

# 訪問看護ステーションにおける電話対応状況の現状と課題

- 訪問看護ステーションにかかってくる電話は、住民や病院、ケアマネジャーからの問い合わせや事務連絡など、個別の訪問看護ステーション以外でも受けられる内容(外部化可能な内容)がある。
- 夜間や休日は、携帯電話でのオンコール体制で対応している事業所が多いが、小規模事業所の場合職員の負担増につながる。



- 電話対応など周辺業務にかかる時間を削減／短縮し、本来業務である訪問に専念できる環境を構築したい。



電話の受付等はコールセンターで一元化して効率的に対応できないだろうか？

# 昨年度モデル事業より電話対応の外部化可能性

## 外部のセンターで受けられる (約50%)

## 直接訪問看護ステーション で受ける(約50%)

コールセンター



- ・訪問時間の確認・変更
- ・不安・話がしたい
- ・状態・体調の報告
- ・ポンプのアラーム
- ・チューブのトラブル
- ・ケア方法の相談
- ・入院の報告

利用者・  
家族



- ・発作が起きた
- ・呼吸状態の悪化
- ・腹部の張り／便を出して欲しい
- ・食欲低下
- ・点滴がもれた
- ・どの薬を使えばよい
- ・利用料の支払い

訪問看護ステーション



- ・処方内容の連絡
- ・医療機器の連絡
- ・入院・退院の連絡
- ・指示書送付の連絡

主治医・  
医療機関



- ・利用者の症状・状態
- ・傷の処置方法
- ・退院調整

- ・会議日程の連絡
- ・入院・退院の連絡
- ・介護内容の相談
- ・新規訪問看護の依頼

ケアマネ  
ジャー



- ・利用者の状態に関する相談
- ・臨時訪問看護の依頼
- ・ケア内容の確認
- ・福祉用具の利用相談

\* 訪問看護ステーションで実際受けた電話について、電話の具体的内容と「外部化可能性」の回答を分析したもの  
(出典:平成20年度訪問看護事業所の機能集約及び基盤強化に関する調査研究事業 全国訪問看護事業協会)