

介護現場における シフト表作成ソフト導入のメリット

2020年4月27日



ウィンワークス株式会社

シフト勤務の現場の実態と問題点

現場の実態

- **専門スキル**（資格保有者、商品説明、語学など）を踏まえたシフト作成が難しい
- 確認漏れで、**必要な人数が満たせない**ことにあたら気がついた
- なるべく**不公平**な勤務表は作りたくないが、困難
- **急な異動**が分かり、勤務表を作り直し…。
- **休み希望**をシフト表に反映するのに時間がかかる、**間違えると大変**
- 勤務表作成に**時間がかかる**ため、本業がおろそかになってしまう
- 勤務表を作ったとしても**文句を言われる**

※実際のシフト作成者様の声です

シフト作成者



- 勤務表作成者の負担が大きい上に、**人員配置の効率化**ができていない
- **ワークライフバランス**が取れた勤務割り当てができていない
- システムを導入したとしても、**勤怠システムと連携**ができるか不安
- **不公平なシフト**はスタッフの意欲を下げる原因。お客様へのサービス品質が悪くなる。**離職率**につながる可能性も…。
- どの現場も人が足りないと言っているが、どの店舗にどのくらい**人員が足りないのかが分からない**
- 人員を配置したいが、コストだけがかかり、**売上が伸びない**のでは困る

管理者



勤務計画・シフト
作成の現状

フェーズ	業務設計	人員予算策定	シフト設計	希望収集	勤務シフト作成	勤怠連携	コミュニケーション
現状	売上げに比例した業務量を想定	人件費率から人員予算を決定	店長任せ	アナログ式（紙などによる収集）	Excelを用いた手作業による作成	勤怠システムに予定を再入力	変更発生ごとにアナログ処理
課題	来客数や入出荷量と整合しないため、現場に無理が生じる	業務量と関係なく、人員の過多、機会損失などのロスが発生する	属人性が高く、組織的な改善活動ができない	収集や転記作業で無用な負担が増大する	管理者の精神的ストレス大	管理者の作業時間が浪費される	変更に伴う連絡の手間や、スタッフ間の不公平感のリスク

1. 現場の業務量定量化が不十分なままにシフトが計画される
2. 現場のシフト勤務計画が人任せ（現場責任者のみに依存）
3. Excel依存が大きく組織で情報の共有、活用がなく、組織として改善できない
4. 現場社員の時間浪費、精神的ストレスにつながっている

解決すべき
問題点

業務効率



働きやすさ

現場勤務の生産性向上を狙い、「現場の**業務効率**視点」と「職員・スタッフの**働きやすさ**視点」の

バランスを確保した最適化勤務シフトを計算

流通・小売り

業務効率視点：

- ・ 来店客数に整合した勤務割当て
- ・ 販売能力のバランス

働きやすさ視点：

- ・ 連続勤務日数制限
- ・ 社員の希望による休日割当て

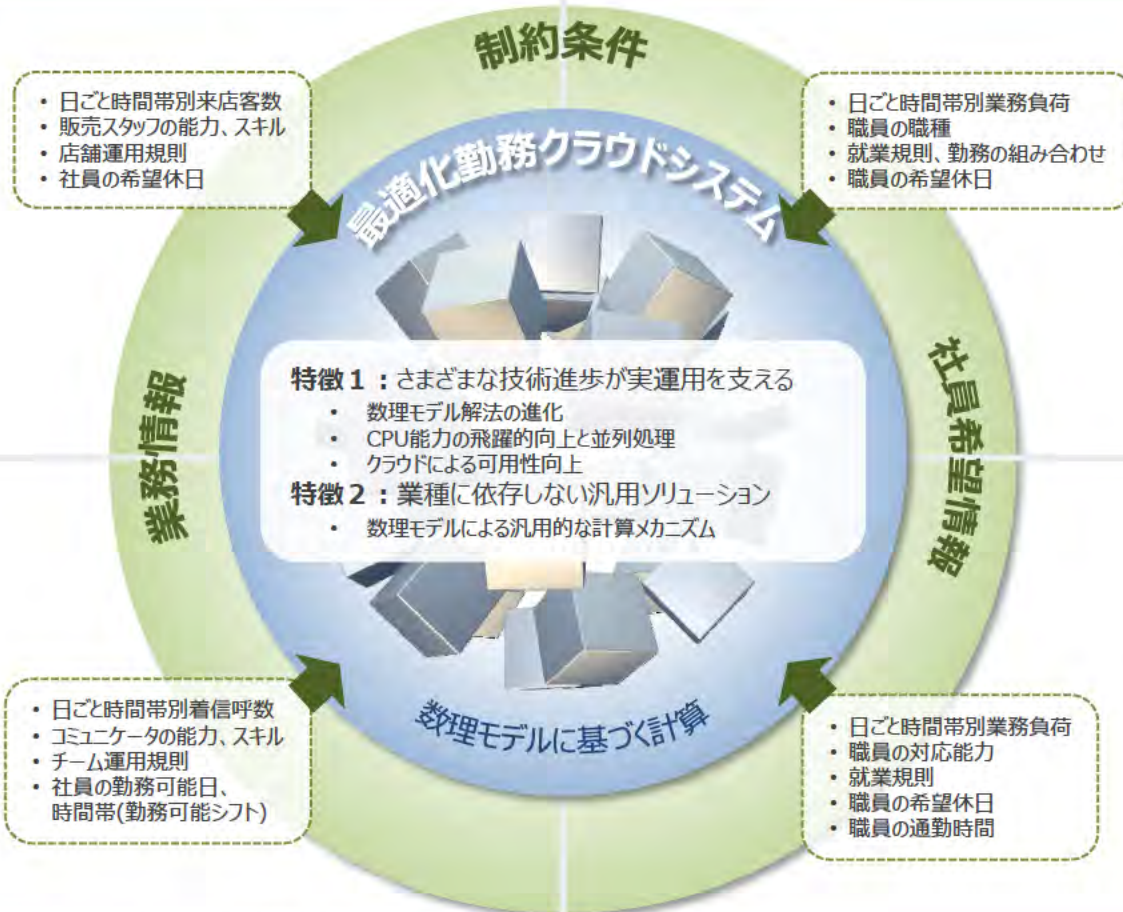
業務効率視点：

- ・ 着信呼量に整合した勤務割当て
- ・ コミュニケーター能力のバランス

働きやすさ視点：

- ・ 社員の希望による休日割当て
- ・ 勤務可能時間帯の勤務割当て
- ・ 月間の勤務時間保障

コールセンター



医療・福祉

業務効率視点：

- ・ 時間帯ごと実施業務の負荷
- ・ 法律順守態勢

働きやすさ視点：

- ・ 夜勤や負荷の高い業務の均等化
- ・ 特に夜勤前後の負担軽減
- ・ 社員の希望による休日割当て

業務効率視点：

- ・ 店舗の業務種類ごとの作業量
- ・ 社員の対応可否業務の区別
- ・ ピーク時要員決定プロセス

働きやすさ視点：

- ・ 社員の希望による休日割当て
- ・ ピーク時応援者の応援通勤時間

金融

効果1 介護現場でのシフト作成時間削減の例



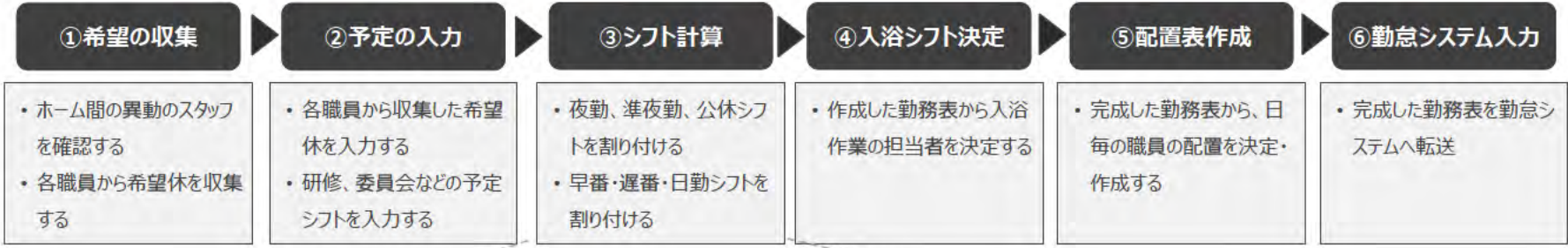
勤務表作成時間 単位 (分)

■ 導入前 ■ 導入後



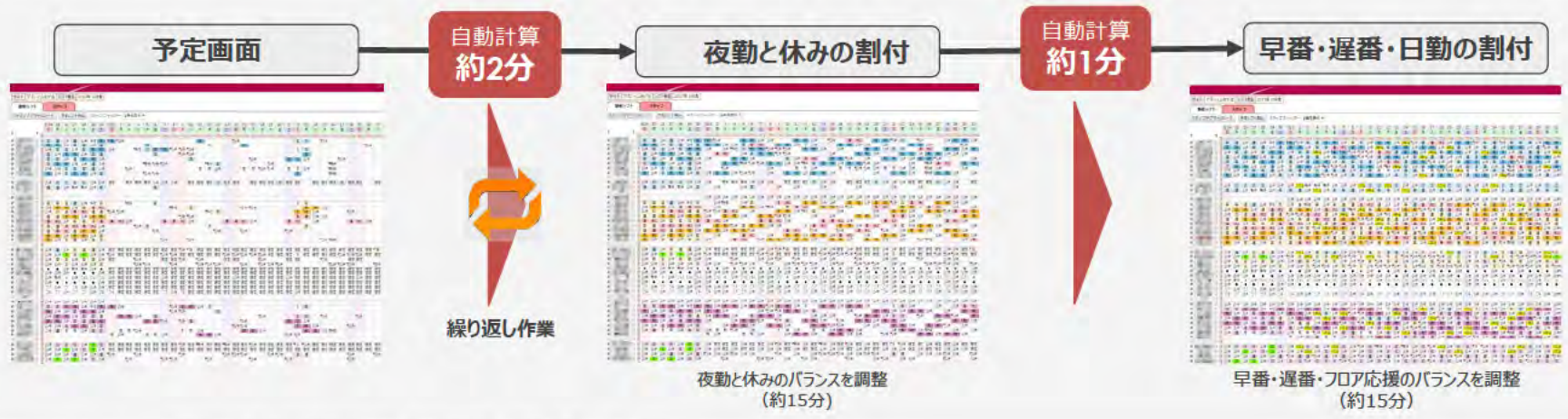
作業時間削減に大きな成果
現場負担の軽減

ウィンワークスお客様感謝の会におけるご発表
2018年2月15日



現場運用を容易にする 独自の2ステップ自動計算

ステップ1：夜勤と休みを割り当て ステップ2：早番、遅番、日勤を割り付け



働き方/業務それぞれのPDCAがムダを省き 働きやすさを改善

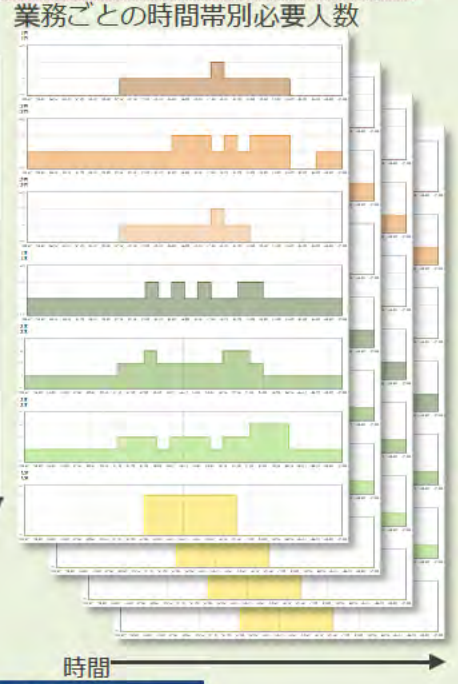
4 改善の視点
職員の負荷を減らすための業務分担
(シフトでこなす業務の組み合わせ)

業務場所	7:00	7:30	8:00	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	...
ユニットA (コアA)	新聞配達 バイパス測定	朝来準備 食事介助 配薬	口腔ケア 排泄介助	記録 コール対応 入浴準備	排便確認 配薬	看護 生活リハビリ	清掃 食事準備	患者介助 食事見守り 配薬	口腔ケア 排泄介助
ユニットB (コアB)	新聞配達 バイパス測定	朝来準備 食事介助 配薬	口腔ケア 排泄介助	記録 コール対応 入浴準備	排便確認 配薬	看護 生活リハビリ	清掃 食事準備	患者介助 食事見守り 配薬	口腔ケア 排泄介助
ユニットC (コアC)	新聞配達 バイパス測定	朝来準備 食事介助 配薬	口腔ケア 排泄介助	記録 コール対応 入浴準備	排便確認 配薬	看護 生活リハビリ	清掃 食事準備	患者介助 食事見守り 配薬	口腔ケア 排泄介助
大浴室					お風呂入浴介助								...
個別浴室					個別浴室入浴介助								...

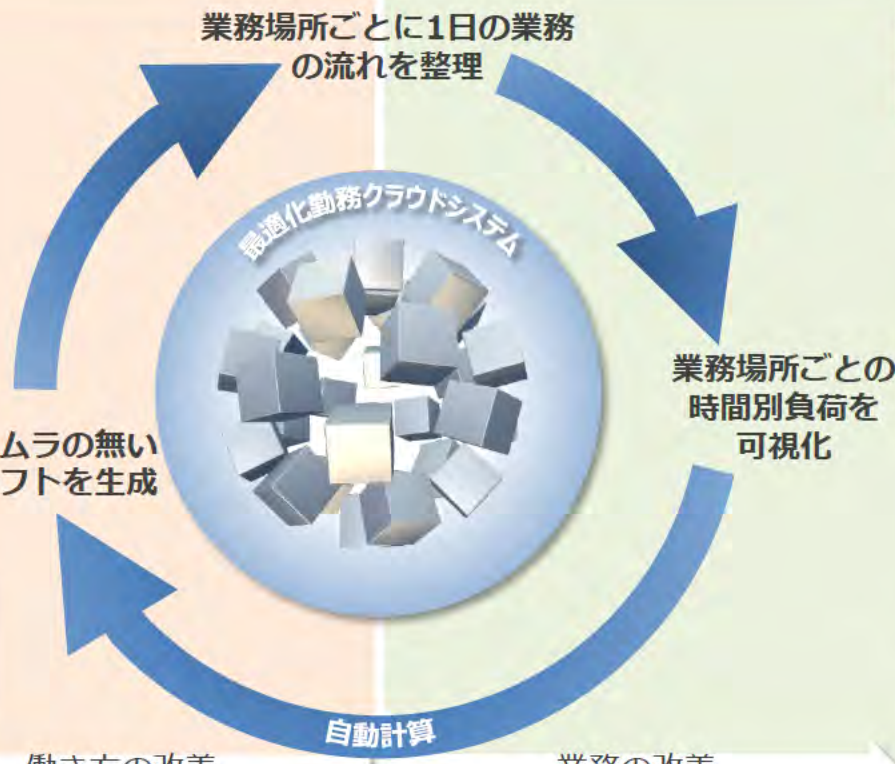
1 改善の視点
業務種類の妥当性確認
(介護スタッフがやるべき業務と誰でもできる業務の仕分けなど)



2 改善の視点
業務組み換えによる業務量平準化



3 改善の視点
シフト種類の追加、変更
(短時間シフトの要否や、職員の都合にあうシフトパターン追加など)

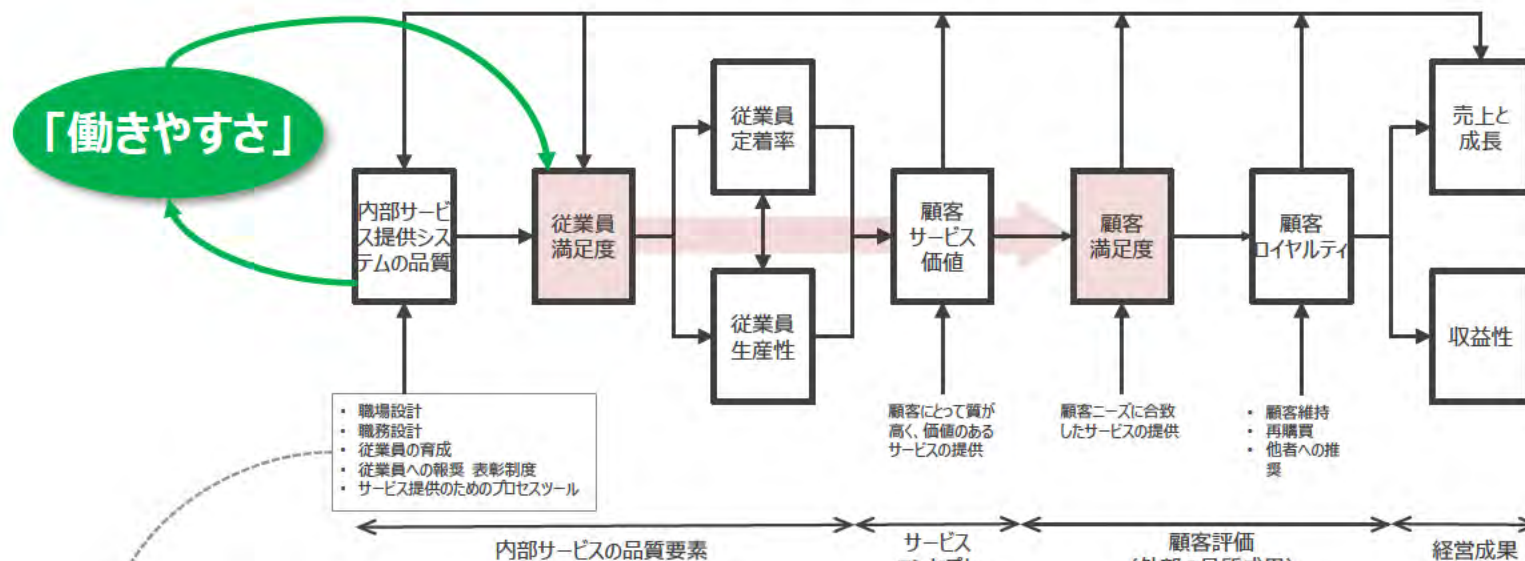


システムがPDCAによる改善活動のフレームワークを提供する

「働きやすさ」改善はサービス・プロフィット・チェーンを駆動する

J.S.Heskett による サービス・プロフィット・チェーン

サービス・プロフィット・チェーン
従業員満足、顧客満足、企業利益の
因果関係を示したフレームワーク



図は、「Putting the Service-Profit Chain to Work」 (<https://hbr.org/2008/07/putting-the-service-profit-chain-to-work>) より

- 職場設計
- 職務設計
- 従業員の育成
- 従業員への報奨・表彰制度
- サービス提供のためのプロセスツール

従業員満足を実現するためには
マネジメントのイニシアチブによる
投資と施策の確実な実行が必要不可欠

本資料の著作権はウィンワークス株式会社が保有しています。記載されているアイデア、コンセプト、ノウハウまたは技法等、いかなる部分も書面による事前の許可なく、いかなる手段によっても、複製、配布、表示、または転送することを禁じます。本資料で使用及び表示されている商標及びロゴ（以下「商標等」という）は、ウィンワークス及びその他の登録済みまたは未登録の商標です。本資料の内容は予告なしに、変更または更新されることがあります。ウィンワークスは、本資料に掲載されている内容を何時でも予告なしに改良または変更することができるものとします。また本資料に記載されている提案内容、効果および導入計画などは現時点における最善の見積であり今後変更される可能性があります。ウィンワークスはいかなる意味においても内容、効果、スケジュールなどを保証するものではありません。

WINWORKS K.K. holds the copyright of this document. It is prohibited to copy, distribute, display, or transfer the ideas, concepts, techniques or know-how, etc. listed here, any part without prior written permission, by any means. Trademarks and logos(the “trademark, etc.”) that are used and displayed in this document, whether it is registered or unregistered, are holed by WINWORKS or other entities. The information in this document may be changed or updated without notice. WINWORKS holds the right that it is possible to make improvements or changes without notice at any time. In addition, what is described in this document, such as solution, effect and the implementation plan, etc. are based on the best estimate at the present time and they may also be changed in the future. WINWORKS is not intended to guarantee the content, effect, and schedule in any way.