

LINE WORKS

業務のICT化を促進 介護・福祉業向け

LINE WORKS 導入事例集



議事録

緊急対応

利用者の
引き継ぎ

ウェブ会議

アンケート

委員会
運営

さまざまな業務がひとつのアプリで完結！

はじめに LINE WORKSをはじめる際の心得

LINE WORKSは、会社や団体など働くチームのメンバーで使うアプリケーションです。

企業/団体で新たにLINE WORKSを開設する人を管理者と呼びます。管理者は企業/団体で使用するLINE WORKSを開設し、その中にメンバー（上司や同僚の皆さん）を招待します。まずは会社や団体ごとのLINE WORKSを用意し、コミュニケーションを開始しましょう！

充実した機能が一つのアプリで完結！



*メール、Driveはベーシック以上のプランで提供

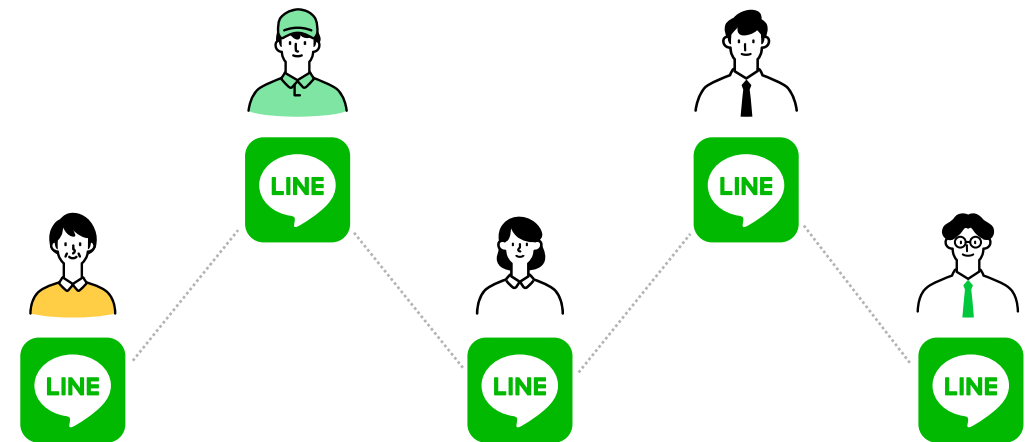
スマートフォンはもちろん、パソコンでも使えます！



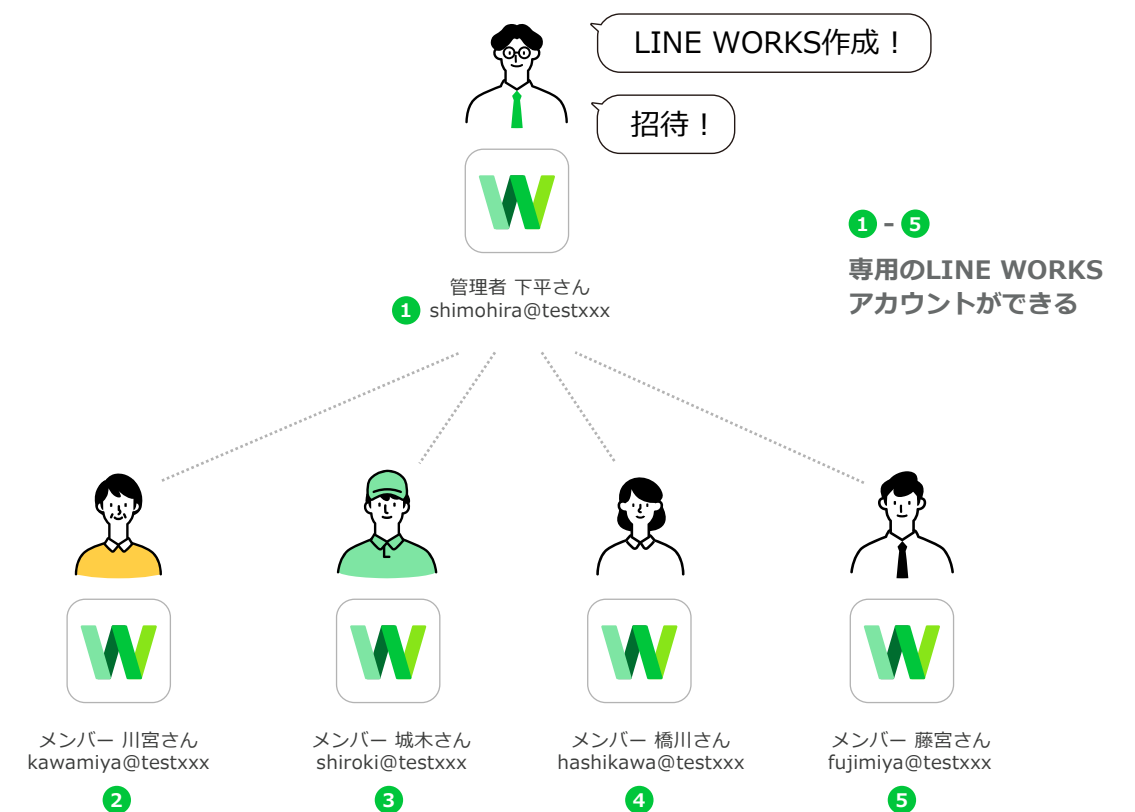
はじめに “LINE” と “LINE WORKS” の違い



LINE
個人単位でつながるコミュニケーションツール



LINE WORKS
企業、団体全員がつながるコミュニケーションツール

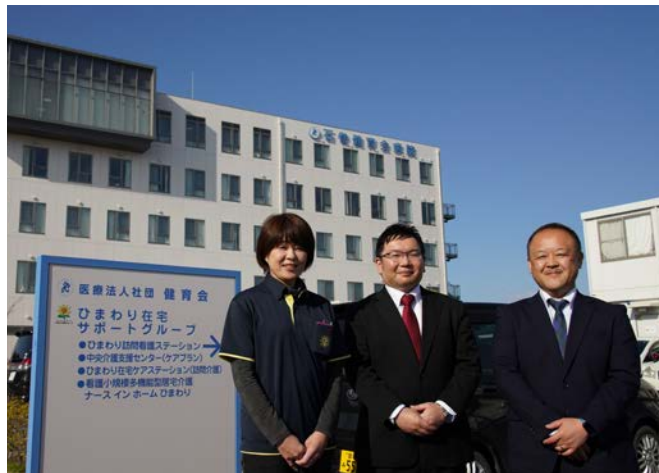


医療法人社団健育会 ひまわりサポートグループ



患者様・ご家族に安心をお届けするために欠かせないのは連携の速さ。病院とLINE WORKSでつながり連携を強化することで、稼働率が格段に向上しました。

業種：医療・介護 | 利用目的：内勤・外部連携 取引先連携 ナレτζ共有



Before

- 紙や電話で情報共有をしていたため、利用者の引き継ぎや申し送りの対応に時間がかかっていた
- 利用者に満足な支援を行うために、外部との密な連携が必要だった

After

- 出先にいても重要な情報を一斉に周知でき、効率的な情報共有が可能に
- テレビ会議のシステムをLINE WORKS標準機能に置き換え、利用コストが削減
- 病院と退院患者に関する細やかな情報連携の結果、施設の稼働率が大幅に向上

訪問看護・介護、居住介護支援などの事業を行う医療法人社団健育会 ひまわりサポートグループ。利用者とそのご家族に住み慣れたご自宅で安心して療養していただくために、同一法人である石巻健育会病院などと、LINE WORKSの外部連携を活用してスムーズな情報共有を実現しています。

導入前の課題

レスポンスを速く、連携を密にする
情報共有の方法に課題

若林さん：訪問看護の事業は、職員が日中一日でご利用者様の自宅を数カ所周りながら、その中で関係者と色んな情報共有をしていかなければなりません。いままでは紙や電話での情報共有の方法を取っていたのですが、対応するまでに少し時間がかかっていた。

いま病院には、患者様の入院期間をできるだけ短くし、在宅復帰を促す機能が強く求められています。そのため石巻健育会病院とは今までも連携を密に取っていたのですが、さらに早いレスポンスができれば良いだろうと考えました。

伊藤さん：退院支援に際して、私たち病院は介護を担当するケアマネジャーと頻繁に連絡を取り合う必要があるのですが、ケアマネジャーの折り返しの連絡を数日待たなければいけないこともあり、連絡を密に取れることが重要だと感じていました。

導入の決め手

みんなが使いやすく、監査機能がある
管理がしやすいLINE WORKSを導入

若林さん：連絡のタイムラグを少しでもなくしたいという思いからビジネスチャットの導入を検討しました。重要視したのは、みんなが使いやすいものであること、監査がきちんとできる機能があることでした。LINE WORKSのWebサイトで、導入事例や社員ブログなどを参考にした結果ユーザーインターフェースがLINEに近く、みんなが使いやすい、管理もしやすいという評価に納得して、LINE WORKSを導入することにしました。

導入後当初は私を含め2名で行っていた利用促進活動でしたが、ICT委員会でグループ全体への浸透速度が早まりました。

アンケート機能を使ってユニフォームについての希望を収集したことをきっかけにLINE WORKSの利便性が職員の間で浸透し、一気に広まっていったと感じています。

導入後の変化

利用者に関する情報を迅速かつ一斉に周知が可能に
きめ細やかで効率的な連携ができるようになった

畑中さん：いままでだったら事務所にいなければ聞くことができなかった情報を、LINE WORKSのトークを使うことで皆に一斉に周知できることにとてもメリットを感じています。言葉での表現が難しいことは、撮影した画像等で速やかに共有できます。

また、スタッフどうしが、きめ細やかにコミュニケーションができるようになったという印象があります。

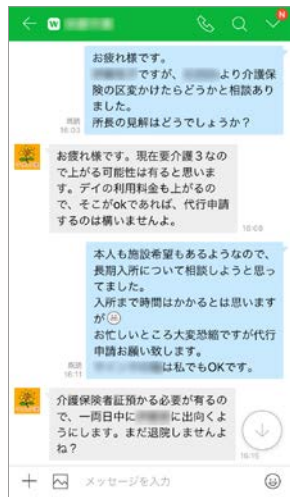
若林さん：現在は石巻健育会病院の連携室の職員、ひまわり在宅サポートグループのケアマネジャーや看護師と

LINE WORKSの活用される機能

外部トーク連携	石巻健育会病院の連携室の職員のLINE WORKSと、ケアマネジャーや看護師がトークグループでつながることで病院と施設間の情報連携が密になります。複数のスタッフで同時にやりとりできるので、電話で起こりがちな担当者不在や伝言メモなどによる情報の滞留を防ぎます。
アンケート機能の活用	アンケート機能を使い、スタッフの意見を手軽に調査・収集することができます。また、自動集計機能により集計作業の負担も軽減されます。
ビデオ通話を活用	ビデオ通話で離れている事業所とオンラインでの会議が可能に。標準機能として備わっているため、コストの削減にもなります。



言葉と写真で、利用者の様子を詳細に引き継ぎできる



利用者申し送りのやりとり



病院からの重要な連絡も関係者に一斉周知

お話をうかがった方々



ひまわり在宅サポートグループ
在宅部長
若林 陽盛さん



石巻健育会病院
医療連携室 室長
伊藤 朋久さん



ひまわり訪問看護ステーション
室長
畑中 久仁子さん



導入事例への
QRコード



もっと詳しく
LINE WORKSを知る

株式会社いわさき

看護師の業務負担を軽減し、患者様の状況を正確に共有。病状や対応方法を動画・画像でマニュアル化することで、ヘルパーの対応力も向上しました。

業種：医療・医薬・介護 | 利用目的：内勤・外勤連携 研修・教育 ナレッジ共有



有料老人ホームやデイサービス、ヘルパーステーションといった15の事業所を運営しながら、地域医療・介護の現場を支えている株式会社いわさき。患者様の個人情報をスタッフ間でやり取りする機会が多いため、十分なセキュリティ機能を備えたビジネスチャットを利用できるLINE WORKSを導入しました。

導入前の課題

リアルタイムでやり取りするスタッフ間での個人情報の共有方法に課題

岩崎さん：現場ではリアルタイムで情報のやり取りが多くあります。スタッフの多くは会社支給の携帯電話を使用しているので、普段のやり取りはSMSが中心でした。しかしSMSでは文字数の制限がありますし、画像が送れないという不便さがあります。

蒲原さん：訪問看護の際には看護スタッフが訪問看護用紙を記入する必要があり、そこには個人情報が多数記載されています。こうした紙媒体の資料は絶対に漏洩してはいけなもののため、利用者様のご自宅に申し送りノートを置いて連絡事項を書き込んで情報共有を図っていました。また、訪問看護用紙などは個人情報に該当するところを1箇所ずつ付箋で隠す、名前を伏せ字にするなどしてスタッフ間で画像を共有していましたが、その作業がとても手間になっていました。

導入の決め手

スタッフが使い慣れているスマホとの相性が良い
LINE WORKSを採用

岩崎さん：セキュリティ面を考えると、LINEを奨励するわけにはいきません。また、これは業界の特徴かもしれませんが、スタッフの入れ替わりが激しく、LINEでやりとりしていた場合、退職者の個人端末に利用者様の画像や情報が残ってしまう可能性もゼロではありません。

スタッフの多くがPCではなくスマホを使っていることから、スマホとの相性が良く、個人的にも使い慣れているLINEがベースになっているLINE WORKSがよいのではないかと考えました。まずは30日間の無料トライアル期間を使い、私を含めた数人で使いこなせるかどうかを試してみて、特に問題なく使えたので導入に踏み切りました。現状では100名を超えるスタッフが活用しています。

導入後の変化

画像・動画をマニュアルとして活用

情報伝達の手間がなくなり、残業時間が3割削減

蒲原さん：LINE WORKSが導入されてからは、訪問看護用紙などを撮影して画像で送り、情報共有や引き継ぎに活用しています。また、利用者様のお宅を訪問している時に写真や動画を撮影してベテラン看護師に送って相談することもしています。特に動画はヘルパーさんにマニュアルとして活用することができ、言葉では伝えにくいことも的確に伝えられるようになったので、ヘルパーの対応力が向上し、看護・介護スタッフがその場に居合わせなくてもケアできる範囲が広がりました。

LINE WORKSの活用される機能

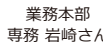
スマートフォン活用	レスポンスが早まって業務がスムーズに進みます。また、スタッフ間での連絡は利用者様情報の引き継ぎに。画像・動画を使った利用者様症状の共有や、処置の方法の共有はスタッフの対応能力向上を促進します。
トークグループの活用	1対1のトークだけではなく、1対多のトークグループを活用することで、重要な情報を迅速に共有できます。
セキュリティの強化	セキュリティ機能を備えたビジネスチャットでスタッフ間での情報共有をセキュアに行え、情報漏えいリスクを低減できます。



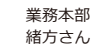
お話をうかがった方々



訪問看護ステーションいわさき
所長・看護師 蒲原 裕子さん



業務本部
専務 岩崎さん



業務本部
緒方さん



導入事例への
QRコード



もっと詳しく
LINE WORKSを知る



社会福祉法人黒部市社会福祉協議会

介護ヘルパーどうしの業務情報を相互に素早く共有。サービス品質の向上だけでなく、ICTを活用した実証実験にも活用し、地域住民を見守る環境づくりを目指します。

業種：NPO・団体 | 利用目的：内勤・外勤連携 ナレッジ共有 Bot活用



Before

- 別々の現場で業務するホームヘルパー同士の情報共有が難しい
- ご利用者のリアルタイムな状況を正確に伝えるのに苦労する

After

- ケアマネージャーからの指示が関係者全員に確実に伝わる
- メンバー同士でのご利用者の情報共有が正確かつ迅速になった

社会福祉法人黒部市社会福祉協議会は、訪問介護をするホームヘルパーやケアマネージャー、事務所スタッフ間の情報共有ツールとして、LINE WORKSを導入。スピーディかつ確実に情報伝達が行われる環境を構築しました。また、ICT機器とLINE WORKSを連動した地域での「見守り」の実証実験にも取り組まれています。

導入前の課題

別々の現場で業務するホームヘルパー同士が、密なコミュニケーションを図ることが困難

杉本さん :当社協のホームヘルプセンターでは、正職員9名、パートスタッフである登録ホームヘルパー約20名が、170名ほどのご利用者宅を訪問してさまざまな介護サービスを行っています。1人のご利用者に対するサービスに複数のスタッフが関わっていることから、関係するスタッフ全員が情報を共有することが不可欠ですが、別々の現場で業務をしているホームヘルパー同士が一堂に顔を合わせる機会は少なく、お互いに密なコミュニケーションを図ることは難しいのが課題でした。

高村さん :例えば1人の利用者に1日2回サービスを提供するケースで、午前中に訪問したホームヘルパーがご利用者に熱があることに気づいたら、午後訪問するホームヘルパーにそのことを伝えなければなりません。スタッフ同士の意思疎通をしやすくするためのツールの導入が急がれました。

導入の決め手

多くのスタッフが日常的に利用しているLINEと操作性が似ており、スムーズな普及を期待

小柴さん :いくつかのコミュニケーションツールを比較検討し、わざわざログインすることなく利用できるLINE WORKSが最も使いやすそうだと思いました。ホームヘルパーは40歳代以上の女性が多く、複雑なコミュニケーションツールを使いこなすのは容易ではありませんが、大半のスタッフがスマホを所有し、日常的にLINEを利用しています。LINEと操作性が似ているLINE WORKSなら無理なく普及するだろうと考えました。

高村さん :導入時には、スマホやIT機器の操作に比較的長けているヘルパー職員3名を“アンバサダー”として、個々のホームヘルパーに操作法をレクチャーしてもらいました。“アンバサダー”がホームヘルパーの疑問を解決してくれるため、これまでのところ操作法などに関して総務課に問い合わせが寄せられることもありません。

導入後の変化

ご利用者の状況を瞬時に共有。チャットボット機能を活用し地域の見守り

栃林さん :トークグループを活用することで、メンバー同士がご利用者のリアルタイムな状況を瞬時に共有できるようになり、ケアマネージャーからの指示も関係者全員に確実に伝えられるようになりました。また、他のホームヘルパーに伝達したいことがあるときも、LINE WORKSは既読が表示されるので確実に届いたことがわかり、安心です。

渡辺さん :以前はご利用者のお宅の薬の保管場所や、処方箋の内容などを別のホームヘルパーにテキストや口頭で

伝達するのに苦労していましたが、LINE WORKS導入後はそうした情報を画像とともにわかりやすく伝えられるようになりました。

小柴さん :当社協では関係機関と協力し、ICT利活用プロジェクトの実証実験を行っています。黒部市在住の後期高齢者世帯にICT機器を設置し、ご利用者が「元気です」といった内容のカードを機器にかざしてボタンを押せば黒部市社協に通知されることで、見守りが行われる仕組みです。ICT機器には、当社協がご利用者に送信したテキストを音声で読み上げる機能もあり、そこにLINE WORKSのチャットボット機能が使われています。誰もが安心して生活できる地域づくりに向け、この実証実験は今後も継続する予定です。

LINE WORKSの活用される機能

グループトークでリアルタイムで情報共有	別々の場所で作業することが多いホームヘルパー同士が、リアルタイムでご利用者の情報を共有できます。他のホームヘルパーに伝達したいことがあるときも、既読機能で確実に情報共有がなされたことが分かります。
画像送信機能	ご利用者のお宅の薬の保管場所や、処方箋の内容などを、LINE WORKSの画像送信機能で迅速かつ正確に伝えられます。
チャットボットの活用	ICT機器とチャットボット機能の連動による「見守り」を実証実験しています。

お話をうかがった方々



総務課 課長補佐／経営戦略係長
小柴 徳明さん



在宅福祉課 在宅福祉係長／
居宅訪問介護係長 杉本 歩さん



ケアセンター／ホームヘルプセンター
在宅福祉課 介護支援専門員
栃林 弓さん



ホームヘルプセンター 在宅福祉課
主任 渡辺 恵里子さん



総務課 嘱託職員
高村 千恵美さん



導入事例への
QRコード

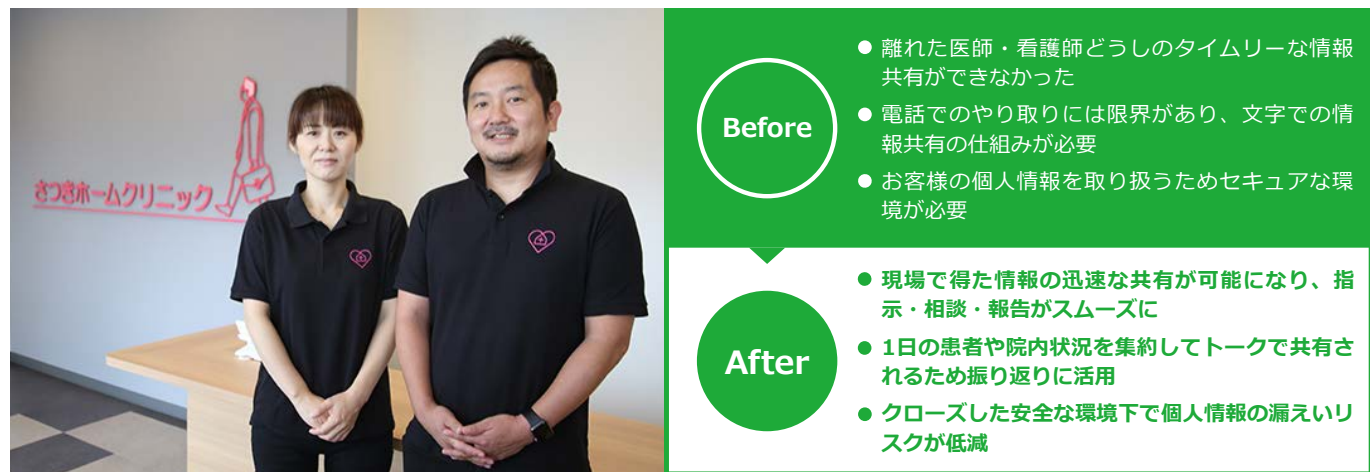


もっと詳しく
LINE WORKSを知る

医療法人賛永会 さつきホームクリニック

超高齢化時代を迎え、社会的使命が高まる在宅医療。患者様ファーストで質の高い医療を提供するカギは、医師や看護師たちのセキュアかつスピーディな情報共有でした。

業種：医療 | 利用目的：内勤・外部連携



在宅医療専門の診療所を運営する医療法人賛永会 さつきホームクリニックは、24時間365日の医療サービスを提供しています。院外で活動することが多い医師や看護師などの間での情報共有にLINE WORKSを活用することで、全ての行動・決断がスピーディになったといえます。

導入前の課題

離れた現場からの情報をリアルタイムで伝える方法がなく、電話以外での情報伝達手段が課題

月永さん：在宅医療の場合は、各々の現場が離れています。例えば、私がAさんという患者のところに診療に行っている時、Bさんのところには看護師が訪問看護に行っている。看護師から、そこでの状況から推測された状態や症状を私にその場で伝える方法が、なかなかありませんでした。最初のころは私に直接電話がかかってくるのがそんなに苦ではなかったのですが、徐々に患者様も看護師もスタッフも増えてくるとかかってくる電話の量も尋常じゃない。何か文字にして置いてくれれば私も自分のタイミングで見られるし反応できる。それがLINE WORKSの導入のきっかけになりましたね。

あとセキュリティは大丈夫かと、医療なのでその部分は懸念したのですが、官公庁や、特に我々だと千葉大学病院が利用しているという導入実績を見て即決したというのが流れです。

導入の決め手

スタッフが使い慣れたアプリに似たUI
誰一人抵抗感を持たずLINE WORKSを導入

月永さん：LINE WORKSは、通常みんなが使い慣れているLINEに類似していて、UI（ユーザーインターフェース）がすごくいいなと最初に感じました。聞いたことがないような横文字のアプリを入れるとなるとITリテラシーのあまり高くない看護師のなかには懸念する方もいるかなと思いましたが、使い慣れているアプリ名と似ているので、誰一人抵抗感を持った人はいないんですよ。本当にこれは驚きで、一日でみんなスムーズに導入できました。だからLINE WORKSじゃなきゃダメだったんですよ。

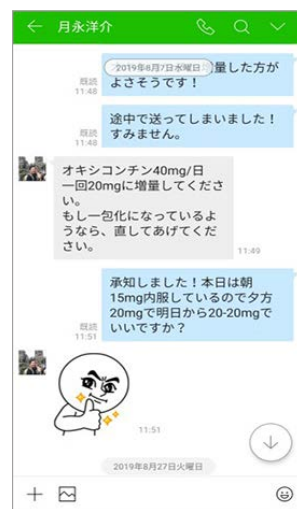
導入後の変化

医師と看護師の報告・相談・指示が出先で完了。
心配事を持ち帰ることがなくなり看護師の気持ちをケア

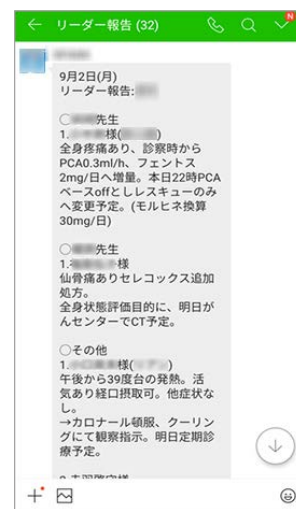
月永さん：みんな在宅医療で外に出ています。その出先で起こったこと、医療的な問題に関しては、常に責任者である私のところにLINE WORKSで連絡が来ます。また看護師は医師の指示のもと行動するので、自分が得た情報を必ず医師に報告しますが、LINE WORKSを使用すれば私が既読し、スタンプを押すだけで彼女たちの仕事は終わりという合図になる。看護師たちの気持ちの負担を減らすことに関して、LINE WORKSはかなり寄与していると思います。

LINE WORKSの活用される機能

スマートフォン活用	レスポンスが早まって業務がスムーズに進みます。訪問診療や訪問看護の現場での相談・報告を直接することができ、その場で解決・消化できます。
トークグループの活用	トークグループを活用することで、1日の重要な情報を迅速にスタッフ間で共有できます。また、グループを遡ること過去の出來事を確認することもできます。
セキュリティの強化	セキュリティ機能を備えた安全な環境下にて医師・看護師の情報共有を行うことができ、個人情報の漏えいリスクを低減できます。



院長に送られてくる相談・報告トーク。スタンプで意思疎通をスムーズに



その日の出来事をまとめて、全医師・看護師にトークで共有

お話をうかがった方々



理事長 院長
月永 洋介さん



看護師
山口 仁美さん



導入事例への
QRコード



もっと詳しく
LINE WORKSを知る

イーライフ株式会社

福祉用具専門相談員との連携を強化。顧客の急なニーズへの対応力が増す一方で、残業は3分の1に削減し、労働環境向上を実現しています

業種：医療・福祉・介護 サービス | 利用目的：従業員間の連絡 テレワーク FAX削減・ペーパーレス



介護保険を利用した福祉用具のレンタル・販売と住宅改修事業、福祉用具に特化したコンサルティングなどを手がけるイーライフ株式会社は、社員間の情報共有をスムーズにするためにLINE WORKSを導入。さまざまな連携ツールを活用することで業務生産性と社員のモチベーションを高め、社員の働きやすい環境を実現しています。

導入前の課題

電話で行われる社員間の業務連絡の煩雑さや
口頭連絡での言い間違い、聞き間違いに課題

2016年の創業時より、働きやすい職場環境を構築するために業務生産性の向上を追及してきたE-LIFE株式会社は、需要の拡大に伴い昨年12月には4支店目となる湘南営業所を開設。同社にとっての大きな課題は、社員間の業務連絡が主に電話で行われており、スピーディな情報共有をできないことでした。介護用ベッドや車椅子などの緊急納品の依頼が、営業所へ頻繁に寄せられますが、営業担当者が出先にいる場合、すぐに連絡が取れず、対応の可否をお客様に即答することができません。また、すぐに担当者と電話につながっても、口頭による連絡では言い間違いや聞き間違いが発生しがちでした。

導入の決め手

操作性とコストパフォーマンスを評価して
LINE WORKSを採用

「そうした課題を解消するには、社員間の意思疎通をスムーズにするコミュニケーションツールの導入が必要不可欠でした。LINE WORKSに注目したのは、チャットだけではなくカレンダーやアンケートなど多くの機能が1つのアプリケーションに集約されていて、コストパフォーマンスに優れていると感じたからです。また、当社はお客様の個人情報データを大量に扱うので、トークログを監査できたり、遠隔からアプリ削除や初期化などができるモバイルデバイス管理（MDM）が実装されていたりといったセキュリティ性の高さにも惹かれました。複数のツールを比較検討した社員から、使い勝手が最もよさそうだと評価されたのもLINE WORKSでした」（篠本さん）

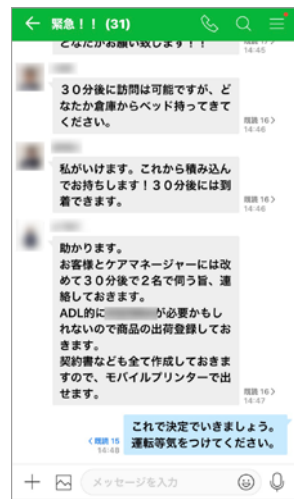
導入後の変化

グループの活用で重要な情報をリアルタイムに伝達。
1人あたりの残業時間が約10時間に削減

「この業界では午前中に依頼されてその日の夕方に納品できれば早い方ですが、LINE WORKS導入後の当社は最速で1～2時間でお届けできています。初めてお問い合わせをいただくケアマネジャー様からは、どこよりも早いと評判を聞いたとの声も増えるようになりました」（田中さん）
ケアマネジャーからFAXか郵便で送信された介護サービス計画書をPDFにして「Dropbox Business」に保管。「Dropbox Business」の共有リンクをLINE WORKSの

LINE WORKSの活用される機能

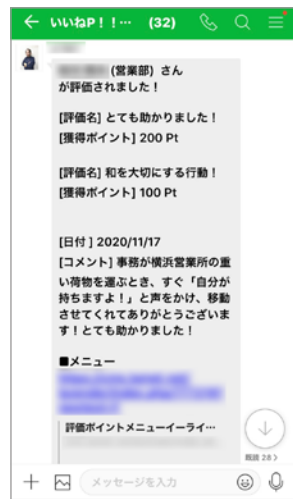
トークグループの活用	1対1のトークだけではなく、1対多のトークグループを活用することで、重要な情報を迅速に共有できます。
カレンダー	メンバーが登録した予定は他のメンバーも閲覧できます。チームの予定を俯瞰することで、新規案件を割り当てる際に、一番近い場所で予定のある社員を担当にするなど、効率的にスケジューリングできます。
クラウド人事評価システム	クラウド人事評価システム「評価ポイント with LINE WORKS」を利用し、社員が他の社員の行動を賞賛したり感謝の気持ちを伝えたい際、ポイントを付与して評価内容をトークで投稿できます。



緊急の納品案件に
複数の社員が協力して対応



「評価ポイント」を連携させて
トークで共有できる仕組みを構築



他の社員に対する評価内容を
トークグループで共有

お話をうかがった方々



代表取締役社長
篠本 高基さん



横浜瀬谷営業所長
福祉用具専門相談員
田中 洸平さん



事務課
作業療法士
杉本 美和さん



導入事例への
QRコード



もっと詳しく
LINE WORKSを知る

「仕事、楽しい」を広げる

47 都道府県ではたらくすべての人に

LINE WORKS

・本冊子の記載内容は予告なく変更することがあります。