

アンケート調査で寄せられた事例の中から、「利用者やご家族の満足度が非常に高い事例」と「利用者・ご家族が十分に満足していない事例」をご紹介します。利用者・ご家族の満足度をさらに高めるための具体的なヒントとしてご活用ください。

ア 利用者・ご家族の満足度が非常に高い事例

- ・利用者・ご家族の評価が非常に高い。
- ・事業所が注力する方針が利用者・ご家族の評価と合致している。
- ・担当する福祉用具専門相談員の自己評価が高い。

このようなケースでは

- ・事業所の方針に沿って福祉用具専門相談員が意欲的に業務に取り組んでいる
- ・事業所の方針や福祉用具専門相談員の取り組みが、利用者・ご家族が重視している点と一致しており、取り組みが高い評価につながっている

と言えます。

事例1 専門性、ケアマネジャーとの連携、利用者の理解が評価されたケース

事例2 利用者や生活環境にあった用具の選定・提案が信頼されているケース

いずれのケースでも、福祉用具専門相談員としての専門性、利用者への理解に基づく適切な選定に対する信頼感を基盤し、そのうえで対人スキルについても事業所として十分な配慮がなされています。

イ 利用者・介護者が満足していない事例

- ・利用者・介護者の評価があまり高くない。
- ・事業所の方針や担当する福祉用具専門相談員の意識、自己評価とずれがある。

このようなケースでは

- ・利用者・ご家族が重視している点について、十分な対応ができていない
- ・事業所の方針や福祉用具専門相談員の取り組みが、利用者・ご家族が重視している点と一致していないため、取り組みが高い評価につながっていない

と言えます。

事例3 ケアマネジャーとの連携、利用者の理解、説明が不足しているケース

事例4 丁寧に説明を心がけても誠意が伝わらず対応に不満を持たれるケース

いずれのケースでも、説明不足が利用者やご家族の不満につながっています。対人スキルの向上が望まれますが、その背景として利用者・ご家族から信頼を得る用具の選定や提供も重要と考えられます。

事例1 利用者・介護者の満足度が非常に高いケース

ポイント

責任をもった担当者の豊富な専門知識、利用者の立場に立った丁寧な対応や丁寧でわかりやすい説明、ケアマネジャーとの連携が利用者・ご家族ともに高く評価されています。

- 50歳／男性 ● 要介護3
- 現疾患：脳梗塞による両片マヒ 特殊寝台使用(5年6カ月)

目標 ADL機能を一部補い、介助者の妻が安全に介護できるようにする

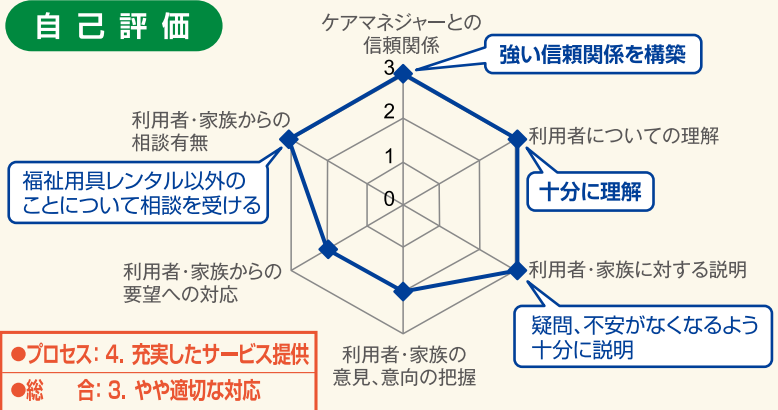
事業所の取組

- 職員の資質向上のため、**スキルアップ研修や、自主選択型の研修受講の機会を提供**している。
- サービス担当者会議への出席、ケアマネジャーへの連絡、報告を奨励している。
- 1人の利用者に対して、**1人の担当者を固定**している。
- 対人スキルを重視し、ロールプレイや同行営業などの研修を実施している。

担当する福祉用具専門相談員の取組

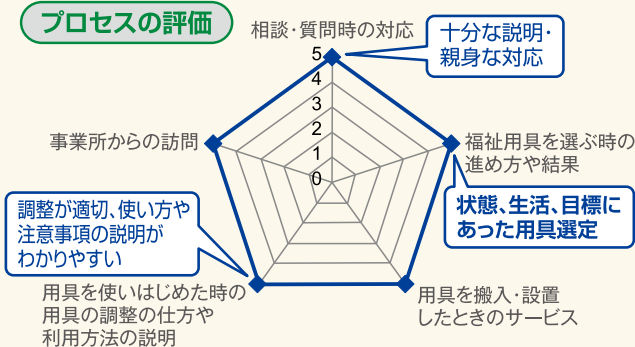
- **医療、介護知識の向上**のため外部研修への積極的参加を心がけている。
- サービス担当者会議には必ず出席する。
- **ケアマネジャー**に対して迅速な報告、連絡を心がけ、定期的に利用者に関する情報収集をするなど、**積極的に連携**をはかる。
- 利用者、家族とのコミュニケーションにおいては、**相手の立場、生活歴や背景などを理解**して、相手の考えを引き出すように心がけている。
- 会話の中で**福祉用具やサービスに関する情報提供**を心がけている。

自己評価

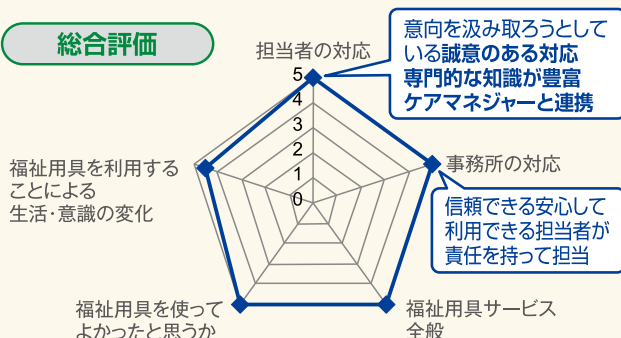


● 利用者の評価 ●

プロセスの評価



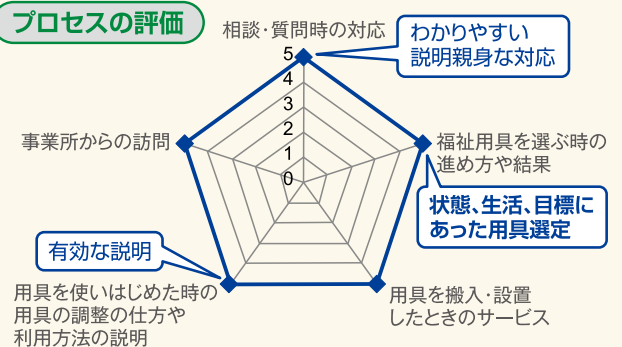
総合評価



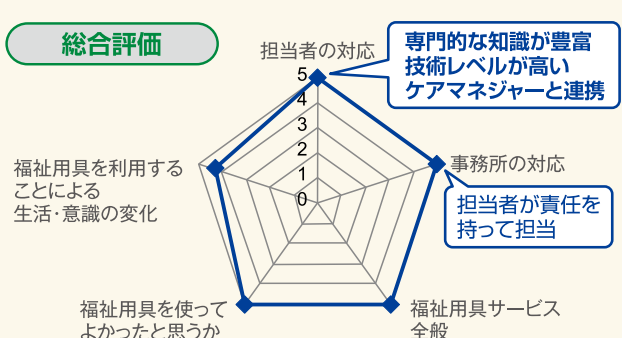
問題点にぶつかった時等親身に対応して下さい、その都度相談に乗っていただいておりますので感謝しています。

● 介護者の評価 ●

プロセスの評価



総合評価



家族が急に障害を持ち不安だらけだった頃、ケアマネジャーさんをはじめ福祉用具担当者の方が暖かく相談に乗って下さり、気持ちが落ち着いた事を覚えています。レンタルサービスを利用する事で私自身もやすらぎを得る事が出来ました。

事例2 利用者・介護者の満足度が非常に高いケース

ポイント

利用者や生活環境にあった用具の選定・提案が、利用者・ご家族の安心感、信頼感につながり、高い満足度となっています。

- 85歳／女性 ● 要支援2
- 現疾患：右大腿骨頸部骨折、腰椎圧迫骨折
特殊寝台および付属品使用（1年6カ月）

長期目標 心身の安定が図れ、自立した生活に戻れる。

短期目標 安全な環境整備により、転倒危険を回避できる。

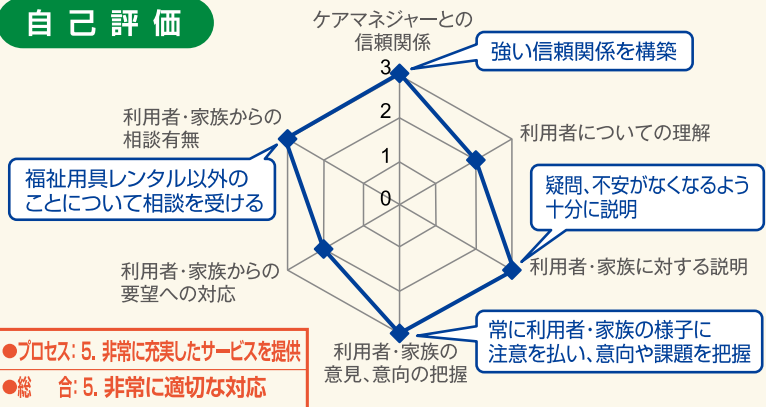
事業所の取組

- ・相談時に基本情報シートを作成し、アセスメント・用具選定では、身体状況・介護環境・住宅環境を重視して記入している。調整・利用指導およびモニタリングでは、モニタリングシートを活用し、身体の変化、用具の適合性、用具の安全性を確認するようにしている。
- ・サービス向上委員会を設置し、利用者アンケートはがきを送っている。
- ・対人スキルを重視し、個別指導・教育研修を実施している。

担当する福祉用具専門相談員の取組

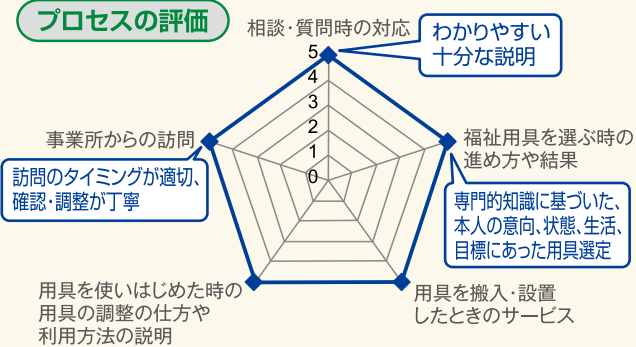
- ・福祉用具導入後のフォローを重視し、用具が利用者に適合しているか定期訪問により確認し、ケアマネジャーへの報告を行っている。
- ・用具の不具合等が出た際には、迅速に訪問しメンテナンスを行っている。
- ・サービス担当者会議には必ず出席し、ケアマネジャーへの迅速な報告、連絡を実践するとともに頻繁に対面で報告や相談をしている。
- ・利用者・家族の疑問に対して、不安がなくなるよう十分に説明している。
- ・常に利用者・家族の様子に注意を払い、意向や課題を把握するように努めている。

自己評価

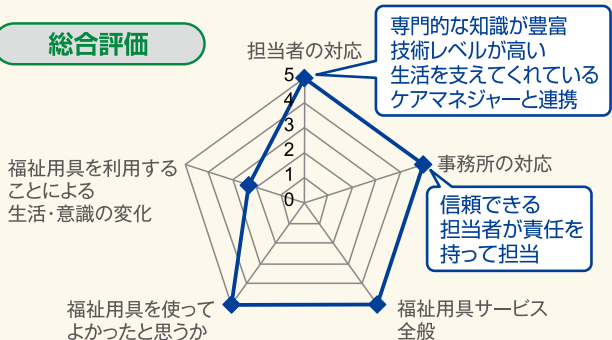


● 利用者の評価 ●

プロセスの評価



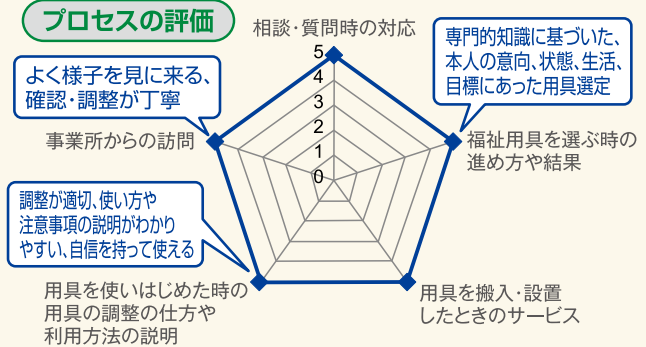
総合評価



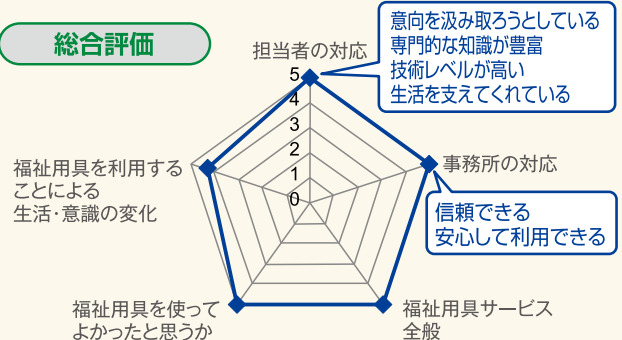
私の体に合ったベッドや階段に手すりを取り付けるアドバイスを頂けるので安心して任せられる。

● 介護者の評価 ●

プロセスの評価



総合評価



利用者の身体及び室内環境に合った用具を都度提案して頂ける点に安心を感じる。

事例3 利用者・介護者が満足していないケース

ポイント

利用者の理解、ケアマネジャーとの連携が万全ではないことを認識していますが、担当者の自己評価よりも利用者は説明不足に不満を持ち、全体としての満足度が低くなっています。

- 77歳／女性 ● 要介護1
- 現疾患：腰部脊柱管狭窄症 歩行器使用(4カ月)

目標 安全・安心して外出ができるようになる

事業所の取組

- 職員の資質向上のため、**スキルアップ研修や、自主選択型の研修受講の機会を提供**している。
- サービス担当者会議への出席、ケアマネジャーへの連絡、報告を奨励している。
- 1人の利用者に対して、**1人の担当者を固定**している。
- 対人スキルを重視し、ロールプレイや同行営業などの研修を実施している。

担当する福祉用具専門相談員の取組

- サービス担当者会議には必ず出席するが、それ以外に、ケアマネジャーと積極的に連携していない。
- 利用者・家族とのコミュニケーションにあたっては、訪問前に状況や留意事項の確認をしているが、コミュニケーションの方法について特に工夫をしていない。

自己評価

福祉用具レンタル以外のことについて相談を受ける

利用者・家族からの相談有無

原則当日中に対応

利用者・家族からの要望への対応

● プロセス: 3. やや充実したサービス提供

● 総合: 3. やや適切な対応

ケアマネジャーとの信頼関係

信頼関係が構築できている

概ね理解できている

利用者についての理解

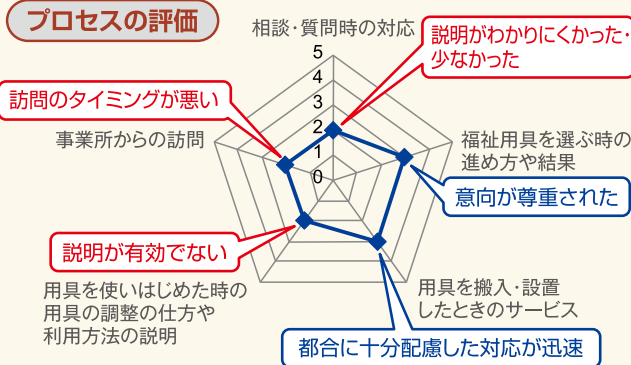
疑問、不安がなくなるよう十分に説明

利用者・家族に対する説明

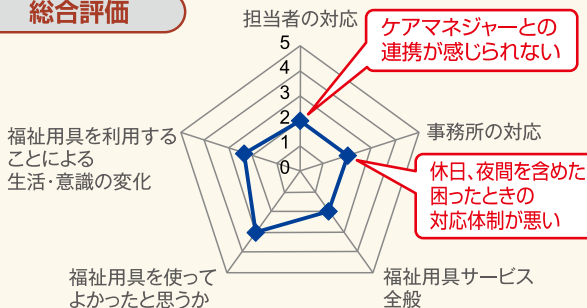
何か問題や要望がないか問いかけ

● 利用者の評価 ●

プロセスの評価



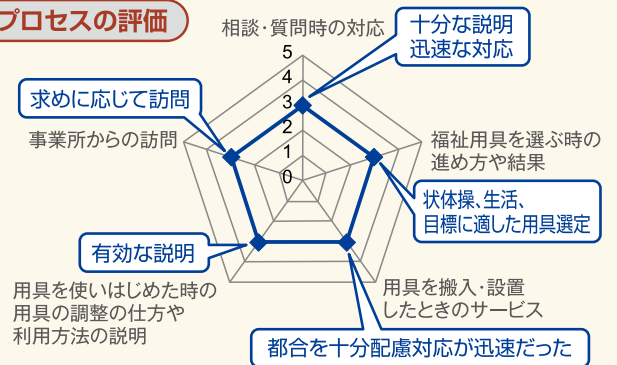
総合評価



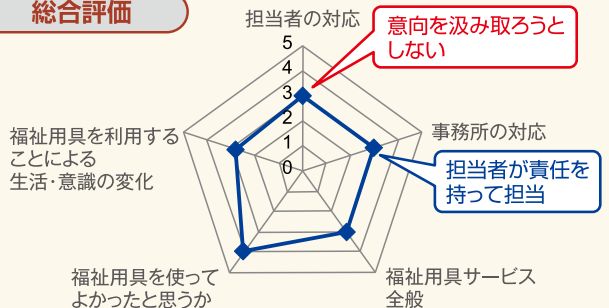
すぐに交換してくれたが、細かい説明が足りないと思った。

● 介護者の評価 ●

プロセスの評価



総合評価



特にありません。

事例4 利用者・介護者が満足していないケース

ポイント

担当している福祉用具専門相談員は丁寧でわかりやすい説明を心がけていますが、利用者や家族には誠意が伝わらず、対応に不満を感じています。事業所としては対人スキルを重視していますが、特に研修などは実施していないようです。

- 80歳／男性 ● 要介護4
- 現疾患：パーキンソン他 特殊寝台、車いす、床ずれ防止用具、体位変換器を使用(4年8カ月)

目標 起き上がり・立ち上がりを安全に行なうこと、床ずれを発生させないこと

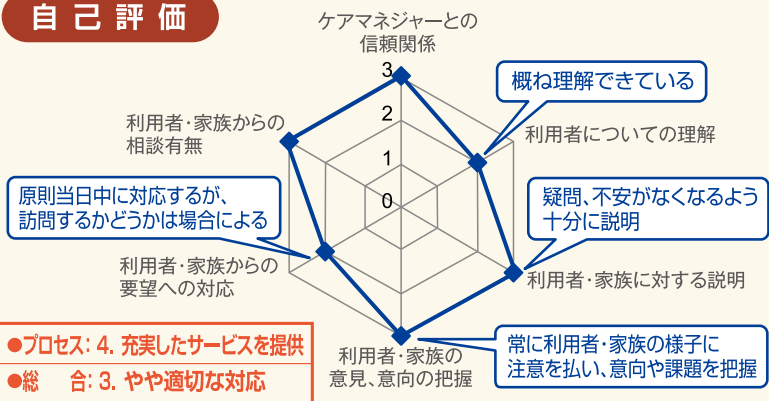
事業所の取組

- ・アセスメントでは利用者の状態確認、家の中の住環境、利用者、家族の理解を重視している。
- ・フォロー／モニタリングにおいて用具利用目標の達成度を重視している。
- ・対人スキルの重要性は認識しているが、研修や状況確認などはしていない。

担当する福祉用具専門相談員の取組

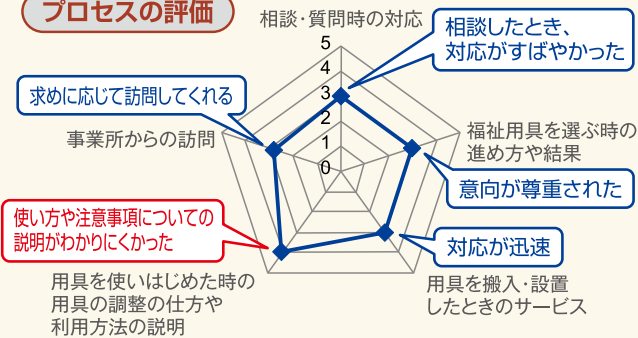
- ・難しいことをやさしく、やさしいことを深く説明するようにしている。
- ・わかりやすくははっきりと大きい声で、わかるまで何度も説明している。
- ・サービス担当者会議に必ず出席し、ケアマネジャーには迅速な報告、連絡を実践している。
- ・問題や要望について問いかけるばかりでなく、常に利用者・家族の様子に注意を払い、意向や課題を把握するように努めている。

自己評価

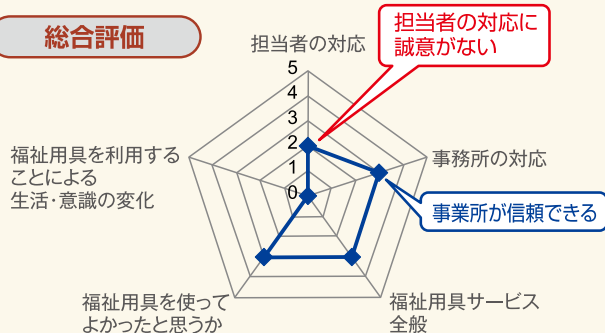


● 利用者の評価 ●

プロセスの評価



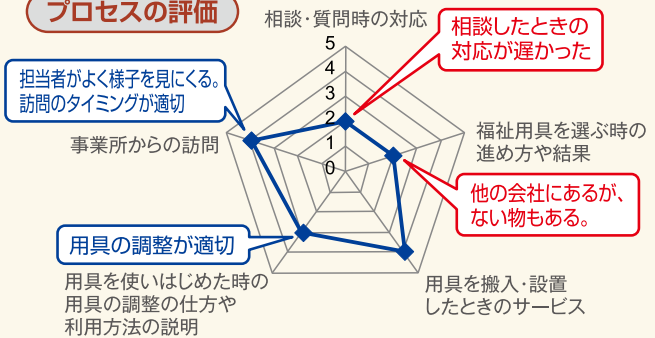
総合評価



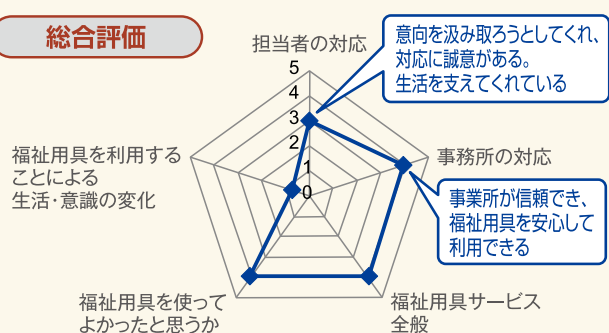
特になし。

● 介護者の評価 ●

プロセスの評価



総合評価



福祉用具は迅速に運んでくれたが、使い方や説明は不十分のような気がする。忙しい、時間がない、という風な対応が気になった。