

## 株式会社エール

看護師にとって精神的負担が大きいオンコール対応におけるファーストコール対応をなくし、11時間のインターバル時間を確保し働きやすさと質向上の両立を目指す



所在地	岡山県岡山市	業種	訪問看護事業所
設立年	2015年	従事者数	49名（2025年2月現在）
勤務間 インターバル 制度の概要	導入時期	2020年	
	インターバル時間	11時間	
	適用対象範囲	全職員	
	規定根拠	通達	

### （１）制度導入の目的

当社は、2016年に最初の事業として訪問看護ステーションを開設しました。開設当初、営業時間外は看護師がオンコール対応をしていましたが、働き手がリラックスして過ごせない環境はよくないと思っていました。実際、訪問看護特有のこの勤務形態は、人材確保の難しさにもつながっています。

また、「訪問看護に興味はあるが、夜勤がない訪問看護ステーションに転職すると夜勤手当がなくなり、給料が減ってしまう」という病院勤務の看護師の声を多く聞いてきました。訪問看護は夜間のニーズが少なく、夜勤スタッフを配置することによって発生するコストと収益が見合わないという現実があります。

今後、医療ニーズの高まりやニーズの多様化複雑化で、夜間・早朝・深夜あるいは休日に看護師が出動することが増えることが予測されますが、日勤後に拘束されるオンコール対応のようにボランティア精神に頼っている現状が続けば、看護の安全性や、質の担保も難しくなるというのが実感です。また、訪問看護・訪問介護の業務は、移動とセットです。当社のような地方においては、常に自動車を運転して移動します。疲労が蓄積したり、睡眠不足になったりして運転時に眠気が襲うことがあれば、事故を引き起こすリスクも高まるほか、看護職自身の健康と安全が確保できないと日々実感していますので、仕組みとして勤務間インターバルを十分に確保し、きちんと休んだうえで勤務に臨むことのできる環境を整えたいと思いました。

2020年に24時間365日体制が前提となる事業構築を目指し、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の一体型事業所となりました。訪問介護と訪問看護が一体的になって定期巡回訪問を行いながら、利用者やその家族からの電話相談や訪問依頼に24時間365日体制で随時対応することが求められます。そこで、オンコールのファーストコール対応を介護職が担うことで看護師のオンコール対応の負担を軽減するとともに、十分なインターバル時間の確保を目指しました。

### （２）制度導入にあたって

2020年に定期巡回・随時対応型訪問介護看護の一体型事業所となったのを機に、改めて全職員と面談を行いました。事業所としての運営方針を伝えるとともに、勤務可能な時間帯を一人ひとりから聞き取ったのです。その内容を盛り込んだ雇用契約書を個別に作成したうえで、再度説明の場を設けて話し合いをしました。

勤務間インターバルを確保する仕組みを構築しようと考えたときから懸念していたことですが、日勤や夜勤といった勤務形態において制限なく対応できる職員は限られています。たとえば子育て中の世代からは、「日勤はできますが、早出や準夜は家に子どもがいる時間なのでできません」という声もあります。制限なく対応できるため、早出や準夜も行う職員と、勤務時間の制限がかかってしまう職員がいると、どうしても不公平感が出てしまいますので、全員が納得できる仕組みにするため、日勤以外には手当をつけるなどの工夫をしました。

当社の場合、看護職員は日勤、早出、準夜の3つの勤務形態があり、介護職員は夜間勤務もあります。日勤は

9時から18時まで、早出は6時から15時、準夜は13時から22時です。早出は1回2,000円、準夜は1回8,000円の手当をつけています。

22時から翌6時まで看護職員の配置がないため、夜間のオンコール対応はありますが、ファーストコールを定期巡回で夜間勤務している介護職員が対応し、看護師の出動が必要な場合は、ファーストコールを受けた介護職員から看護師に連絡をします。訪問看護は夜間のニーズが少なく、オンコールがあっても出動が必要ないケースが多いのが現状です。そのため、マニュアルを整備し、電話対応を夜勤の介護職員が行うことで看護職員の対応や出動をなるべく抑える仕組みにしています。

### (3) 制度内容

#### ① インターバル時間

インターバル時間は11時間と設定しています。準夜勤務とオンコールが重なってしまうと、インターバル時間が確保しにくくなりますので、準夜勤務をした場合は直後のオンコール担当から外れるルールにしています。また、準夜勤務を2回以上連続で行わないルールを決めて、11時間のインターバル確保に努めています。

#### ② インターバル時間の確保に伴い、始業時刻がずれ込む場合の対応方法

シフト編成を担当する管理職がその都度判断し、柔軟にシフト調整を行っています。シフトは訪問のスケジュールによって決まりますので、その調整を行う形です。

#### ③ インターバル時間を確保できないことが認められるケース（適用除外となるケース）

就業規則として明記はしていませんが、災害時と感染症の流行時などの有事の際はそうなることも想定しています。もちろん、職員の意向を都度確認します。コロナ禍では、暗黙の了解のもとで特定の職員に負担がかかることを危惧し、都度意向を聞いたうえで、特別な手当をつけるといった対応を行いました。

#### ④ インターバル時間を確保できなかった時

確保できなかった場合の措置等は、特段定めていません。制度導入から5年が経過しましたが、これまで有事の際を除いては、一度も確保できなかったケースはありません。

#### ⑤ インターバル時間の確保に向けた工夫・サポート

##### 【管理職の教育】

職員の働き方や勤務の実態を最も知っているのは管理職ですので、管理職に勤務間インターバルを十分に確保する意義を伝えることには力を注ぎました。表面上、ギリギリインターバルが11時間確保できるようシフトを組むだけでは、働きやすさと十分な休息を確保するという本質からずれてしまうおそれがあります。状況を総合的に見て適切な判断をしてもらうために、社会保険労務士を招聘したセミナーを社内で開催するなど、労働衛生についての理解を促すようにしています。

##### 【勤怠管理システムの改修】

いちいち事務所に立ち寄ってタイムカードの打刻をしていると、残業時間を生み出す要因になりがちです。勤務間インターバルを確保するためにも、残業時間を抑制することが重要ですから、スマートフォンからタイムカード打刻ができるよう勤怠管理システムを整備しました。また、現在社内独自のシステム開発をおこなっており、労務に関する書類（有給休暇申請書など）や直接業務に関する書類（議事録、法令遵守の観点から必要な書類など）をペーパーレス運用に切り替えています。書類の作成や提出のためにわざわざ事務所に戻らなければならないということがないようにするためです。

##### 【社内SNSのルールを策定】

職員間の情報共有をスムーズにするため、社内SNSを活用しています。ただ、当社は夜間の定期巡回をしている介護職員の所属する部署は夜勤をしています。夜勤をしていない部署もあります。夜勤がある部署からは、訪問が少なく事務所で作業をすることの多い深夜の2時、3時に投稿されることも多く、「通知が来るのでゆっくり休めない」という声もあがっていました。ストレスにつながってもよくないと思い、社内SNSの投稿は緊

急時以外、8時から21時までというルールを決めました。夜勤の職員は、予約投稿機能を活用してもらうことで、勤務時間内に投稿内容を作成できるようにしています。そのほか、SNS運用については運用規定(ルール)を作成し、SNSが煩わしいものではなく便利なツールとしてうまく活用できるようにしています。

#### 【介護士との協働】

22時～6時までの緊急訪問やエンゼルケアが必要な場合は、介護士も一緒に同行して訪問し、協働しながら緊急対応やエンゼルケアを行っています。

#### (4) 制度導入の効果

残業時間が確実に減りました。オンコールの心理的な負担が減ったことで、職員からは「プライベートが充実した」「割り切って業務から離れられてうれしい」という声があがっています。

採用面では、2020年に看護職員の勤務体制変更をおこない、オンコール対応における看護師のファーストコール対応を原則廃止としたことで、若年層の看護師からの応募がかなりの数にのぼりました。「しっかりとお給料をもらえるのであればぜひ訪問看護をやってみたい」というニーズが想像以上に高かったことを実感しています。

#### (5) 制度の新規導入をめざす企業へのアドバイス

当社も実施したことで、やはり導入前に職員一人ひとりからのヒアリングをしっかりとしたほうがいいと思います。インターバルを十分に確保することで職員にどんなメリットがあるのか、逆にどんなデメリットが出てくるかということ、しっかり伝えたいので、納得できる働き方を選択してもらうことが大切です。

また、同じ制度でも、一般の職員と管理職では感じ方が異なります。特に管理職に対しては、職員との板挟みになってしまうと、かえって職員の管理がしにくくなってしまいます。現場の職員と管理職の双方としっかり話し合い、声を聞いて運用に反映していくことをおすすめします。

(R7.3)