



365日24時間の電話対応専属スタッフによる
訪問看護ステーションにおけるタスク・シフト/シェア

株式会社Le-caldo

訪問看護ステーション トータルケア

施設概要

1

株式会社Le-caldo 訪問看護ステーション トータルケア



地域社会のための
看護師のための
未来の日本のための
看護のチカラ

所在地

小手指ステーション：埼玉県所沢市

入間ジョンソンタウンステーション：埼玉県入間市

職員数

88名

看護職員数

55名

小手指ステーション50名(常時換算 | 32.0)

入間ジョンソンタウンステーション5名(常時換算 | 5.0)

※2022年12月1日 現在

看護師

1 | 訪問中の看護師が電話対応をすることでケアが中断

- 請求等に関する問い合わせ等、**看護師が必ずしも受けなくても解決できる内容の電話も受けていたため、業務が効率的でなかった**
- 利用者やその家族、他事業所からの急な電話により、**継続した看護ケアが中断されているケースが発生していた**
- 頻回の電話対応で**本来訪問すべき予定の調整を余儀なくされており、非効率な状況が発生していた**

利用者

2 | 訪問中の看護師に電話が繋がらない不安の声

- 利用者やその家族が電話をかけても、運転中や看護ケア中であると電話対応をすぐにできないことがあった
 - ▶電話がすぐに繋がれば、利用者も家族も安心感を得ることができる

1 | 看護師が看護業務のみに集中できる環境を構築すること

- 問い合わせ内容に応じた電話対応の仕組みを構築し、看護ケアの中断が招く不利益を取り除く
 - ▶看護師：訪問中の利用者への看護ケアに集中できる
 - ▶利用者：継続して看護ケアを受けられる

2 | 365日24時間、電話対応を迅速に行うこと

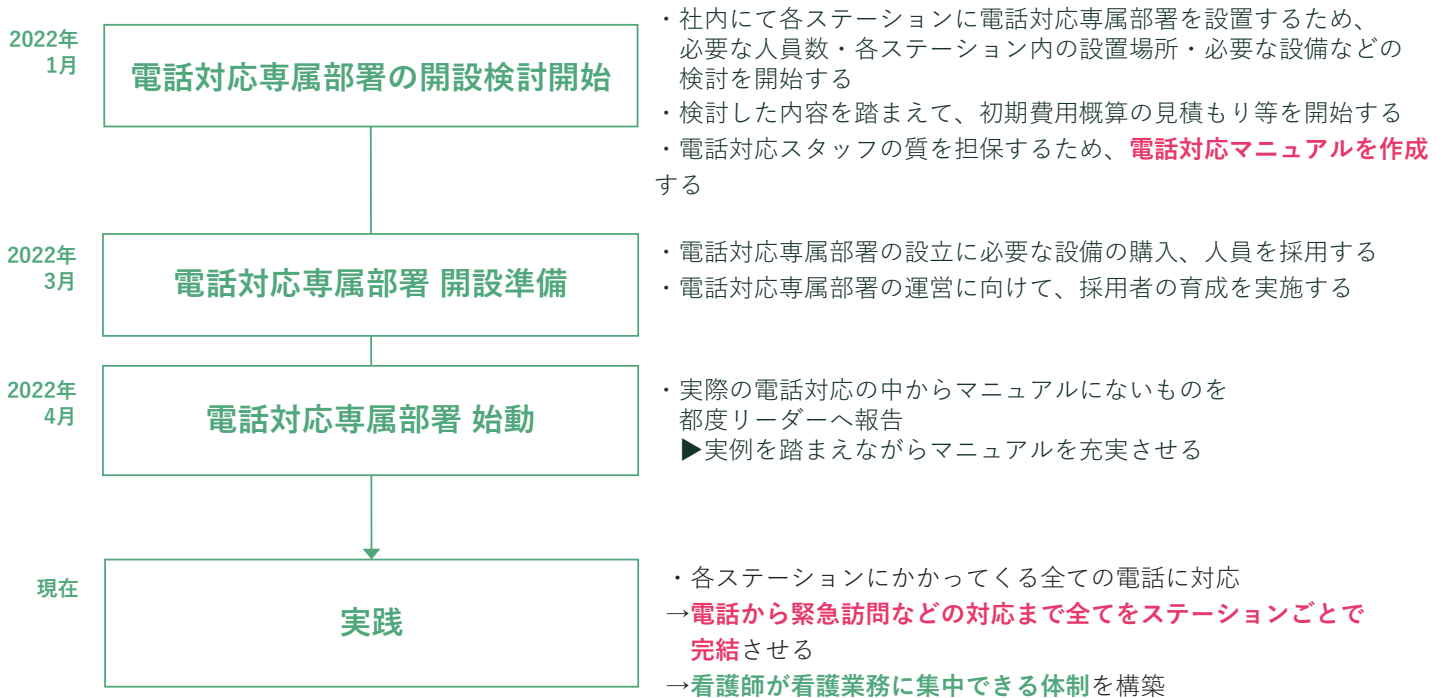
- 利用者と家族にとって、かけた電話にすぐ対応してもらえることは自宅療養における安心感につながる
- 事業所の方針として、365日24時間、待たせることなく電話対応することは重要であると位置付けている

大規模事業所の特性を活かし、各ステーションに

電話対応専属部署の立ち上げ

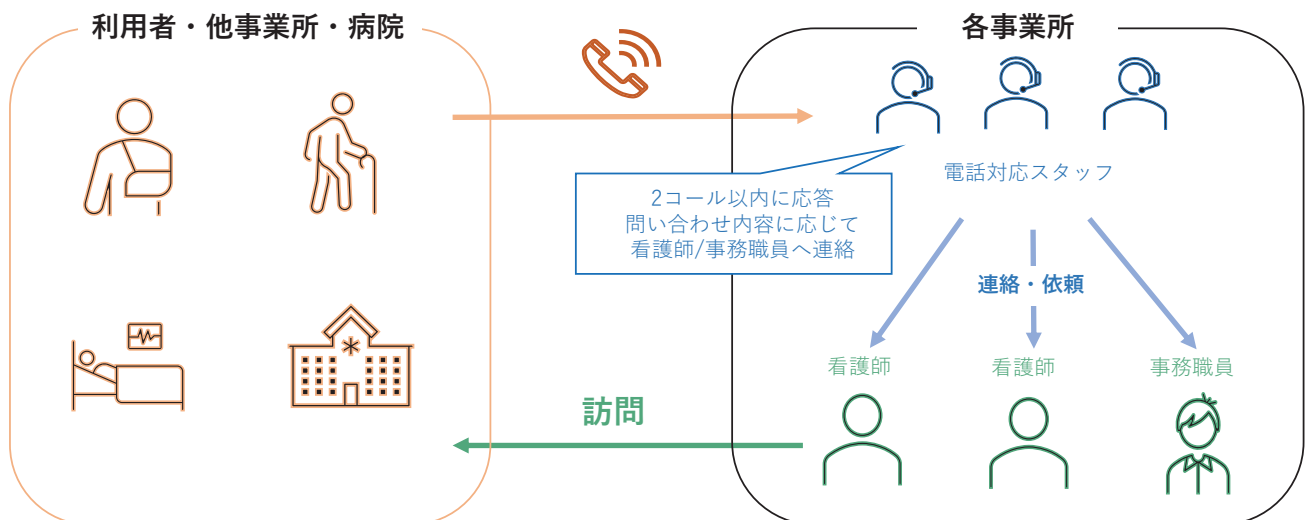
○各事業所に電話対応専属スタッフを配置

1 | 365日24時間稼働電話対応専属部署の設置



取り組み内容

1 | 電話対応専属部署の連携体制

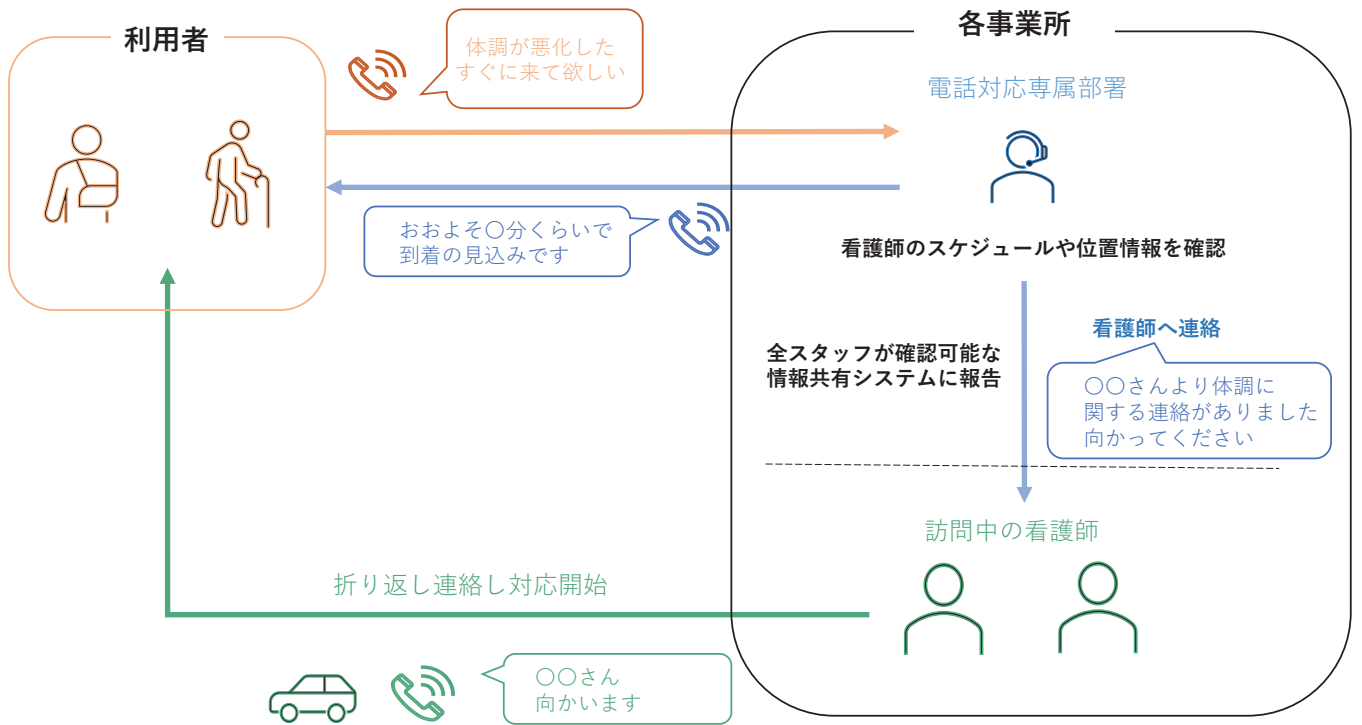


○電話対応専属部署は事業所ごとに設置

○電話対応スタッフは各ステーションの代表として電話窓口に出ている意識を常に持ち対応する

1 | 電話対応専属部署の連携体制

○緊急訪問の依頼があった場合（例）



2 | 電話対応の質向上への取り組み

○電話対応マニュアルの作成 ▶問い合わせ内容に応じた手順を明記

- ・2コール以内に電話に出るよう徹底
- ・訪問日の変更依頼があった場合は変更理由などを職員間で共有
- ・**体調に関する相談は必ず看護師に連絡**
- ・**医療知識の必要な要件は看護師から折り返し連絡** など

初期対応をするうえでの

▶ **電話対応スタッフの質**を担保する

○電話オペレーションの構築 ▶電話対応マナーと接遇の徹底

- ▶ **電話対応の基本から内容に応じた会話の流れと処理方法**までをマニュアルに明示し、**随時更新**



▲小手指事業所の電話対応マニュアル
電話対応専属部署準備時に作成。
随時更新し拡充している

3 | 情報共有システム・フィードバック体制

○看護師のスケジュール・位置情報を把握

- ・問い合わせのあった利用者に対して一番早く対応できる看護師に連絡できる仕組み
- ・看護師の位置を把握して利用者の元へ到着するまでの所要時間を伝える
▶利用者の安心感につながる

EX | 電話対応マニュアルについて

○看護管理者が中心となり、電話対応マニュアルを作成

対応困難な事例が生じた場合、職員間ですぐに情報を共有し、迅速にマニュアルを更新する

▼電話対応マニュアルの内容

- ・業務にあたっての遵守事項：体調に関する問い合わせについて判断しない、報連相の徹底等
- ・電話対応の注意点：接遇、復唱し確認、言葉が聞き取りにくい場合YES/NOでの質問とする等
- ・具体的な対応例：会話形式で例示、情報共有する際の報告例、各担当者への依頼方法等
- ・アクシデント対応、業務の引継ぎ方法等

▼電話対応スタッフの対応例

問い合わせ内容	対応方法
体調に関する問い合わせ	看護師へ報告、看護師がコールバック
緊急訪問の依頼	看護師の空き枠を確認し、早急に対応できる看護師へ連絡 ▶スケジュール掲示板*に情報を共有
訪問日の変更依頼	変更理由・次回訪問日を確認し、スケジュール掲示板に情報を共有
他事業所からの問い合わせ	事務職員へ報告、看護師の対応が必要な場合は、担当看護師がコールバック

*スケジュール掲示板：看護師が持つスマホからいつでも閲覧することが可能。

1 | 業務効率化

▶ 最適な訪問スケジュールの組み立て実現

○時間外勤務時間の削減

22時間/月
2022年1月～3月

▶ 8.5時間/月
2022年4月～6月

看護師の時給を2000円で試算

▶1人あたり35万円/年間を削減

○電話対応時間の削減

看護師1人あたり90分/日の対応時間を削減

1件の電話対応：平均5分

1日平均対応回数：18件/看護師1人(8時間勤務内)

○業務時間の削減によって職務満足度の向上

▶ ○看護師がケアに集中にできることで精神的負担の軽減

○時間外勤務時間の削減によって身体的負担の軽減

2 | 業務専門性の発揮

○看護師や事務職員がそれぞれの業務に集中できる環境づくり

▶マニュアルに沿って電話対応する。

個別の判断が必要な場合、看護に関わることは看護師へ、請求や指示書に関わることは事務へ、と内容に合わせて最適な部署に電話をつなぐことが可能になり、

業務分担が明確になった

▶電話対応専属部署が配置されたことで、事務職員も業務に集中できるようになった

3 | 利用者の精神的安全性の向上

○各訪問看護ステーションに電話対応専属部署が配置されたことで、すぐに電話がつながるようになり、利用者や家族の安心感につながった

1 | 看護師が看護に集中できる環境整備を進める

2 | 同様の悩みを抱える

他サービス事業所へのサポートを可能にする

1 | 事務所の特性を踏まえたきめ細かなマニュアル作成

2 | 電話対応専属スタッフのマナーと接遇体制

3 | 最適な訪問スケジュールを組み立てる仕組みづくり