連載

豊かさを届ける
福祉用具サービス

トータル提案、365日対応、10日以内訪問
顧客満足度引き上げる取り組み

福祉用具レンタル大手のヤマシタ（静岡県島田市、山下和洋社長）はトータルコーディネートの考えに基づく提案や365日対応、納品後の10日以内訪問など、独自の取り組みを展開している。これらの取り組みに力を注ぐことで、顧客満足度の引き上げをめざす。同社の秋本雅史・ホームケア事業本部営業統括部長に話を聞いた。

顧客満足度を引き上げる当社の主な取り組みとして、①トータル提案②365日対応③10日以内訪問④モニタリング――の4つが挙げられる。

①のトータル提案は、「YTC（ヤマシタトータルコーディネート）」という考え方に基づき、住環境を踏まえた提案を行う。例えば歩行器を使ってトイレまで行こうとしても、住環境によって段差や廊下幅、動線などに思わぬ障害があるケースが実際には少なくない。

単に福祉用具が使える、使えないだけでなく、ケアプランやサービス計画書に位置づけられた目標を達成できるかどうかが重要と考える。初回アセスメント時から、利用者・家族の状況とともに住環境を細かく確認している。こうした「YTC」の視点は社内研修のほか、各営業所で事例検討を行うアセスメントミーティングで身に付けている。

②365日対応はその通り、すべての営業エリアで365日納品や相談受付を行う。2000年の介護保険制度施行後、利用者アンケートの「介護に休みはない」という家族の声を受けて、365日対応の体制に改めた。コストはかかるが、会社勤めする息子・娘さんが休みの日に立ち会いたいと土日の訪問を希望するケースも少なくなく、何より困ったときに相談しやすい体制はやはり重宝してもらえる。

2018年度の介護報酬改定で、ケアマネジャーは利用者から複数事業者の紹介などが可能である旨を説明しなければ、運営基準減算が適用されることとなった。ケアマネジャーが複数のレンタル事業者を紹介・説明する際、365日対応は他社と差別化しやすく、強みとして打ち出せているのではないか。

③10日以内訪問は納品後、10日以内に再度訪問する取り組み。十分説明をしたつもりでも、実際の使用場面をみると、間違った使い方をしていたり、想定外の使い方をしていたりすることもある。そうしたケースの早期発見・改善に繋げるほか、目標にたてた生活行為ができているかどうかをチェックしている。計画に沿った使い方ができているか、フォローが必要そうかなど、ケアマネジャーなどへ適宜報告し、連携を図っている。

④のモニタリングは福祉用具レンタルサービスにとって最も重要な部分だ。当社では原則6カ月ごと、また希望や状態に応じて3カ月ごとにモニタリングを行っている。モニタリングで利用している用具を変更するケースが少なくない。利用者の状態や意向で、常に変化するニーズを捉え、必要に応じて再提案を行っている。

さらに、当社では以前から、お客様アンケートをもとにした満足度調査を行っており、サービスの見直しを図っている。現在の顧客満足度は「満足している」が94％。我々は出店するエリア全てで地域ナンバーワンを目標に掲げているが、それぞれの利用者に「ヤマシタが一番」と思ってもらえるサービスを提供することこそ、地域ナンバーワンへの道と信じている。

企業理念「正しく生きる、豊かに生きる」を体現するために定めた4つのバリュー（行動指針）はおよそ2000名の従業員の共通の価値観である。バリューの1つ目に掲げている「お客様を原点に」を今後も大切にしながら、一人ひとりの利用者に全力で向き合いたい。