

# 当院訪問リハビリテーションに対する 利用者の満足度調査

医療法人社団らぽーる新潟 ゆきよしクリニック

○菅原浩美(PT)、荻荘則幸(MD)、  
小林奈都子(PT)、清水美穂(OT)、伊藤将(PT)

# はじめに

2018年度医療・介護保険同時改定により、訪問リハビリテーション(以下、訪問リハ)においてもリハ会議等を活用し、多職種・事業所・医療機関等との連携を密に図り、自立支援・重度化防止に対する質の高いリハが求められ、リハマネジメントの重要性が増している。

# 目的

多職種・事業所等との連絡・連携や目標の共有が十分にできているのか？  
サービスに対する満足感が得られているのか？

訪問リハ利用者の満足度を調査し  
当院が提供するサービスの改善要素を明確にする



サービスの質の向上を目指す

# 方法

## 対象

2018年11月時点で当院で介護保険での訪問リハを利用している247名とした。

## 方法

アンケート用紙に利用者が自筆で回答し、後日担当療法士が回収した。

無記名で年齢、性別、介護度を記入し、総合満足度に加え17項目の質問事項に対し満足・やや満足・どちらともいえない・やや不満・不満の5段階の中から1つを選択する方法とした。

# アンケート調査内容

## 総合満足度

マナー・接遇	療法士の服装・身だしなみ	計画書・報告書	計画書・報告書のわかりやすさ
	療法士の言葉遣い	目標	リハビリの目標を明確にしてくれる
	療法士に対しての話やすさ、 相談のしやすさ	身体機能・生活	リハビリによる身体機能の維持・ 改善
	疑問や相談に対する療法士の対応		リハビリによる生活の維持・改善
	療法士の説明のわかりやすさ	リハビリ 実施内容	リハビリの実施内容
	時間通りに訪問する		自主トレーニングの提示・設定
訪問頻度	環境調整	生活環境・福祉用具に関する助言	
連絡・連携	他の職種・サービス機関との 連絡・連携	介助方法の 指導	ご家族や介護者への介助方法 などの指導
	リハビリの目的・目標の他の 職種、サービスとの共有		

# 分析方法

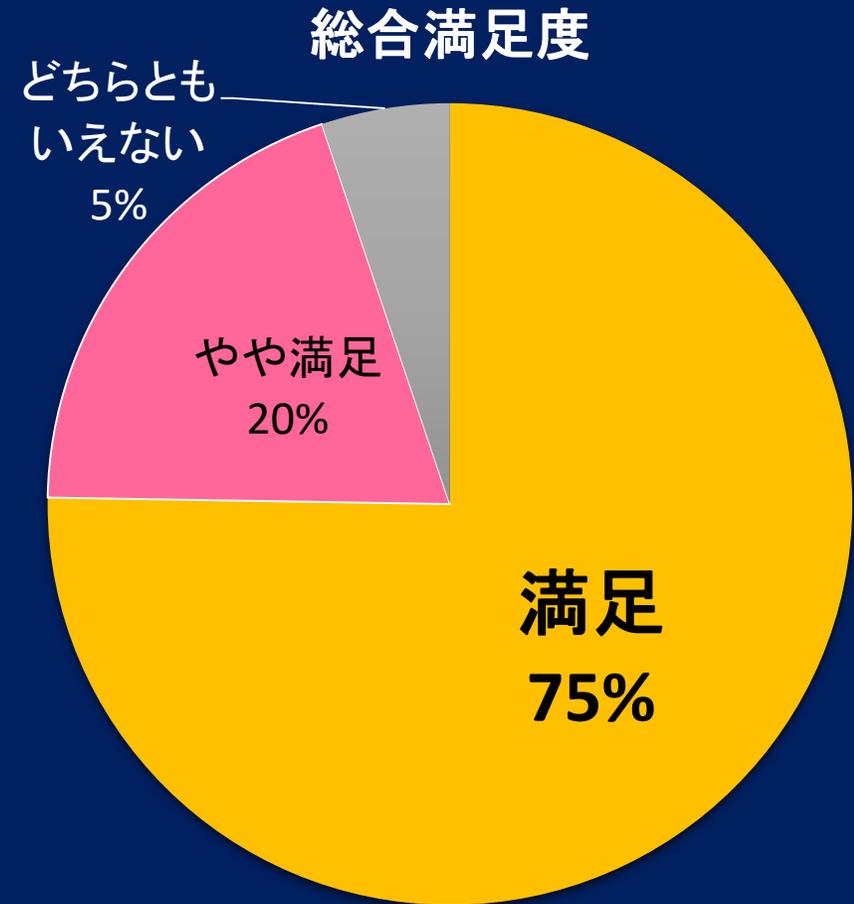
- 総合満足度と個別項目との相関を算出⇒重要度とした。
- 顧客満足度分析(Customer Satisfaction analysis:以下CS分析)を用い、改善すべき項目を抽出した。

## \* CS分析とは

項目別の満足度と総合満足度から重点改善項目を抽出する分析手法である。

# 結果

- アンケートの回収数: 97部  
(回収率39.3%)
- 平均年齢: 76.1歳  
(男性44名、女性53名)
- 総合満足度に対し「満足」と回答した割合は75.3%であった。

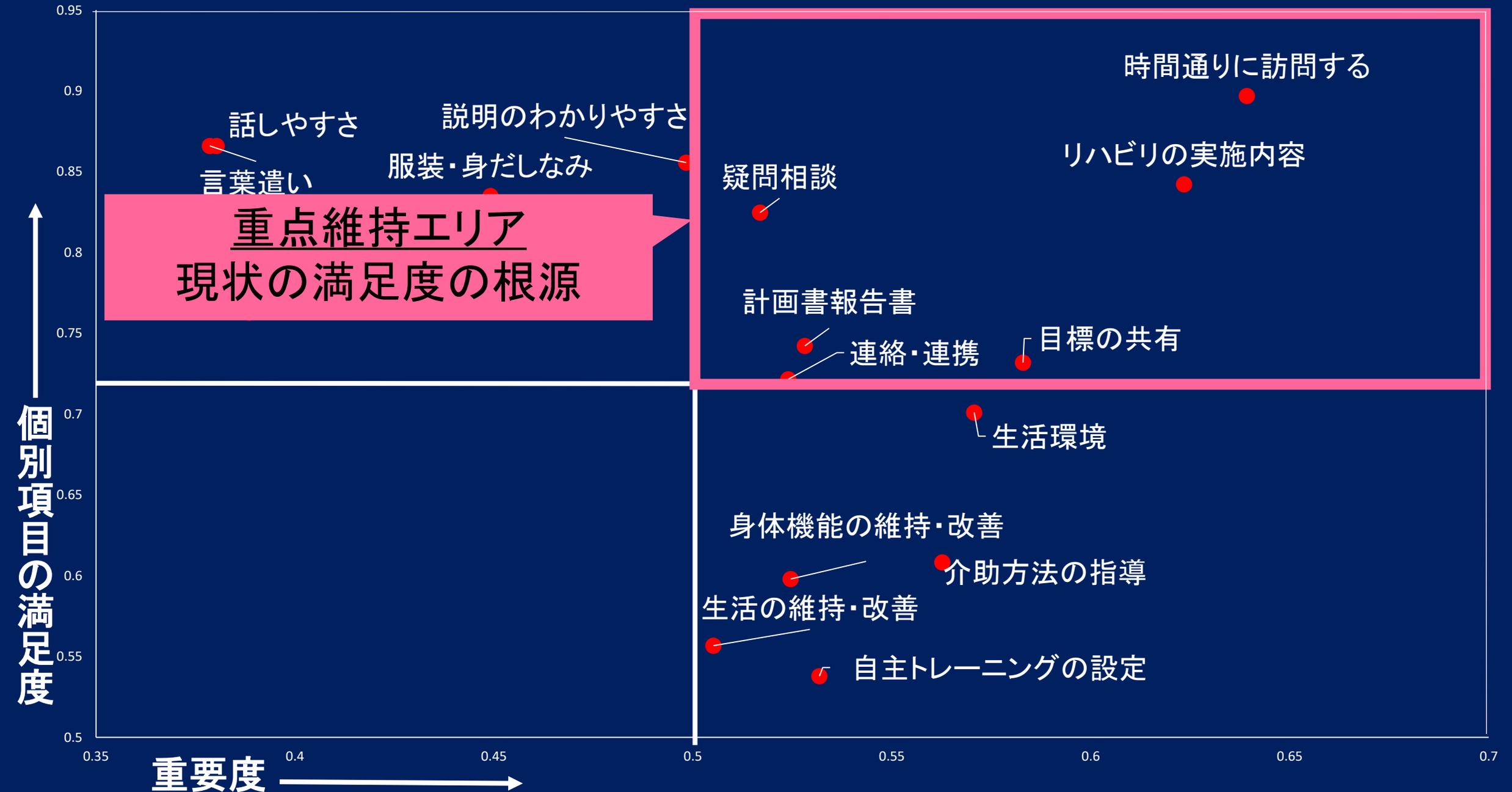


# 結果：重要度（総合満足度と個別項目との相関）

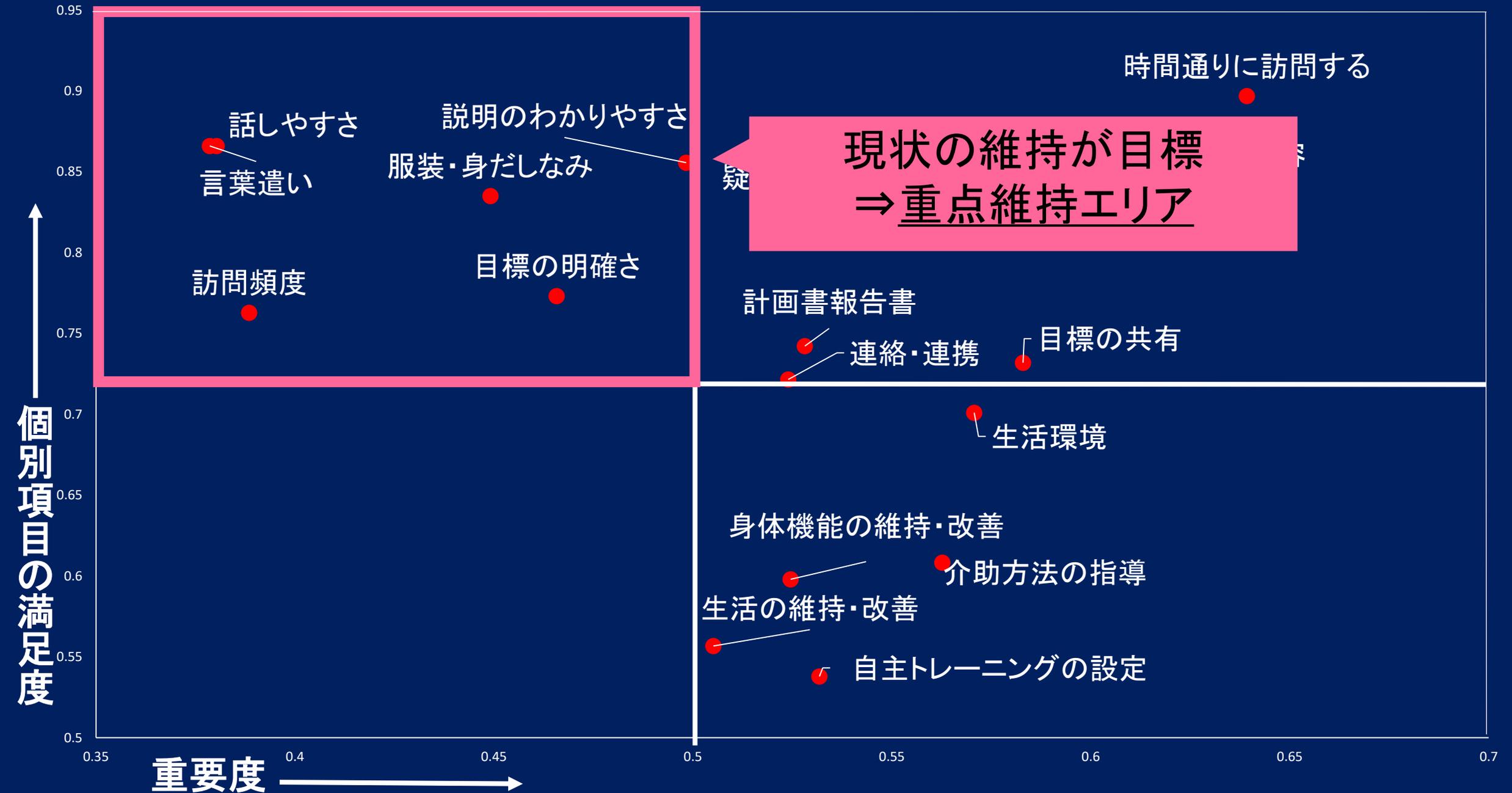
療法士の服装・身だしなみ	0.45	計画書・報告書のわかりやすさ	0.53
療法士の言葉遣い	0.37	リハビリの目標を明確にしてくれる	0.47
療法士に対しての話やすさ、 相談のしやすさ	0.38	リハビリによる身体機能の維持・改善	0.52
疑問や相談に対する療法士の対応	0.51	リハビリによる生活の維持・改善	0.51
療法士の説明のわかりやすさ	0.5	<b>リハビリの練習内容</b>	<b>0.62</b>
<b>時間通りに訪問する</b>	<b>0.64</b>	自主トレーニングの提示・設定	0.43
訪問頻度	0.39	生活環境・福祉用具に関する助言	0.57
他の職種・サービス機関との連絡・連携	0.52	ご家族や介護者への介助方法の指導	0.56
リハビリの目的・目標の他の 職種、サービスとの共有	0.58		

満足度に対し利用者は  
「時間通りに訪問する」「リハビリの練習内容」を重視

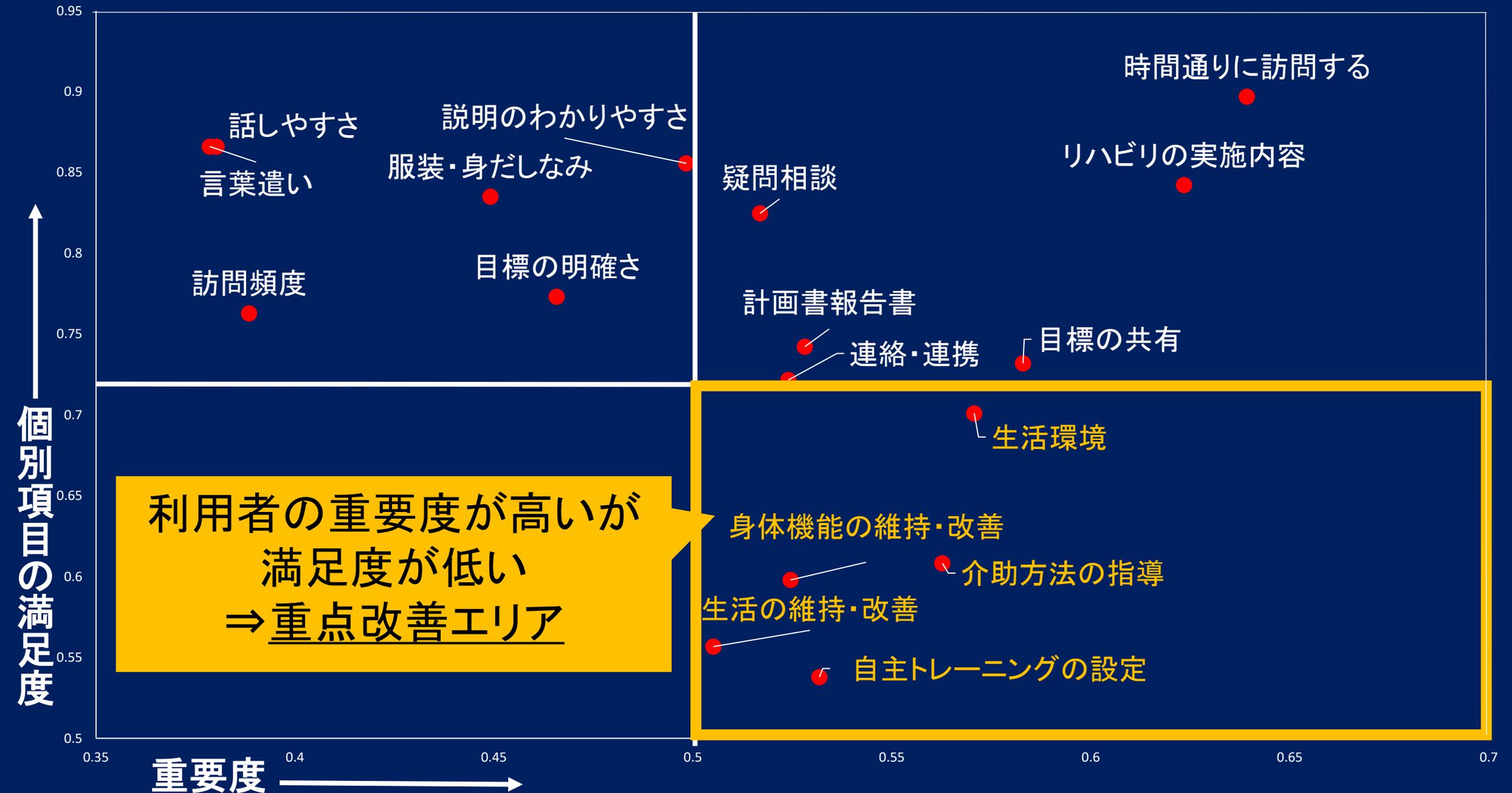
# CS分析の結果（散布図）



# CS分析の結果(散布図)



# CS分析の結果（散布図）



利用者の重要度が高いが  
満足度が低い  
⇒ 重点改善エリア

# 結果のまとめ

## 重点改善項目

「介助方法の指導」「生活環境・福祉用具に関する助言」  
「自主トレーニングの設定」「生活の維持・改善」  
「身体機能の維持・改善」

- ・多職種・事業所等との連絡・連携や、目標の共有は重点改善項目に挙がらなかった。
- ・「リハビリの実施内容」が重要度・満足度共に高いにも関わらず、その結果として得られるはずの、「身体機能の維持・改善」「生活の維持・改善」が重点改善項目となった。

# 考察：身体機能の維持・改善

＜利用者との身体機能の共有＞  
定期的な評価を行い、  
利用者へフィードバックする

＜療法士のスキル向上＞  
技術的な院内研修の充実  
院外研修への積極的な参加

＜訪問時間以外の時間を活用＞  
自主トレーニングを再考し  
運動や練習の習慣化を図る

身体機能の維持・改善への満足度向上

# 考察：生活の維持・改善

限られた訪問時間で生活全体の把握は困難・・・

＜リハ会議の開催＞

生活状況、介護の工夫やADL上の留意点を  
多職種・事業所と情報共有を行う

＜家族・介護者への調査＞

生活に対するサービスへの要望の把握



生活の維持・改善への満足度向上