



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

埼玉県所沢市
職員数 88 名 (うち看護職員数55名)

課題・背景

看護師

① 継続した看護ケアが困難に

○請求等に関する問い合わせ等、看護師が必ずしも対応する必要のない電話にまで訪問中の看護師が対応していたため、**継続して看護ケアを行うことが困難であった**

利用者

② 電話が繋がらないことによる不安の声

○利用者やその家族が電話をかけても、看護師が他の利用者へ訪問中や看護ケア中であるとすぐに電話対応できず、**利用者やその家族を待たせてしまうことがあった**

目的・目標

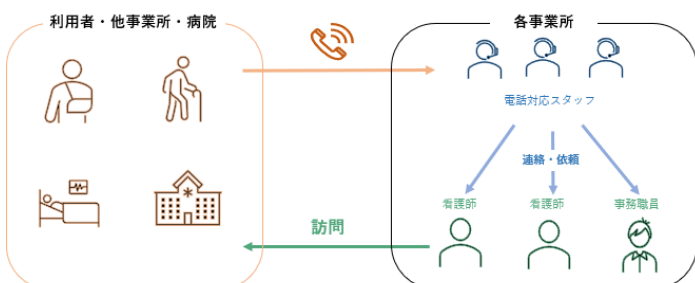
① 看護師が看護業務のみに集中できる環境を構築すること

② 365日24時間、電話対応を迅速に行うこと

▶ 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属

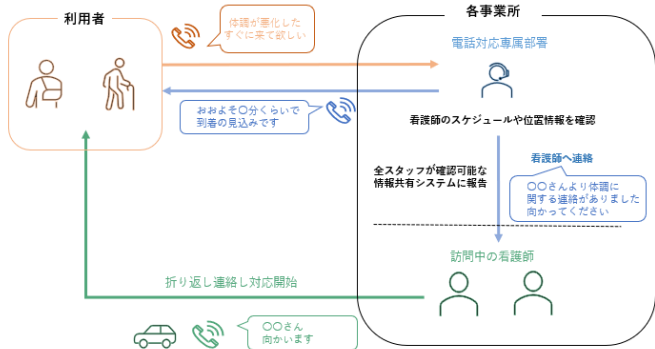
取り組み内容

① 電話対応専属部署の連携体制



○電話対応専属部署は各事業所ごとに設置
○電話対応スタッフは2コール以内に回答し、問い合わせ内容に応じて看護師/事務職員へ報告

▼ 緊急訪問の依頼があった場合



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・対応

問い合わせ内容	対応方法
体調に関する問い合わせ	看護師へ連絡、看護師がコールバック
緊急訪問の依頼	看護師のスケジュールを確認し、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

▶ 初期対応するうえで、**電話対応スタッフの質を担保する**

③ 情報システム・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

成果・効果

① 業務効率化

○ 時間外勤務時間の削減

22時間/月 ▶ **8.5時間/月**

○ 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 日の平均対応回数：18件/看護師1人(8時間勤務内)

② 看護の業務専門性の発揮

看護師が看護業務に集中できる環境づくり

▶ 電話対応専属部署を設置したことで役割が明確化

▶ **看護師は最適な訪問スケジュールを構築することができる**
柔軟な訪問計画が可能になることで、利用者に対してタイムリーに看護ケアを行うことができる