

介護業界向け Chatworkのサービス案内



Chatwork株式会社

AGENDA

アジェンダ

- 1 介護現場の現状
- 2 Chatworkのサービス案内
- 3 Chatworkを活用するメリット ～現場編～
- 4 Chatworkを活用するメリット ～施設編～
- 5 Chatworkを活用するメリット ～応用編～
- 6 介護現場の事例紹介

01

介護現場の現状

現場の連絡手段

- ・ 申し送りノートや口頭で連絡
- ・ 現場で個人向けSNSが利用されている



施設側から見た課題

- ・ セキュリティの問題
- ・ 情報伝達の課題



現場の連絡手段：紙や口頭で連絡している

口頭



○ その場では解決

✕ 記録に残らない
→「言った言わない問題」

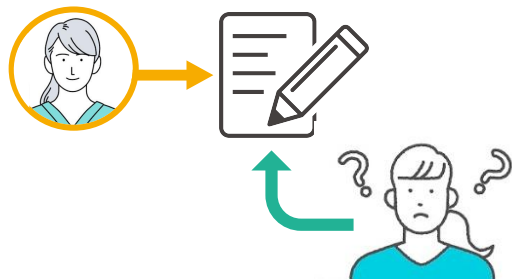
電話



○ その場では解決

✕ 他の人に情報共有されない
→同じ問題が生じても
再度同じ質問をする

申し送りノート



○ 記録として残る

✕ 最新情報が共有されない
→情報伝達までに数日の
ズレが生じる

情報連携が滞ることで、クレームやミスにつながってしまう

現場で個人向けSNSが利用されている

個人向けSNSアプリ表示例

☹️ プライベートとの
切り分けが困難

この通知は
友人？仕事？

☹️ アプリ内の
グループが乱立

欲しい情報はどこ？



休日にも通知がくる ☹️

「通知疲れ」の可能性大

既読が付く付かないの
心理的プレッシャー ☹️

気が休まらない...

施設側から見た課題点

セキュリティの問題



情報漏洩のリスク



Private Chat / Mail



不正アクセス



退職者が出た場合の対応



グループ除外



施設として個人向けSNSの利用を
公式には認めることができない



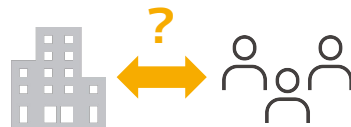
SECURITY

施設側から見た課題点

情報伝達の課題

主にメールや紙ベースでの連絡

- ✓ プッシュ通知で全従業員に連絡を取れるツールがない
- ✓ タイムリーな伝達ができない

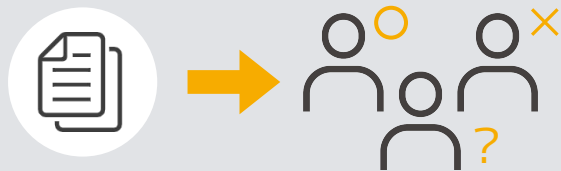


メールの課題



PCのある事務所まで
出向く必要がある

紙の課題



きちんと読まれたか
すぐ確認できない

施設から見た課題点

全体周知の連絡手段がメールや紙ベース

地域における
パンデミック情報

施設内の
感染症の連絡

BCP対策の
連絡手段



施設



?



全従業員

Chatworkなら全て解決できます！！

介護現場の情報伝達なら



+ 業務に相応しい
セキュリティ



02

Chatworkのサービス案内

会社概要



会社名
Chatwork株式会社

代表取締役CEO
山本 正喜

従業員数
251名（2021年12月末日時点）

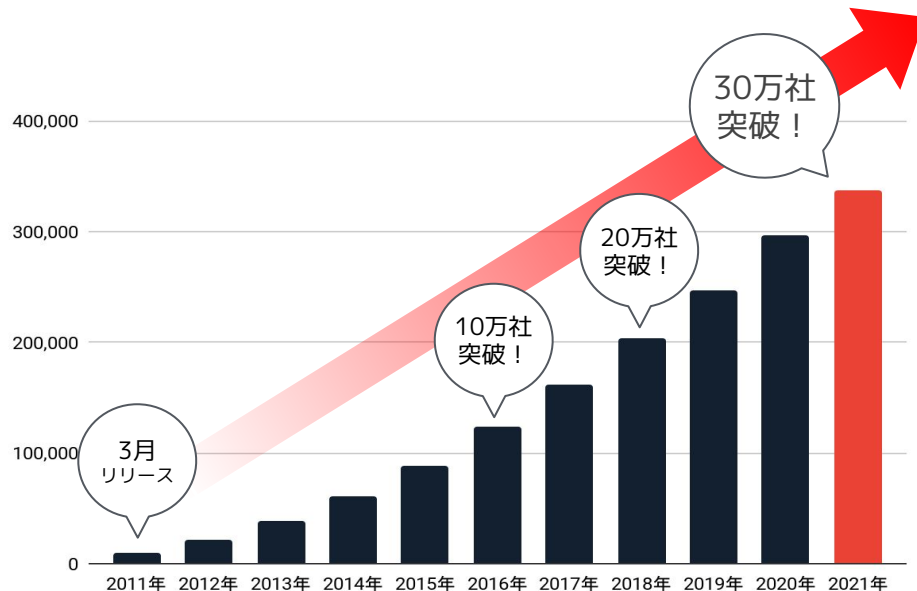
所在地
東京、大阪、ベトナム、台湾

設立
2004年11月11日

Chatworkは利用者数No.1*のビジネスチャット

導入社数**34万3000社**以上！

(2021年12月末日時点)



Designing The Future
KDDI

YAMADA

CyberAgent.

GMO
INTERNET

DNP

SMS

株式会社 武蔵野

G
GARDEN

Money Forward

PASONA
TECH

SMBCベンチャーキャピタル

TEION

富士通グループ
ふじつうグループ

大和証券
Daiwa Securities

* Nielsen NetView 及び Nielsen Mobile NetView 2021年4月度調べ月次利用者 (MAU:Monthly Active User)調査

* 調査対象47サービスはChatwork株式会社にて選定

高水準のセキュリティ

大企業や官公庁でも導入できるChatworkの高水準セキュリティ

国際基準に則った
セキュリティ水準



CLOUD 690562 / ISO 27017
IS 595202 / ISO 27001

第三者機関による
セキュリティ監査



安心のバックアップ体制



信頼性の高い
国内データセンター



通信の安全性

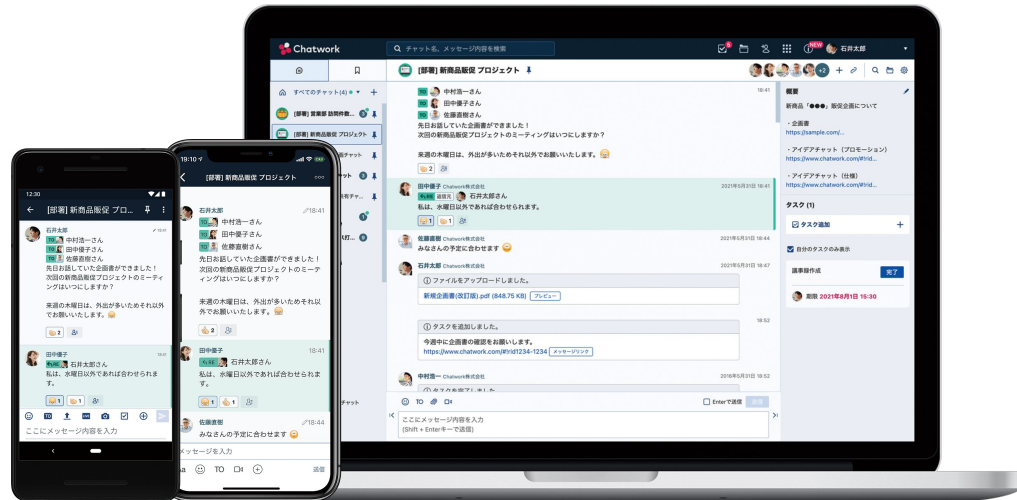


AES256を用いて暗号化

厳格なデータ管理



Chatworkの基本機能



効率的に情報共有できる
グループチャット



仕事の見える化ができる
タスク管理



見落としがなくなる
ファイル管理



いつでも会議ができる
ビデオ/音声通話

* Nielsen NetView 及びNielsen Mobile NetView 2021年4月度調べ月次利用者 (MAU:Monthly Active User)調査
* 調査対象47サービスはChatwork株式会社にて選定

* BOXIL SaaS AWARD 2022「ランキング部門 コラボレーション部門賞」
「ベスト評価賞 (初期設定の容易さNo.1、価格の満足度No.1)」を受賞 [BOXIL「Chatwork」口コミ評価](#)

Chatworkなら、伝わりやすくテキストをデザインできる！

短文で
見やすい

やりとりが
時系列に並ぶ

グループ内で
資料を共有

リアクション一つで気持ちを伝える



複数人での
やりとりが
簡単！

不明点は
気軽に相談

レスポンスも
スピーディに



Chatworkなら直感的に伝えやすい機能が充実！

To

Re (返信)

ToALL

宛先指定がカンタン

メールに慣れている人も
直感的に使える！

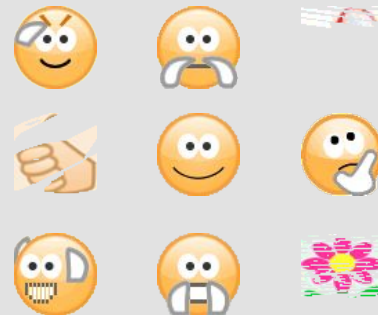
他のツールは「@」が多い



自動で「さん」付け表記

宛先に毎回「さん」を
書き足さなくてもいい！

海外製は「さん」が
つかないものが多い...



便利な絵文字

絵文字を活用して
気軽に
コミュニケーションが
取れる！

Chatwork機能について【グループチャット】

利用者さま・委員会ごとなど目的に応じてグループチャットを作成
複数名と効率的に情報共有！



効率的に情報共有できる
グループチャット

関係各所に共有し、
作業効率UP

Chatwork機能について【タスク管理】

グループチャットごとにタスク作成でき、シームレスな管理が可能！

健康診断の予約確認

サービス提供責任者 A 9月17日 15:36

① タスクを追加しました。

今年も健康診断の季節になりました 🌸
健康診断の予約が完了したら、タスクを完了してください。

・ 予約方法について
<https://www.chatwork.com/#/rid173612020-1342488740051853312> [メッセージリンク]
・ 申込期日：9月30日
※ご不明点があれば、人事総務部の田中までお問い合わせください 😊

期限 2020年9月30日

ヘルパーA 9月17日 15:36

① タスクを完了しました。

今年も健康診断の季節になりました 🌸
健康診断の予約が完了したら、タスクを完了してください。

期限 2020年9月30日

ヘルパーB 9月17日 15:49

① タスクを完了しました。

今年も健康診断の季節になりました 🌸
健康診断の予約が完了したら、タスクを完了してください。

期限 2020年9月30日

サービス提供責任者 A 9月17日 15:50

① タスクを完了しました。

今年も健康診断の季節になりました 🌸
健康診断の予約が完了したら、タスクを完了してください。

期限 2020年9月30日

タスク管理

今年も健康診断の季節になりました 🌸
健康診断の予約が完了したら、タスクを完了してください。

完了

・ 予約方法について
<https://www.chatwork.com/#/rid173612020-1342488740051853312> [メッセージリンク]
・ 申込期日：9月30日
※ご不明点があれば、人事総務部の田中までお問い合わせください 😊

期限 2020年9月30日

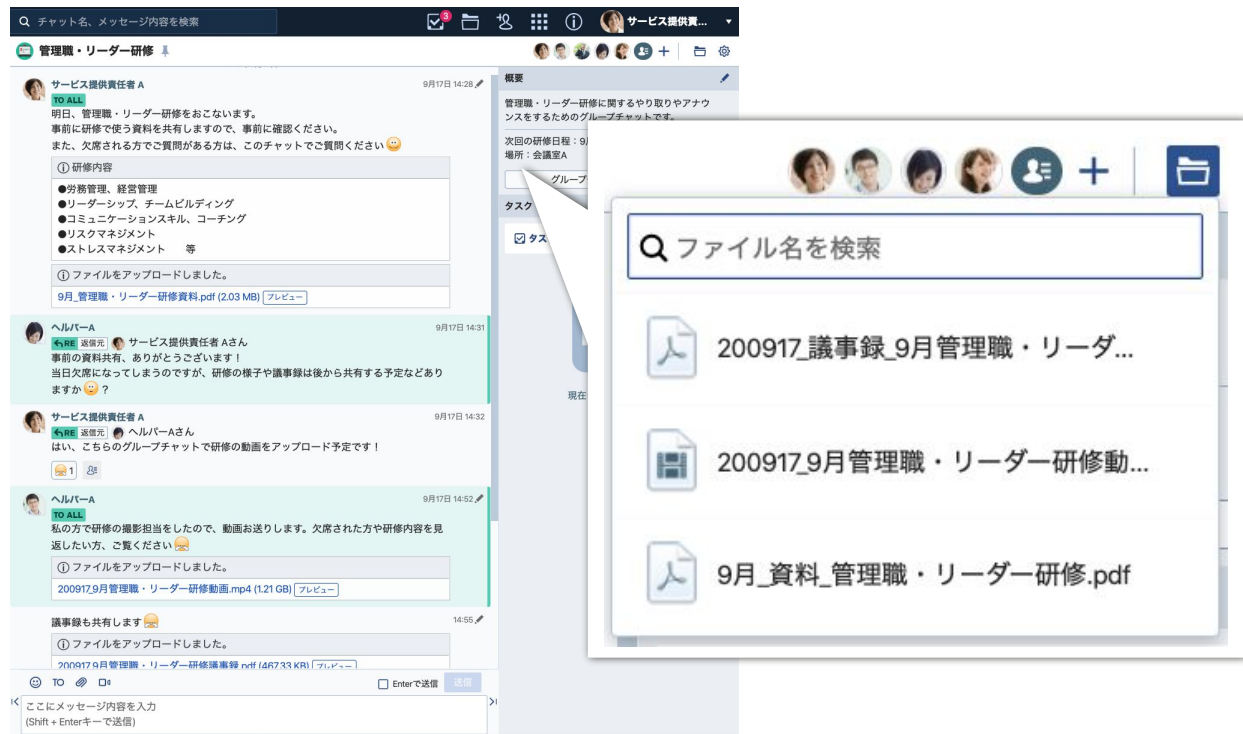
必ず確認してもらいたい
事柄はタスク付けをし、
確認してもらう



仕事の見える化ができる
タスク管理

Chatwork機能について【ファイル管理】

1ファイルあたり5GBまで送信可能！容量を気にせず複数名に情報共有できる



見落としがなくなる
ファイル共有

Chatwork機能について【ビデオ/音声通話】

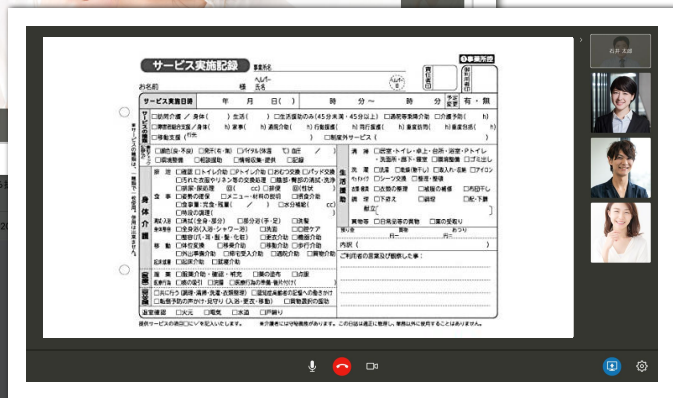
サービス実施記録などの資料を共有しながらビデオ通話が可能！電話代わりにも使える



ビデオ会議



いつでも会議ができる
ビデオ/音声通話



画面共有

03

Chatworkを活用するメリット ～現場編～

ビジネスチャットは、誰でも簡単に使える！

ビジネスチャット

業務上のコミュニケーションに特化した
チャットツール

Point

メリット

- 短文で簡潔な会話のキャッチボールが実現
- ビジネスに特化したセキュリティ
- 業務効率化を助けるさまざまな機能
- 社外の人とも利用できる



口頭や電話、申し送りノートよりも便利な理由

口頭・電話・申し送りノート



ビジネスチャット



時短
業務効率UP

- 1 グループチャットで「1対1」ではなく、**全員に同じ情報を共有**できる
- 2 メッセージ・添付ファイルは無期限保存。**エビデンスとして履歴に残る**
- 3 いつでも誰でも**検索機能**でメッセージやファイルを探し情報を取得できる

個人向けSNSとの保存期間の違い



個人向けSNSの場合

無制限 (スマホ本体の保存容量に準ずる)	テキスト	無期限 (クラウドに保存)
一定期間のみ (日数非公開)	写真・動画	無期限 (クラウドに保存)
途中からグループに参加した 人は過去の履歴が見れない	後から グループ参加した場合 履歴の確認	過去の履歴も確認できる
プライベート用	用途	ビジネス用

アプリを切り替えるだけで、プライベートと仕事を分けて運用可能

04

Chatworkを活用するメリット ～施設編～

メリット1：全従業員へ簡単に情報周知

連絡が入るとプッシュ通知で届く

後から参加したメンバーも、
過去の履歴を簡単にさかのぼることが可能

PUSH



メリット2：情報を整理して保管が可能

利用者様・委員会ごとなど、自由にグループチャットが作れてエビデンスが残る

Chatwork

チャット名、メッセージ内容を検索

すべてのチャット

高橋信子（タカハシノブコ）様／顧客番号0123_女

斉藤忠二郎（サイトウチュウジロウ）様／顧客番号0123_男

吉澤ツネ（ヨシザワ ツネ）様／顧客番号0123_男

佐々木宏（ササキヒロシ）様／顧客番号0123_男

小野仁（オノヒトシ）様／顧客番号0123_男

鈴木智紀（スズキトモノリ）様／顧客番号0123_男

田中敏（タナカサトシ）様／顧客番号0123_男

[運用]アンケート・タスク専用チャット

日報チャット

[運用]電話受け渡しチャット

サービス予定チャット

シフト調整チャット

サービス提供責任者チャット

サービス報告チャット

〇〇で困っていますチャット

事務長&介護スタッフ／組織

研修・スキルアップ委員会

サービス提供責任者チャット／組織

田中敏（タナカサトシ）様／顧客番号0123_男

鈴木智紀（スズキトモノリ）様／顧客番号0123_男

施設・組織

委員会

利用者さま

エビデンス
ナレッジの蓄積



メリット3：現場の状況をいつでも確認可能

Chatwork

ノート/介護事業部

有明会社 S C C 大阪 9月1日 21:07

① 2020.9.1 16:35
②
③ さん
④ CMの事業所が統合され、事業所名が変更になった。ケアプランが届いたが、フェイスシート、介護計画書は、再作成の必要があるか？
⑤ 同じCMで、プランも同じであれば、再作成の必要なし。経過記録（受領書）にその旨記載しておく。
⑥ 様（ ）

2020年9月2日

有明会社 S C C 大阪 9月2日 0:09

① 2020.9.1 16:40
②
③ さん
④ 契約書、重説の署名は利用者が記入した。家族には、個人情報同意書の上に署名頂いたが、契約書、重説に、家族の副印は必要か？
⑤ 契約書、重説それぞれの書類に、署名がある人の副印があれば良い。
⑥ 様

2020年9月17日

有明会社 S C C 大阪 9月17日 16:12

① 2020.9.17 13:30
②
③ さん
④ 2020.9.30に短期目標の期限が切れる利用者様。2020.9.1～これまでのサービスに追加で口腔ケアを行う事になった。プランに追加してもらう必要、介護計画を作り直す必要はあるか？又、排泄介助の際に漏れ布が追加になった場合はどうか？

概要

保険請求においての行政、本部、さくら関係者、先生等に確認事項の記録

※前例があったとしても、疑問に思った時は、再度確認する事！

① 日時 20200401 15:00
② 確認者 ○○
③ 確認先 松原市●●課 担当者○○様
④ 質問内容
⑤ 回答内容
⑥ 該当利用者名 ○○○○様

タスク

タスク追加

現在タスクはありません

チャットのやり取りから
リアルタイムで
状況確認が可能

参考：SCC大阪 Chatwork活用事例より
<https://go.chatwork.com/ja/case/scc.html>

05

Chatworkを活用するメリット ～応用編～

BCPやパンデミックの情報発信

タスク管理



① タスクを追加しました。

無事が確認できましたら、
タスクを完了にしてください。

完了



期限 2022年〇月△日

感染症の情報発信・BCP（災害時における緊急連絡）で活用

ご利用者様ごとにグループチャットを作成

申し送りノートの代わりに
各事業所の窓口担当と情報共有

参考：株式会社礎 Chatwork活用事例より

<https://go.chatwork.com/ja/case/ishizue-c.html>

本日こういうリハビリをして、
状態は〇〇でした



画像や動画も共有可能！

※こちらのやり取りはイメージです。

社外のサービス事業者との連携

グループ参加者の例



入居施設のサ責



施設長



ケアマネジャー

利用者A様の
グループチャット



福祉医療グループの
メンバー



デイサービスの
管理者



訪問のナース

事業者間の連携もスムーズに！

APIを活用した外部サイトからの情報取得

連携例



API連携

最新情報を
チャットで取得！

厚生労働省のWebサイト



厚生労働省「新着情報」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/new-info/index.html>

詳細

Chatwork「API連携のまとめ その1 ～ チャットワーク上に何かを自動表示する」

<https://blog-ja.chatwork.com/2015/10/api-1.html>

質問チャット・相談チャットを作成



ICTの使い方に困った時に
相談するためのグループチャット

参考：SCC大阪 Chatwork活用事例より
<https://go.chatwork.com/ja/case/scc.html>

心理的な壁が解消される → 従業員の離職予防に！

06

介護現場の事例紹介

事例1：社会福祉法人松美会 アイユウの苑



管理者
永田 英一 様



社会福祉法人 松美会
アイユウの苑ホームヘルプサービス

70代の職員も問題なく活用しています

課題

- 電話やメールでの連絡が非効率だった
- 情報を紙で持ち歩いていたため、荷物になったり紛失のリスクがあった
- 職員個人のメールアドレス管理ができず、退職に伴う情報漏えいリスクがあった

効果

- 情報共有の効率が向上した
- 紙を持ち運ぶ手間がなくなり、紛失のリスクも解消
- 管理者がアカウントを管理できるため、情報漏えいリスクを抑えられた

規模	1~50名
業種	医療・介護・福祉
利用目的・効果	業務効率化 メール・電話の削減

事例2：協和ケミカル株式会社



ステーション責任者
藤川 勝章 様



キョーフグループ

規模	301～1,000名
業種	医療・介護・福祉
利用目的 ・効果	業務効率化

訪問看護の現場でChatworkが活躍！ 残業時間の削減や報告漏れの防止に

課題

- 管理者とスタッフ間のコミュニケーションが不足
- 紙カルテを訪問看護で持ち出すのはセキュリティ面でリスクがあった
- 診療報酬加算の報告の抜け漏れが目立っていた

効果

- シフト調整対応などが迅速になるなど
"助け合い文化"が強まった
- 紙と比べてセキュリティが強固になった
- 過去の記録を参照しやすくなり、
診療報酬加算の抜け漏れが減少

事例3：SCC大阪



代表取締役
五島 広文 様



規模	1～50名
業種	医療・介護・福祉
利用目的 ・効果	業務効率化 情報共有の効率化

現場のストレスなくICT化 時間あたりの生産性も1,615円→3,121円に

課題

- 訪問介護の隙間時間が無駄に
- 利用者様に関わる日々の情報共有漏れが発生
- スタッフ間のコミュニケーションを取るのに集まる必要があった

効果

- 急遽行くことになったヘルパーでもサービスの質を落とさずに対応できた
- 監査のための書類の作成にかかっていた時間が大幅に短縮
- 助け合いが生まれ、職員同士も前向きに仕事に取り組んでくれている

事例4：株式会社礎



統括
池田 真之 様



規模	101～300名
業種	医療・介護・福祉
利用目的 ・効果	情報共有の効率化 業務の見える化

人材獲得や定着に効果！職種・事業所間の連携が強化され、早期退職率が7%以下に

課題

- 紙でおこなう利用者様の情報管理に限界
- 個人向けSNSでは利用者様の個人情報についてやり取りできない
- 事業所や部署が異なると交流が減り、縦割りになりがち

効果

- ICT活用によって、報連相の精度が格段に上がり職種・事業所間連携が強固に
- 検索すれば利用者様の情報が出てくるため、実地指導もスムーズに
- 常勤スタッフの早期退社（3ヶ月以内での離職）率は7%以下に

導入推進の際に発生する、よくある課題と解決策の例

Q：スマートフォンを持っていないスタッフがいる

→A：会社から、端末買い替えの補助金を出してあげることで対応している

Q：個人のスマートフォンを使いたくないスタッフが出た場合どうしたらいいか

→A：月500円通信費用代として手当てとして支給する

Q：よくある個人向けのチャットツールと何が違うの？

→A：個人情報扱うので、スタッフのためにも
セキュリティのしっかりしたツールを利用することを説明する

Q：スマートフォンに慣れていないスタッフが多く使いこなせるのか不安

→A：家族とのLINEのやり方などを教えながら、一緒にChatworkの使い方を
レクチャーする

Q：スタッフがなかなか使ってくれない

→A：根気強く、初めの3ヶ月間はしっかりとフォローをおこなう

Chatworkはフリープラン（無料版）をご用意しています

The screenshot shows the Chatwork website homepage. At the top right, there is a navigation bar with links: ログイン, 新規登録（無料）, 機能, 料金プラン, 活用方法, 導入事例, 導入・活用レポート. The '新規登録（無料）' link is highlighted with a red box and an arrow pointing to it from a yellow callout box. Below the navigation bar, the main heading reads '国内利用者数No.1※' and '中小企業向けビジネスチャット'. A subtext states: 'Chatworkはメール、電話、会議・訪問など仕事に必要なコミュニケーションをより効率的にするビジネスチャットです。' Below this, there are two award logos: 'ビジネスチャット国内利用者数3年連続No.1 Nielsen Netview 2019-2021' and 'BOXIL SaaS AWARD 2021 Autumn コラボレーション部門1位'. At the bottom of the main content area, there are two buttons: '新規登録（無料）' and '説明資料ダウンロード'. The '新規登録（無料）' button is highlighted with a red box and an arrow pointing to it from the same yellow callout box. The callout box contains the text 'アカウント登録はこちらから'. At the bottom of the page, there is a dark blue banner with the text '導入企業 343,000社突破！' and a search bar with the text 'Chatwork' and a magnifying glass icon, followed by the text '検索'.

Chatwork

ログイン 新規登録（無料） 機能 料金プラン 活用方法 導入事例 導入・活用レポート

国内利用者数No.1※

中小企業向けビジネスチャット

Chatworkはメール、電話、会議・訪問など仕事に必要なコミュニケーションをより効率的にするビジネスチャットです。

ビジネスチャット国内利用者数3年連続No.1 Nielsen Netview 2019-2021

BOXIL SaaS AWARD 2021 Autumn コラボレーション部門1位

新規登録（無料）

説明資料ダウンロード

アカウント登録はこちらから

導入企業 343,000社突破！

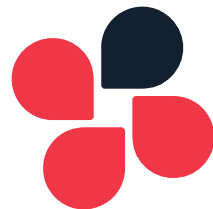
Chatwork 検索



すべての人に、一歩先の働き方を



シゴトがはずむ



Chatwork