

看護業務の効率化 先進事例アワード2020

優秀賞

【AI・ICT等の技術の活用部門】

社会医療法人 柏葉会

柏葉脳神経外科病院

ウィズコロナでICT促進！

－患者と家族をつなぐオンライン面会の取り組み－

プレゼン動画視聴はこちら ▶



柏葉だからできる信頼と尊敬の医療



社会医療法人
柏葉会

柏葉脳神経外科病院

所在地 北海道札幌市

従業員数 321名 うち看護職員数：116名(2020年12月1日現在)

病床数 144床 (高度急性期38床、急性期32床、地域包括ケア18床、
SCU12床、回復期44床)

入院基本料 一般入院基本料1



取組の背景

コロナ禍における原則面会禁止による看護業務の負担増

- 患者が慣れない入院環境と家族に会えないことに不安を覚えていた。
- 患者の様子を伝える家族への電話対応が増えた。
- 面会制限当初は、患者の写真撮影・動画撮影を行い、手紙とともに家族へ送って状況を伝えていた。しかし、通常業務の間に行うため看護職の時間的負担が大きく、時間外業務の要因の一つとなっていた。
- 患者の家族から病状説明の要望が増えた。

従来の面会実施状況

- 面会制限前は、12時から20時までの面会時間を設定しており、1回30分程度で1日1~5件程度の面会があった。
- 患者さんの状態によっては看護師の付き添いが必要なことがあった。
- 家族が働いている場合は夜間帯の面会も多かった。

稼働中のオンライン診療システムの活用

- 2019年12月より、オンライン診療システムを導入・運用していたため、このシステムをオンライン面会に応用することで看護職の負担の軽減を狙った。

取組の目的

- ①面会制限に伴う患者・家族の不安解消とストレス緩和
- ②面会の質を担保しながら煩雑化した家族対応を簡略化し、
看護業務の負担を軽減



オンライン面会風景

取組の内容

取組の経緯

2020年
2月25日

コロナ禍における 原則面会禁止

- 1日1~4件程度、家族からの患者の状況を聞く電話に対応
- 家族対応のため、写真・動画撮影を行い、患者家族へ送付するなどの業務が増加。

3月

オンライン面会導入に 向けた打ち合わせ

- システム開発元と相談し、オンライン診療システムの面会使用許諾を得る。
- 面会スケジュールの調整などを含め、可能な限り自動化を目指す。

4月上旬
～中旬

他のアプリ検証 環境整備

- 複数のアプリの検証を行った結果、オンライン診療システムを活用することに決定した。
- 院内のWi-Fi接続用アクセスポイントを増やす。
- オンライン面会用タブレットを各病棟に1台ずつ購入。

4月末

ホームページにて 使用方法を公開 マニュアルの作成

- ホームページで面会予約システムの使用方法、アプリインストール方法、登録手順などを公開。
- 看護師に対して、オンライン面会の方法を説明。

5月1日

オンライン面会開始

- 個室の場合は個室で。それ以外は面談室で実施。
(ベッドから動けない患者に関しては、その都度個別対応)
- 導入当初はシステムに詳しい看護師が付き添った。

オンライン会議（SNS等）を使用した予約



病院や施設

①予約申し込み



家族などの対象

②該当部署と
スケジュール調整

③面会日の決定と連絡



オンライン診療を使用した予約

病院や施設

専用アプリ

①予約申し込み



家族などの対象

②面会日の決定

⇒病院や施設が行っていた②スケジュール調整・③面会日の決定と連絡が省略

取組の内容

オンライン面会のシステム構築

■ 既存のオンライン診療システムを使用し、 面会予約業務を完全自動化

SNSやオンライン会議システムでは、最初にメールアドレスなどの確認や初期登録が必要。

既存のオンライン診療システムを使用し、患者の家族はアプリの登録で予約ができる。

■ 専用アプリを使用できない家族は 職員がサポート

高齢者等、専用アプリを使用できない患者家族は、3日前までに外来患者支援センターに電話で予約申し込みし、来院の上、外来と病棟でタブレットを用いて接続し面会を実施。

(面会担当者と患者側看護師が操作)



取組の成果・効果

■ 成果：実現した「看護業務の効率化」

1 業務の削減・時間短縮

- 予約から面会までのフローがマニュアル化されたことで、面会業務が簡略化しスケジュール把握、面会準備や面会中の業務について、看護職間の連携により事前調整が可能となった。
- 予約業務の大幅な簡略化、面会日時が予約管理され事前に把握できることで、一日の業務の組み立て、事前に患者家族に伝える情報の準備が可能となり、計画的かつ効率的な業務遂行が可能になった。
- 電話で患者の様子を伝える家族対応が1日0～1件となり、大幅に減少した。

2 看護師の身体的・精神的負担の軽減

- 面会者との直接接触が少なくなるため、面会者からの感染リスクが低下した。
- 煩雑化した家族対応業務が整理され、突発的な業務の削減により、特に予約業務に関連したストレスが軽減し、身体的・精神的に余裕をもった業務ができるようになった。

取組の成果・効果

■ 効果：看護業務効率化によって「もたらされた効果」

1 患者家族の満足度が向上

- 患者・家族の会えない不安やお互いの近況に関する不安が取り除かれ、安心感を得られた。
- 遠方からでも気軽に面会が可能になり、面会に来る方(特に高齢者)の身体的負担が減少した。
- 実際に顔を見られることで患者の退院へのモチベーションが上がり、リハビリ意欲が向上した。

2 看護師の満足度の向上

- 情報が視覚的にリアルタイムで伝わることで、患者家族に加え、看護師も安心感を得られるようになった。
- 面会を通して障害を抱える患者さんの変化がみられることが看護師のやりがいに繋がった。

3 チーム連携の向上

- 患者支援センターとシステム構築した実績からスタッフ間のチームワークが向上した。
- リハビリテーションスタッフは、リハビリにポジティブに取り組むようになった患者が増えたことで満足度が上がった。

今後の展望

- 対面面会が再開されても遠隔地からの面会対応には、今後もオンライン面会を活用していく。
- 現段階では、面談室や個室でのオンライン面会が主だが、今後はリハビリや日常生活の様子なども提供していきたい。
- 退院支援の一環として、家屋調査や退院前カンファレンスなどにオンライン面会システムを応用していきたい。

Point!

これからオンライン面会の取組を進める場合

- ✓ デジタル機器が苦手な高齢者等への細やかなサポート体制が必要。
- ✓ 言語障害や意識障害のある患者などは、看護師が患者の言いたいこと、症状や些細な変化を家族に正しく伝える必要があるため、看護師のコミュニケーション能力や観察スキルのさらなる向上が必要である。
- ✓ オンライン面会では画面が消えることで面会が終了する。デジタル機器に慣れていない患者は面会の終了に戸惑う場合もあるため、オンライン面会後の感情のケアも必要と感じる。
- ✓ 既存のSNSやオンライン会議システムを使用する場合は、事前に登録作業が必要になる。