



やわらぎつうしん

平成21年度 利用者アンケートの報告

平成21年10月に、当法人が提供する各サービスの内容等について、利用者様またはそのご家族様のご意見・ご要望等を把握し、今後のサービスに活かすことを目的とし、利用者アンケートを実施いたしました。以下、調査結果の概要を報告いたします。

1、調査方法の概要

調査対象	平成21年8月1日～9月30日迄の間にケア・センターやわらぎのサービスを利用した方
対象者数	680人
調査方法	郵送及び訪問留置・訪問回収による質問紙調査
調査実施期間	平成21年10月15日～平成21年11月20日
調査実施者	特定非営利活動法人ケア・センターやわらぎ 広報・広聴部会

2、調査対象者と回収率

事業所名	回答者数	対象者数	回収率
やわらぎ立川	44人	126人	34.9%
やわらぎ国分寺	109人	190人	57.4%
やわらぎ東恋ヶ窪	15人	40人	37.5%
やわらぎ西立川	101人	324人	31.2%
合計	269人	680人	39.6%

3、調査結果の概要

(1) ケア・センターやわらぎに対する感想

①信頼感

	人数	割合
ない	0	0.00%
ややない	1	0.38%
ある	116	63.12%
大変ある	93	35.36%
無回答	3	1.14%
計	263	100.00%

②安心感

	人数	割合
ない	0	0.00%
ややない	2	0.76%
ある	162	61.60%
大変ある	95	36.12%
無回答	4	1.52%
計	263	100.00%

③印象

	人数	割合
悪い	0	0.00%
やや悪い	2	0.76%
良い	159	60.69%
大変良い	93	35.50%
無回答	8	3.05%
計	262	100.00%

④サービスの質

	人数	割合
やや低い	3	1.14%
高い	171	65.02%
とても高い	71	27.00%
不明・誤記入	1	0.38%
無回答	17	6.46%
計	263	100.00%

⑤満足度

	人数	割合
不満	1	0.38%
やや不満	5	1.90%
満足	166	63.12%
大変満足	79	30.04%
不明・誤記入	1	0.38%
無回答	11	4.18%
計	263	100.00%

【法人全体への感想 まとめ】

自由記述では、利用者様のご家族様から「対応が早い」「対応が確実」など職員の対応についての回答が複数ありました。それぞれの事業所の介護職員が利用者様のニーズを的確に把握し、確実にサービスを提供したことで、当法人に対するに高い評価を得ることができました。

(2) 居宅介護支援（ケアプラン）

①ケアプランに希望が反映されているか

	人数	割合
全く反映されていない	1	0.83%
反映されていない	4	3.31%
反映されている	69	57.02%
十分反映されている	38	31.40%
無回答	9	7.44%
計	121	100.00%

②ケアプラン内容説明について

	人数	割合
分からない	0	0.00%
やや分かりにくい	4	3.31%
分かりやすい	76	62.81%
大変分かりやすい	31	25.62%
無回答	10	8.26%
計	121	100.00%

③ケアマネジャーへの満足度

	人数	割合
不満	1	0.83%
やや不満	1	0.83%
満足	63	52.07%
大変満足	46	38.02%
無回答	9	7.44%
計	121	100.00%

【居宅への感想 まとめ】

自由記述や意見・要望では、利用者様及びそのご家族様から「よく話を聞いてくれる。」「解りやすく説明してくれる。」「対応や処理が的確で素早い。」などのご意見をいただき、ケアマネジャーとの信頼関係の良さが読み取れます。一方、ケアマネジャーが代わることの不安についてのコメントもあり、担当者の引き継ぎについての配慮について再考します。

(3) 通所介護（デイサービス）

①健康・体力

	人数	割合
変わらない	10	21.28%
やや良くなった	5	10.64%
良くなった	18	38.30%
とても良くなった	4	8.51%
無回答	10	21.28%
計	47	100.00%

②介護者の負担

	人数	割合
増えた	1	2.13%
やや増えた	2	4.26%
軽減された	23	48.94%
大変軽減された	12	25.53%
非該当	2	4.26%
無回答	9	13.85%
計	49	100.00%

③楽しいですか？

	人数	割合
つまらない	0	0.00%
ややつまらない	3	6.38%
楽しい	25	53.19%
とても楽しい	8	17.02%
無回答	11	23.40%
計	47	100.00%

④満足度

	人数	割合
不満	0	0.00%
やや不満	1	2.13%
満足	29	61.70%
大変満足	8	17.02%
無回答	9	19.15%
計	47	100.00%

【通所への感想 まとめ】

デイサービスでの活動で興味があることとして「転倒・失禁予防、趣味活動、口腔ケア、外出活動、低栄養予防、筋力トレーニング」の順となりました。その他興味ある活動として、手芸やカラオケ・書道・囲碁・将棋等が挙がりました。



(4) 訪問介護（ホームヘルプ）

①ホームヘルパーへの満足度

	人数	割合
不満	0	0.00%
やや不満	2	2.67%
満足	47	62.67%
大変満足	19	25.33%
無回答	7	9.33%
計	75	100.00%

②コーディネーターへの満足度

	人数	割合
不満	0	0.00%
やや不満	3	4.00%
満足	40	53.33%
大変満足	21	28.00%
無回答	11	14.67%
計	75	100.00%

③サービス内容の満度

	人数	割合
不満	0	0.00%
やや不満	5	6.67%
満足	43	57.33%
大変満足	19	25.33%
無回答	8	10.67%
計	75	100.00%

【ホームヘルプへの感想 まとめ】

サービス満足度については、高い評価を頂いている一方で、利用回数・ケア時間については「時間が足りない」というご意見や、同居家族がいる場合等の生活面のケアや時間帯による割増等についてもご意見・ご要望がありました。

(5) 施設サービス（グループホーム）

グループホーム

①介護について

	人数	割合
良くない	0	0.00%
やや良くない	0	0.00%
良い	6	60.00%
大変良い	4	40.00%
計	10	100.00%

②職員の態度

	人数	割合
良くない	0	0.00%
やや良くない	0	0.00%
良い	6	60.00%
大変良い	4	40.00%
計	10	100.00%

③満足度

	人数	割合
不満	0	0.00%
やや不満	0	0.00%
良い	6	60.00%
大変良い	4	40.00%
計	10	100.00%

【グループホームへの感想 まとめ】

サービスで期待することについては、「楽しみを持たせる」「散歩をさせて欲しい」「本人に対する介護の質を向上させる」等の回答を多く頂きました。

(6) ショートステイ

①介護について

	人数	割合
良い	27	62.79%
大変良い	12	27.91%
無回答	4	9.30%
計	43	100.00%

②満足度

	人数	割合
満足	27	62.79%
大変満足	12	27.91%
無回答	4	9.30%
計	43	100.00%

【ショートステイへの感想 まとめ】
 自由記述では、利用者様のご家族様から「利用することによって、現在の生活を維持することができる」という感想を複数頂きました。

(7) 訪問美容

①仕上がりについて

	人数	割合
良い	20	62.50%
大変良い	8	25.00%
無回答	4	12.50%
計	32	100.00%

②今後も利用したいか

	人数	割合
利用したくない	0	0.00%
利用したい	29	90.63%
無回答	3	9.38%
計	32	100.00%

【訪問美容への感想 まとめ】
 今年度から訪問美容についても利用者アンケートを実施しました。回答率が他サービスに比較して低かったことを踏まえ、調査方法及び設問には工夫が必要な点がありますが、自由記述では、利用者様のご家族様から「利用することによって、現在の生活を維持することができる」という感想を複数頂きました。

まとめ

アンケートの集計を通し、全体的にはご利用者様の高い評価を頂いていることが分かりました。このような評価を頂いたことは実に喜ばしいところですが、まだまだ改善すべき点もあります。

例えば居宅介護支援では、利用者の希望が反映されていない、相談しづらい、ケアマネジャーの態度・対応に不満、などのご意見を頂きました。なぜこのような評価に至ったのかを十分に検証し、直ちに然るべき対応を施す必要があります。また、ご指摘頂いた内容の中には介護保険内では対処不可能な事柄も存在するため、丁寧にご説明をし、ご理解を頂けるようにしていきたいと思えます。

この他にもそれぞれのサービスにおいて貴重なご意見を頂戴しておりますが、すべて当法人に対する期待と激励であると受け止め、今まで以上に日々の業務に誠実に取り組んでいきます。



【構成・編集】
 広報・広聴部会 責任者：清水桂司

特定非営利活動法人ケア・センターやわらぎ 平成21年度 報告

平成21年度 事業報告

当法人は、「介護はプロに、家族は愛を」を合言葉に訪問介護、通所介護、居宅介護支援、グループホーム、ショートステイなど介護保険サービスのほか、有償ホームヘルプサービス、自立支援事業など地域に密着したニーズに即した福祉サービスを、東京都多摩地区を中心に提供してまいりました。団体設立から23年目、法人格取得から10年目を迎え、現在では先駆的NPO法人として知名度・認知度ともに確固たる地位を築くことができました。

介護保険事業・自立支援事業及び有償ホームヘルプサービス等において従来のやわらぎの理念を継続し、利用者主体のサービスを行い、ISO9001に基づく品質マネジメントシステムを充実させ質の高いサービスを提供することが出来ました。そして、利用者が自立し地域社会の中で安心して暮らしていけるよう支援致しました。

また、他社の介護保険事業所が淘汰されていく中において、当法人は質の高いサービス・利用者主体のサービスを提供することによって、安定した売上げを確保しております。

しかしながら、米国でのサブプライムローン問題が発端となった経済状況の悪化に伴い、利用者が介護サービスの利用を控える等の懸念もあり、決して楽観はできない状況でありませぬ。この様な状況の中、職員一人ひとりがコスト意識を持ってサービスの質を保ちながら業務を行い、収益を確保致しました。その結果、各事業所の修繕や備品の購入等を積極的に行うことが出来、次年度以降のサービス提供インフラを整えました。

職員体制としては、経済状況の悪化に伴い安定した職業の一つとして介護職を求める動向が強まり、求職者数は増加し職員数を充足させることができました。また、人材確保のために借上げによる職員住宅等の整備を行なったことにより、地方からの優秀な人材を確保することが出来ました。

ホームページをリニューアルし『やわらぎつうしん』などと連動させ、最新情報を発信し当法人の活動のPRに取組みました。

研修センターについては、訪問介護員養成研修2級課程の定員の増員や将来の研修事業及び新規事業の展開を見据え、センターの拡充と設備の充実を図りました。このことは時代のニーズにマッチし、訪問介護員養成研修2級課程は定員を超える応募がありました。

平成17年1月に開設した東恋ヶ窪事業所及び平成17年8月に開設した西立川事業所では、利用者数は徐々に増加してきましたが、平成21年度は利用者数及び収益等も頭打ちです。また、国分寺エリア・立川エリアにおいて、それぞれの近隣地域住人等を対象としたサロンを定期的で開催し、地域の方の交流と当法人の活動をPR等、潜在的なニーズの掘り起こしを行いました。

平成21年度決算報告

収入の部		支出の部	
介護保険収入	346,166,506	事業費	440,410,862
利用者負担金収入	113,743,727	管理費	56,798,839
その他事業収入	36,430,853	固定資産取得支出	398,606
助成金収入	8,664,515	借入金支出	6,796,406
寄付金収入	180,000	繰入金支出	7,061,152
その他収入	5,258,168	敷金保証金支出	262,000
繰入金収入	61,656,273	その他支出	0
敷金保証金戻り収入	400,000		
当期収入合計(A)	579,299,211	当年度支出合計	573,386,901
前期繰越収支差額	110,333,865	当期収支差額	5,912,310
収入合計	689,633,076	次期繰越収支差額	116,246,175

2級ホームヘルパー養成講座・視覚障害者ガイドヘルパー研修 受講生募集!

◆東京都訪問介護員養成研修2級課程（2級ホームヘルパー養成講座） 130時間コース（通学）

東京都障害者（児）居宅介護従業者養成研修2級課程

*2つの資格を同時に取得できます。*教育訓練給付制度指定講座

期間	平成22年 8月24日（火）開講～10月30日（土）修了式（火・木・土コース）
日程・場所	講義：18日間（おおむね午前9時～午後4時）当法人研修センター（※下記問い合わせ住所参照） 実習：5日間（おおむね午前9時～午後4時）立川市、国分寺市、日野市等の当法人事業所
定員	30名
費用	受講料：50,000円、テキスト代：6,800円、 計56,800円

◆東京都障害者（児）移動支援従業者養成研修課程（視覚障害者ガイドヘルパー）

期間	平成22年8月23日（月）、8月25日（水）、8月27日（金）の3日間
場所	当法人研修センター（※下記問い合わせ住所参照）
定員	20名
費用	受講料：15,000円、テキスト代：2,310円 計17,310円

◆お問合せ先

申込み方法	最寄りの事業所または、当法人のホームページより「講習の案内」をダウンロードすることもできます。やわらぎホームページ http://www.yawaragi.or.jp 申込書ご記入後に最寄りの事業所へご持参下さい。
問い合わせ	〒190-0022 東京都立川市錦町3-1-3 第26クリスタルマンション 1階 TEL 042-523-3552 FAX 042-523-7077 担当：伊藤

デイサービスお食事のご案内 西立川・立川・国分寺・東恋ヶ窪

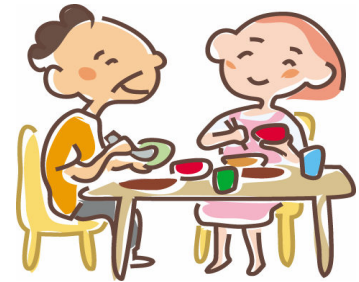
やわらぎの各デイサービスでは、2ヶ月に1度、郷土料理メニューを提供しています

平成22年度1回目は、4月23日（金）長野県の郷土料理。南瓜あんと茄子みそのおやき、わかさぎとたらの芽の天麩羅、筍と小松菜の白あえ、牛肉とウドの金平や蕎麦汁など、長野の“春”をイメージした献立に仕上げました。ご利用者様からは「どれもやわらかくて美味しい!」「昔は井戸裏端で焼いて食べたものよ」などの声があがり、とても喜んで頂きました。



わかさぎと
たらの芽の天麩羅

南瓜あんと
茄子味噌のおやき



御寄付ありがとうございました！（順不同）

野見山弘雄様 小池英臣様 新海勝子様 大石利之様
加藤恵美様 志村皓男様 福地正三様 田中繁様 杉山好信様
おすなろ洋裁グループ様 川崎市の中村様

頂いた御寄付は「寄付申込書」に御記入頂きましたとおり使用させていただきました。

《ホームヘルパー募集》

詳しくは、訪問介護事業所までお気軽にお問い合わせ下さい。

募集職種：ホームヘルパー

勤務先：立川市・国分寺市

勤務形態：登録ヘルパー

時給等：当法人規程による

問合せ先：やわらぎ・立川

TEL 042-523-3463

やわらぎ・国分寺

TEL 042-327-0417

♪ボランティアさん大募集♪

各事業所では、ボランティアを随時大募集しております。皆様がお持ちの特技を披露して頂く方法もございますし、クリスマスパーティーや新年会等の行事に参加して頂く方法もございます。

またイベントではなくても、普段ご利用者とお話頂く・お掃除をお手伝いして頂く等のボランティアも大募集しております。かかわって頂く方法は様々ですので、ご興味をお持ち頂ける方は是非、各事業所までご連絡・ご相談下さい。お待ちしております。

《お問い合わせ先》

介護などでお困りのときは、お近くの各事業所へお気軽にご相談下さい。

**ケア・センターやわらぎ本部
やわらぎ・にんじん協議会 研修センター**

〒190-0022 東京都立川市錦町3-1-3第26クリスタルマンション1階
電話042-523-3552 FAX042-523-7077

**グループホームやわらぎ・西立川
ショートスティやわらぎ・西立川
デイサービスセンターやわらぎ・西立川**

〒190-0013 東京都立川市富士見町2-31-23
電話042-526-2207 FAX042-526-2208

**ケア・センターやわらぎ立川★
デイサービスセンターやわらぎ・立川★**

〒190-0022 東京都立川市錦町2-6-23 小川ビル1階
電話042-523-3463 FAX042-523-6842

**ケア・センターやわらぎ国分寺★
介護相談センターやわらぎ・国分寺★
デイサービスセンターやわらぎ・国分寺★**

〒185-0012 東京都国分寺市本町4-1-2エスポアール花澤台1階
電話042-327-0417 FAX042-327-0415

デイサービスセンターやわらぎ・東恋ヶ窪★

〒185-0014 東京都国分寺市東恋ヶ窪3-16-61AMICUS101
電話042-322-7706 FAX042-322-7708

★マークはISO9001取得事業所です。

ホームページ <http://www.yawaragi.or.jp/>又は

ケア・センターやわらぎで検索して下さい。



ISO9001:2000を
取得しております。

発行人：障害者団体定期刊行物協会 東京都世田谷区砧6-26-21

編集人：特定非営利活動法人 ケア・センターやわらぎ

東京都立川市錦町3-1-3 第26クリスタルマンション1階

定 価：20円

TEL 042-523-3552