

## 通所リハビリテーション利用者へのモニタリングの工夫

～相談援助技術を用いての中止者減少への取り組み～

介護老人保健施設 セージュ新ことに

○大野真里枝 大浦 明 清水 満 佐々木 千草

平戸 貴弘 安東 圭子 根本 忠典 加納 英雄

「はじめに」

通所リハビリテーション（以下、通所）の中止者数は平成 26 年度 98 名に対し、平成 27 年度は 129 名と、31 名増加した。中止理由の内訳は「入院・入所」、「死去」、「引越し」、「病院リハビリ・他事業所への移行」、「その他」の 5 つに分けられ、その中でも「病院リハビリ・他事業所への移行」は平成 26 年度 11 名に対し平成 27 年度 23 名である。中止者が増加した要因には「職員の対応が統一されていない」、「もっと活動やレクリエーションに参加させてほしかった」、「リハビリの内容を見直してほしい」等の通所サービスへの不満が挙げられる。また、そのような不満は介護支援専門員（以下、ケアマネ）からの連絡にて知る事が多く、施設側と利用者・家族との関係性が浅かったのではないかと考えた。そこで、利用者・家族との関係性を構築し、「中止者減少」を目的としたモニタリングの工夫の結果を報告する。

「方法」

通常行なわれる評価（短期目標、ケアプラン更新時の見直し等）に加えて、平成 27 年 12 月の新規利用者から 3 ヶ月毎に家族・利用者本人に電話連絡や面談を実施する取り組みを開始した（以下、「モニタリング」）。初回月は 9 名の利用者から開始し、月によっては 30 名前後の新規利用者に対して行い、平成 27 年 12 月～平成 28 年 12 月までの新規利用者 95 名にモニタリングを実施。

新規利用者に焦点を当てた理由は、施設との関係性が浅く、サービス利用に当たっての不安を抱えやすいと考えたからである。そのため、支援相談員より「困り事や気になる点はないか」、「現状のサービスで良いか」、「家での本人の様子」についての聞き取りと、家族の安心のため、利用時の本人の様子を具体的に伝えた。また、受容と傾聴等の相談援助技術を意識し、利用者・家族が必要としている情報を的確に把握することを心がけた。

聞き取り内容は、ミーティングにて介護職員やリハビリ職員へ報告し今後の対応について検討。検討内容を利用者・家族に再度連絡し、3 ヶ月経過をみて、次回のモニタリング時にその後の様子や変化について確認を行なった。また、ケアマネに対しては、聞き取った内容と今後の対応について報告し、施設の対応で気になる点や利用者・家族の状況等も合わせて確認した。利用者・家族・ケアマネからの聞き取り内容は、新規利用者の開始月ごとに分類し、モニタリングの 1 年の経過が分かるように 3 ヶ月毎の項目を設定して記録した。

## 「結果」

3ヶ月ごとのモニタリングを実施した際、家族から「他事業所へ移ろうか考えていた」、「相談しようか悩んでいた事があった」、「本当はもっとこうしてほしい」等の要望があり、利用者からは「他利用者との関係性で悩んでいる」、「体調が優れず、やりたいことができないのがもどかしい」等の悩みを抱えている事がわかった。ケアマネからは、「最近歩行状態が低下してきていることが気になる」、「家族と利用者本人のリハビリに対する思いの差異」等家族間に対する意見があり、それぞれ違った視点の意見を集約することで多面的にサービス内容を検討することが可能となった。また、介護職員やリハビリ職員へモニタリングの情報を早期に伝達することで要望に対処できた。

一方で、「出かけた際に段差をスムーズに上れ、リハビリの効果を感じている」、「手の振るえは日によって違うが、だいぶ動けるようになってきてよかった」、「馴染みの職員や利用者もできて楽しく通えている」等、サービスに対する満足感を聞くこともできた。状態が安定している利用者からは、電話・面談することで、気にかけてもらえていることへの感謝の声もあった。また、どの意見も送迎時やサービス利用時には聞くことのできない相談や要望が多く、モニタリングの必要性があると感じた。加えて、3ヶ月目よりも6ヶ月目、9ヶ月目に行なったモニタリングの方が、要望等をより多く聞き出すことができた。

## 「結論」

平成26年12月～平成27年11月までの新規利用者の中止者数は23名に対し、平成27年12月～平成28年11月までの新規利用者の中止者数が16名へ減少。さらに、「病院リハビリ・他事業所への移行」による中止者は、10名から4名へ減少し、「中止者減少」の目標を達成することができた。モニタリングは、受容と傾聴等の相談援助技術を意識して行うことで、利用者・家族との良好な関係性構築へと繋がったことを実感したため、今後も新規利用者を中心に3ヶ月ごとのモニタリングを継続していく。