

訪 問 看 護 ステーションにおける

業務効率化と 地域連携の好事例集

～災害、新興・再興感染症発生時の連携を含む～

目 次

業務効率化の好事例

- ・「ICT 導入チーム」を結成することにより
事所内の ICT 化を可能にした事例……………1

地域活動の好事例

- ・スタッフと併設事業所が一丸となり、地域の方が
安心して生活が続けられる地域づくりを行った
事例……………3

緊急時におけるステーション間連携の好事例

- ・地域のステーション連絡会や多職種との平時
からの連携構築により、緊急時の対応を
効果的に行った事例……………5
- ・ステーション同士の相互支援体制の構築に
ICT を効果的に活用した事例……………7
- ・コロナ禍において訪問看護ステーション間で
利用者の受け入れ先を探すためのルールを
つくり、相互支援体制を構築した事例……………9



一般社団法人全国訪問看護事業協会





○好事例集作成の目的

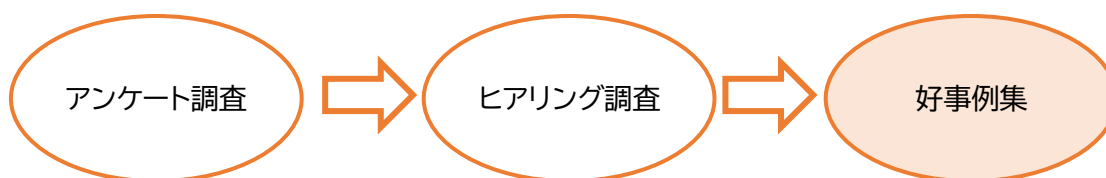
新型コロナウイルス感染症の感染拡大により入院医療が逼迫し、利用者や家族が在宅療養を希望することにより、訪問看護への期待が増加しており、利用者に切れ目のないケアを提供し続けることの重要性が一層増しています。このような危機に対する効果的な取り組みとして、ICT機器・情報共有ツール・記録書作成システム等を搭載したタブレット等の導入や、地域の他の訪問看護ステーションと共通したICT機器の導入が有効であること、また地域の訪問看護ステーション間の連携の必要性が言われているところです。

この好事例集は、以上のような状況を踏まえ、コロナ禍において訪問看護ステーションが実施しているICT導入による業務効率化、地域活動による関係者との連携強化、そして訪問看護ステーション間の相互支援体制の構築をテーマとして5つの事例をまとめています。新興・再興感染症の流行や災害発生時においても、利用者が地域で暮らし続けられるよう支援を継続するためのヒントとしてご活用いただければと思います。

○以下、「訪問看護ステーション」を「ステーション」と略しています。

○好事例集作成の手順

本好事例集の作成に当たっては、アンケート調査とヒアリング調査の結果に基づき、①業務効率化の好事例、②地域活動の好事例、③緊急時におけるステーション間連携の好事例を選定し、掲載しています。



○好事例集のダウンロード URL

一般社団法人全国訪問看護事業協会のホームページから好事例集をダウンロードできます。

<https://www.zenhokan.or.jp/surveillance/>

「ICT 導入チーム」を結成することにより 事業所内の ICT 化を可能にした事例

取り組みの概要

- 業務の効率化、情報のタイムリーな共有などを目的として、業務ソフトや情報共有ソフト等が搭載されたタブレットを導入。また、新型コロナウイルス感染症の流行をきっかけとして、リモートワークを導入。
- タブレットの導入に当たって、スタッフ4名の ICT 導入チームを結成。その4名のスタッフが主導してタブレットの利用ルールを定めたマニュアルを作成し、タブレットの使い方を他のスタッフに指導。ICT 導入チーム主導でルールづくりを行うことで ICT を使った新しい働き方を円滑に導入することができた。

取り組みの背景・課題認識

◆ タブレット配布による情報共有や記録の効率化・簡素化

当ステーションは訪問エリアが広く比較的規模が大きいため、情報共有と記録の作成・取扱いの効率化・簡素化が必要だった。サテライトの開設にあわせて、1人1台タブレットを配布することとした。

◆ 新型コロナウイルス感染症流行をきっかけとしたリモートワーク

スタッフの人数に対して事務所の面積が小さかったことから、多人数が事務所に集まることを避け、感染防止に努める必要があった。直行直帰体制は新型コロナウイルス感染症流行以前から実施していたが、感染症流行をきっかけとしてリモートワークを導入することとした。

取り組みの内容

① ICT 導入チームの結成と各種マニュアルの作成

タブレットの導入に当たって、ICT が比較的得意なスタッフ4名で導入チームを結成して ICT 利用マニュアルを作成した。マニュアルでは、各ソフトの帳票ごとの記載内容、各種書類の提出期限、個人情報漏洩防止、IT 障害時の対応、タブレットにインストールしてよいアプリケーション、会議等へのオンライン参加時のルール、事務員との連携、利用可能な電波、タブレットの保管方法等についてルール化を図った。また、ICT に不慣れなスタッフに、使用方法の指導を丁寧に行った。

② タブレット等に3つのソフトをインストールして利用

タブレットには3つのソフトを導入し利用している。①スタッフ間で利用者の情報を共有したり、記録や計画書を作成するための業務ソフト、②法人全体で情報を共有するためのソフトである Kintone(当ステーションのスレッドを立てて情報共有)、③スタッフ間で密に連絡を取り合うためのグループチャットである。なお、グループチャットについては、個人のスマートフォンを活用している。

③ リモートワーク導入に当たってのルールづくり

リモートワークの導入に当たっては、新型コロナウイルス感染症の対策マニュアルや行動基準、業務体制に関するルールを作成するとともに、リモートワークの予定や開始の事前報告ルール、リモートワーク時間の制限等についても取り決めを行った。

取り組み①のイメージ

【ICT 導入チームを結成し、チーム主導で ICT の利用ルールやマニュアルを作成】

ICT に強い4名のスタッフによる ICT 導入チームを結成し、タブレットを利用する際のルールを定めたマニュアルを作成し、他のスタッフへタブレットの使い方を指導することで、円滑な ICT 化につなげている。



【マニュアルの内容例】

- ・各ソフトの帳票ごとの記載内容
- ・各種書類の提出期限
- ・個人情報漏洩防止
- ・IT 障害時の対応
- ・タブレットにインストールしてよいアプリケーション
- ・会議等へのオンライン参加時のルール
- ・事務員との連携
- ・利用可能な電波
- ・タブレットの保管方法

取り組みの効果とポイント

タブレットの導入により情報共有や業務が効率化するとともに記録の質が向上

タブレット導入による効果として、①スタッフ全員が同じ画面を同時に確認でき、タイムリーに情報共有ができる、②記録を訪問の合間に記入できる、③訪問看護記録書Ⅱ（訪問毎に記入する記録書）の内容が充実、④紙の記録書を確認する必要がなくなった、⑤手書きで行っていたレセプトの処理がシステム化され時間外勤務が減少した、などが挙げられる。

オンラインによる会議やカンファレンスの実施により時間効率が向上

リモートワークは、5～30 時間/月ほど活用されている。その日の最後の訪問後に帰宅して1時間ほどを記録の時間に充てたり、自宅から会議や研修に参加したり、毎朝のカンファレンスや週1回の多職種連携カンファレンス、月1回の業務カンファレンスもオンラインで実施している。

ルールづくりの段階からスタッフを巻き込み働き方の変化に対応

タブレットやリモートワークの導入により、それまでと働き方が変化するため、その都度ルールづくりを行うことが重要である。特にタブレットの導入に当たっては、4 名のスタッフが ICT 導入チームを結成し、ルール化を検討したことに加え、ICT に苦手意識を持つスタッフにタブレットの使い方を指導したことが、取り組みの浸透におけるポイントと考えている。

地域活動の好事例

スタッフと併設事業所が一丸となり、地域の方が安心して生活が続けられる地域づくりを行った事例

取り組みの概要

- ステーション利用者で看取りを経験した家族を対象としたグリーフケアの会(想いでカフェ)、地域の認知症の方とその家族の悩みを共有し皆で支える場(認知症カフェ)、地域で住み続けられるよう介護予防のための運動プログラム(元気アップ教室)をはじめ、相談窓口の設置やフードパントリーの実施等、地域の方々が安心して生活し続けられるよう、スタッフや併設事業所が一丸となって地域活動に積極的に取り組んでいる。

取り組みの背景・課題認識

◆看取りを経験した家族へのグリーフケア

当ステーションでは看取りの依頼が増加しており、大切な家族を亡くし悲しみや辛さを抱える遺族が、現実を受けとめ少しでも前向きに自分の人生を健康的に過ごせるようグリーフケアが必要だと感じていた。また、提供した支援が本当に家族にとって良い支援だったのかを確認する機会を得たいと感じていた。

◆住み慣れた地域で暮らし続けられるための介護予防

介護保険を使っていない方でも、機能低下がみられる方が大勢いることを認識しており、日常生活の中で、介護予防の一環として、いつまでも住み慣れた地域で暮らせるよう支援する必要があった。

◆認知症の理解を深め地域で支える体制づくり

地域の方に認知症のことや認知症の方との接し方を知ってもらい、悩みや困りごとを一人で抱え込まず、みんなで支える体制づくりを進める必要性があった。

取り組みの内容

① グリーフケアの会(想いでカフェ)の開催 (財源:当事業所と併設診療所負担)

7～8年前から併設の診療所とともに年1回「想いでカフェ」を開催している。前年度に看取った家族へ往復はがきを送付し、参加者を募集している。事業所内で数時間ではあるが、家族やスタッフが交流する場を設けている。利用者家族が喪失感を抱えながらも自分らしく生活していることを確認し、また、遺族の想いを傾聴することでスタッフ自身もケアのあり方を再確認し見直す機会となっている。

② 通所型サービス C 事業(元気アップ教室)の開催 (財源:市の委託費用)

リハビリテーションスタッフが多い強みを活かし、2017 年度から市からの受託事業として通所型サービス C 事業(元気アップ教室)を開催している。新型コロナウイルス感染症流行下では人数を制限したが、機能低下(運動・栄養・口腔・認知)の状況を見ながら運動プログラム等を実施している。

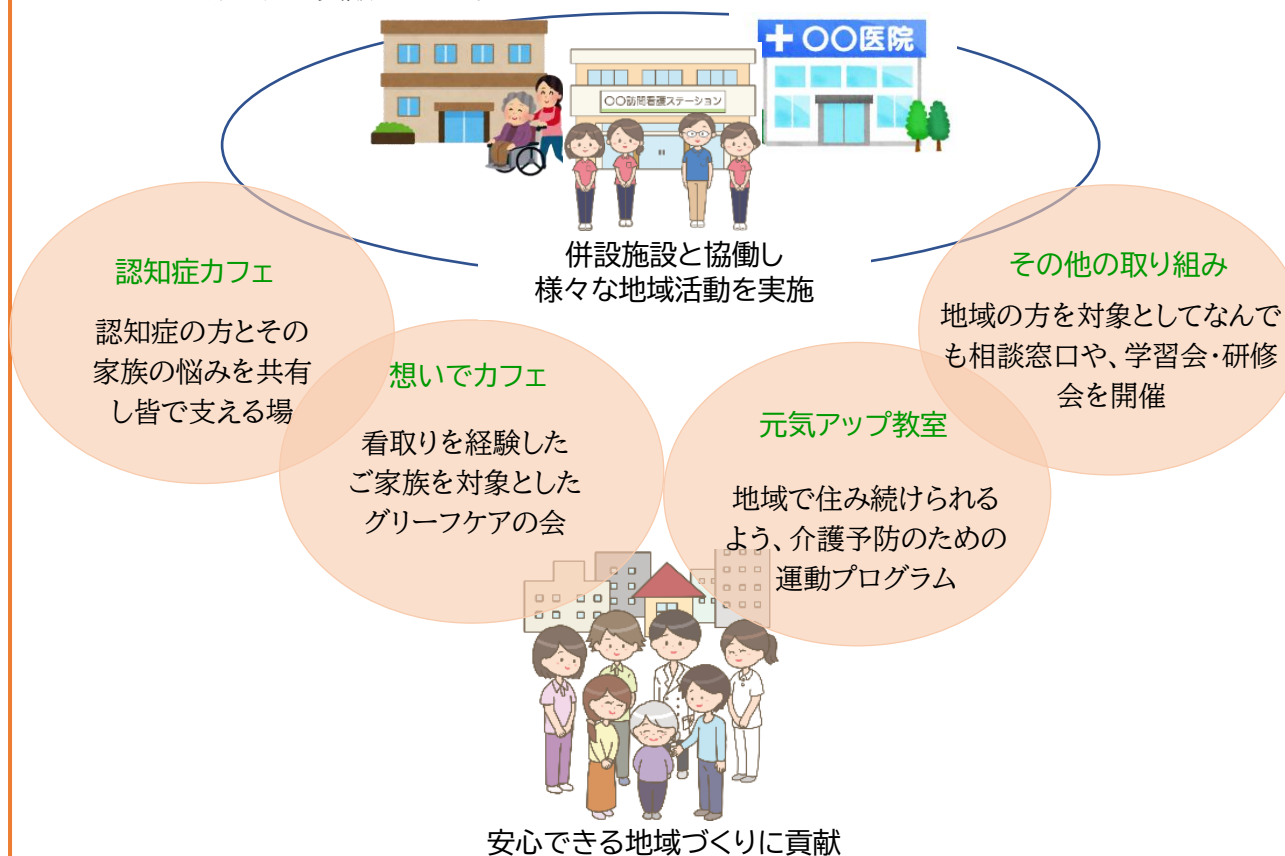
③ 認知症カフェの開催 (財源:市の委託費用)

2016 年ごろから独自事業として認知症カフェを開始し、2018 年から市の受託事業となっている。新型コロナウイルス感染症流行下では、1時間ほど認知症に関する講習会をしたのち、看護師や併設施設のケアマネジャー等が参加する相談の場を設けている。

取り組み全体のイメージ

【様々な地域連携の取り組みを通じて、安心できる地域づくりにつなげている】

想いでカフェ、元気アップ教室、認知症カフェをはじめとした様々な取り組みを通じて地域の方々と交流し、困ったときにはいつでも相談できるよう、そして住み慣れた地域で暮らし続けられるよう、安心できる地域づくりに貢献している。



取り組みの効果とポイント

想いでカフェがスタッフの自信と地域のつながりを生み出している

「想いでカフェ」を通じて、遺族の方が前向きに過ごされていることを認識できる。遺族の方から、「当ステーションを利用し精神的に支えてもらった」「このステーションを選んで良かった」との声をいただけることもあり、スタッフのモチベーションや自信につながっている。医療機関の地域連携室職員や当法人以外の居宅介護支援事業所から、「このステーションに任せておけば安心だから」と紹介され、当ステーションを選んだという利用者が増加している。

地域貢献に前向きなスタッフの意識が後輩スタッフに伝わり活動が継続している

地域活動に協力的な内部体制を作る上で、①法人としての方針の明確化、②スタッフの増員、③参加するとスタッフが面白いと感じることができる、といったポイントが挙げられる。特にスタッフは、一度地域活動を経験すると、地域貢献を前向きにとらえるようになり、自主的に取り組むようになる。地域の困りごとに気が付き、支援につなげていこうとする意識を持ったスタッフを育成・維持することができれば、その意識が後輩スタッフに継承され、活動が継続できる。

緊急時におけるステーション間連携の好事例 1

地域のステーション連絡会や多職種との平時からの連携構築により、緊急時の対応を効果的に行った事例

取り組みの概要

- 同一法人内の病院に所属する感染管理認定看護師や、地域のステーション連絡会、地域の保健師、多職種が参加する市の医療福祉連絡会など、法人内外の多様な職種・機関と連携体制を構築してきた。平時より、地域のステーション間や様々な職種・機関と連携しておくことが、新型コロナウイルス感染症流行のような危機における緊急時の連携に効果的につながる。

取り組みの背景・課題認識

- ◆ 平時より同一法人の病院所属の感染管理認定看護師と連携
平常時より同一法人の病院所属の感染管理認定看護師と連携し、感染症予防の研修を不定期に開催している。
- ◆ エリア内のほぼすべてのステーションが参画する連絡会を通じたステーション間の連携
1996 年から地域のステーションの情報共有・共同研修の場としてステーション連絡会を発足し、現在はエリア内のほぼすべての訪問看護ステーションが連絡会に参画している。
- ◆ 市の医療福祉連絡会を通じた多職種連携
市の医療福祉連絡会にも参画し、医師、薬剤師、看護師、管理栄養士、ケアマネジャー、介護福祉士など医療系・福祉系の多職種との連携を行っている。

取り組みの内容

① 感染管理認定看護師による新型コロナウイルス感染症対策の助言や講義

新型コロナウイルス感染症流行の初期、個人用防護服（フェイスシールド・手袋・エプロンなど）の具体的な装着方法、事業所のレイアウトやゾーニングについて、同一法人の病院に所属する感染管理認定看護師に助言を受けた。また、ステーション連絡会の医療安全対策研修（事例報告、相談対応等）で、その感染管理認定看護師に講師をしてもらった。

② ステーション連絡会を通じたステーション間連携の円滑化と行政との関係強化

ステーション連絡会は管理者同士の交流の場となっており、管理者同士が顔の見える関係であるため、2か所以上のステーションが利用者に訪問する場合や、閉鎖するステーションの利用者の受け入れ先を決める際にスムーズな連携ができた。さらに、2017年より行政機関の保健師（包括ケア推進担当）が参画しており、地域の困難事例について情報共有するとともに、ステーション連絡会を通して各ステーションが困難事例の依頼を受けるようになった。

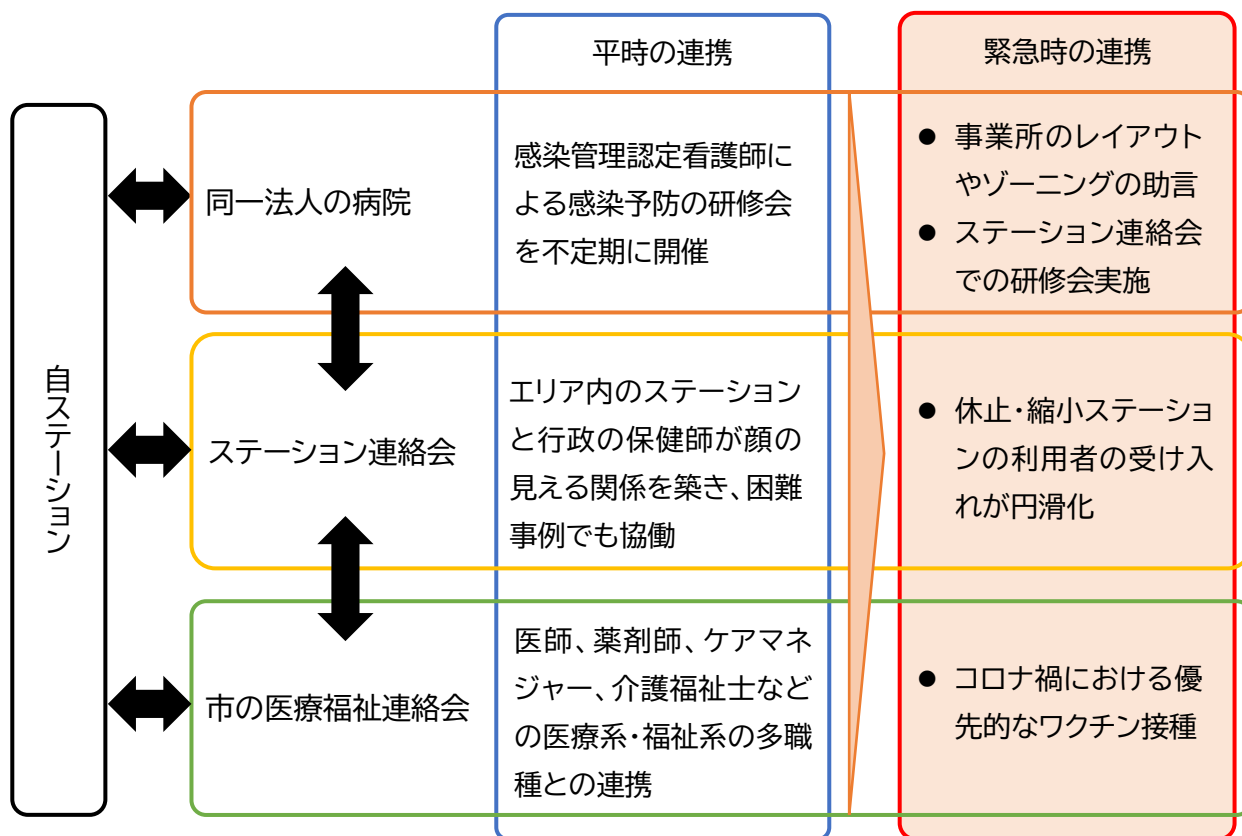
③ 市の医療福祉連絡会による迅速なコロナ対応

ステーション連絡会が市の医療福祉連絡会に参加していたことにより、新型コロナウイルス感染症の流行の際、医師会の尽力によりエリア内のすべてのステーションの看護師が、優先的にワクチンを受けることができた。

取り組み全体のイメージ

【平時からの多職種・多機関の連携が、緊急事態への備えになっている】

平時より様々な職種・機関との関係性を構築しておくことが、新型コロナウイルス感染症流行のような危機において重要になる。



取り組みの効果とポイント

顔の見える関係にある感染管理認定看護師とのいち早い相談

同一法人内に所属する感染管理認定看護師と日頃から顔の見える関係を築いていたことで、新型コロナウイルス感染症流行下においていち早く感染予防対策などの相談を行えた。また、地域のステーション連絡会での研修講師を行ってもらう等、地域全体で感染管理の専門性を活かしてもらう工夫を行っている。

地域のステーション同士の強み・弱みを理解し行政とも連携した効果的な協働

ステーション連絡会では、管理者同士が定期的に顔を合わせることで、それぞれのステーションの強みや弱みを把握することができ、効果的な連携や協働につながっている。今後は、ステーション連絡会として地区 BCP を作成するプロジェクトを始動することを予定している。また、ステーション連絡会に、行政の保健師が関わっていることにより、地域の課題が解決することが多くなっており、行政と医療機関との間の win-win の関係が築かれている。

緊急時におけるステーション間連携の好事例 2

ステーション同士の相互支援体制の構築に ICT を効果的に活用した事例

取り組みの概要

- 新型コロナウイルス感染症流行の影響で閉鎖・休止・縮小を余儀なくされたステーションが発生した場合に備え、地域のステーションが参加する連絡会において、訪問看護が必要な利用者への訪問を継続するためのステーション間ネットワークについて議論。
- ステーション内の業務効率化策として導入した ICT ツールを、地域の他のステーションや医療機関、ケアマネジャーとのタイムリーな情報共有のための仕組みへとつなげ、緊急時にも使える連絡体制を構築。

取り組みの背景・課題認識

◆ 事業所内の情報の電子化

新型コロナウイルス感染症の流行前から、常勤スタッフにはタブレットを配布し、訪問時や緊急コール時にすべての利用者の記録を見ることが可能になっていた。FAX で連絡があった利用者の情報も PDF 化し閲覧可能にした。

◆ 地域他ステーションや関係者との迅速な情報共有の必要性

地域のステーションの管理者が参加する連絡会が設置されており、連絡会を通じて情報交換や物品の融通等を行っていた。スタッフの感染により閉鎖・休止・縮小しなくてはならないステーションが発生した場合に、他のステーションと連携して利用者への看護ケアを継続するための支援体制を構築することを念頭に、他のステーションや、医師・ケアマネジャー等の事業所外他職種とも情報共有ができるよう仕組みづくりが必要だった。

取り組みの内容

LINE WORKS の活用により関係者と情報共有する仕組みを構築

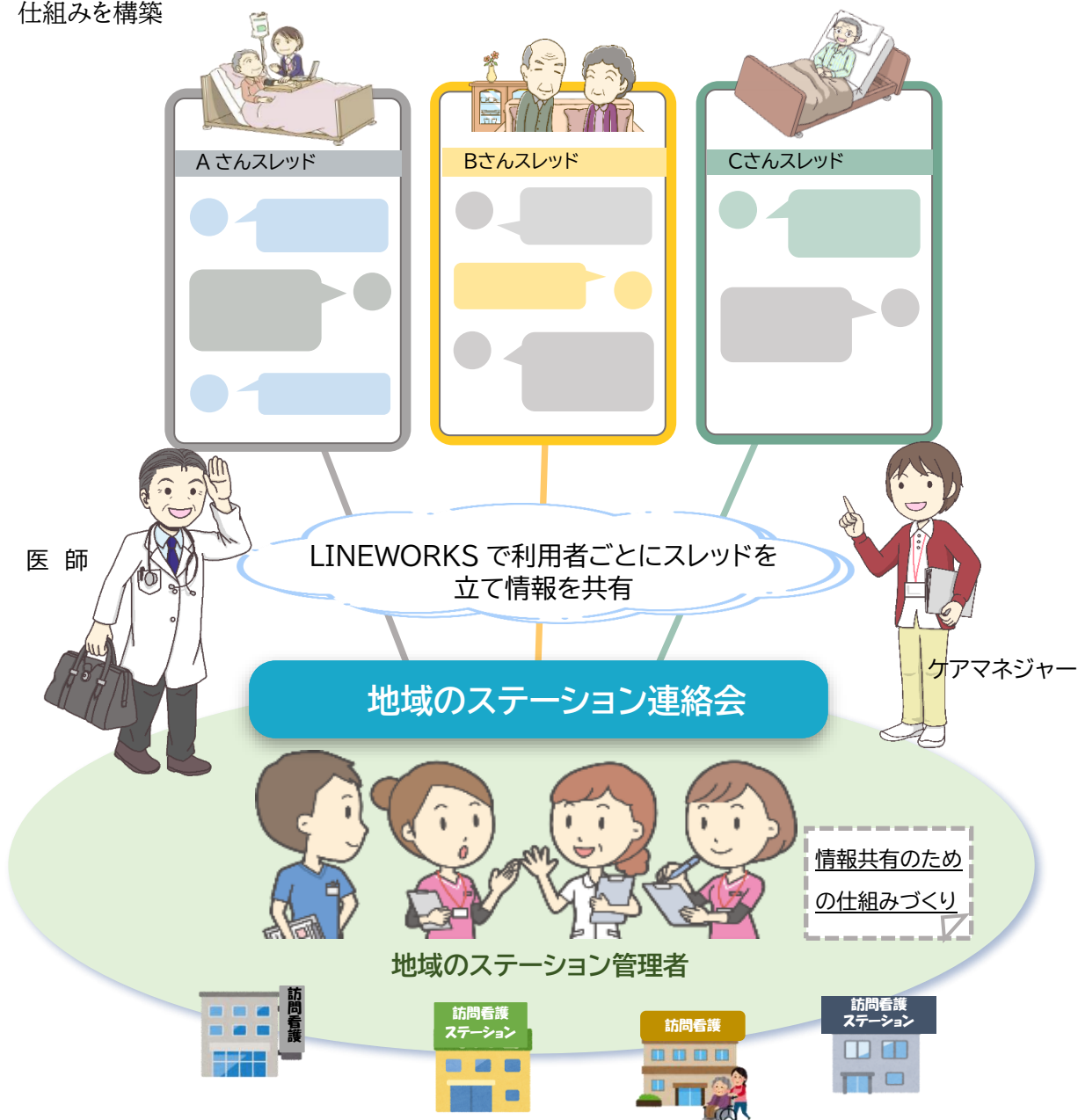
スタッフの感染により閉鎖・休止・縮小するステーションが発生した場合などに備え、利用者の状況を地域の関係者で共有する仕組みを連絡会が中心となり構築した。

- LINE WORKS を用い、利用者ごとにスレッドを立て、利用者単位で他ステーションや医師、ケアマネジャーとタイムリーに情報共有することができるようにした。
- ステーション内でコロナ感染や濃厚接触者が多数発生した場合など、閉鎖・休止・縮小せざるを得なくなった場合に、訪問看護が必要な利用者について、LINE WORKS を通じて連絡会に参加しているステーションへ情報提供し、関係者で利用者情報を共有する。
- 協力できるステーションが決まり、協力ステーションと閉鎖・休止・縮小ステーションが直接やり取りすることで、協力ステーションが利用者に看護ケアを提供する。

取り組みのイメージ

【情報ツールを活用した訪問看護ステーション同士の相互支援の仕組みづくり】

LINE WORKS の中で、利用者ごとにスレッドを立て、関係者と利用者毎に迅速に情報共有する仕組みを構築



取り組みの効果とポイント

情報共有ツールの活用により訪問看護ステーション間の連携と有事の備えを強化

利用者ごとに LINE WORKS のスレッドを立てることで、必要な情報を関係者と迅速に共有することが可能な仕組みになっている。地域のステーション連絡会を通じたステーション間の相互支援に DX を上手に活用しており、地域のステーション間の連携の強化やいざという時のケアの継続のための仕組みづくりにつながっている。

緊急時におけるステーション間連携の好事例 3

コロナ禍において訪問看護ステーション間で利用者の受け入れ先を探すためのルールをつくり、相互支援体制を構築した事例

取り組みの概要

- 新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、事業継続が困難になるリスクに対応するため、地域のお互いステーションと連携してネットワーク規約を作成し相互支援体制を構築。休止・縮小せざるを得なくなったステーションが発生した際に、訪問看護が必要な利用者を他のステーションに移管し、看護ケアを継続するために運用した。災害時や新興・再興感染症発生時に必要になるステーション間のスムーズな連携につなげている。

取り組みの背景・課題認識

- ◆ **新型コロナウイルス感染症による訪問看護ステーションの休止・縮小リスクへの事前準備**
新型コロナウイルス感染症への感染によりスタッフに休職者が出た場合、事業継続が困難になる。事業所の休止・縮小による看護ケアの中断は、利用者の心身の不調につながるため、最も避けるべき課題である。また、ケアマネジャーが利用者に関わる他の介護サービスの調整に集中できるよう、ステーション同士の事前の連携や緊急時の準備は、迅速な対応につながるものと考えていた。
- ◆ **新型コロナウイルス感染症への対策情報の共有**
コロナ禍においてもステーションを適切に運営していくためには、他ステーションの動向や、感染対策の実施方法、感染患者へのケアの方法といった情報を共有することが必要だった。

取り組みの内容

① 関係機関・関係職種ともつながる地域のステーション連絡会

近隣のステーションの管理者が定期的に集まり、情報共有や相談を行う場として連絡会がある。連絡会では、看護大学の教員からアドバイスを受れたり、県の保健師と情報交換をしたり、医師やケアマネジャーにも連絡会の活動を情報発信したりと、関係機関・関係職種と積極的につながりを作っている。

② 事業継続が困難なステーションの利用者を地域で支えるための規約づくり

連絡会の新型コロナウイルス感染症流行下での取り組みとして、事業継続が困難になりそうな場合に利用者への影響を最小限にするため、ステーション間での情報共有の方法や、利用者の受け入れの手続きなどを定めたネットワーク規約を作成した。

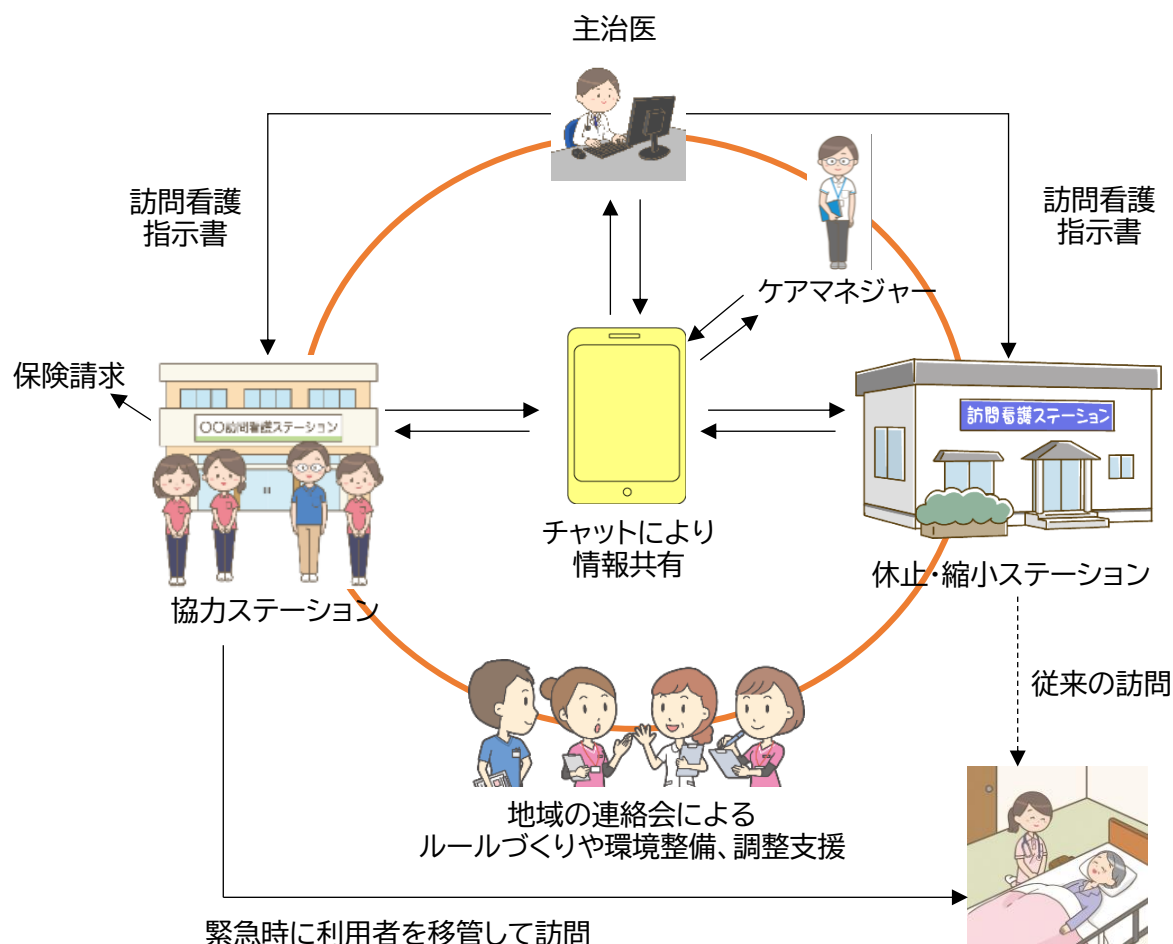
③ 利用者移管ための具体的な取り決め(関係各所との情報共有方法や契約方法等)

- 休止や縮小の可能性がある場合に、そのステーション(休止・縮小ステーション)で利用者をトリアージし、訪問看護の継続が必要な利用者を選定して、連絡会のグループラインに協力依頼を連絡する。
- 利用者受け入れが可能なステーション(協力ステーション)が返信する。
- 休止・縮小ステーションはケアマネジャーにケアプランの変更依頼をするとともに、主治医に協力ステーションへの訪問看護指示書の発行を依頼する。
- 利用者への説明は休止・縮小ステーションが行い、協力ステーションは利用者との契約を行う。
- 休止・縮小ステーションが通常営業可能となったら、利用者を元のステーションに戻す。

取り組み③のイメージ

【不測の事態に備え、地域で具体的な相互支援の仕組みを作る】

積極的に地域のステーション同士で連携し、コロナ禍にあっても利用者への看護ケアを継続するための具体的なルールや仕組みづくりを地域で進めた。



取り組みの効果とポイント

小規模ステーションこそ他ステーションと連携し相互の支援体制を構築する重要性

小規模のステーションでは、スタッフの不足等により休業や縮小せざるを得ない状況になる可能性がある。事前に事態を予測し、地域で相互支援体制の構築とルールを決めておくことで、スムーズに他ステーションからの支援を受けることができる。今後、災害や振興・再興感染症が発生した際にも、応用が可能な仕組みとなっている。

ステーション間の垣根を越えて相談しやすい風土をつくる重要性

相互支援体制とルールが整備されていても、実際に利用者を移管する場面に遭遇すると、他のステーションへの気兼ねや心理的な負担感が発生する。平時から管理者同士の交流を密にし、不安や懸念を相談しやすい風土を作る必要がある。

Memo



訪問看護ステーションにおける業務効率化と地域連携の好事例集
～災害、新興・再興感染症発生時の連携を含む～

令和5(2023)年3月 発行

発行・編集：一般社団法人全国訪問看護事業協会

本資料は、厚生労働省 令和4年度老人保健健康増進等事業の交付を受けて
「新型コロナウイルス感染症流行下の訪問看護提供に関する調査研究事業」の一環として
一般社団法人全国訪問看護事業協会が制作したものです。

※全国訪問看護事業協会のホームページからもダウンロードができます。
(<https://www.zenhokan.or.jp/surveillance/>)



