

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
●ガイドヘルパーの当日のキャンセル料2000円高いと思います。
キャンセル料は、主にヘルパーへの休業補償及び交通費等の補填に当てております。ご理解くださいますようお願いいたします。なお、体調による当日キャンセル及び自己都合でも前日17時までにご連絡いただいたキャンセルについては、キャンセル料は発生しません。土日祝日も受付けておりますので、福祉センターの電話番号までご連絡ください。
●ガイドさんと宿泊旅行ができればうれしいです。
ヘルパーによる宿泊への同行は、現状お引き受けしておりませんが、ご事情により職員対応が可能な場合があります。また、名古屋市内でご自宅から駅等の送迎と列車やバスの乗降を支援し、宿泊地では現地のヘルパーを利用するという方法もあります。仲介もいたしますので、お気軽にご相談ください。
●通勤に慣れるまで(2~3週くらい)は、サービスを利用出来るようにしてほしいです。
制度上、就労後の同行支援はできないことになっていますが、利用者様のご不便も承知しており、必要な方には短期の歩行訓練をご紹介するなどの対応をしています。当事者団体が行政と交渉しておりますので、当方としても利用が可能になることを願いつつ注視しているところです。
●ケアマネさんの思いで、帰宅時間を厳重にガイドに言われるのが辛い。
ヘルパーセンターは、障害特性についてより専門性をもつ立場として、ケアマネージャーや相談員に利用者様の思いを伝え、支援のあり方を一緒に考えたいと思っています。お困りのことがあれば、サービス提供責任者又は管理者までご相談ください。
2.利用者様への対応について
●1か月前の申し込みについて、希望利用日の5日前ぐらいでも受け付けて頂けるともっと利用したいと思っている。体調急変の場合など高齢者だとあるため。 ●利用予定日の間際での予約でも受け付けてください。 ●急な通院対応を5日前ではなく、2~3日前位にしていただけませんか。 ●予期しない出来事や緊急性のある派遣も対応してほしい。 ●コロナの中派遣して、また来ていただき感謝しています。緊急でも対応していただきたい。
3年前より、定期的なご利用についてのみ、前月までにお申し込みいただくようお願いしており、安定的な派遣が可能になりました。その結果、前日や当日の派遣もほぼお断りすることなく対応しております。どうぞ遠慮なくお申し付けください。ただし、派遣が集中している日時に当たった場合は、万が一の派遣不能にそなえ、職員の方から「難しいかもしれません」とお伝えしたうえでお探するようにしています。その点のみご了承ください。
●一人暮らしや全盲夫婦などヘルパーさんを常に使う必要がある人には特に断ることなく派遣してほしい。
世帯の暮らしの状況により、重点的に派遣を行うよう配慮しています。お体の具合やご家庭内の事情に変化があったときは、利用者様からも是非ヘルパーセンターにお申し出ください。改めて聞き取りを行い、計画の変更をします。
●年齢でガイドヘルパーを決めないで欲しい。
ご迷惑をおかけして申し訳ありません。差支えなければ、具体的にどのような改善が必要か、ご教示いただけますと幸いです。

●余暇の充実を願って1年程、楽しく利用させていただいていましたが、コロナにより、不要不急の外出であると判断。もう、4カ月以上利用を控えさせていただいています。生活が味気なくなったばかりか担当していただいていたヘルパーさんと築いてきた良い関係性が薄れていくようでとても残念です。利用を再開した時にそのヘルパーさんがまだいらっしゃるのか、また担当していただけるのか心配です。

コロナ禍はこれまで想像もなかった大きな出来事で、なかなか先が見えず、辛いところですね。名身連ヘルパーセンターは、利用者様の地域生活に寄り添う派遣をしてきた結果、このような状況下でも事業を継続することができています。そして、90パーセントのヘルパーは以前と変わらず活動に入ってくれていますので、安心してご利用を再開していただけたらと思います。不安なことがあれば、いつでもご相談ください。

●アンケートや支援依頼はメールでできると嬉しい。

いずれもメールで可能ですので、是非お申し出ください。

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)

●お願いしたヘルパーさんからの電話はありますが、どんな人なのか情報があれば尚安心すると思います。

初めてお伺いするヘルパーについては、こちらからご説明する場合がありますが、現状全てはお伝えできていません。気になる場合はお手数ですが、ヘルパーセンターまでお問い合わせください。

●時間があまった時は、郵便物のあて名を読んでほしい。

ご帰宅の際に取り込んだ郵便物のあて名読み上げについては、外出支援の延長として20分程度であれば認められています。ヘルパーに直接お申し付けください。

●定期的に利用しているが、その都度派遣される方が変わり、また、新しい人が度々派遣されるためある程度(5~6人くらい)固定してほしい。

●できれば初めての方より慣れた方をお願いしたい。(今は慣れた人に来てもらっているから良い。)

ヘルパーセンターでは、年々登録の利用者数及びヘルパー数が増加しています。新しい利用者様にもヘルパーをお回しする必要があり、また、新しいヘルパーにも早く業務に慣れ、良いサービスを提供してもらいたいと思っています。規模の大きい事業所ゆえにご不便をおかけする面があるかもしれません。人の入れ替わりが多いことにより、活動に支障が生じるようでしたら、個別にご相談ください。配慮いたします。

●基本的に担当者が固定されていないから対応に個人差がある。よくできている人もいれば、まるっきり対応出来ないヘルパーもいる。気持ち良く同行援護して欲しいと思っていますが難しいのでしょうか。出来れば女性のガイドさんで固定して欲しいです。

●人によって対応がいろいろなので、いき届いている人もいればそうでない人もいる。

●新しいヘルパー又古いヘルパーさんの時は利用者が教えたりする事が増えています。

登録ヘルパーについては、職歴の長さや適性により力量に差があります。年に2回の現任研修や、同行援護従業者養成研修の開催により、ヘルパーの資質向上には今後も継続して取り組んでまいります。今年度の研修では、歩行時の安全に関わる情報提供を十分に行うよう指導しました。

ヘルパーの固定については、大規模な事業所という性質上、難しい部分ではありますが、活動の内容(例えば買い物)により女性ヘルパーを派遣してほしいというご要望には、可能な限りお応えしますので、お申込みの際にその旨お申し添えください。

4.ヘルパーの支援技術について

●同行援護の折、場所(現在地)の説明がいただきたい。

移動時にヘルパーの情報提供が不足しているというご意見をちょうだいすることがあります。申し訳ありません。ヘルパー研修などの機会をとらえて、しっかり伝えてまいります。

●買い物に行き、あまりに高い商品は金額を言ってほしいです。本人に確認してほしいです。

価格や内容など、商品についての情報提供は基本中の基本です。ヘルパーの現任研修で買い物支援の実習を行うなど、ヘルパーセンターでも対応しているところですが、引き続き呼びかけてまいります。

●ガイドヘルパーさんで時々初めての方は慣れないこともあるが対応が冷たい。一言あるかないかの違いではないでしょうか。

ご迷惑おかけして申し訳ありません。特に初めてお伺いするヘルパーの場合、そのようなことがあるかもしれません。新しいヘルパーに実習を行う際には、言葉遣いを含め、チェックシートを用いて点数化し、本人にもフィードバックしております。活動開始後でも、面談を実施するなど、指導の機会を設けますので、利用者様の方でお気づきの点があれば、お知らせください。

●報告書を記入後、口頭ではっきり、その場で言って欲しい。自宅到着時間を記入するのか、記録作業時の時間を記入なのかが知りたい。

報告書に記入する時間は、活動時間内に含まれます。ヘルパーには、開始時間、終了時間をきちんと口頭でお伝えするよう、今後も指導してまいります。

5.その他(アンケートについての意見含む)

●言っても無駄だと感じる。

ご要望をお伺いしたなかで、ヘルパーセンターで対応できることについては、改善活動を続けています。どのようなご要望か、是非お聞かせください。

- 日頃はヘルパーの皆様にご苦労をかけております。心より感謝申し上げます。
- 大変満足していますので、これからも長く宜しくお願いします。いつも感謝しております。
- ありがとうございます。いつも大変お世話になり感謝しております。
- 私どもは家族と行くよりヘルパーさんと行くのがとても楽しくてたまらない様でとても安心して居ります。これからもよろしくお願い申し上げます。
- いつもありがとうございます。
- いつも有難うございます。これからもよろしく申し上げます。
- 名身連を頼りにしていますので、大変な世の中になってしまいましたがよろしく願いたいします。

温かいお言葉に心から感謝いたします。これを励みに今後もよりよい事業所を目指します。

- コロナの中でも来て下さり感謝しております。ありがとうございます。
- 思いもよらぬマスクの配布があり私にとってはとても有難く母と共に使わせてもらっています。手作りマスクも良いですがガーゼタイプのマスクはこの暑い時には私には涼しく思っています。今後もコロナで色々不安はありますが自分たちでできることは精一杯対策するのみと思っています。スタッフの皆様くれぐれも気をつけて過ごしてくださいませ。

ありがとうございます。コロナ禍にあって、障害特性ならではのお悩みも深く、利用者様のご不安はいかばかりかと存じます。皆さまのお気持ちをヘルパーたちに伝えながら、少しでも安全に安心して外出していただけるよう努めます。終息まで今しばらくマスク着用や手指消毒等の対策が必要ですが、ご協力いただきながら乗り切ってまいりたいと思います。

- コロナの状況によってヘルパーを断ることがあったがまた余暇などで利用したい。
- 今年には利用していないので、アンケートにお答えできません。申し訳ありません。

コロナ禍の早期の終息を祈るばかりです。ご利用の再開をお待ちしています。

- 日視連女性協議会の全国大会での利用のみのため、質問にはお答えできないところが多くあり、一昨年の利用時には大変良くしていただきました。
- 福岡在住ですので他県での利用は、数回しか行っていませんのでアンケートお手紙等は遠慮させていただきます。
- 昨年度、日視連女性協議全国大会に参加した際、お世話になった者です。その節はありがとうございました。
- 県外ですので名古屋にうかがう際にはお世話になります。

遠方からのご利用、誠にありがとうございました。今後も名古屋にお越しの際にはご用命ください。

- 特にありません。(3件)

今後も何かございましたら、遠慮なくお申し出ください。

- 視覚障害者(独居)に度々このようなアンケートをしてることが不満。
- こんなに再々アンケート調査はしないでください。

私どもにとっては、年に1回、忌憚ないご意見をいただけるチャンスなのですが、貴重なお時間をいただいてしまうことには恐縮しております。ご負担になる場合は、回答を控えていただいて構いません。

- 同行援護利用者です。1から答えていたら突然「同行援護を利用の方へ」とあったので驚きました。
- 最初に同行援護利用者は何番から何番までとか分かりやすく書いてください。

設問に関する説明が不足しており、申し訳ありませんでした。同行援護をご利用の利用者様は、設問の最初から最後までご回答いただいています。最後の設問は、視覚障害者への支援に関するもので、同行援護をご利用の方のみ回答いただく設問です。次回アンケートには、冒頭にその旨追記します。

- アンケート回収用紙は折れ線を入れておいてください。

現状対応できておりませんが、ご不便をおかけしないように方策を考えます。