

2020年度 covid19 日本財団助成事業
「感染症流行時に子ども達への支援を止めないリモート勤務体制整備」

リモート勤務体制整備に 関する報告書

認定NPO法人NEXTEP

まえがき

認定NPO法人NEXTEP(以下当法人)では、重い障害のある子ども達とご家族の暮らしを支えることを目指して、子ども専門の「訪問看護」「ヘルパーステーション」「障害児通所支援事業」を、約 30名のスタッフ体制で一体的に行ってきました。これらの事業は、ひとつの拠点施設を共有して実施することで、お互いの緊密な連携の下、ワンストップで生活全般を支えることができる“複合サービス拠点”という特色を持っています。

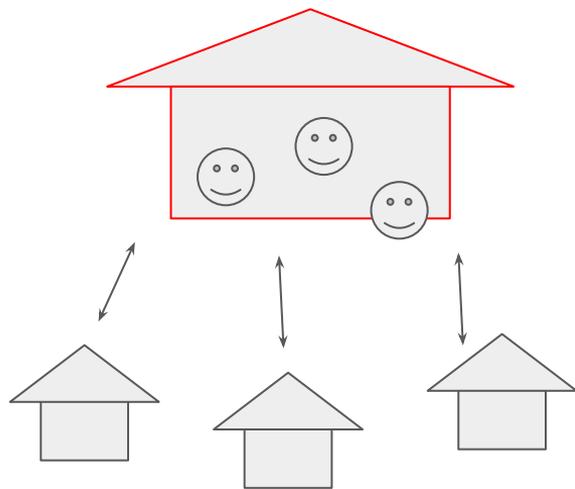
しかし、この“複合サービス拠点”という体制の中において、万が一 1人でもスタッフに感染が出た場合に、【全事業を一旦ストップせざるを得ない】というリスクを抱えることとなりました。なぜなら、一体的に同じ空間を共有して仕事が進んでいくため、スタッフ全員がお互いに接触している可能性を否定できない為です。

本事業は、当法人においてスタッフ同士及び利用者との接触頻度を減らし、感染症流行時に出来得る限り子ども達の支援を止めることのない、「リモート勤務体制」を目指した一連の取り組みを記録しました。実践事例として、参考になる部分がありましたら幸いです。

2021年3月 NEXTEP事務局

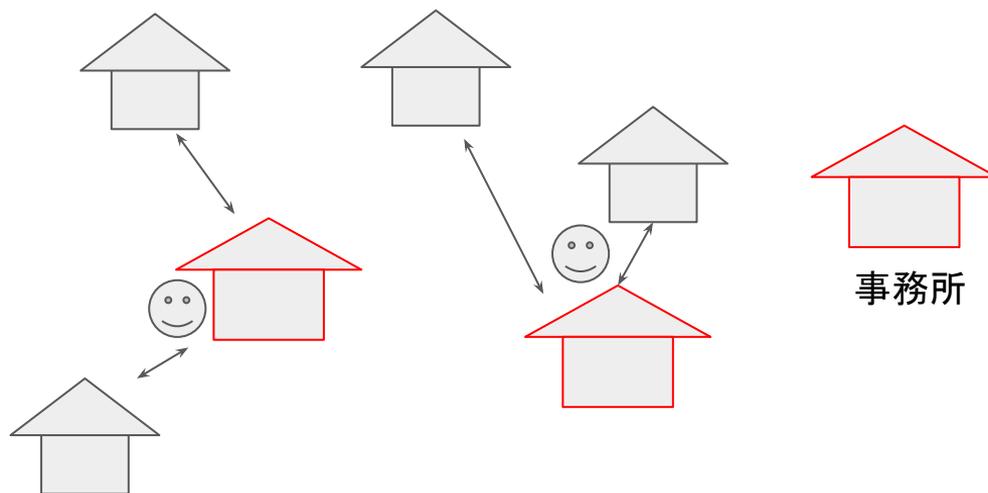
ゴールイメージ

通常時



感染症流行時

- 事務所を利用しなくても事務処理やスタッフコミュニケーションが完結できる
⇒ スタッフ、利用者間の接触頻度を最小にしリスクを落とす。
⇒ 担当制・担当チーム制を取り、感染があっても一部の機能停止で



実施した内容

	Before -現状-	After -リモート体制-
共通事項	<p>訪問: ・全スタッフが全利用者に訪問 ・事務所へ出勤⇒訪問⇒事務所で退勤</p> <p>全般: ・スタッフ間の対面コミュニケーション ・事務所でスケジュール確認・調整</p>	<p>訪問: ・担当チーム分け ・直行、直帰、必要時のみ担当者が事務所作業 (裏口を利用し、スタッフ接触無し)</p> <p>全般: ・電話、チャットツール、ZOOMコミュニケーション ・クラウドでスケジュール確認・調整</p>
訪問看護	<p>訪問記録: 紙: 手書き 業務日誌: Excel作成 レセプト: 紙: 手書き記録⇒Excel手打ち</p>	<p>訪問記録: kintone 業務日誌: kintone レセプト: kintone集計⇒Excelコピー&ペーストで完結</p>
ヘルパー ステーション	<p>【手書き】訪問記録 【Excel】業務日誌</p>	現状維持
通所支援	<p>【手書き】サービス提供記録 【Excel】業務日誌</p>	現状維持

今後の予定

事業実施期間中にコンサルを通じてkintoneのアプリ設定方法、その他クラウドサービス活用方法についてレクチャー及びアドバイスを受けた。そのアドバイスを基に、下記を実施予定。引き続き、感染症対策期(リモート)に業務を滞らせることのない環境づくりを勧めていく。

kintone

- ・協力者名簿管理(事務局)
- ・カレンダーアプリによるシフト希望提出
- ・有給申請及び勤怠管理
- ・カレンダーアプリ
- ・訪問看護記録アプリへのエラーチェック機能導入
- ・レセプト用Excelへのマクロ導入による業務簡素化

実施プロセス

1. 2020年12月 現状の整理と課題設定

a. 課題設定

- i. スケジュールのクラウド化
- ii. スタッフへの個人アカウント発行(kintone、google)
- iii. 情報量が多い訪問看護記録の電子化(kintone)

b. コンサルティング業者の選定～契約

2. 2021年1月～3月:

a. コンサルティングを通じたさらなる現状分析と、順次導入作業

(基本的な体制整備を完了した。さらに改善ポイントが出ているので、引き続き改善を実施)

個別の取り組み内容について

訪問サービスの 「担当チーム分け」と「直行直帰体制」

1. 訪問スタッフ

- a. 「訪問看護」「ヘルパーステーション」における訪問スタッフは一部管理スタッフを除き原則スタッフ自宅からの直行、直帰とする。
- b. 事務所を通常20名前後で利用しているが、この間は管理者、事務スタッフ利用必要時のみ出社し、スタッフをバックアップ。
- c. 担当チーム分けを行い、3チームで各4～5件程度の利用宅を訪問する体制を取る。
- d. 「訪問看護」はクラウド上 (kintone) に看護記録アプリを設定し、日々の記録をクラウド内で完結
- e. 施設の裏口側の2部屋を臨時事務室とし、さらに時間帯を分けて必要なスタッフが事務作業を行える環境を確保。(スタッフ間の接触無し)
- f. 「ヘルパーステーション」は紙での訪問記録があるので、各スタッフはスタッフ間の接触を避ける形で事務所へ記録の提出を行う。
- g. 「ヘルパーステーション」担当スタッフ1名による記録のチェック、集約(月次業務)を臨時事務室で実施。

2. 全般

- a. 電話、チャットツール、ZOOMコミュニケーション
- b. クラウドでスケジュール確認・調整

オンラインを活用した業務体制とコミュニケーション手段

スタッフ一人ひとりへアカウントを付与し、
クラウドサービスを活用し以下の点について体制を整えた

これまで

- **訪問看護記録**: 紙への手書き記録を行いファイリング。
- **スケジュール**は事務所に掲示した日ごとのスケジュールと、PC内のスケジュールデータで確認
- **コミュニケーション方法**
 - スタッフ同士対面でのコミュニケーション
 - 紙記録を事前にチェックする



リモート体制

- **訪問看護記録**: kintoneアプリ(クラウド)
- **スケジュール**: googleWorkspace内ファイルへのアクセス
- **コミュニケーション方法**
 - i. kintoneチャットツール
 - ii. zoom MTGの利用
 - iii. 電話
 - iv. kintone訪問看護記録

【訪問看護】紙ベースの記録及びレセプトの為の集計作業をクラウドアプリケーションによりリモートで完結できる体制へ

～kintone利用による訪問看護記録、業務日誌、レセプト用集計の連動～

これまで

- ①訪問記録:手書き
 - ②記録チェック表:手書き
※利用者毎に訪問日の記録がそろっている
かのチェックを手書きの一覧表で管理
↓
 - ③業務日誌:
スケジュールと手書記録を確認しながら
エクセルへの手打ち作成
↓
- レセプト
- ②の手書き資料を基にエクセルへ集計
必要に応じて①③で整合性を確認する

リモート体制

- ①訪問記録:kintone
 - ②記録チェック表:kintone画面の一覧表でチェック
↓
 - ③業務日誌:
スケジュールと手書記録を確認しながら
エクセルへの手打ち作成
↓
- レセプト
- ②の手書き資料を基にエクセルへ集計
必要に応じて①③で整合性を確認する

導入効果の総括(1)

1. 成功したこととその要因

訪問看護業務のリモート化に成功した。結果、訪問のご家庭への直行直帰による勤務体制を準備することができた。また、今後の継続的なリモート体制構築の推進に必要な知識を担当者レベルで学ぶことが出来たことで、これを機に体制構築を進めていくことが出来る。

(要因)システム会社にコンサルティングという形でプロセスに参加していただき、タイムリーに必要なアドバイスをいただけたこと。一部難しい部分についてシステム開発に取り組んでいただけたこと。

2. 失敗したこととその要因

有給管理のクラウド化など、当初想定した労務関係手続きのリモート化には手がつけられなかった。したがって、今後も継続してリモート化の取り組みを進めていく予定。

(要因)5カ月程度で実施予定であったものを助成事業の実施期間に合わせ 3か月に短縮した。

導入効果の総括(2)

1. 事業実施によって得られた成果

- a. 直接的に、リモート勤務体制へいつでも移行できる準備ができた。
- b. 今後の業務改善に向けた課題の洗い出しが出来た。

2. 活動を通じて明らかになった新たな課題と対応案

セキュリティ面は新たな課題だと感じている。基本的にクラウドツール等の利用と、セキュリティ上のリスクはトレードオフの関係であった。引き続きルール作りとブラッシュアップ。また、それらを職員研修等に取り入れ、職員全体のリテラシーを向上を図ることで、セキュリティ上のリスクを低減しながら、安心してツールを活用できる体制にしていく必要がある。

導入にあたってのコスト

項目	内訳	金額	備考
オンラインサービス	kintone	年額 10,890円	チーム応援ライセンス
	Google for nonprofit	無償	※google Workspace
コンサル費用	3か月の伴走支援	165,000円	55,000円×3か月
システム開発	訪問看護記録アプリ、利用者名簿アプリ設定開発他	270,000円	

おわりに

新型コロナウイルスに限らず、今後も未知の感染症が流行することは想定されると思います。今回の取り組みは意外とシンプルなもので、大掛かりなものでは無かったのですが、いざという時にリモート体制にスムーズに切り替えられる体制づくりという当初の目的は概ね達成したと考えています。

また、今回の取り組みを通して業務の棚卸を行ったことで、業務改善につながる課題を多くピックアップすることにつながりました。現状、未着手の課題も多くありますので、一つ一つ取り組むことでさらに改善が進み、結果として子どもたちへ豊かな時間を届けるという本来の仕事時間をもっと増やすことにつながっていくと感じています。

本レポートが、多少なりとも参考になれば幸いです。また、もし同じように取り組まれている方と情報交換させていただけると大変ありがたいと思います。最後までお読みいただきありがとうございました。

認定NPO法人NEXEP事務局