

利用者満足度を高めるために

新連載 第1回

リハビリテーション専門職の活躍

三郷ケアセンター（以下、当施設）は上尾中央医科グループ（以下、AMG）に属している。今年で開設26年目となり、AMG内の介護老人保健施設（以下、老健）では2番目に開設された。

AMGでは「高度な医療で愛し愛される病院・施設」を理念に、介護保険が始まる前から積極的にリハビリテーションに取り組んできた結果、開設当初はリハビリテーション専門職（以下、リハ職）は2人のみであったが、現在では理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・助手を合わせ計36人のリハビリテーション科となった。

当施設のリハ職がかかわる分野として、入所リハビリテーション・通所リハビリテーション・訪問リハビリテーション・地域支援事業がある。コロナ禍における安心安全を考慮したリハビリテーション科での利用者満足度を高める取り組みの一部をお伝えする。

人員の安定的な確保

利用者満足度を上げるためには、通常業務に加えさまざまなアプローチや他職種との連携が重要である。冒頭で当施設のリハ職人数を示したが、全国平均と比べて充実している（図1～3）。

人員確保のため毎年求人募集を行い、経験年数1年目の新入職も毎年ある。

入所リハビリテーション

老健のリハ職は個別リハビリの効率を考え、フロア兼務を行うのが一般的である。しかし、当施設ではコロナ禍での感染対策により一部の職員をフロア専従とした。

その結果、リハ職と介護看護職のコミュニケーションが密になり、ご利用者の抱える課題点をスピーディに共有かつ解決でき

るようになった。入所のご利用者は、コロナ禍でご家族との直接面会が制限され不穏になる方もいる。フロア専従のメリットを生かし、多職種連携による園芸活動・展示物作成・料理教室・季節行事・生活リハビリ・日光浴など、個別リハビリ以外でのかわりも増やし、コロナ禍のストレスを減らす努力を行った。展示物は施設内だけでなく、行政の支援により市民ギャラリーでも展示を行った（写真1）。

コロナ感染対策により、集団生活の中での大きな発声は懸念されている。しかし、発声は口腔機能を維持するために重要であり、嚥下機能にも影響する。当施設の言語聴覚士は口腔機能の低下を抑えるため、発声のない口腔体操を考案し、1日のプログラムに組み込んだ。当施設ホームページ¹⁾にも公開し、地域へも提供している。

図1 入所リハビリテーションにおける当施設のリハ職人数と全国平均の比較

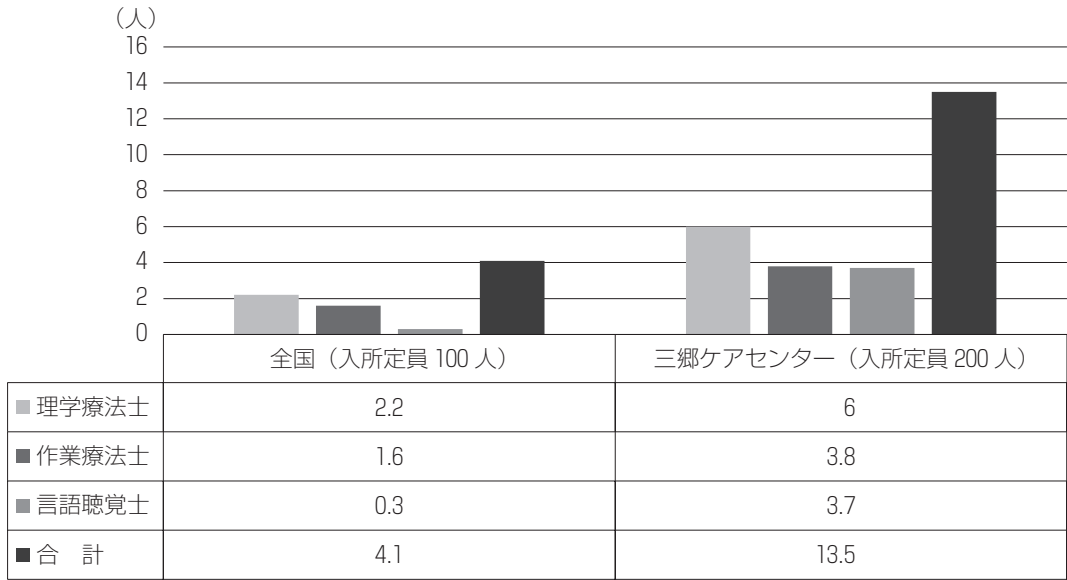
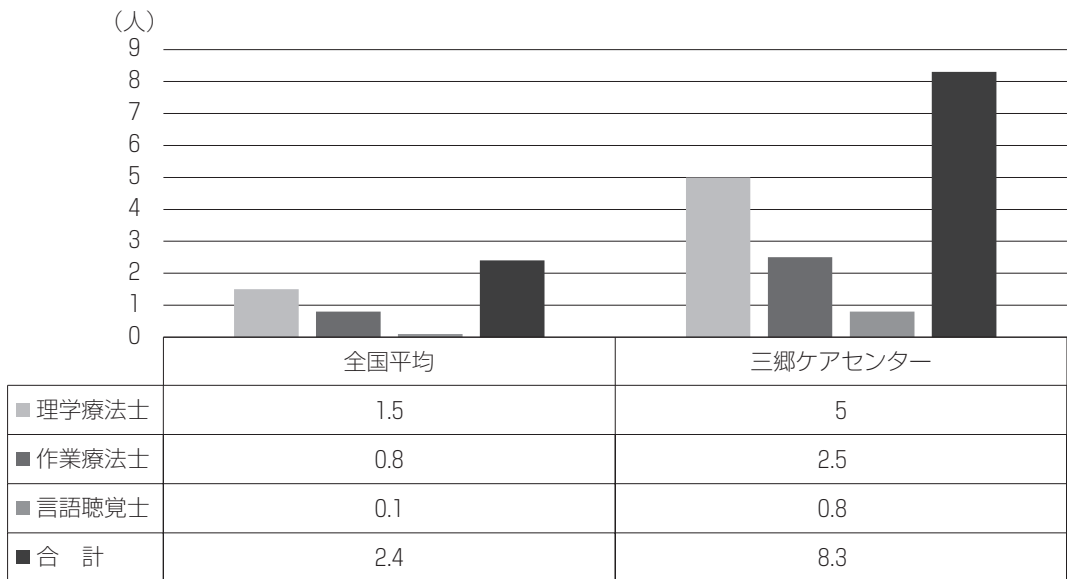


図2 通所リハビリテーションにおける当施設のリハ職人数と全国平均の比較



通所リハビリテーション

当施設の通所リハビリテーション（以下、通所リハ）では、6～7時間と1～2時間の二つの区分を運営している。ご利用者の個別性を重視し、目標となる活動と参加を意識した自宅でできる自主トレーニングを

個別に考案し、評価に基づいてリハ職が定期的に内容を修正している。施設でしかできない機器の使用は満足度が高くなるものの、通所リハの卒業も視野に入れているため、自己管理できる自主トレーニングを中心に提供している。

通所リハのメリットとして集団効果も活

図3 訪問リハビリテーションにおける当施設のリハ職人数と全国平均の比較

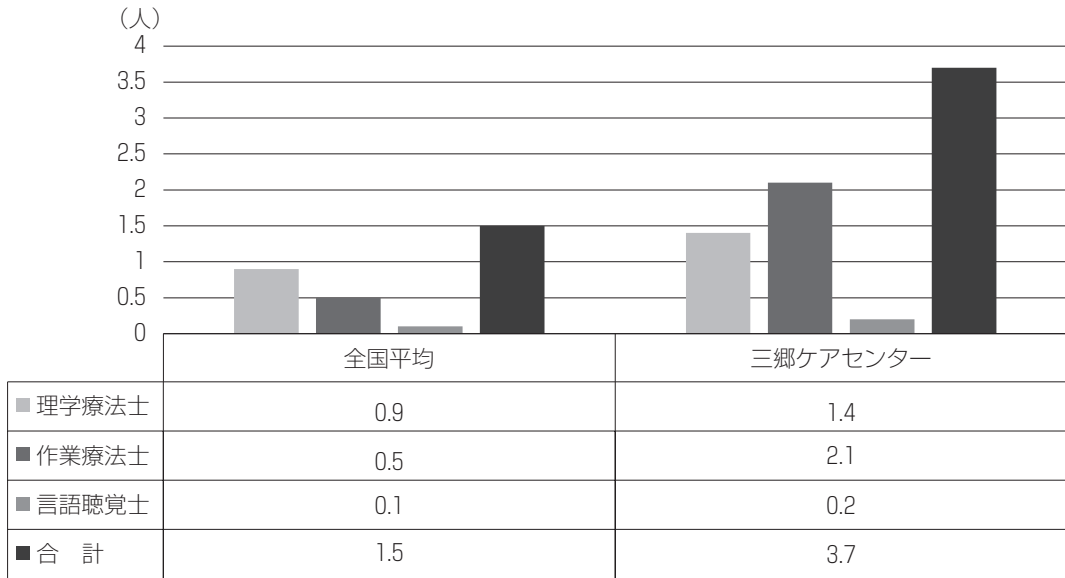


図1～3の出典：公益社団法人 全国老人保健施設協会（平成31年3月）「介護老人保健施設の目的を踏まえた施設の在り方に関する調査研究事業報告書」

※数値は全国平均が平成30年10月1日時点、当施設が令和4年4月1日時点



写真1 市役所内展示



写真2 集団体操

用している。通所リハの1日はリハ職による集団体操から始まる。介護看護職も手伝い、集団で立ち上がり運動などを行う。その効果は大きく、多くの方が参加されている（写真2）。

また、歩くことも重要なため、集団体操後は音楽に合わせて10分の歩行を介護看護職が見守りながら行う（写真3）。当施設は広く、通所リハの外周は約100mあり、歩行

の速い方は2周する。

コロナ禍で最初の緊急事態宣言時は多くのご利用者が通所リハを休んだが、早期に通所リハスタッフが訪問してリハビリを提供した。しかし、現在は訪問リハビリテーションへの切り替え対応をしている。簡単な体操の動画やチラシを作成し、配布やホームページでの発信も行った。

これらは、施設長が掲げる「地域のADL



写真3 集団体操後の歩行の様子

を下げない」というコンセプトから形になったものである。

訪問リハビリテーション

訪問リハビリテーションはご家族とコミュニケーションをとりやすいため、積極的に活動と参加に向けたアプローチを行っている。ご利用者が望むことは少し周囲が手助けすることで、実現できることが多い。

例えば、外出する目的に対し、公共交通機関を利用する際の注意点を伝え、一度一緒に利用すれば自信がつき、家族で解決できることも多い。活動と参加は、不安な気持ちを取り払うことが重要である。

2015年から一部のリハビリテーションマネジメント加算対象者にリハビリテーションマネジメント会議（以下、リハ会議）の実施が義務付けられた。リハ職がマネジメントを行うことで、ご利用者やご家族の想いを実現できることはやりがいがある。最終的には通所・訪問を含め、リハ会議をすべての対象者に実施することを目指している。



写真4 健康講座専門職派遣時の様子

地域支援事業

介護予防の一次予防、二次予防の観点から、コロナ禍でも認知症カフェの運営や高齢者サロンへの健康講座専門職派遣事業を行っている（写真4）。行政からの委託が主だが、コロナ以前は民間企業やNPO等との協働も行っていた。

提言

当施設はリハ職の人数が充実していたため、コロナ禍でも安心安全を基にご利用者が満足できる対応が行えた。現在も、新たなチャレンジを企画・実行している。

地域包括ケアシステムの中で、老健は要介護高齢者の地域生活を支えるハブとしての関与が期待されている。リハ職の人数充実がその一助になるのではないだろうか。

【参考】

- 1) 三郷ケアセンター ホームページ

