



企業名 ▶ 株式会社チャーム・ケア・コーポレーション

主な取組

長時間労働の抑制

生産性を高める業務体制・仕事の進め方

勤務時間の柔軟化

企業概要

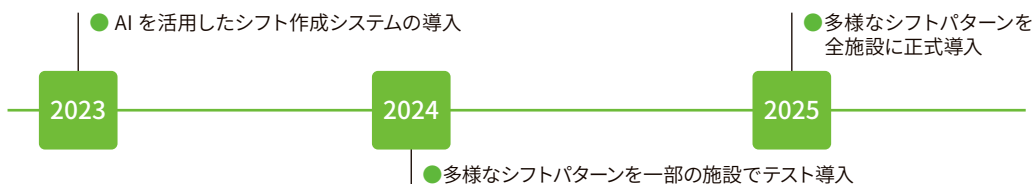
所在地	大阪府
業種(業種大分類)	医療、福祉
事業内容	有料老人ホーム等の運営
社員数	1,000人以上(時点:2025年10月1日)



ポイント

- 社員一人ひとりのライフステージに応じた多様な働き方を実現し、人材の確保につなげるため、1回の勤務時間を10時間にする多様なシフトパターンを新たに導入
- 全施設に導入する前に一部の施設でテスト導入し、運用方法を見直した上で正式導入。定着のために丁寧なコミュニケーションを心がける
- 新卒採用、中途採用が増加したほか、社員のプライベートの充実化につながり、ワークエンゲージメントが向上

取組の変遷





働き方・休み方改革に取り組んだ背景と狙い

人手不足が社会全体で深刻化し、人材獲得競争が激化する中、他の業界では賃上げが進められている。一方、介護業界は公定価格に基づいて介護サービスを提供することに加え、収入に限りがある高齢者を対象にする性質から、価格転嫁や賃上げを容易に実現できず、いかにして人材を確保するかが喫緊の課題となっている。こうした背景のもと、当社では働き手から選ばれる会社になるべく、働き方改革を推進してきた。

介護業界は企業間で事業内容に大きな違いはないため、同業他社と比較して魅力ある企業になるよう、当社は社員一人ひとりのライフステージに応じた多様な働き方を尊重し、柔軟で働きやすい環境づくりに注力している。また、ICT活用やDX化、AI活用などの検討も進め、業務負担を軽減させ、ワーク・ライフ・バランスの実現に取り組んできた。

一方で、当社が運営する有料老人ホームでは、介護職が早番、日勤、遅番（8時間勤務）と夜勤（16時間勤務）でシフトを組んで働く体制が基本になっており、夜勤の負担などの面で課題があった。そこで、より多様な働き方をできるようにすべく、介護職が働く時間を選択できるように、早番、日勤、遅番、夜勤の全てで1回の勤務時間を10時間勤務とする新たなシフトパターンを導入することにした。



主な取組内容

多様なシフトパターンを設定。社員の希望に応じてシフトパターンは随時変更可能

2025年1月から有料老人ホームで働く介護職（※）を対象に、①早番、日勤、遅番の8時間勤務と夜勤の16時間勤務によるシフトパターンと、②早番、日勤、遅番、夜勤の全てで10時間勤務のシフトパターンを選択できるようにした。シフトパターンを①から②に変更する場合、早番、日勤、遅番の勤務時間が2時間増加し、夜勤の勤務時間が6時間減少する特徴がある。

それぞれのシフトパターンで1か月の勤務時間がほぼ変わらないようにしており、シフトパターン①では、早番、日勤、遅番を月に11回、夜勤を月に5回で月168時間勤務としている一方で、シフトパターン②では、早番、日勤、遅番を月に12回、夜勤を月に5回で月170時間勤務としている。

	シフトパターン①		シフトパターン②	
早番	07:00～16:00	計月 11 回	07:00～18:00	計月 12 回
日勤	09:00～18:00		09:00～20:00	
遅番	11:00～20:00		11:00～22:00	
夜勤	16:30～09:30	月 5 回	22:00～09:00	月 5 回
勤務時間合計	月 168 時間		月 170 時間	

勤務時間の例（同社提供資料に基づいて作成）

それぞれのシフトパターンの選択事由は問わず、介護職は希望に応じて1か月ごとに自由に選択することができる。過去には3か月ごとに選択できるようにすることも検討したが、新たに導入したシフトパターンが少しでも利用しやすくなるように、1か月ごとに選択できる現在の運用にした。

シフトパターンを変更するにあたっては、毎月のシフト希望提出の期限（前月25日頃）までに、勤務先の有料老



人ホームのホーム長に申し出ることになっている。介護職からの申出を受けたホーム長は、本社の人事労務課に連絡し、人事労務課が勤怠管理システムの登録変更を行うことで、翌月からシフトパターンの変更が適用される。

※介護職のうち、正社員、勤務地限定正社員、週30時間以上勤務のパートタイマー社員を対象にしている。2026年1月1日時点で、全社員の4割強にあたる1,410人が対象となっている。

全施設に導入する前に一部の施設でテスト導入。課題を抽出し、運用方法を見直した上で正式導入

全施設に新たなシフトパターンを導入する前に、2024年5月に各ホームを対象としたアンケート調査を行い、新たなシフトパターンを実施してみたい社員が多かった3施設を対象として2024年7月にテスト導入した。

テスト導入の結果、これまでの日中の8時間勤務や夜勤の16時間勤務に慣れてきた介護職からは、勤務のリズムが変わることに抵抗があるとの意見が寄せられたほか、日中の8時間勤務が10時間勤務に増えることで負担が増すという意見もあった。一方で、休憩も含めると17時間の夜勤が11時間に減ることで負担が減るという意見や、生活リズムが整えやすくなるという意見もあがった。同業他社の類似事例なども参考にし、介護職全員が同じシフトパターンで働くのではなく、あくまでも本人の意志で自由に選択できるような運用方法を取ることにした。

また、テスト導入時点では、早番、日勤、遅番、夜勤のそれぞれの始業、終業の時間帯を定めた勤務区分を10通りほど用意していたが、各施設で時間帯別の業務内容や繁忙状況が異なり、また、社員のライフスタイルにあわない勤務区分も散見され、用意した勤務区分だけではシフト作成が困難であることも明らかになった。こうしたことから、現在においても勤務区分を少しずつ増やしており、各施設で柔軟に運用できるようにしている。

多様なシフトパターンを実現するシフト作成はAI活用で効率化

シフトパターンが多様化することで、各施設にそれぞれのシフトパターンの社員が混在し、またシフト希望も考慮する必要があるため、各施設で行うシフト作成は複雑化する懸念があった。実際にテスト導入した施設からは、人の手ではシフト作成できないとの意見もあった。

こうした懸念はあったものの、かねてより業務効率化の一環としてシフト作成におけるAI活用に取り組んでいたことで、多様なシフトパターンを実現することができた。シフト作成に要する時間は、従来の手作業の約9時間から約0.5時間に短縮でき、労力をかけることなくシフト作成ができるようになっている。また、ホーム長は本来の業務である施設運営業務に注力できるようになった。

多様なシフトパターンを定着させるための丁寧なコミュニケーション

2025年1月に全施設で早番、日勤、遅番、夜勤の全てで10時間勤務となる新たなシフトパターンを導入した時点では、対象となる介護職の約半数程度が新たなシフトパターンを利用したが、その後は利用率が3割程度に落ち込むなど、想定していたように利用が進まないこともあった。また、ベテラン社員が周囲の社員に自身は利用したくない旨を話しており、それを聞いた周囲の社員が利用しにくくなるケースも散見された。

あくまでも介護職本人の希望を尊重することとしているものの、中途半端な利用状況では、かえって職場全体に対する負担が大きくなってしまい、せっかく導入したものの、そのままでは形骸化してしまう懸念があった。そこで、会社として利用を勧める声かけをしているほか、一方的にルールを押し付けるのではなく、現場の考え方や思いに寄り添って柔軟に運用することを大切にしている。実際に、多様なシフトパターンを定着させられている施設では、ホーム長から社員に対してきめ細かい調整と対話が行われている。新たに導入したシフトパターンの目的やメリット、デメリットをしっかりと伝えていき、ホーム長からも社員に対して浸透を図っていくことが重要であり、現在では対象となる介護職の約半数程度が新たなシフトパターンを選択している。

そのほかにも、業務効率化のためのICT活用やDX化を推進

多様な働き方を実現する取組以外にも、ICT活用やDX化を推進し、業務負担の軽減にも取り組んできました。例えば、インターコミュニケーションシステムを導入しており、施設の中で別々の場所においても、複数人で同時にコミュニケーションを取ることができる。また、シフト間の情報引き継ぎにおいても、録音機能で引き継ぎ内容を記録しており、紙に引き継ぎ内容を記入していた頃よりも時間をかけることなく、必要な情報を連携することができている。また、介護記録はタブレットやスマートフォンを使って効率的に記入できるようにしている。

また、ベッドには見守りセンサーを設置し、入居者の居室を訪れなくても、就寝状況や心拍数などを確認できるようにしている。これにより、夜勤業務の負担が軽減したほか、入居者の1日の行動パターンをデータとして蓄積し、例えばお手洗いに誘導する効果的なタイミングがわかるようになった。業務負担を軽減するだけでなく、ケアの質の向上にもつながっている。

全社的にICT活用やDX化を推進している一方で、ICT活用やDX化が浸透せず、こうしたICT機器の導入効果が十分に発揮されていない施設があることが課題になっている。そこで、介護DX推進室という独立した部門を立ち上げた。施設へのICT機器の導入支援や導入後の利用状況をモニタリングし、導入が進まない施設の支援も行っている。



入居者への介護の様子【同社提供資料より】



取組の成果・展望

新しいシフトパターンを導入し、多様なシフトパターンを設定したことで、新卒採用、中途採用ともに増やすことができた。会社が多様な働き方を認めており、社員一人ひとりのことを尊重していることに魅力を感じて入社する社員も多い。

現在では、対象となる介護職の約半数が新たなシフトパターンを選択している。利用率には地域差があり、近畿圏では約6割であるのに対し、日中の勤務時間が10時間で終業時間や帰宅時間が遅くなることから、通勤に時間のかかる首都圏では約5割の利用率となっている。

性・年代別の利用率をみると、40代以下の男性では利用率が約9割となっており、若い世代を中心に新しいシフトパターンが受け入れられている。女性については、40代以下では約3割、50～60代では約4割の利用率となっており、子育てが一段落したタイミングで利用しているといった声が寄せられており、ライフステージに応じた働き方の実現に貢献できている。

また、夜勤の体力的負担が軽減されたという声が多数あがっており、60代の社員からは「16時間勤務の夜勤は体力的に難しいが、10時間勤務であれば対応できる」との意見もあった。さらに、夜勤の体力的負担が軽減されたことで、夜勤前後の1日を活動的に過ごすことができるようになり、プライベートの時間が充実したという声もある。ある施設で社員にアンケート調査を行った結果、精神的健康状態の改善やワークエンゲージメントの向上も確かめられた。

今後はサービスの質を維持しつつ、さらなる業務効率化に取り組んでいきたい。介護付有料老人ホームの配置基準は、原則として介護職1人につき入居者（要介護者）3人の比率と定められているが、当社の多くの施設では介護職1人につき入居者2人程度の比率となっており、手厚い人員配置になっている。ICT活用やDX化の推進を強化することで、少ない人数でも高水準のサービスを提供できるようにしたり、専門職がこれまで以上に高度な業務に取り組めるようにしたりすることも視野に入れている。また、得られた成果は社員に還元し、社員の処遇をさらに改善することで、働き手から選ばれる会社になることを目指している。