

山形県看護協会
「看護の業務改善in山形」

事務部門へのタスク・シフト/シェア

～多職種連携のベースとなる「朝の会」の取り組み～

2022年12月3日(土) 13:00～16:00 @Zoom

順仁堂遊佐病院

副院長兼看護部長 信夫 松子



1.はじめに 施設概要



1.はじめに 施設概要



病院理念

仁の心に順じて地域の医療・介護・福祉に力を尽します

- 主に慢性期・在宅医療、外来5科;医師4 病床稼働率95%(2021年度)
- 療養病棟入院基本料Ⅰ 看護20:1 看護補助20:1
- 2看護単位 看護師26 准看護師20 看護補助20(ほとんどが介護福祉士)
看護助手・病棟クランク・介護補助員各1
- 事務部門 事務職員9
- 診療支援部門 PT・管理栄養士・臨床検査技師・薬剤師・放射線技師
計16
- 訪問看護ステーション・居宅介護支援事業所併設 看護師4 ケアマネ2

2.取り組みの背景と目的

背景；看護の専門性発揮の障壁を打破するチャンス到来

- ・ **2013**病棟クランク・医療クランクを導入しWLB推進策と相まって看護師確保・定着につながった
- ・ **2020**産育休・短時間勤務等多様な働き方や新型コロナウイルス感染防止対策等、ゆとり人員の確保並びに事務部門へのタスクシフト/シェアが課題となった
- ・ 一方、事務部門も少人数で多岐にわたる業務を抱え職員は疲弊していた
- ・ 事務部門の業務過多によるしわ寄せが他部署にくるため事務的作業等を看護職等が担ったり、営繕業務をタイムリーに依頼できないことも課題であった
- ・ 事務的作業等の全面移管には事務部門の厚い壁があり**相互理解の上、信頼関係を構築する取り組みが重要と考えた**
- ・ 経営会議で組織改革方針が打ち出され事務部門の組織再編が待ったなしとなった
- ・ これを契機に全体最適の組織を目指し院内全体の業務分担の見直しを提案し各部署の取り組みが始まった
- ・ 連携のベースとなる「朝の会」への事務部門の参加が相互の理解促進につながると考えた

目的；事務部門との信頼関係を構築しタスクシフト/シェアができることにより看護師が専門性を発揮しやりがいをもって働くことができる

「朝の会」

- 看護部と地域医療連携室の責任者が、毎朝一堂に会し、効果的・効率的な病床管理・連携を目的に情報共有や意見を交わす会
- その後、リハビリ科・栄養科の参加に拡大し日常的に顔を合わせ意見を交わし「顔の見える関係」を育てている



「朝の会」

- 平日8:15～8:20(持ち時間40秒/人)
- 進行；看護部長 @第1デイルーム

- 共有情報

外来；当直医・出診・訪問・検査・検査予定
患者情報等

病棟；入院(所)数・入退院(所)予定・患者情報・空床
入院受け入れ病棟順位・IC・各カンファレンス
検査・処置等予定

連携室；面談・転院相談等、リハビリ科；主な予定
栄養科；行事食HP等
看護部長；病院方針・外部環境・予定等

- ベースにハイブリッド戦略※がある

※人間ベースの方法と技術ベースの方法は相互補完関係にあり理想的な連携は両方 が意図的に統合された「ハイブリッド型」であり人間と技術という2つの動力がかみ合うことにより相乗効果が生み出される(鎌田)

3.取り組みの内容

取組の経緯

2020年 1月	経営会議で病院長より組織改革方針が提示される 病院運営会議で各部署の課題の抽出・業務整理見直し・目標管理導入・共有を提案(看護部長)→合意形成 情報管理WGの立ち上げ(看護部主導)； 看護部、医事課、検査室、栄養科、リハ科、連携室 →診療記録検討会発足へ(看護部主導) (機能する診療記録に向けた運用の明文化)
4月 6月 7月	事務部門再編、看護部会議で事務部門との連携強化策を協議 病院運営会議で各部署の目標管理計画を発表(ファシリテーター看護部長) 診療記録検討会→診療記録管理委員会へ改編 医事課長に「朝の会」参加への働きかけ； 目的・意義・内容等説明(看護部長) 「朝の会」参加者へ改めて目的・意義・内容・情報・タイムマネジメント（開始時間・持ち時間の厳守)について周知→合意形成 各看護師長には簡潔な情報提供について指導(看護部長) →医事課長参加表明

3.取り組みの内容

取組の経緯

2020年 8月 10月	事務部門へのタスクシフトについて医事課長との話し合い(看護部長) 医事課長よりタスクシフトできる内容について回答あり実施へ ・情報管理(外来関連)・訪問診療スケジュールリング ・医療機器修理等の業者への連絡、空調等施設整備・管理 (申請書類・人材確保に関連した提出書類作成等は庶務課へ) 看護部会議で病院案内係導入提案(看護部長)； 外来患者・来所者の検温・問診、院内案内、移送介助、担当部署への連絡等→合意形成 病院運営会議で病院案内係導入提案(看護部長)； 案内係を外来看護職から医事課・連携室・看護助手・介護補助員・プラチナサポートナースへ→合意形成
2021年 11月	医事課長より消耗品請求を定数管理システム導入変更(案)の承諾を得る 医事課長より事務部門の遅番時間の変更と病棟対応について要望あり→看護部会議で協議し1病棟対応を決定し医事課長に快諾と返答
2022年 1月 4月 9月	病院案内係週間予定表の見直し(外来師長) 摂食嚥下支援チーム組織化・コーディネートを医事課長に要請(看護部長)→医事課長快諾→発足； 医師・看護師・管理栄養士・PT・医事課 外来患者支援カンファレンスの定例化； 外来・連携室(外来師長) 「朝の会」について評価・見直し； 目的・意義・情報・タイムマネジメントについて協議(看護部長)→開始時間の厳守；合意形成→運用

4.取り組みの成果・効果

■成果；実現した「看護業務の効率化」

1. 業務量の削減・時間短縮

- ・多職種による「朝の会」の参画により短時間で他部署の状況・予定等が朝一番に把握できるためスタッフへも迅速に指示でき、当日のスケジュールリングや連絡調整が効率よくできた
- ・事務部門へ事務的業務等のタスクシフト/シェアにより、看護職でなくてもできる業務が削減され看護ケアに専念できる時間の確保につながった

2.看護職等の身体的・精神的負担の軽減

- ・1日1回多職種が顔を合わせることで顔の見える関係が自然とでき連携しやすく働きやすさにつながっている
- ・外来のコロナ感染患者の増加にも多職種の協力が得られ対応できた
- ・医療機器・設備の不具合があった際、業者への連絡等事務部門一元化により躊躇なくタイムリーに依頼できるようになった
- ・課題解決に向け、看護部主導から事務部門主導へと徐々に移譲することができた

■ 成果；実現した「事務部門の労働環境の向上」；事務部門の遅番時間短縮(30分)

4.取り組みの成果・効果

■効果；看護業務の効率化によってもたらされた効果

1. 患者利用者家族の満足度の向上

- ・ 病院案内係の常駐体制により、患者・利用者をお迎えする行動ができ、来院から受付、新型コロナウイルス感染疑いの患者の検査誘導等もスムーズで診察までの待ち時間も短縮された
- ・ 患者満足度調査で外来・ショートステイは97.5%が「良い」と回答
(2021.n165)
- ・ 外来患者支援カンファレンスが協同開催でき困難な状況を抱えている独居高齢患者等の支援につながった(家族からの感謝の投書など)

2.看護の質の向上(両病棟年度平均値)

	身体拘束率 (%)	褥瘡発生率 (%)	転倒・転落 発生率(‰)	誤薬 発生率 (‰)	CLABSE 発生率 (‰)	CAUTI 発生率 (‰)
2020	8.4	2.0	0.9	1.3	1.9	1.0
2022	7.0	1.4	0.6	0.1	1.1	0

4.取り組みの成果・効果

■効果；看護業務の効率化によってもたらされた効果

3.チーム連携の向上

- ・「朝の会」により多職種の相互理解が促進され、各部署の責任者は全体最適のために自部署がすべきことや共同するべきことを考え課題解決のためのチームを組織化したり、新たな取り組みを始めるなど主体的に行動するようになった
 - ・ 病院案内係
 - ・ 摂食嚥下支援チーム
 - ・ 外来患者支援カンファレンス など



5. 今後の展望

- チーム医療を充実させるためには「多職種の丁寧な合意形成の下にハイブリッド戦略を進めること」(鎌田)が必要と言える
 - ・ 人間ベースの「朝の会」をベースにICTを活用する
(音声入力システムの導入等)
- 必要人材の確保とセクションを超えた人材の有効活用
 - ・ 事務的業務を担うマルチスタッフの採用
- トップマネジャーとして働きやすい職場環境づくりに多職種を巻き込みながら戦略的に永続的にそのプロセスに関わっていきたい
- 目標；看護職が看護の専門性を発揮しながら やりがいをもって働くことができる
 - ・ WLBNI; 58%(2021)→80%(2024)

