

3年間の外来看護業務量調査の分析

A Survey of Nursing Activity at the Out Patient Department during Past Three Years

外来部門：百瀬 悦子・丸山ひさみ

〈要 旨〉

社会情勢の変化に伴い、外来看護の重要性は増大し、外来看護婦の役割も拡大している。しかし、限られた時間に多くの人と接し、診療の流れを円滑に進めることに終始し、患者指導や相談には十分対応できない現状がある。更に、日常の外来看護活動の中では、看護婦が看護業務以外の周辺業務に多くの時間を費やしている実態がある。そこで、過去3年間の外来看護業務量調査から、看護業務量の推移を分析し、今後の業務改善にむけての課題を明らかにすることを目的にした。調査対象は、外来勤務の看護職員全員（1996年度42名、1997年度41名、1998年度36名）が自己記載法で調査を行った。その結果以下のことがわかった。

- 1) 業務時間比率でみると、カルテ・基本票の取り扱いなど補助的業務量が41%を占めており、中でもカルテに関すること、基本票の取り扱いの項目が業務量の多くを占めていた。また、メッセージ業務もわずかに増加していた。
- 2) 直接看護、診療補助業務量は、減少傾向であった。
- 3) 間接看護業務の中では、環境整備、物品・薬品管理業務はわずかだが増加し、看護記録は昨年より減少していた。

これらから、直接看護、診療補助業務等の看護に少しでも専念できる時間の確保には、多くを占める補助的業務を減らすことが必要である。

〈キーワード〉

外来看護婦 看護業務量 業務改善

1. はじめに

社会情勢の変化に伴い、外来看護の重要性が認識され、外来看護婦の役割が拡大している。しかし、外来看護婦の現状は限られた時間に多くの人と接し、診療の流れを円滑に進めることに始終し、患者指導や相談には十分に対応できていない。更に、日常の外来看護活動の中では、看護婦が看護業務以外の周辺業務に多くの時間を費やしている実態がある。これまで、外来部門では外来看護婦が看護に少しでも専念できるよう業務改善を進めてきたが問題は多い。発足の準備期間を含め3年が経過した事を機に、今回過去3年間の外来看護業務量調査の結果をもとに、看護業務量の推移を分析し、今後の業務改善にむけての課題を明らかにした。

2. 方 法

- 1) 対象：外来勤務の看護職員全員（1996年度42名、1997年度41名、1998年度36名）自己記載法で調査。
- 2) 調査日：1996年度（1997年1月27日～1月31日）1997年度（1997年10月6日～10月9日）は、

各診療科で調査期間中、最も業務量が多いと思われる日を選択。

1998年度は、1998年7月22日（水）に一斉調査を行った。

- 3) 調査内容：直接看護9項目、間接看護7項目、診療補助5項目、補助的業務8項目、管理業務5項目、その他3項目である（表1）。特にカルテや基本票、検査結果に関すること等、看護業務以外の周辺業務（補助的業務とする）は現在最も業務量として多くを占めているため他の項目と区分し、調査表を作成した。業務量の分析は、勤務者数の違いがあるため、業務時間比率で比較検討した。

3. 結果

1) 総業務量と勤務者数の推移（図1）

総業務量と勤務者数は、1996年度21655分（勤務者数42人）、1997年度22434分（勤務者数41人）、1998年度19876分（勤務者数36名）であった。

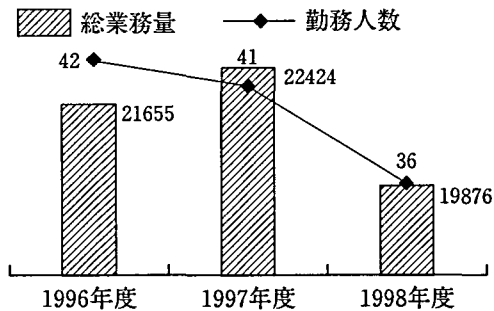


図1 総業務量と勤務人数の推移

2) 業務時間比率の推移（図2）

3年間業務時間を比較してみると、増加している項目は補助的業務であり、1998年度は41%（1996年度35%、1997年度34%）であった。次いで間接看護業務13%（1996年度11%、1997年度10%）であった。診療補助業務18%（1996年度25%、1997年度27%）、直接看護業務15%（1996年度16%、1997年度16%）は減少していた。

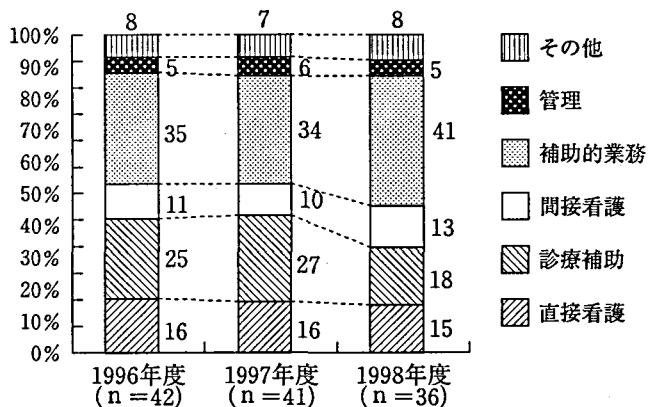


図2 業務比率の推移

3) 直接看護業務の推移（図3）

外来での直接看護の推移をみると、3年間ではほとんど変化はなかった。しかし「指導」1.5%であり1997年度の0.9%より0.6%増えていた。

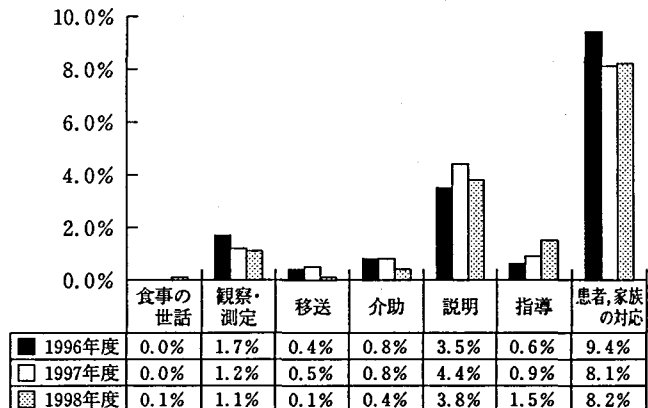


図3 直接看護業務の推移

4) 診療補助業務の推移 (図4)

診療補助業務の推移は、「検査」に関する項目が6.3%で増加した。「診療の準備・後始末」の項目が、1997年度の14.9%から今年度6.4%と大きく減少している。他の項目は、ほとんど変化がなかった。

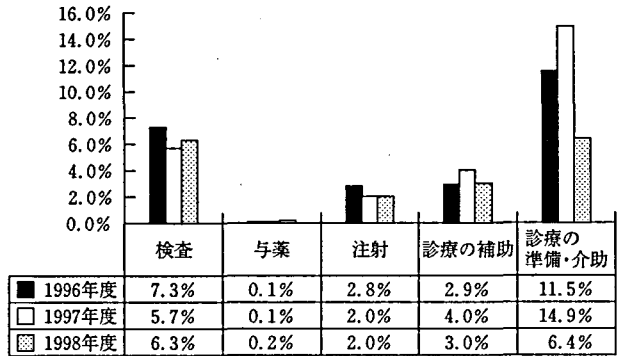


図4 診療補助業務の推移

5) 間接看護業務の推移 (図5)

間接看護業務の推移では、1998年度は「事故防止」1.3%、「環境整備」5.1%あり、これまでと比較し、増加している。また、「物品管理」1.8%、「薬品管理」0.8%も全体に占める割合は少ないが増加していた。一方、「看護記録」は100分0.5%で昨年度の0.8%より減少していた。

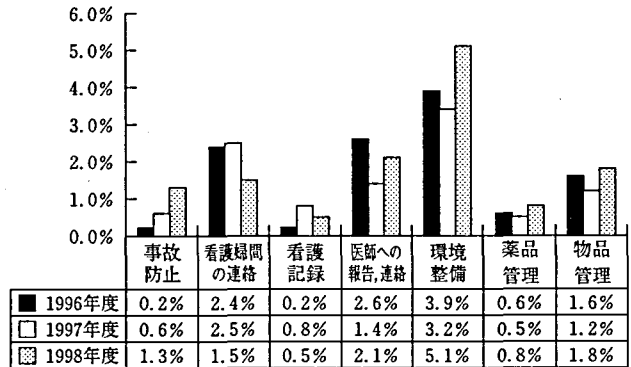


図5 間接看護業務の推移

6) 補助的業務量の推移 (図6)

3年間を比較しても、各診療科で最も多く時間が費やされている業務である。図6を見ても、今年度は「カルテに関する事」16.8%、次いで「基本票の取り扱い」9.6%であり、3年間の中で最も多くの業務量であった。時間帯で見る(表2)とカルテに関しては、どの時間帯も平均して関わ

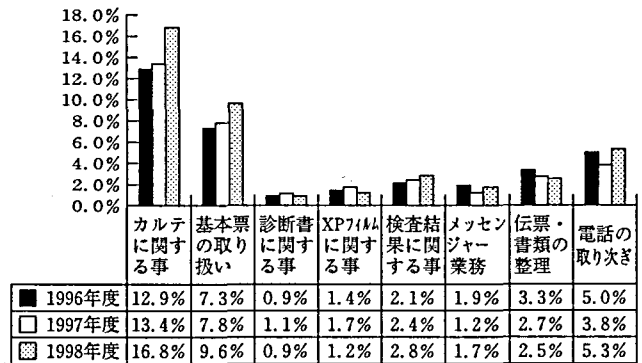


図6 補助的業務の推移

っており、基本票に関しては、患者が診察や検査中の8~13時台が最も多かった。「検査結果に関する事」は、過去2年間よりわずかに増加している。診療科別で業務量を比較してみると第2内科、老年科、小児科、第2外科、泌尿器科の順で多くの時間を費やしていた。「メッセージャー業務」1.7%で、昨年度より0.5%増加している。診療科別で業務量を比較してみると、第3内科、耳鼻咽喉科、放射線科、皮膚科の順に多い。時間帯では(表2)、10~12時台、14~17時台に多い。補助的業務量を診療科別で見る(図7)と、多い診療科は、整形外科、放射線科、第2内科、眼科の順で50~59%の業務量を占めていた。

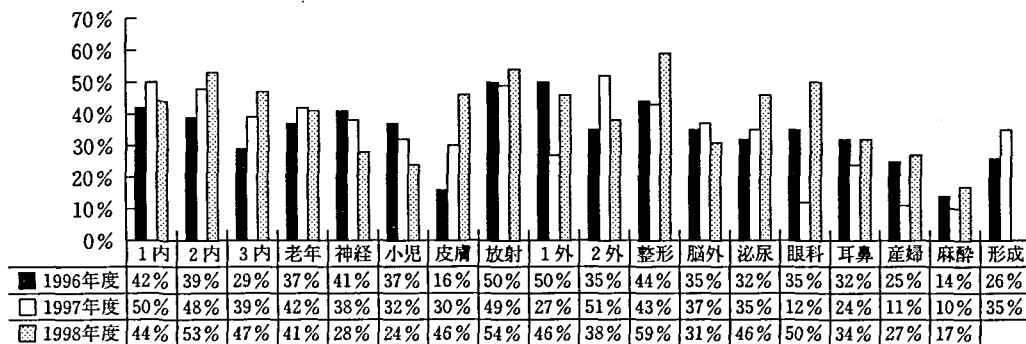


図7 補助的業務の診療科別推移

4. 考察

総業務量と勤務者数についての変化は、1996年、1997年度調査は、各診療科とも1週間のうちで最も業務量の多い曜日を選んで調査を行ったこと、今年度は、事務職員配置に関する調査も絡み、水曜日に一斉に調査を行ったため休診科もあったり、病棟からの応援で看護婦数の違いによるものと考えられる。

外来部門では準備期間の段階で当院看護職員に外来看護についての意識調査を行なっているが、その結果「看護婦として、もっと患者と接したい。相談にのったり手助けをしたい。しかし現状は診療介助さえ満足にできない」などがあつた。一方、この現状を何とかして外来看護婦がすべき業務を実践したいと真剣に考えていることもわかつた。これを受けて、外来部門では様々な実態調査を行い、関連部門への働きかけや、業務改善を積極的に行い、患者に直接関わる時間を増やし、継続看護を実施できるよう努力してきた。今回の調査では、直接看護の中の指導がわずかに増加していた。これは、各外来での継続看護や外来看護婦の役割意識が根付いて来たものと考えられ、今後も看護婦一人一人が更に患者に関わる時間を生み出す努力が必要と思われる。

診療補助業務の中では診療の準備・後始末が昨年度に比べ大きく減少していた。これは今年度から使用した外来看護業務基準と照らし合わせ、診療準備・後始末が環境整備の項目に入られたことが一因と考えられる。したがって、間接看護の中の環境整備の項目が昨年に比べ増加している。一方、診療の介助については、減少している傾向があつた。診療の介助をすることは、患者の情報把握や患者との信頼関係も得ることができコミュニケーションも容易になると考えられ、時に問題と思われる患者の診察時にはできるだけ介助し、看護介入が的確にできるよう努力する必要がある。

その他間接看護業務の中では、物品管理と薬品管理が全体に占める割合は少ないが増加傾向があつた。これらは看護婦が、不足物品・薬品の請求・管理にかかわる業務時間であり、いずれ定数配置制を取り入れるなど病院のシステムの中に外来部門として組み込まれることが必要と考えられる。しかし、看護記録は時間数とすればわずかであるが、今年度から始まった事例検討会や、看護指導マニュアルの作成を基盤に継続看護に対する看護婦の意識は着実に高まってきていると考えられる。今後一層看護を記録に残していく努力が必要と思われる。

補助的業務は、各診療科とも最も多くの時間を費やしていた。野村らの調査¹⁾でも、外来看護婦が患者の呼び入れ、検査データの準備、電話の取次ぎなどをはじめとした事務的な業務に最大のエ

エネルギーを費やしている現状があったが、当院においても同様の結果であった。これは現在、外来診療が講座制の診療体制をとっており、しかも外来看護婦が窓口業務を担っている状況や、更に各診療科にカルテが保管されている現状を考えると、カルテに関して看護婦が避けて通れない業務であるといえる。しかし、診察時や予約患者のカルテ準備のほかに、カルテ保管庫から無断で持ち出された不明カルテや、退院後の患者のカルテが外来に戻らない等のためのカルテ探しに多くの時間が費やされている実態が続いていることも大きな問題である。これらは、外来看護婦だけでなく、医師や関連病棟においても、カルテに関して管理責任がどこにもないということが一因と思われる。今後は、カルテの一元化を含め管理体制を整備していくことが必要である。基本票に関することは、各診療科の医師や担当看護婦とで何回かの話し合いの結果、医師が責任を持って基本票への記入をする方向になってきた。しかし、一部の医師においては、基本票の記入ができていない状況があり、そのため看護婦が基本票を確認する必要性が出てきている。更に基本票とカルテの照合は、看護婦の業務となっている診療科がほとんどであり、これが業務量に影響していると思われる。検査結果については、過去2年間よりわずかに増加していた。診療科別で見ると、日常的に採血検査の多い診療科が検査結果の整理に時間を取られていると考えられる。またメッセージ業務では、今年度の課題として外注職員の搬送時間を有効に活用し、看護婦のメッセージ業務を減らすことであった。しかし、業務量では、昨年度よりわずかに増加しており、課題達成には至っていない。これは、リアルタイム検査の検体搬送や、入院紹介患者の資料が最終搬送時間に間に合わずに自分たちで搬送している状況が原因と思われる。また、補助的業務量の多い診療科は一日の患者数が多い診療科と考えられるが、特に放射線科では検査や治療等が広範囲の場所にわかれ実施されていたため、それぞれにカルテやレントゲン等資料の配分、回収が必要となり、そこに多くの時間が費やされていると考えられる。

今後は搬送時間の検討を含め、外来部門として近隣科同士で助け合うシステムを検討していく必要がある。

5. まとめ

- 1) 総業務量では、補助的業務が41%と増加していた。中でもカルテに関することや基本票の取り扱いに関する業務が多くを占めていた。
- 2) 直接看護業務の中では、指導が0.6%増えた。
- 3) 診療補助業務の診療準備・後始末が大きく減少したが、一方で、環境整備が増加していた。
- 4) 物品管理、薬品管理業務はわずかに増加した。看護記録は、昨年に比べ、わずかに減少していた。
- 5) 検査結果に関する業務やメッセージ業務に関する業務は、増加傾向であった。

6. おわりに

外来部門として、準備期間を含めた3年間の中で、様々な業務改善を行いながら、外来看護を追求してきた。業務量調査の結果を見ても、現在の外来診療体制や構造上、設備上の問題を考えると、本来の外来看護を実施するには問題も多く、限界を感じる。しかし、現状の問題を少しずつ解決しながら、看護のできる時間を生み出す努力をしたいと思う。そして、外来看護婦一人一人が役割を

認識し、患者と関わる努力を惜しまず積極的に行動できるようにしていきたいと思う。

引用・参考文献

- 1) 野村 京子他：外来看護の役割拡大の方向性の検討，第26回日本看護学会集録集（看護管理），9-11,1995.
- 2) 吉井 芳美他：当院における看護業務の実態調査分析，第25回日本看護学会集録集（看護管理），8-10,1994.
- 3) 野村 京子他：看護婦の外来看護業務内容に対する現状意識の分析，第28回日本看護学会集録集（看護管理），41-43,1997.

表1. 外来看護業務区分表

1998年度一部改正

	分 類	看護行為 (準備, 後始末は行為に含む)
A 直接看護	身体の清潔	・清拭
	食事の世話	・待ち時間・検査に関する食事時間の調節
	観察・測定	・症状観察・ADL・障害程度の観察・食事内容・量の観察 ・受診頻度・巡視・TPR・血圧・血糖・身体測定・計量
	移送	・他科受診・検査室・病棟などへの移送・誘導
	介助	・排泄・更衣・移動・露出の保護・抑制
	説明	・入院・検査・受診・予約および取り消し・書類・場所
	指導	・生活・食事・注射・血糖測定・薬物・医療処置 ・リハビリ・家族
	患者, 家族の応対 死後の処置	・受付・電話 ・死後の処置
B 間接看護	看護婦間の連絡	・申し送り・カンファレンス・診察順序の調節・他科連絡・病棟連絡
	看護記録	・看護記録
	医師への報告, 連絡	・指示受け・病状報告・電話による報告・連絡
	環境整備	・清掃・設備, 備品の整理, 管理・包交車の準備・手洗いの準備 ・医療廃棄物の処理
	薬品管理	・薬品の請求, 受領, 管理
	物品管理	・物品の請求, 受領, 管理・中材物品の請求, 受領, 管理, 返品 ・修理依頼・リネン類の取り扱い・衛生材料の準備
事故防止	・点検・巡視・声かけ	
C 診療補助	検査	・採血・検査の準備・介助
	与薬	・坐薬挿入・湿布・点眼・点耳・点鼻・経口与薬
	注射	・輸血・輸液・静注の準備, 介助・筋注・皮下・皮内注射・IVH・持続点滴の管理
	診療の補助	・吸入・吸引・浣腸・包交・ストマケア・導尿・洗浄・ギプス ・軟膏塗布・救急処置・その他の処置・治療・手術前準備 ・手術前後の処置・手術介助・診療介助・往診介助
	診療の準備・後始末	・診療前準備・処方箋渡し・検査結果の検索・診療後始末
D 補助的業務	カルテに関する事	・準備・整理・搜索・予約患者の準備
	基本票の取り扱い	・準備・確認
	診断書に関する事	・受け取り・依頼・コピー・郵送
	レントゲンフィルムに関する事	・受け取り・整理・問い合わせ・確認
	検査結果に関する事	・整理・確認
	メッセージ業務	・検体提出・検査結果を届ける・書類を届ける・中材物品の搬送
	伝票・書類の整理 電話の取り次ぎ	・日報・日誌・伝票・報告書・検査台帳・患者名簿 ・電話の取り次ぎ (予約・問い合わせ・取り次ぎ等)
E 管理	管理業務	・月間・週間・日課の業務計画・業務調査・勤務区分・超勤の確認 ・報告・記録物の点検・文書作成・統計
	他部門への連絡	・他科・検査室・薬剤部・外部薬局・医事課・リハビリテーション部等への連絡
	看護職員の指導	・面接・個別指導・研修会
	学生指導 会議	・オリエンテーション・カンファレンス・個別指導・記録点検・臨床指導者会議 ・ミーティング・その他の会議
F その他	面会人・業者の応対	・面会人・業者の応対
	職員の健康管理	・食事・休憩・トイレ・受診・健診

表2. 1998年度 時間帯別外来看護業務量

勤務人数 36

	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	合計
A 直接看護	身体の清潔													
	食事の世話					10	5							15
	観察・測定		1	41	38	50	36	26	7	8	19			226
	移送				9	5			5	5				24
	介助		5	3		8	10	5	20	24	10			85
	説明		29	113	135	144	99	92	58	53	29	10		762
	指導		15	76	65	50	50	10	8	13	10			297
	患者、家族の応対		142	334	310	276	230	75	85	106	60	20		1638
	死後の処置													
B 間接看護	看護婦間の連絡		20	34	27	22	15	11	23	25	123	5		305
	看護記録			10						40	40	10		100
	医師への報告、連絡		13	53	58	83	56	59	63	16	12	5		418
	環境整備	5	155	33	20	34	73	26	228	232	174	30		1010
	薬品管理		12			15	5	13	20	66	24	10		165
	物品管理		7	10	20	11	51	10	85	93	47	15		349
	事故防止		25	20	20	15	25	22	8	12	37	55	10	249
C 診療補助	検査		17	169	244	262	171	146	76	80	62	30		1257
	与薬			7	9	7		10	5					38
	注射		23	60	70	74	47	43	30	26	28			401
	診療の補助			108	107	108	145	25	45	30	28			596
	診療の準備・後始末		305	162	183	176	147	60	71	52	100	15		1271
D 業務	カルテに関する事		344	452	346	348	272	260	302	447	389	180		3340
	基本票の取り扱い		399	433	381	289	136	114	76	50	21			1899
	診断書に関する事		2	26	18	22	6	44	31	27	3			179
	レントゲンフィルムに関する事		25	21	27	10	8	10	33	35	60			229
	検査結果に関する事		126	110	49	62	35	50	48	25	55	5		565
	メッセージャー業務		10	7	42	43	25	7	58	55	85	10		342
	伝票・書類の整理	15	20	10	35	28	10	32	106	56	99	95		506
電話の取り次ぎ		51	113	145	126	90	105	94	145	172	7		1048	
補助業務の小計	15	977	1172	1043	928	582	622	748	840	884	297		8108	
E 管理	管理業務		30					10			20	20	45	125
	他部門への連絡	5	9	30	46	40	38	35	33	39	31	13		319
	看護職員の指導		1								30	60	30	121
	学生指導			5	25	20	20	20						90
その他	会議						15	80	60	25	240			420
	面会人・業者の応対			15	15			5	27	20		10		92
	職員の健康管理		9		16	42	316	605	147	53	27	25		1240
その他		20	5		20	5	45		20	40			155	
合計	25	1815	2460	2460	2390	2131	1980	1860	1920	1860	860	70	45	19876