

平成26年度 第一回利用者満足度調査アンケート結果 ヘルパーセンター  
「利用者満足度調査」のアンケート集計

①年代

1, 10代 0名 2, 20代 0名 3, 30代 0名 4, 40代 0名 5, 50代 2名  
6, 60代 7名 7, 70代 2名 8, 80代以上 3名

②性別

1, 男 5名 2, 女 10名

③利用期間

1, 0～1年未満 0名 2, 1～2年未満 0名 3, 2～3年未満 1名  
4, 3～5年未満 0名 5, 5～7年未満 1名 6, 7～10年未満 2名  
7, 10年以上 11名

④名身連をどこで知りましたか

1, ホームページを見て 0名 2, 相談機関からの紹介 0名 3, 行政の紹介 3名  
4, 家族の薦め 0名 5, 他施設からの紹介 1名 6, 友人の紹介 9名  
7, その他 5名

⑤名身連を選んだ理由

1, 施設が通いやすい 0名 2, 設備が整っている 1名  
3, スタッフの対応がよい 4名 4, 多機能施設である 3名  
5, サービス提供内容がよい 4名  
6, 専門性が高い 3名 7, その他 5名

⑥ヘルパーセンター職員についてお聞きします。

6-1 職員は聞き取りやすくわかりやすい言葉で話しますか。

1, 大変満足 7名 2, やや満足 3名 3, やや不満 1名  
4, 大変不満 0名 5, 非該当 3名

6-2 施設に電話された時の職員の対応はいかがでしたか。

1, 大変満足 4名 2, やや満足 5名 3, やや不満 3名  
4, 大変不満 1名 5, 非該当 1名

6-3 来館されたときの職員の身なりはいかがでしたか。

1, 大変満足 1名 2, やや満足 2名 3, やや不満 1名  
4, 大変不満 0名 5, 非該当 6名

6-4 職員はプライバシーや秘密保持に配慮していましたか。

1, 大変満足 4名 2, やや満足 3名 3, やや不満 1名  
4, 大変不満 1名 5, 非該当 3名

⑦ヘルプセンターのガイドヘルプ-派遣手配

7-1 現状の申込方法について満足していますか。

1, 大変満足 3名 2, やや満足 6名 3, やや不満 3名  
4, 大変不満 1名 5, 非該当 1名

7-2 ガイド派遣が決まるまでの日数に満足していますか。

1, 大変満足 6名 2, やや満足 6名 3, やや不満 2名  
4, 大変不満 1名 5, 非該当 0名

⑧ガイドヘルパーについてお聞きします。以下の項目に対する満足度を教えてください。

8-1 あいさつなど基本的なマナーはできていますか。

1, 大変満足 6名 2, やや満足 4名 3, やや不満 1名  
4, 大変不満 0名 5, 非該当 2名

8-2 ガイドヘルパーの身だしなみはいかがでしょう。

1, 大変満足 3名 2, やや満足 3名 3, やや不満 0名  
4, 大変不満 0名 5, 非該当 7名

8-3 報告書の適切な事務処理は行われていますか。

1, 大変満足 4名 2, やや満足 6名 3, やや不満 3名  
4, 大変不満 1名 5, 非該当 0名

8-4 提供しているサービスはあなたの意向に沿っていますか。

1, 大変満足 6名 2, やや満足 4名 3, やや不満 1名  
4, 大変不満 1名 5, 非該当 2名

8-5 安全に目的地まで移動・誘導していますか。

1, 大変満足 3名 2, やや満足 8名 3, やや不満 1名  
4, 大変不満 1名 5, 非該当 0名

## ⑨自由回答ヘルパーセンターに対するご意見

ご意見内容：①ヘルパーセンター利用申込みと変更等について2件

ご利用者様のご意見：(1) 自己都合でなく、他の理由で、変更や中止をしなくてはならない時、認めてほしい。(違約金との関連) 活動中の、行き先や時間の変更など差し支えない程度であれば認めてほしい。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。キャンセルに関してですが、前日までにご連絡をいただけましたらキャンセル料はいただいておりません。しかし当日となりますと、ヘルパーさんは活動のための準備もされておりますし、出発されている方もいらっしゃいます。それを考慮しキャンセル料をいただいております。ただ、急な体調不良、やむを得ない事情等、内容によってはキャンセル料はいただいておりません。ご理解の程、よろしく願いいたします。活動中の行先変更ですが、変更していただいても大丈夫です。ただ、お時間の変更はヘルパーさんの予定等もございますので、お受けする事ができないことがあります。ご不明な点があります時は、ヘルパーセンターにご一報いただけますよう、よろしく願いいたします。

ご利用者様のご意見：(2) 不満点、キャンセルの対応

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。キャンセルに関してですが、前日までにご連絡をいただけましたらキャンセル料はいただいておりません。しかし当日となりますと、ヘルパーさんは活動のための準備もされておりますし、出発されている方もいらっしゃいます。それを考慮しキャンセル料をいただいております。ただ、急な体調不良、やむを得ない事情等、内容によってはキャンセル料はいただいておりません。ご理解の程、よろしく願いいたします。活動中の行先変更ですが、変更していただいても大丈夫です。ただ、お時間の変更はヘルパーさんの予定等もございますので、お受けする事ができないことがあります。ご不明な点があります時は、ヘルパーセンターにご一報いただけますよう、よろしく願いいたします。

ご意見内容：②ヘルパーセンター申込み方法について2件

ご利用者様のご意見：(3) 時間外の連絡方法を考えてほしい。メールとか留守電とか。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。メールでの申し込みは、25年度より受付しております。受付を開始させていただく際に案内をさせていただいておりましたが、十分に周知されていなかったためご不便をおかけしてしまいました。現在はメールでの対応もしておりますので、ぜひご利用くださいますようお願いいたします。

E-mail: helper@meishinren.or.jp ヘルパーセンターの平日の営業時間は平日8:45～17:00ですが、職員は水曜日以外8:15～18:00迄待機をして受付をしております。又、従来よりヘルパーセンターが休みの土、日、祝日の緊急連絡先は中村の名身連福祉センターの電話番号をご案内させて頂いております。電話番号:052-413-5811 営

業時間は8：45～17：00までの対応となります。ヘルパーセンター職員での対応ではないため緊急派遣等お受けできない事があります事をご理解のうえよろしくお願い致します。

ご利用者様のご意見：(4) 申込方法を、電話だけでなく、メールも認めてほしい。  
ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。メールでの申し込みは、25年度より受付しております。受付を開始させていただく際に案内をさせていただいておりましたが、十分に周知されていなかったためご不便をおかけしてしまいました。現在はメールでの対応もしておりますので、ぜひご利用くださいますようお願いいたします。  
E-mail:helper@meishinren.or.jp

ご意見内容：③ガイドヘルパーの対応について 5件

ご利用者様のご意見：(5) 不満点ヘルパーが対応中に席を立つ場合、利用者に緊急ができた時に連絡が取れない。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけし申し訳ありません。毎年行うガイドヘルパー登録更新説明会において、活動中の再確認として事例をあげヘルパーさんに周知してきました。しかし、ご意見をいただく中でそれぞれの利用者の歩行に対しての対応が必要ではないかと思われますのでヘルパーさんのみならず、ヘルパーセンターとしても研修会等を開催し、今一度見直していきたいと思えます。ヘルパーには基本的な対応として席を離れる際必ず声かけをするよう徹底していきます。今後ともお気づきの点がありましたら、恐れ入りますがヘルパーセンターへご連絡をいただきますようお願いいたします。

ご利用者様のご意見：(6) 不満点歩行中の情報が少ない。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけし申し訳ありません。毎年行うガイドヘルパー登録更新説明会において、活動中の再確認として事例をあげヘルパーさんに周知しております。しかし、ご意見をいただく中でヘルパーさんのみならず、ヘルパーセンターとしても研修会等を開催し、情報支援、情報提供も大事なサービスの一つである旨を今一度学習、徹底していきたいと思えます。今後ともお気づきの点がありましたら、恐れ入りますがヘルパーセンターへご連絡をいただきますようお願いいたします。

ご利用者様のご意見：(7) 今までに利用した中でただ一人のガイドヘルパー(2回今までに派遣されたが2回とも)確認電話が前日の朝と早朝に来た。その事に対して不満がある。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。毎年行うガイドヘルパー登録更新説明会において、活動中の再確認として事例をあげヘルパーさんに周知してきました。しかし、実際にギリギリに連絡が入っている事実を受け止め、ヘルパーさんへ再度文書をもってお伝えさせていただきます。ま

た、派遣連絡を行う際にも各利用者様への連絡について一言付け加えるように努めていきたいと思いをします。

ご利用者様のご意見：(8) 階段・エスカレーター乗る時など、何も言わないガイドがいます。最低の基本な言葉は言ってもらいたいと思いをします。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけし申し訳ございません。毎年実施しておりますガイドヘルパー登録更新説明会において、活動中の注意点等を再確認として事例をあげお伝えさせていただいておりますが、今回のご意見に関しては危険を伴う行為のためガイドヘルパーに基本を確認する必要があると思われまのでこのような基本ができてない行為がありましたらすぐお知らせ願いをします。今後よりサービスの向上を目指し、研修会等を開催していきたくと思いをします。今後とも気づいた点がございましたら、恐れ入りますがヘルパーセンターへご連絡をいただきますよう願いをいたします。

ご利用者様のご意見：(9) 名古屋駅や栄、上前津、八事、金山などの主要な駅の乗換えぐらい知っておくべきです、エスカレーターやエレベーターをウロウロその都度探さず学習しておく事。活動中携帯やスマホを触ってはいけない。店でこちらが買わないのに勝手に試食しない事。トイレの回数を減らしてほしい。事前に地下鉄などの駅で済ませておく事。ガイドの知り合いと出会った際、いつまでもおしゃべりしてはいけない。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけし申し訳ございません。毎年行うガイドヘルパー登録更新説明会において、活動中の再確認として事例をあげヘルパーさんに周知しておりましたが、今回のご意見に関しガイドヘルパーとして基本ができていないことを認識いたしました。ヘルパーセンターの職員も含め各ヘルパーさんに再度基礎的技術を確認し、学習できるよう研修会を開催することとしました。今後とも一つ一つ改善をしていき、利用者の皆様に満足いただけるようなガイドを目指していきたくと思いをします。今後ともお気づきの点がありましたら、恐れ入りますがヘルパーセンターへご連絡をいただきますよう願いをいたします。

ご意見内容：④ガイドヘルパー指名について 4件

ご利用者様のご意見：(10) 最近、地域が区切られ派遣されるガイドが固定化しつつあります。これは、これで分かりあえて良いのですが、たまには、新しい方ともお話がしたいと思いをします。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございません。以前はご利用者様の地区に合わせヘルパーさんも地区ごとに分けさせていただきましたが、現在は以前と比較しまして地域での区分は緩やかに派遣させていただいております。地区分けは利用者様が多くヘルパーさんが少ない地区、逆にご利用者様が少なくヘルパーさんが多い地区があります。地区分けは活動時間が30分、1時間と短い派遣に対して倍の時間をかけて活動に入るガイドヘルパーの負担を軽減するためでもありま

した。ご意見を参考にし、今後の派遣に活かしていきたいと思いを。

ご利用者様のご意見：(11)他に業者がいっぱい増えてここにこだわりは無いが、組織の大きさヘルパーの数でここが一番だと思うから他所へは・・良いがたまには・・。でも本当はいろんなヘルパーに当たりたい。地域性もそれと新しいガイド、もう少し躰をしてほしい自分の荷物はなるべくリュックに雨降には大きい傘を。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。ご利用頂き誠にありがとうございます。ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。以前はご利用者様の地区に合わせヘルパーさんも地区ごとに分けさせていただきましたが、現在は以前と比較しまして地域での区分は緩やかに派遣させていただいております。地区分けは利用者様が多くヘルパーさんが少ない地区、逆にご利用者様が少なくヘルパーさんが多い地区があります。地区分けは活動時間が30分、1時間と短い派遣に対して倍の時間をかけて活動に入るヘルパーさんの負担を軽減するためでもありました。いろいろなヘルパーさんを派遣しますとお約束はできませんが、サービスの一つと捉え今後の派遣に活かしていきたいと思いを。また、ご指摘いただきましたヘルパーさんの教育ですが、毎年実施しておりますガイドヘルパー登録更新説明会において、活動中の注意点等を再確認として事例をあげお伝えさせていただいております。今後よりサービスの向上を目指し、研修会等を開催していきたいと思いを。今後とも気づいた点がございましたら、恐れ入りますがヘルパーセンターへご連絡をいただきますようお願いいたします。

ご利用者様のご意見：(12)旅行などでお金がかかる時は少し希望に沿った人に来てほしいですね。空いていければの話ですが。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。ご利用者様が多くヘルパーさんが少ない地区、逆にご利用者様が少なくヘルパーさんが多い地区があります。地区分けは活動時間が30分、1時間と短い派遣に対して倍の時間をかけて活動に入るガイドヘルパーの負担を軽減するためでもありました。ご指名をお受けすることはいたしかねますが、ご希望はお申し込み時にお伺いしております。ご希望に添えるかお約束できませんが、ヘルパーさんの希望をお申込時にお伝えください。

ご利用者様のご意見：(13)せめて3ヶ月に一度はガイドの指名をできるようにしてほしい。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。ご利用者様が多くヘルパーさんが少ない地区、逆にご利用者様が少なくヘルパーさんが多い地区があります。地区分けは活動時間が30分、1時間と短い派遣に対して倍の時間をかけて活動に入るガイドヘルパーの負担を軽減するためでもありました。ご指名をお受けすることはいたしかねますが、ご希望はお申し込み時にお伺いしております。ご希望に添えるかお約束できませんが、ヘルパーさんの希望をお申込時にお伝えください。

ご意見内容：⑤旅行について 1件

ご利用者様のご意見：(14) 家族の意見ですが、日帰り旅行時のヘルパーさんの食事代の負担を軽減できないでしょうか？

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。同行援護利用契約書第5条の1に利用者負担額及び実費負担額について、重要事項説明書の6. 当事業所が提供するサービスと利用料金の(3) サービス利用にかかる実費負担額にご案内させて頂いております。サービス提供に要する①の費用は、介護給付費至急の対象ではありません。①外出時の移動中の介護において同行援護従業者に公共交通機関の交通費、映画・コンサートなどの入場料、旅行費用、食事会などの費用が必要な場合、その実費をいただいております。ご理解の程よろしく申し上げます。

ご意見内容：⑥ガイドヘルパー使用時間について 2件

ご利用者様のご意見：(15) 利用者も大切な36時間です。もちろんヘルパーも少しでもお金が欲しいのは判らなくはないが、1.2分出ただけで持っていく人があるけれどね。もう少しそのとこ余裕がほしい私なら1.2分の事なら取りませんがね。5分位出たならこれはしょうがないけど。少しヘルパーの人もギスギスしすぎですね。まあお金が欲しいからやってるんだもんねえ。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。同行援護の制度でサービスを提供した場合のサービス費が30分未満、30分以上1時間未満、身体介護を伴う場合、伴わない場合、それぞれ報酬の指定があります。名古屋市の指導の下、一事業所としてご利用者様の契約時間は管理をさせて頂いております。又、ヘルパーさんには「実際に開始した時間と終了した時間」の記入を強くお伝えさせて頂いております。ご理解のほどお願いいたします。1,2分の終了時間の違いでありましたら1.2分超えないように予定を早めに済ませご帰宅いただきますようお願いいたします。

ご利用者様のご意見：(16) 例えば14時1分に自宅に戻った場合、たった1分を30分の扱いはひど過ぎる。昔のNTTの度数制である。なんとか改善を望む。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。同行援護の制度でサービスを提供した場合のサービス費が30分未満、30分以上1時間未満、身体介護を伴う場合、伴わない場合、それぞれ報酬の指定があります。名古屋市の指導の下、一事業所としてご利用者様の契約時間は管理をさせて頂いております。又、ヘルパーさんには「実際に開始した時間と終了した時間」の記入を強くお伝えさせて頂いております。ご理解のほどお願いいたします。1,2分の終了時間の違いでありましたら1.2分超えないように予定を早めに済ませご帰宅いただきますようお願いいたします。

ご意見内容：⑦白杖について 1件

ご利用者様のご意見：(17) 利用者で白杖を持たない人を徹底的に取締り、白杖を持たない人は外出できないように取締って下さい。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。当ヘルパーセンターをご利用される際は、道路交通法の第 14 条に基づき必ず白杖のご使用をお願いしております。しかしながらご利用者の中には、利き手でガイドヘルパーの肩や腕を持つため白杖を慣れない手で持つと足がつまづいてしまうので危険を伴うと言われる方、視覚障害でもかすかに見えるためガイドヘルパーと外出する時は白杖を持たずに外出したいと思われる方もいらっしゃいます。ご利用者お一人ひとりのご希望がそれぞれに違う事をご理解願います。

ご意見内容：⑧緊急時について 2 件

ご利用者様のご意見：(18) 不満点、緊急時の派遣対応

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。緊急時の対応ですが、ヘルパーさんが見つからない時は職員を派遣するなど、できる限りの対応をさせていただきたいと思っております。何かお困りのことがございましたらヘルパーセンターへご連絡をいただきますようお願いいたします。

ご利用者様のご意見：(19) 以前に比べて緊急時に対する対応が良くなってきたと思っておりますが、さらなる充実した対応を望みます。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。緊急時の対応が良くなってきたとのご意見ありがとうございます。今後とも更なるサービス向上を目指してまいります。

ご意見内容：⑨その他 1 件

ご利用者様のご意見：(20) 四ヶ月に一度しか利用しないので良くわかりません。

ヘルパーセンターとしての回答●ご意見ありがとうございます。今後とも気づいた点がございましたら、恐れ入りますがヘルパーセンターへご連絡をいただきますようお願いいたします。