



NPO 法人 点訳・音声訳集団一歩の会 移動支援部

〒179-0075 東京都練馬区高松 2-16-12

TEL・FAX 03-3577-5666

URL [info@onyakuippo.com](mailto:info@onyakuippo.com)

秋の長雨と言いますが、今年は特に迷走台風が秋雨前線を刺激して、雨天が続き、あちこちに被害が出ております。ガイド中に急に雨に降られることもあり、大変だったと思います。

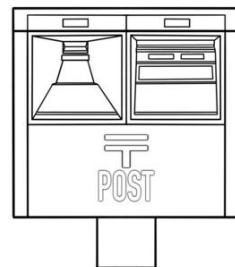
いつも、安心安全なガイドをありがとうございます。

## ＜書類の送付について＞

今月も、書類の送付にご協力ありがとうございました。

10 月からの料金改定は、把握できましたでしょうか？

- 定形郵便物 50g まで 110 円
- 通常はがき 85 円
- 速達 +300 円
- レターパック プラス 600 円
- レターパック ライト 430 円  
(レターパックは、今までのものに差額切手を貼ればそのまま使えます。)
- 特定記録郵便 +210 円
- スマートレター 210 円
- ・差額切手(26 円・22 円)も売り出されています。



お間違えの無いように、お願いします。

10 月分の書類は、11 月 3 日が日曜日、4 日が「文化の日」の振替休日になりますので、普通郵便の配達がありません。普通郵便は 10 月 30 日の昼までに投函してください。速達・書留・レターパックなどの郵便物は、祝日等も配達されます。持参・FAX・速達の場合でも 3 日までに到着するよう早め早めにお送りください。郵送が「間に合わない」「届くか心配」の場合には、郵送する前に、FAX するか写メ、PDF 等で一歩の会のメールにお送りくださいますようお願い申し上げます。

## ＜ガイド懇談会＞

ガイド懇談会は、9 月 21 日(土)14 時～15 時 光が丘区民センター集会洋室 3 で行われました。

ご出席いただきました皆様、ありがとうございました。

懇談会の内容につきましては、裏面をご参照ください。

今回は、令和 7 年 2 月か 3 月に予定しています。ご参加、よろしくお願いします。

**【お願い】** 裏面にも書いてありますが、頼まれたガイドを(体調不良やガイド都合で)断る時は、利用者に直接断るのではなく、仕事を頼んだガイド・サ責・事務所にご連絡下さい。

## ※ひとことメモ（ガイドのポイント）

朝夕と日中、屋外と屋内の寒暖の差が大きくなってきました。

夏の疲れも出る季節です。

寒さ対策、風邪等への対策も怠らず、健康で安心・安全のガイドをお願いいたします。

インフルエンザの予防接種は、11 月中旬ごろまでに受けましょう！

コロナの予防接種券が来ている方(65 歳以上区内在住)も、接種をご検討ください。



- ・一歩の会ホームページで、ガイド通信を見ることが出来ます。
- 2 か月ごとの配送の方、お仕事されなかった月も、こちらでチェックして下さい。
- ・月末に提出する「ガイドヘルパー実績報告兼請求書」のフォーマットがホームページから Excel と PDF でダウンロードできます。
- ～上記いずれの場合も、ガイドのページに「ippo」と入力してご利用ください。～

早いもので、今年も、あと 2 ヶ月半ほどになりました。

点訳部は来年用の「点字カレンダー」、

事務局でも利用者さん向けに点字の年賀状の準備を進めています。

## 2024.9.21 ガイド懇談会

### ・令和5年度 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 活動報告書より抜粋＜資料配布＞

**活動について** 「練馬区保健福祉サービス苦情調整委員条例」に基づいて、平成15年6月1日に活動を開始した第三者機関で、保健福祉サービスの利用者・利用申込者の権利及び利益擁護を図ることを目的としている。

申立てが出来るのは、利用者本人・配偶者・同居の家族・三親等以内の親族・民生委員・児童委員・身体障害者相談員・知的障害者相談員・精神障害者相談員・人権擁護委員・成年後見人等。所定の「苦情申立書」にて提出が原則。申立人の事情に応じて、口頭や点字でも可。

**令和5年度の申し立て** 「介護保険」3件、「障害者福祉」2件、「障害者総合支援法」1件、「高齢者福祉」1件、「児童福祉」1件。そのうち、民間事業所対象が6件、公的機関(区)が2件。申立人は、「家族」6人、「本人」2人。その他、事業者や自治体等からの問合せ・事例紹介が52件。

#### 苦情事例の概要

区のホームページ、区総合福祉事務所、介護保険課、障害者施策推進課、区民情報ひろば等でご覧になれます。

抜粋したものは、当会事務所に用意してあります。ご希望の方はお申し出ください。

#### ○同行援護と苦情（まとめ）

視覚障害者が利用者である「同行援護」において、言葉によるコミュニケーションは大切にしなければなりません。苦情の大半は、言葉の行き違い、解釈や気持ちのすれ違いが多いと考えられます。言葉のやり取り、暴言と取られかねない言動の他、金銭等のやり取りには十分に気を付けましょう。

### ・郵便新料金＜郵便局ホームページより抜粋資料配布＞

10月1日からの新料金と9月30日～10月1日に投函された郵便物についての説明をしました。

新料金については、ガイド通信9月号及び10月号(表面)にも記載してありますので、ご覧ください。

### ・受給者証について＜お願い＞

「障害福祉サービス受給者証」のサンプルを回し、見方と意味について説明しました。

受給者証はおおよそ1年で切り替わり、**誕生月**で切り替わることが多いです。その他、諸事情で使用時間が多くなる時(旅行、通院など)、障害区分が切り替わる、住所が新しくなるなど、**内容に変更がある時に発行**されます。原本を持ってきていただくのが原則ですが、当会ではコピーでも可としています。急ぐときなどは、ガイドさんに写メをお願いすることもありますので、よろしくお願いします。

自治体によって多少異なるものの、**コピーや写メを依頼されたときは、名前と住所が記載されているページ・区分と同行援護の時間数を書いてあるページ・個人負担金を書いてあるページは必ず入れてください。**写メの場合、暗いところや拡大した時に字がにじんでよく見えませんので、明るい所での撮影をお願いいたします。

### ・事務所からのお願い

○**キャンセルについて**…前日連絡は5時までにはお願いします。当日のキャンセルでも、利用者さんの体調不良や気候によるもの(大雨・台風等)は、キャンセル料の対象とはしません。また、前日5時前であっても理由もなくキャンセルの多い利用者さんについては、事務所よりお話をさせていただきますので、ご連絡ください。

○**利用者からの依頼について**…利用者さんから直接**依頼を受けた時**に自分が受けられない場合、「自分は出来ないが、探してもらう」と利用者さんにお話しし、事務所、または、担当のサ責にご連絡ください。こちらでガイドを探します。決して、**断って終わりにしない**でください。

○**書類の受け渡しについて**…事務所に書類を提出に来る時は(お渡しする物をこちらで用意する時間がありますので)、事前に連絡を入れ、呼び鈴を鳴らしてください。留守の際は、かごに入れておいていただきますが、渡したいものがあることもありますので、**なるべく対面をお願い**いたします。

### ・自己紹介とひとこと(この夏の乗り切り方、他)

#### ＜この夏の乗り切り方＞

居宅介護(ホームヘルプ-)の時は、エアコンの使用を声がけした。

外出時は帽子をかぶり、水分補給の声をかけた。

なるべく日陰を歩いた。

保冷剤と濡れタオルをタッパーに入れ、手のひらを冷やししながらガイドした。

(利用者さんの分も)

涼しい所を探して、お茶したり、映画館に行ったりした。

早朝の涼しい(?)時間に木陰を散歩をした。

ゲリラ豪雨に備え、二人分の合羽を常に用意して歩いている。

平日は、「まちかどカフェ」等、区の「涼み処」を利用した。

ネッククーラーを使用しているが、去年は丸一日使えたのに、今年は半日で使えなくなってしまった(溶けた)。

#### ＜その他＞

・白杖の誘導…観客席など狭い通路の奥に誘導するときに、利用者さんの持っている白杖を進行方向に叩いて促しているのを見た。ガイドは原則利用者さんが使用中の白杖を触ってはいけない。ではその場合、どのように誘導するのが正解なのか話し合った。

・65歳になってから障害になった人に対し、現時点で区はタクシー券を配布していない。高齢になってからこそ必要なのに、おかしいのではないかと → 区に働きかけていく(声をあげる)事が大切。

・白杖頭上 SOS シグナルについて(右上図)



～次回は、「虐待防止・権利擁護」について(スピーチロック等)をメインにした懇談会を予定しています～