

寄稿

24時間稼働のコールセンター設置による看護業務効率化

向山 綾子 訪問看護ステーション トータルケア

●むこうやま・あやこ氏
日大医学部附属看護専門学
校卒。母子保健研修セン
ター助産師学校卒。2009
年日大板橋病院などを経
て、20年より現職。助産師。



訪問看護ステーション トータルケ
ア(株式会社 Le-caldo/代表取締役:
若松冬美)は、埼玉県所沢市と入間市
に拠点を構え、所沢市、入間市、狭山
市を中心に埼玉県西部で訪問看護を展
開しています。「三つの看護のチカラ」
(詳細は後述)を企業理念とし、24時
間365日営業の、全ての年齢、どのよ
うな健康状態の方も受け入れる、看護
師のみのステーション運営を行ってい
ます。

2022年12月1日現在の社員数88
人のうち看護師は55人です。各ステー
ションの在籍看護師数は、所沢の小手
指ステーションで50人(常勤換算
32.0)、入間ジョンソントウンステー
ションで5人(常勤換算5.0)。全職員
のうち8割以上が子育て世代であるこ
とを受け、2022年春に保育、病児保育、
学童の一体型施設「リカルドキッズ
ガーデン」を開業しました。子どもた
ちの第二の居場所として、職員だけ
でなく地域の子育て家庭にも門戸を開
いており、在宅医療と子育て支援の両
面から、地域の暮らしを支えることを
めざしています。

コールセンターを立ち上げ 看護に専念できる環境を整備する

ステーションの大規模化後も、開設
当初の体制の名残で、看護師でなく
ても対応できる内容の電話を看護師
が受け続けている状況がありました。その

ため、看護師と患者・家族双方の視点
での課題が生じていました。看護師は
電話対応のためにケアを中断しなけれ
ばならず、看護師本来の業務に集中で
きない、患者はケア中断の不利益を被
る、電話をかけてもなかなか電話につ
ながらないことに不安を覚えるといっ
た課題です。そこで、当ステーション
では看護師ではない職員による電話対
応専属部署(コールセンター)を立ち
上げ一次対応を行うことで、看護師が
看護に専念できる環境を整備しました
(図)。

コールセンターでは電話対応の質向
上に取り組んでいます。具体的には、
マニュアルの作成や効率的なオペレー
ションの構築、体調に関する問い合わ
せに緊急訪問で対応する仕組みの導
入、看護師の位置情報を把握して患者
宅への所要時間を伝えるといった取り
組みを行っています。さらに、情報共
有システムに対するフィードバック体
制を構築し、システムの改善点を常
に把握して順次改善しています。電話
対応から看護師への連絡、患者対応
までをスムーズに行うことで、患者と
家族への安心感の提供に努めている
次第です。マニュアルには、業務遵守
事項、注意点、具体的な対応例、アク
シデント対応、業務引き継ぎなどの
項目が含まれています。特に、看護
師に引き継ぐべき体調に関する問い
合わせについては明確な指示を記載
しています。マニュアルは随時更新
され、コールセン

ター職員間で情報共有されます。マ
ニュアルの遵守により、部署内で均
一な対応が行われ、電話対応の質を
担保できるようにしています。

コールセンター設立による看護業務
効率化の成果として、看護師1人当
たりの時間外業務の月平均が22時間
から8.5時間へと13.5時間削減され
ました。また、患者とその家族から
は、電話対応によるケア中断がなくな
ったことへの肯定的な反応、いつ電
話をかけても迅速に対応してもらえる
状況への安心感などが聞かれています。
また、そうした成果に対して、日本
看護協会「看護業務の効率化先進事
例アワード2022」で最優秀賞を受賞
しました。

看護師の“働きやすさ”に フォーカスしたシステム作り

コールセンター設立に代表されるよ
うに、当ステーションは看護師が看護
に集中できる環境整備に全力で取り組
んでいます。背景には、近年の急速な
高齢化に伴う医療政策上の在宅への
シフトを受け、質の高い在宅医療・
看護の提供が急務となっていることが
あります。当ステーションでは、「地域
のための看護のチカラ」「看護師の
ための看護のチカラ」「未来の日本
のための看護のチカラ」の3つを
看護師が発揮することによる社会貢
献をめざしています。そのために、
看護師の働きやすさにフォーカスし
て、柔軟な勤務体系、報酬体系、保
育学童一体型施設の開設、大学院進
学支援制度等、さまざまな仕組みを
構築しています。その中から柔軟な
勤務体系、大学院進学支援制度につ
いて以下に紹介します。

◆柔軟な勤務体系「働き方、自由自在」

当ステーションは、看護師が希望
する働き方に合わせて3パターンの
勤務形態(パートタイム型、時短型、
フルタイム型)を用意しています。各
勤務形態の条件の中で、自由にシフ
トを組み合わせることができます。勤
務希望を提出する時は、休みの希
望を出すのが一般的かと思いますが、
当ステーションでは働きたい時間
以外を、自動的に休みになります。

自由な働き方ができる理由は、
独自のシステムと保育園の完備にあ
ります。当ステーションでは、出勤
時間に応じた給与と訪問時間に応
じた訪問手当の2段階の報酬制度
を取り入れています。これにより、
報酬がたくさんほしい人は多く働
く、プライベートを重視する人は
バランスを取りながら働

く、という選択が可能になります。ま
た、勤務時間帯に関してはフルフレ
ックス制度を導入し、希望する時間
帯に働けるようにしています。さら
に、勤務者が不足する日や時間帯
の就業に対してインセンティブを付
与しており、フェアな報酬を受けら
れます。加えて、先に述べた保育学
童一体型施設「リカルドキッズガー
デン」は365日開園しており、ライ
フステージにより必要となるサポ
ートを会社が行うことで、看護師
の働きたいニーズに応えています。
看護師の働き方を「職場に合わせて
ライフスタイルを調整する」から、
「ライフステージに合わせて働き方
を選ぶ」へ移行させることで、一人
ひとりの生き方を尊重したいとい
うのが当ステーションの考えです。

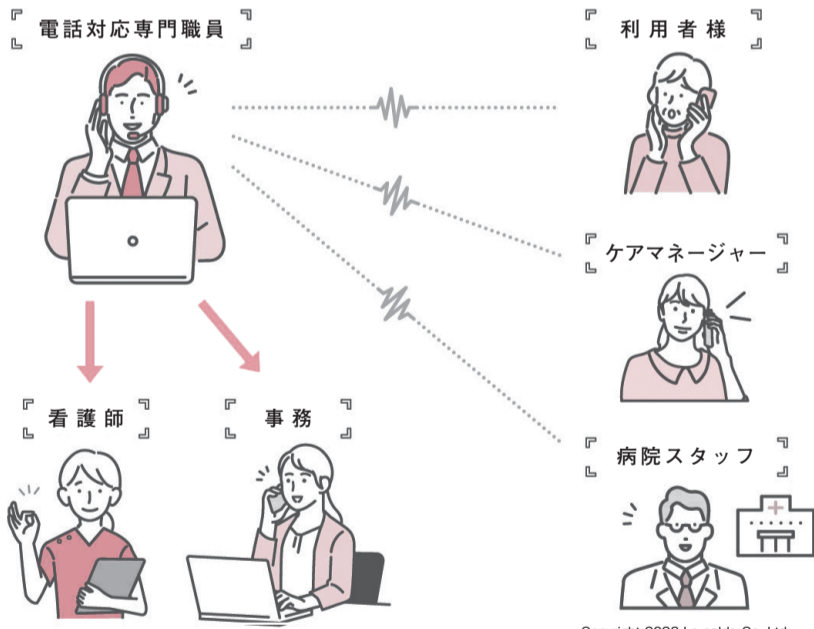
◆大学院進学支援制度

当ステーションでは、定期的に看護
師と面談を行い、本人の希望と特
性に沿ったキャリアパスを一人ひと
りに提示しますが、キャリアパスの
通過点として大学院進学を推奨し
ています。看護実践の場を離れず
に働きながら、有給で大学院に通
うことができる「リカルド大学院
奨学金制度」を設立しています。
入学金・授業料の全てを当社が
負担し、卒業後勤続年数に応じて
返済免除となる、給付型奨学金
制度です。また、在学中は本人の
希望により、課題達成支援や研
究サポートも行います。

本奨学金制度を利用して、当
ステーションから初めてがん看護
専門看護師(CNS)が2020年に
誕生しました。埼玉県の訪問看護
ステーションに所属するがん看護
CNSとしても、初めの一人です。
地域の在宅医療水準向上のため
に、今後も各分野のCNSの育成
を目標としています。2023年4
月現在、この制度を利用し大学
院へ進学している看護師が1人、
CNS獲得に向けて実習準備をし
ている看護師が1人います。

*

患者に質の高い看護を提供する
ためには、看護師が看護に集中
できる環境整備を進めることが
重要です。それは当ステーション
に限らず、看護師が働く全ての
医療機関や事業所に当てはまる
でしょう。看護業務の効率化を
進める上では、患者・利用者
に提供できる利益は何なのかとい
う視点が重要になると考えま
す。訪問看護ステーションにお
けるコールセンターの設置では、
看護師の電話対応時間を削減
できました。削減できた時間の
分、看護師は多くの利用者のも
とに訪問できるようになりました。
在宅医療の需要が高まる中、
地域の受け皿を広げていける
よう、当ステーションは引き続
き邁進してまいります。



●図 24時間稼働の電話対応専属部署(コールセンター)の体制(株式会社 Le-caldo Web サイトより転載)

コールセンターでは利用者やケアマネージャー、連携医療機関等からの問い合わせに一次対応し、内容に応じて最速部署へ業務を引き継ぐ。

訪問看護と介護 2023年5月号 Vol.28 No.3
特集 一段上の緊急対応
「生活」と「ケアチーム」をつなぎ、ケアの質を上げる
緊急対応においては、緊急対応を要するに至らした症状や状況の改善が欠かせません。ただ、それは最優先すべきものかもしれませんが、必ずしもそれだけ果たせばよいわけでもないようです。質の高い緊急対応は、療養者と家族が積み重ねてきた生活の連続と、それをサポートしてきたケアチームの連携が、途絶えず、つながることで達成されます。では、どのように状況を整理し、ケアを組み立てていくことでそれは可能になるのでしょうか。今回はそこを考えてみる特集です。 ●定価:1,650円(本体1,500円+税10%) 医学書院

オンライン教育は、もはや“トレンド”ではなく“メインストリーム”
看護教育のためのオンライン活用エッセンス【Web動画付】
今や対面と同じくらい重要になったオンラインでの教育。どちらが優れているかを議論する段階は終わり、いかに使いこなすかを先生方自身が検討し実践することが求められています。本書は、「知識を届ける」「思考・コミュニケーションを鍛える」「実践につなげる」「学びの効果(成果)を測る」という4つの教育のコアに焦点を当て、オンラインを使いこなすためのエッセンスを散りばめました。Web付録もお役立てください。
編著 政岡祐輝 北別府孝輔 山田修平 池辺諒
著
オンライン教育は一時のブームではない
オンライン教育のメリットを生かして、高品質の教育を実現しよう