

2) 全員型または分担型の事務的作業

事務的作業は、事業所のほとんどの職員が携わる、いわば「全員型」のものと、一部職員にのみ分担されているいわば「分担型」のものに分類できる。そこで事務的作業別に、各事業所の全職員数を10とした場合の、調査期間中を通じてわずかな時間でもその業務に携わった職員の数を算出して検討した(図表D-22 上段)。半数である5人以上が携わったセルは網かけで示した。

「利用者宅での処置等」とともに「記録書Ⅱ訪問記録」は、どの事業所でもほとんどの職員が携わっていた。事務職員を配置している事業所では、概ね1人分少ない職員がこれに携わっており、逆に事務職員を配置していない事業所では、ほとんどの事業所で全員がこれに携わっていた。また、「計画書・医師宛」「報告書・医師宛」も、多くの事業所で多数の職員が携わっていた。こうした、多くの職員が携わる「全員型」業務は、一般の訪問看護師が従事する業務であると考えられる。

次に、携わった職員数が少ない、「分担型」の事務的作業に着目した(このなかには、当該の作業を行う頻度が低く、調査期間が長ければ多数の職員が携わったかもしれないが、ここでは区別できない)。

「同意・契約書」「総務・人事関係」「出納・会計関係」「利用者募集関係」は、半数以上の職員が携わったという事業所は皆無だった。すなわち、多くの事業所では、一部の職員がこれらの業務に携わっている。また、例えば「利用者募集関係」を見ると、調査期間中に携わった職員が皆無という事業所が多かった。

(なお、事務職員を配置していない事業所で、「療養費請求」「介護給付費請求」「利用者請求・領収」「総務・人事関係」「出納・会計関係」など一般に事務職員の業務と想起されがちな業務について、(10人あたり)2人以上が携わっているかに見えるが、職員数が少ないために指標が大きくなっているので注意されたい。)

3) 日常型または特異日型の事務的作業

事務的作業は、ほぼ毎日行われる「日常型」の業務と、限られた日のみに行う「特異日型」の業務とに区別できる。そこで事務的作業別に、各事業所の稼働日数を10とした場合の、誰か1人以上が従事したことのある日を算出して検討した。(図表D-22 の下段) 半数である5日以上で携わったセルには網かけをしてある。多くの日数でその業務に携わるということは、それが日常的な業務であることを意味する。

「利用者宅での処置等」「記録書Ⅱ訪問記録」は、どの事業所でもほぼ毎日行われていた。これらは「ほとんどの職員が、ほとんど毎日」携わる、「全員型」かつ「日常型」業務である。また、今回の調査の中で、多くの事業所において業務を行う日数の多い事務的作業として「計画書・医師宛」や「報告書・医師宛」も挙げることができる。「記録書Ⅱ訪問記録」に類似した特徴がある様に見えるが、調査時期が月末から月初めであったことも影響していると考えられる。

携わる職員数が少ない「分担型」であるが、日数の多い「日常型」業務として「訪問予定表」「日誌」を例示することができる。管理的な立場にある者の業務と推察される。また、「分担型」の事務作業として「同意・契約書」「総務・人事関係」も先に指摘したが、日数の多い「日常型」業務となっている事業所は少数である。

また、「療養費請求」「介護給付費請求」などレセプト業務に着目してみると、職員数の多い(おそらく利用者数の多い)事業所において、携わる日数が長くなっていた。ただし、この点については、事業所所属の職員数が少ないところでは、他の事業者や同一法人内の他部署に業務を委託しているケース(以下本稿では便宜上「アウトソーシング」という)もあり、それにより、当該事業所内で扱う頻度が下がっているという可能性もあり得る。

図表 D-22 各事務的作業に携わった職員数と日数の状況

事業所・仮名	て	し	な	け	に	そ	た	う	つ	と	せ	あ	お	く	ね	ぬ	す	か	き	え	ち	さ	こ	い		
事務職員のある事業所	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎																
職員数	19	16	14	13	12	10	9	9	4	4	14	13	11	9	8	7	6	6	5	4	4	4	4	4		
各事務的作業に携わった人数 ※5以上に網かけ (各事業所の職員数を10)	②利用者宅で処置等	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9	8	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		
	01記録書I基本情報	3	3	4	2	3			1	3	3	4	2	3	7	3	3	2	2			3	3	5		
	02アセスメント票	3	2	6	2	2			1	2	3	3	1	2	4	7	3	4	2	3			5	3		
	03記録書II訪問記録	8	9	7	9	9	7	9	9	8	8	8	8	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10		
	04計画書・利用者宛	3	1	2	9	4	2		8			3	5	2	1	7	3			7	3	2		3	3	5
	05計画書・医師宛	6	7	4	8	3	5	1	8	3	8	5	5	5	9	3	1	5	8	10			5	3	3	8
	06報告書・利用者宛	2	2		5	1			1			1	2	3	3			5				3	8			
	07報告書・医師宛	8	7	6	10	4	6	7	9	10	8	5	7	10	10	9	1	10	10	8	5	10	8	10	10	
	08連絡票・ケアマネ宛	5	2	4	8	2	5	3	4	3	3	4	3	2	8	9	1	5	8	6	3	8	3	8	8	
	09連絡票・医療機関宛	3	1	3	4	2		1	6	5		1	2	3	3	1		7	5			3		3	8	
	10連絡票・市町村宛	2	2	2	4	9	4	4	6	3		1	1	1	6	1	1	3	2			5	3	3	5	
	11連絡票・その他	1		1	2		1	1		3			1	2		1			2						5	
	12療養費請求	5	3	1	2	1	3	1	1	5	5	1	2	2	2	1	1	2			2	3	3			
	13介護給付費請求	4	6	2	5	1	2	1	1	5	5	4	5	8	2	3	1	2			2	3	5		3	
	14同意・契約書		2	1	2	1	2	1					2	3		4	1	2				3	3	3		
	15利用者請求・領収	7	1	1	1	1	4	1	2		5	1	4	6	4	6		2				3				
	16訪問予定表	5	1	4	5	4	3	2	2	3		3	3	3	1	3		2		2	3	3	3	5	8	
	17総務・人事関係	1	1	1	1	2			1				2	2		1	2					3	3			
	18出納・会計関係	1	1	1	2	1	1	1	1			1	2	2	1			2				3				
	19利用者募集関係		1	1									1		4									3		
	20統計・月例報告	1	1	2	3	3	1	2	2		5	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3		3	5	5	
	21日誌	3	2	4	5	2	1	1	2	8	3	1	2	1	9	1	6	3	3	2		3	10	5	8	
	22その他	2	1	1	5	2	3	1	1		3	9	9	10	3	1		7	2	8			3	3	8	
稼働日数	12	12	12	11	11	12	12	12	11	10	11	11	11	12	11	12	12	10	12	12	11	12	11	11		
各事務的作業が行われた日数 ※5以上に網かけ (各事業所の稼働日を10)	②利用者宅で処置等	10	10	10	9	10	10	10	8	10	10	10	10	10	8	10	9	10	10	10	10	9	10	10		
	01記録書I基本情報	4	7	10	2	5			3	3	1	6	6	5	8	3	8	4	3			4	2	8		
	02アセスメント票	4	7	10	7	3		2	5	1	1	3	7	5	8	8	3	6					3	1		
	03記録書II訪問記録	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	8	8	10	9	8	10	9	9	9	10	10		
	04計画書・利用者宛	5	3	3	9	5	3		8		1	7	2	1	5	3		6	2	1			1	1	6	
	05計画書・医師宛	5	7	5	7	5	7	3	6	1	9	8	9	5	5	3	2	6	9	8		9	2	2	10	
	06報告書・利用者宛	3	3		6	1			1			6	1	3	4			4			1	5				
	07報告書・医師宛	8	7	5	9	5	10	7	9	5	10	8	8	10	5	5	1	7	10	8	1	10	8	9	10	
	08連絡票・ケアマネ宛	8	5	4	9	4	4	3	9	2	1	6	4	3	6	6	3	4	5	3	1	5	3	5	4	
	09連絡票・医療機関宛	3	1	3	7	3		2	7	3		3	2	7	2	2		4	3			4		2	5	
	10連絡票・市町村宛	3	3	3	4	5	3	4	6	1		1	2	3	3	1	1	3	1			3	3	1	5	
	11連絡票・その他	2		1	3		1	1		3			2	5		1			1						2	
	12療養費請求	8	5	1	6	3	3	2	3	3	3	2	5	5	3	1	3	1		1	1	3				
	13介護給付費請求	8	8	4	10	4	4	3	6	4	4	5	5	5	4	3	4	1		1	1	4		1		
	14同意・契約書		3	1	5	2	2	1					3	4		3	3	1				5	2	1		
	15利用者請求・領収	10	3	3	3	1	5	3	2		6	2	5	5	5	4	1									
	16訪問予定表	8	8	8	9	9	2	5	4	7		5	9	5	8	5		4		3	1	8	7	5	10	
	17総務・人事関係	2	3	3	5	5			4				8	5			1	1				1	1			
	18出納・会計関係	8	8	8	8	7	1	2	5			1	7	7	1			1				5				
	19利用者募集関係		2	1									3		8								4			
	20統計・月例報告	3	3	2	8	9	3	9	2		3	4	6	5	5	1	3	4	5	4	1		7	1	2	
	21日誌	8	8	9	9	9	8	9	9	9	1	3	7	7	8	8	9	8	6	6		9	8	6	9	
	22その他	5	1	8	9	9	4	1	3		2	9	9	10	7		2		9	1	8		2	2	6	

職員数は単位：人、稼働日数は単位：日

4) 事業所のタイプ別にみた特徴

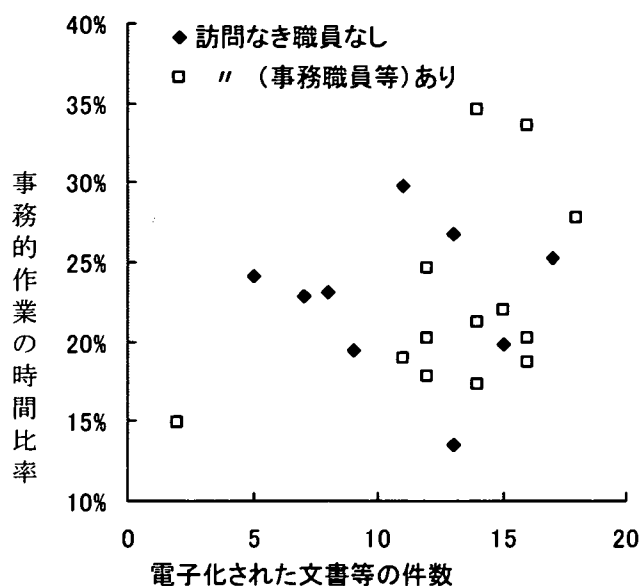
職員らの従事時間の合計に占める事務的作業の業務量の比率の違いは、それら業務の進め方の影響を受けているのだろうか。ここでは、調査1（全国アンケート）のデータも参照して、各事業所の事務的作業の進め方と、業務量の比率の関連を探る。着目するものは、事務職員配置の有無とともに、パソコン等の情報機器を使用しているかどうか（電子化）、事務的作業について外部事業者や同一法人内の他部署に業務を委託しているかどうか（アウトソーシング）であり、図表D-23では、様々な事務的作業のうち何項目についてそのようにしているのかを事業所ごとに数えたものを指標としている。

まず、アウトソーシングされた文書等の件数との関連では、相関関係を見出すことは難しい。ただ、アウトソーシングが進んでいる事業所は限られているが、そこでは、事務的作業の時間比率が高いところはない、ということを指摘できる。しかし、これは当該事業所の外部に作業を移しているため、単なる同義反復の可能性もある。

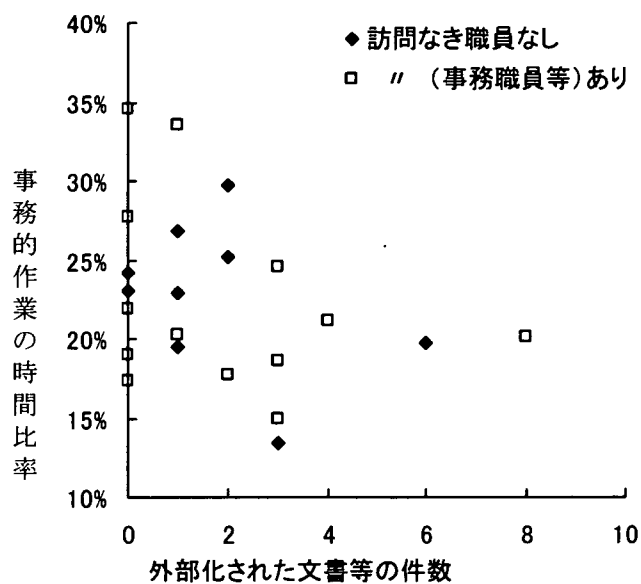
次いで、電子化された文書等の件数との関連では、特徴的な傾向を見出すことも難しい。ただ、電子化された文書等が少ない事業所は限られているが、そこでは、事務的作業の時間比率が特に高いところはない、ということを指摘できる。ただし、ここでは電子化された文書等の件数を数えているため、事務的作業があまりアウトソーシングされていない事業所と重なっている可能性がある。

本章の他の分析では、アウトソーシング・電子化・事務職員配置などによる差を見出しているが、事業所別に見ると顕著な特徴を導き出すことは難しかった。このことから、事業所単位でこれらを導入するにあたっては、別の観点にも十分留意する必要があるものと考えられる。

図表 D-23-1 電子化された文書等の件数と事務的作業の時間比率



図表 D-23-2 アウトソーシングされた文書等の件数と事務的作業の時間比率



※電子化・アウトソーシングされた文書等の件数は、別途実施した「訪問看護ステーションにおける記録・帳票類に関するアンケート調査」（調査1）を参照。訪問看護記録書Ⅰ、同Ⅱなど20項目を掲げている。「電子化」は「パソコン等の情報機器を使用」している文書等、「アウトソーシング」は「法人内の他部署」「外部委託」している文書等を指す。

図中の各点は、個々のステーションの位置を表す。

2. 曜日・日にち別に見た事務的作業の業務量の変動

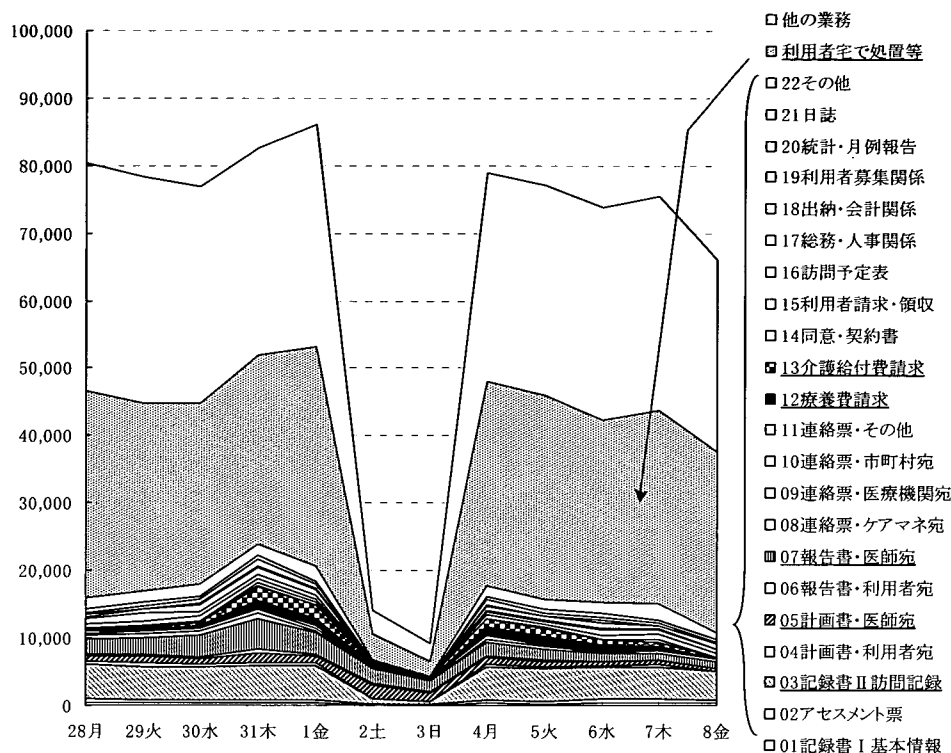
調査3で実施した業務量に関する調査の期間は、1月28日(月)から2月8日(金)までであり、いわゆる“月末・月初めの事務が大変な時期”を捉えようとしたものである。この期間中、事務的作業の業務量は、どのように変動しているのだろうか。図表D-24は、調査データが得られたすべての事業所の全職員について業務時間数を合計し、事務的作業を中心とした業務量の変動を見たものである。

1つ目として、業務量の変動の振れ幅が大きい最も重要な理由は、平日か土休日かの違いであった(図表中央の谷)。なお、ここでデータを活用している事業所はすべて、日曜日が休業日となっているが(ただし緊急対応を行うところがほとんどである)、一部の職員は休日にも何らかの仕事をおこなっていることも分かる。

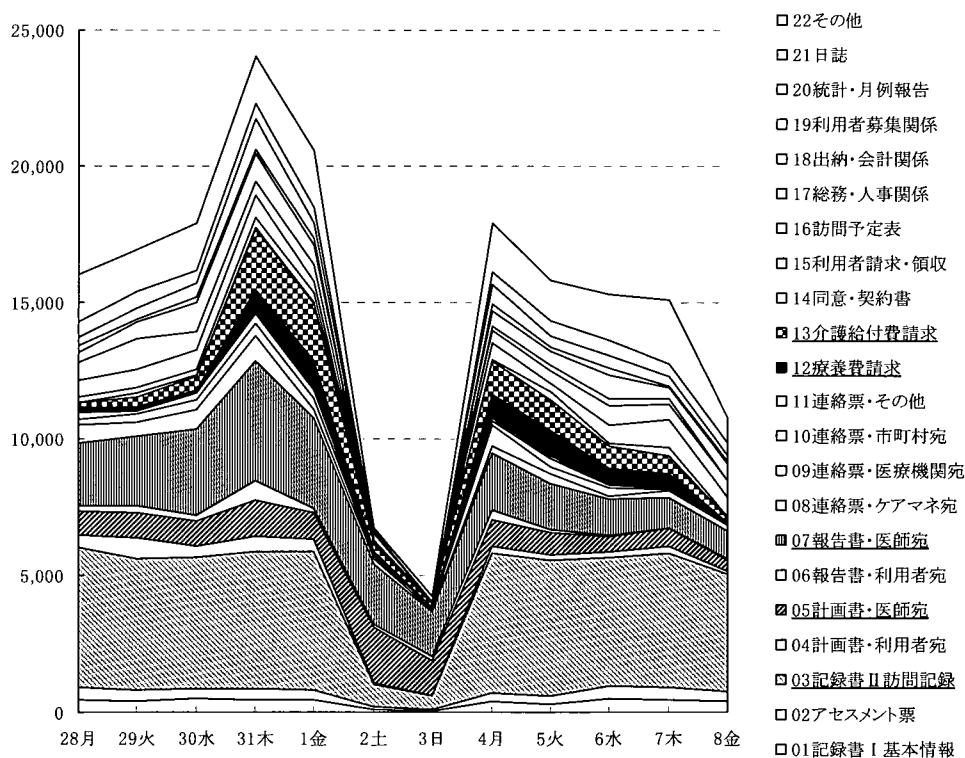
2つ目として、事務的作業の業務量のピークは1月31日(木)にあり、次いで2月1日(金)が大きいことを確認できる。いわゆる“月末・月初めの事務が最も大変な日”を特定できたかたちである。

では、どのような事務的作業が、このピークをかたちづくっているのか。日にちごとに見た業務量の変動は、土曜・日曜日を除いて検討する必要がある。土曜・日曜日以外で、業務量が最小となる日の時間数と、最多となるそれを比較し、その差が大きいものは変動幅が大きいものであると言えよう。最小となる日の時間数に対し最多となるそれが小さい、変動幅の小幅な事務的作業は「記録書Ⅱ訪問記録」である。これに対し、変動幅が特に大きいものとして「報告書・利用者宛」「連絡票・医療機関宛」「連絡票・市町村宛」のほか、「療養費請求」「介護給付費請求」「同意・契約書」等を指摘できる。

図表D-24-1 事務的作業を中心にみた業務量の変動



図表D-24-2（前図の一部）事務的作業の業務量の変動



横軸は日にちと曜日。縦軸は時間数（分）。要素の塗り分けは、特に大きなウェイトを占めているもののみ付けている。全ステーションの全職員の業務量の積み上げ。

図表D-24-3 (前図までの数値等) 事務的作業を中心にみた業務量の変動

													事務的作業	
													①最小	②最大
■ 2/1(土)と2/2(日)を除く最小・最大値													②/①	
月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	8	②/①	
28	80,432	78,293	76,854	82,655	86,192	14,110	9,130	78,888	77,042	73,841	75,506	65,967	131%	86,192
30	503	27,788	26,788	28,008	32,632	3,900	2,397	30,246	30,130	27,090	28,558	26,885	122%	32,632
480	415	505	458	442	100	73	398	295	510	453	385	295	173%	510
445	395	379	393	357	80	30	333	310	465	468	370	310	151%	468
5,113	4,821	4,797	5,033	5,066	855	528	5,071	4,956	4,704	4,897	4,285	4,285	119%	5,113
425	736	368	550	454	40	5	290	193	190	235	127	127	581%	736
905	953	950	1,320	989	2,050	1,236	970	836	575	675	407	407	325%	1,320
205	253	218	715	165	80	170	325	98	15	5	37	5	14300%	715
2,295	2,545	3,163	4,365	3,269	2,220	1,636	2,102	1,690	1,335	1,115	1,022	1,022	427%	4,365
639	515	710	943	310	175	53	256	332	116	245	227	116	813%	943
210	310	363	460	410	95	78	780	255	320	50	47	47	1674%	780
243	70	217	350	300	140	30	160	330	110	60	30	30	1167%	350
70	80	10	125	70	0	0	75	70	10	20	10	10	1250%	125
91	63	95	755	1,030	30	0	889	920	560	500	18	18	5722%	1,030
188	378	499	2,223	2,086	320	155	1,214	1,120	839	674	112	112	1985%	2,223
40	135	100	60	75	0	0	20	340	110	320	90	20	1700%	340
159	233	170	356	318	37	5	634	276	659	1,004	704	159	631%	1,004
643	646	727	804	401	45	20	467	471	722	569	608	401	200%	804
650	1,125	635	520	615	0	0	150	212	230	210	0	0	-	1,125
380	595	1,090	1,035	748	0	20	546	512	896	381	626	380	287%	1,090
220	110	200	145	250	0	0	270	150	240	40	80	40	675%	270
325	425	505	1,105	575	270	0	710	390	480	350	190	190	582%	1,105
557	615	495	592	526	105	8	457	560	540	466	481	457	135%	615
1,745	1,530	1,710	1,710	2,115	80	197	1,770	1,505	1,675	2,373	910	910	261%	2,373
33,901	33,557	32,162	30,632	32,991	3,488	2,492	30,754	31,092	31,450	31,837	28,318	28,318	120%	33,901

単位：分。全ステーションの全職員の業務量の合計。

3. 小括

事務的作業に携わる職員数、扱った日数、業務量の変動に着眼することで、それぞれの業務の特徴を見出すことができた。ただし、その多くは、既に行われている業務の実態を言葉で表したにすぎない。

多くの職員が携わる「全員型」で、かつ「日常型」の業務の代表は「記録書Ⅱ訪問記録」である。これについては、業務量の変動幅が小さいが、事務的作業全体に占めるウェイトが大きいことを指摘しておかねばならない。また、これに似た特徴をもつものは「報告書・医師宛」である。事務的作業の効率化を図る際、これらをどのように扱うかは重要な検討課題となる。

次に、限られた職員が携わる「分担型」で、かつ「日常型」業務であり業務量の変動幅も相対的に小さいものに「訪問予定表」「日誌」のほか「総務・人事関係」「出納・会計関係」などを指摘できる。「訪問予定表」「日誌」は、日常的な業務時間割を組み立てるものであり、それに応じた実際の動きを日々確認できる作業であり、管理的立場の職員の業務である。「総務・人事関係」「出納・会計関係」の業務は、事務職員のものであると捉えられる場合もあるが、管理的立場の職員の業務と似た特性をもっていることを指摘しておきたい。

また、「分担型」ではあるが、日数が多くはなく、しかし業務量の変動幅が大きいものとして、「療養費請求」「介護給付費請求」などを指摘できる。

VI. 調査4（10分版タイムスタディ調査）の結果及び考察

i. 調査票の回収状況

5事業所、50人、427日分の調査票を回収した。これらのすべてを解析の対象に用いた。

ii. 時間帯ごとに見る事務的作業時間

1. この節で用いる主なデータ

D-VI-i及びiiで用いる主なデータは、就業時間中の各10分ごと（例：9時00分から10分までのあいだ）に何をしていたかを尋ねる形式の調査票を用いた自記式調査であり、職員自身が1日の業務終了時などにおいて、記憶に基づいて書き出したものから得ている。得られたデータは、5事業所、50人、427日分である。訪問延件数の単純合計は1,187回、就業時間は205,170分、本調査で関心がある事務的作業時間は、うち55,413分、27%を占めている。

業務時間は「量」だけでなく「経過」でもある。本節D-VI-iでは、事務的作業が発生した時刻・時間帯や順序・進行などに焦点を当てて整理していく。

2. ある事業所の1日：事務的作業の時系列的特徴の抽出

ある事業所の2月5日(火)1日分を再現してみたものが、図表D-25である。これを事例として、事務的作業の時系列的特徴を読みとっていく。図表で8時10分は、8時10分～19分を意味する。この事業所・日を選んだ理由は、多様な出来事が起きており示唆に富むからであるが、ここでは個々人の行動が分かりやすい状態でデータを提示するため、匿名化されている事業所番号も伏せる。ここで職員Aは管理者、Kは常勤の事務専任職員である。

1) 全職員の1日の概観

8時頃、職員A～Kが出勤しそれぞれ掃除・洗濯等を簡単に済ませた後、8時30分からの打合せ(図表中「スタッフと」が同時進行する)が始まり、その後、職員B～Jは訪問先へとそれぞれ出て行き、午前中2件ずつ利用者宅での処置等をこなす。「移動休憩」という時間帯はどちらであるかを区別できないが、ここに移動が含まれていないと見ても昼休憩は長い職員でも40分程度しか見られない。この日は午後、1時間半程度、スタッフ間で会議があった。職員Hは13時前までで退社。職員E・F・G・Jらは16時前後までの勤務で、午後に1件ずつ利用者宅での処置等をこなして退社。職員B・C・Dは19時頃までの勤務で、午後に1～2件をこなす。

2) 一般看護職員による事務的作業の実施

事務的作業はどのように発生しているのだろうか。次に、利用者宅での処置等を行う職員B～Jの事務的作業(図表では「◆」印を付している)に着目する。

事務的作業は、利用者宅での処置、移動の後、十～数十分程度行う傾向がある。利用者宅での処置を行う時間帯や移動時間、勤務時間が同じように調整されているせいか、複数の職員間で同じような時間的リズムが発生している。例えば12時30分～40分台には、職員D・F・G・H・Iが介護レセプト(介護給付費請求)事務を行い、16時台前半には、職員E・F・G・Jが記録(訪問記録、訪問看護記録書Ⅱ)を行う。18時台までの勤務である職員B・C・Dでも、事務的作業は18時台に集まっている。

利用者宅での処置を行う訪問予定表や、職員の勤務時間帯の設計によっては、事務的作業を行う時間帯が集中する場合があることが分かる。

3) 事務職員の業務の特徴～他の職員との関連で～

次に、事務職員Kの動きに着目する。

職員A～Jが、移動中であつたり利用者宅での処置中であつたりする時間帯(図表では網かけをしている)、いわゆる“職員が皆、出払っている”時間帯がある。例えば、午前中である。この時間帯の職員Kは、いわゆる“留守番”状態にある。この“留守番”の時間中に事務的作業を次々とこなし、職員Aが事業所内にいる時間に銀行に

行っている。職員Kは、他の職員が戻ってきた12時台に休憩をとっているが、戻ってきた他の職員のためのいわゆる“お茶だし”や片付け、ひと言で終わるようなちょっとした連絡なども含まれていると想像される。この日の午後にあったスタッフ間での会議中も事務的作業を続けており、いわゆる“電話番”を兼ねていると考えられる。また、事務的作業の間に10分程度ずつ、他のスタッフやケアマネジャーとの連絡等が挟み込まれている。管理者Aが外に出ているとき、他の作業に従事しているときも、このような連絡・調整が行われている。

職員Kが医療レセプト(療養費請求)や介護レセプトの事務的作業を行う時間帯は、他の職員がそれらを行う時間帯とずれている。情報端末の制約や、他の職員が整理した書類の点検を行う必要等から同時進行できないと考えられる。その意味では、この日、多くの職員が介護レセプトの作業を(夕方にも行うのではなく)12~13時台に集中していることに着目でき、職員Kが行うべき次のステップの作業のために、期限を定めていたのではないかと推察される。職員Dのみが17時40分台に介護レセプトを扱っているが、職員Kが介護レセプトを最後に扱ったのは18時台である。19時前後になって請求(利用者に対する請求・領収)業務が行われている。事務的作業には、業務量・時間数を確保しておけばよいだけでなく、前段階の作業を確実に終えた後でないと次の作業に進められない、いわば順序性をもった作業があることが分かる。

4) 訪問記録と医師宛報告書

次に、事務的作業のなかでも特に時間の長い、記録(訪問記録、訪問看護記録書Ⅱ)と、医師宛の報告書に着目する。

記録は、どの職員も、その日のすべての利用者宅での処置等を終えた後に、その日の訪問記録を作成している。職員B・C・Dは、他の職員に比べこの日の訪問件数が多かったが、夕方に記録を書く時間がそのぶん長くなり、1時間程度継続している。一定の勤務時間内に記録を含めたすべての業務を終えようとするれば、利用者宅での処置等の最終終了時刻を前倒しする必要がある。当日内に必要時間を確保できないとき、職員Hのように記録が後日にまわされることが生じる。

医師宛の報告書(職員E・G)や医療機関宛の連絡票(職員A)は、夜間に1~2時間程度連続して扱われている。これらの作業が行われた場所については特定できないが、自宅に持ち帰って作業を行っている可能性もある。個人情報保護の観点から問題提起をするだけでなく、訪問看護師の扱う文書等のなかに、幾つかの意味でいわゆる「持ち帰り」をしやすいものがあるということに注意が必要である。

図表D-25-1 あるステーションの2月5日(火)の状況

時分	A	B	C	D	E
8 0					
10	その他(掃除等)				その他(掃除等)
20	↓	スタッフと	準備片付	準備片付	↓
30	スタッフと	他業者と	スタッフと	スタッフと	スタッフと
40	他業者と(民生委員と)	利用者と	↓	↓	↓
50	↓	スタッフと	↓	↓	その他(掃除等)
9 0	◆連絡票・医療	移動休憩	◆記録	準備片付	準備片付
10	◆↓	↓	◆↓	他業者と	移動休憩
20	スタッフと(予算のことで)	◎居宅処置	移動休憩	移動休憩	↓
30	↓	↓	◎居宅処置	↓	◎居宅処置
40	◆月報	↓	↓	◎居宅処置	↓
50	(ケアマネ業務)	↓	↓	↓	↓
10 0	〃	↓	↓	↓	↓
10	〃	↓	↓	↓	↓
20	〃	↓	↓	↓	↓
30	医師等と	移動休憩	↓	↓	移動休憩
40	◆基本情報 ◆	↓	移動休憩	↓	◎居宅処置
50	◆↓◆	◎居宅処置	↓	移動休憩	↓
11 0	移動休憩	↓	◎居宅処置	◎居宅処置	↓
10	◎居宅処置	↓	↓	↓	↓
20	↓	↓	↓	↓	↓
30	↓	↓	↓	↓	移動休憩
40	↓	↓	↓	↓	↓
50	↓	移動休憩	↓	↓	◆記録
12 0	↓	↓	↓	↓	◆介護レセ
10	移動休憩	スタッフと	↓	↓	◆↓
20	その他	移動休憩	移動休憩	他業者と	◆↓
30	↓	↓	↓	移動休憩	移動休憩
40	↓	↓	↓	◆介護レセ	↓
50	↓	↓	↓	◆契約	↓
13 0	◆介護レセ	スタッフと	スタッフと	移動休憩	スタッフと
10	◆↓	↓	↓	(有給休暇)	↓
20	移動休憩	スタッフと	↓	〃	↓
30	↓	↓	↓	〃	↓
40	スタッフと	↓	↓	〃	↓
50	↓	↓	↓	〃	↓
14 0	スタッフと	↓	↓	〃	↓
10	スタッフと	↓	↓	〃	↓
20	移動休憩	◆訪問予定	↓	〃	↓
30	◎居宅処置	◆↓	↓	〃	他業者と
40	↓	移動休憩	移動休憩	〃	移動休憩
50	↓	◎居宅処置	〃	〃	↓
15 0	↓	↓	◎居宅処置	〃	◎居宅処置
10	↓	↓	↓	〃	↓
20	↓	↓	↓	〃	↓
30	移動休憩	↓	↓	スタッフと	↓
40	医師等と	↓	↓	↓	移動休憩
50	移動休憩	移動休憩	↓	移動休憩	スタッフと
16 0	↓	◎居宅処置	移動休憩	◎居宅処置	◆記録
10	利用者と	↓	移動休憩	↓	◆↓
20	↓	↓	↓	↓	↓
30	移動休憩	↓	◎居宅処置	↓	↓
40	↓	↓	↓	↓	↓
50	医師等と	↓	↓	↓	↓
17 0	↓	移動休憩	↓	↓	↓
10	◆文書等(サマリー等チェック)	↓	↓	利用者と	↓
20	↓	ケアマネ等と	移動休憩	↓	↓
30	↓	他業者と	その他(病院へ利用者の状況報告)	移動休憩	↓
40	↓	◆訪問予定	↓	◆介護レセ ◆	↓
50	◆文書等(写真データ整理) ◆	スタッフと	↓	◆↓◆	↓
18 0	◆↓◆	↓	◆記録	◆その他(提出書類)記入	↓
10	◆文書等(統計) ◆	利用者と	◆↓	◆↓	↓
20	◆↓◆	◆文書等(調査票記入)	◆↓	◆↓	↓
30	スタッフと	◆記録	◆↓	◆↓	↓
40	↓	◆↓	◆↓	◆記録	↓
50	↓	◆↓	◆↓	◆↓	↓
19 0	◆連絡票・医療、その他 ◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
10	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
20	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
30	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	スタッフと
40	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
50	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
20 0	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
10	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
20	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
30	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
40	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
50	◆↓◆	◆↓	◆↓	◆↓	↓
21 0	(ケアマネ業務)				◆報告・医師宛
10	〃				◆↓
20	〃				◆↓
30	〃				◆↓
40	〃				◆↓
50	〃				◆↓
22 0	◆文書等(その他)				◆↓
10	◆↓				◆↓
20	◆↓				◆↓
30	◆↓				◆↓
40	◆↓				◆↓
50	◆↓				◆↓
23 0	移動休憩				
10	◎居宅処置				
20	↓				
30	↓				
40	↓				
50	↓				

図表D-25-2 (つづき)

時分	F	G	H	I	J	K
8 0						
10						
20	その他(掃除等)		準備片付	準備片付	その他	
30	スタッフと		スタッフと	その他(洗濯等)	↓	
40	その他(掃除等)		ケアマネ等と	スタッフと	スタッフと	◆日誌
50	準備片付	移動休憩	移動休憩	↓	↓	◆↓
9 0	移動休憩	◎居宅処置	↓	↓	準備片付	スタッフと
10	↓	↓	↓	↓	その他	他業者と(オイル交換手配)
20	◎居宅処置	↓	◎居宅処置	移動休憩	移動休憩	スタッフと(管理者と)
30	↓	↓	↓	↓	↓	↓
40	↓	↓	↓	◎居宅処置	◎居宅処置	◆文書等(メモ作成)
50	↓	↓	↓	↓	↓	◆介護レセ◆
10 0	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓◆
10	↓	移動休憩	↓	↓	↓	◆↓◆
20	↓	↓	↓	↓	↓	他業者と(銀行)
30	移動休憩	↓	↓	↓	↓	◆医療レセ◆
40	↓	◎居宅処置	移動休憩	利用者と	移動休憩	◆介護レセ◆
50	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓◆
11 0	↓	↓	↓	↓	◎居宅処置	◆文書等◆
10	◎居宅処置	↓	◎居宅処置	◎居宅処置	↓	他業者と
20	↓	↓	↓	↓	↓	◆医療レセ
30	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓◆
40	↓	↓	↓	↓	↓	ケアマネ、スタッフと
50	↓	↓	↓	↓	↓	◆日誌
12 0	↓	↓	↓	↓	↓	◆会計
10	移動休憩	移動休憩	移動休憩	移動休憩	↓	◆介護レセ
20	↓	↓	その他	準備片付	↓	スタッフと
30	↓	◆介護レセ	◆介護レセ	◆介護レセ◆	↓	移動休憩
40	◆介護レセ	移動休憩	◆医療レセ	◆↓◆	移動休憩	↓
50	移動休憩	↓	移動休憩	移動休憩	↓	↓
13 0	↓	スタッフと	↓	↓	↓	スタッフと
10	スタッフと	↓	↓	スタッフと	↓	◆会計
20	↓	↓	↓	↓	スタッフと	◆↓
30	↓	↓	↓	↓	↓	その他(洗濯)
40	↓	↓	↓	↓	↓	◆会計
50	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓
14 0	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓
10	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓
20	移動休憩	↓	↓	◆記録	↓	◆↓
30	◎居宅処置	移動休憩	↓	◆↓	◆介護レセ	◆↓
40	↓	◎居宅処置	↓	◆↓	◆文書等	スタッフと
50	↓	↓	↓	◆報告・医師宛	移動休憩	◆会計◆
15 0	↓	↓	↓	↓	◎居宅処置	◆↓◆
10	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓◆
20	↓	↓	↓	↓	↓	スタッフと
30	↓	↓	↓	↓	↓	◆医療レセ
40	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓
50	移動休憩	移動休憩	↓	↓	↓	スタッフと
16 0	◆記録	◆その他◆	↓	↓	移動休憩	◆介護レセ
10	◆↓	◆記録	↓	↓	◆記録	◆↓
20	◆↓	◆↓	↓	↓	◆↓	◆↓
30	↓	◆↓	↓	↓	◆↓	◆↓
40	↓	◆↓	↓	↓	◆文書等	◆↓
50	↓	↓	↓	↓	↓	スタッフと
17 0	↓	↓	↓	↓	↓	◆介護レセ◆
10	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓◆
20	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓◆
30	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓◆
40	↓	↓	↓	↓	↓	◆↓◆
50	↓	↓	↓	↓	↓	スタッフと

18	0					◆介護レセ、請求◆
	10					◆!◆
	20					◆!◆
	30					◆会計◆
	40					◆請求◆
	50					◆!◆
19	0					◆!◆
	10					◆!◆
	20					◆会計
	30					
	40					
	50					
20	0		◆報告・医師宛			
	10		◆!			
	20		◆!			
	30		◆!			
	40		◆!			
	50		◆!			
21	0					
	10					
	20					
	30					
	40					
	50					
22	0					
	10					
	20					
	30					
	40					
	50					
23	0					
	10					
	20					
	30					
	40					
	50					

3. 事業所ごとにみた業務時間帯の特徴

次に、5つの事業所を比較できるかたちで、時間帯ごとにみた特徴を抽出していく。先に、ある1日を事例として、複数の職員間で同じような時間的リズムが発生している様子を見たが、事業所ごとの特徴として見出すことができるのだろうか。

図表D-26は、調査期間のすべての日の全職員について、従事した業務の内容を区別しつつ、(別の日であっても)同一時間帯ごとに時間数を積み上げたグラフである。従事した業務内容は4つに分類している。すなわち、作業環境がパソコン等を操作しながらの作業時間、パソコン等を用いない他の事務的作業時間、利用者宅での処置等の時間、移動・スタッフ等との連絡相談などその他の時間である。横軸には時刻で10分ごとに目盛りを入れている。縦軸は「1」イコール10分であり、数値が大きい(グラフが高い)ほど、多くの職員が多くの日に当該作業を実施していたことを意味する。

5つの事業所に共通して言えることは、特定日に起きていた際だった特徴が平準化(グラフでは高低差が滑らかに表現)されるのでなく、むしろ、それぞれの事業所ごとの特徴を抽出することが可能であった。つまり、事業所ごとに業務時間割(訪問予定表やタイムテーブル)のつくりかたに特徴がある。

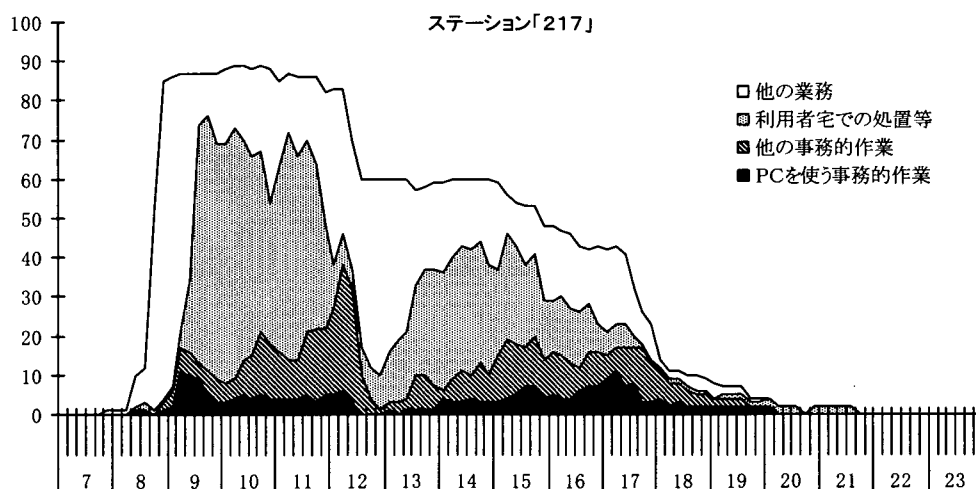
事業所「217」は、職員14人のうち5人が常勤、7人が非常勤の訪問看護師であり、他に2人の兼務の事務職員がいる。非常勤の訪問看護師は、曜日と職員によっては12時台まで、15時までなどの従事時間となっている。このことは図表でも現れており、積み上げられた時間数が12時台に大きく減少し、15時から徐々に減っていく。これらの終業時間帯に合わせるかたちで事務的作業が多くなっており、12時前半にひとつのピークがある。

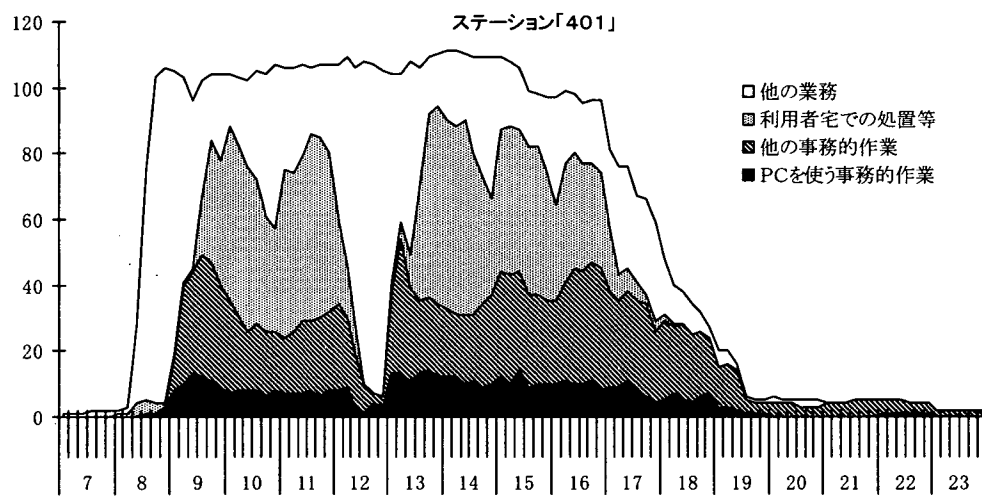
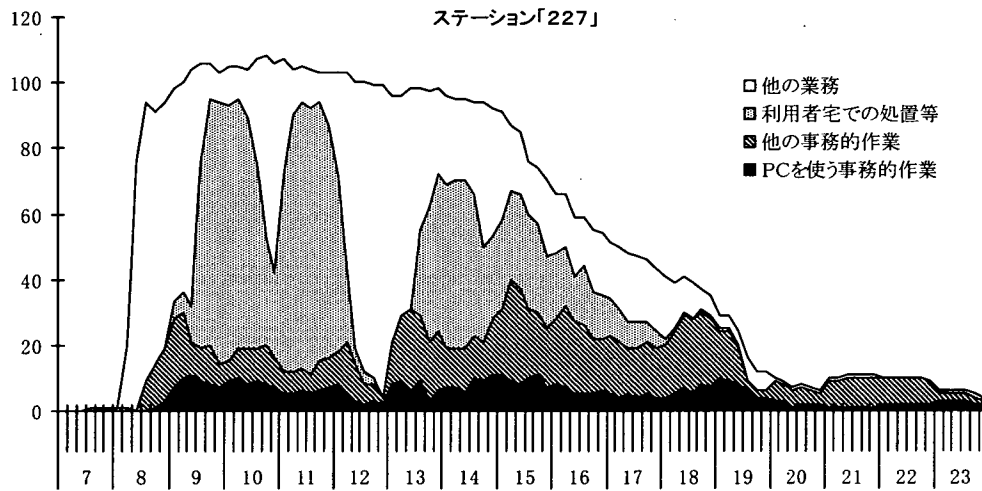
次に、事業所「227」は、職員 11 人のうち 4 人が常勤、6 人が非常勤の訪問看護師であり、他に 1 人の常勤専任の事務職員がある。非常勤の訪問看護師は、出勤日にあつては必ず 15 時台までの従事時間である。「217」とともに、事務的作業やパソコン等を操作しながらの作業が、1 日中継続的に行われている状況が伺われる。また、18 時以降の業務時間では、事務的作業が占めるウェイトが大きく、20 時以降ではほとんどが事務的作業である。調査期間となった時期に、事務的作業を夜間にこなしている状況が浮かび上がる。

次に、事業所「401」は、職員 13 人のうち常勤・非常勤が 6 人ずつ、他に 1 人の兼務者がいる。常勤のうち 1 人は社会福祉士である。非常勤の訪問看護師は、15 時台までと 17 時までの 2 タイプの職員がいる。上記 2 つの事業所に比べ相対的に、従事者が夕方まで一定数いることが分かる。また、事務的作業は 9 時 30 分頃と 13 時頃にピークをもっており、午前・午後の最初の時点で事務的作業が多いことが特徴的である。

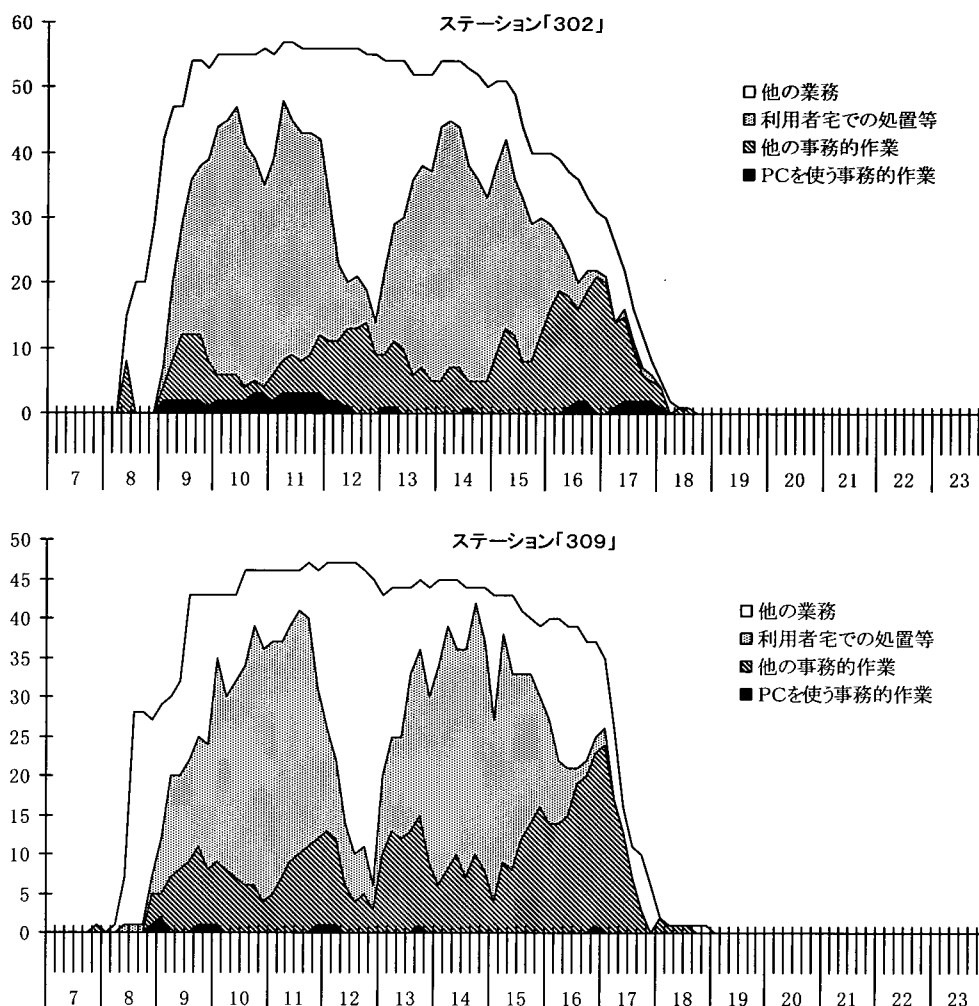
一方、事業所「302」及び「309」は同一法人傘下であり、ともに 7 人ずつ看護師を配置、常勤・非常勤は 3 人または 4 人ずつである。ここで例示する他の 3 事業所との比較で最も特徴的なことは、19 時台以降において業務に従事する者が見られないこと、パソコン等を操作しながらの時間帯がほとんどないことである。また、事業所「302」では 12 時台において事務的作業や利用者宅での処置等の業務量の落ち込み（グラフの谷）が浅く、事業所「309」では終業直前の 17 時頃に事務的作業時間が大きく増えていくことが特徴的である。

図表 D-26-1 ステーションごとに見た業務時間帯の特徴





図表 D-26-2 (つづき)



横軸は時刻を表し、細かな目盛りは10分単位。朝7時から23時台を表す。

縦軸は、各時間帯に就業・従事していた職員数で、日数分を積み上げ。この数値が大きいほど、多くの職員が多くの日数携わっていたことを表す。

4. 特定日における事務的作業時間の概観

先にD-V-iiで確認したように、事務的作業時間は、月末・月初めに特に集中して行われがちである。ここでは、事務的作業が大きなウェイトを占める日(2月1日(金)、以下「事務多忙日」と、相対的にそうではない日(2月7日(木)、以下「通常日」)を事例として、事務的作業の行われ方を概観する。図表D-27では、上で見てきたような事業所ごとの整理をせず、個々の職員に着目し、管理者である職員、一般の訪問看護師である職員、訪問実績のない職員に分けて整理している。一般の訪問看護師は、調査期間中の就業・従事時間の長い者から順に掲げている。

事務多忙日において夜間に1~2時間程度連続する事務的作業は、通常日には見られないことを指摘できる。通常日には、午前開始、正午以降に順次終業していく

までに事務的作業を終えている。また、事務多忙日には、就業・従事者数が多くなっている（通常日には終日空欄、つまり休日の者が相対的に多い）。

ただし、昼間の就業時間帯では、際だった特徴を抽出することは難しい。おそらく、事務多忙日だからといって、利用者宅での処置等を行うべき日程を大きく変更していないからであると考えられる。また、当日の就業・従事時間の終了直前に事務的作業が行われがちという特徴をここでも確認できる。

5. 考察

本節 D-VI-i では、他の節で分析しているように業務量の量的な検討ではなく、どちらかと言えば事例検討のかたちで、事務的作業の業務時間の時系列的な経過に焦点を当て、事務的作業が発生した時刻・時間帯や順序・進行などについて整理してきた。ここでは十分な一般化を図ることはできないが、次のような検討課題を掲げておくことができる。

事務的作業ではしばしば、情報機器や書類を用いる。それらは全職員にひとつずつ、必ずしも準備されているわけではない。そのため、同一時刻に同一作業を実施できない等の制約がある。複数の職員が、限られた設備と時間を効率的に活用するため、職員間で作業時刻を調整する（ずらす）ということがあり得る。この意味では、各事業所では、毎日の業務時間割（訪問予定表やタイムテーブル）のつくりかたに留意が必要である。訪問予定を組み立てる際に、開始・終了時間を職員または利用者間で同一にするほど、事業所全体では職員間で共通したリズムの時間割となりがちである。情報機器などの設備が限られている場合、一斉に事務的作業を行うことは難しく、待機時間を発生させる可能性が強い。IT機器を導入するものの、必ずしも職員の実人数分を確保できるわけではない事情があるとき、特に注意を要する。

次に、事務的作業を遂行するためには、入力・チェックを経た後に初めて整理・集計ができるなど、一定の順序性があることに留意が必要である。単に順序性があるだけならば、特定の時期に集中してその業務を遂行すればよいが、事務作業を集中的に行わなければならない時期でさえ、利用者宅での処置等の日常的な業務の空き時間や終了後（通常就業・従事時間帯を延長し）に当該作業を行わざるを得ない。限られた職員が1日に就業・従事可能な時間数は当然限られており、その結果、事務的作業が特に集中する時期には、当該作業を行う日数が増えてしまう場合もあり得る。また、レセプト等のように提出期限があり、かつ、一定の時期にしか行うことのできない作業については、残業しての作業となる可能性が高まると考えられる。

さいごに、事業所ごとに見て、事務的作業を行う時間帯に特徴が見られたことから、今後、これら作業についてIT化・事務専任職員による代替・アウトソーシングを図る際、各事業所がもっている業務時間割の考え方や慣例についても十分な検討を行う必要があることが示唆された。

図表D-27-① 事務多忙日（2月1日（金））の各職員の動き

職員仮名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
8 10																																																				
8 20	P	2																																																		
8 30	P	2																																																		
8 40	2	2	2	2	2																																															
8 50	2	2	2	2	2																																															
9 0	2	1	P	P	1																																															
9 10	2	1	P	P	1																																															
9 20	2	2	P	P	1																																															
9 30	2	2	1	P	1																																															
9 40	2	1	2	P	1																																															
9 50	2	2	2	P	1																																															
10 0	2	2	2	2	1																																															
10 10	P																																																			
10 20	2	2	2	2	2																																															
10 30	P	2	2	2	2																																															
10 40	P	2	2	2	2																																															
10 50	P	2	2	2	2																																															
11 0	P	2	2	2	2																																															
11 10	P	2	2	2	2																																															
11 20	P	2	1	2	2																																															
11 30	P	2	1	2	2																																															
11 40	P	2	1	2	2																																															
11 50	P	2	1	2	2																																															
12 0	P	2	1	2	2																																															
12 10	P	2	2	1	2																																															
12 20	1	2	2	1	2																																															
12 30	2	2	2	2	2																																															
12 40	2	2	2	2	2																																															
12 50	2	2	2	2	2																																															
13 0	2	2	2	2	1																																															
13 10	2	2	1	2	1																																															
13 20	2	2	2	2	2																																															
13 30	2	2	2	2	2																																															
13 40	2	2	P	2	P																																															
13 50	1	2	2	2	2																																															
14 0	2	2	2	2	2																																															
14 10	2	2	2	2	2																																															
14 20	2	2	2	2	2																																															
14 30	2	2	2	2	2																																															
14 40	2	2	2	2	2																																															
14 50	2	2	2	2	2																																															
15 0	1	2	1	2	2																																															
15 10	1	2	1	2	2																																															
15 20	2	2	1	2	2																																															
15 30	2	2	P	1	2																																															
15 40	2	2	P	1	2																																															
15 50	2	2	P	1	2																																															
16 0	2	2	1	2	2																																															
16 10	2	2	1	2	2																																															
16 20	2	2	1	2	2																																															
16 30	2	2	1	2	2																																															
16 40	2	2	1	2	2																																															
16 50	2	2	2	1	2																																															

iii. 文書作成時間とPC利用率の分析

1. 方法

調査4を実施した対象者50名分のデータに、調査1で得られた事業所データをリンクさせ、調査4（10分版タイムスタディ調査）による「帳票類記入に必要な時間」を職種ごとに各帳票別で平均値を算出した。職種は、その職員が有している資格と常勤・非常勤の別、また調査期間の訪問先利用人数の有無により、「看護・常勤」（n=13）、「看護・非常勤」（n=24）、「管理者」（n=5）、「事務」（n=5）、「他専門職」（n=3）の5分類とした。IT化の指標として、各帳票作成時間におけるパソコン（PC）を使用した時間の割合を「PC率」とした。

各帳票作成時間の調整済み平均時間数（分）は、その帳票作成にかかる「PC率」、「訪問先利用者延人数」、「事業所内のPC合計台数」、「職員の年齢」で補正した。調整済みのPC率は、「文書作成時間」、「訪問先利用者延人数」、「事業所内のPC合計台数」、「職員の年齢」で補正した。これらの調整済み平均は一般線形モデルを使用し、解析ソフトウェアはSAS ver. 8.0を使用した。

2. 結果

1) 単純集計

調査期間内の勤務時間が、最も長かったのが【管理者】で 14736.0 ± 18952.3 （分）、ついで【看護・常勤】、【看護・非常勤】、【事務】、最も短かったのが【他専門職】 3266.7 ± 2485.1 （分）であった。

調査期間内の訪問先利用者延人数が、最も多かったのが【看護・常勤】で 34.0 ± 13.5 （人）、ついで【看護・非常勤】、【管理者】、最も少なかったのが【他専門職】 24.7 ± 20.2 （人）であった。

職種別各帳票の粗集計の結果を図表 D-28 に示す（（ ）内はPC利用率の%）。作成時間の長い順に、【看護・常勤】で「記録書Ⅱ訪問記録」1091.2分（0.7%）、「報告書（医師宛）」613.6分（35.3%）、「計画書（医師宛）」496.8分（36.0%）であった。【看護・非常勤】では「記録書Ⅱ訪問記録」746.5分（0.2%）、「報告書（医師宛）」472.1分（15.9%）、「連絡票（ケアマネ宛）」336.0分（12.5%）であった。【管理者】では「記録書Ⅱ訪問記録」970.6分（0.0%）、「統計・月例報告」595.4分（25.8%）、「報告書（医師宛）」528.4分（31.0%）であった。【事務】では「出納・会計関係」1198.0分（15.6%）、「総務・人事関係」797.3分（0.9%）、「統計・月例報告」252.5分（9.1%）であった。【他専門職】では「記録書Ⅱ訪問記録」225.0分（2.7%）、「報告書（医師宛）」170.0分（0.0%）、155.0分（0.0%）であった。

【事務】を除くすべての職種において作成時間に最も時間が費やされたのが「記録書Ⅱ訪問記録」であり、PC利用率も他専門職を除いては1%に満たなかった。

2) 調整済み平均