

# 地域包括ケア病棟における 受け持ち看護師の役割意識の変化

—転入後1週間以内の電話面談を導入して—



米沢市立病院 藤倉恭子

# 米沢市立病院の概要

2023年11月,新病院開業予定



- |           |                       |
|-----------|-----------------------|
| ● 病院機能    | 急性期医療                 |
| ● 一般病床数   | 322床（ICU：5床含む）        |
| ● 入院基本料   | 一般：7対1、包括ケア：13対1      |
| ● 包括ケア病床数 | 54床                   |
| ● 看護方式    | 固定チームナーシング<br>継続受け持ち制 |

# 地域包括ケア病棟の概要

**【運営方針】** 患者・家族の治療や療養に対する意思決定支援を行い、安心して地域で暮らせるよう支援する。

- 看護師数 33名、（看護補助者12名）  
平均年齢：49歳
  - 対象患者（全科対応）  
炎症性疾患（誤嚥性肺炎、膀胱炎、胆管炎など）  
骨折治療後、認知症  
がん・心不全・腎不全の終末期
  - 病床利用率 90%（令和3年度）
  - レスパイト利用数 33名（令和3年度）
-

# 取り組みの背景

- 地域包括ケア病棟では、病態や家族背景が複雑な患者が増え、退院支援の困難さが増している。
- コロナ禍による面会制限により、家族が病状やADLの変化に受容できず、「退院」の言葉に不安を抱く家族が多くなっている。



受け持ち看護師の役割は何か？



# 取り組みの目的

地域包括ケア病棟転入後1週間以内に、受け持ち看護師がキーパーソンと電話面談を行うことにより、退院支援における受け持ち看護師の役割意識を高めることができる。

## 電話面談の定義

退院支援を進めるために、患者の現状を伝え、家族が抱える問題を知ることが目的とする。



# 取り組みの内容

1. 面談内容を統一化するためにマニュアルを作成する。信頼関係を築くことを目的とした「自己紹介」とオープンクエスチョンで「気がかり」を聴くこと。
2. 転入後1週間以内に、受け持ち看護師がキーパーソンと電話面談する。（R3年,7月に導入）
3. 電話面談導入前後に受け持ち看護師の役割意識の変化についてアンケート調査を行う。



# 電話面談のマニュアル

〇〇さんの△△さんでしょうか？

〇〇さんは、●月●日に、□□の目的でA病棟に移動されました。

退院まで担当させていただきます◎◎です。

面会制限させていただいている状況が続いてますので、ご挨拶のために、お電話しました。

何か気がかりなこと（気になること）はありますか？

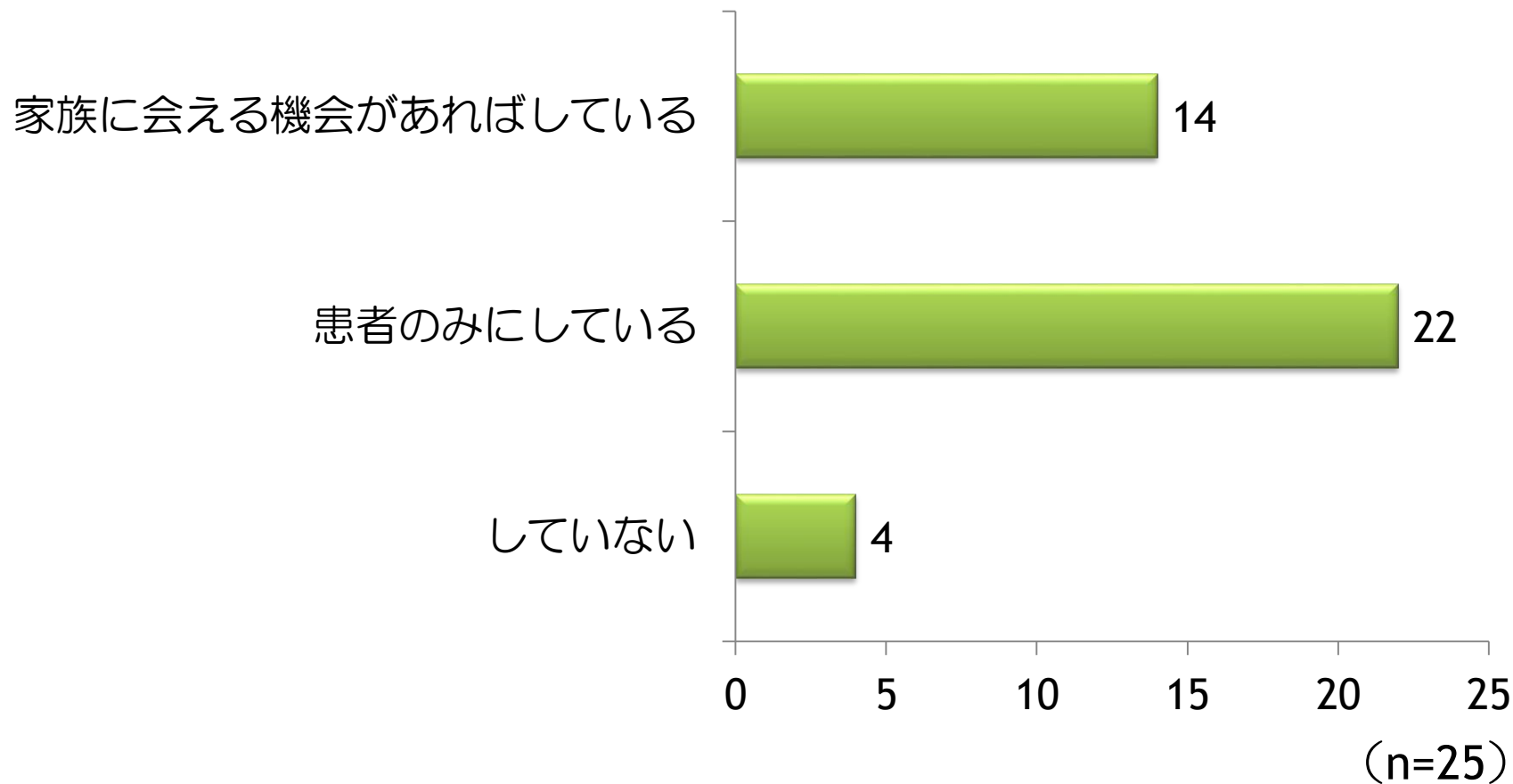


気がかりに対処し、医師やMSWとの面談、オンライン面会、リハビリ動画視聴などに繋いでいく。

# 電話面談導入前アンケート（R3年,6月）

## ①受け持ち看護師の自己紹介をしているか？

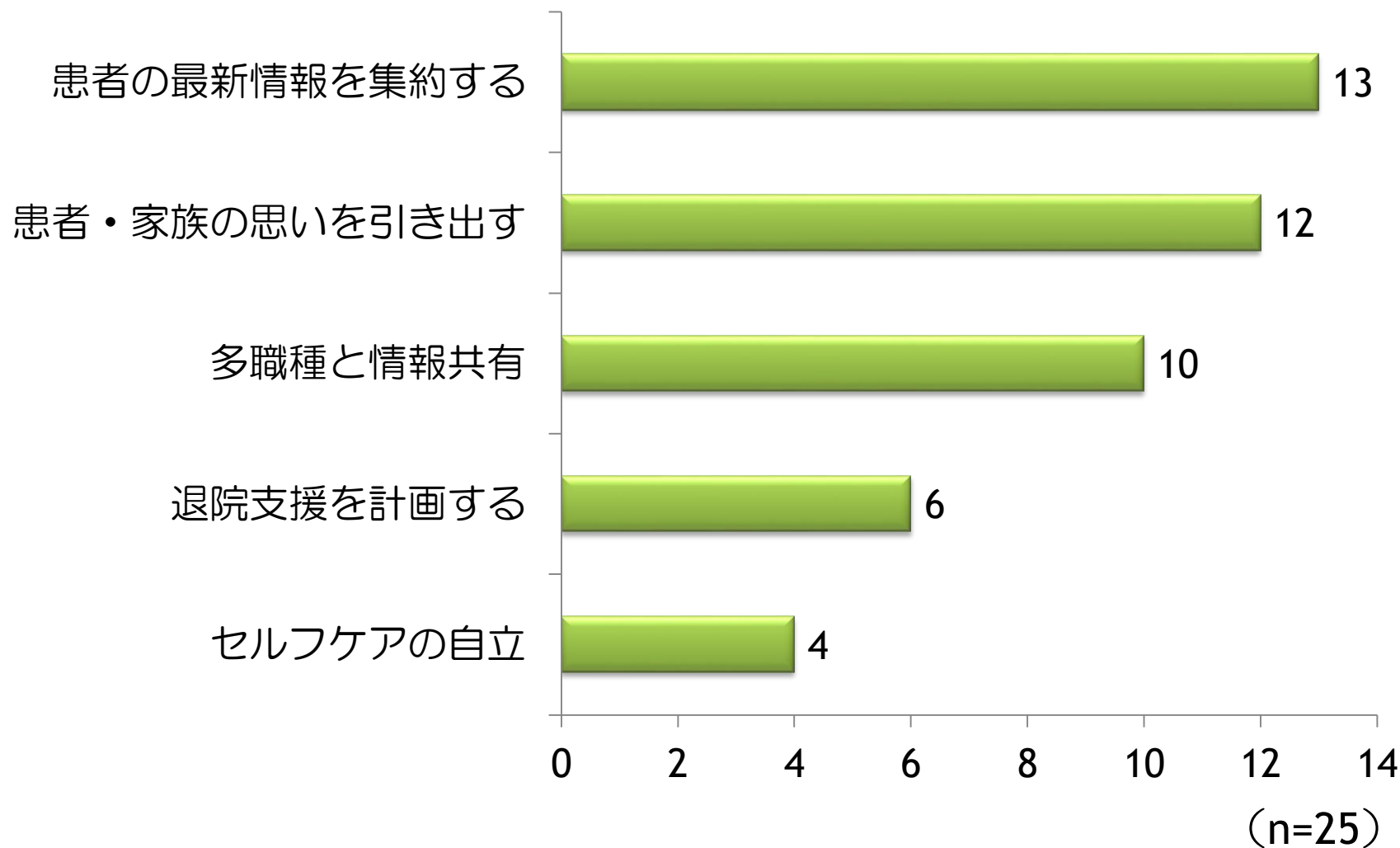
（複数回答あり）





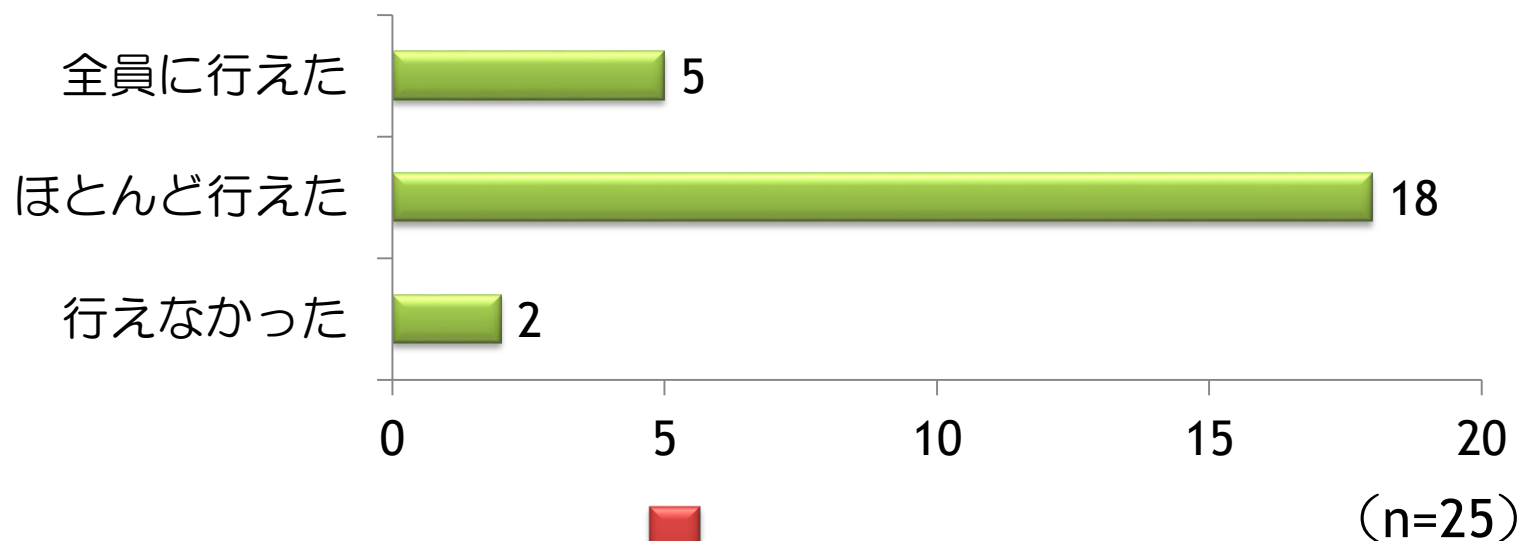
# 電話面談導入前アンケート（R3年,6月）

## ②受け持ち看護師の役割は何か？（複数回答あり）



## 電話面談導入6か月後アンケート（R4,1月）

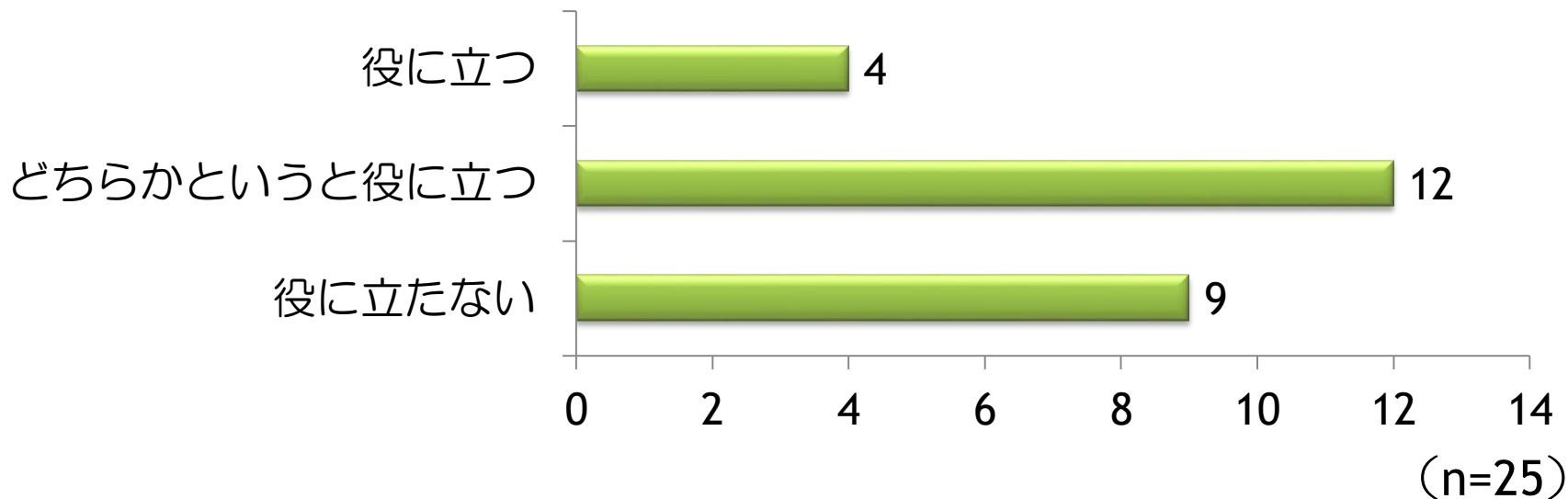
### ①電話面談を実施できたか？



電話で相手の気持ちを伺うのに困難感があり、躊躇していたが、マニュアルを作成しシステム化することで、約8割のスタッフが実施できた。

## 電話面談導入6か月後アンケート（R4,1月）

②電話面談は情報収集や家族の思いの理解に役立つか？

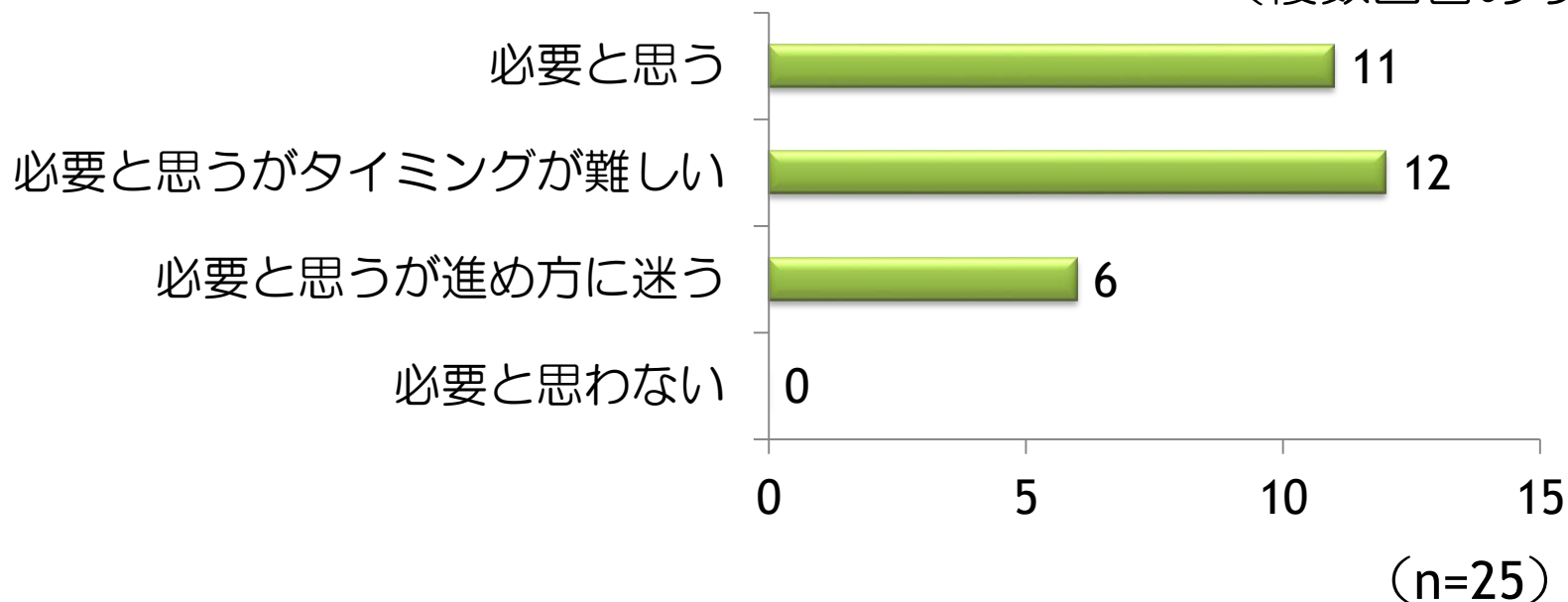


「気がかり」を聴くことで家族の様々な思いを知ることができた。しかし、退院支援に繋がる問題を聞き取ることができるとは限らない。

## 電話面談導入1年後のアンケート（R4,8月）

### ①退院支援を進めるのに電話面談は必要か？

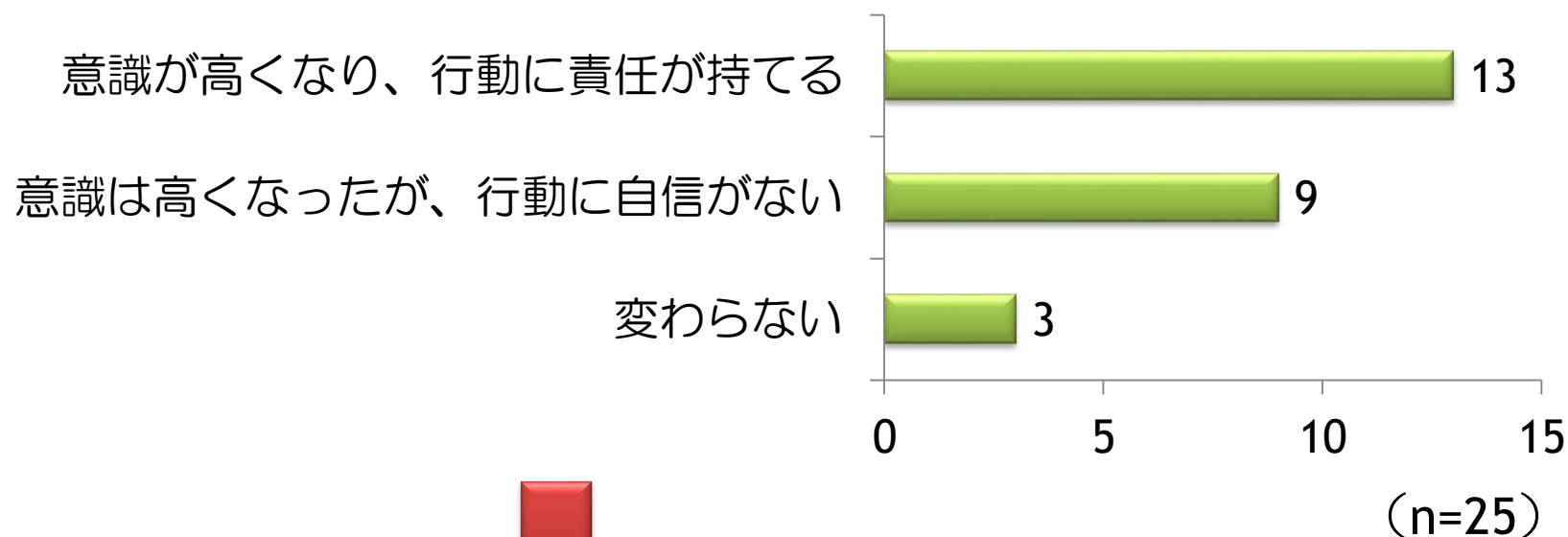
（複数回答あり）



電話面談は退院支援に必要な手段となる。

## 電話面談導入1年後のアンケート（R4,8月）

②受け持ち看護師として意識や行動に変化があったか？



退院支援の進捗をコーディネートすることが、受け持ち看護師の役割となる。

# 電話面談導入後の反応

## 【看護師の反応】

- 現状を伝えるだけで、家族が安堵するとわかった。
- 受け持ちと名乗るだけで家族と話しやすくなった。
- 積極的に問題解決に取り組むようになった。
- 名前を覚えてもらった時に意識が高まった。

## 【家族の声】

- 患者の状況を教えてもらって安心した。
- 相談して、療養先を決めることができた。
- 心配事が解消できた。



# 電話面談導入後の効果

1. 電話面談で家族の気がかりを聴くことは、退院支援を進める上で重要な手段となった。
2. 電話面談で自己紹介することは、家族との信頼関係構築に繋がり、受け持ち看護師としての役割意識を高めることができた。



# まとめ

- コロナ禍で面会制限となり、家族と対面する機会がない状況で、患者の状態を伝え、家族の意向を確認することの難しさを感じている。
- 今回の取り組みで、電話面談を繰り返し行う間に、コミュニケーション技術が向上し、家族と信頼関係を築くことができ、退院支援を進める自信に繋がったと考える。
- 入退院支援に必要な入院後1週間以内の面談にも、電話面談の手法やコミュニケーション技術を活用していきたい。





# 今後の課題

電話面談導入後のアンケート結果から、電話面談で家族の意向を把握するだけでは退院支援の問題を明らかにすることは難しいと感じていることもわかった。面談する前に、病状やADLの回復の見通しを踏まえた問題をアセスメントしておく必要があり、多職種カンファレンスの強化が今後の課題である。