

演題名		オンライン面会における患者のストレス軽減と 家族の満足度向上に向けた取り組み		
施設名	ねりま健育会病院	(ふりがな) 発表者(職種)	にいやま まゆ 新山 真由 (作業療法士)	
(ふりがな) チーム名	しあわ つな たい 幸せ繋ぎ隊			
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	施策実行型			
改善しようとした 問題課題	当院ではオンライン面会を案内し、患者のストレス緩和に繋げている。前回のTQM活動において、オンライン面会での患者のストレス軽減効果を認めることができた。しかし、家族における満足度については未調査であり、マニュアル等で対応の統一がないことが課題として挙がっていた。今回、家族と職員に対してアンケート調査を行い、改善を図ることで、更なる患者のストレス軽減と家族の満足度向上に繋がるかを検証した。			
改善の指標と その目標値	(指標、目標) ・オンライン面会后、全体のうち9割の患者のストレス値が唾液アミラーゼ値において30KU/L以下となる。 ・家族や職員へのアンケート調査(各項目5点満点)にて、職員の関わり方、通信状況に関する項目の満足度と、職員のマニュアル実施度が4.5以上となる。			
実施した対策	家族のアンケート結果では、リハビリ見学や目標の共有、通信環境の項目は低値であった。また、職員アンケート結果では、リハビリ見学や普段の様子の共有、コミュニケーション支援、通信環境の項目が低値であった。これらのアンケート結果から、リハビリ職員を対象に関わり方やオンライン面会で実施する内容、実施場所に関してマニュアルを作成し勉強会(Googleドライブでも共有)を開催し周知を行った。			
改善指標の 対策実施 前後の変化	(実施前) 面会后にストレス値が30KU/L以下となった患者割合は72%。アンケート調査にて関わり方に関する項目は4.4/3.9(家族満足度/職員実施度)、通信環境項目は3.9/3.0と他と比較し低かった。 (実施後) 面会后にストレス値が30KU/L以下となった患者割合は83%と増加した。アンケート調査にて関わり方に関する項目は4.3/3.9、通信環境項目は3.4/3.2で目標には達成しなかった。			
歯止めと 標準化	(標準化) 定期的なアンケート調査を行い、改善点を明確にし、適宜マニュアルの更新と周知を図る。 (管理) 通信環境が良い場所の整備や面会頻度の増加を検討する。 (教育) 職員へのマニュアル定着を図るため、更新時には発信をし、入職者には研修を行い、啓蒙をしていく。訓練や病棟生活の進捗を代行スタッフでも伝達できるように、申し送り記載内容や方法を検討し、周知と統一を図る。			
活動の種類 ※複数選択可	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	新山 真由 作業療法士
活動の場 ※複数選択可	②支援部門 ③管理部門		2	笠松 磨琳 理学療法士
活動期間	令和6年1月 ~ 6月		3	松本 夢奈 理学療法士
リーダー名 (職種)	新山 真由 (作業療法士)		4	柴田 将 理学療法士
活動回数	計測35回、アンケート調査4回 チームミーティング10回		5	岸下 亜希子 理学療法士
	回		6	鈴木 夏姫 看護師
		7	高橋 美里 看護師	
		8	尾花 彩乃 社会福祉士	
		9	小松 智行 地域連携室	
		10	浅野 竜弘 事務	
		11	二瓶 太志 作業療法士	

## 【現状把握】



### 方法① (ストレス値)

#### 唾液アミラーゼ使用ストレス値を調査

- ・機器：ニプロ製唾液アミラーゼモニター
- ・頻度：リハビリの介入前後

基準値：30KU/L以下：ストレスなし  
 30~45KU/L：ややストレスがある  
 46~60KU/L：ストレスがある  
 61KU/L以上：ストレスがかなりある



#### 気分尺度：簡易気分調査票日本語版(BMC-J)

- ・ポジティブ：4項目  
嬉しい、心地よい、幸福、楽しい面白い
- ・ネガティブ：5項目  
イライラ、不快、怒り敵意を感じる、心配、不安



### 方法② (アンケート調査)

#### アンケートを現状把握と最終評価として実施

- 内容
- ・職員の関わり方
  - ・職員の接遇
  - ・通信環境

家族：満足度  
 職員：実施度

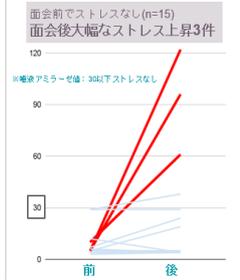


☆ご家族の負担を考慮し1~2分程度で回答。いつでも回答できるようにGoogle Formsを使用



### 現状把握：面会前後のストレス値 (n=18)

面会前でストレスなし 16件  
 面会前でストレスあり 2件



症例	気分尺度
A	ポジティブ: 5.0→5.5    ネガティブ: 1→1
B/C	ポジティブ: 4.0→5.3    ネガティブ: 2.8→4.4 ポジティブ: 4.0→3.8    ネガティブ: 3.0→3.3

**A**：気分尺度は改善  
 失語症により家族との会話エラーの可能性あり

**BC**：ストレス値、気分尺度共に傾向一致  
 Bは帰宅願望、Cは退院後の不安感が強くなり  
 ストレス上昇の可能性あり



### 現状把握：面会前後のストレス値 (n=18)

面会前でストレスなし 15件  
 面会前でストレスあり 3件



面会後ストレス上昇1件の気分尺度	
ポジティブ: 5→7	ネガティブ: 1→1

面会後ストレス緩和2件の気分尺度	
ポジティブ: 4.4→6.4	ネガティブ: 2.6→2

気分尺度は改善し不一致  
 長下駄歩行訓練で身体的疲労あった可能性あり  
 気分尺度も改善し一致



### 現状把握：家族満足度 (回収率：56.5) 13/23名



**結果**

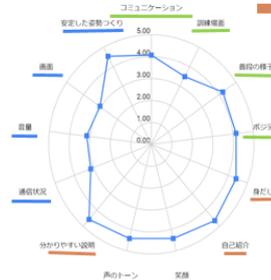
- リハビリや目標の共有は4.5以下であった
- 通信環境が3.3と低値であった

**コメント**

- ・リハビリの様子がみたい
- ・療法士や看護師に話聞いてよかった
- ・通信音量に問題はなかった
- など...



### 現状把握：職員意識度 (回収率：94.1%) 64/69名



**結果**

- 訓練場面の見学、普段の様子の伝達、ポジティブなFBIは4.5以下であった
- 通信状況は動画同様3.0と低値であった

**コメント**

- ・リハビリ室での実施が適切かと思っただけの場面で面会を行ったらよいかならない
- ・代行で入ることもありどのような事を伝えたらよいかわからない
- など...

## 【対策と狙い所】



### 対策と狙い所

対策	狙い所
<ul style="list-style-type: none"> <li>○オンライン面会の実施方法は各リハビリ職員で違い、</li> <li>・家族に何を伝えるべきか</li> <li>・リハビリ時間であるか何を具体的にいったら良いか</li> <li>・配慮すべきことは何か</li> <li>・通信環境が良い場所が不明慮</li> </ul> 上記のマニュアルを作成しオンライン面会方法の再検討を行った	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の関わり方等のマニュアル整備を行い</li> <li>①患者さんのストレス軽減に繋がるか</li> <li>②家族の満足向上に繋がるか</li> <li>③職員の関わり方や接遇の統一化が図れるか</li> </ul>

## 【目標設定】



### 目標の設定

いつまでに	2024年5月までに
何を	<ul style="list-style-type: none"> <li>・患者の家族交流によるストレス値軽減</li> <li>・オンライン面会に対する家族の満足度</li> <li>・職員の意識調査</li> </ul>
達成方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族満足度、職員意識度の接遇や関わり方：4.5以上</li> <li>・面会後にストレス緩和される患者：9割以上</li> </ul>



## 【実施方法】



### 方法（マニュアル周知）

■マニュアルを作成し勉強会を行い周知

- ・コミュニケーション支援方法  
→声量が小さい方や難聴の方  
認知症や高次脳機能障害への支援方法
- ・訓練場面の見学  
→家族への現状の理解や  
リハビリの進捗をお知らせする
- ・目標の共有  
→退院支援に向け情報の共有  
改善点や問題点の共有
- ・通信環境の良い場所
- ・個人情報管理

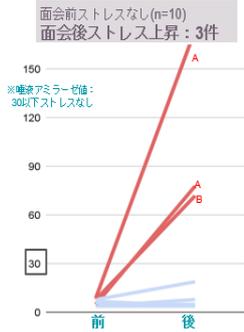


※研修動画を作成し、  
全スタッフがいつでも確認できるようクラウドへ保存

## 【効果の確認】



有形効果：面会前後のストレス値 (n=17) 面会前でストレスなし(n=10) 面会前でストレスあり (n=7)



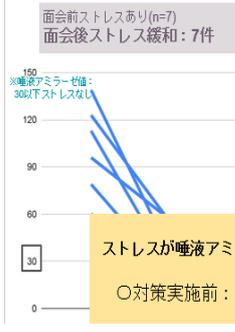
症例	気尺度
A	聴取困難
B	ポジティブ:4.0→5.0 ネガティブ:1.0→1.0

**A**：気分尺度は聴取困難  
失語症によりコミュニケーション不良  
身体的なストレスの可能性あり

**B**：ストレス値と気分尺度は不一致  
高次脳機能障害が強い方で



有形効果：面会前後のストレス値 症例17件 介入前でストレスなし 10件 介入前でストレスあり 7件



7件の気尺度平均値	
ポジティブ	:3.7→4.6
ネガティブ	:3.2→3.2

気分尺度も改善し一致

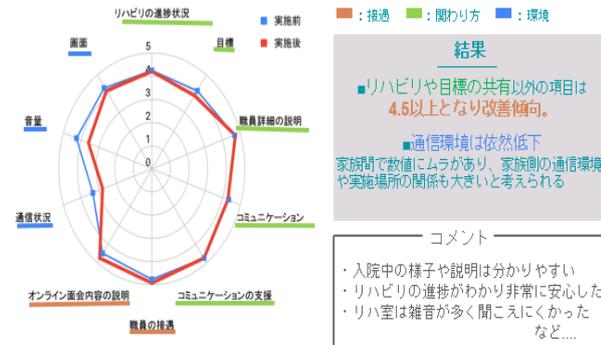
※1名のみ面会后にネガティブの数値が上昇したが、  
観察上「表情は明るく」冗談まじりな返答もあり  
数値の正確性は乏しいと思われる。

ストレスが唾液アミラーゼ値: 30以下となった患者の割合(%)

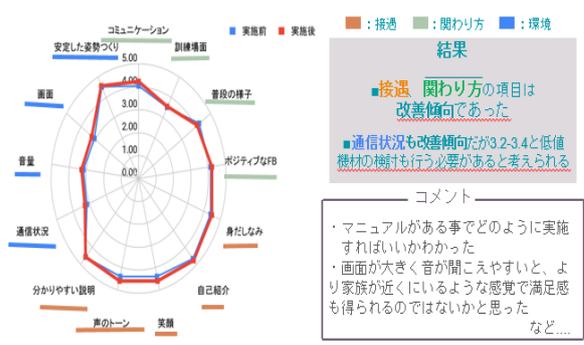
○対策実施前: 72% → ○対策実施後: 83%



有形効果：家族満足度 (回収率: 73.6%) 14/19名



有形効果：職員意識度 回収率 (56.5%) 39/69



## 無形効果

患者	家族	職員
<p>家族交流で....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・精神面の安定</li> <li>・リハビリへの意欲向上</li> </ul> <p>に繋がった。</p>	<p>オンライン面会で....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・良好な関係の維持</li> <li>・密な情報共有</li> </ul> <p>が期待できる。</p> <p>音響環境は今後の課題</p>	<p>オンライン面会で....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇の向上</li> <li>・適切な退院支援</li> </ul> <p>に繋がる。</p>



## 【標準化と管理の定着】



### 標準化と管理の定着

	何を	なぜ	誰が	いつ	どこで	どうする
標準化	オンライン面会 マニュアルの定着	患者/家族の コミュニケーション 支援の改善	係	今年度	リハ	・定期的な発信 ・入職時研修等で 説明機会を設ける
管理	オンライン面会 場所の確保	交流の質を 改善するため	係	今年度	リハ	・個室の予約管理方法 を検討
	面会頻度の増加	交流機会を増やすため	係	今年度	事務 地域連携	・面会枠の調整
教育	患者さんの身だし なみチェック	患者さんが気持ちよく過 ごすことができる	リハ 看護	入職時	リハ部 看護部	・面会時間の調整 ・定期的な啓蒙
	関わり方	効果的な関わり方の 周知, 定着のため	係	入職時	リハ部 看護部	・患者と面会内容を 家族へ共有 ・ポジティブなFB
	安心できる姿勢や 環境を確保	快適な環境を提供するこ とで、よりよいコミュニ ケーションができる	係	今年度	リハ部 各部署 と連携	・チーム間の情報共有 ・除圧測定

## 【反省と今後の進め方】



### 反省と今後の課題

ステップ	良かった点	課題・改善点
テーマ選定	現在行っているオンライン面会の満足度 や改善点を把握できた。	・環境面の満足度の低下があり事務部と連携し て改善を図る必要性があった
活動計画	役割分担を明確にし、効率よく進むこと ができた。	・3.4月はリハビリ業務が多忙のため計画通りに 進まなかった。
現状把握と 目標設定	家族、患者の満足度を高めることで家族交 流の改善につながり、ストレスの軽減が 図れる	・患者の満足度調査は、コミュニケーションが 困難な方も多くアンケートでの調査は難しく かった
対策の検討 と実施	GoogleFormsなどを用いり回答しやすい 環境設定を行えた。	・アンケート実施期間が短く全実施家族へ回答 いただけなかった
効果の確認	アンケート結果で添った関りができた。 患者のストレス値も軽減された。	・アンケート回収率が100%ではなかった。 ・アミラーゼ測定の母数が少なかった。
標準化と 管理の定着	職員の接遇に対しての満足度は高く、患 者のストレス緩和も図れた。家族/患者に 対して有効な関りができた。	アンケート結果や勉強会内容を定期的に周知で きなかった。マニュアルに対しての理解が深 まっていなかった。