

職員1名あたりの収入の平均値は、事務職員ありで525,368円、事務職員なしで487,162円であり、事務職員がいた方が38,206円多い結果となった。

9. システム導入の有無

専用のシステムを導入している事業所としない事業所で、看護職員の1日平均訪問回数と職員1名あたりの収入を比較した。

看護職員の1日平均訪問回数は、システム導入群で3.6回、システム未導入群で3.4回であり、システム導入群が0.2回多い結果となった。

職員1名あたりの収入の平均値は、システム導入群で505,130円、システム未導入群で466,613円であり、システム導入群が38,517円多い結果となった。

10. 事務職員の有無とシステム導入の有無

事務職員の有無とシステム導入の有無をあわせて分析した。

看護職1名あたりの訪問回数も同様に、事務員あり・システムなしで4.04回、続いて事務員あり・システムありで3.68回、事務員なし・システムあり3.46回、事務員なし・システムなし2.66回と続いた(図表D-12)。

職員1名あたりの収入が最も高いのは、事務員あり・システムなしで512,088円、続いて事務員あり・システムありで506,533円、事務員なし・システムあり503,370円、事務員なし・システムなし415,454円と続いた(図表D-13)。

図表 D-12 事務員、システムの有無による看護職1名あたりの訪問回数

訪問回数	システムあり	システムなし	総計
事務員あり	3.68	4.04	3.72
事務員なし	3.46	2.66	3.35
総計	3.58	3.39	3.56

全体平均との差	システムあり	システムなし	総計
事務員あり	0.12	0.48	0.16
事務員なし	-0.10	-0.90	-0.21
総計	0.02	-0.17	0

図表 D-13 事務員、システムの有無による月額収入

収入	システムあり	システムなし	総計
事務員あり	506,533	512,088	507,174
事務員なし	503,370	415,454	492,206
総計	505,130	466,613	500,486
全体平均との差	あり	なし	総計
事務員あり	6,047	11,602	6,688
事務員なし	2,884	-85,032	-8,280
総計	4,644	-33,873	0

ii. 考察

1. 記録・帳票類の作成者について

訪問看護記録所 I, II、訪問看護計画書、訪問看護報告書は、そのほとんどを看護職が作成した。しかし、それらの記録作成の一部に事務専任者が関与しており、氏名、住所などを書き写したりしている場合も考えられる。

看護職でなくても可能な事務作業としては、レセプト提出書類、請求書、領収書、会計、統計・月例報告などがあつた。そのうち、レセプト、請求領収書に関しては、60%以上の事業所で事務専任者が作成していることが明らかになった。その一方で、管理者や看護職がその作業の一部を負担していることもわかつた。

また、スタッフの給与計算、事務所経費の会計については、他部署に委託している事業所が 53.9%から 66.9%にのぼることが明らかになったが、管理者が行っているところが 15.1%から 17.1%あつた。一方、外部委託されている業務も、給与と事務所諸経費などであり、株式会社・有限会社、医師会立の事業所でその比率が高かつた。また、レセプト請求などはほとんど外部委託されていなかった。

病院などに併設されておらず、さらに事務員を雇用することが困難な小規模事業所では、これらの会計業務に管理職がかかわる必要が出てくる。事務作業量に応じて費用を負担できる外部委託の環境が整備されれば、これらの事務作業を軽減できると思われる。

2. 記録・帳票類の作業環境について

パソコンなどの情報機器による記録・帳票類の作成は、請求関係、計画書などでは非常に高いが、訪問ごとに記録する訪問看護記録書 II で低い傾向がみられた。レセプ

ト提出書類や利用者に対する請求書・領収書は9割の事業所でパソコンのみを用いて作成されており、また、訪問看護計画書、報告書についても8割近くがパソコンなどを用いて作成されていた。一方、訪問看護記録書Ⅱ、訪問看護記録書Ⅰは、手書きで作成されている場合が多かった。

これらのことから、事務専任者が作成可能な請求書類は、すでに情報機器が十分活用されており、計画書、報告書についても、その多くは、すでに情報機器で作成されている。しかし、訪問ごとに記録する訪問看護記録書Ⅱや、訪問看護記録書については、手書きが多いことが明らかになった。その原因として、ソフトウェアが使いにくいといった意見もみられるが、後で述べるパソコン台数が不足していることも考えられる。

特に、複数のパソコンをネットワークで接続して同じコンピューターシステムを利用するには、ネットワーク機器の購入に加え、ソフトウェアライセンス料を支払う必要がある。この場合には、パソコン台数分よりも高額なソフトウェア料を支払う必要があり、導入が困難になっている。

事業所内にパソコンを設置する以外にも、携帯できる情報機器を用いる方法もある。これが十分活用できれば、訪問先で記録を参照、記入することができ、記録までの時間短縮などが可能になる。すでに21.2%の事業所で訪問先に携帯できる情報端末を保有していると回答していたが、その台数は少なく、まだ全員が携帯できる環境にはないことがわかった。今後、携帯情報端末の機能、通信方法、費用といった問題が改善されれば、より普及していくことが期待できる。

3. 導入されているソフトウェアについて

専用のソフトウェアを導入している事業所は87%と高率であり、レセプト業務、訪問看護報告書・計画書などで活用されていた。一方、導入していない理由は、購入維持費が高いことであり、顧客数が少ないことなどが影響していると思われた。また、使いこなせる職員がいないという理由は、導入していない事業所の5%であり、主たる理由とはなっていないことがわかった。

同じソフトウェアであっても使っている機能は、事業所によって大きな差がみられた。その理由の1つとして、市町村に提出する書式が統一されておらず、ソフトウェアが対応できていないといった意見があった。現在でも、複数の書式に対応するために余分なソフトウェア開発費用がかかっていると考えられ、書式の統一といった環境整備も必要であると思われる。

事務の効率化に役立っていると回答した事業所は、全体の96%であった。役立っていないと回答した事業所10件について、利用されているソフトウェア名などを調べたが、他の事業所でも使われている一般的なものであり、利用している機能もレセプト請求が主なものであった。そのためソフトウェアだけが理由ではなく、パソコン

台数の不足や、ソフトウェアの使い方を十分習得できていないことなどが考えられる。

導入費用については、他の併設施設との共用や、リース料とハードウェア購入などをどのように考えるかで、かなりばらつきがみられた。実際にシステムを導入している事業所の3分2は月額費用が3万円以内である。事務員雇用を日額6,000～8,000円と考えると、これは約3～5日分に相当する額である。システムがこれぐらいの価値に値するかどうかは判断が難しいが、収入に占めるシステム費用の中央値は0.7%であり、病院や他の業種と比較してもそれほど高くはない。高額な費用がかかるという意見については、事業規模にあわせたシステム投資額とその効果について情報を提供することが必要であると思われる。

一方、月額3万円を負担することが難しい小規模事業所では、システムの導入を単独で行うことは困難であると思われる。このような事業者にとっては、事務委託や外部のシステムを利用するなどの方策を検討する必要がある。

4. 機器の台数

パソコン台数は、全体で職員2名に対して1台の割合で設置されていた。後半の作業環境とパソコン台数の関係のみを限りでは、パソコンの台数が多いほど帳票類をパソコンで作成する割合が高い傾向がみられた。しかし、パソコンが0.5台未満であっても、訪問看護記録書Ⅱをパソコンのみで作成している事業所は、7件8%あり、パソコン台数が少なくても運用できていることがわかる。

また、私物パソコンの利用が約10%ある。これは、業務用パソコンが不足しているからではないかと考えられる。しかし、セキュリティ対策、プライバシー保護などの観点から、十分な対策がとられているか検討する必要がある。また、私用の携帯電話利用に関しても、利用者の電話番号など個人情報が含まれる可能性があるため、その運用には十分な配慮が必要である。

5. 効率化指標

職員1名あたりの収入は、事務員ありで高く、また、システム導入ありでも高くなる傾向がみられた。しかし、事務員とシステム導入の両者を同時に考慮すると、もっとも効率がよいのは、事務員あり・システムなしであった。これは、事務員か、システムのどちらかがあれば、両者がいない場合よりも効率化できていると考えることもできる。

さらに細かくデータをみると、事務員なし・システムなし群は、職員一人あたりの収入が他に比べてかなり低く、経営的に厳しいことがうかがえる。これらの群が、システムなし群の平均を大きく下げている可能性もあり、システム導入を行うと収入が増えるかは慎重に判断する必要がある。

同様の傾向は、看護職1名あたりの訪問回数でもみられ、もっとも効率がよいのは、

事務員あり・システムなしであった。また、事務員がなくシステムだけが導入されている場合には、全体平均に比べ、訪問回数がわずかに減っていた。これは、看護職が直接コンピュータを操作する場合には、事務員ありに比べ、効率化の程度は低いことが考えられる。

本調査のような横断研究では因果関係について明らかにすることはできないため、事務員を雇用し、システムを導入すると、収入が増えるかどうかは明らかにできない。事務員とシステム導入が原因で収入が増えるのではなく、収入が低いことが原因で事務員もシステムも導入できない事業所が存在している可能性もある。これについては、システム導入前後の比較など別の検証が必要である。

iii 小括

記録・帳票類と情報機器の活用についてアンケート調査を行ったところ、レセプト、請求業務については 90%以上が情報機器で作成されていたが、訪問看護記録については、まだ十分とはいえないことが明らかとなった。職員 1 名あたりのパソコン台数は 0.5 台であり、台数増加のための設備投資が必要であると思われる。

訪問業務に専念するには、事務業務の軽減が必要である。本研究では、事務員ありの事業所は、そうでない事業所に比べ、看護職 1 名あたりの訪問回数が 0.37 件、職員 1 名あたりの収入が 19,968 円多かった。システム導入では、訪問回数が 0.19 件、職員 1 名あたりの収入が 4,644 円多いことが明らかになった。

システム購入費用の中央値は、月額に換算して 23,542 円であり、収入の 0.7%であった。事務員雇用人件費などとも比較して、事務業務を効率よく軽減する必要がある。

IV. 調査 2 (記録・帳票類の収集と分析) の結果及び考察

i. 記録・帳票類の収集状況

合計 20 事業所より記録・帳票類の提出を得た。

ii. 結果

1. 帳票作成の作業環境について (図表 D-14)

訪問看護記録書 I については、20 事業所中 19 事業所 (95%) が手書きで作成していた。専用ソフトウェアの使用は 2 事業所 (うち 1 事業所は手書き併用) のみであった。訪問看護記録書 II については、全 20 事業所 (100%) において手書き作業が関わっていた。

訪問看護計画書は、利用者宛、医師宛ともにワープロによる作成が 80%以上を占めていた。訪問看護報告書は利用者宛の提出がなかったものが 12 事業所 (60%) で

あった。医師宛の訪問看護報告書は 18 事業所 (90%) においてワープロで作成されていた。

連絡票・情報提供書に関しては、提出場所によって作成方法に違いがみられた。様式が定められている市町村への情報提供書については、17 事業所 (85%) が専用ソフトウェアを使用しているが、様式が特に定められていない病院やケアマネジャーあての情報提供書では手書きが 70%以上を占めていた。

医療保険のレセプトは 16 事業所 (80%) で専用ソフトウェアの使用が見られたが、依然として手書き (併用を含む) で行っている事業所は 14 カ所 (70%) であった。一方で、介護保険のレセプトは手書き作業をおこなっている事業所は皆無で、専用ソフトウェア使用が 17 事業所 (85%)、ワープロ使用が 2 事業所 (10%) であった。

請求書・領収書に関しては専用ソフトウェアを導入していない 2 事業所を除いて、16 事業所 (80%) が専用ソフトウェアを利用し、ワープロ使用と同一法人内の他の部署の作成が 1 事業所ずつであった。

訪問予定表に関して専用ソフトウェア (併用を含む) を使用していたのは 4 事業所 (20%) で、半数以上の 11 事業所 (55%) が手書きで作成していた。

統計・月報では、専用ソフトウェアのみの使用が 7 事業所 (35%) で、専用ソフトウェアとワープロ併用が 7 事業所、ワープロ (併用を含む) 使用で作成していた 7 事業所 (35%) で同じ割合であった。

日誌は、手書き (併用を含む) が最も多く 18 事業所 (90%) だった。

2. 各帳票の記載項目について (1 事業所を例に) (図表 D-15-1, 15-2)

本研究において例示して提出求めた 19 種類の帳票の記載項目のデータ共有率について、ある 1 事業所を例として検討した。

最も多いのが利用者氏名の 79% (15/19) であった。次いで事業所名 68% (13/19)、管理者名 58% (11/19)、利用者生年月日 42% (8/19) と続いていた。まず最初に作成する患者の基本情報「訪問看護記録 I」の中にも、利用者指名、事業所名、利用者生年月日が含まれていたが、この事業所では手書きによって作成されていたため、このあと作成される他の帳票との項目間の連携をとることはできない状態であった。特に患者の基本情報を必要とする「訪問看護報告書」「連絡票・情報提供書 (市町村宛を除く)」はワープロで作成されているため、帳票間の効率的なデータ活用が困難な状況であった。

提出先については請求関係は国保連と相手は 1 か所だが、その他の帳票は利用者・主治医・ケアマネジャー等と提出先がさまざまであった。

3. 各事業所における独自の帳票について (図表 D-16 D-17)

今回の調査で日常業務において使用している書類の提出を求めたところ、独自帳票

を使用しているのは18カ所であった。使用種類は1種類から28種類と、事業所によって大きな開きがあった。平均は5.4種類であった。

作業環境については手書きが最も多く全数48種類中46種類(95.8%)、次いでワープロ使用が4種類(8.3%)であった。独自帳票のため、専用ソフトウェアの使用はなかった。

独自の書類の内訳を見てみると、訪問看護記録書Ⅱの補足が最も多く全数48種類中17種類(35.4%)であった。ついで、事業所内チェックリスト等が9種類(18.8%)、他機関との連絡用帳票が7種類(14.6%)であった。

個別の帳票類でみると、褥瘡経過票は11事業所(55.0%)、医療保険サービス提供票10事業所(50.0%)、ADL経過表(評価表)7事業所(35.0%)、ついで申込書及び同意書、と訪問看護計画の説明・同意書がそれぞれ6事業所(30.0%)であった。

iii. 考察

今回調査した20事業所のうち18事業所(90%)が何らかの形で専用ソフトウェアを導入していた。しかし、専用ソフトウェアが使用されているのはレセプト業務に集中されており、看護業務に関する主な帳票はほとんど手書きであった。つまり、専用ソフトウェアの導入は訪問看護師の日常業務に関わりを持たないことが判明した。

また、多くの事業所で基本の帳票以外に独自の帳票を作成し記録の補助として活用していることがわかった。また、その帳票の作業環境は手書きであり、多くの帳票が訪問看護記録書Ⅱの補足分として独自に作成されていた。これらの帳票の内容は訪問看護記録書Ⅱの中に書ききれない、褥瘡・緩和ケア・ターミナル期等の経過記録であった。このように独自の経過記録が多く作成されるのは、病院における在院日数の短縮等により医療依存度の高い利用者が増え、在宅療養者が以前に比べて多様化してきた事が考えられる。

独自の帳票類を作成している事業所は事業母体が多い所が多く、専用ソフトウェアの導入も行われていた。これらの事業所での帳票類の作業環境を確認すると、独自の帳票類は手書きで作成されており、訪問看護記録書Ⅱや入院サマリーに関しても手書きであった。反対に独立型の小規模事業所は専用ソフトウェアの導入もなく、独自作成の帳票も少なかった。これは専用ソフトウェア導入に係る費用負担が経営を圧迫すること、新たな帳票作成に係る労力の不足等が理由と考えられる。

専用ソフトウェア導入により訪問看護師の周辺業務の削減ができれば、本来業務である訪問の件数増加にもつながり、事業所の経営の安定化にも寄与すると考えられる。現実には、訪問看護師は記録・報告書にかなりの労力を費やしている事が本研究の他の調査(後述の調査3、調査4)からもわかる。

訪問看護に必要な各帳票は共通したデータが多いことが再確認できた。専用ソフトウェアは各データのリレーションを考慮して設計されているはずである。これらを活

用することができれば、記録・報告書に費やす労力の削減は可能である。導入時に充実した研修を行うとか、職員数とバランスのとれたパソコンの配置を計画的すすめていくという戦略がなかったために、「手書き」現状維持に甘んじている現状がうかがいしれる。ただ、「入力した情報が欲しい帳票に反映されない」「訪問看護の現場のニーズにあった記録様式が備えられていない」という現場からのフィードバックを生かしてきれていなかったという点では、専用ソフトウェアの供給側は十分反省すべきであろう。

今回 20 事業所から提出された独自帳票の分析から、訪問看護業務に必要なものであれば、専用ソフトウェアに組み込む必要性が示唆された。今後は、ユーザーと供給側と協同した専用ソフトウェアの改良が期待される。一方で、訪問看護職員も自ら作成した独自帳票類に「ふりまわされている」現状が推察でき、これらの帳票類の見直しも併せて図られるべきである。

今後さらに在宅療養者が増えていくと考えられる状況の中で、専用ソフトウェアの導入は効率化の上で必須であるが、情報の質を考えた設計が必要である。蓄積すべき情報、最新の情報だけが重要なもの等、情報には様々な質がある。この「質」を見極めるためには、さらなる業務分析を重ねる必要がある。

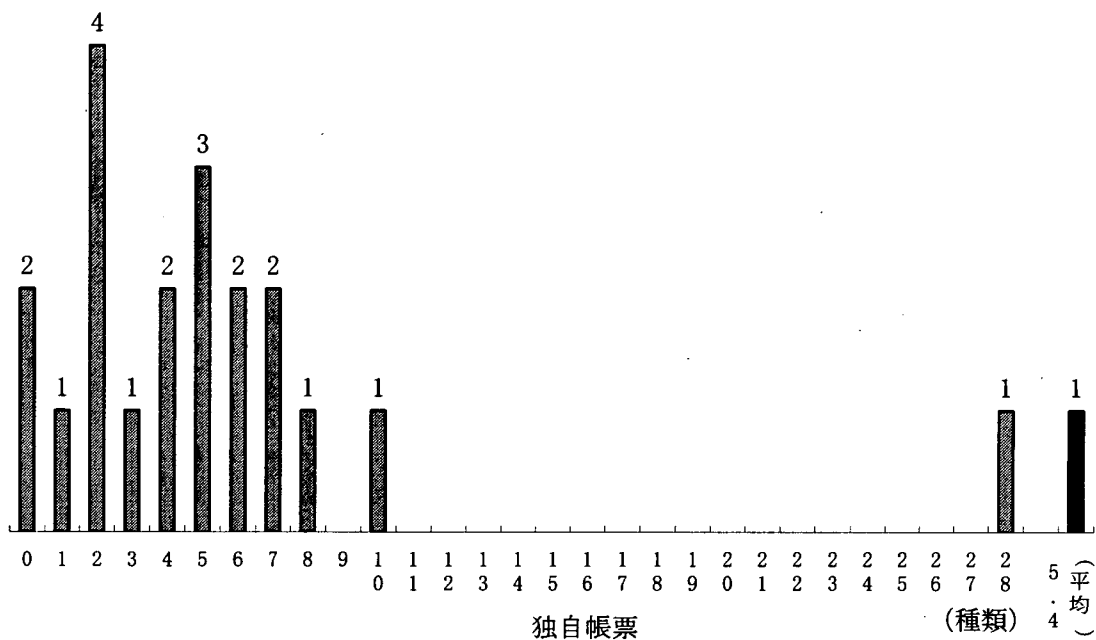
図表 D-14 帳票作成における作業環境

	専 用 ソ フ ト	ワ ー プ ロ	手 書 き	専 用 ソ フ ト + ワ ー プ ロ	専 用 ソ フ ト + 手 書 き	専 用 ソ フ ト + ワ ー プ ロ + 手 書 き	ワ ー プ ロ + 手 書 き	別 ソ フ ト	別 ソ フ ト + 手 書 き	他 部 署	印 刷	提 出 な し	小 計	専 用 ソ フ ト	ワ ー プ ロ	手 書 き	別 ソ フ ト	他 部 署	印 刷	提 出 な し
訪問看護記録書Ⅰ (既往歴ほかの基本情報)	1	0	18	0	1	0	0	0	0	0	0	0	20	2	0	19	0	0	0	0
訪問看護記録書Ⅱ (訪問ごとのバイタル、ケア内容等を記録)	0	0	18	0	1	0	1	0	0	0	0	0	20	1	1	20	0	0	0	0
訪問看護計画書 (利用者に対し、当月における看護目標等を示す)	0	14	1	0	0	0	3	0	0	0	0	2	20	0	17	4	0	0	0	2
" (医師に対し、当月における看護目標等を示す)	1	16	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	20	2	18	3	0	0	0	0
訪問看護報告書 (利用者に対し、当月における訪問状況等を報告)	0	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12	20	0	8	1	0	0	0	12
" (医師に対し、各患者の看護内容や症状の経過等を報告)	1	16	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	20	2	18	3	0	0	0	0
連絡票・情報提供書 (ケアマネジャーあて)	0	2	10	0	1	4	0	0	0	0	0	3	20	5	6	15	0	0	0	0
" (入退院の病院あて)	0	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	5	20	0	1	14	0	0	0	5
" (市町村あて)	17	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	17	2	1	0	0	0	0
医療保険による当月のレセプト提出書類 (総括表、明細表)	4	1	2	0	12	0	0	0	0	0	0	1	20	16	1	14	0	0	0	1
介護保険による当月のレセプト提出書類 (")	17	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	20	17	2	0	0	0	0	1
利用者との契約書類 (同意書、契約書、重要事項説明書等)	0	14	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4	20	0	15	1	0	0	1	4
請求書・領収書 (当月の利用者に対する料金請求、領収に関する文書)	16	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	20	16	1	0	0	1	0	2
訪問予定表 (各スタッフの訪問先・時間帯を調整)	3	1	11	1	0	0	0	0	0	0	0	4	20	4	2	11	0	0	0	4
総務・人事関係書類 (採用・退職、実習生受入など関係する事務書類)	0	0	9	0	0	0	1	0	0	3	0	7	20	0	1	10	0	3	0	7
出納・会計関係書類 (物品の手配・購入、給与計算、諸経費の処理等に関する事務書類)	0	0	1	0	0	0	0	0	4	10	0	5	20	0	0	5	4	10	0	5
利用者募集関係書類 (利用者の募集に関する事務書類)	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	16	20	0	0	4	0	0	0	16
統計・月例報告 (当月の利用状況についてのとりまとめ文書)	7	2	0	7	1	0	0	0	0	1	0	2	20	15	9	2	1	1	0	2
日誌 (毎日、各スタッフの業務内容を記録する用紙)	1	0	12	0	5	0	1	0	0	0	0	1	20	6	1	18	0	0	0	1

図表 D-15-1 各帳票の記載項目とデータ共有率

	作成方法	事業所番号	事業所所在地	事業所電話番号	事業所管理者氏名	利用者氏名	利用者生年月日	利用者年齢	利用者性別	利用者住所	利用者電話番号	保険種別	保険者番号	被保険者番号	主治医	主治医の医療機関名	主治医の住所	居宅介護支援事業者名	ケアマネージャー氏名	受持看護師氏名	記録者氏名	病名	内服薬	既往歴	家族構成	
訪問看護記録書Ⅰ (既往歴ほかの基本情報)	手書き	○				○	○	○	○	○	○	○			○			○	○	○	○	○	○	○	○	○
訪問看護記録書Ⅱ (訪問ごとのバイタル、ケア内容等を記録)	手書き					○															○					
訪問看護計画書 (利用者に対し、当月における看護目標等を示す)	ワープロ	○			○	○															○					
〃 (医師に対し、当月における看護目標等を示す)	ワープロ					○	○	○	○	○	○			○							○	○				
訪問看護報告書 (利用者に対し、当月における訪問状況等を報告)	ワープロ	○			○	○																				
〃 (医師に対し、各患者の看護内容や症状の経過等を報告)	ワープロ	○			○	○	○	○	○	○	○															
連絡票・情報提供書 (ケアマネジャーあて)	ワープロ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				○								○			
〃 (入退院の病院あて)	ワープロ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				○			○	○	○	○	○	○	○	○	○
〃 (市町村あて)	専用ソフト	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				○								○			
医療保険による当月のレセプト提出書類 (総括表、明細表)	専用ソフト	○	○	○	○	○	○		○				○	○	○	○							○			
介護保険による当月のレセプト提出書類 (〃)	専用ソフト	○	○	○	○	○	○	○					○	○				○								
利用者との契約書類 (同意書、契約書、重要事項説明書等)	手書き ワープロ	○	○	○	○	○	○																			
請求書・領収書 (当月の利用者に対する料金請求、領収に関する文書)	専用ソフト		○	○		○	○													○						
訪問予定表 (各スタッフの訪問先・時間帯を調整)	手書き					○														○						
総務・人事関係書類 (採用・退職、実習生受入など関係する事務書類)	手書き ワープロ																									
出納・会計関係書類 (物品の手配・購入、給与計算、諸経費の処理等に関係する事務書類)	専用ソフト	○																		○						
利用者募集関係書類 (利用者の募集に関係する事務書類)	手書き ワープロ																									
統計・月例報告 (当月の利用状況についてのとりまとめ文書)	専用ソフト	○																								
日誌 (毎日、各スタッフの業務内容を記録する用紙)	専用ソフト 手書き ワープロ					○														○						
データ共有率(%)		16	68	37	32	53	79	42	37	37	32	32	11	11	11	32	5	0	16	11	37	26	26	11	11	11

図表 D-16 事業所別の独自帳票の種類



図表 D-17 独自帳票作成における作業環境

分類	独自帳票	手 書 き	ワ ー プ ロ 計	合 計	用20 し て い る 割 合使
初回訪問に係る帳票 (5種類)	訪問看護情報票	2	0	2	10.0%
	申込書及び同意書	6	0	6	30.0%
	利用者録	5	0	5	25.0%
	利用にあたっての質問	1	0	1	5.0%
	新患受付票	4	0	4	20.0%
訪問看護記録Ⅱの 補足用文書 (17種類)	摂食・嚥下評価用紙	1	0	1	5.0%
	ADL経過表(評価表)	7	0	7	35.0%
	疼痛フローシート	3	0	3	15.0%
	イン・アウトチェック表	2	0	2	10.0%
	重症記録	2	0	2	10.0%
	経過表(1か月)	1	0	1	5.0%
	呼吸器装着患者のチェック表	1	0	1	5.0%
	褥瘡経過票	11	0	11	55.0%
	処置表	1	0	1	5.0%
	スキントラブル経過書	1	0	1	5.0%
	体温表	3	0	3	15.0%
	転倒・転落アセスメントシート	1	0	1	5.0%
	訪問看護経過記録(複写)	1	0	1	5.0%
	訪問リハビリ訓練表	1	0	1	5.0%
	リハビリ記録	3	0	3	15.0%
	内服薬記録	1	0	1	5.0%
	利用者、家族への指導内容とその状態	1	0	1	5.0%
他機関との連絡用帳票 (7種類)	点滴実施報告書	2	0	2	10.0%
	注射確認表	1	0	1	5.0%
	ケアマネとの連絡記録	1	0	1	5.0%
	在宅看護報告書(患者さん受診時の状態報告)	3	0	3	15.0%
	症状報告書	3	0	3	15.0%
	情報共有記録	1	0	1	5.0%
	物品受け渡し書	1	0	1	5.0%
事業所内チェックリスト等 (9種類)	医療器具に関する同意書	1	0	1	5.0%
	管理協定書	1	0	1	5.0%
	ケアプラン確認表	1	0	1	5.0%
	質改善シート	1	0	1	5.0%
	質向上シート	4	0	4	20.0%
	所内教育関係	1	0	1	5.0%
	訪問看護導入時のチェックリスト	0	1	1	5.0%
	保険証コピーのお願い	0	1	1	5.0%
	利用者の方へ(準備物品)	1	0	1	5.0%
その他 (10種類)	在宅リハビリテーション指示書	1	0	1	5.0%
	医療保険サービス提供票	9	1	10	50.0%
	インシデント・アクシデント関係	1	0	1	5.0%
	看護計画評価記録	1	0	1	5.0%
	看護問題リスト	1	1	2	10.0%
	カンファレンス記録	1	0	1	5.0%
	事例検討	3	0	3	15.0%
	内服薬一覧表	1	0	1	5.0%
	訪問看護計画の説明、同意書	6	0	6	30.0%
	訪問時間のずれについて	1	0	1	5.0%
合計 48種類	46	4	48		
	95.8%	8.3%			

V. 調査3（業務量アンケート）の結果及び考察

i. 調査票の回収状況

24事業所、188人分の調査票を回収した。このうち、3事業所（回収14人分）は一部職員が回答していなかったため無効扱いとし、21事業所174人分を解析の対象とした。

ii. 訪問看護業務調査の考え方

訪問看護は地域に密着した事業のあり、さらに限られたスタッフ数でサービス継続を要求されているため、自ら進んで地域を越えた事業所間の業務比較をすることは容易ではない。したがって、広域の情報を収集・分析し、事務員を雇用すべきか、IT化すべきかの判断する情報が必要である。

特に限られた看護資源をクライアントのニーズに量質ともに不足無く提供するために、まず、どの業務に時間を費やしているのかに注目し、その解決策としてITによる効率化や事務代行等の手法による効率化が可能かについて考察する。なお有意差の検定にはStudent's t test (t-test program ver1.2) を用いた。

1. 訪問看護業務と課題

調査3（業務量アンケート）の結果（図表 D-18）によると、訪問件数は看護師一人あたり 3.0 ± 1.1 件/日で、利用者宅での平均処置業務割合は1日の業務量の40.7%であった。このように利用者と接している時間は業務量の半分以下で、利用者にとっても看護師にとっても、訪問看護事業が効率的に運営されているか疑問が残る。

では何に看護師は時間を費やしているのか。同調査結果によれば、利用者宅への移動は訪問看護に不可欠な部分であり効率化できないと言いながらも12.6%もの時間を割いている。この点に関しては、都会のモデルと過疎地のモデルとの間では移動距離に大きな違いがあることも考えられ、また夜間緊急対応時には連絡を受けてから一度事業所に立ち寄って過去の情報を収集してから訪問した場合等、移動時間が長くなるケース等についてさらなる追加調査が必要と思われる。一概には言えないが、極力移動時間の少なくなるよう、事業所間での調整の必要性も考えられる。

また、文書作成に多くの時間を割いていることが原因で、本来の訪問看護サービス提供量が不足していたり、患者に接する時間が不足しているのであれば、この点は問題視されるべきである。同調査結果では、文書作成に平均19.7%（管理者28.9%、一般看護職員18.0%）もの時間を費やし、特に事務員が作成を代行できない医師宛の文書や訪問看護記録書Ⅱの作成に時間を費やしていることがわかる。なお、事務員による代行が可能な療養費請求業務や介護保険請求業務、請求業務、出納業務、パソコン操作は既に業務移管されている事業所もあり、事務員雇用やIT化による効率化が可能と考える。

図表 D-18 調査3（業務量アンケート）の結果（1）

	管理者＋一般看護職員	
	業務時間（分） / 1日	%
訪問先利用者延人数	3.0	
勤務・従事時間	408.5	
①事務所で準備片付	16.9	4.1%
②利用者宅で処置等	166.4	40.7%
③電話面会・利用者と	6.6	1.6%
④電話面会・医師等と	2.3	0.6%
⑤電話面会・ケアマネ等と	8.6	2.1%
⑥電話面会・他事業者と	3.9	0.9%
⑦電話面会・スタッフと	27.8	6.8%
	80.6	19.7%
⑧文書作成等	文書別詳細は下記別途掲載	
⑨その他	7.1	1.7%
⑩移動	51.6	12.6%
作業1：パソコン等を操作	19.7	4.8%
作業2：その他	12.3	3.0%
文書等01記録書Ⅰ基本情報	2.6	0.6%
文書等02アセスメント票	2.4	0.6%
文書等03記録書Ⅱ訪問記録	27.8	6.8%
文書等04計画書・利用者宛	2.0	0.5%
文書等05計画書・医師宛	5.8	1.4%
文書等06報告書・利用者宛	1.1	0.3%
文書等07報告書・医師宛	14.6	3.6%
文書等08連絡票・ケアマネ宛	2.6	0.6%
文書等09連絡票・医療機関宛	1.6	0.4%
文書等10連絡票・市町村宛	1.0	0.3%
文書等11連絡票・その他	0.1	0.0%
文書等12療養費請求	1.0	0.2%
文書等13介護給付費請求	1.4	0.4%
文書等14同意・契約書	0.5	0.1%
文書等15利用者請求・領収	1.1	0.3%
文書等16訪問予定表	3.4	0.8%
文書等17総務・人事関係	0.8	0.2%
文書等18出納・会計関係	0.4	0.1%
文書等19利用者募集関係	0.9	0.2%
文書等20統計・月例報告	2.3	0.6%
文書等21日誌	2.8	0.7%
文書等22その他	4.3	1.1%
各業務時間の合計	403.6	98.8%

事務員有無別で比較すると（図表 D-19）、事務員による請求業務等の移管事業所は48%（21事業所中10事業所）であり、これは規模による差と考えられ、事務員あり事業所の看護師数 9.9 ± 4.9 名、事務員なし事業所の看護師数 5.8 ± 1.8 名と、有意（ $P < 0.05$ ）に大規模事業所が事務員を雇用していた。

訪問看護師1人当たりの訪問先利用延人数は、事務員のいる事業所では 3.0 ± 1.2 人/日であるのに対し、事務員のいない事業所では 3.0 ± 1.0 人/日で、事務員の有無で訪問看護サービス提供量に有意差は認められなかった。

一方、訪問看護師1人当たりの書類作成に要している時間は事務員のいる事業所の事業所では 69.2 ± 47.6 分/日であるのに対し、事務員のいない事業所では $98.1 \pm$

56.9分/日であり、事務員がいない事業所では有意 ($P<0.001$) に長時間の文書作成業務を行っていた。また、看護師1人当たりの1日の勤務・従事時間は、事務員のいる事業所では 390.1 ± 131.5 分であるのに対して事務員がいない事業所では 437.1 ± 108.1 分であり、事務員がいない事業所では有意 ($P<0.05$) に長時間の勤務を強いられていた。

また、訪問看護師でなければ作成できない訪問看護記録書Ⅱ等に関しては事務員による効率化は不可能であり、必要書類の再検討、簡素化の可否、IT化による既存情報や入力情報の活用による効率化を検討すべきである。

職種別の検討(図表D-20)では、管理者と一般看護職員、事務員間の業務差も明らかになり、業務移管による効率化の可能性が示唆された。

※本アンケート調査資料において、本来一致するはずの勤務時間数と業務別時間数の合計値に差が見られ合計値が100%となっていない。

図表 D-19 調査3（業務量アンケート）の結果（2）：事務員の有無での比較

	事務あり(10施設、n=99)		事務なし(11施設、n=64)	
	MEAN	SD	MEAN	SD
訪問先利用者延人数	3.0	1.2	3.0	1.0
勤務・従事時間	390.1	131.5	437.1	108.1
①事務所で準備片付	15.9	11.1	18.5	13.0
②利用者宅で処置等	163.2	60.4	171.2	52.7
③電話面会・利用者と	6.6	9.2	6.6	11.3
④電話面会・医師等と	1.9	3.0	3.0	5.2
⑤電話面会・ケアマネ等と	8.2	8.0	9.1	13.8
⑥電話面会・他事業者と	4.0	6.5	3.7	6.9
⑦電話面会・スタッフと	27.1	21.1	28.8	22.7
	69.2	47.6	98.1	56.9
⑧文書作成等	文書別詳細は下記別途掲載			
⑨その他	7.9	17.8	5.9	15.2
⑩移動	53.4	23.4	48.7	31.1
作業1：パソコン等を操作	22.7	28.1	15.1	19.5
作業2：その他	11.0	28.9	14.2	71.5
文書等01記録書Ⅰ基本情報	2.0	6.6	3.6	9.8
文書等02アセスメント票	2.1	4.7	2.8	7.0
文書等03記録書Ⅱ訪問記録	23.2	16.2	34.8	21.3
文書等04計画書・利用者宛	2.4	6.0	1.5	3.1
文書等05計画書・医師宛	5.3	9.8	6.6	9.3
文書等06報告書・利用者宛	1.1	3.7	1.1	3.5
文書等07報告書・医師宛	12.8	13.3	17.3	18.0
文書等08連絡票・ケアマネ宛	1.5	2.8	4.3	5.0
文書等09連絡票・医療機関宛	0.9	2.3	2.6	12.1
文書等10連絡票・市町村宛	1.1	2.3	1.0	2.0
文書等11連絡票・その他	0.1	0.5	0.2	0.9
文書等12療養費請求	0.9	3.4	1.1	4.0
文書等13介護給付費請求	1.3	3.8	1.6	5.3
文書等14同意・契約書	0.4	1.9	0.6	2.5
文書等15利用者請求・領収	1.3	3.8	0.7	1.9
文書等16訪問予定表	4.5	16.9	1.6	4.3
文書等17総務・人事関係	1.2	7.4	0.1	0.4
文書等18出納・会計関係	0.6	2.6	0.1	0.7
文書等19利用者募集関係	0.0	0.2	2.3	13.3
文書等20統計・月例報告	1.4	4.4	3.6	11.1
文書等21日誌	2.7	7.1	3.1	4.9
文書等22その他	2.3	7.5	7.4	22.6
各業務時間の合計	391.1	152.3	422.8	162.7

図表 D-20 調査3 (業務量アンケート) の結果 (3) : 職種別での比較

	管理者		一般看護職員		事務員	
	業務時間 (分) / 1日	%	業務時間 (分) / 1日	%	業務時間 (分) / 1日	%
訪問先利用者延人数	2.2	回/日	3.1	回/日	-	
勤務・従事時間	502.6		394.7		350.9	
①事務所で準備片付	16.1	3.2%	16.9	4.3%	0.0	0.0%
②利用者宅で処置等	121.8	24.2%	172.3	43.7%	0.0	0.0%
③電話面会・利用者と	13.1	2.6%	5.8	1.5%	1.1	0.3%
④電話面会・医師等と	7.3	1.4%	1.7	0.4%	0.0	0.0%
⑤電話面会・ケアマネ等と	24.8	4.9%	6.3	1.6%	1.9	0.6%
⑥電話面会・他事業者と	11.2	2.2%	2.9	0.7%	6.8	1.9%
⑦電話面会・スタッフと	45.9	9.1%	25.2	6.4%	25.7	7.3%
⑧文書作成等	145.3	28.9%	71.1	18.0%	172.1	49.0%
	文書別詳細は下記別途掲載					
⑨その他	18.5	3.7%	5.4	1.4%	7.8	2.2%
⑩移動	46.7	9.3%	52.2	13.2%	4.1	1.2%
作業1 : パソコン等を操作	45.6	9.1%	16.0	4.1%	116.7	33.3%
作業2 : その他	24.4	4.9%	10.4	2.6%	51.6	14.7%
文書等01記録書Ⅰ基本情報	3.4	0.7%	2.5	0.6%	0.0	0.0%
文書等02アセスメント票	1.8	0.4%	2.4	0.6%	0.0	0.0%
文書等03記録書Ⅱ訪問記録	27.4	5.5%	27.8	7.0%	0.0	0.0%
文書等04計画書・利用者宛	4.7	0.9%	1.6	0.4%	0.0	0.0%
文書等05計画書・医師宛	10.5	2.1%	5.1	1.3%	0.1	0.0%
文書等06報告書・利用者宛	2.0	0.4%	1.0	0.2%	0.0	0.0%
文書等07報告書・医師宛	16.8	3.3%	14.2	3.6%	0.1	0.0%
文書等08連絡票・ケアマネ宛	5.0	1.0%	2.3	0.6%	0.6	0.2%
文書等09連絡票・医療機関宛	1.6	0.3%	1.6	0.4%	3.0	0.8%
文書等10連絡票・市町村宛	3.5	0.7%	0.7	0.2%	2.6	0.7%
文書等11連絡票・その他	0.0	0.0%	0.1	0.0%	1.5	0.4%
文書等12療養費請求	5.3	1.1%	0.4	0.1%	24.4	6.9%
文書等13介護給付費請求	6.7	1.3%	0.7	0.2%	56.7	16.1%
文書等14同意・契約書	3.2	0.6%	0.1	0.0%	1.2	0.3%
文書等15利用者請求・領収	1.1	0.2%	1.1	0.3%	23.2	6.6%
文書等16訪問予定表	10.0	2.0%	2.4	0.6%	2.1	0.6%
文書等17総務・人事関係	5.3	1.1%	0.2	0.0%	7.2	2.1%
文書等18出納・会計関係	2.3	0.5%	0.2	0.0%	29.6	8.4%
文書等19利用者募集関係	0.7	0.1%	1.0	0.2%	0.0	0.0%
文書等20統計・月例報告	13.1	2.6%	0.7	0.2%	7.7	2.2%
文書等21日誌	12.1	2.4%	1.5	0.4%	1.7	0.5%
文書等22その他	8.9	1.8%	3.6	0.9%	10.4	3.0%
各業務時間の合計	520.7	103.6%	386.2	97.9%	388.0	110.5%

ii. 事業所別・実施日別にみられる事務的作業の業務量の多様性

1. 解析の方法

21 事業所 174 人分に加え、調査 4（10 分版タイムスタディ調査）を実施した 5 事業所のうち、調査 3 を同時に記載した 2 事業所を除く 3 事業所 38 人分を調査 3 に当てはめ、最終的に 24 事業所 202 人分を解析の対象とした。

2. 事業所ごとに見た事務的作業の業務量の違い

この節 D-V-ii では、事業所ごとに検討した。ただし、個々の事業所の特徴を抽出することが目的ではなく、各事業所単位でみたときの事務的作業の業務量を捉えることを通じて、これら作業の特徴を見出していくことを目指した。

1) 事務的作業の業務量の概観

図表 D-20 に、1 月 28 日から 2 月 8 日までの調査期間中における事務的作業の全業務量を事業所別に掲げた。この図表では「利用者宅での処置等」と「事務的作業の合計」については、各事業所の全職員の就業・従事時間に対する比率を掲げ、個々の事務的作業については、その合計値に占める構成比を掲げた。

事務的作業の業務量は、就業・従事時間全体のうち、最小の事業所で 13%、最大では 35% を占めていた。この中央値は 21~22% であった。図表では、事務専任職員を置く事業所について◎を付したが、どちらかというとな事務的作業の比率が小さい事業所に多かった。

次に、事務的作業の内訳について確認した。図表では構成比が 10% 以上のものを網かけで示した。

「記録書Ⅱ訪問記録」は、どの事業所においても必ず、大きなウェイトを占めていた。次いで「報告書・医師宛」も、多くの事業所で構成比が大きかった。これら以外では、多くの事業所に共通するものを抽出することはできなかった。そこで、2 か所以上の事業所で事務的作業に占める構成比が 10% 以上のものを掲げてみると、「計画書・医師宛」「介護給付費請求」「出納・会計」等だった。

図表 D-21 ステーションごとに見た事務的作業を中心とした業務量の比率

事業所・仮名	あ	い	う	え	お	か	き	く	け	こ	さ	し	す	せ	そ	た	ち	つ	て	と	な	に	ぬ	ね
事務職員のある事業所			◎						◎			◎			◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎		
従事・従事時間(分)	55,170	22,588	36,810	11,440	50,890	20,570	22,030	41,048	47,725	18,440	15,350	38,755	25,455	37,760	43,035	28,370	20,982	14,260	64,892	20,560	51,180	51,390	29,420	30,790
利用者宅で処置等	27%	36%	27%	39%	31%	44%	36%	35%	41%	42%	32%	39%	46%	36%	39%	43%	40%	37%	41%	25%	36%	42%	43%	34%
事務的作業の合計	35%	34%	34%	30%	28%	27%	27%	25%	25%	23%	23%	22%	21%	21%	20%	20%	20%	19%	19%	18%	17%	15%	13%	13%
事務的作業の内訳(事務的作業の合計を100%)																								
01記録書Ⅰ基本情報	1%				2%	1%		7%	0%	13%	2%	5%	3%	4%			3%	1%	1%	2%	7%	3%	3%	
02アセスメント票	1%		0%		1%	2%		6%	1%	0%	3%	2%	3%	1%				0%	1%	2%	13%	1%	8%	7%
03記録書Ⅱ訪問記録	13%	26%	21%	26%	21%	36%	53%	21%	21%	36%	41%	44%	44%	31%	41%	35%	31%	49%	15%	25%	24%	45%	38%	44%
04計画書・利用者宛	1%	2%	3%		0%	1%	1%	4%	10%	0%	0%	2%	3%	4%	1%				1%	1%	1%	4%		1%
05計画書・医師宛	6%	12%	8%		10%	16%	16%	6%	6%	2%	1%	6%	6%	3%	3%	2%	6%	0%	4%	17%	3%	1%	3%	2%
06報告書・利用者宛	1%		0%	1%	1%			2%	3%			3%	5%				7%		3%			0%		
07報告書・医師宛	11%	33%	17%	6%	16%	22%	15%	9%	15%	32%	16%	13%	12%	6%	17%	21%	17%	6%	20%	26%	8%	2%	3%	19%
08連絡票・ケアマネ宛	1%	3%	2%	1%	0%	6%	3%	5%	3%	1%	2%	4%	4%	5%	2%	3%	5%	3%	1%	1%	2%	1%	5%	9%
09連絡票・医療機関宛	0%	14%	2%		4%	2%		1%	2%	0%	0%	0%	4%	0%	1%	1%	2%	2%	3%	1%	1%	4%	2%	1%
10連絡票・市町村宛	0%	1%	2%		0%	1%		1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	1%	1%	0%	2%		1%	4%	2%	1%
11連絡票・その他	1%	0%			1%	1%			0%						0%	1%		4%	0%		0%		2%	0%
12療養費請求	2%		4%	2%	2%		0%	1%	4%	1%			1%	3%	5%	6%	5%	13%	6%	3%	1%	3%	6%	1%
13介護給付費請求	2%		13%	2%	4%		2%	1%	5%	1%			1%	11%	17%	7%	5%	12%	5%	7%	5%	2%	9%	2%
14同意・契約書	2%				0%			1%	1%	0%	1%	2%	1%		0%	5%	5%				0%	2%	2%	2%
15利用者請求・領収	2%		1%		3%			2%	1%			0%	1%	1%	5%	5%	2%	14%	4%	7%	0%	4%	4%	4%
16訪問予定表	3%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	6%	3%	2%	5%	3%	4%	1%	3%	2%	14%	14%		4%	6%	3%	3%
17総務・人事関係	12%		6%		1%			5%	5%		0%	0%				0%	0%	1%	1%		2%	1%		
18出納・会計関係	8%		9%		11%		0%	1%	1%		4%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	3%	3%	15%	2%	2%		
19利用者募集関係	1%						14%				4%									0%				
20統計・月例報告	3%	1%	1%	2%	6%	7%	2%	2%	3%	20%	2%	6%	2%	2%	1%	6%			2%	6%	1%	8%	1%	1%
21日誌	3%	1%	6%		1%	2%	6%	4%	2%	2%	4%	4%	0%	1%	1%	2%	7%	4%	3%	0%	3%	3%	8%	1%
22その他	28%	6%	4%	61%	20%	8%	1%	9%	7%	2%	3%	0%		20%	3%	1%			2%	5%	7%	5%	1%	