

資料2

令和7年度 第2回在宅医療推進協議会訪問看護部会

【報告 1】

令和7年度 訪問看護相談窓口の相談状況(4月～9月)



神奈川県健康医療局保健医療部医療整備・人材課人材確保グループ

令和7年11月27日

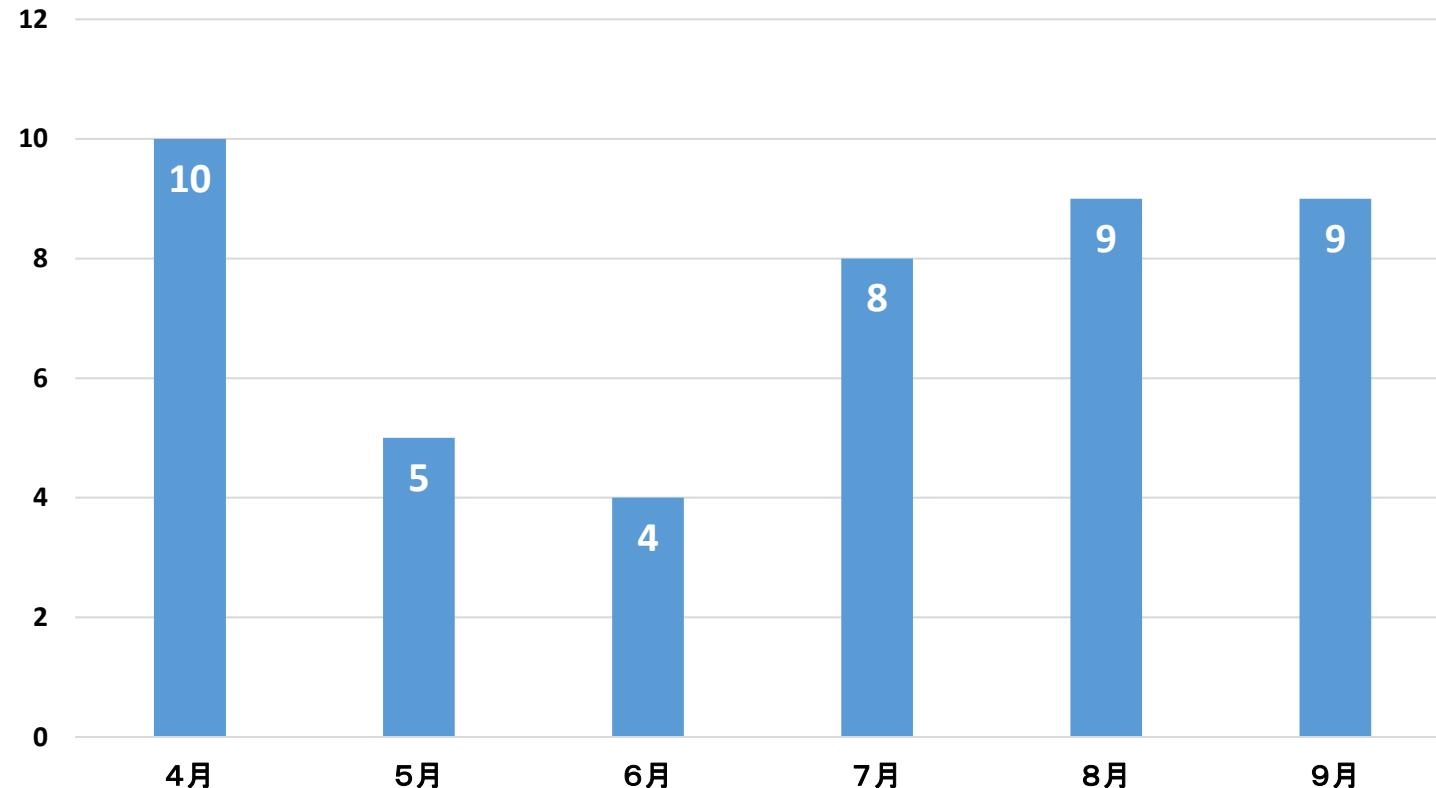
＜訪問看護師支援事業＞ 県委託事業

訪問看護相談窓口を設置し、対象者からの相談を受け付け、相談を実施し、相談内容を記録する。

項目	内容
目的	県内訪問看護師等の相談に対応し県内訪問看護ステーション運営の支援
方法	メールでの対応
日時	週2回(火・木) (1日の対応時間は4時間程度)
対象者	県内訪問看護ステーションの管理者、県内訪問看護事業所等に就業する看護職員等
相談内容	訪問看護の制度に関すること、訪問看護サービスに関すること、運営・経営に関すること、就業に関すること等
記録	対応ごとに、相談日時、対応完了日時、相談者情報(氏名、就業先、職種、連絡先)、相談内容、回答内容を記録
広報	相談窓口の情報及び利用方法について、ホームページ掲載等
対応	ステーション運営や在宅医療に十分な専門的知識を有し、課題解決に導く十分な知見を有している者

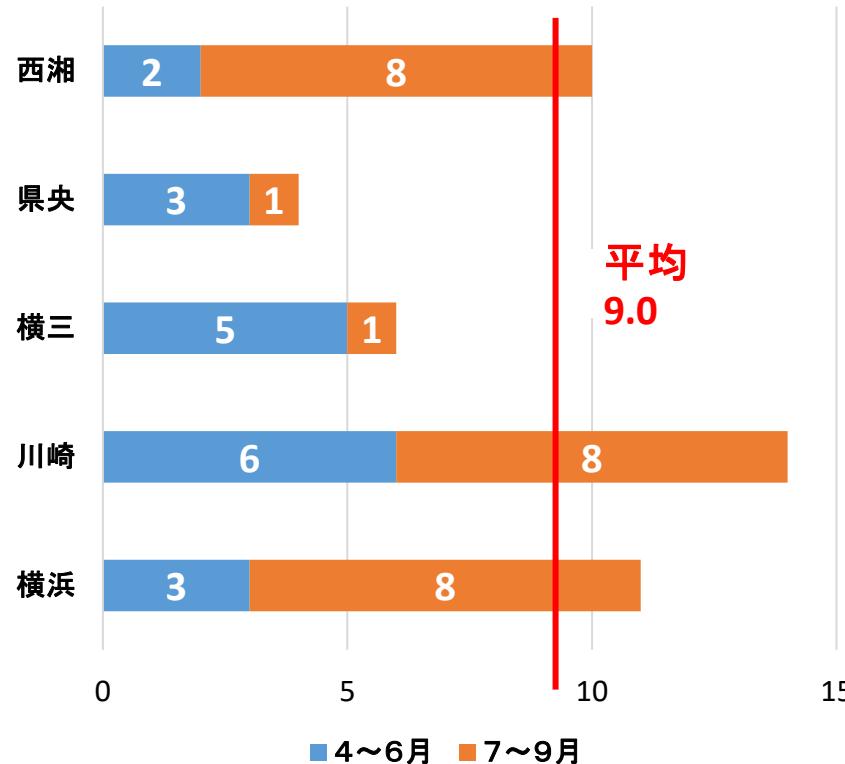
相談件数は4月、8月・9月、7月の順で多い。

訪問看護相談状況 月別相談件数
(4~9月) n=45

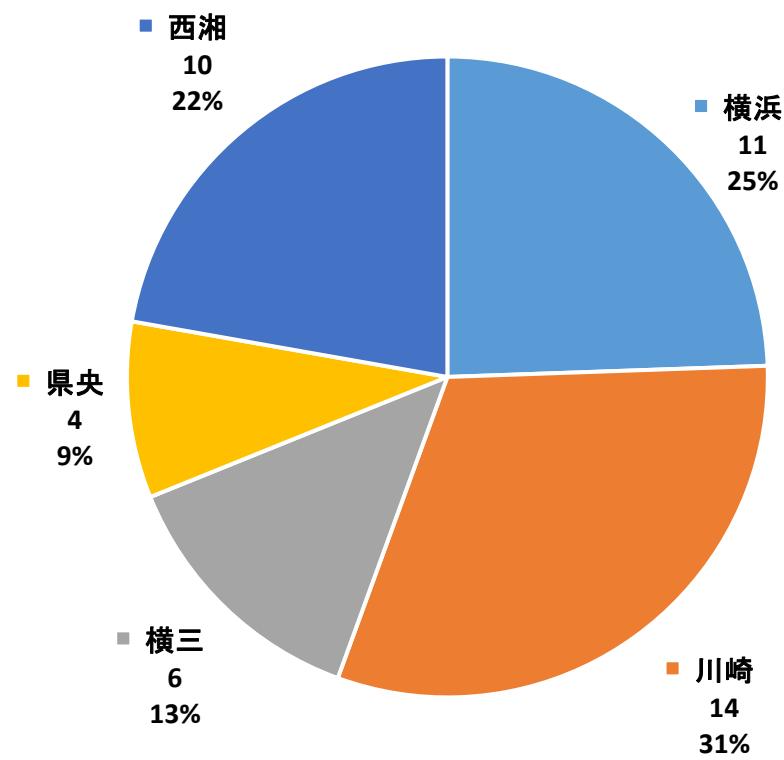


相談件数の地域別平均は9.0件で、川崎・横浜・西湘地区の順で多い。

訪問看護相談状況 地域別件数
(4~9月) n=45



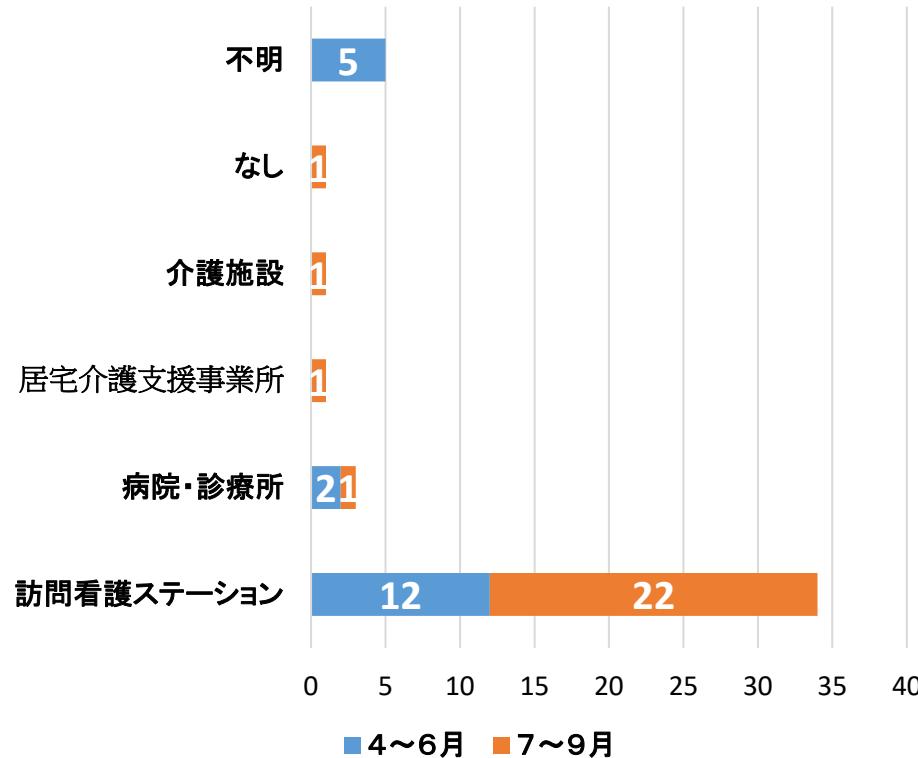
訪問看護相談状況 地域別割合
(4~9月) n=45



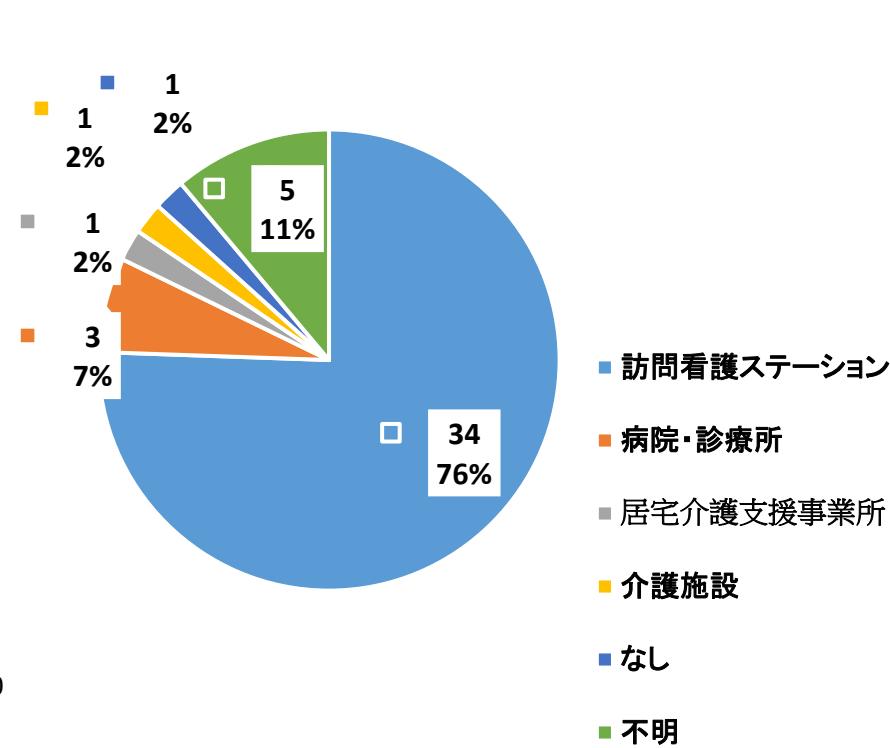
訪問看護相談窓口の設置・相談受付

施設種別では、訪問看護ステーションが76%、病院・診療所が7%で合わせて8割を超えている。

訪問看護相談状況 施設種別件数
(4~9月) n=45

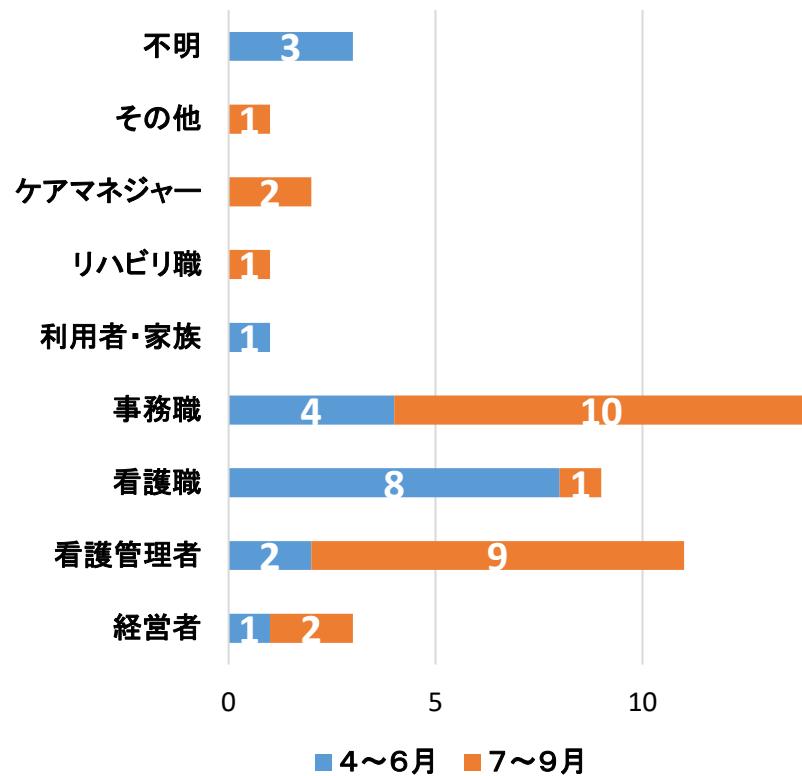


訪問看護相談状況 施設種別割合
(4~9月) n=45

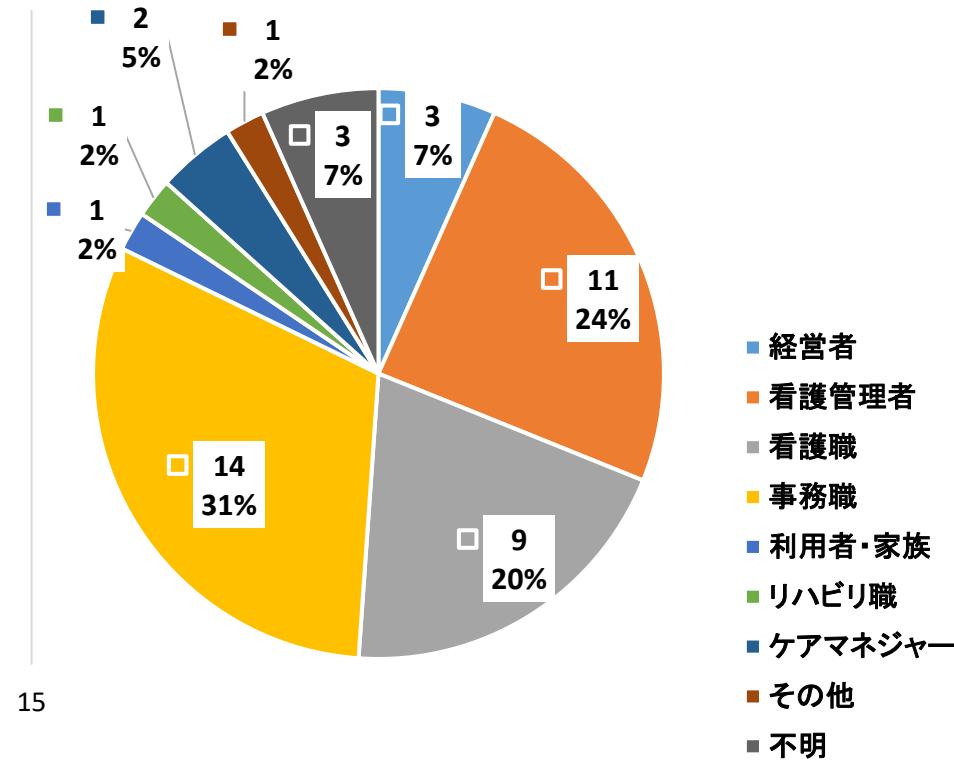


相談者別では、看護管理者24%、看護職20%で看護職が約4割を占めている。事務職31%と看護職に次いで多い。

訪問看護相談状況 相談者別件数
(4~9月) n=45

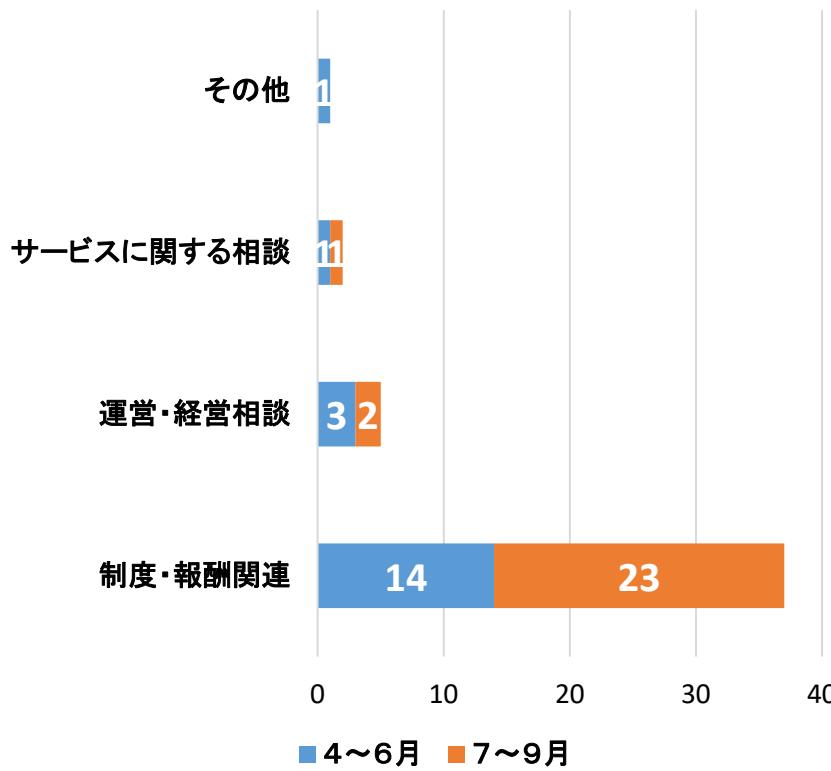


訪問看護相談状況 相談者別割合
(4~9月) n=45

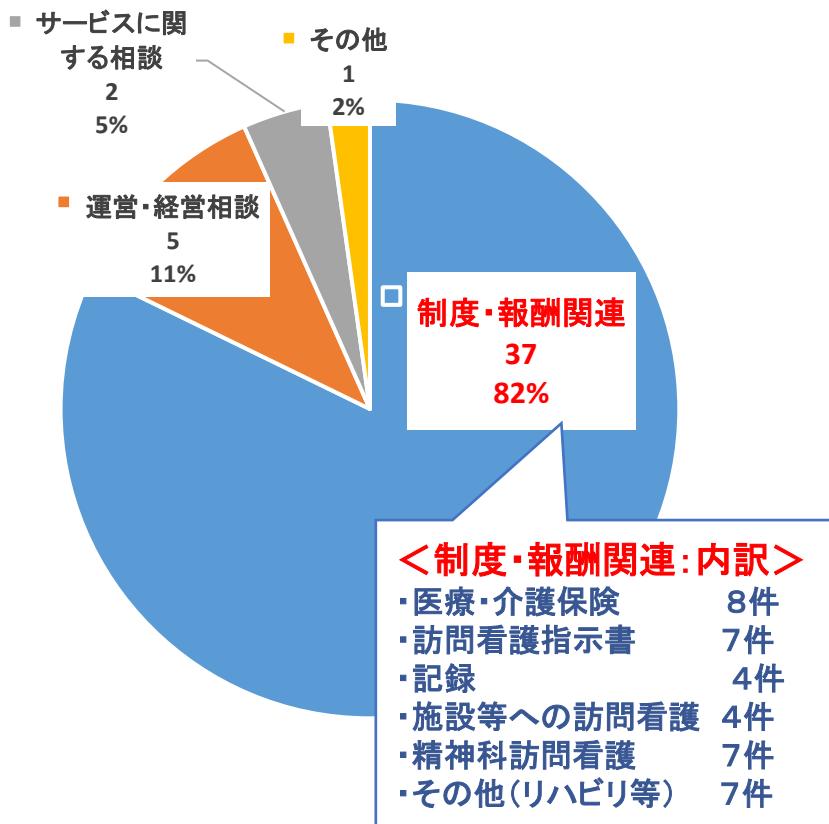


相談内容は、制度・報酬関連が80%を占め、内訳では医療・介護保険や訪問看護指示書、記録等に関する内容が多い。

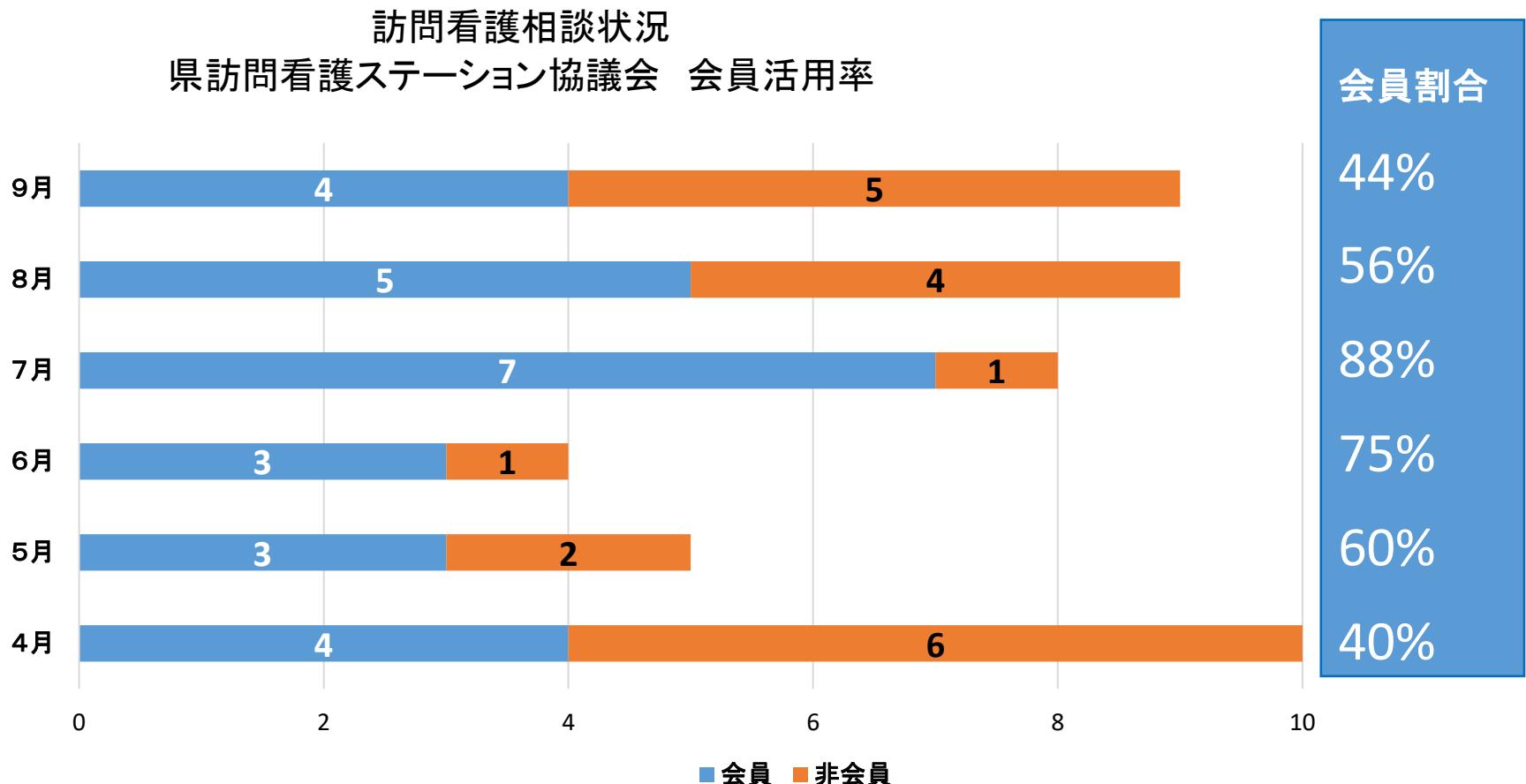
訪問看護相談状況 相談内容別件数
(4~9月) n=45



訪問看護相談状況 相談内容別割合
(4~9月) n=45



相談事業を活用した県訪問看護ステーション協議会の会員の割合は40%～88%だった。



【訪問看護相談窓口（4～9月）相談内容から考察】

○制度・報酬関連の質問が82%と一番多く、また事務職員からの質問（31%）が管理者からの質問（24%）を上回る

⇒請求業務は管理者の責務として事務職員と疑問点を共有したうえで、管理者から相談をすることが望ましい

○訪問看護指示書のPDFでの交付（主治医）、訪問看護計画書、訪問看護報告書の電子的保存や発行及び電子的押印などDX化についての相談が複数ある

⇒医療DX化に伴い相談数増加の見込み。相談を受ける側も資料検索等、回答に費やす時間をする

○訪問看護の制度や運営に関する以外に、訪問看護の自費契約や市町村の自主事業、苦情相談等、他の相談窓口を案内したり、相談内容に沿う窓口を紹介したりする場合がある

⇒対応が多岐にわたるため、相談を受ける側が他の対応窓口との連携をする

○気軽に相談できる窓口ではあるが「訪問看護業務の手引き（社会保険研究所）」「指定介護保険事業者のための運営の手引き（神奈川県）」などで確認できる内容も多い

⇒「手引き」の記載箇所を案内し、相談者自身が根拠が理解できるようにする

○一つの相談フォームに複数の相談がある、回答送付後に同じ相談をしてくる方が複数いる

⇒フォーム記載方法や回答送信時の件名の明確化等、相談の際のルール決めが必要

相談窓口の活用意義

管理者研修の効果的活用や相談窓口のタイムリーな活用

⇒ 看護管理者等がステーションを円滑に運用できる
訪問看護の質の向上に寄与

