

演題名	通所リハ集団体操の満足度と参加率向上を目指す ～参加を促す仕組みとオリジナル体操の導入～		
施設名	介護老人保健施設ライフサポートひなた	(ふりがな) 発表者(職種)	まがりだ りえ 曲田 利恵 (介護士)
(ふりがな) チーム名	たいそう げんき たい ねりま ちょうせん 体操で元気にし隊 練馬2021の挑戦		
分類	③患者サービス・患者満足度の向上をめざすもの		
取り組み種別	問題解決型		
改善しようとした 問題課題	集団体操の参加率低下と、長年同じ体操の実施による楽しい雰囲気低下している問題		
改善の指標と その目標値	(指 標) 「体操の分かりやすさ」や「楽しい気持ちになるか」の満足度と「体操参加率」 (目標値) 「体操の分かりやすさ」や「楽しい気持ちになるか」の満足度5段階評価の内平均4.0以上、 「体操参加率」は70%以上		
実施した対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・声掛け等をまとめたマニュアル作成と、職員が台の上に立ち、マイクを使いながら体操を実演</li> <li>・新たなオリジナル体操の作成と実施、体操時に積極的に利用者の名前を呼び参加を促す</li> <li>・事前準備で体操開始5分前から開始予告動画再生する</li> <li>・利用者の椅子をTVへ向け体操に参加しやすい環境を作る</li> </ul>		
改善指標の 対策実施 前後の変化	(実施前) 「体操の分かりやすさ」の満足度は5段階評価で3.6、「楽しい気持ちになるか」の満足度は5段階評価で3.7 「体操参加率」は59.3% (実施後) 「体操の分かりやすさ」の満足度は5段階評価で4.1、「楽しい気持ちになるか」の満足度は5段階評価で3.8 「体操参加率」は72.8%		
歯止めと 標準化	定期的に満足度調査や参加者数の調査を行い、要因分析や対策をおこなう機会を設け、継続的な集団体操の質の向上を目指す		
活動の種類 ※複数選択可	①職場単位の活動 ③テーマに合わせて形成したチーム活動 ④組織全体で取り組んだ活動	チーム メンバー (職種)	1 黒川 良輔 理学療法士
活動の場 ※複数選択可	②支援部門 ③管理部門		2 曲田 利恵 介護士
活動期間	令和3年7月 ～ 12月		3 長澤 大輝 理学療法士
リーダー名 (職種)	黒川 良輔 (理学療法士)		4 井上 愛 理学療法士
活動回数	10 回		5 後藤 真紀 通所介護士
			6 吉田 恵 調理師
			7 奈良 敬一郎 理学療法士

#### 【現状把握】

今年度のTQM活動のテーマの選定にあたって、TQMメンバーで種類別にテーマの候補をあげ、緊急度、重要度を点数化した上で、リハ部内で投票を実施。

その結果、『現行サービスの質の向上を図る』というテーマに決定。TVを見ながら行う集団体操のマンネリ化や、体操に不参加の方がいる現状があり、より多くの利用者に参加してもらえる専門性を活かした体操を提供したいという思いから、『DVDを使った体操に代わる楽しい体操を提供する』取り組みを行うことになった。

現状把握としては、体操の満足度調査と体操参加率の計測を実施した。

満足度は、通所利用者の集団体操について記述式アンケートを実施。アンケートは7つの質問に対し、満足度5段階評価での解答と、その理由を記入する形式で行った。その結果、「体操の分かりやすさ」、「楽しい気持ちになるか」、の満足度が特に低いことがわかった。

次に、集団体操参加率を集計するため、集団体操実施時に「体操をしている利用者」を目視にて、14日間集計。その結果、平均参加率は“59.3%”であった。

#### 【目標設定】

特に満足度が低かった「体操の分かりやすさ」と「楽しい気持ちになるか」の項目の満足度を平均4.0以上にすること、体操参加率を59.3%から70%以上に上げることを目標とした。

#### 【要因解析】

体操のわかりやすさや、楽しさ、参加率低下の原因に対して、フィッシュボーン解析を実施。

原因に対する理由を掘り下げたところ、①体操がわかりにくい、②楽しい雰囲気でない、③始める前の準備ができていない、という3大要因が挙げられた。

#### 【対策の立案と実施】

上記①～③それぞれに下記の対策を実施。

- ① 職員用の声掛け等をまとめたマニュアル作成と、職員が利用者の前で台上に立ち、マイクを使いながら体操を実演する。
- ② 新たなひなたオリジナル体操の作成と実施、体操時に積極的に利用者の名前を呼び参加を促す。
- ③・事前準備として体操開始5分前から開始予告動画を再生する。
  - ・利用者の椅子をTVの方向へ向け体操に参加しやすい環境を準備する。

#### 【効果の確認】

1ヶ月間実施した対策の効果確認の為、再度通所リハ利用者へ実施前と同様のアンケートを実施。  
体操のわかりやすさの項目は対策実施後、満足度が”平均3.7から“4.1”まで向上し、目標達成。

一方で、楽しい気持ちになるかの項目は対策実施後、満足度が”平均3.6から“3.8“まで向上したが、目標としていた平均値4.0以上には届かず未達成となった。

#### 【標準化と管理の定着】

今後も定期的に満足度調査や参加者数の調査を行い、要因分析や対策を行う機会を設け、継続的な集団体操の質の向上を目指す。

#### 【反省と今後の進め方】

今回、掲げていた3つの目標のうち「わかりやすさ」と「参加率」については目標を達成できたが、「楽しい気持ちになるか」という項目の満足度を4.0以上にすることは未達成となった。そこで、アンケート結果の内訳を男女別にみたところ、二項目とも女性に比べ男性の満足度が低かったことが分かった。今後は男性の満足度をどのように上げていくかを課題とし、要因分析や対策立案を行い課題解決を目指していく取り組みを続けていきたい。