



No.75

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 2017年 11月 1日発行

平成28年度利用者アンケート結果のご報告

平成28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28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	447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28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	対象者数	配布総数	回収総数	回収率
やわらぎ立川	138人	262枚	100枚	35.5%
やわらぎ国分寺	143人	528枚	213枚	41.5%
やわらぎ西立川	166人	340枚	121枚	35.6%
合計	447人	1130枚	434枚	38.3%

※対象者数：共通用の配布枚数

※配布総数：対象者1名に対して共通用と各事業用の複数のアンケートを配布した合計

※回収総数：各事業所用・共通用を含めたすべての枚数 ※回収率：回収総数÷配布総数

アンケート回収率の低下傾向については、これまでと同様で回収率改善のためにはまた更に改善策を探る必要がありますが、まずはこのアンケートで得られた皆様の声を現場で周知徹底し、しっかりと私達のケアに活かしていくことが必要だと考えます。

今後、アンケート結果にどのように対応しているかしっかりと皆様に伝わるような工夫を法人全体で行ってまいります。

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	0.0%
ややない	5	2.6%
ある	103	53.1%
大変ある	85	43.8%
無回答	1	0.5%
計	194	100%

②安心感

	人数	割合
ない	0	0.0%
ややない	5	2.6%
ある	104	53.9%
大変ある	84	43.5%
無回答	0	0%
計	193	100%

③印象

	人数	割合
悪い	0	0.0%
やや悪い	2	1.0%
良い	102	53.2%
大変良い	88	45.8%
無回答	0	0%
計	192	100%

④サービスの質

	人数	割合
低い	1	0.5%
やや低い	9	4.9%
高い	113	60.1%
とても高い	64	34.0%
無回答	1	0.5%
計	188	100%

⑤満足度

	人数	割合
不満	0	0.0%
やや不満	11	5.7%
満足	105	54.7%
大変満足	76	39.6%
不明・誤記入	0	0%
無回答	0	0%
計	192	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います。感謝の言葉や好意的な記述が多くみられましたが、これからも介護技術の向上だけでなく、制度についての知識、そしてわかりやすい伝え方、ご利用者様、ご家族様への気づかひや配慮など多くのことを学んでいく必要があると考えます。

(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	2.7%
反映されている	39	52.7%
十分反映されている	32	43.2%
無回答	0	0.0%
計	74	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	41	55.4%
大変分かりやすい	31	41.8%
無回答	0	0.0%
計	74	100%

③ケアマネジャーへの満足度

	人数	割合
不満	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
満足	26	36.1%
大変満足	46	63.9%
無回答	0	0.0%
計	72	100%

【居宅介護支援（ケアプラン）への感想 まとめ】

自由記述欄では、昨年同様に概ね感謝の言葉や労いの言葉を頂きました。その他、「利用者の日常状況をよく理解して頂けると有難いです。」「いつも忙しそうなので、もう少しゆっくりお話が出来たらと思います。」とのご意見を頂きました。利用者様への情報が必要に応じて提供できるよう情報収集し、より頼れるケアマネジャーになるよう努力してまいります。

(3) 通所介護（デイサービス）

①職員対応

	人数	割合
悪い	0	0.0%
やや悪い	0	0.0%
良い	18	50.0%
大変良い	18	50.0%
無回答	0	0.0%
計	36	100%

②介護者の負担

	人数	割合
増えた	1	2.9%
やや増えた	0	0.0%
軽減された	18	52.9%
大変軽減された	7	20.6%
変化なし	8	23.6%
無回答	0	0%
計	34	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	25	69.4%
とても楽しい	5	13.9%
無回答	6	16.7%
計	36	100%

④満足度

	人数	割合
変化なし	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
満足	22	68.8%
大変満足	10	31.2%
無回答	0	0.0%
計	32	100%

【通所介護（デイサービス）への感想 まとめ】

自由記述では、「高齢で一人住まいの為普段は会話が無く何もしていないので、デイサービスに行き集団の中で楽しく一日が無事に過ごせる事や、認知症の悪化防止に期待しています。」「開始当初は車に乗せることも大変でしたが、今は嫌がらずに進んでいく姿勢が見られ、感謝しております。認知が進行している中で、日常生活の変化については一概には言えない。」等の意見を頂きました。

(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	0.0%
やや不満	4	5.4%
満足	33	44.6%
大変満足	20	27.0%
無回答	17	23.0%
計	74	100%

②コーディネーターへの満足度

	人数	割合
不満	0	0.0%
やや不満	5	6.2%
満足	47	58.0%
大変満足	27	33.3%
無回答	2	2.5%
計	81	100%

③サービス内容の満足度

	人数	割合
不満	0	0.0%
やや不満	7	8.2%
満足	55	64.7%
大変満足	23	27.1%
無回答	0	0%
計	85	100%

【訪問介護（ホームヘルプ）への感想 まとめ】

ホームヘルパーやコーディネーターへの満足度は、サービス内容も含め概ね高い評価を頂いています。ただし「やや不満」のご意見もありました。少人数ではありますがこの貴重なご意見を真摯に受け止める必要があると感じます。制度が改正される中、利用者様の声をしっかりと受け止め、満足していただくにはどうしたらよいか？どのようなサービスを提供すれば喜んで頂けるのか？柔軟な対応で利用者様の満足度を高めていきたいと思っております。

(5) 施設サービス（グループホーム）

①介護について

	人数	割合
良くない	0	0.0%
やや良くない	0	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	0.0%
やや良くない	0	0.0%
良い	4	44.4%
大変良い	5	55.6%
無回答	0	0%
計	9	100%

③満足度

	人数	割合
不満	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
満足	4	44.4%
大変満足	5	55.6%
無回答	0	0%
計	9	100%

【施設サービス（グループホーム）への感想 まとめ】

サービスについての設問では、「介護」「食事について」「入浴について」「洗濯・衣類の管理」「環境整備」「日常レクリエーション」「機能訓練」「職員の態度」「満足度」の全ての回答で「良い」「大変良い」又は「満足」「大変満足」との回答を頂きました。一方、「行事・イベント」「ボランティア活動」では「やや良くない」「やや不満」との回答がそれぞれ11.1%、12.5%ありました。皆様からの貴重な意見を踏まえて今後施設全体で取り組んでいこうと思います。

(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	0.0%
やや良くない	0	0.0%
良い	18	54.5%
大変良い	15	45.5%
無回答	0	0%
計	33	100%

②職員の対応・言葉遣い

	人数	割合
良くない	0	0.0%
やや良くない	0	0.0%
良い	17	50.0%
大変良い	17	50.0%
無回答	0	0%
計	34	100%

③満足度

	人数	割合
不満	0	0.0%
やや不満	3	8.8%
満足	16	47.1%
大変満足	15	44.1%
無回答	0	0%
計	34	100%

【短期入所（ショートステイ）への感想 まとめ】

ショートステイを利用してのご本人様の変化についても、回答の割合はいくらか少なくなっている様で、各項目とも「変化なし」との回答を多く頂きました。その中で「清潔」「食欲」「会話」については、「変化なし」との回答を除いた場合の割合からみて若干の改善傾向にあると思われます。

【全体のまとめ】

アンケートの結果については、これまで同様に全てのサービスについて、ご利用者様、ご家族様より概ね高い評価を頂いています。また、同様に全てのサービスについて、接遇やケアの内容、職員間での情報の共有等不十分な点をご指摘頂きました。

今後、ご利用者様、ご家族様からの意見や要望に応えていくため、指摘頂いた点を課題として改善に向けて動き出すことが必要と考えます。

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28年度 事業報告・決算報告

1. 事業報告概要

平成28年度もケア・センターやわらぎは、地域に根差した活動の一つである認知症対応型デイサービスやグループホームなどご利用者様やご家族様に寄り添ったサービスを提供して参りました。

また、訪問介護におきましては、ヘルパーの人材不足などからご利用者様のニーズに応えられなかったこともありましたが、おひとりおひとりのニーズに対し丁寧に向き合い支援して参りました。

立川事業所では認知症デイサービス・ホームヘルプの事業を展開し「地域に根差した頼りになる施設づくり」を目指しました。

ご利用者様の生きがいを共に見つけ、一人一人が主役になれるお手伝いをしました。ご利用者様やご家族様から「やわらぎデイ大好き！」の感謝の声をいただき、その言葉が職員やヘルパーさんの励みになり、元気に笑い共に歩んだ一年でした。

西立川事業所ではグループホーム、ショートステイ、デイサービスの事業を展開しております。「また利用したい!」「やわらぎホームにいて良かった」と思っただけのような施設を目指し、家庭的できめ細かいケアの提供とレクリエーション活動の充実やご利用者様と一緒に過ごす時間を増やす努力をしてまいりました。

国分寺事業所では認知症デイサービス、ホームヘルプ、ケアマネジャーの事業を展開しております。ご利用者様以外に地域の方々をどんどん巻き込んでどんどん楽しんじゃおう!ということ意識して活動してまいりました。

地域のボランティアの方も14団体の方が参加してくれました。ドッグセラピーやバイオリンを楽しみ地域の皆様やご利用者様と楽しい時間を過ごせました。

本年度8月より、杉並区阿佐谷にて「ケア・センターやわらぎ阿佐谷」が新しい事業所としてスタートしております。

認知症予防ダンス・だんだんダンスの活動拠点として、また9月1日からは地域密着型デイサービスの稼働もはじまっています。

近隣には同規模のデイサービスがいくつかあり、激戦区ではありますが、少しずつ地域の方々にやわらぎのサービスを知って頂き信頼して頂ける事業所を目指します。

2. 決算報告書（抜粋）（自：平成28年4月1日 至：平成29年3月31日）

単位（円）

収益		費用	
事業収益	490,697,900	事業費	426,767,346
介護保険事業収益	336,714,938	人件費	309,895,601
障害者総合支援法事業収益	25,623,529	その他事業経費	116,871,745
利用者負担金収益	102,956,760		
介護人材育成事業収益	2,498,790		
その他の事業収益	22,903,883		
補助金助成金	0	管理費	64,343,402
寄付金	110,000		
雑収益	4,178,846		
収益合計	494,986,746	費用合計	491,110,748

やわらぎ 30 周年・にんじん 20 周年 創立記念パーティーご紹介

30周年・20周年という節目を迎え、関係機関やご支援いただいた方々へ感謝を伝え、また職員が一堂に会することで、モチベーションアップや多種職員同士の交流の場、新しい仲間作りの場を目的とし実施致しました。

開催日・場所： 平成 29 年 9 月 17 日（日）立川グランドホテルにて開催致しました。

参加人数： ご来賓（113 名） 職員（120 名） 計（233 名）

オープニング（一心会太鼓）



乾杯（女優：阿木曜子様）



司会（井上陽子アナウンサー）



＜ご来賓のご挨拶を頂戴致しました＞

国分寺市長 井澤邦夫様 ・ 立川市長 清水庄平様 ・ 西武信用金庫 専務理事 川島弘之様
多摩信用金庫 会長 佐藤浩二様

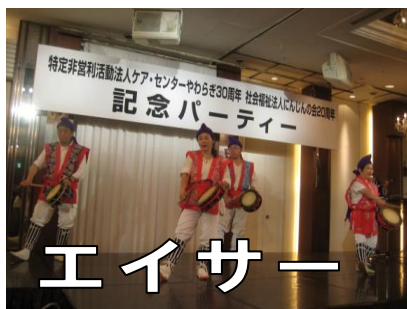
＜催し及び歓談＞ 会場が一体となり大変盛り上がる事が出来ました。



ベリーダンス



阿木曜子様と一緒に♡



エイサー



だんだんダンス



御寄付をありがとうございました

寄付件数 3件
(平成28年4月～平成29年3月)

頂いた御寄付は「寄付申込書」に
御記入頂いた通り、使用させて頂きました。

 **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

《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。

 **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下さる方
 - 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。

【編集後記】

今年度、第1号の発行となります。広報広聴部会は、今年4月より新しいメンバーで活動を行っています。今後も皆様により良い情報をお伝えしていきますのでご愛読よろしくお願い致します。(N・M)



《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。

- ◆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
TEL 042-526-2207 FAX 042-526-2208

- ◆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 FAX 042-523-6842

- ◆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 FAX 042-327-0415

- ◆デイサービスセンターやわらぎ・阿佐谷（通所介護）
- ◆だんだんダンススタジオ

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

- ◆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
TEL 042-523-3552 FAX 042-523-6842

☆マークは ISO 9001 認証取得事業所です。



JQA-QM6376
やわらぎ・にんじん協議会

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
ホームページ：<http://www.yawaragi.or.jp/>