

## 11.その他のご意見(自由回答)

### 1.ヘルパーセンターの事業内容について

#### 申込みが煩雑

●毎週決まった日に必ず出かけることにしていますので、そちらへの連絡は曜日だけにしたい。毎月初めに連絡するのは面倒です。

お手数をおかけして申し訳ありません。基本的には1回分ずつ、ご本人またはご家族からの電話、ファックス、メールでのお申込みをお願いしております。変更が生じることも予想されますので、毎月お電話いただくと助かります。ある程度まとめてお申込みいただくことは可能です。

#### 派遣を公平にしてほしい

●1割負担と上限が高額のため財布と相談の上利用している。一方、無料の人は料金を気にせず多くの時間・回数を利用している。この違いに大いに不満がある。中には喫茶店で競馬新聞まで読ませていると聞く。余暇は認められているが、必要とする人を断り、余暇を優先するのはどうかと思う。  
●手厚い派遣を受ける人と、必要であるにも関わらず断られる人がいる。なぜこのような偏りがでるのか？  
●一人暮らし、全盲夫婦だけで家族の援助が得られない人などに優先的に派遣してほしい。また、回数の上限を決め、必要不可欠な活動から派遣し、人員に余裕がある分だけその他の依頼を受け付けては。月3回ほどしか利用してないのにヘルパーがいけないと言われ、大変困っています。外出ができないので引きこもり状態です。何とかしてください。

自己負担額は行政により決定されるものであり、事業所がその有無によりサービスの質や量を加減することは妥当ではありません。けれどもおっしゃるとおり、お一人おひとりに過不足なくサービスが提供されているか、常に点検することが大切であると考えます。ヘルパーセンターでは、今年度から順次計画書の見直しに取り組んでいます。計画書に基づいたご利用をお断りすることは決してありません。サービスをバランスよく使っていただけるよう、利用者様と相談しながら進めてまいりますので、一度是非お話を聞かせてください。

#### ヘルパーの派遣のしかたについて

●送迎の行きと帰りのガイドさんは同じ人が良い。  
●ガイドヘルパーは多くの人から無作為に選ぶのではなく、なるべく決まった人が良い。  
●特定のヘルパーさんをお願いしたいです。ほかの方に不満があるわけではありません。  
●ガイドヘルパーの固定化には不安を感じる。  
●派遣されるヘルパーさんと利用者の住むところに近い方、交通の便利な方を派遣してほしい。  
●なるべく自宅に近いヘルパーさんを希望。気を使ってしまう。  
●希望するガイドさんの名前を告げた場合はなるべく派遣してほしい。指名するにはそれなりの理由があることを理解してほしい。  
●指名の可否の理由が理解できない。  
●ヘルパーからは仕事がもらえないとよく聞く。

なかなかご要望にお応えできず、申し訳ありません。ヘルパーの固定、指名は、利用者様のご事情をよく伺ったうえで、検討させていただきます。一度ご相談ください。少し事業所サイドの事情をご説明します。ヘルパーをなるべく固定してほしいというお声の一方で、いろんな人に来てほしいというお声もお聞きします。また、派遣全体のバランスに配慮し、「指名」は条件を満たす場合はお引き受けし、希望は「かなうかどうか分からないが、一応お聞きしておく」という対応をさせていただいています。このように内容も条件も異なる活動を一日40件前後お引き受けし、名古屋市全域からヘルパーを派遣しておりますので、全てのご要望にお応えするのは難しい状況です。それでもなるべくご期待に添えるよう努めておりますので、ご理解いただけますと幸いです。

#### 派遣決定までの時間と派遣の確認について

●ガイドヘルパー予約を1か月前に申し込むようにと言われるが、ガイドヘルパーさんからの連絡が遅く感じます。  
●定期的、継続的に同行支援のサービスを利用しています。担当のガイドヘルパーさんからは、数日前に連絡をいただいています。月初め、あるいは前月末に予定が決定した時点で、センターから前もって連絡をいただけたらもっと良いと思います。  
●ヘルパーの予定は半月分ずつでなく、1か月分ずつ伝えてほしい。  
●当日になっても電話がなく、どなたがみえるかわからなく不安な日がある。  
●誰(どのヘルパー)が来るか決まっていないので、当日の朝怖いです。

最近派遣が遅れがちで、大変申し訳ございません。1か月まとめて決めるのが本来ですが、事業所の事情でそれが難しくなっており、ヘルパーから利用者様への連絡も遅くなっています。前もってスケジュールをお伝えすることはさらに難しい状況です。早く元のスピードに戻せるよう努めますので、今しばらくお待ちください。確認電話がないときは、ヘルパーセンターからヘルパーに確認しますので、遅くとも前日までにご連絡ください。

### 院内介助の控除について

●通院介助の際、私が目が不自由なため、診察室の中に入ることが困難です。制度が変わり今は対応できないと聞きました。ガイドヘルパーさんの対応はよいが、目が不自由なことに対しての対応を考えて欲しいです。

ご不便をおかけしております。確かに医療サービスと同行援護サービスが重複してはいけないという決まりがありますが、厳密に運用してしまうとお困りだと思います。現場でヘルパーと医療関係者がスムーズにバトンタッチできるよう、ヘルパー研修などの機会を捉え対応を考えます。

### 全般的に不満

- 10年以上利用しているが、悪くなるばかり。今後に期待はできない。
- 何一つ聞いてもらえず無駄だからと、アンケート用紙を出さない利用者さんが多いと聞く。
- 変更したいが、利用期間も長く色々手続き等めんどうなために利用している。

サービスにご満足いただけていないとのこと、まことに申し訳なく残念に思います。よろしければ、ご満足いただけていない部分について、具体的にご指摘いただけると幸いです。これまで様々な方向で改善活動に取り組んできましたが、今後も継続してまいりますので、よろしくお願いいたします。

## 2.利用者様への対応について

### 依頼を断られる、要望を聞いてもらえない

- 現在、送迎を断られて困っています。月・水・金の利用者がいっぱいヘルパーさんが足りないとの理由です。その一方で送迎もその他の活動もたくさん利用している人がいます。送迎に対し一定の上限を設けてほしい。または探す範囲を拡大するなどして、ヘルパーの確保に努めてほしい。
- 送迎も嫌がらずに受けてほしい。以前、通院時は送迎で申し込んでほしいと言われたこともあったのに。
- 送迎のみの利用も、利用予定日が近くても快く受けてほしい。
- 期間が迫っていないのに、依頼時に断られた。
- なるべく前月15日までに申し込みをとのことだが、それ以降は気持ちよく引き受けてもらえない。以前は5日前だったし、前日でも大丈夫だったが。
- ヘルパーが派遣を受ける、受けないの要望は聞き入れてもらえるのに、利用者からの要望は聞き入れてもらえないのはおかしい。

職員の言葉に配慮が足らなかった部分につきまして、深くお詫び申し上げます。原則としていただいたお申込みをお断りすることはありませんが、日程直前で派遣可能なヘルパーが全くおらず、代替の職員もない場合、お引き受けできないことがあります。ヘルパーセンターの最近のご利用の動向は、朝晩の送迎の時間に多い日で40パーセントの申込みが集中しています。そのため、朝8時～10時と午後3時～6時の間は、新規または飛び込み(計画外)のご利用が非常に難しい状況です。現に計画に沿ってご利用中の方を優先させていただいておりますこと、ご理解ください。既存の利用者様でも、新たな送迎のお申し出があった際は、他事業所の利用や別曜日への変更も候補に入れていただいたうえでご相談に応じております。新しく送迎を利用されたい場合は、必ず事前にご相談をお願いします。なお、原則お申込みの先着順でコーディネートいたしますので、ご利用日に近くなればなるほど派遣できるヘルパーの人数は少なくなります。なるべく早めにお申込みくださいますよう、重ねてお願い申し上げます。ヘルパー確保につきましては、同行援護従業者養成研修を開催したり、採用活動を行ったりして、毎年少しずつですが増員しております。今後も利便性の向上を図ってまいります。

### 職員の電話対応が悪い

- 電話をかけた時、職員の対応が悪い。
- 利用者に対して電話でひどいことを言う職員がいる。
- 電話での対応が命令口調で上から目線と感じる。
- 派遣している職員は思いやりが無いと感じる。
- 特定の職員が電話に出ると切るとか、切りたくなるとかという声を聞きます。その気持ちわかります。利用者、ヘルパーの立場に立って電話対応してもらえないと、とても後味が悪いです。
- (職員の電話対応について)福祉の仕事ですから、もう少し明るく元気よくお願いします。

大変申し訳ございません。職員の電話対応については、以前からご指摘いただいているにもかかわらず、依然このようなご意見を頂くことを心から残念に思います。今後も引き続き、外部研修受講や内部会議を通じて職員の接遇向上に努めてまいります。お気づきの点は、苦情解決責任者であるヘルパーセンター管理者までお知らせください。

#### 相談しづらい

- 同行援護の利用方法についてよく分からず、困っている知人がいたので、名身連を紹介しました。しかし、なかなか対応してもらえなかったと後で聞きました。
- 本当は利用者が話しにくいと思っている内容を、ヘルパーセンターの窓口になんか言えずにいる、そんなケースがたくさんあると実感しています。他にもそういう方が、利用者、ヘルパーさんの両方に多くあるのではないのでしょうか。

せっかく名身連の名前でお尋ねくださいましたのに、本当に申し訳ございませんでした。職員の対応にご満足いただけない場合は、苦情解決責任者であるヘルパーセンター管理者にご相談ください。今後は、どなたにでも気軽にお尋ねいただけるよう、もっと相談窓口としての機能を充実させたいと考えています。

### 3.ヘルパーの支援について(ヘルパーセンターが対応できること)

#### 時間延長の際の対応

- 利用予定時間が延びる場合、ヘルパーさんに確認するが、都合が悪ければその場ではっきり言ってほしい。

ヘルパーは利用者様のお申込み通りに予定して伺いますので、利用時間が延びる場合は、必ず事前にヘルパーセンターまでご連絡ください。ヘルパーは直接利用者様にお断りするのをとても心苦しく感じます。ヘルパーの都合を確認して可否のお返事をするのは、その後の調整を含め、ヘルパーセンターの業務の範囲ですので、よろしくお願ひいたします。

#### 利用目的に配慮してほしい

- 目的に適したヘルパーさんを派遣してほしい。

ご利用の目的について、ヘルパーセンターにご相談ください。内容により、指名をお受けするなど個別に検討、配慮させていただきます。

### 4.ヘルパーの支援技術について

#### 情報提供が足りない

- 言葉による説明が不足している。
- 実績記録票について。出発時間と帰宅時間だけ読み上げて手渡されます。他は何を書いて提出されるのか判らない点が不満です。記入したすべてを読み上げてください。

情報提供は同行援護サービスの中でも重要なウェイトを占めますので、今後も研修の際に注意喚起してまいります。実績記録票の件は申し訳ございませんでした。全て読み上げるよう、研修などの機会に全ヘルパーに徹底しますが、ヘルパーセンターにご相談いただければ、個別に注意指導いたします。

#### ヘルパーは経路を熟知してほしい

- 行き先が分からないというヘルパーがいて、困ることがある。地理に詳しくなってほしい。
- 視覚障害者が道案内をするのだから、「これは、おかしい」と思われたらその場で確認してほしい。
- 新しい目的地の場合、事前に下調べをしてほしい。
- 栄、名駅への外出については、ヘルパーの指名をOKにして欲しい。栄、名駅周辺の開発が進むため、本人の判断では困難。
- 病院やいろんな施設に同行してもらうときは、できるだけ経験のある方をお願いしたい。

ヘルパーが目的地への行き方や、行った先での動き方について熟知していると、確かに安心ですね。しかし街の状況は目まぐるしく変化しています。ヘルパーは公共交通機関には比較的乗り慣れています。市内全域から派遣されますので、経路や目的地の情報など、全てを把握していることは困難です。行きたい場所があるときは、利用者様サイドでも情報収集をお願いいたします。ヘルパーセンターでも一緒にお調べすることができますので、事前にご相談いただければ、さらに安心して活動にのぞんでいただけたらと思います。なお、特別な配慮が必要であると判断すれば、指名に応じさせていただきますので、ご相談ください。

### 代読、代筆について

- 代読代筆は非常に重要であることが多いので、名身連からもヘルパーによく説明し、周知徹底してほしい。

同行援護で代読、代筆がサービス内容に加わったことは、研修の内容に折り込むなどして、ヘルパーへの周知を図っています。しかし実際に代読、代筆が必要になる場面では、個人情報の問題から、ヘルパーも悩むことが多いようです。迷ったときは、ヘルパーセンターに電話して指示を仰ぐように伝えておりますので、ご理解ご協力ください。

### 歩行時に注意してほしい

- 急ぐあまり、周囲の段差に気づいていないヘルパーがいる。
- 地上でも地下でもガイド自身はすつと通行するが、利用者は何かにぶつかったり、陳列商品を落下させたりしてしまう。ガイドさんは両手が空いているはずなので、困うようにして守って欲しい。
- 視力障害者は、視力、動作、歩行や動作の速度、聴力などが人によって異なる。ヘルパーさんはその辺を理解してヘルプしてほしい。

利用者様の足の踏み外しや人や物との衝突は最も起こりやすく、ヘルパーが特に注意して防止に努めなければならないことです。全体研修を通じてヘルパーに指導教育し、安全対策に努めてまいります。手で困うようにして守ってほしいとのことですが、手引き歩行では利用者様側の空間をしっかりと確認しながら動くのが基本です。また、利用者様の身体状況を把握し、支援方法をヘルパーに伝えるのは事業所の仕事です。お気づきの点があれば、ヘルパーセンターまでご連絡ください。

### 買い物のときに注意してほしい

- 買い物のときは、肉、魚、野菜の鮮度を確認してほしい。特に野菜は袋から出すとヌルヌルしていることがある。
- 男性のガイドさんに多いことだが、買い物のとき、商品の情報をきちんと教えてもらえないことが多い。また、情報を誤って伝えられたり、品物を間違えたりすることが多い。
- 買い物を車イスの後ろにかけた袋に入れてもらうとき、少し雑なことがある。
- 行きたいと頼んだ所に行かず、ヘルパーが自分の欲しいものを買に行き、その間待たされた。お金で行きたい場所と時間を買っているのに、ヘルパーに従わなければならないのはおかしい。ヘルパーとしての意識が足りない人がいることに怒りを感じる。買いたければ、仕事を終えてから、自分で行くべき。

ご迷惑をおかけして、申し訳ございません。ヘルパーが活動中に自分の買い物をすることは、マニュアルで禁止しています。そのようなことがあれば、すぐにヘルパーセンターまでご連絡ください。また、買い物の技術向上はヘルパーセンターの課題のひとつです。研修の中でも取り組んでまいります。要領よく買い物したり情報提供したりする技術は、経験値によるところが大きく、どうしてもヘルパーの能力に差があります。具体的なご希望がある場合は、事前にヘルパーセンターにご相談ください。

### おしゃべりなヘルパーに困っている

- ガイドさんでおしゃべりな人がいるのが嫌です。
- 交通機関の中で、つまらないことやヘルパー自身の家庭事情等、しゃべり過ぎだと感じる。
- 人によるが、初対面なのにこちらの身の上を根掘り葉掘り聞いてくるような無礼なヘルパーがいる。

ヘルパーには職務上の守秘義務があります。利用者様から個人情報を聞き出すこと、反対に自分の個人情報を話してしまうことは、マニュアルでも禁止しています。全体研修で再度注意喚起いたしますが、気になる場合は個別にヘルパーセンターにご相談ください。

### 安全に配慮が足りない

- 車イスでの移動の際、利用者はスピードが速いと感じているのに、ヘルパーがこれでよいと思うスピードのまま活動することがある。怖い、憤慨してしまう。
- 地下鉄の扉に挟まれないようにしてほしい。

怖い思いをされたとのこと、本当に申し訳ございませんでした。支援においては安全第一です。また、利用者様が安心して受けられる支援でなければなりません。ヘルパーセンターでは平成30年に安全をテーマとした全体研修を2度開催しました。ヘルパーから収集したヒヤリハット事例にもとづきヘルパー同士で検討してもらうなど、より実践的な企画を実施しています。今後も事業所ヘルパーともども、安全に対する意識の向上に努めてまいります。

### 活動の際、注意してほしいこと

- 特に夏場の移動支援の際は、長袖シャツもしくは、それに代わる腕サポーターを着用してほしい。
- 支援を受けるとき、煙草の匂いで気持ち悪くなることがある。
- ヘルパーの中で、大きな声を出して怖いと感じる人がいる。
- 靴のかかとを擦りながら歩かれると、その音が不快です。

腕カバーの件は、大切なマナーだと認識しています。ヘルパーに周知徹底します。ヘルパーの煙草について、もちろん支援中は禁煙ですが、その場で吸わなくても匂いが気になることがあるかもしれません。個別対応させていただきますのでご相談ください。同じく声の大きいヘルパーや、かかとを擦るヘルパーにつきましても、利用者様が気になる場合は個別にお申し出ください。

### ヘルパーの視力が心配

- ガイドヘルパーさんは、視力のない私たちの補助をするので、できれば視力のいい方が理想だと思う。高齢のヘルパーが多く、中には視力が正常でないような人もいますので、できればヘルパーセンターでチェックをお願いしたい。
- 視力が低下していて支援が完璧でない人が見受けられます。

ヘルパーの体調等について、ヘルパーセンターが把握している場合は、症状や活動への影響についてヘルパー本人とよく相談した上で、時間を短くしたり、暗い時間の活動を控えてもらったりしています。安全、安心な活動ができていないと感じになったときは、ヘルパーセンターにご相談ください。調査のうえ対処させていただきます。

### ヘルパーに差がある

- ガイドヘルパーの個人差が大きい。
- すべて個人差によりますか？
- ほとんどのガイドさんの支援はスムーズだと思いますが、中には利用者の言うことを聞いてくれない人も。特に新しいガイドさんでそのようなことが多い。

ヘルパーの素質、経験、年齢、取得した資格の種類などにより、技術に差があったり、支援の方法が異なったりします。年に2回の全体研修や、同行援護従業者養成研修の開催を通じ、ヘルパーには技能向上に努めてもらっていますが、個別にお気づきの点があればヘルパーセンターにお知らせください。お伺いしたことをフィードバックして、サービスの質の向上につなげてまいります。

### サービス提供時間について

- ヘルパーの希望で、昼食を別々にとった場合、昼食時のサービスはされていないので、活動時間に入れるのはおかしいのではないかと。
- 送迎の時間にぎりぎりに来る人が多い。

昼食時、ヘルパーが利用者様と同席して飲食する場合は、随時情報提供や身辺介護を行うことが想定されますので、ヘルパーの活動時間と認めています。しかしながら、利用者様と完全に離れて飲食した場合は、おっしゃる通り、サービス提供時間とは認められません。詳しい状況をお伝えいただければ、こちらで調査して、実績記録票の修正など然るべき対応をいたします。

送迎等の待ち合わせ時間につきましては、5分前に到着、時間ちょうどにお声がけを原則とさせていただいております。現在申し込まれているお時間でご都合が悪い場合は、少し早めていただくことも可能ですので、ご相談ください。

## 5.その他

### 満足している

- 無理も聞いて頂けてありがたいです。
- 名身連の皆様、ガイドヘルパーさんにいつも感謝し、安心して外出できています。
- 感謝感謝でありがとうございますの気持ちでいっぱいです。今後ともよろしく願い申し上げます。
- 不満もなく、言うことありません。
- 最近ガイドさんの指名がかなえられて楽しくもあり嬉しいです。どうもありがとう。
- 皆様にとっても優しくしてもらえて、ありがたく思っています。
- いつもお世話になり、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- 私は同行援護でお世話になっております。ヘルパーさんといっしょに外出ができるチャンスが今の生活の中では限られておりますが、その分、同行援護をお願いいたしますときには、できるだけたくさんの方の用事を片付けてしまおうと、まる1日と申し上げてもよいぐらいの、長時間のヘルパーさんの拘束となってしまいます。長時間のガイドをお願いできる方は限られていると存じますが、毎回、おこころよくご了承いただいております。大変ありがたく存じます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

こちらこそ、いつも本当にありがとうございます。より一層のサービスの質の向上に努めてまいりますので、皆さまご意見があれば遠慮なくお寄せください。いつでもお待ちしております。

#### 休止中

●現在は体調があまりよくなく、またよろしく願いたします。

どうぞお大事になさってください。ヘルパーセンターは利用者様の地域生活全体に着目して支援を行います。私たちがお役に立てることがあれば、ケアマネさん、相談員さん、他事業所さんと協働し、今の暮らしに合わせたサービスを提供させていただきますので、お気軽にご相談ください。

#### 満足度調査について

●昨年の膨大なアンケートの結果を先に利用者に提示してからこのアンケート依頼をするべきではないでしょうか。  
●前回行われた満足度調査の結果が送られて来ていませんが、その前に次のアンケートが実施されたのはなぜですか？  
●国の制度の下で成り立っていることも、名身連が大規模な事業所であることも重々承知しておりますが、利用者としては、少しでも生活の不便さを解消していただけたらありがたいと思い、ついわがままお願いをしてしまいます。何度もアンケートを実施され、検討を重ねていらっしゃると思います。もう少し当事者の立場に立って「全員の方が」対応していただけると良いのではないのでしょうか。

このたび、アンケート結果の送付と新年度の依頼の順序が前後してしまい、申し訳ございませんでした。今後は、速やかにフィードバックできるよう準備させていただきます。「当事者の立場に立って生活の不便を解消すること」については、私たちが目指す方向性だと認識していますが、まだまだ至らない点がたくさんございます。このような忌憚ないご意見をいただけること、ありがたく思います。今後も職員全員で前向きに改善に取り組んでまいります。

#### 満足度調査のアンケート方法について

●点字の場合用紙が1枚しか入っていないのはおかしい。印刷用点字用紙を使うなら折れ線を入れるべき。返信用封筒は墨字用なので。  
●サービス利用内容によって質問項目を変えるべき。「普通」と言う選択項目がないのはおかしい。「分からない」とはちょっと違う。  
●このアンケートは記名欄はないが、誰の返信か分かるようになっていないのはどうしてか。隠すつもりはないから良いが。  
●設問7の職員のことについてはよく分からない。

返信用の点字用紙について。昨年ご指摘いただきましたので、折れ線等は入らない最低限のものではございますが、今回用紙をお入れしました。恐れ入りますが、不足分はお手持ちの用紙をご利用くださいますようお願いいたします。お送りした返信用封筒はご利用者様に料金の負担はございませんので、そのままお使いください。

アンケートの匿名性について。障害特性に配慮して、ご希望があった方にはメールによるアンケートを実施させていただきましたが、その旨でしょうか。匿名性を担保するには紙面でご郵送いただくのが今のところ一番良い方法であると認識しています。気になる場合は、送付の方法につき、ご相談ください。

職員に関する設問について。なかなか直接お目にかかる機会がなく、お答えようがない部分もあるかと思っております。申し訳ございませんが、「わからない」または無回答でお返しく下さい。今後はできるだけ訪問の機会を作ってまいります。