

経営面から見た訪問看護ステーションの考察
—知名度を高め、経営の安定化をはかる—

菊地 美津子

訪問看護ステーション小白川 主任看護師・介護支援専門員

山形県山形市小白川 2-3-31 TEL : 023-624-1572

高橋 直美

山形県立保健医療大学看護学科 助教

山形県山形市上柳 260 TEL : 023-686-6611

提出日 平成 20 年 8 月 31 日

— 目 次 —

緒言	1
対象と方法	1～2
研究期間	2
分析方法	2
倫理的配慮	2
結果	
1. 広報活動	3
2. アンケート調査	3～5
考察	5～6
結論	6～7
質問紙調査結果	表 1～8

緒言

平成3年の老人保健法等の改定により在宅の寝たきり老人等を対象に始められた訪問看護制度は、平成12年の介護保険法の創設によって在宅で生活している要介護者に対しても提供されるようになり、保険下での利用対象が大きく拡大された。このことから訪問看護利用者は年々増え、平成18年9月現在訪問看護ステーション(以下、ステーションとする)における要介護者および要支援者の利用者数は23万人にのぼり、健康保険等の利用者も含めると29万人以上の人々が訪問看護を利用し在宅での生活を送っている¹⁾。利用者の要介護度および要支援別で1ヶ月間の平均訪問回数をみると、要介護度が高くなるに従い訪問回数は多く、年齢段階別でみると、介護保険法では80～89歳が、健康保険等では40～64歳が最も多くなっており、訪問看護を利用する目的が多様であることが推測される。

訪問看護利用者が増える中、ステーション数は平成18年に5,470ヶ所となったが、同年に行われた訪問看護・家庭訪問基礎調査では、22.7%のステーションが経営的に赤字見通しという結果であった²⁾。訪問看護は対象者が在宅で主体性をもって健康の自己管理と必要な資源を自ら活用し、生活の質を高めることができるようになることをめざしている³⁾にもかかわらず、経営的に困難を期しているステーションが少なくないという厳しい現状にある。当ステーションも例外ではなく、利用者数が収益に直結するために利用者獲得が大きなハードルとなり、経営が不安定な状況にある。原因としてケアプランを作成する介護支援専門員や、訪問看護の指示を出す立場にある医師に訪問看護自体が認識されていない、利用方法が浸透していない、当ステーションの知名度が低い等が推測されたことから、利用者拡大を図っていくためには、従来行ってきた訪問看護のPR活動だけでなく、多数あるステーションの中から選ばれるための利用者獲得に向けた活動が重要と考える。

そこで本研究では、訪問看護のPR活動の一環として居宅介護支援事業所訪問による広報活動と地域行事への参加、さらに当ステーションにおける訪問看護依頼の大半が介護支援専門員である現状から介護支援専門員を対象とした質問紙調査を行い、利用者を獲得し訪問看護回数を上げていくための具体的活動の示唆を得ることを目的とした。

対象と方法

1. 方法

1) 広報活動

- ・当ステーション独自に訪問看護についてのパンフレットを作成
- ・これまで面識のなかった居宅介護支援事業所を訪問し、パンフレットを配布しながら当ステーションおよび訪問看護についての説明やPRを実施。
- ・地域住民が多く集まる行事に参加し、住民にパンフレットを配布しながら訪問看護に

ついて説明や質疑応答を実施。

2) アンケート調査

(1) 対象

平成 20 年 2 月 1 日現在で山形市の介護保険事業所情報に掲載されている地域包括支援センターおよび居宅介護支援事業所計 80 ヶ所の中から、訪問看護事業のみ併設しているセンターおよび事業所を除いた 50 ヶ所に所属している全介護支援専門員 143 人を対象とした。

(2) 方法

地域包括支援センターおよび居宅介護支援事業所に自記式質問紙を持参し、回答後の返送を依頼した。

(3) 調査項目

- ・介護支援専門員の属性：年代、取得資格名、経験年数、所属する事業所の種類および併設居宅サービスの種類
- ・訪問看護利用状況：利用の有無、利用方法の不明な点の有無、利用検討の有無、相談の有無および相談相手
- ・訪問看護利用のきっかけとなること
- ・訪問看護ステーションのスタッフが事業所を訪問することの必要性
- ・訪問看護ステーションとの連携について

2. 研究期間

平成 19 年 9 月～平成 20 年 8 月（アンケート調査期間：平成 20 年 6 月 15 日～7 月 2 日）

3. 分析方法

分析には統計ソフト SPSS16.0 for Windows を用いた。自由記載は、研究者が単文にまとめコード化し、類似の内容を整理し集計した。

4. 倫理的配慮

対象者には、調査研究の主旨および自由意思により回答すること、回収後の調査用紙は厳重に管理すること、回答内容は統計的に処理し、個人や事業所名が特定されないようにすることを記載した文書を同封し協力と同意を求め、調査用紙が返送されたものについて同意が得られたとした。

また、本調査は、当ステーションが所属する開設主体の訪問看護総括室と訪問看護ステーション運営会議の了承を得て実施した。

結果

1. 広報活動

1) 居宅介護支援事業所への訪問

2007年9月、これまで訪問看護の依頼がなく、面識のなかった居宅介護支援事業所9ヶ所を訪問し、パンフレットを配布しながら当ステーションおよび訪問看護についての説明やPRを実施した。その直後、訪問した2ヶ所の事業所から新規の訪問看護の依頼があった。

2) 地域行事への参加

2007年10月、地区文化祭に参加し、健康介護コーナーを担当。また、2008年2月、介護老人保健施設主催「家族介護者教室」で講義を担当。この際、来客者に「訪問看護について知っているか」を口頭で質問を行ったところ、文化祭の健康介護コーナーへの来客者48人中10人(20.8%)が知っていると答えたが、家族介護者教室においては参加者33人中12人(36.3%)が知っていると答えていた。さらに「当ステーションを知っているか」を質問したところ、文化祭では「知っている」と答えたのは1人(2.0%)、介護者教室でも1人(3.0%)であった。当ステーションは県総合社会福祉センター内に事務所を構えているが、このセンターに出入りしている民生委員からは「知らなかった」との声が聞かれた。

2. アンケート調査結果

調査対象の居宅支援事業所50ヶ所に調査用紙を持参し、介護支援専門員143名に調査の依頼をしたところ、111名から回答が得られた(回収率・有効回答率77.6%)。

1) 介護支援専門員の属性(表1)

- ・年代：40歳台が42人(37.8%)で最も多く、次いで30歳台が34人(30.6%)、50歳台が24人(21.6%)の順であった。
- ・資格：介護福祉士が51人(45.9%)で最も多く、次いで看護師が26人(23.4%)、社会福祉士が17人(15.3%)、保健師が5人(4.5%)の順であった。その他は歯科衛生士、鍼灸師、マッサージ師などであった。
- ・経験年数：介護支援専門員となつてからの年数は、1年未満が7人、1年～3年未満26人、3年～5年未満が17人、5年以上が54人、無回答は7人であった。平均経験年数は4.8±2.7年であった。
- ・介護支援専門員が所属する事業所：居宅介護支援事業所に所属しているが80人(72.1%)、地域包括支援センターが28人(25.2%)、無回答は3人(2.7%)であった。
- ・併設居宅サービスの種類：通所サービスが68人(61.3%)と最も多く、次いで訪問介護が56人(50.5%)、短期入所施設が36人(32.4%)、訪問看護が20人(18.9%)、訪問入浴15人(13.5%)、訪問リハビリ9人(8.1%)の順であった。

2) 訪問看護利用の有無 (表 2)

「現在利用している」が 97 人 (87.4%)、「過去に利用したことがある」が 9 人 (8.1%)、「利用したことなし」が 5 人 (4.5%) であった。

3) 訪問看護の利用方法や活用方法などについての不明の有無と内容 (表 3-1.3-2)

「不明な点がある」が 59 人 (53.2%)、「ない」が 47 人 (42.3%)、無回答が 5 人 (4.5%) であった。「ある」と答えた 59 人に対しどのようなことが不明か (複数回答) を質問したところ、「担当医との連絡をどのように行なったらいいかわからない」が 33 人 (55.9%) で最も多かった。次いで「訪問看護を利用する必要があるのかの判断がつかない」が 27 人 (45.8%)、「緊急時や休日の対応体制がわからない」が 19 人 (32.2%)、「どのような看護師が訪問してくれるのかわからない」が 18 人 (30.5%)、「どこまで訪問してもらえるのかわからない」が 16 人 (27.1%) の順であった。

4) 訪問看護の利用を検討したが、利用に至らなかったことの有無と理由 (表 4-1.4-2)

「利用に至らなかったことがある」が 47 人 (42.3%)、「ない」が 59 人 (53.2%)、無回答が 5 人 (4.5%) であった。利用に至らなかった理由 (複数回答) として、「家族が必要としていない」が 28 人 (20.9%) で最も多かった。

5) 訪問看護利用について相談をしたことがあるかの有無と相談相手 (表 5-1~5-3)

「相談したことがある」が 96 人 (86.5%)、「ない」が 14 人 (12.6%) であった。相談した相手として、「事業所内の介護支援専門員」が 61 人 (63.5%) と最も多く、「訪問看護ステーション」が 54 人 (56.3%)、「担当医」が 31 人 (32.3%) であった。相談したことがない理由として、「相談するケースがない」が 9 人であった。

6) 今後どのような情報や機会があれば訪問看護利用のきっかけになると思うか (複数回答) (表 6)

「訪問看護師と研修の機会や情報交換の場がある」が 43 人 (38.7%) で最も多く、「訪問看護の PR 活動がある」「利用者や家族からの希望がある」が 31 人 (27.9%)、「他事業所の介護支援専門員と研修会の機会や情報交換の場がある」が 24 人 (21.6%)、「訪問看護師が定期的に事業所を訪問する」「山形市情報公開画面からの訪問看護ステーションに関する情報」が 16 人 (14.4%)、「訪問看護を利用して効果のあった利用者と接する機会がある」15 人 (14.4%)、「訪問看護ステーションのホームページからの情報」18 人 (14.4%)、「友人や家族からの紹介」9 人 (14.4%)、「ケアマネ 110 番」2 人 (14.4%)、「その他」12 人 (14.4%)、無回答 10 人であった。

7) 今後訪問看護ステーションのスタッフが定期的に事業所を訪問することについて (表 7-1.7-2)

「必要である」が 46 人 (41.4%)、「必要ない」51 人 (45.9%)、無回答が 14 人 (12.6%) であった。「必要である」と回答した理由 (自由記載) として、ステーションと情報交換ができるといった内容の記載が最も多かった。他には質問や相談がしやすい、面識を持つことができるなどのカテゴリーに分けられた。

8) 今後訪問看護ステーションに望むこと、訪問看護ステーションとの連携について（自由記載）（表 8）

41 人から回答を得た。医学的知識が乏しいため医師、訪問看護師との情報の共有を図って欲しいと望んでいる記載が最も多く見られた。他には医師との橋渡しの役割、相談しやすい体制作り、連携に関する内容などのカテゴリーに分けられた。

考察

1. 広報活動

これまで当ステーションでは、訪問看護の PR 活動として開業医を訪問し、パンフレットを配布するなどの活動を行ってきた。しかしあきらかな利用者数の増加にはつながらず、経営面に波が生じている状況であった。今回新たに PR 活動の一環として、これまで依頼がなく、面識のなかった居宅介護支援事業所 9 ヶ所に当ステーション独自で作成したパンフレットを配布し面識を持ったところ、直後に新規の訪問依頼があった。この結果は、直接ステーションのスタッフが訪問したことで、顔の見える関係性が構築され、訪問依頼に結びついたことは広報活動の成果と考える。さらなる利用者獲得を図っていくためには、訪問看護依頼の大半が介護支援専門員である現状を踏まえ、今後も居宅介護支援事業所を訪問し、新たな関係形成に向けた対策を検討していく必要がある。

以前より訪問看護利用者から当ステーションがどこにあるのか、訪問看護をもっと早くから知っていたら利用していたのにといいた声が聞かれ、認知度の低さが利用者獲得の大きなハードルになっていることを実感していた。今回地区文化祭および家族介護者教室に参加し、地域住民に口頭質問を行ったところ、訪問看護を知っている人が想像以上に少ない結果であった。また当ステーションについて地域住民から全く認知されていない、さらには当ステーションがあるセンターに出入りしている民生委員でさえも認知しておらず、認知度の低さを痛感する結果であった。訪問看護の利用は医師や介護支援専門員の判断だけでなく、利用者や家族からの希望が最も重要である。そのため今後は一般市民を対象とした広報活動や地域行事への参加等、より活発な広報活動を検討していく必要があると考える。

2. アンケート調査結果

本調査で調査対象とした介護支援専門員 143 人のうち 111 人から回答（回収率・有効回答率 77.6%）が得られたことは、在宅療養における訪問看護への期待が大きいことが推測される。

訪問看護の利用状況を質問した項目において、「現在利用している」と回答した介護支援専門員が 86.5%と大半を占めていたことは、訪問看護を提供する側として大変心強い結

果であった。しかし、訪問看護の利用方法や活用方法などについて不明な点が「ある」と回答した人は53.2%にもものぼり、不明な点があるものの訪問看護を利用している状況であった。不明な点として、「担当医との連絡をどのように行ったらいいかわからない」が最も多く、訪問看護を利用することで生じてくる医師との関係に困難が生じていることが窺える。また「訪問看護を利用する必要性があるのかの判断がつかない」「緊急時や休日の対応体制がわからない」「どのような看護師が訪問してくれるのかかわからない」などの項目では30%以上の介護支援専門員が不明な点としてあげていたが、いずれもステーションとの関係性が構築されていれば解決できる内容である。今回の調査において、ステーションとの関係性について質問した項目がなく、現状に満足しているのかという判断ができない。しかし、訪問看護を利用している人が大半を占めているにも関わらず、不明な点があると回答した人が半数以上いたことは、介護支援専門員とステーションとの間に距離があり、その距離を縮める手段がないまま現在に至っていると考えられる。

訪問看護の利用を検討したが利用に至らなかったことが「ある」と回答した人のうち、「家族が必要としていない」と回答した割合は59.6%にもものぼり、先に行った地域住民への調査で訪問看護およびステーションの認知度が低かったことから、訪問看護が必要な状況と介護支援専門員が判断しているのにも関わらず家族は必要とせず、利用に結びついていないケースが多くあることが推測される。地域住民にいかに訪問看護を認知してもらい、必要性を理解してもらい、利用につなげていけるかも、今後利用者拡大への大きな鍵となるのではないだろうか。

今後どのような情報や機会があれば訪問看護を利用するきっかけとなるかについて、「訪問看護師と研修の機会や情報交換の場がある」をあげた人が最も多かった。今回の調査において介護支援専門員の半数以上が福祉系であることから、近年の多種多様な在宅医療の状況に医療知識のない福祉系の介護支援専門員は戸惑うことばかりではないだろうか。訪問看護師が定期的に事業所を訪問して欲しい、訪問看護師には情報の共有を図って欲しい、医師との橋渡しの役割を担って欲しいと考えている介護支援専門員が多かった結果からも、医療知識をもつ訪問看護師と交流の機会に面識を持ち、相談しやすい、依頼しやすい関係を作りたいと考えるのも当然である。これまで介護支援専門員と訪問看護師が共に集う交流会や研修といったものは耳にしたことがないが、今後交流する場を設けることができれば、今回の調査で得られたような介護支援専門員が訪問看護に対して抱えている様々な疑問や不安、要望などを解決できる機会になると考える。

結論

訪問看護ステーションの経営管理の鍵は、いかに利用者を獲得し、訪問回数を上げていくかが大きく関連している。今回行った広報活動および質問紙調査を通して、今後の経営

戦略として以下の示唆が得られた。

1. 介護支援専門員との顔の見える関係の構築が、利用者獲得につながる。
2. 地域住民への広報活動により、訪問看護自体の認知度が高まることで、利用希望者の増加が望める。

この研究は、財団法人 在宅医療助成 勇美記念財団の助成により行うことが出来ましたことを感謝いたします。

引用文献

- 1) 厚生労働省：「平成 18 年介護サービス施設・事業所調査結果の概況」
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/service06/kekka5.html>
- 2) 日本訪問看護振興財団：2006（平成 18）年度訪問看護・家庭訪問基礎調査報告書. 日本看護協会. 2007 ; 3
- 3) 日本訪問看護振興財団：新版訪問看護ステーション開設・運営・評価マニュアル. 日本看護協会出版会. 2007 ; 9

参考文献

- 1) 石橋志信：収入分析から見た訪問看護ステーションの成長戦略に関する考察. 日本看護学会論文集 第 36 回看護管理 2005 年. P80-82
- 2) 長谷部史乃, 九島久美子, 鳩野洋子, 渡部純子：介護支援専門員の訪問看護サービス活用の実態と課題. 保健師ジャーナル. vol160. No1. 2004. P50-56
- 3) 小川恵子：訪問看護ステーションにおける介護保険施行前後の比較からみた経営的評価. 日本在宅ケア学会誌. vol16. No1. 2002. P85-93
- 4) 鬼海博美：ケアマネジャーとして病院・訪問看護ステーションをつなぐ. 訪問看護と介護. Vol18. No3. 2003. P191-195

表1.介護支援専門員の属性

N=111

項目	n	(%)	平均値±SD
介護支援専門員年代(人)			
20歳台	6	5.4	
30歳台	34	30.6	
40歳台	42	37.8	
50歳台	24	21.6	
60歳台	3	2.7	
無回答	2	1.8	
資格の種類			
看護師	26	23.4	
保健師	5	4.5	
社会福祉士	17	15.3	
介護福祉士	51	45.9	
その他(複数回答)	9	8.1	
マッサージ師	1		
資格のみ	1		
歯科衛生士	2		
社会福祉主事	3		
社会福祉主事任用	1		
針灸師	1		
無回答	3	2.7	
介護支援専門員になってからの年数(年)(n=104)			4.8±2.7
事業所の種類			
居宅支援事業所	80	72.1	
地域包括支援センター	28	25.2	
無回答	3	2.7	
併設居宅サービス			
訪問看護	20	18.9	
訪問介護	56	50.5	
訪問入浴	15	13.5	
訪問リハビリ	9	8.1	
短期入所施設	36	32.4	
通所サービス	68	61.3	
その他(複数回答)	20	18.0	
グループホーム	3		
クワハウス	1		
身障療護	1		
シルバー住宅生活援助	1		
往診	1		
地域包括支援センター	2		
長期入所	1		
特養	4		
ケアハウス	1		
福祉用具	3		
有償の在宅福祉サービス	1		
老人福祉施設	1		
老人保健施設	1		
回答なし	2		
無回答	5	4.5	

表2.訪問看護利用の有無		N=111
項目	n	(%)
現在利用している(複数回答)	97	87.4
当ステーション	24	
他ステーション	85	
過去に利用したことがある(複数回答)	9	8.1
当ステーション	3	
他ステーション	8	
利用したことなし	5	4.5

表3-1.訪問看護の利用方法や活用方法などについて不明な点 N=111

項目	n	(%)
ある	59	53.2
ない	47	42.3
無回答	5	4.5

表3-2.どのような点が不明か N=59^{※1}

項目	n	(%)
サービスの具体的な内容	10	16.9
利用回数の判断がつかない	11	18.6
利用できる時間	3	5.1
緊急時や休日の対応体制	19	32.2
どこまで訪問してくれるのか	16	27.1
どのステーションを利用したらいいか	10	16.9
訪問看護ステーションの場所	1	1.7
利用する必要性の判断がつかない	27	45.8
利用開始までの手順(流れ)	7	11.9
担当医との連絡方法	33	55.9
どのような看護師が訪問するのか	18	30.5
その他	6	10.2

※1 訪問看護の利用や活用方法などについて不明な点がある59人が対象

表4-1.訪問看護利用を検討したが、利用に至らなかったことがあるか N=111

項目	n	(%)
ある	47	42.3
ない	59	53.2
無回答	5	4.5

表4-2.利用に至らなかった理由 N=47^{※1}

項目	n	(%)
利用料金が高い	10	21.3
家族が必要としてない	28	59.6
担当医が必要としていない	14	29.8
他の介護サービスで対応できる	6	12.8
その他	10	21.3

※1 訪問看護利用を検討したが利用に至らなかったことがある47人が対象

項目	n	(%)
ある	96	86.5
ない	14	12.6
無回答	1	0.9

項目	n	(%)
事業所内の介護支援専門員	61	63.5
他事業所の介護支援専門員	6	6.3
担当医	31	32.3
訪問看護ステーション	54	56.3
友人や親戚	1	1
その他	3	3.1
サービス事業所	1	1
他のサービス事業所	1	1
担当PT	1	1
保健師	1	1

※1 訪問看護利用について相談したことがある96人が対象

項目	n	(%)
相談するケースなし	9	64.3
無回答	5	35.7

※1 訪問看護利用について相談したことがない14人が対象

表6.今後どのような情報や機会があれば訪問看護利用のきっかけになると思うか N=111

項目	n	(%)
訪問看護師が定期的に事業所を訪問する	16	14.4
訪問看護のPR活動がある	31	27.9
訪問看護師と研修の機会や情報交換の場がある	43	38.7
訪問看護を利用して効果のあった利用者と接する機会がある	15	13.5
他事業所の介護支援専門員と研修の機会や情報交換の場がある	24	21.6
山形市情報公開画面に情報がある	16	14.4
訪問看護ステーションのHPがある	18	16.2
友人や家族からの紹介がある	9	8.1
利用者や家族からの希望がある	31	27.9
ケアマネ110番	2	1.8
その他	12	10.8
無回答	10	9

表7-1.訪問看護師が定期的に事業所を訪問することについて N=111

項目	n	(%)
必要である	46	41.4
必要ない	51	45.9
無回答	14	12.6

表7-2.「必要である」と回答した理由(自由記載) N=41^{※1}

カテゴリー	n
ステーションと情報交換ができる	16
質問や相談がしやすい	11
面識を持つことができる	10
ステーションや看護師の状況がわかる	4
連携の強化につながる	3

※1 「必要である」と回答した46人のうち41人が回答

表8. 今後ステーションに望むこと、連携について思っていること(自由記載) N=41^{※1}

カテゴリー	n
情報の共有を図って欲しい	14
医師との橋渡しの役割	7
相談しやすい体制作り	4
居宅サービス事業所間の連携の強化	4
訪問看護のPR活動	2
同行する機会	1
コミュニケーションスキル	1
その他	8

※1 41人の介護支援専門員が回答