

### 3. 効果的な業態連携のための取り組み

事業所が福祉用具貸与のみならず、住宅改修、福祉用具販売と連携して効果的にサービスを提案、提供するための効果的な取組としては、ケアマネジャーとの連携、住宅改修施工者・施工業者との連携、福祉用具販売サービスとの連携など、いずれにおいても日頃からのコミュニケーションによる関係構築、情報の共有の徹底、勉強会の実施等による情報の提供が重要視されています。

また、サービス担当者会議においても、高い頻度での出席や積極的な提案を行うことに加え、他のサービスの担当者の意見収集が重要視されています。

そのために各事業所において取り組まれている様々な工夫を以下にご紹介します。

#### ケアマネジャーとの連携

##### 情報の共有

- 利用者から相談を受けた際はケアマネジャーに報告し、対応方法を説明する。
- 細かな報告事項であっても常にケアマネジャーに連絡する。
- ケアマネジャーへの中間報告（取付目的、見積提示、契約日、施工予定日）の徹底。
- 利用者の身体状況・生活状況を把握して、連絡を密に交わす。

##### 利用者宅の 同行訪問

- 利用者宅に訪問する時はケアマネジャーと同行することを基本とし、利用者の現状のADL等を確認しながら提案をする。
- 住宅改修の現場調査時からケアマネジャー同行の上、プランニングの方針を決める。

##### コミュニケ ーション

- ケアマネジャーの個性、意向の把握や、利用者や介護者の生活状況についてのこまめな情報入手のため、居宅介護支援事業所を定期的に訪問する等、コミュニケーションをとっておく。

##### 勉強会等 の実施

- 福祉用具の情報提供、勉強会を実施する。
- 福祉用具販売のカタログ配布や情報提供を随時行い、相談を受けたときには適切な用具を案内できるよう心掛ける。常に新しい情報を提供する。

#### サービス担当者会議

##### 会議への出席

- サービス担当者会議へ積極的に参加し、ニーズの把握、情報の共有につとめる。

##### 提案・発言 ・説明

- ADLの回復や環境改善に繋がる場合は積極的に提案する。
- 細かなことでも積極的に発言する事を心掛ける。
- 利用者、ケアマネジャー、他サービス事業者への提案、確認、連携。
- 用具の特色、使い方等をわかりやすく説明する。

##### 他業者からの 情報収集

- 情報を得る為に積極的に他サービスの担当者へ質問をする。
- 日常接する機会の多いヘルパーやデイサービスの担当者の意見も聞き、対応する。

### 3. 効果的な業態連携のための取り組み

#### 住宅改修施工者・施工業者との連携

##### 情報の共有

- 業者依頼の時、常にコミュニケーションをはかり、双方で必要項目のチェックを忘れないようにする。
- ケアマネジャー、利用者からのニーズを詳細に伝える。
- 問題解決がぶれないように、2回以上打ち合わせを行う。
- 利用者が困っていることを的確に伝え、工事内容について細かく確認し、着工予定日に速やかにミス無く工事を行なえるように調整する。
- 施工にはできるだけ立会い、手すりの取り付けの位置を指示したり、工事内容を確認する。

##### 利用者宅の 同行訪問、下 見、現地調査

- 施工業者と、できるだけ最初から同行して打ち合わせを行う。
- 見積り作成前の現地調査、下見を行う。
- 工事前の調査、工事途中、工事完了後できる限り、施工業者と同行し、確認する。

##### 勉強会等の 実施

- 施工業者への介護保険制度、接客マナーの研修を行う。
- 新商品が出たときは合同で勉強会に参加してもらう。

##### 信頼できる 業者の選択

- 提携先は福祉に精通し、利用者への対応の良い事業所を選んでいる。

#### 福祉用具販売サービスとの連携

##### 情報の共有

- 利用者に関する情報の共有を共有する。
- 各担当部署内で報告、連絡、相談を徹底する。
- 販売担当者に身体状況や用具の利用状況や留意点等について説明する。販売後は商品名や選定理由について確認し、定期訪問時にも使い勝手について確認する。

##### 福祉用具貸 与・販売・住 宅改修の連携 による提案

- 福祉用具貸与、福祉用具販売、住宅改修を一体的にとらえ、すべてが円滑に機能するよう配慮する。
- 同一の営業担当者が福祉用具貸与、福祉用具販売、住宅改修の対応を行う。
- 福祉用具や住宅改修との兼ね合いについて利用者の十分な理解を得た上で対応する。