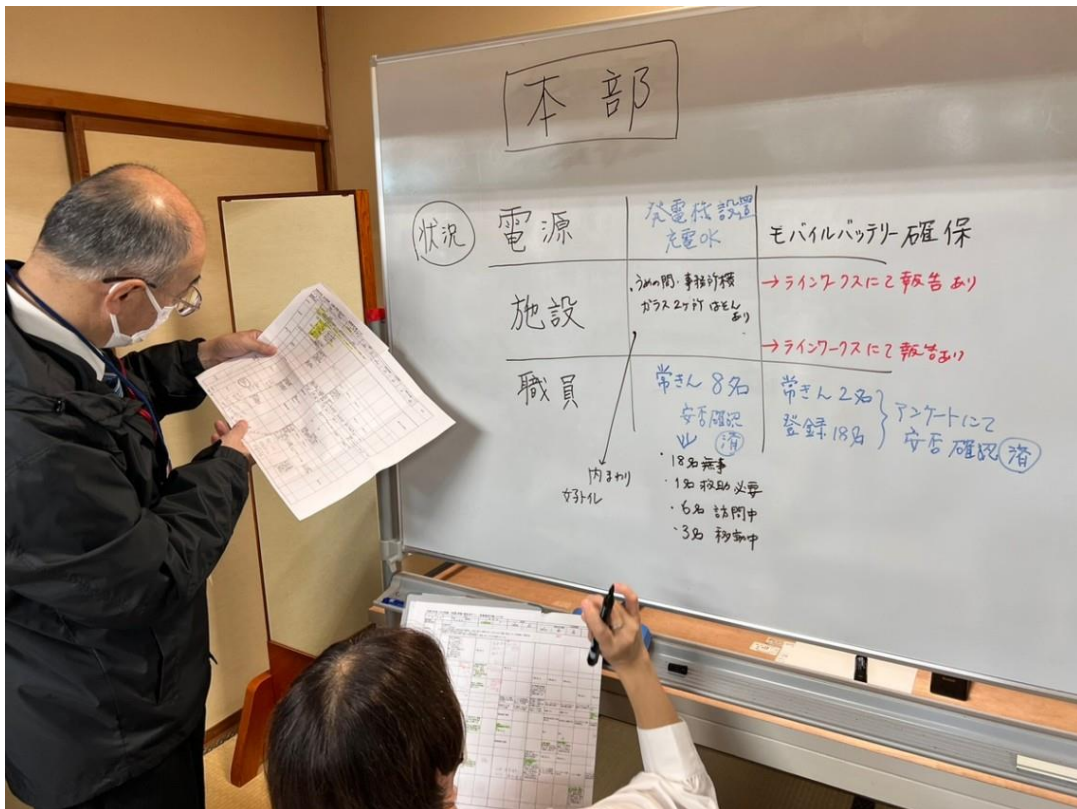


## 「LINE WORKS」活用で、介護 BCP実行時の緊急連絡をスピーディ、確実に。 巨大災害の発生に備え、黒部市社会福祉協議会とSMARTふくしらボと 共同でBCP訓練を実施

介護の現場におけるコミュニケーション基盤を確立し、  
実運用に沿った運用で半日から1日かかっていた安否確認を約17分に短縮

ビジネス現場のコミュニケーションツール「LINE WORKS」を提供するワークスマバイルジャパン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:増田 隆一、以下 ワークスマバイルジャパン)は、社会福祉法人黒部市社会福祉協議会(所在地:富山県黒部市、会長:前田 潤、以下 黒部市社協)、一般社団法人SMARTふくしらボ(所在地:富山県黒部市 代表理事:前田 潤、以下 SMARTふくしらボ)と共同で「介護現場でビジネスチャットを活用したBCP実行に関するBCP訓練」を実施したことをお知らせいたします。



## ■BCP訓練の概要

### 運用に沿った”活かした”BCPを訓練で検証

2024年4月のBCP※策定義務化に向けて、黒部市社協の在宅福祉課では実運用を踏まえた実用的なBCP策定を9月に策定しており、ワークスマイルジャパン、黒部市社協(局長、課長補佐官、在宅福祉課職員29名)、SMARTふくしラボ 3社により、3社共同のBCP訓練を実施しました。今回の実証実験では、「LINE WORKS」を活用したBCP訓練を通じて、緊急時における電話以外の有益なコミュニケーション方法としてその効果と適切性を検証することを目的としています。

※Business Continuity Planの頭文字を取ったもので、災害や感染症などの緊急事態が起こった際に企業が事業を継続していくための計画のこと

今回は、在宅福祉サービス(ホームヘルパー事業)での想定訓練で、日々の実運用の中で震度6度強の地震が発生した状況を想定しました。

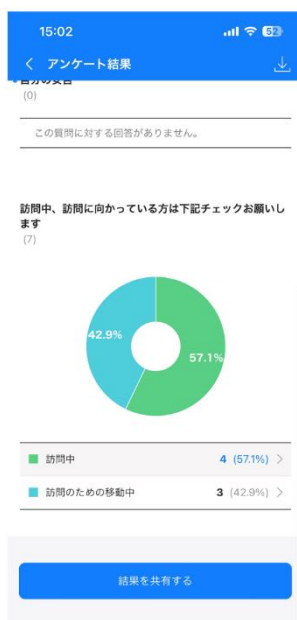
訓練実施日時:2023/10/19(木)12:30~13:30

実施場所:富山県黒部市福祉センター

想定状況:平日12:30頃に富山県内広域に震度6強の地震が発生した状況を想定。福祉センターは倒壊せずに、停電状態。移動中、訪問中、在宅、センター勤務など、実際に想定される状況下での訓練を実施。

### <検証した事項>

1. BCPの理解と災害発生時の初動の確認
2. 「LINE WORKS」のグループでの情報共有の有用性の確認
3. 「LINE WORKS」のアンケート機能による、安否確認の実行と有用性の確認



送信者	送信日時
登録ヘルパー	2023-10-19 (木) 13:02
登録ヘルパー	2023-10-19 (木) 12:58
登録ヘルパー	2023-10-19 (木) 12:59
登録ヘルパー	2023-10-19 (木) 12:58
登録ヘルパー	2023-10-19 (木) 12:57
登録ヘルパー	2023-10-19 (木) 12:56
登録ヘルパー	2023-10-19 (木) 12:56



# WORKS MOBILE

## <検証結果>

### 【Before】

「LINE WORKS」を使う前は以下のフローで電話のみで安否確認と報告業務を行っていたため、実際の現場では電話に繋がるまでの時間や滞りなどを想定すると安否確認だけでも半日から1日かかる作業でした。

- ① 局長から課長補佐に電話 → ② 課長補佐から正職員に電話 → ③ 正職員複数人が手分けして登録ヘルパーに連絡 → ④ 正職員から課長補佐へ状況報告 → ⑤ 課長補佐から局長へ状況報告

### 【After】

「LINE WORKS」で安否確認を行ったところ、アンケートで自身の安否を回答した職員が15名、未回答者5名には「LINE WORKS」の音声通話で安否を確認し、職員全員の安否確認にかかった時間は17分38秒という結果になりました。

電話のみで安否確認を取っていた時よりも圧倒的に時間を短縮することができました。

## <BCP訓練を実施してみた所感>

### ■施設状況班からの声

「LINE WORKSを利用しながら施設の中と外の状況を確認し、何か異常があれば写真を撮ってトークルームに送るようにしました。こうすることで施設の状況確認が全体に広まると感じました。」

### ■災害対策本部からの声

「利用者さんの安否に迷った時など、LINE WORKS上で声をかけてもらえば何かしらサポートできることがあると思うので今後も訓練を重ねていきたいです。」

### ■ヘルパーからの声

「初めて災害訓練を体験することによって、本部側が一所懸命取り組んでいる姿を見ることができ、これまで見えなかった現場の状況を理解することができました。力になりたいなという想いが芽生えました。」

## ■3社の役割と今回のBCP訓練のポイント

### ・3社の役割

ワークスマバイルジャパンは、「LINE WORKS」の提供と、実運用への組み込みやBCP策定時のサポート・助言を行い、3社で密に協力し合いながら、実際の緊急時にも有効となる体制を整えてきました。

黒部市社協は、地域の社会福祉活動をサポートする組織として、その責務を果たしてきました。近年のデジタル変革の波を受け、「福祉分野のDXを加速させる組織」として活動するSMARTふくしラボの支援のもと、「LINE WORKS」の導入に取り組み、日常の業務フローと緊急時のコミュニケーション体制の強化に至っています。

### ・緊急時と相性の良いビジネスチャット「LINE WORKS」をコミュニケーション手段として活用

災害時における確実で速やかなコミュニケーションは、事業者にとって必須の要件となります。黒部市社協で

# WORKS MOBILE

は、これまで連絡網で複数人の社員が一件ずつ関係各所に電話連絡をとり、繋がらない場合は時間をかけて再度連絡をとる体制をとっており、多くの時間と手間がかかっていました。さらに電話回線の寸断というリスクを考えると、電話以外でも迅速かつ確実に連絡し合えるコミュニケーション手段が必要と考え、今回のBCP策定に際し「LINE WORKS」を活用することとしました。

LINE WORKS活用により、チャット形式での情報共有が可能となり、現場の様子をテキストだけでなく、写真や動画を用いてリアルタイムで視覚的にも共有ができるようになります。加えて、既読確認機能により、情報が相手に伝わったかを確認することができるため、電話よりも相手の状況を伺うことができます。



## ■3社での共同BCP訓練の背景と介護業界の課題

厚生労働省は2021年4月施行の「令和3年度介護報酬改定」において、2024年4月までに介護・福祉施設のBCP策定義務化を定めています。これを受け、各事業者は具体的な取り組みを模索しています。しかし、現場の課題や実際の運用面での問題点が浮き彫りになり、緊急時に重要な初動対応のスピードや確実性を担保しつつ、実運用に沿ったBCP対策をすることが難しい場合が多いというのが実態です。これには、介護業界独特の環境や課題が大きく影響しています。

大災害や予期せぬ事態が発生した際には迅速かつ確実な対応を求められます。しかし、現状の介護業界は、ITツールの導入やデジタル変革が十分に進んでいないため、紙やFAX、電話を主体とした伝統的なコミュニケーションが中心となっています。多岐にわたる業務を持つ現場スタッフは、日常業務の中でIT教育の機会が少なく、新しいツールの導入やデジタル化のメリットを十分に把握・活用していない状況が散見されるのが現状です。

# WORKS MOBILE

そういった介護業界の課題を解消すべく、SMARTふくしラボが支援をし、普段PC作業の少ないノンデスクワーカーでも簡単に利用できる「LINE WORKS」を導入し、実運用に即しながら、ITを活用したコミュニケーション基盤を作り上げてきました。

ワークスマイルジャパンでは、2022年6月に介護・福祉事業者向けにビジネスチャットを活用した「事業継続計画(BCP:Business Continuity Plan、以下BCP)」のガイドライン<sup>\*</sup>を発行しています。平常時のコミュニケーション強化の取り組みに加え、今後も介護・福祉事業者の事業継続力計画の支援を目的に、介護事業者のICT化による業務効率化及び事業継続力強化への取り組みを推進してまいります。

※株式会社富士通総研と共同で発行

## ■参加各社コメント

### 黒部市社協コメント:

在宅福祉課で提供するホームヘルパー事業では、災害時に事務所、利用者宅、訪問先など様々な出先にいる職員の安否確認や情報把握をいかにスピーディにできるかがポイントです。今回の訓練でLINEWORKSを活用しての時間短縮と情報整理の効果を、目に見えて体感することができました。

### SMARTふくしラボコメント:

BCPを紙ベースで完成では意味はなく、より有効に活かされるものでなくてはなりません。デジタルを活用したラインワークスでの初動フェーズを訓練することができました。今後は次のステップにも挑戦していきます。

### ワークスマイルジャパンコメント:

組織における緊急時のコミュニケーションに最も大事なことは、従業員が情報格差なく「情報を受け取る」、「広める」とことだと考えます。今回の訓練では非常時に備えて、普段から全員が使えるコミュニケーション手段を整備しておいたことによって、スムーズな初動対応に繋がることができました。

## 「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、現場で活用できる充実したグループウェア機能を揃えたビジネスチャットです。コミュニケーションアプリ「LINE」のような使いやすさを保ちながら独自に開発・提供を行っており、ユーザーの教育も最小限に導入したその日から誰でもすぐに使えます。PCやタブレットのほか、スマートフォンだけでもほとんどの機能が使えるため、オフィスワークだけでなく、拠点や店舗などPCを使う時間の少ない「現場」での活用が進んでいます。無料版、有料版(スタンダード・アドバンス)があり、無料でもほとんどの基本機能を使うことができ、顧客や取引先など社外とのやりとりにも活用していただけます。

富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場2018～2023年版」では、2017年度～2022年度まで6年連続で有料ビジネスチャット国内シェアNo.1を獲得しました。

# WORKS MOBILE

## ■会社概要

社名:ワークスマイルジャパン株式会社

本社:東京都渋谷区神宮前1-5-8 神宮前タワービルディング11F

設立:2015年6月

代表者:代表取締役社長 増田 隆一

資本金:55億2,000万円

URL:<https://line.worksmobile.com/jp/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。