

山下和洋社長



ケアマネジャーからの信頼を積み重ね、さらなる飛躍をするために、昨年はさまざまな実践を繰り返した1年だった。ケアマネジャーのニーズには個性があり、その一つ一つに十分に応えていくには、各現場に高い対応力が求められる。そのためには、一人ひとりが適切な判断をできる判断軸が必要だった。そこで、当社では2019年度より新たにバリュー（行動指針）を定めた。その一番目に掲げたのが「お客様を原点」。全員がこの意識を持ち、的確にニーズをつかんでいくことが重要だと考えている。

また、ケアマネジャーの多様なニーズの中で共通して求められているのが、「迅速な対応」だ。当社は365日体制をとっているが、このサービス品質を支えているのが、2つ目のバリュー「チームヤマシタ」である。問合せへの回

「迅速な対応」強みに、ケアマネの信頼を得る

ヤマシタ

答や訪問日程の調整などを属人的に行うのではなく、組織全体で情報を共有し、連携できる仕組みにするよう、「担当者でなければ対応できない」といった事態はなくすることができ。また、商品の適正な在庫管理や、物流における最適な配送ルートの見直しをこれからも継続して行っていくことで、急な要望にも対応できるようになる。あらゆる局面で期待に沿った対応スピードを担保することにより、ケアマネジャーの信頼をさらに獲得していきたい。

生産性向上にも引き続き努めていく。厚労省によると18年に導入された上限価格制により、多くの福祉用具事業者で収益性が低下し、訪問回数や時間が減少傾向にあるという。当社では業務の効率化や適切な役割分担を行うことで、これらを減らすことなく、さらなるサービス品質の向上に努めている。今年度は20年度以降の上限価格見直しに関する大きな判断が下される。どのような状況になっても利用者対応に影響を及ぼさないように、バリューを大切にしつつ業務プロセス全体の再構築にも挑戦していきたい。