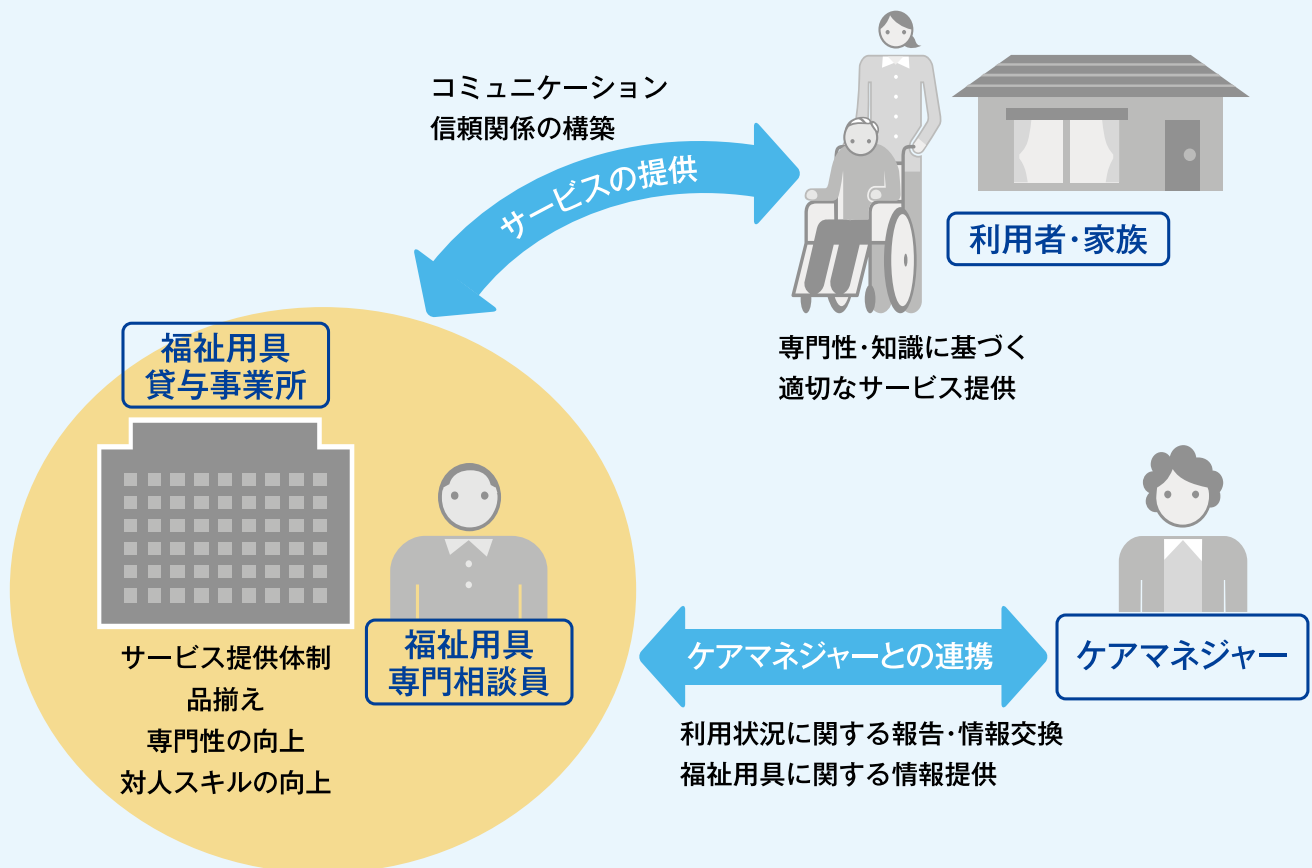


3

利用者・ご家族の満足度を高めるためのポイント

福祉用具レンタルサービスに対する利用者・ご家族により満足していただくために、全国でも高い満足度評価を得ているレンタル事業所や福祉用具専門相談員の皆さんが取り組んでいる様々な工夫を以下にご紹介します。



専門性の向上と適切なサービス提供に関する取組

解説

福祉用具専門相談員として、常に適切なサービス(情報提供、アセスメント、用具の選定、搬入、調整、利用指導、モニタリング等)を提供するというのが、利用者やご家族の満足の基本となります。そのために、利用者・ご家族の要望に対する迅速な対応やきめ細かいアフターフォローなどが実践されています。さらに、専門性を発揮するために日ごろからの積極的な情報収集を心がけ、福祉用具に関する知識のみならず、介護や福祉、疾病についても勉強するなど、自己研鑽に努めているという回答が多く寄せられました。また、利用者や生活環境にあった用具の選定につながるよう、観察力、課題の分析力、提案力も重視されています。

具体例

- メーカーの勉強会、取扱説明書の確認に加え、商品にふれる機会を増やす等、常日頃から取扱い商品についての知識を豊富にすることを心がけている。
- 情報提供の際に、普段から介護保険や医療保険等も含めた勉強をしておき、より広い見地から利用者の方に必要な情報を提供できるよう常に心がけておく。
- 調整／利用指導の際に、実例を交え、用具利用時の危険性について丁寧に説明する。用具の実際の動作を基にした安全性等の検証と、問題があった場合の解決の為に用具等の提案を重視している。

利用者・ご家族とのコミュニケーション等、対人スキルに関する取組

解説

多くの事業所では、利用者ごとに担当する福祉用具専門相談員を定めています。利用者・ご家族の担当者に対する印象や信頼感によって、事業所が提供するサービス全体や福祉用具そのものに対する評価も大きく影響されます。福祉用具専門相談員には、福祉用具の専門職であると同時に、営業職として利用者やご家族との人間関係・信頼関係を築くことが求められています。そこで「対人スキル」が重要となります。単なるコミュニケーションのテクニックにとどまらず、利用者や家族の言葉に耳を傾け、理解し、相手の立場に立とうとする姿勢が前提です。

具体例

- 情報ばかりをひけらかして自己満足で終わることがないように、常に相手を見てその場に適したコミュニケーションを意識している。
- 普段からよく話を聞くことを心がけている。困っている事はないかは必ず聞くことにしているが、それに加えて趣味や故郷、家族など福祉用具と関係ない事についても会話することで、利用者の意向、要望等が把握でき、サービスの向上につなげることができる。
- 自己啓発本や文庫本等を読み、広い視野を身につけることで、対人スキルの向上を図っており、利用者の方、家族の方のニーズを把握できるよう心がけている。

ケアマネジャー等との連携に関する取組

解説

適切な福祉用具を利用者に提供し、適切に利用し続けていただくためには、常に利用者や利用状況を把握する必要があり、ケアマネジャーや他のサービス提供者と連携することが重要です。また、ケアマネジャーが福祉用具の意義や重要性を理解し、福祉用具専門相談員の専門職としての意見が尊重されるよう、信頼関係を深めておくという観点からも、ケアマネジャーとの連携は必要となります。さらに、利用者にとっては、個別のサービスが細切れではなく、関係者が一体となって支えてくれるという安心感をもっていただくためにも、関係者間の情報共有や連携が求められています。

具体例

- サービス担当者会議への参加や各機関と情報交換を積極的に行う。各場面において福祉用具専門相談員としての意見を述べるができるよう商品知識や制度などについての知識向上を心がけている。
- 地域包括支援センターと連携し、民生委員の方たちと福祉用具を通して交流をはかることで、地域の特性を把握するように心がけている。

事業所としての取組

解説

事業所としては、利用者・ご家族の満足の得られる用具、サービスを提供するための体制を整える必要があります。用具の品揃えや、サービス提供体制、福祉用具専門相談員の資質向上などにおいて、事業所の方針に沿っていろいろな工夫がなされています。

具体例

- 福祉用具の品揃えについては、幅広い利用者の多様なニーズに応えられるように新商品を積極的に導入する事業所が多い。メンテナンス性やセラピスト等他職種の見解を考慮したり、選択しやすくするため絞り込んでいるという事業所もある。
- 多くの事業所が対人スキルを重視し、研修を行っている、管理職の同行や利用者アンケートなどにより実態把握し対応している事業所もある。