

看護業務量調査と業務改善

村上 牧子, 遠藤寿美恵, 平田妃奈子, 荒川美和子, 秦 温信

札幌社会保険総合病院 看護局

患者に関わる直接看護業務時間と超過勤務に関する業務改善を行った。改善前と改善後に業務量調査を行ったところ、少なからず改善を認めた。

キーワード：看護業務量調査、超過勤務、業務改善

はじめに

当病棟は、消化器内科と小児科病棟の急性期病棟である。本研究事前調査では、看護師の日勤業務における超過勤務時間は、一日平均2～3時間であり、直接看護業務より間接看護業務時間が多いことがわかった。そこで今回、日勤での超過勤務時間の削減と直接看護業務の増加・間接看護業務の減少を目指し、看護師の超過勤務への認識を把握し、業務改善を実施した。その評価として、看護業務量を改善前・改善後で調査し、若干の変化が見られたので報告する。

対象と方法

直接看護業務の増加と間接看護業務の減少を通し超過勤務の削減を目的に以下の検討を行った。

1. 期間：H15年9月26日～H16年9月26日
 2. 対象：札幌社会保険総合病院 4東病棟
看護師 22名
 3. 実践方法：
 - 1) 質問紙によるアンケート調査（表1）
 - ①回答者の背景
 - ②超過勤務の原因と考える看護業務
 - ③業務改善への姿勢
 - ④改善したい業務内容と超過勤務削減・業務改善により生じた時間の活用、にカテゴリー化した。
- アンケート調査の対象
看護師22名、回収率100%
- 2) アンケート調査の結果から改善したい業務

の共通と業務改善（表2）。

3) タイムスタディ法による看護業務量調査と年間超過勤務時間調査。

(1) タイムスタディ法看護業務量調査は、直接看護・間接看護・その他の看護にカテゴリー化し、実践計画前と後3ヶ月とした。

①自己記載法、看護業務1分毎、平日3日間連日（月曜日～水曜日）の調査とした。

②在院患者数、入院患者数、看護度、看護スタッフ人数を把握した。

(2) 超過勤務時間は、看護職員の月別・年度別調査表を使用した。

4. 分析および評価方法：

1) アンケート調査の結果をKJ法で分析。
2) 業務改善前と改善後をタイムスタディ法による看護業務量調査結果で評価

(1) 3日間平均、日勤業務の直接看護・間接看護、その他の看護業務の比較。

(2) 直接看護・間接看護の患者1人平均時間の比較。

(3) 業務改善前と改善後3ヶ月の比較。

3) H14年・H15年・H16年の月平均超過勤務時間と年度別超過勤務時間の比較。

倫理的配慮

アンケート調査・業務量調査については、病棟看護師・看護助手に趣旨とプライバシーは厳守されることを伝え、実践計画・研究の

表1 アンケート用紙

超過勤務に関するアンケート調査のお願い

4-東ナースステーション 村上 牧子

当病棟は、消化器内科・小児科の混合病棟であり、急性期病棟として入退院患者数が多く日常業務も複雑化しています。その中で、皆様には日々の看護業務におわれ、超過勤務することも多々ありますが、帰りが遅くなっても不満も言わず、協力しながら業務に励んでいただき、感謝しております。

今回、少し業務整理をして働きやすい職場づくりを考えたいと思います。皆様の超過勤務に関する認識について率直な意見をいただきたくご協力くださいますようお願いいたします。

以下の内容にお答えください

- ご自身について () 内に、数字でお答えください。
 - 臨床経験年数 () 年 () ヶ月
 - 当病棟勤務経験年数 () 年 () ヶ月
- あなたが超過勤務の原因になっていると思われる看護業務を、下記の直接看護・間接看護業務の中から各3つずつ選んで○でお答えください。

直接看護業務		間接看護業務	
(1) 与薬（注射業務を含む）業務	()	(1) 看護記録（計画立案を含む）	()
(2) 診療・検査時の介助業務	()	(2) 看護業務の連携（情報収集を含む）	()
(3) 観察・測定業務	()	(3) 医師との連絡報告（指示受を含む）	()
(4) 看護処置業務	()	(4) オーダー入力	()
(5) 環境整備業務	()	(5) 報告・会議・学習	()
(6) 患者移動・移送業務	()	(6) 薬剤管理	()
(7) 清潔業務	()	(7) 事務業務	()

- あなたは超過勤務の原因となっていると思われる看護業務についての考えを下記より選び○でお答えください。
 - 改善したい ()
 - このままで良い ()
 - 改善できないとあきらめている ()
 - その他 () その他の方は内容を記載ください ()
- あなたが1つだけ業務改善をするとしたら、何をどのように改善したいと考えますか。
{ }
- あなたは超過勤務が削減もしくは業務が改善し余裕ができた時間を何に使いたいと考えますか。
{ }

ご協力ありがとうございました。

表2 業務改善内容

取り組み項目	改善内容	目的	施行日
1. 看護師に業務改善への意識付け	(1) 超過勤務と業務改善への姿勢をアンケートと面接により確認 (2) 病棟内でアンケート結果と業務改善への取り組みを共有する (3) 目標管理面接を通して再確認	・看護専門職としての業務改善への認識を高める ・直接看護・間接看護業務の意識づけ ・看護の質の向上	・H15年11月にアンケート調査を施行 ・H15年11月～12月面接
2. 他部門との連携と調整	(1) 医師の指示は約束時間内および日勤の時間内に調整 (2) 指示に関するオーダー入力はなるべく医師に移譲 (3) 医事課職員へのクラーク業務の移譲 (4) 薬剤分包に関しては薬剤師に移譲	・患者へ検査などの事前説明への配慮 ・指示系統や責任の明確化と電子カルテ導入に向けての意識付けとする ・専門的コメディカルとの連携とコストの確実性及び経営参画 ・医療事故防止	・H15年12月～指示だし時間を医師と調整 ・H15年12月～医事課職員へのクラーク業務の調整 ・H15年12月～薬剤部との調整
3. 看護記録業務の転記を避ける	(1) 医師の指示（字）が読みづらいことから発生しており、指示の書き方の調整 (2) オーダー入力の帳票一覧の活用 (3) 白板への検査内容転記の中止 (4) メモではなく看護記録や計画をベッドサイドへの持参とし直接記入への検討	・読み違いや転記ミスによる事故防止 ・転記による業務のムダの削減 ・看護の共有化やベッドサイド記録での情報公開（プライバシーを配慮の上）	・H15年12月～白板の中止 ・H15年2月～看護計画をベッドサイドで患者と共有し評価開始
4. 看護師・看護助手業務の検討	・更なる直接看護・間接看護の見直し、これまで看護助手に委譲していた食事・清潔・移動などの直接看護を看護師業務とする ・直接看護の充実として、食事・排泄・清潔の援助・生活・移動のどの直接看護業務に関しては看護師が中心に行っていく	・H15年12月～看護助手の退職による人員不足のため、必然的に開始	

協力を得た。また、このアンケート調査・業務量調査結果は、その都度病棟看護師・看護助手にフィードバックし、共有している。

結 果

1. 看護師の超過勤務と業務改善に対する取り組み姿勢

1) 看護師の背景 (表3)

- (1) 年齢は、22才～44才 (平均27.9才) 経験年数は7ヶ月～24.7年 (平均6.4年)、病棟配属年数は7ヶ月～6.7年 (平均2.9年) であった。
- (2) 経験年数は、10.7年～24.7年が5名、5.7年～7.7年が7名、7ヶ月～4.7年が10名であった。
- (3) 病棟配属年数では、4.7年～6.7年が6名、2.7年～3.7年が7名、7ヶ月～1.7年が9名であった。

表3 看護師の背景 n=22

年齢	22～44才	平均年齢27.9才
看護師経験年数	0.7～24.7年	平均年数6.4年
病棟配属年数	0.7～6.7年	平均年数2.9年

表4 超過勤務の原因となっていると思われる看護業務 n=22

直接看護業務	名 (%)
1) 診療・検査時の介助業務	17 (80)
2) 看護処置業務	8 (40)
3) 観察・測定業務	4 (20)
4) 与薬 (注射業務を含む) 業務	4 (20)
5) 患者移動・移送業務	3 (10)
6) 環境整備業務	2 (10)
7) 清潔業務	1 (4)
間接看護業務	
1) 医師との連絡報告 (指示受けを含む)	20 (90)
2) 看護記録 (計画立案も含む)	13 (60)
3) オーダー入力	8 (40)
4) 報告・会議・学習	7 (30)
5) 看護業務の連携 (情報収集を含む)	3 (10)
6) 事務業務	5 (20)
7) 薬剤管理	0

表5 改善したいと思う業務と改善により生じた時間の活用 n=21

業務改善したい内容	
1) 医師との連携	・緊急以外の指示は時間内にしてほしい (11件) ・報告・連絡がスムーズではなく日中に一度病棟に来てほしい (2件)
2) 看護体制	・夕方のICや処置、入院時の対応の検討 (5件)
3) 検査介助	・放射線部で行われる検査介助の検討 (3件)
4) 記録の改善	・記録にかかる時間と方法の検討 (2件)
業務改善により生じた時間の活用	
1) 学習	・勉強会、研究、病棟の役割に使いたい (13件)
2) 患者とのコミュニケーション	・受け持ち患者とゆっくりかかわりたい (9件)
3) 情報交換	・カンファレンスに使いたい (6件)
4) 趣味	・趣味・自由に使いたい (6件)

2) 超過勤務の原因になっていると思われる看護業務 (表4) 《重複回答》

- (1) 直接看護業務で最も多かったのは、「診療・検査時の介助業務」が17名 (80%)、次いで「看護処置業務」が8名 (40%)、「観察・測定業務」「与薬業務 (注射を含む)」が共に4名 (20%)、「患者移動・移送業務」が3名 (10%)、「環境整備」2名 (10%) の順であった。
- (2) 間接看護業務で最も多かったのは、「医師との連絡報告 (指示受けも含む)」が20名 (90%)、次いで「看護記録 (計画立案も含む)」が13名 (60%)、「オーダー入力」8名 (40%)、「報告・会議・学習」7名 (30%)、「事務業務」5名 (20%) の順であった。

3) 改善したいと思う業務内容と業務改善により生じた時間の活用内容 (表5)

《自由記載・重複回答》

(1) 改善したいと思う業務内容

「医師との連絡・報告」が13件で“時間内に指示を出してほしい”“時間内に報告できない”などであった。また、“夕方に行われる病状説明”や“入院の対応”などの「看護体制」に関連したが5件、“検査介助”3件、“看護記録”が2件であった。

(2) 業務改善により生じた時間の活用内容

最も多かったのは「学習」が13件で“勉強会”や“研究”“病棟の役割”をしたいであった。次いで「患者とのコミュニケーション」9件で“受け持ち患者とゆっくりかかわりたい”であり、「情報交換」「趣味」が共に6件であった。

2. 直接看護業務と間接看護業務、その他の看護業務の評価

1) 業務改善前と改善後の直接看護業務と間接看護業務、その他の看護業務

(1) 直接看護業務と間接看護業務、その他の看護業務3日間の1日平均 (図1)

業務改善前での、直接看護業務時間は3094分、間接看護業務時間は3332分、その他の看護業務は1066分であった。

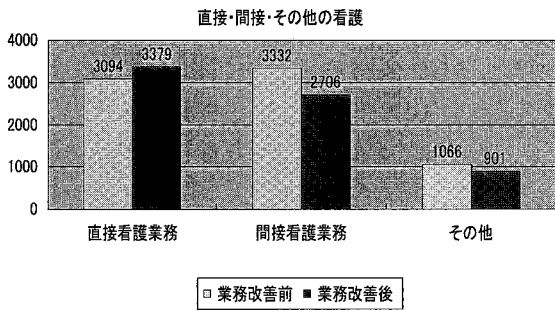


図1 業務改善前と改善後の直接・間接・その他の看護の3日間平均

業務改善後での直接看護業務時間は3379分であり、間接看護業務時間は2706分、その他の看護業務は901分であった。

(2) 直接看護業務の平均 (図2)

業務改善前に最も時間を要しているのは、「与薬」の557分、次いで「診療・検査の介助」364分、「環境整備」356分、「観察・測定」326分、「清潔」305分、「看護処置」282分、「患者移動・移送」198分、「自立への援助」162分、「食事」155分、「安全」142分などの順であった。

業務改善後では、「与薬」の551分、次い

で「清潔」451分、「環境整備」414分、「観察・測定」368分、「診療・検査の介助」293分、「安楽(精神的)」248分、「患者移動・移送」200分、「自立への援助」173分、「食事」163分、「安全」126分などの順であった。

(3) 間接看護業務の平均 (図3)

業務改善前に最も時間を要しているのは、「看護記録」814分、次いで「医師との連絡・報告」801分、「看護業務の連携」647分、「報告・会議」340分、「コンピューター」337分、「事務業務」162分などであった。

業務改善後では、「看護記録」721分、次いで「医師との連絡・報告」553分、「看護業務の連携」544分、「事務業務」346分、「コンピューター」261分、「薬剤管理」107分などであった。

(4) その他の看護業務の平均 (図4)

業務改善前では「健康」が694分、「その他」が372分であり、業務改善後では「健康」679分、「その他」222分であった。

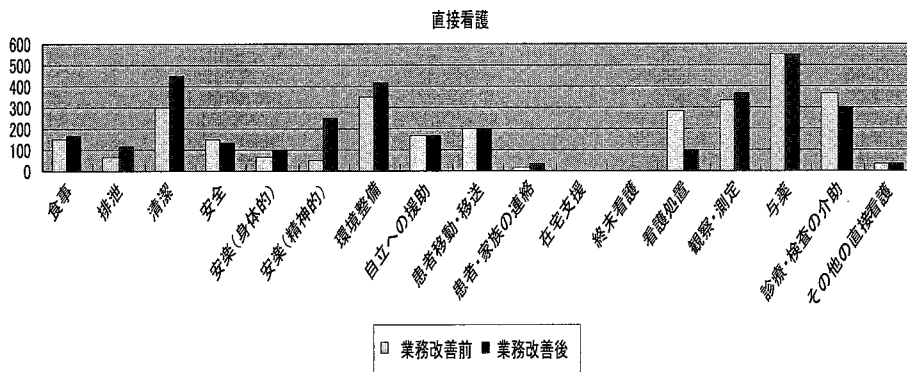


図2 業務改善前と改善後の直接看護の詳細

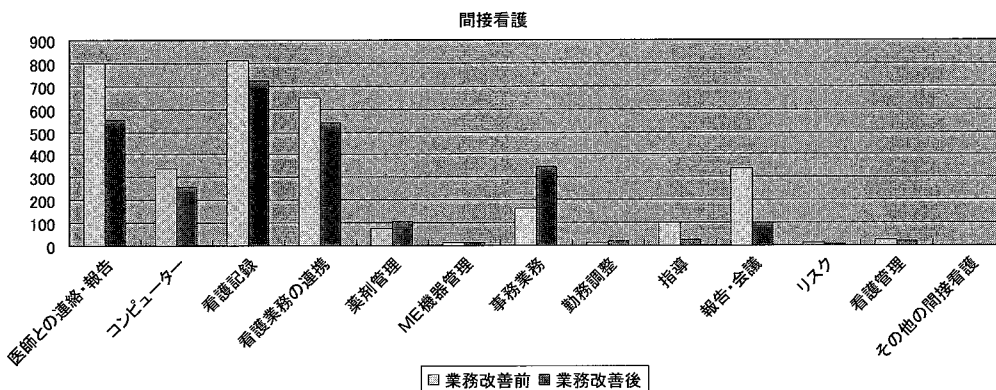


図3 業務改善前と改善後の間接看護の詳細

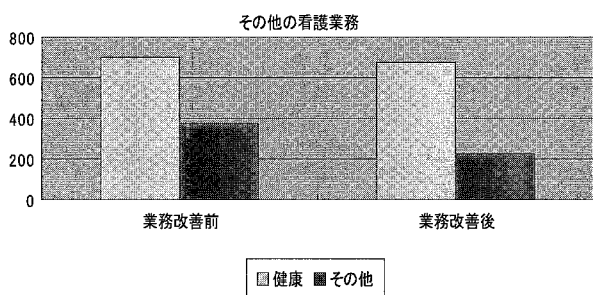


図4 業務改善前と改善後のその他の看護業務の詳細

2) 業務改善前と改善後の直接看護・間接看護の患者1人平均時間

直接看護業務での業務改善前は患者1人あたり63分であったが、業務改善後では68分であり、間接看護業務での、業務改善前では68分、業務改善後では55分であった。

3. H14年・H15年・H16年の年度別超過勤務時間と月平均超過時間

H14年度の超過勤務時間は、643.15時間であり、月平均53.6時間であった。H15年度では、超過勤務時間841時間であり、月平均は70時間であった。H16年度での4月～7月まで超過勤務時間は257.55時間であり、月平均では64時間であった。

考 察

1. 看護師の超過勤務と業務改善に対する考え

“業務を改善する”という取り組みは、看護師がトップダウン的意識としてとらえるのではなく、自分たちの“やる気”として認識できることで維持・継続できると考え、超過勤務・業務改善への姿勢をアンケート調査で把握し、その結果を共有することで動機付けとした。この調査結果から、各個人が考える“超過勤務の原因になっていると思われる看護業務”では、直接看護業務の「診療・検査時の介助」であり、間接看護業務では、「医師との連絡報告（指示受けも含む）」などの診療の補助的業務が大半を占めていた。その中で、経験の多い看護師は「看護処置業務」「観察・測定業務」、経験の少ない看護師は「看護処置業務」「与薬業務（注射を含む）」などの直接看護業務が超過勤務の原因と挙げ、間接看護業務では、経験の多い看護師は「看護記録（計画立案を含む）」「オーダー入力」「看護業務の連携（情報収集を含

む）」の順であり、経験の少ない看護師は「看護記録（計画立案も含む）」と挙げていた。このことは、当病棟の特徴として、消化器内科・小児科の混合および急性期病棟であり、重症患者や緊急入院・入退院患者が多いことから、「診療・検査時の介助」「医師との報告連絡」「看護処置業務」などが大半の業務を占め、安全・安楽などを考慮する中で「観察・測定業務」「看護業務の連携（情報収集を含む）」などの必要性か、経験の多い看護師には、“超過勤務の原因”と考えられていた。

また、経験の少ない看護師は、再々の確認に時間を費やす「与薬業務（注射を含む）」「看護記録（計画立案を含む）」などが挙げられ、看護師個々の役割意識・苦手意識が顕著に現れている結果と考えられた。

“改善したい業務”については、「医師との協働」に関する指示受け・報告、「検査の介助」「夕方の病状説明」や「入退院」など看護体制に関連した業務、「看護記録の方法」などであった。これらの業務を改善して“生じた時間”は、「学習会」「研究」「病棟の役割」「患者とのコミュニケーション」「情報交換」「趣味」のための時間となっていた。日々の繁雑業務に追われる中で、看護師が削減された超過勤務時間を“知識や技術の向上”“自分の成長”など、“看護師としての資質の向上”に当てたいと、日々考えていると理解することができた。これは当病棟の看護師の年齢層や経験年数から、看護観や看護への意欲が高まっている年代と考えられ、このような思いを確認することは、今回の業務を改善する上で、看護師個々の“やる気”や“動機付け”を引き出すために効果的であったと考える。

2. タイムスタディによる看護業務量調査

業務改善をする上で、業務量調査を取り入れた結果、直接看護業務・間接看護業務の日勤業務では、業務改善前に比較し、業務改善後の直接看護業務は、3094分から3379分に増加した。間接看護業務は、3332分に比し業務改善後では2706分に減少した。また、「その他の看護業務」では、1006分から901分に減少した。これは、日勤看護師の人数や患者の入退院患者数や重症度でも変化する

と考えられるが、患者一人当たりの直接看護業務時間が63分から68分に増加し、間接看護業務時間は68分から55分に減少していることから「業務改善」が効果的に実施されていると評価できた。また、直接看護業務の「与薬」「診療・検査の介助」「環境整備」「観察・測定」が、業務改善後には「与薬」「清潔」「環境整備」「観察・測定」「診療・検査時の介助」に変化し、安楽（精神的）・自立への援助に要する時間が増加しており、看護本来の仕事に目を向けられていることが理解できる¹⁾。

さらに、間接看護業務においては、「看護記録」「医師との連絡報告」「看護業務の連携」が、明らかに費やす時間が削減した。これは、看護師が“業務改善したい”内容と一致し、医師やコメディカルとの業務調整や協力が得られた結果と看護師個々が努力している成果と考えられた。その他の看護業務においても同様に削減されており、看護師の業務改善の考えを確認してから、タイムスタディでの業務量調査を業務改善前と改善後に評価することで、看護師の意識も高まり効果が得られたと考える。

3. 年度別、超過勤務時間と月別超過勤務

今回の業務改善では直接看護業務が増加し間接看護業務の削減につながったが、超過勤務時間の著大な削減には至らなかった。しかし、研究期間の月別超過勤務時間をみるとH15年は70時間であっ

たが、H16年での月平均は64.4時間とやや減少傾向にあり業務改善による影響も考えられた。

おわりに

1. 看護師が“超過勤務の原因となっている看護業務”は、「医師との報告連絡」「診療・検査時の介助」などの医師との協働業務である「診療の補助業務」と考え、業務改善で得た時間は“自己研鑽”や“患者とのコミュニケーション”の充実に当てたいと考えていた。
2. 超過勤務時間の削減や業務改善を進めるためには、看護師各々の“やる気”や“動機付け”などが重要であり、その結果が業務改善につながった。
3. タイムスタディ法での業務量調査結果から当科における直接看護業務と間接看護業務の実際が把握でき、業務量調査は看護の質向上を目指した効果的な業務改善²⁾や業務整理の指針に有効であった。

文 献

- 1) 星野洋子他：看護業務改善から直接ケアの充実へ 看護実践の科学 1999 P31～35
- 2) 嶋森好子：看護必要度評価法確立に向けた看護業務量調査 看護管理 Vol.9 No.3 1999年3月 P230～235

Survey of quantity and improvement of work

Makiko MURAKMI, Sumie ENDOU, Hinako HIRATA,
Minako ARAKAWA, Yoshinobu HATA
Sapporo Social Insurance General Hospital

The quantity of work carried out improved due to a reduction in both the time spent directly engaged in patient duty and overtime. A survey carried out before and after these adjustments revealed that there was a substantial improvement in the amount of work done.