

ナースコールと連動したインカム活用による患者対応・職員満足度の向上

取組の背景とありたい姿から考える効果測定

P

D

C

A

現状の課題	ありたい姿	定量的な効果測定指標例
- ナースコールと院内PHSが連動してなく、ナースコールが鳴った際、看護師はその都度ナースステーションに戻り、コールのあった病室を確認した上で訴えに対応する状況 - また、建物の構造上ナースステーションが中央にあり最も遠い病室まで数十メートルあり、ナースコールが鳴ってから対応まで時間を要し、業務が中断されることがある - ナースコール後、看護師が病室にくるまでに時間がかかることで何度も患者がナースコールを押す行動も見受けられ、看護師の疲弊感につながっている	◆ナースコール発報後、病室まで到達する時間が短縮されることによる患者の満足度向上、職員負担の軽減 ◆ナースコールが鳴ってから対応までの時間が削減されることによる転倒転落インシデント等の医療安全の質の向上	①（患者満足度） ナースコール発報から訪室までの時間の削減 ②（患者満足度） 患者対応までの時間短縮による呼び出し件数の削減 ③（医療安全） 患者の転倒転落のインシデント発生数の減少 ④（職務満足度） ナースコール時の移動する時間が削減されることによる職員のストレス軽減

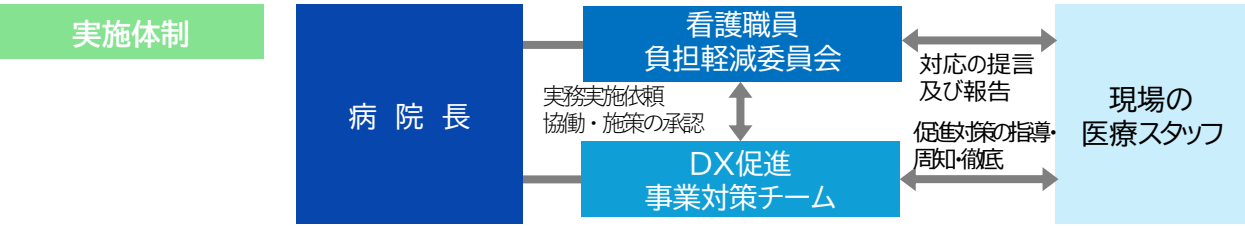
取組内容

P

D

C

A



導入に要した期間	環境構築	機器選定：1ヵ月程度 導入環境整備：3ヵ月
	関係者調整	関係者調整：1ヵ月程度 職員研修：3日程度

費用(概算)	サーバー等システム導入費	1,458千円
	インカム機器15セット・及び充電器3種3台	1,511千円
	ナースコール連携費	333千円
	Wi-Fi構築費	3,914千円
	機器・システム等の運用に要するコスト（1年間）	620千円

※費用は本事例の概算である。導入システムや各医療機関の前提条件によって大きく費用は異なる。



取組内容

取組準備の実施事項

- ① 導入機器の選定：機材の特性、導入コスト、導入のために必要な準備等を勘案し、副院長、看護部長、物品担当者等で協議したうえで、条件に合った機器を決定
POINT
 - ・ ありたい姿を関係者で認識合わせをして選定
 - ・ 当該病院は、ナースコールとPHSが連動してないため、ナースコールと連動できPHSと同等の機能を持ちながら導入費用、維持コストが抑えられる観点で導入機器を決定
- ② 導入計画と役割分担：副院長、看護部長、物品担当者で導入に向けた具体的計画（費用の試算等）、役割分担や作業スケジュール等を決定
POINT
 - ・ 役割分担・スケジュールを早めに明確化し、こまめな情報共有にて進捗確認できる体制構築
 - ・ 院内にシステムに関する担当部署がない場合はシステムベンダと計画段階から密に連携し内容を詰めていく。特にサーバー構築、システム構築など物品納品ではない場合はスケジュールを念入り認識合わせを実施
- ③ 院内関係者への周知：現場に説明をする院内の主要メンバー（看護部長、病棟・看護マネージャークラス）へサービス提供事業者による説明会を実施。不在者については各部署の病棟責任者が周知・説明を実施
POINT 主要メンバーが共通で理解すべき内容を共有し、現場スタッフのフォローができる人数を増やして現場への落とし込みがスムーズにいくよう調整
- ④ 現場看護職への研修と導入：導入にあたって、機器操作を中心に看護マネージャーから現場の全看護師へ対面で研修を実施
POINT 研修では、看護師の業務負担軽減のみでなく、他職種との情報共有が大切であることを強調し、導入意図の理解促進も促して、導入サービスを活用してもらう工夫を実施



具体的な取組



Before After

ナースコール発報

看護師は各自の判断でナースステーションに戻り、コールボードで病室を確認し、対応者を決定し対応

訪室して患者の要件を確認

対応するが、他者の応援が必要な場合、再度ナースコールするか、大声で応援を依頼

受け持ちや他者に確認が必要な依頼があった場合、その担当者を探す

ナースコール発報

インカムから流れる音声で看護師は該当部屋を確認

！（効率化1）移動時間の削減

対応可能なスタッフがインカムを通じて対応する旨を報告し対応

！（効率化2）ケア中断の減少

応援が必要な場合、インカムを通して依頼

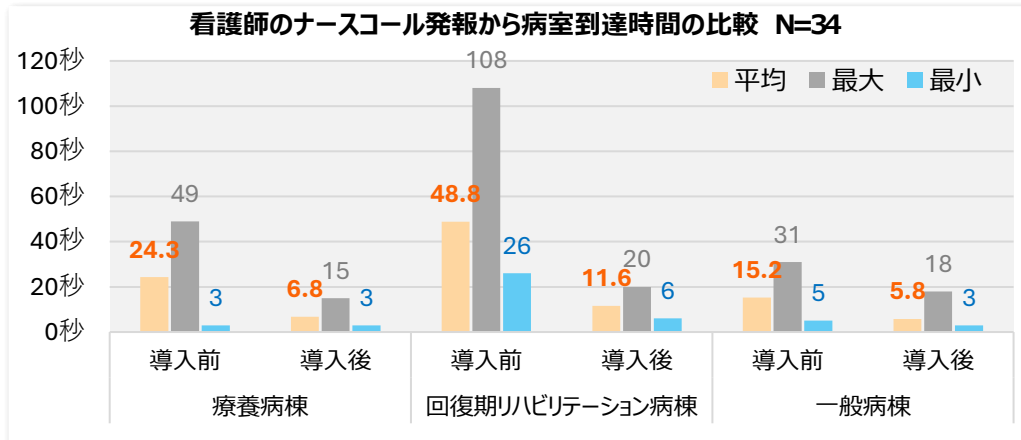
！（効率化3）応援要請方法の効率化

受け持ちや他者への確認もインカムを通して確認し連携



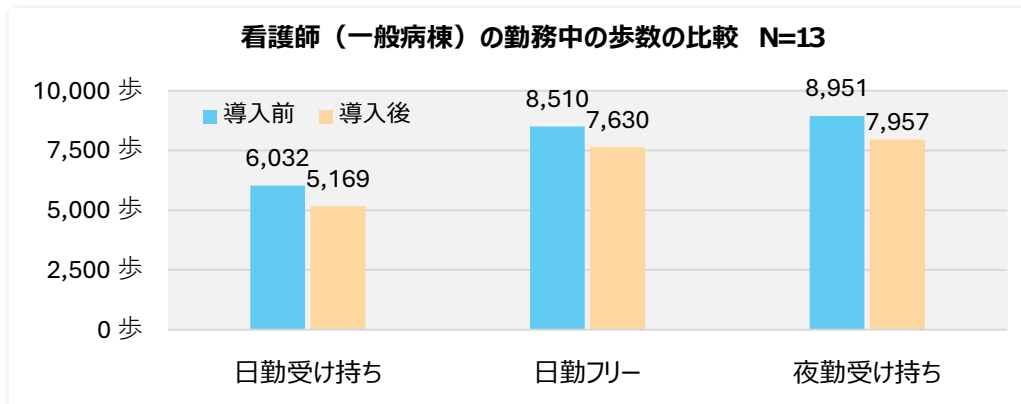
取組の効果

■ ナースコールに連動したインカム導入によるナースコール発報から訪室までの効率化



発報後の病室到達時間の短縮

ナースコール発報から病室までの到達時間は、インカム導入前は、平均15.2～48.8秒、インカム導入後は、平均5.8～11.6秒に短縮した。
特に、最大時間は各病棟20秒以内になった。



勤務中の歩数の減少

インカムの導入によって勤務中の移動距離(歩数)は入退院の多い一般病棟にて減少傾向があった。

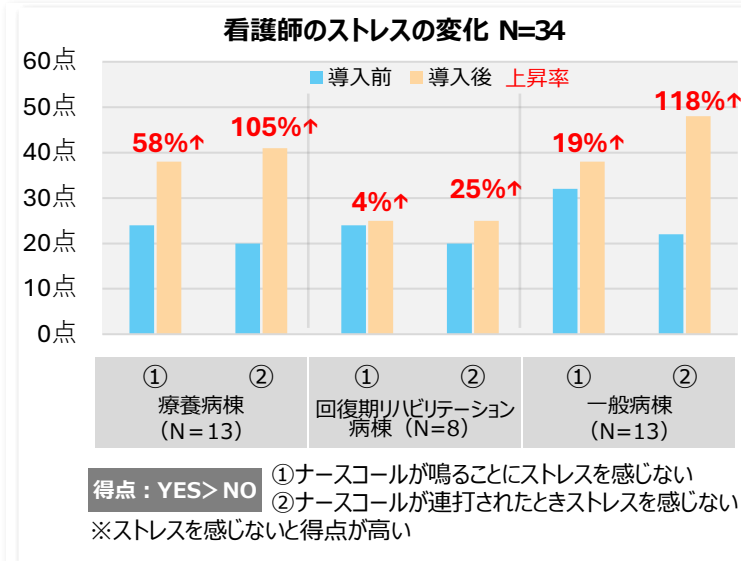


- 近くにいる看護師が対応してくれたことがすぐにわかり、複数の看護師が訪室することがなくなり効率的に動いている
- 対応してくれていることが看護師間でインカムを通して分かるので、ナースステーションに戻る動きが減り、ケアなどに集中ができる
- スタッフ間で訪室する看護師を探すために大声を出すことが減った



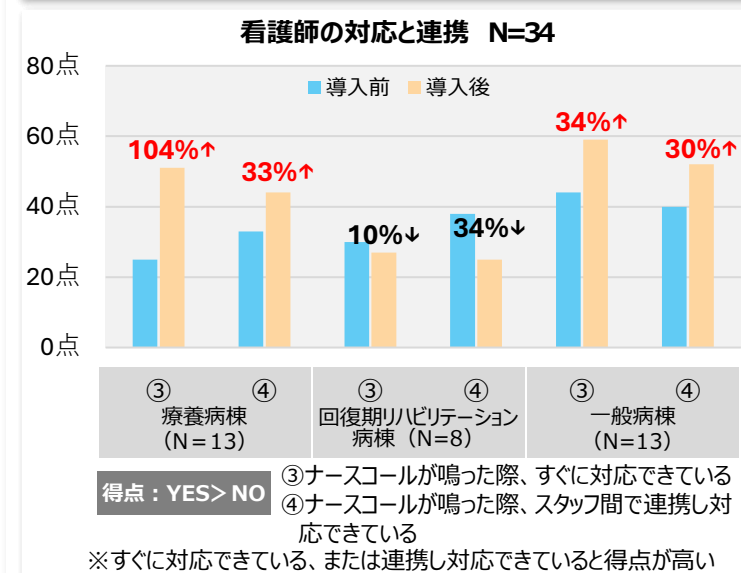
取組の効果

■ ナースコールに連動したインカム導入による看護師のストレスの変化



看護師のストレス軽減

インカム導入後はナースコールが鳴ることやナースコールが連打されることに対して「ストレスを感じない」と回答した看護師が全ての病棟で増加した。



看護師の対応と連携

インカム導入後は療養病棟と一般病棟ではナースコールの即時対応やスタッフ間での連携ができていた看護師が多い傾向があった。
一方で、回復期リハ病棟は、即時対応とスタッフ間連携は導入前よりできていない傾向となった。この結果は、インカムを使用していない看護師もあり、手間が生じたことが想定された。



- まだ有効にコミュニケーションツールとして使いこなせていない部分はあるが、全員が使いこなせると無駄な動線がより減ると思う
- 隣部署のナースコール対応がなくなり、隣部署の看護師を探す事がなくなりストレスが半分減った
- 大声でスタッフを呼びあうことはなくなったが、受け持ちが対応することが基本となりナースコールに積極的に対応しないスタッフも出てきているので、運用方法や考え方の周知が必要

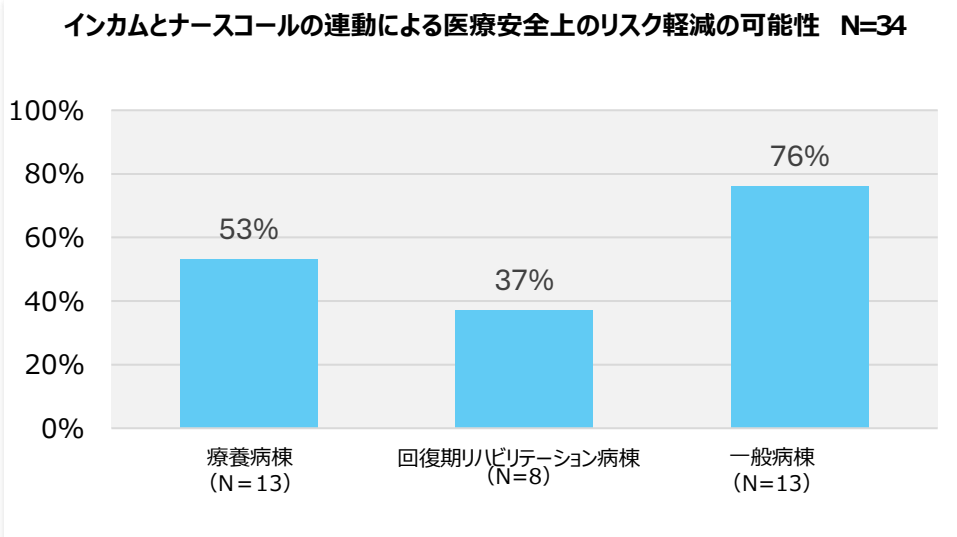


- 全スタッフが日常的に導入システムを使用できることで、その施設全体の業務の効率化に効果がでるため、全員が使用できるよう継続的な指導や運用整理を必要。
- 継続的な効果検証にて課題が出てくるため、インシデント・アクシデントの件数の推移など中長期的な視点での効果検証も必要。



取組の効果

■ ナースコールと連動したインカム導入による医療安全の向上



医療安全上のリスク軽減

ナースコールとインカムが連動したことで医療安全上のリスクが軽減したと思う看護師は、療養病棟53%、回復期リハ病棟37%、一般病棟76%であった。