

# 社会福祉法人鶴住会 様

## 介護のスタッフ一人ひとりが目標を持って長期就業できる職場へ

- エピタク導入でAIによるシフト作成に着手。まずは現場でのシステム浸透をはかる
- 人事評価の仕組みを作ることでスタッフのモチベーション向上につなげる

## エピグノのカスタマーサクセスの支援を得ながらさらなる活用を目指す

- 事務として現場に信頼される「後方支援」に徹する
- 先行事例として似た課題を抱える近隣他社にも情報を展開していきたい
- 詳しい担当者がいなくても業務が回るように仕組み化を追求する



(鶴住会本部 外観)

青森県下で高齢者や障がい者、児童等の福利向上を目的に複数の施設を展開する鶴住会では、介護施設の現場スタッフのシフト管理の作業負荷削減、人事業務の仕組みづくりなどを目標に2022年2月にエピタクを導入しました。

導入から比較的天日浅いものの、現場スタッフの方とのコミュニケーションも取りながら、精力的にプロジェクトを推進されています。

今回は社内での利用推進を主導する同社事務員 今岡 裕介様に、エピタク導入に至った背景や決め手、導入後の所感と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

### 貴法人についてご紹介ください

当社は昭和56年に設立された社会福祉法人で「高齢者、障がい者、児童等の福利向上の為にのみ存在することを自覚し以て社会に貢献します」という理念を掲げています。介護に関しては「特別養護老人ホーム」「デイサービス」「ショートステイ」「居宅介護支援」「ホームヘルプサービス」「グループホーム」と幅広くサービスを展開しています。子ども園や保育所なども運営しながら、青森県板柳町における介護と子育ての環境づくりを長年支援してきました。

私は鶴住会で約9年ほど事務職を担当していますが、前職でも長く労働集約型の会社の事務を務めていました。個人的に、今あるものをより効率よく改善したいという意欲が強く、人事・労務畑で社内の仕組みを変えていくことに喜びを感じながら仕事をしています。

### 導入の背景にはどのような課題があったのでしょうか

同じ業界でも病院などの医療機関は、組織がしっかりとしているイメージがあります。スタッフのスキルアップと昇給とが連動するように運営されているところもあるでしょう。でも、私たちのような保育事業や介護事業の現場は勝手が違います。もちろん日々の業務にはしっかりと向き合っていますが、将来的な目標を描き、ステップアップしていくイメージを抱きづらいのが実情です。

そんな現場で課題としてよく耳にするのが、マネジメント層になるとシフトの作成など直接介護以外の業務が

多いということです。当社ではもともとExcelを使っていましたが、うまく扱えないスタッフは少なくありません。かといって、丁寧に操作方法を教育するほどのリソースはなかなか割けないんですね。現場スタッフからすればマネジメント業務に上がりたくない、出世したくないと思う理由の一つでもあり、長期就業に繋がらないという問題もはらんでいます。

ただ、時代の流れでシステム利用に対するハードルは着実に下がりつつあります。慢性的な現場の業務課題をテクノロジーで解決できないか。真剣に考えていたところにエピグノさんとの出会いがありました。

## エピタク導入の決め手

### エピタク導入のきっかけを教えてください

エピグノさんと出会ったのは、人材紹介会社に案内されたセミナーに理事長と私とで参加した時のことです。AIでシフトを作成できるソフトの存在を初めて知り、エピグノの人材管理や業務のDX化というコンセプトに強く共感しました。理事長も人事を経験してきた方で同じような課題感を持っていたので、印象に残ったようです。

### エピタク導入を決めた理由は何でしたか

機能はもちろんですが、個人的にはSaaSという点が大きなメリットだと感じました。ユーザーの成長とともに製品もブラッシュアップされていくという仕組みが衝撃的でしたね。途中まで信じられずにいたくらいです（笑）

一昔前は買い切り型のパッケージばかりで、いざ導入しようとするとう柔軟性のなさに悩むことが多かったものです。人がシステムに合わせなければならず、それ以上の改修はオプションで価格が上がるイメージがありました。私の中でITベンダーやシステムの印象が15年～20年くらい前からアップデートされていなかったんですね。利用範囲によっては導入後に費用が変わることもあり得ますが、まずは今抱えている紙文化をなくし、業務効率の向上が達成できればと理事長の理解も得られました。

また、現場スタッフにも聞いてみました。すると「何かと紙で提出して管理しているけれど、結局シフト表とかスマホで写メを撮ってるよね」とか「時代の流れでシステム化も自然な流れでは」といった意見が出てきました。この感触ならシステム導入による課題解決を推進できると確信し、導入を進めることになりました。

## 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

手始めにシフト管理機能を使い始めています。従来のようにExcelで毎月フォーマットを作ったり、別のタブを開いて前月の勤務と照らし合わせたりすることなく、簡単にシフト作成を進められます。

次に着手したいと考えているのが、人事評価の仕組みづくりです。いまは情報の伝達が紙や口頭で行われることがほとんどです。スタッフも『給与イコール自分の評価』という認識しかありません。でも、一人ひとりへの評価をデータ化してシステムで継続的に管理するようになれば、評価そのものが一定のルールの下で客観的に行われるよう変化せざるをえないでしょう。スタッフの評価に対する認識を変えることができれば、それに向かって働くモチベーションになると考えています。

## 導入後の所感について教えていただけますか

運用開始以降のエピグノさんのサポートの力が大きいと感じています。パッケージの場合、導入後のサポートが充実していないケースも多いと思うのですが、エピグノさんはそこから先、きちんと使い続けられるようなフォローをしてくれます。私たちの声を聴いてくださって、必要だと判断されたら機能改善という形で反映していただけます。法人でシステム導入のプロジェクトを推進する立場としては大変心強く、心理的な支えになっています。

## 今後の展望

### 今後取り組みたいことや目標などがあればお聞かせください

私自身は事務という間接部門に所属する身として現場を楽にしたい一心で動いています。システム導入も変革をアピールするのではなく、導入した結果、いつの間にか楽になっていたりか良くなっていたと感じてもらえると嬉しいですね。後方支援が現場スタッフの方々からの信頼につながれば本望です。

一方で、デジタルでの業務・組織運営の変革の先駆者として、近隣地域の他法人に情報やノウハウを展開するハブのような存在になれたらという想いもあります。この業界ではまだ紙文化が根強くあります。昔から続いてきた非効率な業務で特定のスタッフに負担が生じたり、コミュニケーション上の揉め事が発生したりと、どこも似たような課題を抱えているはずです。具体的な解決策を知らずに困っている施設が多い中で、当社のエピタク導入は先進的な取り組みと言えるでしょう。

システム導入に対する知識が乏しく、二の足を踏んでしまうという方にはエピグノさんのサービスを教えてあげたいですね。業務効率化や人事評価は普遍的な課題です。もちろん費用対効果も大事な要素ですが、システム導入の成否を決めるのは担当者が最後までやり切れるか、ではないでしょうか。その点、エピグノさんは導入フェーズのサポートにとどまらず、導入後もカスタマーサクセスの方々から丁寧なフォローを受けられるので安心です。

### これからのエピグノに期待する事は何でしょうか

将来的にはエピタクがバックオフィス業務の中核として、さまざまなシステムとシームレスに連携できるようになったら面白いと思います。勤怠管理や労務管理、給与計算、それからサーマルカメラなどを用いた入退出管理との連動なんかも考えられますね。

システム導入となると、今は一定のリテラシーが必要ですが、それもそのうち変わっていくでしょう。いつか私のように詳しい担当がいなくても業務が回るように仕組み化、自動化ができるのが理想です。その日のために、私は今後も新たな取り組みに積極的にチャレンジしていきます。エピグノさんにはこれからも、私たちユーザーの描く未来や理想に共感し、伴走していただきたいです。ともにサービスを進化させて、多くの人の課題解決に貢献できたら幸せです。

(聞き手 株式会社エピグノ カスタマーサクセスマネージャー 長岡 崇祥 / 2022年6月取材)