

訪問看護サービス利用者への提供価値向上と職場環境の改善に Chromebook と Google Workspace で取り組む



Recovery International 株式会社

<https://www.recovery-group.co.jp/>

東京都新宿区西新宿 6-16-12 第一丸善ビル 6F

訪問看護サービス事業を手がけ、東京を中心に兵庫、高知、沖縄各県で訪問看護ステーションを展開する。2022年2月、東証マザーズ（現・東証グロース）への上場を果たす。看護師である代表取締役社長の大河原峻氏が、27歳の頃に出かけた海外ボランティアの経験をきっかけに在宅での看取りを増やしていくことを志し、2013年に創設。利用者の健康寿命延伸と、医療従事者がいきいき働ける職場環境の提供をミッションとしている。

導入台数

 **190** 台
Chromebook

東京を中心に兵庫、高知、沖縄で訪問看護サービス事業を展開する Recovery International 株式会社。同社は拠点間の情報共有をスムーズかつリアルタイムに行えるようにすることを目指し、Chromebook と Google Workspace を導入しました。とくにスタッフの働き方という観点では IT 化が遅れ気味とも指摘される医療・看護・介護業界の中で、全社の積極的なデジタル活用を牽引する同社情報システム部門の担当者に話を伺いました。

拠点間の情報共有をスムーズに行うため IT 活用による業務変革を目指す

経営管理部の副部長で、IT 導入・活用の促進役である企画情報ユニットのリーダーも兼務する若田真氏は、訪問看護業界の働き方における IT・デジタル化の現状についてこう話します。

「医療や介護、そして当社のような訪問看護の業界は、他の業種と比べ IT 化が若干遅れていると感じます。昨今のコロナ禍でも行政とFAXでやり取りしていることが話題になりましたが、確かに、いまだに根強い紙文化が残っています」

その理由として若田氏は、訪問看護や介護には小規模の事業所が多く、IT化を推進するノウハウを持った人材がない、あるいは資金が不足している、といった背景があるのではないかと指摘します。

「もちろんその事情は当社としても例外ではありません。訪問看護はスタッフが利用者の自宅に赴いて仕事をするため事務所にいないことが多く、スタッフ間の情報共有が課題となっていました。この点について、IT を積極的に活用していきたいと考えたのです」

業務上、訪問看護の利用者情報はリアルタイムに共有できることが望まれます。とくに緊急の状況ともなればなるべく速やかに情報を得る必要があるため、情報共有の仕組みが重要であり、環境が整備されているか、ないかで大きな違いが生まれます。同社は東京だけでなく地方にも拠

点を展開しているため、拠点間でやり取りが必要になるケースもあります。実際に情報共有をスムーズに行えず、決定事項を伝達できない事態も起きていたため、情報ネットワークの整備は急を要する課題であったと若田氏は明かします。

こうした課題の検討を開始した 2017 年当時、同社の PC 環境も管理が行き届いていない状態だったと若田氏。「中古の PC を各拠点の事務所で共有して使っていたような状況でした。起動に長い時間がかかり、動作も遅い。これでは各拠点を結び仕組みを作り上げても、スタッフが利用するハードウェアとして心もとないので、まずは PC を入れ替えていくことが重要でした。同時に、離れた拠点に導入する新しい PC をどのように管理していくのかも課題になっていました」



Recovery International 株式会社
経営管理部 副部長
企画情報ユニット ユニットリーダー
若田 真氏

Google Workspace にはワクワクを、 Chromebook には “コレしかない！” という確信を感じて導入

課題解決に向けて実際に検討を始めた頃、若田氏はまだ Chromebook というクラウドコンピュータの存在を知らなかったといいます。同社ではまず何らかのグループウェアを導入する必要性を感じてい

たため、その検討からスタートしました。候補としてはマイクロソフトやサイボウズなどさまざまなソリューションの名が挙がったものの、最終的に Google Workspace の選択に至ります。

「医療や看護の専門職は、IT に詳しい人はやはりそれほどいませんし、現状の業務スタイルをなるべく変えたくないという人も多いので、スムーズに移行できるソリューションという視点で検討しました。その点、当社ではそれ以前から Google の無料アカウントを利用し、Gmail や Google ドライブ、Google Chat (旧 Google ハングアウト) などを利用していた経験があったため、本格導入に際しても Google のサービスが最も移行しやすかった、というのが採用の一番の理由でした。」(若田氏)

この検討と前後して Google のサービスについて調べていく過程で、Google 主催のイベントに参加した若田氏は、初めて Chromebook と出会います。「そのとき、Chromebook は 安心・安全(セキュリティ)を担保しつつ、かつ一括管理が可能なおことから、イニシャルコストを下げるができることを知りました。会社に PC を管理できる人材がないこと

が課題でしたし、今後の拠点増加を見越してスケールの手間やコストの想定もしておかなければならなかったので、全国各拠点で使う端末として、まさに“コレしかない!” と思い、導入を決意したのです」

2017 年 8 月に最初の Chromebook 5 台程度を購入。続いて 10 月には、Google Workspace を全社で本格導入して活用をスタートさせました。さらにはこのタイミングでスタッフに配布する携帯端末も、それまでリースで利用していた携帯電話や iPad から、Google のスマートフォンにすべて刷新し、すべてを Google 一色に染める決断をしました。

実はこの 2017 年は、同社の事業が停滞していた時期だといえます。そんな時期だからこそ、拠点間のコミュニケーションが上手くとれていないという課題を、解決することが将来の飛躍につながると思い、意を決して動き始めたのです。

難しいことをせずに、最先端のゼロトラスト・セキュリティを実現 管理者の負荷を軽減しつつ、業務スピードも向上

Google Workspace の浸透には想定以上に苦労したそうです。「もともと Google アカウントを使っていたため Gmail などの操作については説明不要だったものの、新しく使い始めるツール、たとえば遠隔のミーティングに活用しようと考えた Google Meet (旧 Hangouts Meet) については、各拠点を訪問する時間を確保できない中、使い方の説明自体を遠隔で行わなければならなかったのが大変でした」と若田氏。「IT に慣れていない医療職のスタッフに理解してもらうのは困難な作業でした。IT に詳しい人がいて順調に進んだ拠点も中にはあったのですが、その基本はとにかく“地道” に説明する時間をしっかり設け、対象者の細々とした業務フローにまでしっかり踏み込んで繰り返し根気強く説明しました」と振り返ります。

一方 Chromebook の導入に関しては、もともとの PC 環境があまりにも不十分であったため、新しい端末がきたという喜びが強く、総じて最初から良い印象を持ってもらえたようです。実際に端末の起動が速くなる以外にも、ブラウザーを利用したアプリもサクサクと動くので、多くの業務がスピードアップしたと評価しています。最初は 5 台程度からスタートした台数も順調に増え、現在は約 200 名の社員に対して約 190 台を用意。訪問看護に赴くスタッフ用の端末は 100 % が Chromebook になっています。総務などのバックオフィス部門にも多くの Chromebook が入り、今では Windows PC は数えるほどしかないといえます。

ここまで Chromebook が浸透したのは、端末を管理する立場の若田氏の思いが反映された結果でもあります。

「PC にトラブルが起きた場合、技術的にも、時間的にも、原因を特定してトラブルを解消するのは困難です。しかし、Chromebook とクラウドサービスの Google Workspace の組み合わせであれば、壊れたら新しい Chromebook を渡し、いつも使っている ID とパスワードでログインするだけで同じ環境で、作業の続きをすぐに始めることができます。加えて、設定変更やポリシー適用も Google 管理コンソールで一元管理することができます。実際に、キittingや配布を含め管理面での苦労はほとんどありません」

つい先日約 10 台の新たな Chromebook の設定および拠点への配布が 1 時間程度で済み、若田氏は負荷の軽減を喜んでいます。コスト面でも効果が大きく一般的な用途であれば、1 台あたり 10 万円未満で新品の端末を購入することができます。ゆえに、1 人 1 台端末環境もコストをかけずぐに実現することができました。

協働作業に適した、Google Workspace をフル活用した結果、課題



であった「情報共有」がスムーズに行えています。外部からの要望により Office 製品など他のアプリを使わなければ支障が出るものを除き、ほぼすべての業務を Google Workspace と Chromebook で行えるようになっています。

また、特別な機能を持つネットワークを構築せずに、一般的な WiFi (ネットワーク) で運用しています。アカウントについても、Google のアカウントがしっかり認証してくれているので、簡単に安全(セキュリティ)を担保しています。端末自体のセキュリティ・レベルが高いという認識も、使っていくうちに理解を深めていきました。理解を深めていったことにより、Google ソリューション に統一され、自然な流れで結果的に、ゼロトラスト・セキュリティを実現していました。

Chromebook と Google Workspace を同時に導入したことにより、もともと課題であった情報共有が改善され、しかもそのスピードは格段に上がっていると高く評価しています。「とりわけ Chromebook には感謝しかありません」と、若田氏は強調しています。今後は、同社のミッションを追求するため訪問看護サービス事業をさらに拡大し、拠点展開を増やしていくうえで、Chromebook と Google Workspace の活用をさらに深めていきたいと若田氏。引き続き Google のソリューションの進化と、厚いサポートに期待を寄せています。

ChromeOS を活用することで、ビジネスの将来に注力できるようになります。インフラストラクチャの管理やサーバーのプロビジョニング、ネットワークの構成などに起因する負担を軽減することができます。つまり、インベーターもプログラマーも、自分の本来の仕事に集中することができます。



© Copyright 2022 Google
Google は、Google LLC の商標です。その他すべての社名および製品名は、それぞれ該当する企業の商標である可能性があります。