



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 2015年7月10日発行

## 平成26年度利用者アンケート結果のご報告

平成26年11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26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	840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26年11月20日～平成26年12月31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	180人	360枚	80枚	22.2%
やわらぎ国分寺	470人	940枚	194枚	20.6%
やわらぎ西立川	190人	380枚	152枚	40.0%
合計	840人	1680枚	426枚	25.4%

昨年度に比べると回収率が約14%減少しています。姉妹法人でのアンケート調査において「アンケートにお答えしても、統計上いいことばかりが例として挙げられ、改善してほしいばかりに細かく真剣に記入しても記載されず残念です」との回答が自由記述にございました。改善のための対応をしっかりと行うと同時に、アンケート結果にどのように対応しているかがきちんと皆様に伝わるような工夫を法人全体で行って参ります。また、アンケート内容そのものを見直して、回答したくなるようなアンケートを作成していきます。

## 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	1	0.5%
ややない	3	1.5%
ある	120	60.9%
大変ある	72	36.5%
無回答	0	0%
計	197	100%

## ②安心感

	人数	割合
ない	1	0.5%
ややない	1	0.5%
ある	126	64.0%
大変ある	68	34.5%
無回答	1	0.5%
計	197	100%

## ③印象

	人数	割合
悪い	0	0%
やや悪い	0	0%
良い	121	61.1%
大変良い	77	38.9%
無回答	0	0%
計	198	100%

## ④サービスの質

	人数	割合
低い	0	0%
やや低い	3	1.5%
高い	132	68.0%
とても高い	59	30.4%
無回答	0	0%
計	194	100%

## ⑤満足度

	人数	割合
不満	0	0%
やや不満	5	2.6%
満足	127	65.160.4%
大変満足	63	32.3%
不明・誤記入	0	0%
無回答	0	0%
計	195	100%

## 【法人全体への感想 まとめ】

全体的に高い評価をいただいておりますが、「目上の人に対する言葉遣いが友人同士の様」とのご指摘がありました。職員教育を再度徹底し、職員の質の向上に努めていきます。

## (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	1.4%
反映されていない	2	2.8%
反映されている	49	68.1%
十分反映されている	20	27.8%
無回答	0	0.0%
計	72	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	1.4%
やや分かりにくい	1	1.4%
分かりやすい	48	67.6%
大変分かりやすい	21	29.6%
無回答	0	0.0%
計	71	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	0	0%
満足	41	59.4%
大変満足	28	40.6%
無回答	0	0.0%
計	69	100%

## 【居宅介護支援（ケアプラン）への感想 まとめ】

「新しい知識・情報を常に持ってほしいと思います」、「担当地域の病院・医院の情報を得るよう」に」との記述がいくつかございました。皆様のほしい情報が必要に応じて提供できるよう情報収集をし、より頼れるケアマネジャーになるよう努力していきます。

### （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	0	0%
良い	11	29.7%
大変良い	26	70.3%
無回答	0	0.0%
計	37	100%

#### ②介護者の負担

	人数	割合
増えた	0	0%
やや増えた	4	11.4%
軽減された	23	65.7%
大変軽減された	0	0%
変化なし	8	22.9%
無回答	0	0%
計	35	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	0	0%
楽しい	23	60.5%
とても楽しい	9	23.7%
無回答	6	15.8%
計	38	100%

#### ④満足度

	人数	割合
変化なし	0	0%
やや不満	0	0%
満足	23	60.5%
大変満足	11	28.9%
無回答	4	10.5%
計	65	100%

#### 【通所介護（デイサービス）への感想 まとめ】

「入浴の回数を増やしてほしい」との記述がいくつかありました。入浴目的でデイサービスをご利用になっている様子がよく分かります。各事業所ごとに対応を検討していきます。アンケート回答の中で無回答が多く見られています。「可もなく不可もない」との記述もございました。少しでも満足に近づいていくように、特色あるサービス作りを目指していきます。

### （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%
やや不満	5	9.3%
満足	36	66.7%
大変満足	13	24.1%
無回答	0	0%
計	54	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	1	1.7%
満足	41	68.3%
大変満足	17	28.3%
無回答	1	1.7%
計	60	100%

#### ③サービス内容の満足度

	人数	割合
不満	0	0%
やや不満	4	6.3%
満足	47	74.6%
大変満足	12	19.0%
無回答	3	4.3%
計	63	100%

#### 【訪問介護（ホームヘルプ）への感想 まとめ】

例年と同様にホームヘルパーによるレベルの差をご指摘いただいております。改めて教育に力を入れていく必要性を感じました。

また、事前に決められたケア以外のことも手伝ってほしいとのご要望も見受けられました。制度上お手伝いできないこともございますのでその都度ご相談いただけたらと思います。

### (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	4	50.0%
大変良い	4	50.0%
無回答	0	0%
計	8	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	3	37.5%
大変良い	5	62.5%
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%
満足	3	42.9%
大変満足	4	57.1%
無回答	0	0%
計	7	100%

#### 【施設サービス（グループホーム）への感想 まとめ】

各部門間での相互の連絡が良くないとのこと指摘をいただきました。交代勤務ですので、情報が途絶えないように、ミーティングや連絡ノートを活用していきます。

### (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	0	2.5%
良い	29	67.4%
大変良い	14	32.6%
無回答	0	0%
計	40	100%

##### ②満足度

	人数	割合
やや不満	0	0%
満足	30	73.2%
大変満足	11	26.8%
無回答	0	0%
計	41	100%

#### 【短期入所（ショートステイ）への感想 まとめ】

「退屈」「交流がほしい」「筋力低下がみられる」などのご意見がありました。ご利用期間中も活動的に過ごせるよう支援いたします。

#### 【全体のまとめ】

アンケートの集計を通し、全体的に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。今回、アンケートの回収率が著しく低下しています。ご回答をいただけないこと自体が一つの答えであると肝に銘じ、更なるサービスの向上に努める必要があると痛感いたしました。

また、今回いただいたご意見は各事業所で見なおして対応していきます。ご協力ありがとうございました。

## ケア・センターやわらぎ 平成26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・障害者等ホームヘルプサービス事業など、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34年の歳月が過ぎました。

介護保険事業・障害者等ホームヘルプサービス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、地域に根付いたサービスを継続しています。障害者等ホームヘルプサービス事業が少しずつではありますが伸びてきています。

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。認知症高齢者へのノウハウを生かした丁寧なケアサービスを提供し、在宅生活が継続できるよう支援して参りました。

国分寺事業所のデイサービスは「とにかく楽しんでいただきたい」と、ウエルカムドリンクやレストランでの外食、おやつ作りなどや窓を飾る花もみんなでご覧いただいています。重度ケアへの積極的な取り組みをしています。

西立川事業所はグループホーム、ショートステイ、デイサービスの3事業を実施しています。今年はデイサービス事業での伸びが著しく、ショートステイ事業の減少分をカバーする形となりました。また、夏祭り、やわらぎ秋祭りなど地域の方々とたくさんのボランティアさんの協力のもと今年も盛大に開催することができました。

今年度は認知症予防「だんだんダンス」2バージョンを開発し、「はるかフェ」などで展開しています。

ISO9001の更新審査が3日間行われました。厳しいご指導やストロングポイント（良い点）などのご指導を頂き、今後もISOを十分に使いこなして、より良い質の高いサービス提供をしていきます。

## 2. 決算報告書（抜粋）（自：平成26年4月1日 至：平成27年3月31日） 単位（円）

収入		支出	
<b>事業活動収入</b>	<b>503,409,898</b>	<b>事業活動支出</b>	<b>488,989,892</b>
介護保険収入	352,964,861	事業費支出	421,347,310
利用者負担金収入	97,503,777	人件費支出	274,814,112
その他の事業収入	48,179,333	管理費支出	67,642,582
国庫補助金等収入	870,000		
寄附金収入	50,000		
雑収入	3,841,927		
<b>投資活動収入</b>	<b>79,535,665</b>	<b>投資活動支出</b>	<b>10,921,524</b>
固定資産売却収入	79,450,065	固定資産取得支出	10,738,784
<b>財務活動収入</b>	<b>70,934,018</b>	<b>財務活動支出</b>	<b>157,307,888</b>
繰入金収入	70,534,018	借入金返済支出	86,173,870
その他の財務活動収入	400,000	本部繰入金支出	70,534,018
		その他の財務活動支出	600,000
<b>収入合計</b>	<b>653,879,581</b>	<b>支出合計</b>	<b>657,219,304</b>

## 新入職員紹介

これまで新入職員については、各配属事業所での研修・指導を行っていましたが、今年度より

法人の基本方針、考え方や学び方など、また、接遇や介護技術など全員が統一した学びとするため、教育訓練部会で新人教育研修を企画し5日間の日程を組んで行うこととなりました。5日目の最終日には、石川代表、講師を含め、広報広聴部会企画の『テンパーソンミーティング』を行い、鍋をつつきながら交流を更に深めています。

新人教育研修が終了し、交流会の席でそれぞれ入職のきっかけ、また、趣味・特技などについてインタビューをしました。



【やわらぎ西立川】

◆ 水島有花

デイサービスで働いています。大学のサークル活動では舞台照明、舞台の裏方で働くサークルで演者に照明をあてたり、どの様に照明をあてるかなどその企画を話し合ったりしていました。今後は、そのようなこともデイサービスでのレクリエーションに役立てたいと考えています。

◆ 小高希望

ショートステイで働いています。大学では美術大学へ通い、友人、知人らとフリーマーケットに参加していました。今後は、そのようなことも職場で活かしていけたらと思います。

【やわらぎ国分寺】

◆ 坂本美希子

私は求人広告で「にんじん万願寺」を見て、近いと思ったのが、キカッケです。近くて良いところと思うので、将来は、両親をそちらでお願いしたいと思いました。趣味は思いつきませんが、韓国語が出来ます。（この後、坂本さんには韓国語で自己紹介をしていただきました。）



新人研修会の後に交流会を実施しました。日頃、代表と直接話をする機会がないので初めはドキドキしていましたが、時間が過ぎるにつれ、仕事への熱意と意気込みを語ってくれる新人職員さんたちなのでした♪



### 御寄付をありがとうございました

寄付件数 3件  
（平成26年4月～平成27年3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】

今年度、第1号の発行となります。今号では新入職員の紹介をさせていただきました。今年度もまた楽しい仲間たちに出会うことができました。交流会での石川代表の言葉「仕事は楽しんでやるもの。」「お互いに努力しながら、楽しい時間をつくる。そう心がけること。」これに尽きると思います。後輩の指導にあたり、そして後輩から学ぶ、それを繰り返して私達は繋がっていくのだと思います。先輩としての立場からも、また広報広聴部会としての役割からも日々仲間同士の繋がりを、人と人が繋がり、そして、またきっと人が人を呼んでいくであろう、そのことを強く意識して活動し、発信していきたいです。

## 《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）
  - ショートステイやわらぎ・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 エスポアール花澤台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

☆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/>