

## 9. 自由回答のご意見に対しヘルパーセンターからの回答

### ①ガイドヘルパーの利用申込・変更・キャンセル等について4件

ご利用様のご意見：（1）メールかファックスでの申し込みや変更を認めてほしい。（時間外など、急に変更しなくてはならない時がある）

ご意見ありがとうございます。メールでの申し込みは、25年度より受付けております。受付を開始させていただく際にご利用者様宛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。現在もメール・FAXでの受付をしておりますので、ぜひご利用ください。前日のキャンセルは受付が17時を超過しますとキャンセル料が発生しますのでご注意ください。キャンセルや変更の規定につきましては、整理して、28年5月に文書でお知らせいたしました。どうぞご参照ください。

メールアドレス：E-mail:helper@meishinren.or.jp

FAX番号：052-671-3124

ご利用様のご意見：（2）12時から13時の間も申し込みを受付けてほしい。急な申し込みをさせていただく時、無理を承知でお電話してるので、嫌な顔をしないでご対応いただきたい。

ご意見ありがとうございます。ヘルパーセンターの平日の営業時間は平日8:45～17:00となります。ご意見いただきました12時～13時のお申し込み・変更も対応させていただいております。また、朝8:15～8:45、夕方17:00～18:00（水曜日は17:00まで）も職員が待機しておりますので、お電話いただければと思います。

急なお申し込みについてですが、活動日の前日でも対応をさせていただいております。しかしながら、活動日が近づくにつれてヘルパーをより見つけにくい状況となりますので、ご希望にお応えできない事もあります。なかなか予定の決まらないこともあると思いますが、できましたら2週間前にご依頼いただければ幸いです。

お電話いただいた際の対応について不快な思いをさせたこと、大変申し訳ありませんでした。ご意見を真摯に受け止め、職員一同深く反省し、今後みなさまが気持ち良くお申込みいただけるようにいたします。具体的には7月より電話受付業務と派遣業務の担当を分け、原則お断りをしない、余裕をもった対応を行なっています。今後とも名身連ヘルパーセンターをよろしく願いいたします。

ご利用様のご意見：（3）視覚障害なのでガイドヘルパーさんのお世話になってますが、以外にどんなサービスがあるのでしょうか、ワークスとか？土日直前に体調や天候のせいで急に変更やキャンセルをせざるを得ない時の連絡方法を知らず不安です。ご教示下さい、よろしくお願い致します。

名身連は中村区と熱田区に事業所があります。熱田区の本部会館には事務局、ヘルパーセンター、熱田区障害者基幹相談支援センターがあります。隣接の建物には第一ワークス・第一デイサービスがあります。中村区の福祉センターには、第二ワークス・第二デイサービス、聴言センターがあります。また、別の建物で中村区障害者基幹相談支援センターがあります。福祉サービスについて全般的なご相談は基幹相談支援センターにお問合せください。（電話番号 熱田：052-678-5505、中村：052-462-1500）

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。12時から13時のお申込・変更も対応させて頂いております。職員は8:15～18:00迄待機をしております。土日祝日の緊急連絡は名身連福祉センター（電話052-413-5811）までお願いします。受付は8:45～17:00です。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場合があります事をご理解願います。

ご利用様のご意見：（4）買い物などは男性では気づきにくい事があるので女性にお願いしたい。緊急時の対応を考えてほしい（急病、葬祭時など）。ガイドヘルパーのミスで起きた事故処理は利用者に満足がいくように。

ご意見ありがとうございます。ヘルパーセンターでは同性介助を基本としておりますが、特にご希望がある場合はお申し出下さい。配慮させて頂きますが、ご希望に添えない場合もございますことをご了承下さい。男性、女性に関わらずきちんとしたサービス提供ができるよう指導を徹底してまいります。お急ぎのご用向きの際は、同意をいただいたうえで女性のご利用者様にも男性ガイドヘルパーを派遣する仕組みをつくり、派遣不能を出さない取り組みも行なっています。

平日は8：15から18：00までヘルパーセンターが受付対応しております。土日祝日の緊急連絡は、8：45から17：00までの間に福祉センター（電話052-413-5811）までお電話ください。緊急の場合も職員が伺うなど派遣不能にならないよう努めますが、土日祝日は福祉センターでの対応になるため、ご希望に添えない場合もあります。ご了承ください。

事故処理についてですが、事故後の対応にご不満を残してしまい大変申し訳ございませんでした。サービス提供中の事故が発生した場合は、ケガの有無にかかわらずすみやかにヘルパーセンターにご連絡いただきますようお願いしております。ご連絡をいただきました際に各区担当者が状況等お伺いし、管理者に報告し対応させていただきます。事故による通院費等の保障については加入しております保険にて対応させていただきます。また、事故の状況から事故の発生原因を調査し再発防止に努め、みなさまに安全・安心なガイドを提供できるようにしていきます。

## ②ガイドヘルパーの対応について4件

ご利用様のご意見：(1)買物の時、品物を正確に説明してほしい（特に男性ガイド）買物や道案内を、きちんと聞き取ってほしい。できれば確認。

ご意見ありがとうございます。ヘルパーセンターでは同性介助を基本としておりますが、特にご希望がある場合はお申し出下さい。配慮させて頂きますが、ご希望に添えない場合もございますことをご了承下さい。男性、女性に関わらずきちんとしたサービス提供ができるよう指導を徹底してまいります。具体的には、新規ヘルパー実習の際、よりきめ細かくチェックし、フィードバックができる仕組みをつりました。また、毎年開催のヘルパー研修の内容をより充実させます。

ご利用様のご意見：(2)利用者の話をよく聞いて仕事を始めるという気持ちを作ってほしいと思います。

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。27年度のガイドヘルパー研修会では視覚訓練士を講師として招聘し、ガイドヘルパーとしての技術向上に努めてまいりました。しかしながら、こうしたご意見をいただくということは、まだまだ不十分であると言わざるを得ないと思います。ヘルパーの情報支援、情報提供もガイドをしていく中で大事なサービスの一つである旨を次回の研修会でも再度盛り込むようにしていきます。今一度、職員・ヘルパーに徹底していきたく思います。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。

ご利用様のご意見：(3)コミュニケーション力のスキルアップを心掛けてほしい。その為にも聞くことから始めて下さい。

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内容に盛り込み、指導も更に徹底していきたく思います。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。

ご利用様のご意見：(4)ヘルパーさんをお願い、遅刻だけはしないでいただきたい。

ご意見ありがとうございます。遅刻により大変なご迷惑をおかけした事を改めてお詫び申し上げます。以前より遅刻厳禁と研修会の際にお話させていただいておりました。27年度のガイドヘルパー研修会では視覚訓練士を招聘し、遅刻厳禁は基本中の基本であることを盛り込んでいただきました。今さらといった内容ではありますが、事実ご迷惑をおかけしている状況があることを今一度認識し、ガイドヘルパーへの指導を徹底していきたいと思っております。あつてはならない事ではあります、再びこうした事がありましたらヘルパーセンターまでご連絡いただきたいと思っております。よろしく願いいたします。

### ③ガイドヘルパーの派遣と指名3件

ご利用様のご意見：(1)派遣が決まったらすぐに知らせてほしい。

ご意見ありがとうございます。ガイドからの確認電話がなかなか入らないと、ご不安ですね。派遣が決まった際、ガイドヘルパーからなるべく早く確認電話を入れるよう伝えておりましたが、帰宅が遅いなど、状況によっては余分に時間がかかる場合がございます。また、お申込が直前の場合は、ガイドの手配が難しく時間がかかる場合がございます。現在、活動日の1週間前には派遣ヘルパーを確定させようと事業所内で取り組んでおります。10日前までにお申込をいただければ、1週間前には確認電話をおかけできますので、ご利用者様からもお早めにお申し込みいただけますと幸いです。

ご利用様のご意見：(2)指名制にして下さい。

ご意見ありがとうございます。ガイドヘルパーの活動可能日は月によって変動しており、指名制にしてしまうと派遣不能が発生する恐れがあり、現況事業所としてはお受けできかねる状態です。ただし、会議や道順の難しい場所への同行など、以前対応したヘルパーがお伺いした方がよいと思われる場合は、配慮させていただきますので、お申込時にご事情およびご希望のガイドヘルパーの名前をお知らせください。一方、派遣不能を出さない取り組みとして、ガイドヘルパーの派遣区域の区切りは原則撤廃しました。また、登録ガイドヘルパーを増やすため、28年度から同行援護研修会も開催します。これまで以上に安心してお申し込みいただけるよう努めて参ります。

ご利用様のご意見：(3)最近、区域でくぎられているようですがそれでも区域で無い人も昨年まではあてて頂きました。それはすごい満足しています。今年も区域は違って是非来てほしいですね。あまりマンネリ化しないようにして下さい。よろしく。私達も気に入った人に来てもらえると嬉しいものです。楽しみが倍になります。それと時には希望も聞いてもらえる融通もある程度利かせて下さい。

ご意見ありがとうございます。ヘルパーセンターではご利用者様の安全と安心を第一に考えております。指名制の欄でも申し上げましたとおり、ご希望をお伺いして必要な場合は配慮させていただきますが、公費を使ってのサービスであることもご理解ください。一方、派遣不能を出さない取り組みとして、ガイドヘルパーの派遣区域の区切りは原則撤廃しました。どんなガイドヘルパーが伺っても、ご利用者様にご満足いただけるのが本来の姿であると考えます。ヘルパーの資質向上のために研修を開催するなど、事業所としてこれまで以上に努力を重ねて参ります。

#### ④ その他 1 件

ご利用様のご意見：（１）前回と言うよりは今回も大変ご丁寧な言葉のご回答をされると思う。でもこの調査は何度行われても、あまり変わらないむしろ無理かとは想像できるが、利用者、ヘルパー、事務局が膝をつき合わせ話合いを持たれてはいかがでしょうか、こういう質問内容あんまり意味が無いように思うでも私としてはたくさんのヘルパーさんを派遣していただきいろんな方に一生懸命やってもらっているのになによりありがたい感謝しています。外出できる事は本当に幸せって事です。外出できる事は本当にありがたく幸せに思っています。これからもよろしく願います。他の業者に変わらないのはヘルパーさんを絶対対応してもらえると事です。

ご意見ありがとうございます。私共も以前より名視協の方々との話し合いを希望しておりました。現在、名視協広報誌でヘルパーセンターについてのご意見を募っていただいています。また、7月より受給者証更新時には担当者がご利用者様に直接お目にかかるようにしております。より良いサービスにつなげるためにも当事者様からの生の声に耳を傾け、改善に努めていくべきと考えております。今後も引き続き、サービス向上のためにご相談させていただいたり、ご指摘いただける関係性を築いていきたいと思っております。よろしく願いいたします。