

## CASE 05 INTERVIEW

テレワーク

### エールあい介護サービス有限会社

取締役 月野 愛子 様

- 業 種 / 医療・福祉 (社会保険・社会福祉・介護事業)
- 本 社 / 千葉県松戸市
- 従業員数 / 23名



## 知識を得ることで「絶対できない」を解決!

テレワーク導入で得たノウハウや情報を、様々な場面で活用して新しい業務を開拓。

### ■ 取組の目的やきっかけは?

福祉、介護の業界は、基本的に人と接することで成り立つ仕事です。そのため、この業界にはテレワーク自体が無縁だと思っていました。

ところが、コロナ禍で従業員の家族が罹患してしまい、従業員本人は元気で自宅待機するしかないという状況が発生しました。本人から「自分は元気なので、ほかのスタッフに任せきりにするのは申し訳ない」「何か少しでもできることをやりたい」「自宅でもできる仕事はないか」などの声が上がったことで、改めて働き方を考えなければいけないと思いました。

介護現場では、日々の事務処理業務なども膨大にあるので、そう

した部分を専門のスタッフに頼めないか、とかねてより考えていたこともあり、テレワークができればこの問題も解決できるのでは、と考えました。

一方で、とてもデリケートな個人情報を扱うため、情報の扱い方やセキュリティなどのハードルはあります。情報漏えいはもちろん、日々のやりとりなどでも間違いは許されません。また毎日の業務をしながら、新しい取組をプラスするのはスタッフにとっても負担です。

大きな法人であれば、組織的に取り組むこともできますが、私達のような小規模なところではそれも難しく、また誰に聞けば安全に導入できるのかもわからない状態でした。

### ■ どのような取組を行ったか?

どの仕事がテレワーク化できるのか、そのために不安なところはどこか、ということ洗い出し、解決策をアドバイスしていただきました。

具体的には、Windows Defenderの設定、Windowsクライアントのバックアップ・復元機能・共有フォルダのアクセス権付与の設定などをマニュアル化して説明してもらうことで、セキュリティ対策やリスク回避のための対策方法を学びました。これらの具体的な使用方法を知ることは、テレワークの仕組みづくりの上でとても重要で、この知識があるのとないのでは大きな違いがあります。もともと、ICTについてあまり詳しくなかったもので、こんなことができるのか、という驚きは大きかったです。

また、テレワークの安全性を確保したことで、遠隔地の方でも事務処理専門スタッフとして採用することが可能となりました。事務処理専門スタッフは、利用者様の情報などを取り扱うため、誰でも良いというわけにはいきません。何よりも、信頼できる人をお願いするのが第一条件です。結果、遠隔地の方を採用することになったのですが、これもテレワークであれば距離は問題になり



ません。最初は映像を繋いでお互いにコミュニケーションを取りながら作業を進めました。現在はスムーズに業務が進行しています。また、事務処理専門スタッフの採用により、介護スタッフの業務の軽減にもつながりました。

ほかにも、訪問介護向けシステムを活用することで、スタッフのスケジュール管理や給与計算のデジタル化なども実施することになりました。これらのツールと連携して勤怠管理を行うことで、事務作業に割く時間を短縮、一元管理を実現するなど、業務の効率化が進んでいます。

## ■ 支援の成果と社内の反響

介護スタッフは目の前にある対人的な仕事を優先するため、その後の事務的な業務は負担に感じる部分が大きかったのですが、今回テレワークが可能な業務を分担することができたため、本来の介護の業務に専念することができるようになりました。効率的に業務が進められるため、テレワークのシステム導入は歓迎されています。

気をつけるべき点、活用の具体的方法などについては知識を習得しなければならない段階ですが、皆とても積極的に取り組んでおり、モチベーションも高く維持されています。

また、遠隔地での新規事業を模索している段階だったのですが、テ

レワーク導入で管理体制に見通しが立ち、現地での求人募集開始に踏み切ることができました。

仕事の量や時間など制限がある現地スタッフについて

も、テレワークで折り合いをつけることができ、win-winの関係を築くことができました。こうした働き方で有能な人材を活用することは、これからの時代とても重要ではないでしょうか。



## ■ 今後の取組や課題は？

遠隔地での業務立ち上げなどにも関連し、採用活動に力を入れていきたいと思っています。そのためにLINE公式アカウントの開設などをアドバイスいただきました。こうしたものを活用して、積極的に人材を探して行くことを目指します。

また、業務委託の依頼をかけられるツールについても案内していただきましたので、会社紹介の動画を作成する際に活用していきたいと考えています。こうしたツールを上手く利用できるかどうか、これからの課題だと思います。

## 事例のポイント

### 背景

- テレワークによる事務処理の効率化を進めたいが、セキュリティなどが不安
- 遠隔地での新規事業立ち上げのために、テレワークを活用したい

### 取組内容

- セキュリティ強化やリスク回避のためのツールと使用方法を習得
- 訪問介護向けシステムを活用による、スケジュール管理や給与計算を導入
- SNSを活用した求人の仕組みづくり

### 成果

- 介護関連の事務処理について、遠隔地の方を事務処理専門スタッフとして採用し、介護スタッフの負担を軽減
- 遠隔地での新規事業立ち上げが進み、現地での求人開始

## ■ メッセージ

信頼できる人や能力のある人が、居住地や時間的制限などでその力を発揮できる仕事につけないのは社会的にも損失です。テレワークを導入することで、柔軟な働き方を実現し、それが会社にとっても有益となれば素晴らしいことです。

そうした働き方を実現するために必要なのは知識です。様々なツールを活用することで、業務の効率化は可能ですので、これからも情報をしっかりとキャッチして、このノウハウを様々な業務に活かしていきたいと思っています。

