

「いつでも誰でも」問合せ対応、その場で在庫確認

福祉用具事業者に求められる「迅速な対応」

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）は利用者やケアマネジャーのニーズに対し、迅速に対応する体制づくりを力を注ぐ。システムを活用し、「いつでも誰でも」問合せに対応できる仕組みや、急な発注でもスムーズに納品できる体制などを強みとしている。同社の門脇洋之・ホームケア事業本部営業統括副部長に話を聞いた。



連載

豊かさをお届けする 福祉用具サービス

ですべてベッドがほしい」だったり、「モニタリングの結果を今知りたい」だったり、福祉用具事業者にはあらゆる場面でスピードが求められているということだと受け止めている。

利用者やケアマネジャーからの問合せ・相談では、担当の福祉用具専門相談員だけでなく、事務員など社員が「いつでも誰でも」問合せに対応できるようにしている。当社では顧客情報をシステムで一元管理しており、そこには貸与履歴、福祉用

ケアマネジャーを対象にした当社アンケートでも、福祉用具事業者に「迅速な対応」を求める声が最も多い。一括りに迅速な対応といっても、「急な退院

具貸与計画書、アセスメント・モニタリング結果、留意事項など、サービスに必要なあらゆる情報が記録されている。このシステムの活用により、たとえば担当職員が不在でも、社員誰でもが問合せに対応できる仕組みになっている。「担当者じゃなければわからない」と回答を待たせないことが信頼感に繋がっている。システム以外でも、各営業所で毎朝会議を行い、引継ぎや重要事項を確認しあう。

今年度からは、「顧客対応職」という新たな職種を全営業所に設けた。福祉用具専門相談員と常にペアで行動し、福祉用具専門相談員がケアマネジャーやその他の専門職との連携を深めるのに対し、顧客対応職は利用者・家族へのサポートに比重を置くイメージだ。こうした役割分担ができる体制で、より手厚いフォローを行っていきたい。さらに当社のお役立ち情報サイト「ヤマシタ、シマシタ」でウェブ相談の受付も始めた。スタートして間もないが、「〇〇はレンタルできるか」など、ウェブから相談が毎日寄せられている。いつでも相談できるのが強みなので、多忙なケアマネジャーにも、何かわからないことがあった時や日頃から気になっていることなど、気軽に使っていたきたい。

また納品でもシステムを活用し、スピーディに届けられる体制を構築している。福祉用具専門相談員はタブレットを携帯し、その場で在庫の確認・確保ができ、納品予定日を伝えられる。在宅介護で不可欠な福祉用具だからこそ、「いつ届くのかすぐ知りたい」「早く手元に欲しい」という声にできる限り応えていく必要がある。昨年度は物流拠点も再編し、全体として在庫のムダやムラを減らすことができた。ある営業所の過剰在庫により、本当に必要な営業所で製品が足りないといった事態が起こりにくくなった。

現在、当社の営業所は全国56拠点で前期から8営業所増やしている。これまで営業所によって担当範囲にバラつきがあり、どうしても移動に時間がかかってしまつこともあった。そうしたエリアを中心に新店し、おおむね30分以内に駆け付けられる、地域密着型の新店を進めている。また在庫を持たない「サテライト店」の新店も増やしている。納品は物流センターや地域の旗艦店が担う。身軽な分、ニーズの高いエリアにピンポイントで出店しやすくなった。

現状の取り組みに止まらず、今後も「お客様を原点に」迅速かつ的確に対応できる体制づくりを推進していきたい。（談）