

業務影響分析

業務	業務影響分析（ボトルネック、代替手段の検討）
	「ヒト」、「カネ（収入・支出）」、「モノ（物資・機器）」、「移動手段」、「ライフライン」、「情報・システム」の視点から検討する
	<p>【ボトルネック】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要なリソースは、看護師、自転車、自動車などの移動手段である。したがって、最大のボトルネックは、訪問が可能なスタッフの確保と移動手段の確保である。 ・収入への影響は訪問件数に依存するところが大きく、有事においても件数の確保をする必要がある ・有事においても損益分岐点を下回らないよう、収入を確保したい。訪問が減れば収入が減る。→ 7割程度の訪問量はキープしたい ・とはいえ、有事は落ち着いている利用者の定期訪問を落とし、臨時・緊急訪問ニーズにできるだけ応える方針 <p>【代替手段】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自施設のスタッフの確保が難しければ、まずは、利用者の訪問回数を減らす、訪問時間を短縮するなどの策をとる。また通信手段がある場合は、テレナーシングを行う ・それでも継続が難しい場合、他事業所からの応援を依頼、または一定期間の代替訪問を依頼する ・居宅以外での訪問依頼も、請求につながる可能性があるためできるだけ対応する。 <p>⇒訪問看護縮小にあたっての利用者のトリアージ基準などを平時から設けておく。</p> <p>⇒平時の訪問時より、ライフラインが途絶えたときの対応や避難の方法、また有事の訪問看護 提供のあり方について、利用者、家族にも説明し、共に備えを進めていく必要がある（安否確認の方法、有事の際の医療処置、薬剤・衛生材料の確保、医療デバイスの管理等）。</p> <p>⇒安否確認についても、利用者ごとにどのような手段で連絡をとるかを決めておく必要がある。自身で、または家族が安否確認を発信できる場合はそのようにしてもらうことで安否確認の効率化にもなる。</p> <p>⇒お誕生日月の訪問のうち1回は、災害時の対応について、本人や家族と話し合うようにしてはどうか？</p> <p>⇒所長、係長、主任以外も新規依頼に対応できるよう平時から教育指導する。</p> <p>⇒「大規模災害時出勤可否表」をもとに、安否確認訪問体制をシミュレーションしておく。</p> <p>⇒人工呼吸器や在宅酸素の利用者については、停電が長引く際の対応や電源確保について、行政も含め対策を立てておく必要がある</p> <p>⇒移動方法については、カーシェアリングや災害時の車両を扱うNPOなどとの契約を検討する。</p> <p>⇒緊急事態の対応体制強化のために今後は診療所から徒歩圏内に在住可能なスタッフの雇用を検討する。</p> <p>⇒自機関からの診療提供が難しくなった時に備えて、平時からの他訪問看護事業所との連携協定を締結、一定期間の代行訪問などについて、検討、調整しておく必要がある。その際、依頼の方法、連絡手段、契約書、指示書、ケアプラン、報酬の分配、ケアプロトコルの共有方法、利用者への説明などを取り決めておき、また定期的な訓練を共催することとしたい。</p> <p>・収入への影響は訪問件数に依存するところが大きく、有事においても件数の確保をする必要がある。有事においても損益分岐点を下回らないよう、収入を確保するようにする</p> <p>⇒被災状況により、利用者減となった時に、福祉避難所への支援、避難所への積極的介入、在宅避難者の安否確認</p> <p>【訪問看護を縮小した際の利用者への影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆人工呼吸器装着・在宅酸素療法中の利用者の電源確保、生活環境の維持が困難になる <ul style="list-style-type: none"> ・非常用電源の確保をしておく（バッテリーの確保、発電機、自家用車からの電気供給等、各利用者ごとに検討） ・非常用電源のある施設（福祉避難所）等における緊急ショートステイの可能性を探って（開拓して）おく ・在宅避難をする方針の利用者宅の環境整備（食事・排泄等も含め）について、平時から相談し備えておく ◆処方薬が間に合わない、薬剤が不足する、薬局に行けない <ul style="list-style-type: none"> ・1週間分多めに処方してもらい、非常用持ち出し袋に入れておく ・大きな処方変更があった時には、非常用持ち出し袋に入れておく ・最低でも1年に1度、その方のお誕生日月に、非常用持ち出し袋の薬を確認する ◆連絡がつかず、安否確認ができない <ul style="list-style-type: none"> ・固定電話以外の連絡方法を各利用者ごとに確立する（家族経由） ・自身もしくは家族から安否情報を発信できる方たちは、そうしてもらうことで、安否確認の効率化を図る。仕組みについてよく検討し整備する。今後、利用者の年齢層もシフトしていくため、普段の訪問時間の連絡などからSNSを活用するようにすれば、有事の連絡手段としても有用であろう。 ◆独居または老々世帯の利用者が自力で避難できない <ul style="list-style-type: none"> ・個別避難支援計画を確認。もし立案されていない場合は、サービス社担当者会議に近隣住民の方にも参加いただき、有事の避難方法について相談する。 ・独居・老々世帯に限らず、初回訪問の際に、利用者宅のハザードマップの確認、有事の際の避難場所・移動方法、サポートの有無の確認をルーティンとする。

<p>2.連携関連業務 ①他機関との連携・調整⇒縮小 ②サービス担当者会議・退院時カンファレンスなど多職種カンファレンス ③所外ブロック関連委員会、地域リハ会議 ⇒縮小</p>	<p>【ボトルネック】 もっとも大きなボトルネックは、通信手段の確保</p> <p>【代替手段】 ・普段の多職種連携のICTの有事活用 ⇒平時から有事のICT活用方法やルールについて、他機関や行政とも相談しておく必要がある。 ・SNSやショートメールの活用 ⇒固定電話だけでなく、連絡方法を複数持つ必要がある。 ・方針として、基本的に、連携・張済業務は、必要最小限のやり取りとする ・連絡手段を複数持つことで、緊急の連絡体制を整えておく必要がある ・特に行政と連絡を取りたいときのホットライン（どのような情報を共有する場合には、このホットラインを使えるのかのルール作りも含め）なども地域で相談したい</p> <p>・縮小する業務については、落ち着いたらすぐに再開する。再開のめどとしては1か月としたい。</p>
<p>3.記録作成・情報共有確認 ⇒優先 ①日々の記録（訪問看護記録書Ⅱ） ⑦普段の医療介護連携コミュニケーションツール（〇〇）の活用 ⇒縮小 ②基本情報、アセスメント記録（訪問看護記録書Ⅰ） ③報告書・情報提供書作成・送付 ④計画書作成・送付 ⑤指示書管理 ⑥ケアプラン確認</p>	<p>【ボトルネック】 電子カルテシステムを使用している当ステーションにとっては、停電やネット環境がボトルネックになる。 有事の対応について、後日、報酬がつくこともあり、またリスクマネジメントの面からも記録を残しておくことは重要である。</p> <p>【代替手段】 ・基本的には、有事でも訪問をはじめ全ての対応は記録に残しておく。 ・停電の場合、発電機（カセットコンロ型発電機）で電気を確保する。 ・しばらく電子カルテシステムが使えない場合は、紙の記録用紙で代替する。 ・紙だけでなく、エクセルやWordのフォーマットも準備しておく（特に記録書Ⅱ）。 ⇒PCは複数台、確保しておく。 ⇒モバイルバッテリー、非常用電源の購入 ⇒訪問看護記録内容を構造化しておくことも必要。また平時から記録媒体の使用方法について訓練しておく必要あり。 ⇒安否確認についても、どのような情報をとるべきか、記録に残すべきかなどの検討が必要で、平時から安否確認記録のフォーマットの作成しておく。 ⇒報告書類は記録書Ⅱと紐づいているので、可能な限り後回しにせず作成しておかなければ、事後業務が雪だるま式に溜まる可能性がある。</p> <p>・縮小する業務については、落ち着いたらすぐに再開する。再開のめどとしては1か月としたい。</p>
<p>4.請求業務・金銭管理 ⇒優先 ②請求業務・実績入力確認・レセプト送付 ⇒縮小 ①ケアプラン利用票実績返送 ⇒一時中止 ③請求書、領収書の作成、送付 ④集金</p>	<p>【ボトルネック】 電子請求なので、停電・ネット環境がボトルネックになる レセプト業務ができるスタッフが一人しかいないのも当ステーションにとってはボトルネックとなる。</p> <p>【代替手段】 ・電子システムが使えない場合、手計算で請求業務を行う ⇒手計算では、どのように請求業務を行うか、平時からシミュレーションしておく ⇒遠隔地（被災地外）で、請求業務を依頼できるかを検討する ⇒介護保険はケアマネが請求できないなら請求延期するしかない</p> <p>・レセプト業務ができるスタッフが一人しかいない。 ⇒レセプト業務ができるスタッフを複数にしておく必要がある。 ⇒もしくは、近隣の事業所との支援協定の中に、バックオフィス機能のサポートも位置付けておくことを検討する。</p> <p>・一時中止する業務については、落ち着いたらすぐに再開する。再開のめどとしては1か月としたい。</p>
<p>5.備品管理 ⇒縮小 ①衛生材料等物品管理 ②固定物品の管理（車両等） ⇒一時中止 ③掃除・整頓 ④ユニフォーム等洗濯・乾燥</p>	<p>【ボトルネック】 ・被災して消失または流される、壊れる、など使えない状態になる。 ・物流が途絶える。 ・本部の購買機能がダウンする。 ・所内で管理する人材が不足する。（期限切れも含む）</p> <p>【代替手段】 ・発災直後は、ユニフォームでなくてもいいこととする。 ・稼働しているコインランドリーがあれば、そこのまどめの洗濯も検討する。 ・PPEの不足時は、レインコートやポロ袋の手製ガウンなど、あるものでの防護をする ⇒物品調達ルートを複数持つおく ⇒市内の訪問看護ステーションと共同購入することにし、いくつかの業者と提携しておくのもありか</p>
<p>6.教育・研修 ⇒一時中止 ①所内会議 ②制度上必要研修 ③法人内研修 ④係、委員会活動</p>	<p>・優先度は低いため、すべて一時中止業務とする</p>
<p>7.マネジメント関連 ⇒優先 ①金銭管理 ④労務管理（出退勤、休暇、超勤、勤務表、携帯当番シフト等） ⑤メンタルフォロー ⇒一時中止 ②法人内会議・委員会・ミーティング ③各種提出書類管理（実績総括・施設基準届の為の集計等含む）</p>	<p>【ボトルネック】 ・入金がなくなることで、必要な支払いができなくなる可能性がある。また、銀行口座にアクセスできないことで、必要な支払いなどができない可能性がある ・勤怠管理や勤務表がデジタルで作成できない ・被災ストレスの高揚感と喪失感でメンタルバランスの崩れるスタッフが一定数以上いるとみとれようがよい。SNS共有もストレスになり得る。</p> <p>【代替手段】 ・特に入金がない場合、支払い延期を依頼する。また助成金等、支援資金等の制度をすぐ活用する ・グループ内での貸付等を検討する・出退勤は各自一日の行動メモをおこしておく ⇒電源復旧まではどこかに一元化するか検討 ・平時からメンタルフォローを意識するよう、特に今の部屋別での声かけを促していく。係長にメンタルフォローが集中しすぎないよう確認。SNS疲れにも注意しておく。 ・オンライン会議 ⇒オンラインで会議参加がしやすいようにインターネット環境を整備していくが、法人内セキュリティーの課題があるため情報管理と相談しながら検討をすすめる。</p>