

管理職のシフト作成の作業負荷軽減・人材情報の一元管理のために導入

- 全スタッフのシフト作成に成功。本来の管理者の仕事に当てる時間を確保
- システム利用への苦手意識を払拭したフレンドリーなデザインと手厚い導入支援

組織の成長を支えるタレントマネジメントシステムとして徹底活用していく

- 今後はスタッフのエンゲージメント・モチベーション向上施策にも着手
- 適切なマネジメントでスタッフの成長を支援、やりがいのある職場づくりを目指す



(ユニメディコ理事長 立野 慶様)

2000年に活動を開始し、現在は医師、歯科医師、看護師、歯科衛生士、理学療法士、管理栄養士、診療放射線技師、ケアマネジャー、社会福祉士、介護福祉士といった約500名にも及び各分野の専門職が所属する医療法人社団ユニメディコ。

2021年12月に、さまざまな業務をデジタル化するための「訪問診療特化型システム」としてエピタクを導入しました。

エピタク導入で解決したかった課題や導入の決め手、導入後の成果や今後の展望について、ユニメディコ理事長 立野 慶様に伺いました。

エピタク導入前の課題

貴法人と立野様のミッションについて教えてください

医療法人社団ユニメディコの理念は、『笑顔になる喜びをもっと、生きていく幸せをずっと、あなたを想う気持ちを大切に価値ある医療を提供することを使命とします』です。各分野の専門スタッフを多数抱え、医療介護による地域への社会貢献に努めています。



私自身は理事長として、法人全体の経営管理をしています。「利用者様への診療行為」「医師や看護師等スタッフの採用、教育および指導」「地域医療ネットワーク活動」「金融機関等との対外折衝」など業務は多岐にわたります。

なかでも多職種連携には力を入れ、多くの患者様、ご家族様、他の介護施設様、および医療施設と連携し、より深く熱くかわって参りました。近年は事業の成長に伴い、スタッフも増え続けているので、その業務負荷軽減についても注力しています。

導入前にどのような課題をお持ちでしたか

マネジメント層の仕事は、より良い職場環境を実現することだと考えています。スタッフの満足度が向上すれば、自ずと利用者様、ご家族の皆様へのサービスの質の向上へ繋がるからです。その点、エピタクを導入する前は、課題が山積みの状態でした。

まず、各職種のシフト作成の作業負荷です。当法人は多職種連携に注力しており、多くの職種のスタッフが在籍しています。ナースを筆頭に、医事課や介護士などの各責任者がそれぞれのルールや方法に従って毎月多くの時間をかけて作成していました。しかし本来、それは利用者様のための業務にあてるべき時間です。アナログな事務作業に貴重な管理職スタッフのリソースが割かれてしまうことに、多くのスタッフが課題感を持っていました。

次に、各スタッフの情報を一元管理できていないという点です。各拠点のスタッフ一人ひとりの経歴やスキル情報、属性情報、在籍情報などはバラバラに管理され、各拠点の管理者でさえ自拠点の各スタッフの詳細情報は把握し切れていませんでした。例えば、とある産休のスタッフがいつ産休明けになるのか、という情報が見える化・共有化されていない。最新の情報の把握ができない状態で、個々のスタッフに適切な成長支援やシフト組みを行うのは困難です。多くの管理者にとって悩ましい問題でした。

管理できていなかったのはスキルや経歴データだけではありません。スタッフの成長支援という観点では、ストレスチェックを具体的な対策に活かしていないのも課題でした。誰がどのような不安や希望を持っているのか、どのような対策を打つべきなのか。ストレスチェックの結果をデータとして収集し分析する必要があると感じていました。

エピタク導入の決め手

エピタク導入のきっかけはなんでしたか

当法人のスタッフが色々調べる中でエピグノさんを見つけ、お声がけしたのが最初の接点です。当初は「訪問看護師特化型」と聞いていたのですが、実際に製品説明を受けてみると看護師以外の全職種にも対応できる製品だと感じましたね。

特に興味をそそられたのは「シフト作成機能」です。現場でも「大変な業務」とされてきたシフト作成業務の効率化は長い間の懸案事項でした。とは言え、これらをIT化することができるとは誰も思わずにExcelや紙での運用が続けていたのです。ですから、システムで自動作成できるということに衝撃を受けました。各職種の管理者の業務改善に繋がると思い、その場で採用を決めました。

その後、エピグノさんは私達の要望を製品開発に取り入れ、看護師だけでなく訪問診療全般で利用できるよう製品を拡張されました。あっという間のことで驚きましたね。従来の医療界の常識では考えられない、スタートアップらしいスピードでした。

最終的には何が決め手だったのでしょうか

決め手の一つには、まず訪問診療特化型システムであるが故の実用性が挙げられます。しかもエピタクは、シフトの自動作成だけでなく、スタッフのスキル管理や定着まで一貫したソリューションです。当法人の今後の展開を支える有用な仕組みだと感じました。

それから電子カルテや従来の業務システムの見た目とは一線を画したフレンドリーな画面デザインも印象的でしたね。これなら操作も覚えやすく、スタッフ全員がスムーズに利用できそうだと直感しました。訪問診療事業ではタブレットや携帯端末も保有しています。エピグノさんのシステムならいつでもどこでも利用できるイメージが容易に想像できました。

そして最大の決め手は、顧客起点でサービス作りをされているエピグノさんの姿勢です。エピグノさんはチーム内にドクターやナースの方がいらっしゃるの、当法人の医療介護スタッフのコミュニケーションもスムーズです。本気で当法人の業務改善に取り組んでくれていると感じます。

現在の適用範囲と成果

導入時に苦労したことなどがあればお聞かせください

医療介護従事者は、ITシステムに対して苦手意識や先入観を強く持っている方が多いのではないのでしょうか。私たちも同じでした。現場の業務改善の必要性を感じながらも、苦手意識が抜けず、システム導入に踏み切れずにいたのです。その点では覚悟の決断だったと言えます。

そしてシフト作成機能を通じた業務負担の軽減から着手しました。エピグノさんから直接各職種のシフト管理者であるスタッフに、シフト自動作成機能の説明をしていただくところから始めました。

当法人では多職種連携を積極的に行っているため、シフト組みがかなり複雑です。そのためいざ始めてみると、進め方に困ったり迷ったりすることもありました。しかし、その都度エピグノさんがZoomや電話、メールなどで迅速に対応してくださったので、スムーズに導入することができたのです。エピグノさんの手厚い導入支援があれば、安心です。ITシステムが苦手な方や組織でも現場運用まで持って行くことができると実感しました。

実際に導入してみてどのような変化がありましたか



(ユメメディコのスタッフの皆様)

シフト作成は看護師シフトから着手し、その後は事務系スタッフや介護職スタッフなどに展開していきました。エピタクを利用して全スタッフのシフトを作成できるようになり、業務負担の軽減に成功しています。

実際に現場のスタッフの業務負担が軽減されたことで、現場の意識も徐々に変わり、自発的にシステムを利用する姿が見られるようになりました。

シフト管理者はシフトを作成していた時間を実際に削減し、その時間を本来管理者として取り組むべき業務に充てられたことも大きな成果だと思っています。

スタッフを楽にさせてあげたい。満足度を向上させたい。サービスの質を向上させたい。経営を強くしたい……そうしたマネジメント層は、目的の実現のため、ITシステムの活用に真剣に取り組むべきだと改めて感じました。

今後の展望

今後の活用予定や期待についてお聞かせください

今後も当法人は成長し、より多くのスタッフを抱えていくことになるでしょう。しかし経営者として、どれだけ組織が巨大化しても、適切なマネジメントを通じて個々のスタッフの成長を支援し、やりがいのある職場にする取り組みは続けていかななくてはなりません。

まずはシフト作成の効率化から着手しましたが、次はスタッフのエンゲージメント・モチベーション向上施策に取り組む予定です。今後もストレスチェックや人事評価や組織シミュレーションなど、多くの機能がリリースされると聞いているので、組織の成長を支える中枢のタレントマネジメントシステムになって欲しいと期待しています。



業務のデジタル化において重要なのは、効率化の実現可能性だけではありません。スムーズにシステムを利用開始し、継続できるかという点も欠かせないポイントです。その意味でもエピグノさんは大変心強いパートナーです。これからも魅力的な職場づくりを目指して着実に歩みを進めていきますので、変わらずサポートしていただけたら幸いです。

(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5月取材)