

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～

北海道 札幌市

医療法人 耕仁会 介護老人保健施設 セージュ新ことに

地域連携相談課 支援相談員 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

施設概要

【所在地】

北海道札幌市北区

【開設】

平成9年10月20日

【定員】

通所リハビリテーション: 95名

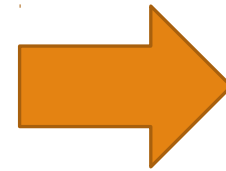
入所: 100名



通所リハビリテーション中止者数

平成26年度 98名

平成27年度 129名



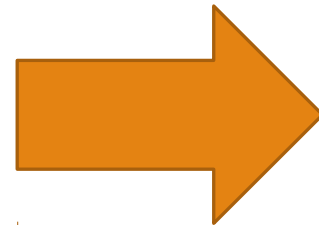
31名の増加

中止理由内訳

- ①入院・入所
- ②死去
- ③引越し
- ④病院リハビリ・他事業所への移行
- ⑤その他

病院リハビリ・他事業所への移行

平成26年度 11名
平成27年度 23名



12名の増加

中止者増加に至った要因

- ◆ 「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」

→ 不満を介護支援専門員(以下、ケアマネ)からの連絡にて知る事が多かった。

施設側と利用者・家族との関係性が浅かったのでは…

工夫したモニタリングの概要

◆ 通常行なわれる評価に加え、家族・利用者本人へ電話連絡や面談を実施

- ① 開始：平成28年3月
- ② モニタリングの頻度：3ヶ月ごと
- ③ 実施人数：95名（平成27年12月～平成28年12月まで）
- ④ 対象：平成27年12月以降の**新規利用者**

（施設側との関係が浅く、不安を抱えやすいため
新規利用者に焦点を当てる）

⑤ 聞き取り内容:

「困り事や気になる点はないか」

「現状のサービスでいいか」

「家での本人の様子」

⑥ 工夫した点:


- ・家族に連絡する際は、利用時の本人の様子を具体的に伝える。
- ・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。

モニタリングの工夫で把握した意見

利用者の意見

ご家族の意見

ケアマネの意見



モニタリングの工夫による効果

- ◆ それぞれ違った意見を集約することで多面的にサービス内容を検討が可能
- ◆ 「馴染みの職員や利用者もできて楽しく通えている」などサービスに対する満足感を確認
- ◆ 状態が安定している利用者からは、電話・面談することで、気にかけてもらえることへの感謝の声も多く挙がった
- ◆ 送迎時やサービス利用時に聞くことのできない相談・要望が多かった

結果

新規利用の中止者数

平成26年12月～平成27年11月	23名
平成27年12月～平成28年11月	16名

7名減少

「病院リハビリ・他事業所への移行」による中止者数(新規利用の方)

平成26年12月～平成27年11月	10名
平成27年12月～平成28年11月	4名

6名減少

「中止者減少」の目標を達成！

まとめ

◆ 中止者減少による平均通所者数増加

(平成28年6月79.4名→平成29年6月85.0名)

◆ 利用者・家族との**良好な関係性構築**へと繋がった

◆ 今後も新規利用者を対象とした3ヶ月ごとのモニタリングを継続していく