



## 第20回 利用者アンケート調査報告書（2022年度）

厳しい夏が過ぎ、爽やかな秋の気候となりました。上半期が終わり4月入職の新入社員もすっかり仕事に慣れ、スタッフの一員として活躍してくれています。年度後半も更に研鑽を積んでまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

2022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	2022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	603人
調査方法	郵送及び訪問留置・訪問回収による質問紙・ウェブ調査
調査実施期間	2022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 広報公聴部会

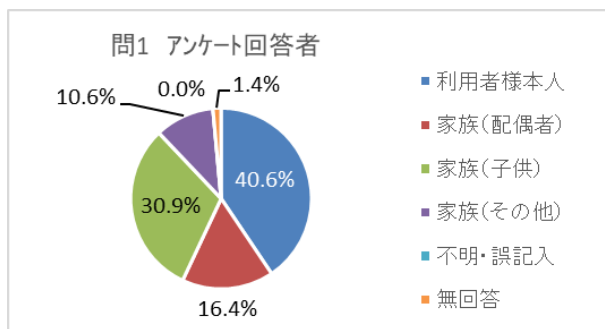
## 2、配布枚数と回収率

事業所名	配布総数 (A)	回収数				回収総数 (B)	回収率 (B) ÷ (A)
		用紙 (件数・%)		ウェブ (件数・%)			
やわらぎ立川	165	45	97.8%	1	2.2%	46	27.9%
やわらぎ国分寺	273	86	91.5%	8	8.5%	94	34.4%
やわらぎ西立川	165	58	86.6%	9	13.4%	67	40.6%
やわらぎ法人全体	603	189	91.3%	18	8.7%	207	34.3%

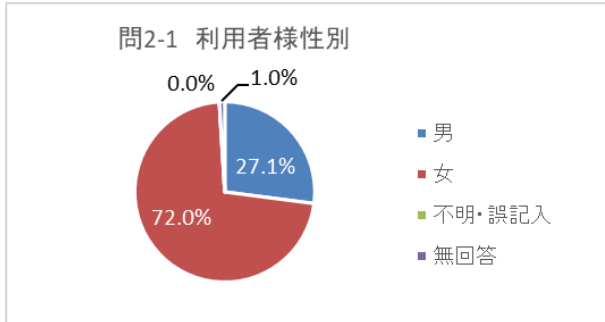
2022年度から、従来の用紙配布と並行してウェブ回答が可能になりました。配布総数は昨年度593枚から603枚へ。回収率は昨年度35.4%に対し今年度は34.3%で、微かですが下がっています。事業所によって増減がありますが、次年度以降は回収率が上がるようにご利用者様ご家族様にお願いの声掛けを丁寧に行なって参ります。

### 3、調査結果の詳細

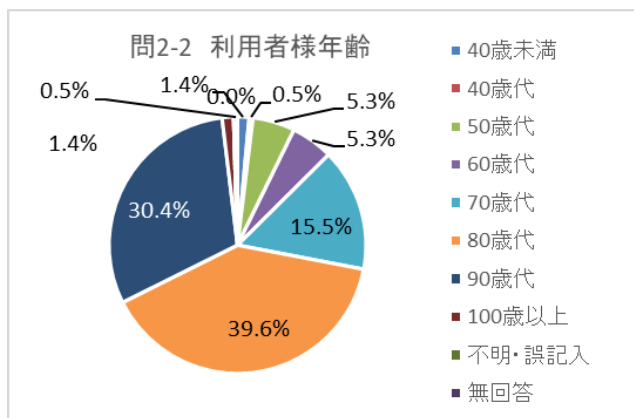
(問1)アンケート回答者	件数	割合(%)
利用者様本人	84	40.6%
家族(配偶者)	34	16.4%
家族(子供)	64	30.9%
家族(その他)	22	10.6%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	3	1.4%
総計	207	100.0%



(問2-1)利用者様性別	件数	割合(%)
男	56	27.1%
女	149	72.0%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	2	1.0%
総計	207	100.0%

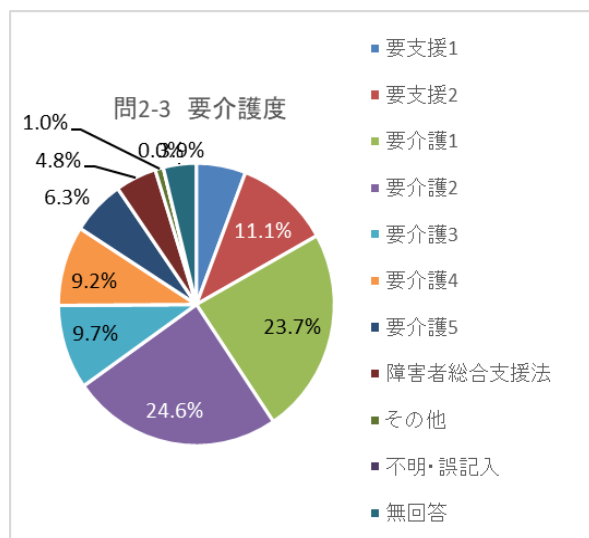


(問2-2)利用者様年齢	件数	割合(%)
40歳未満	3	1.4%
40歳代	1	0.5%
50歳代	11	5.3%
60歳代	11	5.3%
70歳代	32	15.5%
80歳代	82	39.6%
90歳代	63	30.4%
100歳以上	3	1.4%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	1	0.5%
総計	207	100.0%



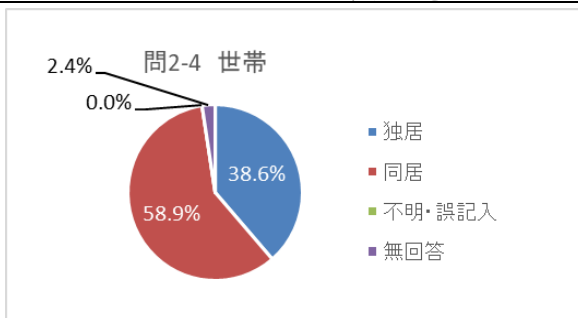
アンケート回答者は、「利用者様ご本人」4割、「ご家族(子)」3割、「ご家族(配偶者)」1割強となっています。障害者総合支援法のご利用者様も約4.8%が回答しています。性別は、「女性」が約3分の2を占めています。年齢別では「80歳代」約4割、「90歳代」約3割、「70歳代」約1割強となっています。

(問2-3)要介護度	件数	割合(%)
要支援1	12	5.8%
要支援2	23	11.1%
要介護1	49	23.7%
要介護2	51	24.6%
要介護3	20	9.7%
要介護4	19	9.2%
要介護5	13	6.3%
障害者総合支援法	10	4.8%
その他	2	1.0%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	8	3.9%
総計	207	100.0%
平均要介護度※	1.95	

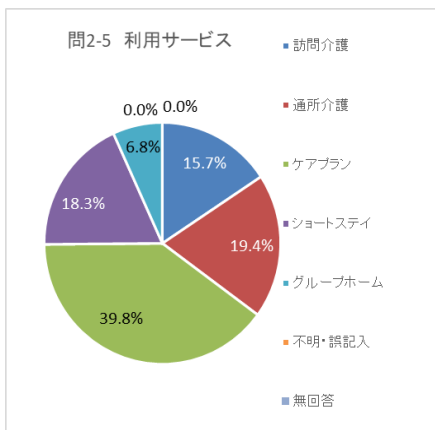


※要支援1・2は0.375として算出。

(問2-4)世帯	件数	割合(%)
独居	80	38.6%
同居	122	58.9%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	5	2.4%
総計	207	100.0%



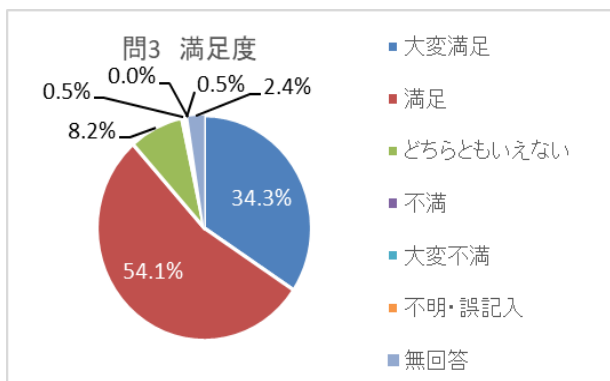
(問2-5)利用サービス	件数	割合(%)
訪問介護	62	25.5%
通所介護	49	20.2%
ケアプラン	78	32.1%
ショートステイ	38	15.6%
グループホーム	14	5.8%
不明・誤記入	1	0.4%
無回答	1	0.4%
総計	243	100.0%



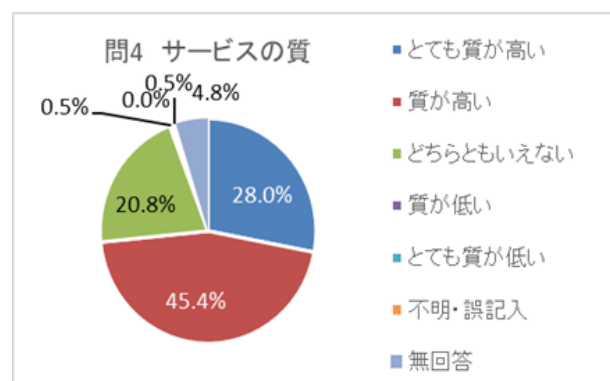
※複数回答可

平均介護度は 1.95 になっています。ご利用中のサービスではケアプランが 4 割、通所介護が約 2 割、ショートステイが 1 割強、訪問介護が約 1 割となっています。

(問3)満足度	件数	割合(%)
大変満足	71	34.3%
満足	112	54.1%
どちらともいえない	17	8.2%
不満	1	0.5%
大変不満	1	0.5%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	5	2.4%
総計	207	100.0%



(問4)サービスの質	件数	割合(%)
とても質が高い	58	28.0%
質が高い	94	45.4%
どちらともいえない	43	20.8%
質が低い	1	0.5%
とても質が低い	1	0.5%
不明・誤記入	0	0.0%
無回答	10	4.8%
総計	207	100.0%



満足度・サービスの質は昨年とほぼ同じ結果となりました。8割以上の方が「大変満足」または「満足」と回答しています。具体的には「スタッフの方々が優秀でいつも親切に対応して頂いている」などの自由記述がありました。しかし「大変不満」「不満」「どちらでもない」の回答の一部には、「危機管理体制が甘い」「介護士さんによってサービスがまちまち」といった意見もありました。これらの結果やご意見を踏まえ、それぞれの立場からひとつひとつのケアを丁寧に行い、地域福祉に貢献して参ります。

## ご利用者様のご家族からのお手紙紹介

関連法人の社会福祉法人にんじんの会のごサービスをご利用されていたご家族から心温まるお礼のお手紙を頂きましたのでご紹介させていただきます。

にんじんの皆様へ  
 そちらへうかがうようになって1年あまり沢山の  
 おもいとともに夫は旅立ちました。7月2日  
 七七日の法要・納骨、山梨の地に帰りました。  
 認知症とわかってからいろいろなことがありまし  
 た。にんじんの皆さんには大切にしてもらい、毎回喜んで通  
 ってくれたこと、いただいた写真はいつも笑顔  
 だったこと、きむずかしかったはずの夫が少しずつやさしく、す  
 なおになっていったこと、時々こまら  
 せられることもありましたが今はよいおもいでとして私の内に  
 あります。にんじんに行けることがうれ  
 しかったようで心よりお礼申し上げます。月々にいただくおた  
 よりもたのしく、送りむかえの方々の笑  
 顔、やさしいかわり方いつもほっと気持ちよく思ってお  
 りました。あと数年・十年くらいお世話になるのかなあ…と  
 思っておりましたのに突然どこかへ行ってしまったような、  
 また病院から帰ってくるのでは…というおもいもありま  
 す。広くなったへやでの日々はふわふわして私の心持ちではな  
 かなか慣れません。今は雑事におわれいろいろな方々から声  
 をかけてもらいながらなんとかやっています。この先  
 すこしずつさびしい時もあるかなあ…と試してみたり、これ  
 からは一人の生活をしっかりやらねばの私です。そちらの  
 皆様、日々お忙しいことと思います。どうぞご自愛のほど。  
 ありがとうございます。  
 感謝とお礼をこめて。

にんじんの皆様へ

そちらにうかがうようになって1年あまり沢山の思い出とともに夫は旅立っていきました。7月2日、七七日の法要・納骨、山梨の地に帰りました。認知症とわかってからいろいろなことがありました。にんじんの皆さんには大切にしてもらい、毎回喜んで通ってくれたこと、いただいた写真はいつも笑顔だったこと、きむずかしかったはずの夫が少しずつやさしく、すなおになっていったこと、時々こまらせられることもありましたが今はよいおもいでとして私の内にあります。にんじんに行けることがうれしかったようで心よりお礼申し上げます。月々にいただくおたよりもたのしく、送りむかえの方々の笑顔、やさしいかわり方いつもほっと気持ちよく思っておりました。あと数年・十年くらいお世話になるのかなあ…と試してみたり、これからは一人の生活をしっかりやらねばの私です。そちらの皆様、日々お忙しいことと思います。どうぞご自愛のほど。ありがとうございます。感謝とお礼をこめて。

このようなお手紙を励みに今後も良いサービスを提供できるように取り組んで参ります。

### 《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日程度行います。

○費用：10,000円※テキスト代含む(税込)

○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。

※今なら、条件に該当した方は「初任者研修」の受講料が実質無料となります！（テキスト代別）

【条件】特定非営利活動法人ケア・センターやわらぎ、もしくは社会福祉法人にんじんの会で3か月間以上勤務できる方

### 《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：左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「ケア・センターやわらぎ 実務者研修」で検索。

 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

○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】

今年のかつてないほどの猛暑でした。猛暑を乗り切るための日傘、帽子、長袖が男女共に活躍し、また大雨に備えるための災害用品備蓄など、改めて自然の厳しさを実感する夏でした。そんな中、介護サービスをご利用になっている皆様とのつながりのおかげで、私たちも助けて頂いております。新型コロナやインフルエンザなどの感染症は依然予断を許さない状態が続いておりますが、皆様もどうかお体をご自愛下さい。



《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。

◆ケア・センターやわらぎ 法人本部  
 ○認知症予防プログラムだんだんダンス・子はたからプロジェクト  
 〒190-0013 東京都立川市富士見町 2-31-23  
 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）  
 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 エスポール花澤台1階  
 電話 042-327-0417 FAX042-327-0415

◆研修センター  
 ○介護職員初任者研修、介護福祉士実務者研修  
 〒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。



施設見学しませんか？スマホやパソコンからできます。

インターネットで施設の中を見学することができます。

お近くの施設をご覧ください。

[https://yawaragi.or.jp/tour\\_1.html](https://yawaragi.or.jp/tour_1.html)



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）  
 F A X：042-526-2208  
 ホームページ：<https://yawaragi.or.jp/>