

## ヘルパーの職業倫理について

●ガイドヘルパーは個人情報保護を守ってほしい。(他の利用者の情報を聞くと不愉快になる)

この度は不快な思いをさせてしまい大変申しわけございませんでした。他の利用者様やヘルパーについての話題は厳に慎み、業務上知り得た情報を決して漏洩することがないように、ヘルパー研修でも毎回お伝えしておりますが、今後更に指導を徹底致します。

●これからも長くお付き合いをお願いしたいので本音で書けません。

お気遣いをいただきありがとうございます。しかし、アンケートは匿名で個人が特定されないよう実施させていただいております。皆様の貴重な意見を頂戴し、サービスの質向上に努めて参りますので、率直なご意見をいただけたらと存じます

●半袖のヘルパーが時々います。肘のあたりをもって歩くので、夏場は汗が手に触れて、大変不快に感じます。アームカバーをつけるなりしていただけないでしょうか。

明確なドレスコードを規定してはおりませんが、肌と肌が直接触れないよう配慮することは重要であると考えます。全体研修において周知致します。大変失礼いたしました。

●話をするのに夢中で情報支援が疎かになる。特に自転車とすれ違う時は注意してほしいです。

安心安全な移動のための情報支援が最も重要であり、話に夢中で安全が疎かになるということはあってはならないことであります。場合によっては個別での注意を行いますので、ヘルパーセンターに情報をお寄せください。

## サービスの質について

●雨が降った時ガイドさんほとんどの人が傘が小さく、もっと大きな傘を使ってほしいです。

雨の日の支援は基本的に「ヘルパーが大きめの傘をもって二人で入る」としております。しかし、大きさの概念には個人差があることも考えられるため、お気づきの際にはヘルパーセンターへご一報ください。

●耳が遠くなり大きな声をお願いします。

●電車内について、座席に座った時、ガイドヘルパーさんが横にいるのか立っているのかわかりませんので声を掛けてください。

●視覚障害なので、同行援護の時、停止する場所、何のために停まるか(車が来ているとか信号待ちとか)、位置確認を知らせて頂けると安心感が得られます。

●勝手に家の前のバス停で乗ったり、信号機があるところを渡ってほしいのに、わざわざ車が通るところの道路に出ていくのは危ないし怖いです！ヘルパーさんにもう少し強く指導してほしいです。

周囲の視覚情報を提供する事はガイドヘルパーの重要な仕事です。情報提供が不十分で申し訳ございませんでした。適切な声の大きさ等、その場で利用者様からお伝えいただけますと幸いです。

●私を目的地に連れて行ってもらうとき、ガイドさんは目的地を必ず調べてから連れて行ってください。私は道が分からないから、どちらに行きますかと聞かれても困るので、よく調べてから来てもらいたいです。

●地図を利用者に確認してくださいとのことですが、視覚障害者には難しいです。

●最近のガイドさんは利用者の行く目的地を知らない人が多いようです。私たちはわかっている場所であれば逆にガイドさんを誘導できますが、限られています。ガイドさんにあらかじめ確認していただきたいと思います。

●方向音痴の方は困ることがあります。

ご不便をおかけして申し訳ございません。原則として移動の手段や交通機関の経路、時刻については利用者様側でお調べいただくことになっております。その理由として、我々は利用者様の自立した生活を支援させていただくという立場であるということ、ヘルパーの交通費を利用者様に負担していただくこと、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こと、等が挙げられます。とはいえ、時刻表や経路を調べるのが難しい場合は、勿論ヘルパーセンターでもお手伝い致しますので、お気軽にお尋ねください。

## ヘルパーセンターへの問い合わせ・システムについて

●休日の緊急連絡先(福祉センター)が8:45からなので、天気によるキャンセルがある場合、前日の夕方から当日まで連絡できない。

●無理を承知で書かせていただきますが、土日祝日もヘルパーセンターへ繋がるようにしてほしい。

●台風時の対応について、ガイドさんは独自の判断をせず、ルールに従ってほしい。

休日や早朝/夜間対応などのご要望に関しましては、派遣システムが事業所内にあり、外部へ持ち出すことができないなどの理由から、困難な現状でございます。

活動開始時刻の3時間前に暴風・大雪・特別警報が発令されている場合は、活動中止となります。しかし、特別警報を除く大雨・洪水・波浪警報の発令時は、利用者様のキャンセルがない限り原則は通常通りの活動となりますので、気象庁の発する情報にご注意いただき、安全を第一にご判断ください。

●ヘルパーを指名できるようにしてほしい。

●ヘルパーを得意分野に立候補してガイドを分ける(歩く・買い物・ファッション関係等)のはどうでしょう。(方向音痴や買い物に時間がかかる人、センスの良いガイドがいるため)

できるだけご希望を伺い、ヘルパーの経験値等考慮致しますが、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あり、派遣全体のバランスを図る理由により、指名は行っておりません。例外として、コンサートや日帰りツアー等、外出費用等を利用者様にご負担いただく場合は、重複しない限り指名が可能となります。

●2か月まとめでの申し込みはいけないのでしょうか。

定期的に日程が決まっている場合など、可能なケースもございますので、お問い合わせください。

●担当ヘルパーが決まって利用者に連絡するのは、利用日の何日前と決まっているのでしょうか。

決まっておりません。確認電話の時期や方法は、個別に指示書に記載ができます。ご希望に沿わない連絡方法となっておられましたら、ヘルパーセンターまでご連絡ください。すぐに変更し統一致します。

●点字の回答用紙には点々の折れ線をつけていただけると助かります。

現在当法人で使用しているプリンターとソフトは、その機能に対応しておりません。ご不便をおかけし、申し訳ございません。

## 障害福祉サービスについて

●私は全盲で外出時にヘルパーを利用。介護が必要な妻がおり、妻が通院時に妻の車椅子を押してくれるガイドが欲しい。妻の通院時大変困っている。妻のためにくる美容師は助けてくれたが、なぜ福祉サービスは個人がやってくれることに協力できないのかと常々思っている。

お気持ちは心よりご察し致します。福祉サービスは事業所と個人の契約になり、同行援護という制度の範囲を超え、契約者以外の方へのサービスをおこなったり、契約者のそばを離れ作業を代行したりすることは、危険管理の面からも、例外なく認められておりません。しかしながら奥様のサービスを別の方法で検討するなど、ご家庭全体でケアを調整することは可能かと思われます。ヘルパーセンターでもお話を伺いますが、担当の相談員やケアマネージャーにもご相談になってみてください。

## いただいたお礼のお言葉

●今後ともよろしくお願いいたします。(4件)

●いつもありがとうございます。ありがとうございます。感謝しています。(2件)

●いつもお世話になりとても助かっています。これからも利用させていただきたいです。よろしくお願いいたします。

●充分満足しています。ありがとうございます。(4件)

●現在のままで良いです。

●皆さん、高齢化しているので、お互いに健康に留意され支援していただきますようお願い致します。

●みなさん、大変親切にしてくださり感謝しております。これからも宜しくお願い致します。

●職員、ガイドの皆さんの安心・親切な対応に感謝しております。引き続きよろしくお願い致します。

●必要なときは必ず同行援護をお引き受け頂いておりまして、いつも本当にありがとうございます。今後ともよろしくお願い申し上げます。

●基本的に私たち視覚障害者を助けて下さる気持ちに感謝しております。皆さん優しい気持ちと役に立ちたい・助けたいとの気持ちが伝わり、生活できていること、感謝しかありません。しかし不満もあります(以下、上記に記載)

●家族が高齢になってきているために、病院の通院や買い物に一緒に行っていただけて本当にありがたく思っています。これからどうぞよろしくお願いいたします。

たくさんの温かなお言葉を頂戴し、心より御礼申し上げます。我々は皆様が地域で自立した生活を営まれ、いきいきと社会参加されておられることに、深い敬意の念をもっております。これからも安心してサービスをご利用頂けるよう、皆様とのコミュニケーションを更に深め、サービスの質向上に努めて参ります。今後とも何卒宜しくお願い申し上げます。