

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
申込み融通を利かせてほしい ●昔の6日前までの申し込みに戻してもらわないと同行援護が使いにくい。融通が利かない。
直前のお申込みでもお引き受けできますので、どうぞお申し付けください。一方、今の仕組みのメリットは、計画に沿ったご利用については、早めにヘルパーが決まり、安心できるということです。直前ですと、そのときの空き状況による対応になりますこと、ご承知おきください。
サービスを優先的に入れてほしい ●サービス内容は差をつけなくても良いが、無料と1割負担の人を判るようにしてほしい。 ●ガイドヘルパーを依頼する理由は、必要だからです。一人暮らしや夫婦ともに障害世帯を優先に入れてほしい。頼りにしているのでお願いします。
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。また、それを(従業者に)明示することもいたしかねます。ヘルパーセンターといたしましては、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、まめにお声がけさせていただき、ご希望に沿えるよう努めてまいります。また、お一人暮らしの方、障害のあるご夫婦については、相談員やケアマネージャーと相談しながら、その方に必要な支援を個別に実施しています。お困りのことがあればご相談ください。
ヘルパーの派遣のしかたについて ●ヘルパーさんの指名・希望を受け付けてほしい。 ●買い物支援時は女性をお願いしたい。 ●ガイドさんが、楽で時間が長いものを選んでほしい。送迎でも、1時間程度でも受け付けてほしい。 ●目的地までの片道送りについても検討していただきたい。
「指名」は条件を満たす場合はお引き受けしています。それ以外の活動内容でヘルパーのご希望のある場合は、確約はできませんが、ご希望をお伺いしてヘルパー選定の参考にさせていただきます。買い物は、原則指名でなく希望になりますが、慣れた者を派遣することはできません。お気軽にご相談ください。事業所としては、送迎などの短い活動についても、ヘルパーが喜んで引き受けてくれるよう、今後給与制度に見直しをかけます。また、片道送りにつきましては、一定時間内であればお引き受けいたします。極端に遠方で従業者の帰路が長時間になる場合はお引き受けできないことがあります。ご相談ください。
派遣決定までの時間と派遣の確認について ●ガイドヘルパーさんを予約するのが前月の15日までですが、ガイドヘルパーさんからの連絡をもう少し早くしてほしい。
派遣が決まったらなるべく早く確認電話を入れるよう、ヘルパーには伝えておりますが、帰宅が遅いなど、状況によって余分に時間がかかる場合がございます。ご心配に思われましたら、ヘルパーセンターからヘルパーに確認しますので、お気軽にお申し付けください。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。
算定時間について ●15分単位で計算してほしい。
利用者様にとって大切な支給時間ですので、ご希望に沿いたいところですが、制度上、時間の単位が決まっており、事業所としての対応はいたしかねます。申し訳ございません。
制度について ●仕事をやめた時にも、そのままヘルパーを続けられますか。その他の外出を使えますか。
ご利用になれる件だと考えますが、不明点があればご相談ください。
制度にないサービスも実施してほしい ●他の事業所では「生活応援サービス」が始まろうとしています。名身連はまだそういう話はありますか？もし始めるようでしたら、できるだけ早く具体的にお知らせください。

名身連ヘルパーセンターは、利用者様の地域での暮らしを支える事業所でありたいと考えています。今はまだ制度の範囲内でサービスを実施していますが、それだけではカバーしきれない現状も把握しています。私たちが持てる力で、どのような付加的なサービスが実施可能か、これから検討に入っていきます。いましばらくお時間をください。

全般的に不満

●これまで何年間もアンケートに答えたが、意見が反映されているとは、あまり感じない。

改善への取り組みは続けておりますが、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ますと幸いです。

2.利用者様への対応について

確認電話について

●連絡電話はなるべく携帯電話にかけてほしい。特にガイドヘルパーさんからの連絡は。

確認電話の方法や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。

情報が共有されていない

●利用者からの情報は、事務所内では、誰に話しても全員で共有していただきたい。同じお願いを、何度も繰り返し替えさなくてはならないのでは、困ります。

ご迷惑をおかけしてまことに申し訳ございませんでした。職員間の情報共有は、システム上および口頭での伝達ならびにメモの集約によって徹底しているところですが、その場ですぐに情報を共有化する行動が取れていないものと思われる。再度職員に注意喚起するとともに、利用者様からの情報をいつまでにどのように共有するかという仕組み作りを考えます。

利用者の意見に耳を傾けてほしい

●もう少し現場のできごとをヘルパーさんの意見ばかりではなく、利用者の意見を取り入れてほしいと思います。

現場で何かあったときは、ヘルパーから報告が上がりますので、多くの場合はヘルパーの話を最初に聞くこととなりますが、そのあと、必ず利用者様にもご意見やお話を伺うよう、職員には指示しております。こちらから利用者様に何も伺っていないまま対応された、というような事案がございましたら、苦情解決担当の管理者までご相談ください。

来所の際の対応について

●1年に1度受給者証更新のため事務所に行かしていただきますが、できましたら係の方と1対1で話をできるようにしてほしいです。

見落としがちな点をご指摘くださりまして、ありがとうございました。受給者証のコピーなど、事務手続きの都合上、つい事務室でそのままお話を伺うことが多くなっていました。わざわざお越しくださっているのに、大変な失礼をしておりまして、心よりお詫び申し上げます。今後はこちらから面談のお声がけができるよう、職員とも話し合って改善します。事前にお時間のお約束をいただければ、お部屋も準備させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

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)

支援に安心できず、信頼できない

●職員やヘルパーについては、一部の人には満足しているが、他の人には不満がある。安心、信頼できるのは2人だけで、他の人は安心できない。

不安なお気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。支援における安心はとても大切なことだと認識しております。職員とヘルパー全員が利用者様の安心や信頼に足る支援ができるよう努めてまいります。具体的に、こんなところで安心できなかった、ということがあれば、是非お聞かせください。

確認電話での話しかた

●日時と名前ははっきりと。フルネームでハッキリ判りやすく留守電に入れてください。

ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。ヘルパーの支援マニュアルへの記載や、研修等での呼びかけを実施しているところではありますが、今一度、注意喚起いたします。開始時間の確認は特に重要と認識しております。

イレギュラーな支援について

- キャリアカーをいつも持ってでかけます。転んでから手首が痛いので、ガイドさんに持っていただきたいです。

基本的にヘルパーには安全上の理由で利用者様のお荷物を持つお手伝いはしないよう伝えていますが、お怪我をされて、身体状況に変化がございましたので、ヘルパーセンターが詳しくお話をお伺いした上で、安全に外出できるような手段と一緒に考えさせていただきたいと思っております。どうぞご連絡ください。

ヘルパーの資質向上について

- ヘルパーのレベルを上げる為の教育をお願いしたい。

個人的な教育につきましては、必要を認めれば職員が同行しての実習や指導を行っています。また、年に2回、ヘルパー全員が参加する研修の機会を設け、近年はその時々課題に対応する内容で企画実施しております。例えば、車いすの研修やお買い物の体験実習を行ったりしています。こんな内容で実習または研修してほしいというご意見がございましたら、是非お寄せください。

4.ヘルパーの支援技術について

代読、代筆について

- 郵便局で出金する際、代筆を拒否されたので、郵便局の人に書いてもらった。ガイドヘルパーが書くべきではないか。

今回の件は、ヘルパーが代筆して差し支えない内容だったと推測されます。申し訳ございませんでした。同行援護で代筆代読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。しかし実際に代筆代読が必要になる場面では、個人情報等の問題から、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

- 移動中の状況説明が不足気味。例えば道路の段差などの説明。つまづき、転ぶ恐れがある。
- 地理をわかっていたらいいのであります。
- ガイドヘルパーも下調べは必要かと思いますが、利用者が調べて行動すべきと考えています。

高齢の利用者様もたくさんいらっしゃいますので、歩行時に丁寧に状況説明することは、安全上とても大事なことで認識しています。全体研修を通じてヘルパーに指導教育してまいります。個別に危ない事案がございましたら、お知らせください。

行き先までの経路については、利用者様にお調べいただくことを基本としておりますが、地理が分かっているヘルパーだと、安心感がありますね。ヘルパーにも研鑽を促してまいります。経路が分からないときはヘルパーセンターでもお調べできますので、お気軽にお申し付け下さい。

買い物のときに注意してほしい

- 買い物中にヘルパーさん自身が店の人に色々聞いてしまい自分は興味ないのに話が終わるまでその場に止まっていることがある。
- デパートやスーパーは疲れますので、スムーズに行動できるようお願いいたします。

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や用事をするのは、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、買い物の技術向上については研修の中でも取り組んでいますが、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。行き先や買いたいもの等、具体的なご要望がある場合は、事前にヘルパーセンターにご相談ください。

活動の際、注意してほしいこと

- 病院で診察室のイスまで座らせてほしい。

その都度ヘルパーに申し付けていただいても結構ですが、何かご事情や、介助の際に気をつけてもらいたいことがあれば、指示書に記載しますので、お申し出下さい。

ヘルパーの体調等が心配

- ガイドさんも認知症テストをやってはどうか。

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お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。

情報支援の基本やガイドヘルパーとしての姿勢が不十分

- ガイドさんは、利用者の目として機能してほしいので、利用者の話をきちんと聞いて理解してほしい。わからないときは聞きなおしてほしい。
- 利用者の要求が、見つからないときには、その場その場に応じて、周りの状態を、知らせてほしい。視力のないものが、案内するため、間違いも多い。そんなとき、おかしいと思われたら、すぐ教えてほしい。
- 支援の際、方法が不明な場合は勝手な判断をせず本人に確認してもらいたい。
- 印象は目の見えないものにとっても失礼です。

基本的な部分が不十分なヘルパーがいるとのこと、お詫び申し上げます。サービスが同行援護になってから、視覚情報の支援に重点が置かれるようになりました。そのあたりの理解が浅い者もおりますので、令和1年度の研修では、改めて情報支援を大切にしよう、ヘルパーに伝えました。また、障害への理解や障害当事者の気持ちについても、今回は踏み込んで伝えてあります。今後も基本的な支援の姿勢について、根気強く指導してまいります。

ヘルパーに差がある

- 総じて、個々のヘルパーさんにより、ちがいます。
- ガイドさんも一人ひとり違うので一概には言えません。

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。

5.その他

満足している

- ありがとうございます。
- いろんな対応について、素早く対応していただいているので、大変満足です。
- 今のガイドヘルパーさん、楽しく行けています。
- 私はガイドヘルパーさんとの会話を楽しみにしています。外出することは自分にとって必要で大切なことです。ですから、ガイドヘルパーさんとの会話は様々な情報が得ることができて心から感謝しています。
- このところ毎週同じヘルパーさんに来ていただいてありがとうございます。けれど、翌月にはどうなるか分からずいつも非常に心配しております。どちらかが出かけられなくなるまで(たぶん私我先だとは思いますが)、このままのお付き合いを続けられればと思いますので、よろしく願いいたします。

温かいお言葉をありがとうございます。利用者様がこれからも安心して住み慣れた地域で暮らしていけるよう、事業所としても、一人ひとりの従業者としても、心を込めてお手伝いしてまいります。どうぞよろしくお願い申し上げます。

事業への協力について

- また、学生とのお話ができればと思っています。

何かの調査にご協力いただいた件であると思われます。その節はありがとうございました。また機会がございましたら、よろしくお願い申し上げます。

満足度調査のアンケートについて

- こんなに頻繁にアンケートを行う必要があるのですか。
- アンケート項目の作り方が適切でない。5段階評価に「どちらでもない」や「該当なし」の項目がない。
- 複数のサービス事業所のアンケートが一緒に書かれているのか、質問内容が理解しにくい。質問内容と選択肢がミスマッチ。
- 返信の点字用紙は封筒に入るよう点線を入れてください。
- 古い印刷物をそのまま使っているのですか。提出期限が最初と最後違っています。

アンケート実施に際してはお手をわずらわせて申し訳ございません。毎年利用者様から直接届けられるご意見は、大変貴重なものです。多くの気づきをいただき、事業所やサービスの改善につながっています。また、利用者様からお褒めの言葉をいただくと、大変励みになります。ご負担にならない程度でご協力いただけますと幸いです。

アンケートの項目や選択肢は、名身連の全部署共通ですが、内容を見直し、ヘルパーセンターだけでも改善すべき部分があれば改善します。

返信用の点字用紙につきましては、以前ご指摘いただきましたので、昨年より折れ線等を入らない最低限のものをお入れしています。折れ線を入れることが実現可能か検討します。

また、今回点字文書に不備があり、書類の最後の部分に記載された提出期限を昨年の日付でご案内してしまいました。点字データ作成の際、昨年のデータをひな形に使ったのが原因です。ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。