

期待を超える「一歩先の顧客満足」を目指して

福祉用具大手ヤマシタ（静岡県島田市、山下和洋社長）の「豊かさ」を届ける福祉用具サービス」をテーマに現場の実践を紹介する本連載。同社横浜港南営業所の太田智之さんはきめ細かなサービスや迅速な対応で、利用者や家族、他職種から信頼を集めている。

連載

豊かさを届ける 福祉用具サービス



太田智之さん

「壁の変色」から気づいた課題

要支援認定を受けた利用者Aさん

ん（70代女性）は胃がんを患っていたもののサービス開始当初はそれほど状態も悪くはなく、買い物にも一人で出かけられていた。本人の希望も「もし外で転倒してケガをすると困るので…」と念のためには屋外用の歩行器を使いたいというものだった。

しかし、太田さんがアセスメントでAさん宅を確認したところ、廊下やトイレ、洗面所など至るところで壁の色が変色している箇所を確認。変色はAさんがいつも壁を支えにしていたためついたものだった。それに気づいた太田さんから「家の中の移動でも不安や不便がありませんか？」と切り出すと、Aさんは「そう言われてみれば」と初めて自覚した様子だったという。

太田さんの提案により、住宅改修やレンタル手すりなどで安全に移動できるように自宅の環境も整えた。専門職の視点から、本人も気づかない課題を捉え、信頼を得

た太田さん。その後はAさんから度々相談が寄せられるようになった。

サービス開始から2年が経過したころ、Aさんのがんはかなり進行し、介護ベッドや床ずれ防止用具なども必要になった。また看取り期が近づくにつれ、従来以上に速やかな対応が求められるようになっていく。「食事が急激に落ちていく。体圧分散性の高い床ずれ防止用具をすぐに入れたい」など、福祉用具の導入や変更も利用者の状態変化に合わせていかなくはならない。

「この辺りは医療サービス併設の居宅介護支援事業所が多い地域。Aさんに限らず、医療ニーズを抱える終末期の方を担当することは珍しくありません」と太田さんは説明する。そのため、従来以上に迅速な対応が求められるようなケースには、太田さんから「今日中に納品したほうがよさそうです」と確認をとる。

必要に応じて、すぐに在庫確認を取り、当日配送を指示する。365日対応の同社の強みが活きていると太田さん。Aさんの場合も亡くなる直前には週に2〜3回訪問するなど手厚いサポートで、

チーム一丸となってAさんらしい生活を最期まで支え続けた。

ある日、海外に住むAさんの娘さんが突然営業所を訪れた。遠く離れて暮らしていたが、太田さんの対応をケアマネから逐一報告を受けており、直接御礼を伝えたくて足を運んだとのことだった。また取材直前に届いたというメールをみせてもらうと「太田さんからとても丁寧なサービスを受けて感動した。くれぐれもありがたうと伝えて欲しい」との文面。別の利用者から伝言を頼まれた職員が太田さんに送ったものだった。

「感動するほどのサービスとは何か」と尋ねても太田さん自身は首をかしげるばかりだったが、しつこく聞き続けて、「つまみかないようにコード類をまとめたり」「ベッドの配置をトイレまでの動線を踏まえて提案したり」「伝わりやすいようにゆっくり話したり」など太田さんが普段行っている細やかな工夫や心配りがいくつも垣間みえた。

「福祉用具の専門職として、ご本人や家族、他職種の方の期待に対して『一歩先』の顧客満足で応えられるようにこれからも頑張っていきたい」と意気込む。