は山積みですが、やはりマネジメントする側に課題が多いということを改めて実感しています。

今後の展望

今後の期待、目指す未来についてお聞かせください

いま、ライフスタイル・ライフイベントに柔軟に対応できる職場環境の構築は、非常に重要なテーマです。訪問看護は女性が多い職場です。そのため、もっと女性が働きやすく活躍できるような職場へ進化させたいということは、常々考えています。しかし、その具体的なアプローチを考えるのにはデータが必要です。情報が一元管理され、課題の抽出・分析ができてはじめて効果的な提案が可能になります。その点、エピタクに蓄積されるスタッフのスキル・経験等の個人情報、エンゲージメント調査の結果が活用できる場面があるのではないかと期待しています。

蓄積される情報には各人が保有する資格も含まれます。認定看護師やセラピスト、呼吸療法士などが増えているため、有資格者を検索する用途では今後ますます出番がありそうです。他にも色々な資格を持っている人がいますが、全てを管理できているわけではないので、情報を充実させていけるよう工夫したいですね。さらにスタッフが現場で迷ったとき、専門性を持った方に簡単に連絡をとれるような仕組みも作りたいと考えています。

また、アンケート機能を用いて面談をする中で、自分の成長を振り返ることができる、いわゆるポートフォリオのような存在の必要性を実感しています。一概には言えませんが、自分の成長を振り返り認める機会が少ないせいか、専門職のスタッフには自己肯定感が低い傾向があるように感じます。研修や面談を成長の軌跡を見る機会として、マネジメント側も意識的にフォローするようにしたいですね。エピタクをスタッフの成長をポジティブにフィードバックできるようなツールとして活用していけたらと思います。

これは希望なのですが、可能であれば、エンゲージメント・モチベーションが下がっているスタッフへの関わり方について、ツール上でアドバイスがもらえるようになると理想的です。心理学や行動心理学などに準拠した適切なアプローチであれば、現場管理者や指導的役割を持つスタッフの学びにもつながります。これからも組織の成長を支える存在として頼りにしていきます。

(聞き手 株式会社エピグノ カスタマーサクセスチーム 都築 佳那恵 / 2022年6月取材)