

看護業務効率化先進事例収集・周知事業
看護業務の効率化 先進事例アワード2019

優秀賞

AI・ICT等の技術の活用部門

**訪問看護リハビリステーション
アオアクア**

音声入力で時間短縮 残業を減らそう

1. はじめに__施設概要

訪問看護リハビリステーション アオアクア

- 所在地：東京都江東区
- 従業員数：90人（看護職員数 24人）



2. 取り組みの背景と目的__課題

- ・ 訪問看護利用者の増加に伴い、**看護師の業務量**（訪問看護業務・会社の組織運営に関する業務）および、**残業時間が年々増加**していた
- ・ 残業時間の増加は、職員の疲労や業務の生産性にも影響を及ぼし、**残業対策は重要な課題**であった
- ・ **残業の半分は記録業務**が占めており、訪問看護の現場において、**残業対策、とりわけ記録時間の削減は重要な課題**であった

2. 取り組みの背景と目的__訪問看護における記録業務

訪問看護業務の状況

- 自転車やバイク、車で移動（当施設では自転車とバイクを活用）
- 1日5～6件のご利用者様（患者様）のご自宅を訪問
- 天候や業務ルート・コースによっては、**帰社後の疲労感が大きい**

訪問看護における記録業務

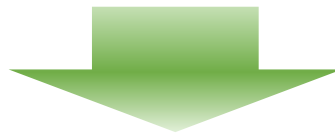
- 従来、**記録業務は事務所で実施**。1日の全ての訪問が終了後、事務所に戻ってから**全件（5～6件）の記録を一気に行う**
- 帰社後、疲労感が強い中での記録業務は**負担が大きく、生産性が低下**
- 職員の中には、事務所の近隣のコースを回っており、訪問の合間に事務所に戻って都度記録できる者もいるが、**職員間の差が生まれる**

**ICT等のシステム活用により、記録による
業務負担・残業時間を少しでも解消したい！**

2. 取り組みの背景と目的_音声入力システムに着目

一社員が**音声入力アプリの導入**を提案した

- 携帯コミュニケーションツールの音声入力方式を利用し、電子カルテに張り付けて保存することで、カルテにダイレクトに記録を記載することが可能
- 音声入力はスマートフォンに話しかけるのみであり、**手作業で記録を行う手間を省く**ことができる



音声入力システムの導入は

記録業務の効率化、ひいては残業時間の削減につながる可能性がある

3. 取り組みの経緯__社内への導入・普及活動

【会社への導入】

- ・ 音声入力を提案したICTに精通している職員を中心に、音声入力の方法・内容を**社内会議で議論**
- ・ マニュアル委員を選定し、**音声入力マニュアルを作成**

入力・作業の操作を簡潔に記載した資料

【職員への普及】

- ・ **全事業所の管理職**を対象に、**グループワークを通じて技術指導**を実施
- ・ **職員**には**半年間の訓練期間**を設け、**一人一人に指導**を実施
- ・ **新人職員**の**教育カリキュラム**に音声入力を導入

3. 取り組みの経緯__困難だった点・工夫した点

導入時のスタッフの反応

- 音声入力が初めてで、**使いやすいのか、記録業務が本当に効率的になるのか、という疑問**があった
- 公共の場で独り言を言うように使用することに**抵抗感**があった

⇒音声入力の**利便性と残業削減の効果**を周知

⇒実際に使うことで、使いやすさを実感する職員が増えた

- 入力時、**どのような声のトーンで、どのような時に使用したら良いか**という使用方法が全く分からなかった

⇒音声入力導入の目的は**記録業務の効率化**であり、活用の有無は職員の自己判断だが、**全職員が手技を獲得**できるよう指導した

⇒個人差はあるが、**2週間ほどで活用できるようになった**

なるべく滑舌よく、音声を吹き込んでいくことがポイントでした

3. 取り組みの経緯__セキュリティ対策

スマートフォンは小型で持ち運びがしやすい反面、紛失による**情報漏洩等のリスクが高い**



スマートフォンに**ダブルロックを搭載**

【第1段階】

各社員のID・パスワード入力により、ログイン

【第2段階】

ログイン後、カルテアプリを開く際に暗証番号を入力

※上記のほか、会社でプライバシーマークを取得しており
全職員への個人情報の取り扱いに関する教育を徹底している

3. 取り組みの経緯__音声入力の実際

① スマートフォンでの音声入力

- スマートフォンに話しかけてご利用者様（患者様）の情報を入力

入力作業の場所

ご利用者様（患者様）のご自宅、移動中・事業所等

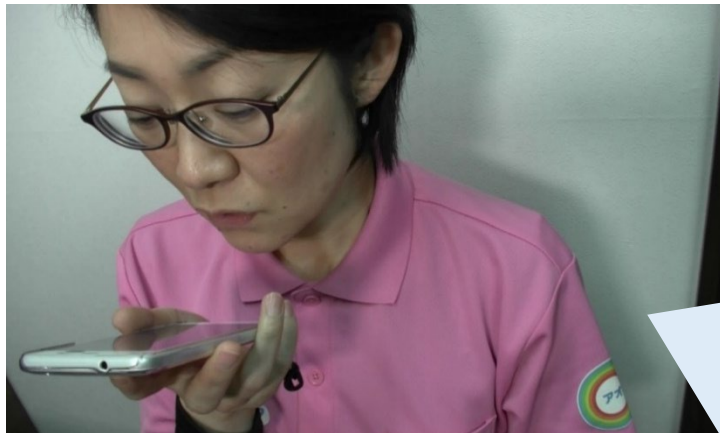
【バイタルサイン】

- ・ 基本的にはご利用者様（患者様）に断りを入れ、**ケアをしながらご自宅ですぐに入力**し送信する

【S情報・O情報】

ご利用者様（患者様）の個別性に応じて方法を選定

- ・ **ご利用者様（患者様）宅**でケアをしながらその場で入力
：ご利用者様（患者様）もカルテにどのような記載がされているのか分かり、そのことが**安心感**につながる
- ・ **ご利用者様（患者様）宅を出てからひと気のない場所**で入力
：ご利用者様（患者様）の年齢等によって、**ICT等への抵抗等がある場合**は、ご自宅では入力しない



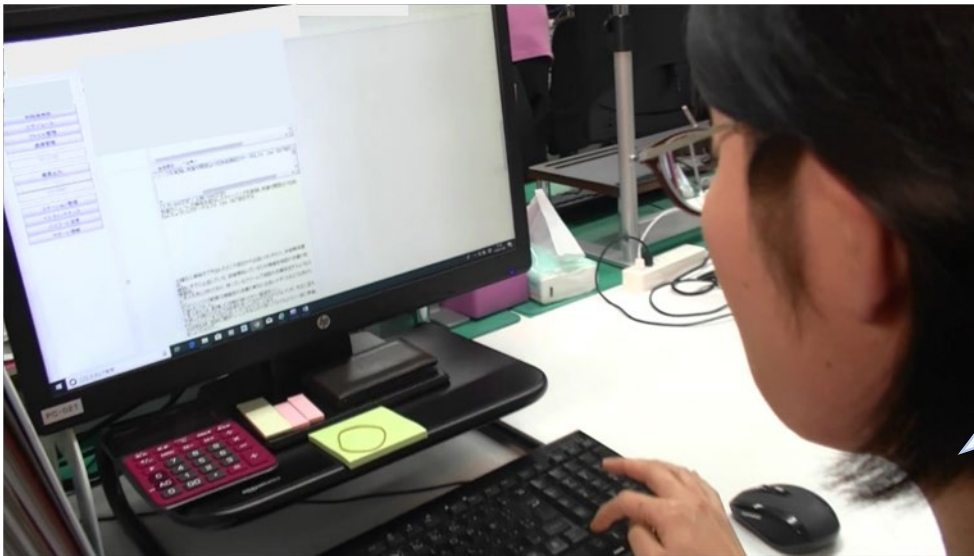
＜スマートフォンに向かって話しかけ
音声入力をしている様子＞

3. 取り組みの経緯__音声入力の実際

②電子カルテ上での音声入力内容の一部修正

- 訪問終了後、**事業所に戻り修正作業**を行う
 - ・ 目視にて音声入力された文章を確認し、修正
 - ・ **医療専門用語**が平仮名で入力されることが多いため漢字に変換するなどが必要

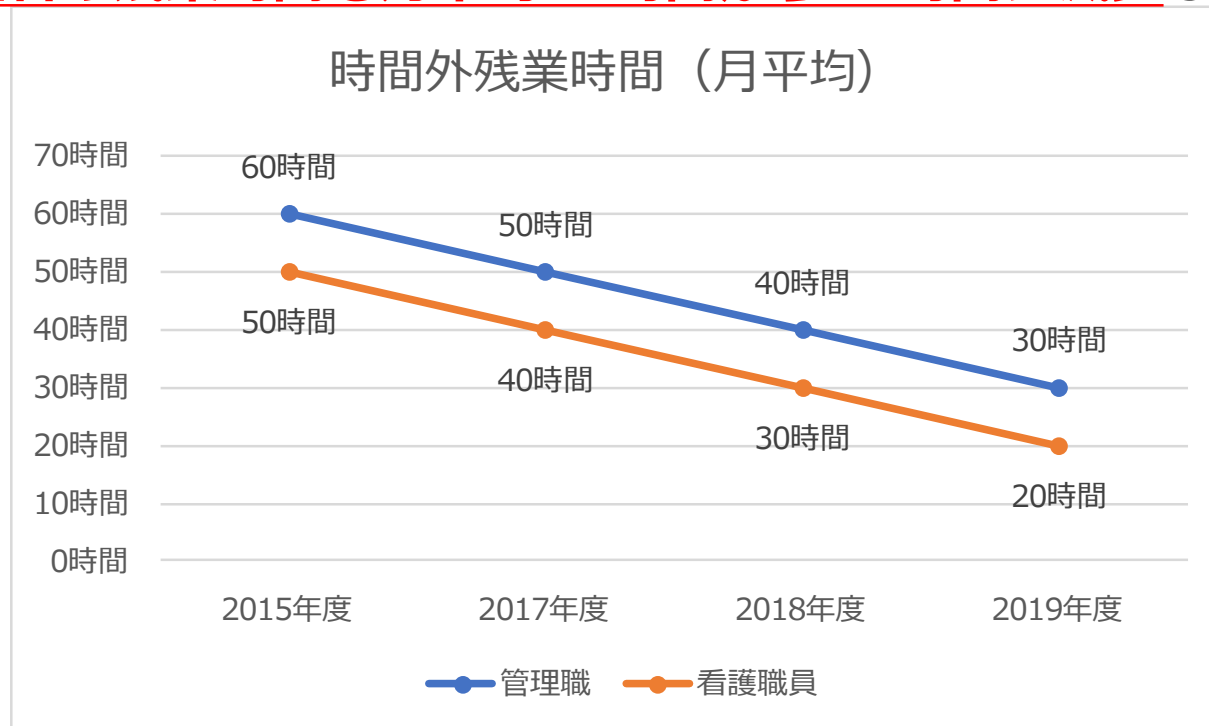
＜事業所で記録を修正している様子＞



音声入力は、看護記録だけでなく、計画書、報告書、パソコンで文字入力を行うものであれば何にでも活用できる

4. 取り組みの効果・成果__残業時間の削減

- 容易に記録ができるようになったこと等により、**看護職の月平均時間外残業が、月50時間から20時間に減少**した
- 管理者が看護職の残業を確認して通知する等の作業も減ることで**管理者の残業時間も月平均60時間から30時間に減少**した



※ 様々な残業カットの取り組みをしているので、音声入力だけのデータではない。また管理者が管理業務で、スタッフでも出来る業務を分担していくことで仕事の軽減につなげていった。これらの相互作用で全体の残業時間の軽減とつながったため、一つの施策での時間短縮には限界がある。このため施策を組み合わせることが大切である

4. 取り組みの効果・成果__看護記録の質の担保

- ・タイムリーにご利用者様（患者様）の気になる点を入力
できることで**記載漏れが無くなった**
- ・その場でのアセスメントが可能になったことで、**より
ご利用者様（患者様）に合ったケアにつながっている**
- ・事務所に戻ってから、音声入力で記録した内容を見直す
ことができ、**アセスメントを再度考え直し、深める**余裕
が生まれ、**看護記録の質が向上**している

4. 取り組みの効果・成果__記録業務以外への影響

- ・事業所で記録に要する時間が減少し、ご利用者様（患者様）へのケアに関して**カンファレンス等、多職種で話し合いを行う時間が増加**し、より良いケアを追求できるようになった
- ・時間にゆとりができ、**ご利用者様（患者様）へのケアに笑顔が増える**とともに、**丁寧で落ち着いたケア**につながった
- ・残業が減ることで疲労感が軽減され、身体的な余裕に加え**こころのゆとり**ができて、ケアにあたることができている

4. 取り組みの効果・成果__患者満足度

当施設のサービスに対する利用者の満足度

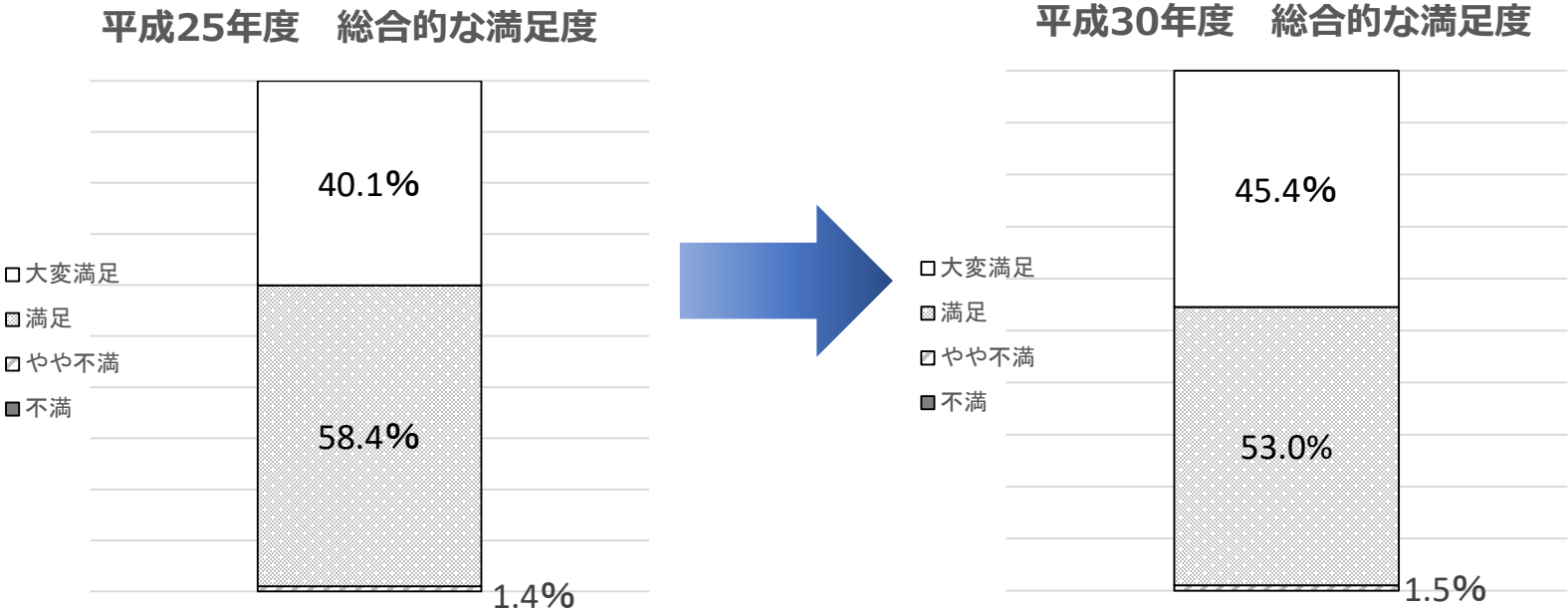
平成25年度	大変満足	満足	やや不満	不満
総合的に見て弊社のサービスはいかがですか	57	83	2	0

平成30年度	大変満足	満足	やや不満	不満
総合的に見て弊社のサービスはいかがですか	121	141	4	0

9割強のご利用者様が満足と回答！

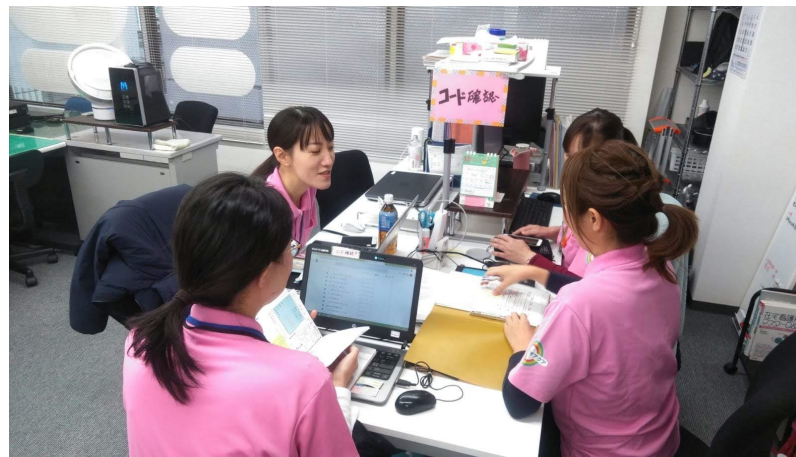
4. 取り組みの効果・成果_患者満足度

当施設のサービスに対する利用者の満足度



4. 取り組みの効果・成果__スタッフの声

- 事務所に帰宅してからの、記録業務が少なくなりました
- 帰宅時間が早くなったので、体力的にも楽です
- アフターファイブの時間が増えました
- 一本指でPCキーボードを打っていたので楽になりました
- 音声の読み取りミスを修正する手間は、慣れるまでありましたが今は楽になりました
- タイムリーに記録ができ、その場でアセスメントもできるため記録の質の担保が出来るようになりました



5. 今後の取り組み

現在の評価

- 全体を通して様々なワークライフバランスにおける取り組み成績は非常に良い
- 残業カットへの取り組みが生かされてきている

今後へ

- 残業をカットするための取り組みの評価と継続
- PDCAの円滑な活用
- 常にアンテナを伸ばし、社員の意見を聞いていく
- 問題を提起し、採決を取る
- 目標を決めて、計画実行していく
- PDCAの軌跡の予測と目標達成後の結果の予測も忘れずに明記していく