



SSKP

やわらぎつうしん

特定非営利活動法人ケア・センターやわらぎ 2014年10月17日発行

平成25年度利用者アンケート結果のご報告

平成25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、ご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、調査結果の概要をご報告いたします。

1、調査方法の概要

調査対象	平成25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された方
対象者数	673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25年10月15日～平成25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	対象者数	配布総数	回収総数	回収率
やわらぎ立川	142人	284枚	94枚	33.1%
やわらぎ国分寺	167人	334枚	166枚	49.7%
やわらぎ健康の駅	304人	608枚	239枚	39.3%
やわらぎ西立川	60人	120枚	38枚	31.7%
合計	673人	1346枚	537枚	39.9%

昨年度に比べると回収率が約10%上昇しています。集計方法を変更したことが主な原因の一つです。皆様のニーズの適切な把握のためにも、さらなる回収率のアップが望まれます。



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%
ややない	4	1.6%
ある	145	59.2%
大変ある	95	38.8%
無回答	1	0.4%
計	245	100%

②安心感

	人数	割合
ない	0	0%
ややない	4	1.6%
ある	144	58.8%
大変ある	96	39.2%
無回答	1	0.4%
計	245	100%

③印象

	人数	割合
悪い	1	0%
やや悪い	4	1.6%
良い	142	58.0%
大変良い	97	39.6%
無回答	1	0.4%
計	245	100%

④サービスの質

	人数	割合
低い	0	0%
やや低い	9	3.7%
高い	152	63.1%
とても高い	77	32.0%
無回答	3	1.2%
計	241	100%

⑤満足度

	人数	割合
不満	0	0%
やや不満	8	3.3%
満足	148	60.4%
大変満足	86	35.1%
不明・誤記入	2	0.8%
無回答	1	0.4%
計	245	100%

【法人全体への感想 まとめ】

満足度やサービスの質でも高い評価をいただきました。しかしながら、職員によるサービスの質のばらつきや、情報伝達の不十分さをご指摘いただきました。

(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	1.0%
反映されていない	4	4.0%
反映されている	66	66.0%
十分反映されている	29	29.0%
無回答	0	0.0%
計	100	100%

②ケアプラン内容説明について

	人数	割合
分からない	1	1.0%
やや分かりにくい	3	3.0%
分かりやすい	66	65.3%
大変分かりやすい	31	30.7%
無回答	0	0.0%
計	101	100%

③ケアマネジャーへの満足度

	人数	割合
不満	0	0%
やや不満	1	1.0%
満足	62	60.8%
大変満足	39	38.2%
無回答	0	0.0%
計	102	100%

【居宅介護支援（ケアプラン）への感想 まとめ】

全体での満足度は95%以上の方が「満足」「大変満足」と答えてくださっています。自由記述でも「親身になって話を聞いてくれる」と高い評価をいただいています。

(3) 通所介護（デイサービス）

①職員対応

	人数	割合
悪い	0	0%
やや悪い	1	1.5%
良い	28	41.8%
大変良い	38	56.7%
無回答	0	0.0%
計	67	100%

②介護者の負担

	人数	割合
増えた	0	2.1%
やや増えた	5	7.6%
軽減された	32	48.5%
大変軽減された	14	21.2%
変化なし	13	19.7%
無回答	9	19.2%
計	66	100%

③楽しいですか？

	人数	割合
つまらない	0	0%
ややつまらない	15	23.8%
楽しい	41	65.1%
とても楽しい	5	7.9%
無回答	2	3.2%
計	63	100%

④満足度

	人数	割合
変化なし	4	6.2%
やや不満	0	0%
満足	48	73.8%
大変満足	12	18.5%
無回答	1	1.5%
計	65	100%

【通所介護（デイサービス）への感想 まとめ】

今後のデイサービスの活動で最も興味があることについては、ここ最近の傾向と同様に「筋力トレーニング」「転倒予防」「認知症予防」「口腔ケア」などの予防的な項目について希望が目立ちました。趣味活動だけではなく、リハビリ的なプログラムに期待が大きいことがわかりました。

(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	1	1.6%
やや不満	0	0%
満足	40	63.5%
大変満足	14	22.2%
無回答	8	12.7%
計	63	100%

②コーディネーターへの満足度

	人数	割合
不満	0	0%
やや不満	3	4.3%
満足	39	55.7%
大変満足	21	30.0%
無回答	7	10.0%
計	70	100%

③サービス内容の満足度

	人数	割合
不満	0	0%
やや不満	6	8.7%
満足	43	62.3%
大変満足	17	24.6%
無回答	3	4.3%
計	69	100%

【訪問介護（ホームヘルプ）への感想 まとめ】

ホームヘルパーの技術レベルの差に関する項目では前年度に比べると「差が有る」との項目の割合が下がっています。今後も教育を徹底し、皆様に満足頂けるサービスを提供してまいります。

(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%
やや良くない	0	0%
良い	3	33.3%
大変良い	6	66.7%
無回答	0	0%
計	9	100%

②職員の態度

	人数	割合
良くない	0	0%
やや良くない	0	0%
良い	1	12.5%
大変良い	7	87.5%
無回答	0	0%
計	8	100%

③満足度

	人数	割合
不満	0	0%
やや不満	0	0%
良い	2	25.0%
大変良い	6	75.0%
無回答	0	0%
計	8	100%

【施設サービス（グループホーム）への感想 まとめ】

職員の態度などについては高い評価を頂きました。今後に対する期待として、「散歩」「生活に楽しみを持たせる」とのご要望が多くありました。

(6) 短期入所（ショートステイ）

①介護について

	人数	割合
良くない	1	2.5%
良い	31	77.5%
大変良い	8	20.0%
無回答	0	0%
計	40	100%

②満足度

	人数	割合
やや不満	1	2.4%
満足	31	73.8%
大変満足	10	23.8%
無回答	0	0%
計	42	100%

【短期入所（ショートステイ）への感想 まとめ】

レクリエーション活動に関する要望を沢山いただきました。また利用したいと思えるようなサービスを目指してまいります。

【全体のまとめ】

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。

自由記述の中に「一番望むことは安心感・信頼感」とのご意見がありました。このご意見は全てのサービスに言える事だと思います。「安心感・信頼感」を感じて頂けるよう、日々の業務を誠実にやっていくことの重要性を改めて感じました。

ケア・センターやわらぎ 平成25年度 事業報告・決算報告

1. 事業報告概要

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の介護保険サービスのほか、有償ホームヘルプサービス・障害者自立支援事業など、地域に密着した福祉サービスを提供して参りました。団体設立

から26年目を迎え、現在では先駆的NPO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・障害者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設立当初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事が出来るように努めました。そして、ご利用者様が自立し地域社会の中で安心して暮らしていただけるよう支援いたしました。

幾多の事業者が認知症デイサービスから撤退しているなか、立川事業所と、国分寺事業所は介護保険制度の施行当初より、認知症デイサービスを継続しています。認知症のデイサービスは経営的にはかなり難しい状況にありますが、認知の状態がかなり重い方の受け入れ先として高い評価を頂きました。また、認知症について地域やご家族への啓発活動の一環として、連続講座を開催しました。

国分寺事業所と健康の駅事業所との協働により、地域の方々の交流事業として、「食育プログラム」や「健康体操教室」などを開催しました。

西立川事業所はデイサービスに力をいれ、ご利用者様も順調に増加しております。また、夏祭り、秋祭りなど地域の方々の協力を頂き、今年も盛大に開催することができました。

多くの皆様に支えられながら、平成26年10月には満27年を迎えます。やわらぎの存続はいくつもの危機がありました。それらの危機を乗り越えてきたのは、ご利用者様の方々、ご家族の方々、地域の皆様、関係機関の方々の暖かいご支援、そして職員の方々の努力によって事業継続ができました。

平成26年度は30周年に向けて、新しい事業開発、新規ご利用者様の増加に向け、精力的に誠実に地域のニーズに向き合い取り組んでまいります。引き続きご支援を賜りますようお願い申し上げます。

5. 決算報告書（抜粋）（自：平成25年4月1日 至：平成26年3月31日） 単位（円）

収入		支出	
事業活動収入	532,751,742	事業活動支出	520,855,585
介護保険収入	383,220,031	事業費支出	449,971,602
利用者負担金収入	99,447,931	人件費支出	320,773,377
その他の事業収入	45,598,808	管理費支出	70,883,983
国庫補助金等収入	314,000		
寄附金収入	15,000		
雑収入	4,155,972		
投資活動収入	62,000	投資活動支出	3,357,176
その他の投資活動収入	62,000	固定資産取得支出	3,357,176
財務活動収入	75,800,000	財務活動支出	80,264,516
繰入金収入	75,000,000	借入金返済支出	4,664,516
その他の財務活動収入	800,000	本部繰入金支出	75,000,000
		その他の財務活動支出	600,000
収入合計	608,613,742	支出合計	604,477,277

新入職員紹介

新入職員へのインタビューを行いました。

- ① 「介護の仕事」を始めようとしたきっかけはどのようなことですか？
- ② 「介護の仕事」のあなたの持つイメージを教えてください。
- ③ 「介護の仕事」の中で自分で工夫していることがあったら教えてください
- ④ 「介護の仕事」を始めてよかった点はなんですか？
- ⑤ 将来「介護の仕事」を続けている私はどのような自分になっているでしょうか？

【やわらぎ西立川】

◆蔭山裕子

- ①幼い頃から祖父母たちと一緒に住んでおり、祖父母達が介護を必要となったときに手伝いたいと考えたから
- ②温かくおだやかなイメージ
- ③できるだけおだやかにご利用者様と接するように努力しています。自分自身にあせりやイライラがあると相手に伝わってしまい、援助がうまくいかないことが多いからです。
- ④「ありがとう」と言葉を言って頂くとよかったなぁと思います。
- ⑤人としても成長して、心の広い人間になりたいと思います。

◆平井美紗子

- ①大学3年生時のインターンシップに参加してみて興味を持ちました
- ②つらい、大変、体力仕事
- ③利用者の方が何に興味があるのか探る
- ④利用者の方にありがとうといわれること
自分のまわりの人からはきけないような話しが聞けたこと
- ⑤忍耐強く、様々な事柄に気をくばれる自分になりたい



御寄付をありがとうございました

寄付件数 1件
（平成26年4月～平成26年9月）

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



《介護職員初任者研修受講者募集》

講義と実技、関連施設での実習を通して、「介護職員初任者研修修了資格」を取得することができます。

- 期間：座学を15日程度、介護実技を5日程度、介護現場実習を4日程度行ないます。
- 費用：56,800円※テキスト代含む
- 定員：24名（毎回）
- 申込：お近くの事業所のパンフレット、もしくはネットから募集要項や受講申込書がダウンロードできます。申し込みはお近くの事業所までご持参ください。

《ホームヘルパーさん募集》

地域の介護を支える登録ヘルパーさんを募集しています。詳しくは訪問介護事業所までお気軽にお問い合わせください。

- 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（東京都立川市）
電話 042-523-3463
やわらぎ国分寺（東京都国分寺市）
電話 042-327-0417

《ボランティアさん大募集》

各事業所では、ボランティアさんを随時募集しています。その方の、できる内容に沿ったボランティア活動をお勧め致します。

- ① ご利用者様と会話を楽しんでくださる方
- ② レクリエーションをお手伝いしてくださる方
- ③ 書道や手芸、カラオケ等を指導してくださる方
- ④ 植物のお世話をしてくださる方
- ⑤ 掃除やお洗濯などをお手伝いしてくださる方
- ⑥ 特技（楽器の演奏や手品など）を披露してくださる方

【編集後記】

今号では新人職員の一部を紹介させていただきました。4月に緊張の面持ちで入職した彼らも、ずいぶんたくましく成長してきました。新人職員のインタビューを読んでいると、彼らの新たな一面を発見できましたし、また新鮮で前向きな気持ちになり、もっと自分も頑張らねばと励まされました。新人職員に仕事の楽しさ、厳しさを伝え、共に成長していけたらと考えております。今回紹介できなかった職員については、またの機会でご紹介できたらと思います。

《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ください。

- ◆法人本部
- ◆複合福祉施設「やわらぎホーム・西立川」
 - グループホームやわらぎ・西立川（認知症対応型共同生活介護）
 - ショートステイヤわらぎ・西立川（短期入所）
 - デイサービスセンターやわらぎ・西立川（通所介護）

〒190-0013 東京都立川市富士見町2-31-23
TEL042-526-2207 FAX042-526-2208

- ◆ケア・センターやわらぎ立川（訪問介護）☆
- ◆デイサービスセンターやわらぎ・立川（認知症対応型通所介護）☆

〒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（訪問介護）☆
- ◆介護相談センターやわらぎ・国分寺（居宅介護支援）☆
- ◆デイサービスセンターやわらぎ・国分寺（認知症対応型通所介護）☆

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

- ◆ケア・センターやわらぎ 研修センター

〒190-0022 東京都立川市錦町2-6-23 小川ビル2階
TEL042-523-3552 FAX042-523-6842

※やわらぎ健康の駅は今年度より社会福祉法人にんじんの会へ編入されました。

☆マークはISO9001認証取得事業所です。



JQA-QM6376
やわらぎ・にんじん協議会



CM009

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
住所：〒190-0013 東京都立川市富士見町2-31-23
電話：042-526-2207 FAX：042-526-2208
定価：20円 ホームページ：<http://www.yawaragi.or.jp/>