

利用者満足度調査 自由回答

ヘルパーセンターに対するご意見

1、個人情報に関すること

- ヘルパー間の個人情報漏洩があるので無くなるように徹底して欲しい
- 私が知らない利用者さんが私達夫婦の事をガイドヘルパーに言ってすごく不安になって個人情報は本当に大丈夫なのかと心配になった事があります。本当に個人情報は守られているのでしょうか？

ご意見ありがとうございます。利用者様の個人情報がヘルパーの間で伝わっているということでしょうか。万が一にもあってはいけないことですが、そのような事実や、漏洩があったと疑われるような事態に気づかれましたら、ささいなことでも速やかにヘルパーセンターにご相談ください。事実関係を確認したうえ処理を行い、防止のための対策を講じます。一方ヘルパーには、年に2度の全体研修を通じて業務上知り得た秘密を漏洩することがないように、具体的事例をあげて注意喚起しておりますが、今後より一層個人情報の守秘義務については教育をすすめてまいります。

- 新しいガイドヘルパーさんが訪問する家がわからなくなり携帯電話などで訪問時に電話した時など、訪問宅からも電話できるような対応をしてほしい。

ご意見ありがとうございます。待ち合わせの場所などについて、ヘルパーと電話で直接打ち合わせをされたいというご要望ですね。この件につきましては申し訳ございませんが、ヘルパー個人の住所や電話番号をお知らせすることはいたしかねます。契約の際にもご案内していますが、ヘルパーの個人情報保護の観点からです。ヘルパーとの連絡は名身連が取り次ぎますので、ご不便をおかけいたしますが、よろしく願いいたします。

2、ヘルパーセンターの事業内容について

- アンケート墨字1ページと、点字版アンケート1ページのあいさつ文中、居宅介護を実施していると書かれているが昨年12月妻の入院に伴い居宅介護をお願いしたら現在やっていないと言われた。やっていないなら書かないでほしい

ご意見ありがとうございます。お問い合わせの際に誤ったご案内をしてしまい、誠に申し訳ありませんでした。名身連ヘルパーセンターは居宅介護も実施しておりますので、ご依頼があれば調整させていただきます。少し内情を申し上げますと、名身連ヘルパーセンターは視覚障害者の移動支援から事業をおこし、現在も同行援護の利用者様が多数を占める事業所です。これまでは、同行援護に補助的に居宅介護をおつけするようなご利用が中心で、居宅介護に専門で入れるヘルパーの人数が充分でなかったという実情があります。今後はさまざまなご依頼に対応できるよう、それぞれのサービス形態でヘルパーを確保し、かつ、専門性を高めてまいります。

- 送迎のみの利用はできないと聞きましたが何故でしょうか。障害者の社会参加を阻むと思うのですが

ご意見ありがとうございます。名身連ヘルパーセンターではもちろん送迎もお引き受けいたしておりますので、遠慮なくお申込みください。近年、送迎のお申込みをたくさんいただくのに対してヘルパーの稼働が対応しきれない日があり、職員がそのようなお返事をしてしまったものと思われれます。申し訳ございませんでした。29年度からの取り組みとして、前月のうちに1か月分の派遣予定を組むことにしています。ご予約が分かり次第、お早めにお申込みくださいますと、より早く確実に派遣を行うことができますので、ご協力いただけますと幸いです。

- ヘルパー決定時の確認通知非通知電話による連絡。

ご質問の意図から外れていたら申し訳ありませんが、ヘルパーから利用者様への確認連絡について、事業所が対応していることについてお話しします。事業所が派遣決定したヘルパーに依頼書を送ったあと、原則として担当ヘルパーから利用者様に確認のお電話をすることになっています。その際にヘルパーの電話番号(=個人情報)を保護するため、非通知設定でかけるよう指示しています。しかしながら利用者様サイドで非通知電話を受信しないよう電話機を設定されていることがあります。そのような場合にはヘルパーからお電話することができないので、利用者様に対しては個別に設定の解除をお願いしたり、ヘルパーの代わりにヘルパーセンターから連絡を差し上げるような対応をしています。もしご質問者様がご不便を感じていらっしゃるのでしたら、対応を検討しますので、何なりとご相談ください。

- 定期的(年に1、2度位)職員、ヘルパー、利用者の意見交換会があるとよい。

ご意見ありがとうございます。ヘルパーセンターでは当事者様からの生の声に耳を傾け、またヘルパーから現場の情報を集めることで、サービス向上に努めていくべきと考えております。その手段として、意見交換会という形も念頭に入れて検討いたします。今後とも、みなさん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。よろしくお願いいたします。

●利用者のクレーム係の設置。(要望です)改善能力のある立場の方。

ご質問いただいた係につきまして、「苦情申立の窓口」として、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置しております。平成29年4月に全利用者様に文書で周知させていただきましたので、よろしくお願いいたします。

- いろいろ細かい決め事が多い
- 基本的なシステムが全般的に利用しづらいです。

ご指摘痛み入ります。事業所の立場としては障害福祉サービスの制度に合わせた運営が求められており、反射的に利用者様へのお願いが多くなってしまっていると認識しております。誰にとってもわかりやすく、納得してご利用いただけるような仕組みづくりを今後の課題といたします。

●キャンセル料金が高すぎる

平成28年5月27日付文書で、利用の中止、変更、当日派遣のお取扱いについての対応を整理してお知らせさせていただきましたので、くわしくはそちらをご参照ください。キャンセル料は、当該時間に業務とその対価を予定したガイドヘルパーへの補償および手配変更手数料として申し受けるものです。これまで1件あたり2000円いただいておりましたが、見直して上限を設け、一日2件以上のキャンセルは一律3000円に変更しました。ご理解を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

●ヘルパーセンターで時々計画される旅行はいつもとても興味深いものなのですが、費用が余分にかかってもヘルパーを依頼できたらもっと参加できると思う。

ご意見ありがとうございます。「名身連旅行センター」の企画ツアーのことであると推察されます。名身連のバスツアーは、障害者に配慮した参加しやすい内容ですので、ぜひお申し込みください。原則としてヘルパーの参加費は利用者様のご負担となりますが、旅行は絶対の社会参加の機会です。ヘルパーセンターといたしましても、今後は、旅行センターとの共同企画や、ツアー参加の際のヘルパーの指名や減額の制度について検討していきます。

- 無料で利用している人も皆1回につき200円くらい負担してほしい。
- 無料の人と1割負担者との差を明確にしてほしい。ガイドさんに知らせる方法を考えてほしい。依頼文に明記するとか。

利用者様によって、利用料のご負担をいただいている方、いただいていない方がいらっしゃいますが、これは福祉サービスの制度上、行政により決定されることです。また、サービスの質は、利用料負担の有無に左右されてはならないものと考えます。よってこの件につきましては、現在のところ事業所として対応の予定はございませんが、これまで以上にサービスの質の向上に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

●ガイドさんで他の事業所と兼ねて働いている人が何人かいますが、これは名身連事務所も公にしている事でしょうか。

ご意見ありがとうございます。ヘルパーの兼業については特に制限をしておりませんが、大部分については把握しております。兼業ヘルパーの問題点として、名身連での稼働時間が減ってしまうということが挙げられます。これに対する事業所の取り組みですが、ヘルパーの予定を早く確定することで、名身連のヘルパーとしての稼働時間を多くとってもらえるようなシステムに変更しているところです。利用者様におかれましては、お早めにご予約くださいますよう、ご協力をお願いいたします。

3、利用者様への対応について

- 当方の都合で緊急に同行をお願いしたい時に電話をした時の対応に不満があります。
- 電話対応が悪い。

ご意見ありがとうございます。せっかくお電話をいただきましたのに、気持ちよく対応できていなかったとのこと。申し訳ございませんでした。急なお申し込みの際、「難しい」とお断りしたうえでお探することがあり、そのときのご説明が足りなかったものと思われれます。何より職員一同、誰に対しても気持ちよい電話対応ができるように気を引き締め、原則お断りをしない、余裕をもった対応を徹底してゆきますので、今後ともよろしくお願いいたします。

●私的な事情でなく他の要因により契約終了時間時刻を超えたときの対応を考慮されたい。メールでその内容など送れば、時刻や理由もわかると思う。

ご意見ありがとうございます。1時間以上の時間変更はキャンセル料発生の対象になりますが、やむを得ない事情があると認める場合には、キャンセル料をいただきません。いずれにせよ、事前に利用者様へのご相談なくキャンセル料をいただくことはございません。こちらから状況をお尋ねしたうえで判断させていただきますので、よろしく願いいたします。もちろんメールでご連絡いただいても差し支えありません。

●ヘルパーさんのドタキャン対処方法解答方法がよくない。

ご意見ありがとうございます。ヘルパーが都合で急に伺えなくなったときの事業所の対処や、お電話での対応にご満足いただけなかったものと思われそうです。申し訳ございませんでした。このような場合は、すぐに代替りのヘルパーを手配するか、職員が伺う対応をいたしております。お時間や予定していたことを変更しなければならぬこともあるかと存じますが、なるべくご迷惑をおかけしないよう、迅速かつ丁寧な対応を心がけてまいりますので、よろしく願いいたします。

- できれば、予約にメールの活用を考慮してほしい(確認も)
- メールでのヘルパー申込ができるようにしてほしい。
- 連絡事項などにパソコンを使用してほしい。
- 名身連からのお知らせメールでも可能にほしい。

ご意見ありがとうございます。メールでのお申込みは25年度より受付けておりますので、いつでもお申込みください。運用開始の際、利用者様宛にはお知らせしておりますが、周知が十分でないところもあり、29年度改めて皆様にご案内をさしあげる予定です。また今後、利用者様で希望される方には、各種文書のデータ送信も検討してまいります。

●利用者の近所の人をお願いしたいです。出発時間と帰宅時間などヘルパーさんが早く出勤しなくてはならないとか帰宅時の交通費負担が細かく利用者の区内の人がいいです。

ご意見ありがとうございます。いろいろなお考えがあるかと存じますが、利用者様に良質なサービスを提供することを最優先にヘルパーを選定したいと考えています。これまで伺ったことのないヘルパーが支援に入ることもあると思いますが、利用者様のご意見も伺いながら、最良の派遣ができるよう努めてまいりますので、よろしく願いいたします。なお、派遣はヘルパーの活動可能時間を確認してから行っておりますのと、ヘルパー自宅から待ち合わせ場所、お別れしてから帰宅するまでの交通費は事業所で負担している(上限あり)ことを言い添えます。

●(旅行に行った時お風呂があったら)一緒に入浴してほしい。

ご意見ありがとうございます。入浴の支援につきましては、事業所として利用者様の浴室内の安全を担保いたしかねると判断しており、現在のところ行っておりません。しかしながら、ご要望の多いサービスであることは承知しております。どのような形でも実現する方法があれば検討してゆきたいと考えております。

- 長時間のガイドの場合はヘルパーを指名させてほしい。
- 費用は出しているの旅行の時は指名がしたい。
- ガイドさんたちにもいろいろと趣味があると思います。私達が指名ができないのであれば、せめて趣味のあったガイドさんをお願いいたします。
- 以前利用したヘルパーさんを指名できるようにしてほしい。

ご意見ありがとうございます。指名制につきましては導入を検討中です。特に、ご旅行や会議、長時間の活動につきましては、現在もご希望を伺ったうえで、できるだけご要望に沿えるよう努めています。事業所としての指針を定めましたら文書にてご案内させていただきます。

●1か月の介護予定をくんで下さい。

ご意見ありがとうございます。現在でも透析のための通院等、固定的な利用をされている利用者様につきましては、お申込をまとめていただき、1か月分ずつの派遣を行っています。今後この方式をさらに拡充し、全利用者様を対象に1か月ごとの計画的派遣を行ってまいります。ご予約が定まっていられし方はお早めにお申し出くださいますよう、お願いいたします。また、派遣の計画について特にご要望のある方はお申し出ください。

- ヘルパーを早く決定し連絡も早くしてほしい。
- 利用希望日を何日前に申込みれば派遣者が速やかに決まるのですか？
- ヘルパーさんの決定をもう少し早くしてほしい。
- 派遣決定を速やかにしてほしい。
- 同行援護予定の連絡が、遅すぎて困る時がある。
- 連絡はできれば1週間前にほしい。

ご指摘の点につきまして、いつもご迷惑をおかけしており大変申し訳ございません。事業所としても最優先課題と位置づけ改善に取り組んでいます。平成29年4月よりコーディネートを1か月単位に変更いたしました。ヘルパーの予定を前月10日に集め、当初予定を18日ごろに組んでヘルパーに確認、派遣を確定します。その後再調整をして、25日ごろに第1回目の依頼書を発行しますので、そのころにヘルパーより確認電話をさせていただきます。直前のお申込みについては、その都度のコーディネートとなります。よって、ご予約がお済みでしたら前半半ばまでにご連絡いただけますと、早くヘルパーが決まり、前月中に派遣決定のご連絡ができる流れとなります。なお、4月からスタートしたばかりのシステムで移行途中にあります。しばらく派遣が遅れてご迷惑をおかけすることもあるかと存じますが、なにとぞご容赦くださいますよう、お願いいたします。

●ガイドさんが決まらない時は速やかに知らせてほしい。2か所でさがすことも認めてほしい。もしくは必ずさがしてほしい。

ご意見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。28年度より、原則お断りしない派遣をいたしておりますが、派遣のシステムを新しくすることにより、より早く確実な派遣を行ってまいります。「2か所でさがす」ことにつきましては、ヘルパーセンターでは特に制限をしておらず、利用者様のご都合を最優先と考えております。

●ヘルパーさんの若返りを図ってほしい。

ご意見ありがとうございます。事業所としての取り組みとして、28年度に同行援護要請研修会を開催し、新しいヘルパーを確保しました。29年度も同様に研修会開催を予定しています。また、件数の多い送迎を受け持ってくれるヘルパーの募集も検討していきます。

4、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)

●訪問時に声かけしてもらい、こちらが返事した場合、すぐにドアを開けることができないのでヘルパーさん自身に部屋に入ってきてほしい。

ご意見ありがとうございます。個別のご対応となりますので、ヘルパーセンターにお申し出ください。ヘルパーあての利用者様情報にその旨追記します。

●申込をした日を忘れられて困る時がある。
●確認の電話がない時があります。どなたが見えるのか、送ってきてくれるのかわからなくて不安な時があるので必ず電話してほしいです。留守番電話でもいいのでよろしくお願いします。

ご意見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。ご利用日の前日16時までにヘルパーから確認の連絡がない場合は、ヘルパーセンターにお尋ねくださいますよう、お願いいたします。直ちにお調べして、ヘルパーから連絡させるか、こちらでお取次ぎいたします。なお、土日祝日は緊急対応になりますので、直近の平日の16時までのご連絡をお願いいたします。

●予約したのに来なかった。
●時間に遅れるヘルパーさんが時々ありました。
●お願いしたいのは開始時間5分前に来ていただきたいのです。初めての方は前もって訪問先を確認して下さい。

まことに申し訳ございませんでした。ヘルパーにはお約束の5分前には到着し、時間ちょうどにお声がけするよう指導しております。お時間通りにお伺いしない場合は、ヘルパーセンターにお知らせください。ヘルパーと連絡を取り、場合によっては代替りのヘルパーや職員を派遣するなどの対応をいたします。遅刻は厳禁としておりますので、今後もヘルパーに対する教育を徹底してまいります。

●車にぶつかった。

お申し出につき心配しております。どのような状況であったのか、この文面だけでは判断いたしかねますが、事故あるいはヘルパーのミスでお怪我をされたり、お怪我をされそうになったというようなことがございましたら、速やかにヘルパーセンターにご連絡ください。状況にもよりますが、利用者様とヘルパーに聞き取りを行い、保険会社への連絡等の対応をさせていただきます。ヘルパーに対しては、活動中の事故はすべてヘルパーセンターに報告するように伝えてありますが、利用者様におかれましても、気になることはヘルパーセンターにお伝えくださいますよう、お願いいたします。

●まず最初利用者の話を聞くことから行動を起こす介護をして下さい。そして対話を大切にすることをいつも願っています。
●初心者のガイドヘルパーの教育を充実してほしい。

ご意見ありがとうございます。いずれもヘルパーの資質向上の第一歩として、とても大切なポイントであると考えます。28年度より登録時の実習にチェックポイントを設け、新しいヘルパーが自身の支援技術の振り返りができる仕組みをつくりました。また、初心者のみならず全てのヘルパーに、名身連のヘルパーとしてのプロ意識を持ってもらえるよう、研修の内容を充実させています。この取り組みは、29年度以降も継続してまいります。

5、ヘルパーの支援技術について

(全般的な技術・態度)

- 制度の中で利用させて頂いている事をふまえたうえでお願いをします。その場に応じた臨機応変な対応をしていただけると大変助かります。周囲に配慮した声の大きさ、話し方のできるヘルパーさんが一人でも多くなる事を希望します。
- 初めて来たガイドヘルパーが家庭の事をねほりはほり聞いてきた。
- しっかりと全ての見直しよろしくをお願いします。ガイドヘルパーが携帯を使用しながらガイドをしていた。
- ガイドヘルパーからの確認電話でのお願いです。必ず氏名を言って下さいフルネームをお願いします。送迎の時は何月何日何曜日「行き何時」「帰り何時」とはっきり伝えて下さい。曜日で申込をして外出するので、特に「曜日」と「行き帰り」は言って下さい。又、行き帰りを「送迎」とは言わないで下さい。最後にもう一度フルネームで名乗って下さい。
- 買い物中のカゴの入れ方や買った品物を背後のカバンに入れる時に少し扱いが雑な事がある。
- 特別方向音痴のガイドがいます。特に失明して間もない人は困るのではないのでしょうか。

(情報提供)

- 声が小さい、状況説明が不十分な事がありました。
- スーパーなどでの買物の時、並べてある品物の内容や状態・値段などきちんと教えてほしい(特に男性の方はそれができない人が多い)。

(移動の技術)

- 階段や道路歩行時にリズム良く歩行してほしい。ガイドさんの歩行スピードが遅すぎてかえって怖い。
- デパートなどの人ごみの多い場所が体の体調もあってか非常に苦手な人がいます。これでは私達も落ち着いて買物ができません。
- 本人が移動中に方向転換のスピードや車イスを押すスピードが早くなり怖い思いをする事がある。たまに本人が怖い思いをして少しブレーキをかけるとヘルパーさんを信じてほしいと言われる事がある。

(乗降の技術)

- 地下鉄の乗降車の際に、スロープ(駅員見守りのもと)の使用の有無の事前確認がなく、自己流に黙って行おうとするヘルパーさんがいました。場面に応じて支援内容を、しっかり確認してほしい。
- 地下鉄の座席の件、乗りまして座席に座る。ヘルパーさんが右側、又は左側、又は立っているかの動作の説明をしてほしい。
- エスカレーターについて、エスカレーターに乗る時ベルトが判りません。ベルトに手をつかませてほしい。
- エレベーターについて、エレベーターの乗り降り時声をかけてほしい。

たくさんのご意見ありがとうございます。ヘルパーにご期待いただいている点が大変よく分かりました。29年度の全体研修の資料として、ヘルパーに文書でしっかり伝えます。ヘルパーのサイドからも、支援の技術について利用者様の声が聞きたいという要望がありますので、今後もご意見ご指導賜りますよう、お願いいたします。

6、その他

(肯定的なご意見)

- 現状に満足(7件)
- 名身連には長きにわたり大変お世話になり感謝しております。ガイドで断られた事は僅かに1度か2度で、ガイドさんが来なかったことは1度だけで、とても感謝しています。私の要望・意見を書きます。・・・(中略・意見として別項に掲載)・・・大変ですが、頼りにしていますので、がんばって下さい。
- 今は特別にありません。時々気になるところ(しゃべりすぎる人、ちよろちよろして落ち着きのない人等)その方々にはできるだけ、その場で本人に気をつけるように言える様になりました。だから今はヘルパーさんに対する不安も不満もありません。
- 再講習は良かったと思います。
- いつも大変お世話になっております。盲導犬を使用する視覚障害者のサポートの事やヘルパーさんが決まった時のご連絡をきちんと頂く事等、その都度私はお願いを申し上げて参りました。名身連様にとっては正直、口うるさいお客と存じます。そうした事にもいつも前向きに、笑顔でご対応して下さいます事、本当にありがたく感じております。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
- 代筆代読はホームヘルパーさんをお願いしてます。名身連さんにお世話になり本当に助かってます感謝申し上げます今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
- 皆様親切です。
- ガイドヘルパーの派遣を依頼して、見つかりませんでした、と言うお返事を頂いた事はほとんどありません。素晴らしい事業所だと思います。

(本アンケートについてのご意見)

- 大変よいアンケートですが、読み書きに大変疲れます。本人が解答しやすいようメールでの回答はできませんか？
- このアンケートに対して、解答欄に「普通」があるといいと思う。
- アンケート⑥の質問事項についてよく解らずガイドヘルパーの事として記入しました。
- このアンケートは参考になりますか？

温かなお言葉をいただき、心より感謝申し上げます。まだまだ至らない点がたくさんありますが、今後も皆様のご意見に耳を傾け、よりよいヘルパーセンターになるよう職員一同、そしてヘルパー一同努めて参りますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。本アンケートは今後も継続してまいります。次回からは、データでのお願い、読みやすい紙面づくり、回答方法のバリエーションなど、よりご意見をお寄せいただきやすい環境を整えます。