

介護現場の「ありがとう」を力に

安心ライフ株式会社

専門性の高い品揃えを、さらに活かす自社メンテナンス

「うちの強みは、自社で多様な在庫を揃え、メンテナンスもできること」と中川宏實さん。地域によって異なるが、福祉用具を取り扱う事業所の多くは在庫を持たず、大手からレンタルした商品を再レンタルしているという。同社では、8割以上の福祉用具を自社で購入し、車いすも利用者の体格や症状に合わせて細かな調整ができるマジュールタイプが中心だ。また、車いすでの段差移動をアシストする昇降機は9種類用意。全国でもトップクラスの品揃えだという。「重度の介護が必要な方にも対応できる専門性の高い福祉用具も取り揃え、差別化を図っています」と話す。

これら特殊な福祉用具を使うには、きめ細かなフィッティングと全体的なコーディネートが必要だ。同社は、倉庫兼メンテナンス工場を完備。レンタルから戻ってきた福祉用具は、アルコール殺菌の後、洗浄され、さらにオゾン消毒により、新品以上に清潔に保たれている。社員が入社すると、まずはメンテナンス業務に就き、福祉用具の構造を習得する。これが他社にはできない現場でのフィッティングや提案につながっている。また、昇降機を設置する場所はどこが適当か、車いすでの室内移動時の段差をどうするのかなど、ケアマネジャーやヘルパー、家族などと協力しながら、利用者にとって最適な提案を行っている。「福祉用具と住宅改修は、ペアで考えなければ十分な効果は得られません。住環境改善による生活の質の向上のために、住宅改修などの総合的な提案を行って、お客さまからの信頼をいただいています」と笑顔を見せる。

「福祉用具に人を合わせる」から「人に福祉用具を合わせる」時代に

2000年に介護保険制度が導入されて以降、福祉用具の認知度が高まり、利用者の数も増加した。だが、2006年に行われた介護報酬等の見直しにより、軽度の被保険者へのベッドレンタルは原則保険適用外となり、同社には約30%のベッドが利用者から返却され、収益に影響が出たという。国の政策に左右されにくいビジネスモデルを確立する必要があった。

中川さんが注目したのは、福祉施設に対しての福祉用具のレンタル事業だった。個人向け在宅介護の場合、介護保険を使って多様な福祉用具を選択できるなど利便性が高い。その一方で、福祉施設に対しては介護報酬が一括で支払われるため、限られた予算の中で施設運営が優先され、福祉用具の充実にまで手が回らないのが実情だという。結果として、廉価な汎用品をまとめて購入・リースして、長く使い続ける福祉施設がほとんど。「施設側には割高なレンタルを利用するという発想がなかった」と話す。

利用者が用具に合わせなければならぬ現状を、何とか変えられないだろうか……。例えば、短期間のレンタルで専門的な商品を提供することによって、一人ひとりのニーズに応じた福祉用具を使い分けられることが可能になる。利用者の症状の改善や自立につながれば、福祉施設の介護職員やスタッフの負担も軽減され、モチベーション向上につながる。昨年4月には、京都商工会議所の経営支援員や中小企業診断士などの支援を受け、中小企業新事業活動促進法に基づく京都府「経営革新計画」の承認も得た。今まで誰も手をつけてこなかった市場だけに、大きなビジネスチャンスが埋もれている。「まずは、福祉施設との共同勉強会を開催して、福祉用具レンタルの付加価値を訴えていきたい」と期待を込める。

コミュニケーションスキルを磨き、社員の人間力向上につなげる

「私たちの仕事の原点は、人と人とのコミュニケーション」と中川さん。年間80時間以上を目標にしているという社員研修では、商品に関する最新知識・技術を学んでいるほか、社員の人間性を磨くことに力を注いでいるという。今日一日、感謝したことや嬉しかったことを紙に書いて社員同士で伝え合う「ありがとうカード」の取り組みや、素敵な笑顔を作るために顔の表情筋を鍛える体操を行うなど、「一人ひとりの人間力を向上させることで、会社全体の価値を高めていきたい」と話す。

約30年前、福祉とはまったく縁のない仕事をしてきた中川さんが、この世界に飛び込んだのは、入浴介護を受ける利用者の嬉しそうな表情をテレビで見ることがきっかけだったという。「お客さまに『ありがとう』と声をかけていただけるのが、一番の喜び」。初志を胸に、中川さんのチャレンジは続く。

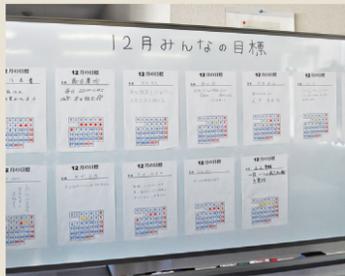
介護ビジネスの市場規模が拡大する一方で、事業者間の競争は激しさを増し、介護保険制度の改定など、制度ビジネスならではのリスクも付きまとう。「安心ライフ」では、専門性の高い福祉用具を数多く取り揃え、豊富な知識と技術を活かして、利用者や介護者の様々なニーズに対応している。



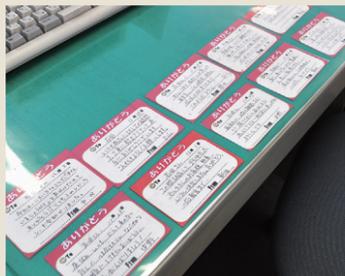
新しいビジネスモデルについて話す中川社長



車椅子のメンテナンス。細部まで入念に



社員の自主目標。同社の人材育成の一環



社員のデスクにためられていく「ありがとうカード」

解説

知恵のポイント

“制度ビジネス”のリスクを避けるモデルを模索

介護事業は、国の政策などによって影響を受けやすい。制度ビジネスといわれています。特に、介護保険については3～5年に一度、細かな規定や報酬等の見直しが行われるため、サービスを提供する事業所はその都度対応を迫られることとなります。

安心ライフでは、制度に影響されにくい安定した福祉用具の提供先として、これまで誰も注目しなかった福祉施設へのレンタルを展開しようと考えています。もちろん、レンタル費用を国が補助してくれるわけではありません。福祉施設が一定の対価を支払っても、福祉用具をレンタルしたい、あるいは使ってみたいと思うような価値を提供しなければなりません。

福祉施設で働く介護職員やケアマネジャーは外部と接する機会が少なく、福祉用具などの情報はあまり入ってこないといえます。同社は、これまで培ってきた豊富な商品知識・フィッティング技術を生かし、福祉施設との共同勉強会などを通して、「福祉用具は購入からリースが当たり前」という固定概念を改めていこうと考えています。福祉用具のレンタルという第三の選択肢を受け入れられることで、利用者本位のサービス提供が可能になり、介護スタッフのモチベーションが高まるなどの成功事例が出れば、可能性は大きく広がっていくでしょう。