

## 11.その他のご意見(自由回答)

<b>1.ヘルパーセンターの事業内容について</b>
<b>利用再開時</b> ●以前は通院などに利用させてもらって助かっていましたが、今は往診を利用しており、ほとんど使っていません。もし検査などに行かなければならず、家族も仕事で同行できないときには、前のようにヘルパーをお願いしたいと思っておりますが、可能でしょうか？その時は、ヘルパーセンターの電話で自分の登録番号を言えば利用できますか？
解約されていなければ、今までの利用者様のお名前と登録番号でヘルパーをご利用になれます。しばらくご利用がなかった利用者様については、改めて身体状況やご利用内容の聞き取りをさせていただき、計画書を作り直しますので、職員が訪問等で対応いたします。まずはお問い合わせください。
<b>他事業について</b> ●日曜のバス旅行を出来たら増やしてほしい。
名身連旅行センターのおお客様ですね。ヘルパーセンターともども、ご愛顧いただきありがとうございます。ご意見は法人本部にある旅行センターにお伝えいたします。
<b>2.利用者様への対応について</b>
<b>事前連絡について</b> ●早い人は一か月位前に入ることがあるので、「1週間前」や「5日前」で統一していただきたい。 ●たまに事前連絡がないヘルパーさんがいるので、徹底してほしい。 ●利用の2週間から10日前にヘルパーセンターへ申込みしていますが、ヘルパーさんからの連絡がときどき期日ギリギリなことがあり、不安になります。できれば3～4日前までに連絡いただければ安心します。よろしく願いたします。
確認電話の時期や方法、使用する電話については、個別に指示書に記載することができます。ヘルパーはヘルパーセンターが発行した指示書を見てお電話します。現在、ご希望に沿わない連絡方法になっておりましたら、ヘルパーセンターまでご連絡ください。すぐに変更いたします。ただし活動前日になっても確認電話が入らないときは、派遣に支障が生じる恐れがありますので、前日夕方までに必ずヘルパーセンターまでご一報ください。
<b>ヘルパーの「専門性」</b> ●専門分野がある人が欲しい。 ●去年の9月からお世話になっています。食事、買物、展覧会、機械操作、旅行等の分野で、詳しい知識のあるガイドさんに会いました。そこで、遠くへ出かける時だけの指名ではなく、展覧会等、期間限定の催しにおいても、詳しい方を指名させていただいたら、なおいっそう楽しくなると思い、要望させていただきます。
安全安心な外出を支えるのがガイドヘルパーの本来の仕事であり、専門性であると考えますが、個別にみると得手不得手があったり、知識に差があったりすることは承知しております。ヘルパーセンターの整理としては、ヘルパーの分の料金も支払っていただく場合には、なるべくご指名を承る、ということにしています。展覧会への同行もその要件を満たしていますので、お申込みの際にご相談ください。ただし、全体のコーディネートの都合上(例えば他にもっと緊急性の高い派遣がある場合など)、ご要望に添えない可能性はあります。その点ご承知おきますようお願いいたします。
<b>土日祝日の予約について</b> ●日曜日や祝日など、ヘルパーさん(特に男性)がなかなか予約できません。もう少しスムーズに予約できると助かります。
平日と較べると、どうしても活動できるヘルパーが限られているのに加え、ご利用の希望も多いため決まりにくくなっています。ご予約が決まりましたら、早めにご予約くださいますよう、願いたします。
<b>急ぎのお申込みについて</b> ●急な用事や病気にも対応してもらえるとあったが、本当にできるのか？
急な受診などにもほとんど対応しておりますので、まずはお相談ください。ただし、夜間や週末など、ヘルパーセンター業務時間外にはご対応いたしかねます。また、その時点で空いているヘルパーを派遣しますので、お時間や人選のご要望に沿えない場合があります。その旨、ご承知おきます。
<b>文書送付の事前連絡</b> ●文書を送るときには電話での連絡がほしい。
文書の送付につき、事前に連絡がほしいとのご要望でしょうか。現状、登録の利用者様が大変たくさんいらっしゃいますので、一斉送付とさせていただいております。しかしながら、郵便物の受け取りに配慮が必要など、個別のご事情があれば対応しますので、ヘルパーセンターにお申し付けください。

### 交通機関の調査について

- バスの時刻表を名身連さんで調べていただけるようお願いいたします。

移動の手段や交通機関の経路、時刻については、原則として利用者様サイドで調べて決定していただくことになっています。ガイドヘルパー同行時には、ヘルパーの交通費を利用者様に負担していただくことになり、タイムスケジュールも利用者様の契約時間内で組んでいただく必要があるからです。とはいえ、時刻表や経路を調べるのが難しい場合は、ヘルパーセンターでもお手伝いしますので、お気軽にお尋ねください。

### ヘルパーの指名・固定について

- 慣れた人に来てほしい。親切な人に来てほしい。
- 外出する時に指名出来るかと有難いです。
- 目が不自由なためできるだけ同じ方がよいです。
- 買物を依頼しています。希望を聞いていただき、しっかりとお付き合いくださっています。交通の便が良くないうえ、近くでの買い物をお願いしたいため、近所にいるヘルパーさんをお願いしたい。
- さまざまな方とご縁があるのは良いですが、初めての方や2回目の方の場合は、ヘルプの内容を伝えないといけないので、あまり体調が良くない場合にはつらい時もあります。何か方法はありますか？

通院や買い物など、近所の慣れたヘルパーを希望される方はとても多いです。ヘルパーがどんな診療科にかかるか知っていれば動きもスムーズですし、買い物も店の様子や普段購入するものを知っていると、とても楽だと思います。またヘルパーの性格や資質もさまざまで、利用者様との相性もあります。できるだけご希望を伺い、配慮しますが、名身連は名古屋市全域でサービスを実施し、多くの利用者様を抱える事業所です。派遣全体の公平性やバランスを考えなければなりませんし、新しいヘルパーさんの育成も急務となっています。そのような事情をご勘案のうえ、ご理解ご協力いただけますと幸いです。

## 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)

### ヘルパーの職業倫理について

- たまに利用者同士で話すことがあります。友だちどうしの利用者2名で、それぞれがヘルパーをお願いして出かけましたが、昼食のときに、友だちのヘルパーが友人の意見も聞かずに、自分の食べたいお店に入ったことがありました。私は友達に「大丈夫？ちゃんと意見は言った方がいいよ」と伝えましたが、友だちは「あのヘルパーさんはああいう人なの」と割り切っていました。どんな人でも長所や短所はありますが、気持ちよくお出掛けをしたいので、利用者の声にもっと耳を傾けてほしいです。よろしく願いいたします。
- バスや地下鉄車内で大声で話す人がおり、私が周囲の人に気を使います。もう少し常識ある行動を希望します。

利用者様の意思を尊重し、きちんとした接遇をすることは支援の基本です。いずれもヘルパーとして、あるまじき言動だと思います。大変申し訳ありませんでした。この満足度調査の結果は、利用者様にお返しするだけでなく、年度末に全ヘルパーに配布し、職業倫理を高めていきたいと思っています。

### ヘルパーのコミュニケーションについて

- 週一回デイサービス送迎でお世話になっております。もう少し会話してほしいと思うヘルパーさんがいます。家族である私には、最近少し返事があり、会話もたまにあります。本人(障害者)との会話は、私も聞き取りにくいので、ヘルパーさんならなおさらとは思いますが。

本来はコミュニケーションについての教育をもっと充実させるべきところ、不足しており申し訳ありません。けれどもご家族からの働きかけもとてもありがたく、心より感謝しております。当該ヘルパーもそれを汲んで、努力しているところだと思います。ヘルパーの年代、性格、資質はさまざまですが、利用者様やご家族からご意見があったときには、個別に面談を行うなど教育指導しておりますので、お声がけください。

### コロナ禍での支援について①

- たくさんガイドの中には、盲導犬のように、指示した事柄だけに対応するが、それ以外は何も気にしない方(特に男性のガイドさん)もいらっしゃいます。電車の座席も、絶対に隣や近くに立ったり座ったりしない人もあります。コロナに関することで、これは正しいのかもしれませんが、途中で伝えたいことがあっても対応できません。荷物やATMのドアの鍵を開けるときなどでも、私が荷物を持っていてどれだけ困っても、「私には関係ない」という感じの方がおいです。少し気をさかせていただくと、とても助かるのですが、コロナ時代だから仕方がないのかも(お名前はそちらでご判断ください)。

ご不便をおかけして、申し訳ありません。コロナ禍は拡大と収束を繰り返しながら、もう2年以上も続いています。名身連ヘルパーセンターでは、多くのヘルパー(9割)が継続して支援に入ってくれているおかげで、これまで派遣に大きな支障をきたすことなく、事業継続ができています。特に視覚に障害のある人の支援においては、会話や身体的接触が欠かせませんので、ヘルパーさんの覚悟や努力も並大抵ではないと実感しています。一方、利用者様にもこのようなご不便をおかけする場面が増えているのですね。ヘルパー側の事情も汲んでいただいたうえでのご苦言だと思いますので、もしよろしければ、一度個別にお話しを伺わせてください。

### コロナ禍での支援について②

- なかなか収束しないコロナ禍の今、少しずつですが色々な人たちの知恵を出し合い、どう対策をしていけばよいのかが見えてきている気がします。いつになったらではなく、コロナ前の日常は過去としてwithコロナでの日常を受け入れていながら明るく過ごせる方法を考えて、不安のない日々は必ずくることを信じて、スタッフの方々も色々と精神的にも大変とは思いますが、利用者にとっては日々感謝しています。今まで何も生活ができていたのは本当に嬉しく思っています。ありがとうございます。
- コロナ禍になり、日常生活もすっかり変わり、出かけることが少なくなりましたが、これからも制限された生活の中で利用を楽しみに、しっかり対策を取り、外出もぼちぼちお願いします。

ありがとうございます。前向きなお言葉に勇気が出ました。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りたいと思います。

#### 4.ヘルパーの支援技術について

##### 歩行時の情報提供について

- 行動中の声かけ(誘導中の説明)が足りません。
- 今のガイドさん、階段、エスカレーター、と指示する(言ってくれる)人が少なくなりました。
- 最近のヘルパーさんの質が落ちました。私は弱視ですが、歩いているとき、道路の段差や水たまり、エスカレーターなどの場面で、言葉による指示が足りません。

ご指摘、ありがとうございます。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ご利用時の安全安心は、事業所として何よりも大切なことと考えており、現任研修でも繰り返しテーマにして教育指導していますが、明らかに危険と思われた事案につきましては、個別にご相談ください。一方、同行援護従業者養成研修のカリキュラムで、十分な外出実習をしていない事業所も存在します。名身連の同行援護研修では、交通機関を利用した長時間の外出を実習に組み、現場できちんと仕事ができるヘルパーの養成を心がけています。また、新しく入ったヘルパーには必ず職員がついて実習しております。そうしたトータルな取り組みにより、従業者の質の向上を図っています。今後もご意見賜りますよう、お願い申し上げます。

##### 雨の日の支援について

- 雨の日に車椅子を押すのに、カサを持ってこられる方がありますが、車椅子を押すときは両手がふさがるので危ないと思います。
- レインコートにしてカサを持たないでほしいです。
- タイヤにひっかかる可能性もあるので、長いカサはやめてほしいです。
- 雨が降っていても小さなカサをさして平気です。75センチくらいなら、あまり濡れなくてすむのに。

雨の日の支援は、利用者様の障害や身体状況、移動の方法などにより異なり、一概には言えませんが、事業所としての基本は、同行援護の場合「ヘルパーが大きなカサを持って二人で入る」、車いすの場合「利用者様には車いす用のレインコート等を着用していただき、ヘルパーもレインコートを着用して支援する」です。けれども、「利用者様とヘルパーの身長差により、ヘルパーがカサを差しかけることができない」、「朝車いすの利用者様の支援を受け持ったヘルパーが、そのまま同行援護のサービスに向かうため、長いカサを持っている」といったケースもあります。ご要望はヘルパーにも伝えますが、利用者様側で個別にご事情やご希望がある場合は、依頼書に記載しますので、ヘルパーセンターにお知らせくださいますようお願いいたします。

##### 視覚情報の提供について

- 同行いただいているとき、周囲の変った様子があったり、大きな音がしていたりなどすることがあります。親切に教えてくださる方が多いのですが、中には、歩行には関係ないと知らせてくださらない方もいます(少数派)。視力障害者なので、関係なくても教えていただけるとありがたい。

安全安心をきちんと確保したうえで、周囲の視覚情報を提供することもガイドヘルパーの仕事です。情報提供が不十分で申し訳ありませんでした。研修等で伝えて参ります。ただし慣れていないヘルパーの場合は、最初のうちは歩行に関する情報を伝えるのが精一杯のようです。その場で利用者様からもお伝えいただけますと幸いです。

##### 買い物の支援について

- スーパーなどで買物をするとき、周辺にどんな品物があるか、どんな様子か、教えていただけるとありがたい(女性の方は、たいていして下さるけど)。また、その店のお値打ちのものに気づいたら、教えていただきたい。
- 衣料品店やレストラン、焼き立てのパン屋さんなどで、「なにを買いますか」と言われても、見えない私には、何があるのかわからないことが多い。どんなものがあるのか、置かれているのか話していただけないと、視えない私には、対応できない。
- 買い物の時、レジで合計金額が分かり、代金を払い、財布をカバンの所定のところへしまっているとき、後ろに並ぶ他の人に気をを使うのか、しまうのをせかされる。慌てさせられると手元が狂い、かえって遅くなると思う。
- 買い物で、体に良いもので、少し高い商品を選ぶと、「(自分は)そんなこと気にしていない。普通のもので良い」と、人のこだわりを否定するようなことを言われた。
- 買った品をリュックに入れるとき、一番軽い食パンが一番上に入れようとしたとき、「形がつぶれないかな」と言われたが、こちらとしては想定内のことなので、気にしてくれなくてもいい。

買い物の際のヘルパーの情報提供や接遇に至らない点があり、申し訳ありませんでした。価格や内容など、商品についての情報提供は研修の中でも取り組んでいます。改めてヘルパーに伝えて参ります。しかしながら買い物の支援は、利用者様によって行きたい店や買いたいものが異なるうえ、ヘルパーによっても得手不得手分かれるところです。特にご要望がある場合は、その場でヘルパーに伝えてくださって構いませんし、ヘルパーセンターサイドで依頼書に記載したり、ヘルパーの希望をお受けすることも可能ですので、ご相談ください。

##### ヘルパーの土地勘について

- 大体のヘルパーさんは何も言わないで連れて行ってくださいますが、一人だけ目的地が分からないという人がいます。連れて行ってもらったことがあるのに、私の家がわからなくて、仕方がないから人に聞いて帰ったこともあるので、慣れたかどうかは分からないけど、私は見えないから道を教えるわけにはいかなないので、私のところに来てくれる前に道をきちんと調べてきてもらいたいです。私は引っ越しして、道順は一切分からないので、聞かれても答えることはできません。引っ越し前どころなら答えることができるけど、今は全然分からないので、よく調べてから来てもらいたいです。
- 通院や外出の際、自宅へ戻る時に運転手もよくわからず「その辺ですか?」と言われても、今、いる所がよくわからないので困るときがあった。基本、みなさんよくして下さいますが…。

ヘルパーがご自宅付近の地理や目的地を知っていると安心感があると思います。しかし名身連のヘルパーは、市内全域から派遣されますので利用者様のご自宅付近の地理や経路、目的地、全てを把握することは困難です。初めてお伺いするヘルパーには、ご自宅周辺の地図を渡しておりますし、行きたい場所があるときは、事前にご相談いただけましたら、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。ご希望の経路があれば、あらかじめヘルパーに伝えておくことも可能です。お気軽にお申し付けください。

#### ヘルパーの歩行スピードについて①

●歩行の際、不安な点として、ヘルパーの歩くスピードが速くなり、距離が開いてしまうことがある。例えば10メートルも間が空くとヘルパーの姿が認識できなくなることがある。さまざまなリスク回避のため、利用者の歩くスピードに合わせてほしい。

不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。お話しどおりだとすると、同行援護の基本姿勢としては誤っておりますので、当該ヘルパーに指導いたします。危ないと思われる事案は、すぐにヘルパーセンターにお知らせください。ヘルパーの歩行のスピードにつきましては、利用者様からのご要望が大変多いので、マッチングにも配慮しております。例えば、体格があまりに違うと、非常に歩きにくいものです。そのような場合は、ご遠慮なくお申し出ください。

#### ヘルパーの歩行スピードについて②

●一人のヘルパーさんは、車椅子を押すときに、早く歩きすぎだと感じました。ちょっと怖かったです。

怖い思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。そのヘルパーに個別に注意することもできますし、依頼書に記載するなど全体周知することも可能です。またどうしても場合には担当から外します。ご相談ください。

#### ヘルパーの歩行スピードについて③

●ベテランのヘルパーさんでしたが、私とは初めてという方に来ていただいたときのことでした。歩くのが非常に遅いため、「もっと速く歩いてもいいんですが」と言いましたところ、「そうですか」との答えはあったものの、速度は変わりません。遠回しな言い方をしたので通じなかったのか…もう一度はつきり言わなければだめなのかと思いながら、なるべく前へ出るようにして引っ張りましたが、やはりだめなのです。私は腰が悪く、長い間立ち続けているのが辛く、速足で目的地まで行って腰かけたかったのですが、これではいつ到着できるか分からず、だんだんいらいらが溜まってきます。でも、そんなときふと思ったのが、この方はいつもゆっくりペースの利用者さんばかり受け持っていたら、この速さで歩くのが癖になっているのかも知れないということでした。もしそうなら「早く、早く、」と急ぎ立てては、ヘルパーさんが疲れてしまわれ、お気の毒です。これからずっと来ていただくことにはならないでしょうから、今日は私の方が我慢しようと思直し、ゆっくりした足取りで歩きましたけど、立っている時間が長くなり、目的地へ着いたときは悲鳴を上げたくなるほど腰がだるく、ぐったり疲れ切ったのを思い出します。

しばらくして親しい方にそれを話したら、ガイドさんの歩き方が早すぎる、または遅すぎるといった声が聞こえるようになり、予想以上の多い不満に驚いています。

ご本人に直接伝えなければ通じないことなので、一度言ってみればと思うのですが、ほとんどの利用者はヘルパーさんに嫌な思いをさせたくないのか、その場では何も言わず、後で誰かを相手にぼやくことが多いようです。

「利用者さんから注意されたときは気をつけようとするのですが、いつの間にか自分の癖が出てしまいましたね」とおっしゃったヘルパーさんもいらっしゃいました。歩く速さは人それぞれです。二人で歩く難さを考えさせられるできごとでした。

相当大げさに書きすぎたかもしれませんが、点字の書き間違いに気づきましたが、左手の人差し指にしびれがあり、書き直すのが面倒なので、このままポストへ入れます。申し訳ありませんが、判断しながらお読みください。

ここ数年、満足度調査の自由意見へ回答させていただいていますが、ようやくこのような本音のご意見をいただけたこと、本当にありがたく思っております。お互いの歩行スピードが合わないと辛いというご意見は、たくさんいただきます。上記①②でも回答しておりますので、ご参照ください。

加えて、いただいたご意見のなかでとても重要だと思ったのは、支援を受ける人より、支援する側がどうしても優位に立ってしまいがちであるということです。障害福祉サービスは契約関係になって久しいですが、決して対等な契約ではありません。サービスを提供する事業所やヘルパーには、数量的にも資質的にも多くの限界があり、利用者様から契約を解除して、よりよいサービスを求めることは、現実的に難しい状況です。私たちは、そのことを胸に刻んでサービス提供にあたる必要があると痛感しました。このようなお話をきちんと受け止め、よりよいサービス提供につなげられる事業所を目指します。これからもご意見賜りますよう、お願いいたします。

#### サービスを使って嬉しいこと

- 同行時、細かな事を早めに知らせてくれる(微妙な段差とか、スロープとか、水たまり、階段など)。
- 歩行の途中に、いろいろ道路などの状態を、教えていただけるので、安心して歩行できるのはうれしい。
- 衛生面に気を配って下さる。
- 見えないので食事の時に気を配って下さるので助かっています。
- 買物時に商品の名前、値段、賞味期限など細かく伝えて下さっているのが今はとても安心して一緒に行動できます。
- 歩行の途中に、いろいろ道路などの状態を、教えていただけるので、安心して歩行できるのはうれしい。

ありがとうございます。いつもそのような言葉をいただけますよう、職員一同努めてまいります。

#### 5.その他(アンケートについての意見含む)

##### アンケート実施方法について

●できればメールでのアンケート依頼だとありがたいです。

こちらからメールでアンケートをご依頼することは可能ですので、お申し出ください。ただし、ご回答もメールでいただく場合は、現状匿名性が担保できません。その点ご承知おきのうえ、アンケート回答方法をお選びください。

#### いただいたお礼の言葉

- いつもありがとうございます。(3件)
- ありがとうございます。(2件)
- 感謝しております。
- いつもお世話になっております。
- いつもお世話になり、ありがとうございます。(2件)
- いつもありがとうございます。大変に助かっております。

#### 職員・ヘルパーの接遇について

- ヘルパーセンターの皆さんには丁寧な心のもった対応に感謝しております。
- ヘルパーさん派遣ありがとうございます。
- 皆さんとても親切に対応してくださいまして、感謝しております。
- ガイドヘルパーさんいい方ばかりで大変助かってます。事務所の皆様方も本当にお疲れ様です。感謝。今後共よろしくお願ひ申し上げます。
- いつも大変お世話になり、急に眼の調子が悪くなった時も、すぐにガイドヘルパーさんを手配していただきまして本当に感謝でした。
- 昨今コロナの中、ヘルパーさんには大変でしょうによくして下さいまして感謝致しております。わがままものですが、今後共よろしくお願ひ申し上げます。
- 皆様に大変ご親切にきて頂いております。暑い折の利用でヘルパーさん方には感謝申し上げます。
- 主に散歩をする際にガイドをしていただいておりますが、どのヘルパーさんも感じの良い方ばかりで大変満足しております。これからもよろしくお願ひいたします。
- 外出に協力くださり、感謝しております。
- 優しく的確に援護して頂き感謝しております。
- 時に迷い助けられフォローしありがとうございます。

#### サービスの質について

- 必要なときに必要な分だけしっかりとサポートを受けることができおまして、いつも本当に助かっております。今後ともどうぞよろしくお願ひいたします。
- いつも同行援護を利用して頂いております。希望の日にち時間についても断られる事なく聞いていただけるので、助かっています。
- 外出したり、食事したり、一緒に出かけられ、満足、助かっています。今後もお願ひします。
- この制度を知って、利用させて頂くようになって大変に助かっています。ありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- 短い期間でしたが、家族以外の方の力を貸りて、電車に乗ったり、歩行したりとても良い経験が出来ました。感謝しております。
- 私は満足しています。
- とても満足しています。
- 良くやって頂いております。
- いつもつかっています。
- ヘルパーさんとお話できてうれしい。
- いけることたのしい。
- ヘルパーさんがいつも親切なので楽しく通所しています。
- 安心してお願いすることができています。

たくさん温かなコメント、本当にありがとうございました。私たち名身連ヘルパーセンターは、利用者の皆さまが地域で自立生活を営み、生き生きと社会参加されていらっしゃることに、深い敬意の念をもっています。これからも安心してサービスをご利用いただけるよう、利用者様とヘルパー、そして事業所がコミュニケーションを取りながら、支援の質の向上に努めてまいります。どうぞよろしくお願ひいたします。

#### 意見なし

- 特にありません。(7件)
- 今回は特に気になった事はありませんでした。
- それほど利用していないので、思いつきません。

いつもご利用ありがとうございます。いつでもお話し伺いますので、何かございましたら遠慮なくお申し出ください。