

豊かさをお届けする 福祉用具サービス

全国でサービスを展開する福祉用具大手のヤマシタ（静岡県島田市、山下和洋社長）は、「からだ、こころ、くらしの豊かさをお届け続ける」ことを顧客に約束する提供価値として掲げる。本連載では、同社の福祉用具専門相談員のケースワークに学び、豊かさをお届けする福祉用具サービスの実践例を紹介する。ヤマシタでは、変化から気づく力、洞察力、最善策の提案力こそが福祉用具専門相談員の最も大事なスキルとし、新型コロナウイルスの影響で、訪問によるモニタリングが困難な状況の中、電話であっても細かな変化を見逃さないように心がけているという。初回は、練馬営業所所長の松田貴博さんの担当ケースから、福祉用具専門相談員の「気づく力」の重要性について聞いた。

松田貴博所長



背上げ角度の変化からすくい取るニーズ

ネジャーや他のサービス提供事業者との間でも共有されていた。他人に弱音を吐くことをよしとしない気丈なAさんの性格に配慮し、松田さんは奥さんにそれとなく確認してみた。すると、「以前にも増して、夜は眠れていないみたい。私もなるべく音を立てた

機種に変更した。ベッド本体が傾くことで、無理に背上げ角度を上げなくても、胃液の逆流を和らげることができる。うえ、ベッドに傾斜がつくことで足側が下がることによる安楽な姿勢の保持、臀部に集中していた体圧も大腿部へ分散できるようになった。ベッ

ある。そうした隠れたニーズを丁寧にすくいあげるのが、福祉用具専門相談員の「気づく力」だという。ベッド角度の変化から、「ぐっすり眠れていないのではないか」と直感したように、「変化を見落とさず、その変化が生活へどのような影響を及ぼすのかを

3カ月後、松田さんが再びモニタリングに訪れると、

ベッドの背上げ角度はさらに上がっていた。角度が急ぎで、座位が安定しないのと、臀部に体圧が集中しているためか、松田さんとの会話中も

りしないように注意している」と話してくれた。やはり夜は熟睡できていないAさんの様子、また奥さんもAさんの睡眠を妨げないようにかなり神経質になっている様子うかがえた。

そこで、松田さんはケアマネジャーへ報告するとともに、介護ベッドの機種変更を提案。背上げと昇降機能のみだった2モーターのベッドを、3モーターでさらにベッド本体が傾く機能を搭載した

イメージするように心掛けています」と松田さん。

また福祉用具導入後のモニタリングも同様だ。同社では、導入後の概ね10日以内にモニタリングを実施しているが、「使う福祉用具が変われば生活

リンクを行っていた松田さんは、介護ベッドの背上げ角度が普段より大きくなっていることに気づいた。話を聞くと胃液の逆流を緩和するために、本人が背上げの角度を調整していることがわかった。Aさんは以前、胃がんで胃を一部摘出していた。Aさんによると、「就寝時も背上げしている」とのことだった。

と、夜はぐっすり眠れていないのではないかと感じ取った松田さん。以前から、Aさんの日中の傾眠傾向はケアマ

細かな「気づき」から生活への影響をイメージする

細かな「気づき」から生活への影響をイメージする

細かな「気づき」から生活への影響をイメージする



細かな「気づき」から生活への影響をイメージする