



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 2020年2月25日発行

平成30年度利用者アンケート結果のご報告

平成30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。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30年10月1日～10月31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	625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30年11月20日～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

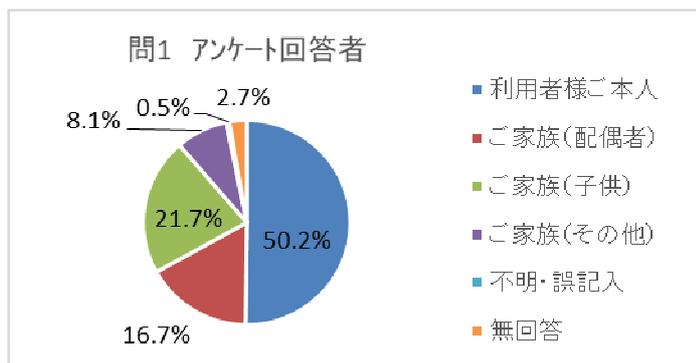
2、調査対象者と回収率

事業所名	配布枚数	回収枚数	回収率
やわらぎ立川	135	67	49.6%
やわらぎ国分寺	319	102	32.0%
やわらぎ西立川	156	46	29.5%
やわらぎ阿佐谷	15	6	40.0%
やわらぎ法人全体	625	221	35.4%

今回のアンケートから、昨年度までは事業別に1枚ずつ配布していたアンケート用紙を、何枚もあって書きにくい等のお声を頂いたため、1枚に簡略化しました。しかしながら、回収率は昨年度38.0%に対し、▲2.6%低下してしまいました。次年度以降、回収率が上がるようにご利用者様ご家族様にお願いの声掛けを丁寧に行って参ります。

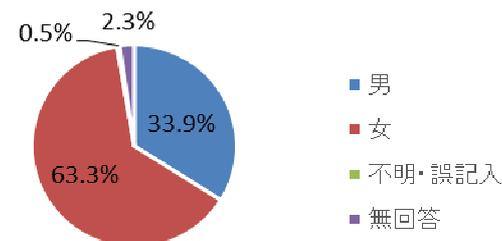
3、調査結果の詳細

(問1)アンケート回答者	件数	割合(%)
利用者様ご本人	111	50.2%
ご家族(配偶者)	37	16.7%
ご家族(子供)	48	21.7%
ご家族(その他)	18	8.1%
不明・誤記入	1	0.5%
無回答	6	2.7%
総計	221	100.0%



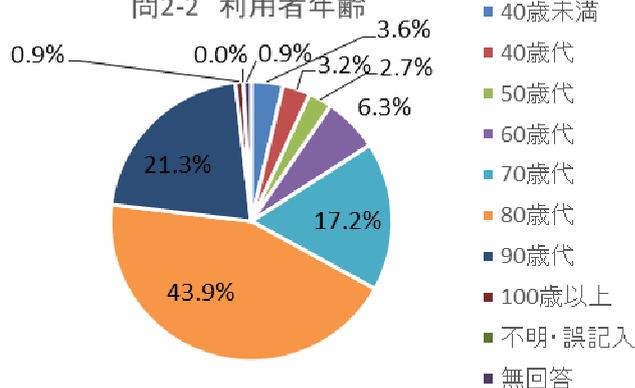
(問2-1)利用者性別	件数	割合(%)
男	75	33.9%
女	140	63.3%
不明・誤記入	1	0.5%
無回答	5	2.3%
総計	221	100.0%

問2-1 利用者性別



(問2-2)利用者年齢	件数	割合(%)
40歳未満	8	3.6%
40歳代	7	3.2%
50歳代	6	2.7%
60歳代	14	6.3%
70歳代	38	17.2%
80歳代	97	43.9%
90歳代	47	21.3%
100歳以上	2	0.9%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	2	0.9%
総計	221	100.0%

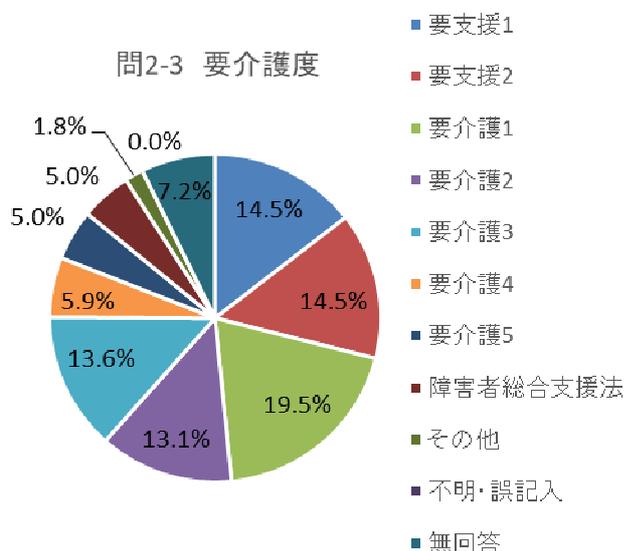
問2-2 利用者年齢



アンケート回答者は、約半数が「利用者様ご本人」が回答。続いて、「ご家族（子供）」「ご家族（配偶者）」になっています。回答者の性別は、「女性」が約3分の2を占めています。年齢別では、「80歳代」が約4割、続いて「90歳代」「70歳代」の方が約2割となっています。

(問2-3)要介護度	件数	割合(%)
要支援1	32	14.5%
要支援2	32	14.5%
要介護1	43	19.5%
要介護2	29	13.1%
要介護3	30	13.6%
要介護4	13	5.9%
要介護5	11	5.0%
障害者総合支援法	11	5.0%
その他	4	1.8%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	16	7.2%
総計	221	100.0%
平均要介護度※	1.69	

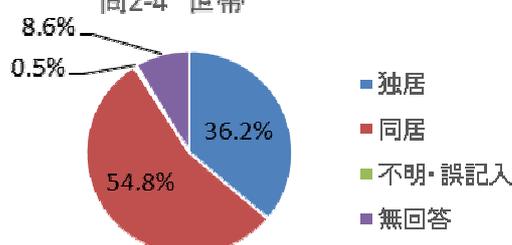
問2-3 要介護度



※要支援1・2は0.375として算出。

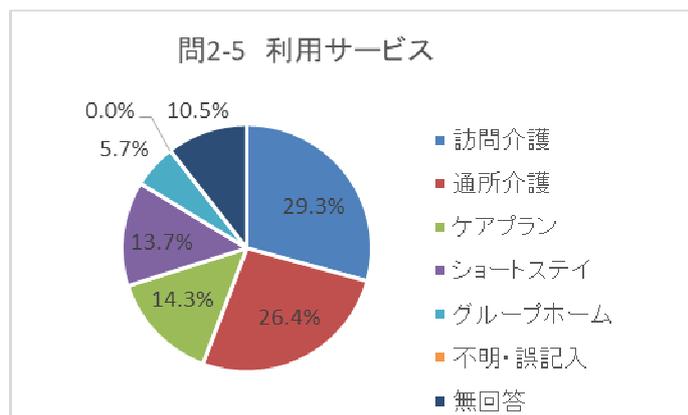
(問2-4)世帯	件数	割合(%)
独居	80	36.2%
同居	121	54.8%
不明・誤記入	1	0.5%
無回答	19	8.6%
総計	221	100.0%

問2-4 世帯



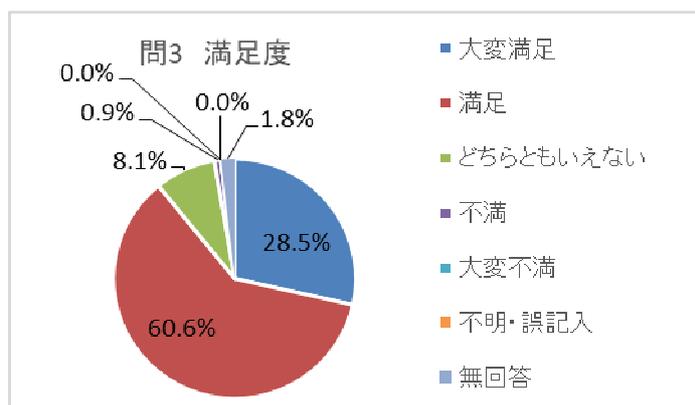
(問2-5)利用サービス	件数	割合(%)
訪問介護	92	29.3%
通所介護	83	26.4%
ケアプラン	45	14.3%
ショートステイ	43	13.7%
グループホーム	18	5.7%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	33	10.5%
総計	314	100.0%

※複数回答可能な設問。

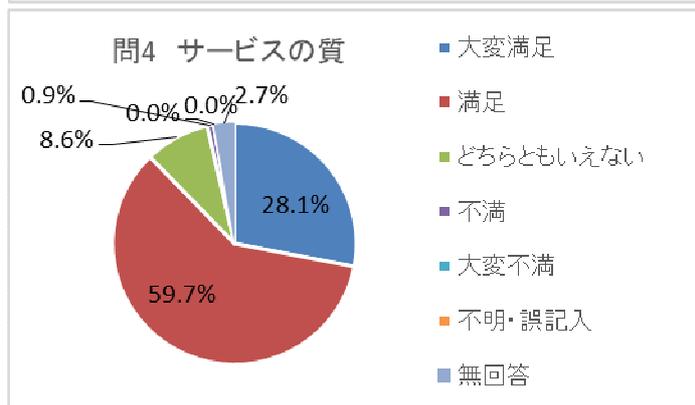


平均要介護度は1.69となっており、障害者総合支援法のご利用者様も5%が回答しています。世帯構成は同居が約半数以上、続いて独居が約3割強となっています。ご利用中のサービスでは約半数の方が訪問介護と通所介護のいずれかを利用されています。ケアプラン、ショートステイ、グループホームは、それぞれ1つの事業所のみですが、母数に対しては高い確率で回答いただいています。

(問3)満足度	件数	割合(%)
大変満足	63	28.5%
満足	134	60.6%
どちらともいえない	18	8.1%
不満	2	0.9%
大変不満	0	0.0%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	4	1.8%
総計	221	100.0%



(問4)サービスの質	件数	割合(%)
大変満足	62	28.1%
満足	132	59.7%
どちらともいえない	19	8.6%
不満	2	0.9%
大変不満	0	0.0%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	6	2.7%
総計	221	100.0%



満足度・サービスの質はほぼ同じ結果となりました。約9割の方が「大変満足」または「満足」と回答しています。具体的には「歴代の社員さんはいずれも信頼できる」などの自由記述がありました。しかし「どちらともいえない」「不満」の回答も一部ありました。具体的には「こちらの希望するようにやってもらえない(規則通りにやるだけ)」などでした。これらの結果を踏まえ、それぞれの立場からひとつひとつのケアを丁寧に行い、満足度を高めることで地域福祉に貢献して参ります。アンケートにご協力いただいた皆様に心から御礼を申し上げます。

令和元年度第1回テンパーソンミーティングを開催しました

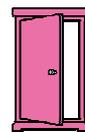
社会福祉法人にんじんの会、関連法人ケア・センターやわらぎでは職員合同で業務改善や福利厚生など5つの部会活動を行っています。今回はその1つである「広報公聴部会」の活動についてご紹介いたします。活動内容は、主に利用者様向けの年1回のサービス利用アンケート調査、にんじんだよりの発行、テンパーソンミーティングの開催などです。テンパーソンミーティング（英語の直訳：“10人の話し合い”）とは、職員の広聴を目的に、日々思っていることや感じている事、働きやすい事業所や環境を作るためにはどうしたら良いのか等を少人数のグループで意見交換ができる機会です。年に数回開催しています。今回は2019年度に入職した新人職員を対象に開催しました。「もしも、ドラえものの道具を使って今の仕事に活かせるとしたら何の道具を使いますか。こんな道具があったらいいな。」のアンケートを事前に参加者が回答し、その内容をもとに意見交換を行いました。軽食や飲みものを取りながら、なごやかな雰囲気を楽しみながら、会を終えることができました。



【アンケート回答のご紹介】



- *（分析マシン）
利用者さんの過去の事や、気持ちを読み取る。
自分に何が足りないのか分析する。
- *（どこでもドア）
出勤ギリギリまで寝ていられるから（笑）。
利用者さんの行きたい所に連れて行ってあげられる。
- *（タイムマシン）
利用者さんの思いでの場所に行き、一緒に懐古する。



【参加者の感想：3年後の自分に向けて一言】

- *3年後後輩に同じものを企画したい。
- *一目置かれるみんなが安心できる介護福祉士を目指したい。
- *今後ケアマネ資格取得を視野に入れ、ケアスキルを身に付けたい。
- *レクレーションや体操レパトリーを増やし、社会福祉士の国家試験受験合格を目指したい。
- *新人を教える際に、業務をきちんと言葉にできるようになりたい。

【今後について】

今回は中堅職員向けに同様のミーティングを企画し、より幅広い意見を広聴していき、日々の業務改善につなげていきたいと思っております。



子ども食堂 & “子はたからプロジェクト” 特集

地域貢献事業の一環として、平成29年から関連法人ケア・センターやわらぎと共同で、各地で子ども食堂を開催しています。令和元年からは、「子はたからプロジェクト」の企画とコラボし、子どもも高齢者も分け隔てなく集える場になっています。どの食堂でも、一緒に調理してご飯を食べ、その前後に子どもたちの遊びの時間を作っています。お気軽にご参加ください。



にんじん食堂（国分寺市西元町2-16-34 にんじん健康の駅事業所内）

★毎月第3日曜日開催 11:00~14:00（電話：042-322-7706）



にんじんごちゃカフェ（立川市高松町2-27-27 にんじん立川事業所内）

★毎月1回開催（曜日不定期）10:00~13:00（電話：042-522-1537）



キッズカフェにんじん・阿佐谷（杉並区成田東5-30-7 にんじん阿佐谷事業所内）

★毎月第3日曜日開催 11:00~14:00（電話：03-6915-1501）



「子はたからプロジェクト」とは？

育児をする親のストレスやリスクを回避・軽減させる仕組みやサービスを創出し、同時にそれらを認知する働きかけを行っています。具体的には、せりふのない絵本「あそぼ」シリーズを使って、子どもや大人が混ざりあっていろいろな物語を創るワークショップを開催しています。

法人内インターンシップのとりくみ

ケア・センターやわらぎでは、関連法人にんじんの会と共同で2014年に法人内インターンシップ制度を立ち上げました。インターンシップは他事業所での業務を通して、法人の理念、目標を身につけるものです。自分が普段見えていない業務を体験する事で、仕事の視野を広げる事が目的です。今年度インターンシップ制度を利用した職員の声をご紹介します。



○幸田真美さん（所属：ケアステーションにんじん・立川）

☆インターン先：やわらぎ立川事業所

私は、3年数ヶ月の登録ヘルパー期間を経てにんじん・立川事業所に入職して以来、6年間他の事業所での勤務をしていません。その為、他のケアステーションの雰囲気、取り組み方、システムなどが全くわかりませんでした。何かを始めようとする時や困ったことなどを解決する時、又これでいいのかと自問自答している時に比較や参考にするものがなく、これではいけないと以前から思っていたが、毎日の忙しさに紛れそのままきてしまいました。とある事をきっかけに、事業所長からインターンシップを勧められ、これはいい機会をいただくと早速、インターン先の“やわらぎ立川”事業所へ研修に赴きました。日々のケアの事もありわずか3日間でしたが、様々な発見と学びがありました。

認知症対応型デイサービスとケアスタッフのスタッフ同士のチームワークが大変よく、お互いに気軽にヘルプし合えるシステムが構築されていると感じました。また、事業所の規模や特徴に合わせた運営方法があることなど大変参考になりました。何よりも事業所長を中心にいつでも非常に雰囲気が明るい。忙しいと気持ちが落ち着かない雰囲気になりがちですが、それはここにはありませんでした。貴重な経験をさせていただいたやわらぎ立川に感謝しています。



○富田滉樹さん（所属：訪問看護ステーションにんじん・上野原）

☆インターン先：にんじん立川事業所

私は、理学療法士としてにんじん上野原事業所で勤務をしています。しかし、現在にんじん上野原には理学療法士や作業療法士といったリハビリの専門職がないため、デイサービスでのリハビリの進め方や日々の業務で疑問に思った事や悩みを相談できる専門職の先輩がない状況でした。そんな時にインターンシップとしてにんじん立川で研修を受け入れてくれるというお話を頂きました。上野原での業務もあるため週2~3日立川でインターンに取り組み、残りは上野原で通常の業務を行う形で2か月間にわたって研修を行いました。

にんじん立川での研修の日々はリハビリの専門職としての知識や技術を相談したり、疑問を解決したりするだけにとどまらず、多くの発見がありました。特に、にんじん立川ではレクや脳トレ、リハビリの中から利用者さんが自分のやりたい活動を選んで参加しているという点が印象的で、是非にんじん上野原でも取り入れたいと思いました。今回、研修で学んだことを今後の業務にいかして行きたいと思いました。貴重な機会を与えてくださった、にんじん立川に感謝の気持ちでいっぱいです。



《介護福祉士実務者研修(通信課程)》

通信教育による個別学習（Eラーニングを含む）とスクーリング（面接授業）を通して、「介護福祉士実務者研修修了資格」を取得できます。

- 期間：保有している資格により期間が異なります。約半年の通信教育と、7日程度の講義と実技を行います。
- 費用：85,440円※テキスト代含む
- 定員：15名（毎回）
- 申込：右側の初任者研修と同様です。
- その他：年1回春過ぎに開催予定です。詳しくはウェブサイトをご確認ください。

《介護職員初任者研修》

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：56,995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、もしくはホームページ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。

未経験OK!

《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

月1回からでも!

《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下さる方
 - ③ 書道や手芸、カラオケ等を指導して下さる方
 - 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下さる方
 - ⑥ 特技（楽器の演奏や手品など）を披露して下さる方
- お気軽にお近くの事業所へお電話ください。



《学生の方、就職をお考えの方へ インターンシップ募集》

インターンシップとは就業体験のことです。夏や冬の長期休暇や、学業の合間をみつけて、介護の実務に触れて仕事へのイメージを深めることができます。今までも多くの学生・社会人の方が参加され、高齢者フットケアイベントや介護体験教室の開催など、インターン生が主体になって実現できた企画も数多くありました。法人本部（042-526-2217）採用担当まで。

【編集後記】

今年度、2回目の発行になります。広報公聴部会は現在、5名のメンバーで活動しております。「ケア・センターやわらぎってどんな所？」がお伝えできるような広報誌をメンバー全員で協力し作っていきたいと思います。ご意見、ご感想がありましたらぜひ、広報公聴部会までお寄せ下さい。（M・K）

《お問い合わせ先》 介護などでお困りの時は、お近くの各事業所へお気軽にご相談ください。

- ◆法人本部 直通電話 042-526-2217 FAX042-526-2208
 ◆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（短期入所生活介護）
 ○デイサービスセンターやわらぎ・西立川（通所介護）
 ○ケア・センターやわらぎ西立川（訪問介護）

〒190-0013 東京都立川市富士見町 2-31-23
 電話 042-526-2207 FAX042-526-2208
 デイサービス直通電話 042-526-2209

- ◆やわらぎ立川
 ○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

- ◆やわらぎ国分寺
 ○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

- ◆やわらぎ阿佐谷（だんだんダンススタジオ・子はたからプロジェクト）

〒166-0015 東京都杉並区成田東 5-30-7
 電話 03-5397-8030 FAX03-5397-8050

- ◆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
 電話 042-523-3552 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

編集・発行：特定非営利活動法人ケア・センターやわらぎ 広報公聴部会
 住 所：〒190-0013 東京都立川市富士見町 2-31-23
 電 話：042-526-2217（法人本部）
 FAX：042-526-2208
 ホームページ：https://yawaragi.or.jp/

