



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 2018年9月1日発行

平成29年度利用者アンケート結果のご報告

平成29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29年9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	537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29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	119名	242枚	82枚	33.9%
やわらぎ国分寺	271名	679枚	255枚	37.6%
やわらぎ西立川	147名	312枚	131枚	42.0%
合計	537名	1,233枚	468枚	38.0%

※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

今回のアンケートでは、選択欄を4段階評価から均等の5段階評価に変更しました。回収率は、昨年は38.3%に対し、▲0.3%低下しています。若干ではありますが回答率が減少していることをかんがみ、事業所ごとにアンケート結果を真摯に受け止め、潜在的な不満などがあるかもしれないという危機感を持って業務改善に努めたいと思います。このアンケートで得られた皆様の声を現場に周知徹底し、しっかりと私達のケアに活かしてまいります。

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満足度

	人数	割合
大変満足	74	35.4%
満足	120	57.4%
どちらとも	11	5.3%
不満	1	0.5%
大変不満	0	0.0%
無回答他	3	1.4%
計	209	100.0%

②信頼度

	人数	割合
大変高い	74	35.4%
高い	99	47.4%
ふつう	31	14.8%
低い	0	0.0%
大変低い	0	0.0%
無回答他	5	2.4%
計	209	100.0%

③印象

	人数	割合
大変良い	80	38.3%
良い	100	47.8%
ふつう	24	11.5%
悪い	0	0.0%
大変悪い	0	0.0%
無回答他	5	2.4%
計	209	100.0%

④サービスの質

	人数	割合
大変高い	65	31.1%
高い	93	44.5%
ふつう	46	22.0%
低い	0	0.0%
大変低い	0	0.0%
無回答他	5	2.4%
計	209	100.0%

【法人全体への感想 まとめ】

全体に高い評価をいただいています。コメントとして、「身体状況等こまめに観察し緊急時や看取りの対応をしている」等、感謝の言葉を頂いています。反面「情報共有が十分とはいえない」というコメントもあり、満足していただけていない部分も見られました。今後は「満足」より「大変満足」の評価の方が多くなるような結果をいただけるように、スタッフ全員が利用者様やご家族様の立場に立った寄り添ったケアを提供出来るよう努力したいと思います。

(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
十分にされている	51	54.8%
されている	37	39.8%
ふつう	4	4.3%
されていない	0	0.0%
全くされていない	0	0.0%
無回答他	1	1.1%
計	93	100.0%

②ケアプランの内容説明について

	人数	割合
大変わかりやすい	51	54.8%
わかりやすい	33	35.5%
ふつう	4	4.3%
分かりにくい	0	0.0%
大変分かりにくい	0	0.0%
無回答他	5	5.4%
計	93	100.0%

③ケアマネジャーへの満足度

	人数	割合
大変満足	48	51.6%
満足	42	45.2%
どちらとも	2	2.2%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答他	1	1.1%
計	93	100.0%

【居宅介護支援（ケアプラン）への感想 まとめ】

大満足、満足の合計が全体の97%。説明のわかりやすさについても同様に、大変わかりやすい・わかりやすいが全体の90%を占め、利用者様及びご家族様がサービスにある程度ご満足頂いていることが伺えます。今後も引き続き、利用者様やご家族様の相談内容に対し、迅速に的確に対応してまいります。

(3) 通所介護（デイサービス）

①職員対応

	人数	割合
大変良い	26	52.0%
良い	19	38.0%
ふつう	3	6.0%
悪い	0	0.0%
大変悪い	0	0.0%
無回答他	2	4.0%
計	50	100.0%

②送迎について

	人数	割合
大変良い	28	56.0%
良い	20	40.0%
ふつう	2	4.0%
悪い	0	0.0%
大変悪い	0	0.0%
無回答他	0	0.0%
計	50	100.0%

③レクリエーションについて

	人数	割合
大変良い	13	26.0%
良い	29	58.0%
ふつう	4	8.0%
悪い	0	0.0%
大変悪い	0	0.0%
無回答他	4	8.0%
計	50	100.0%

④満足度

	人数	割合
大変満足	21	42.0%
満足	26	52.0%
どちらとも	1	2.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答他	2	4.0%
計	50	100.0%

【通所介護（デイサービス）への感想 まとめ】

法人全体で3事業所あるデイサービスのうち、2か所が認知症対応型として地域に根ざしたサービス提供を行っています。利用者様からは、送迎時の対応から職員の細やかな気遣い等、多くのお褒めの言葉を頂いております。その反面、趣味活動を増やしてほしい、職員の配置が分かりづらい等のご意見も頂いております。今後は、事業所内に掲示している職員の顔写真に役割を明記する、また外出レクリエーションを増やす等、利用者様ご家族様に満足していただけるよう工夫してまいります。

(4) 訪問介護（ホームヘルプ）

①ヘルパーのケア技術・知識

	人数	割合
大変高い	24	30.4%
高い	35	44.3%
ふつう	16	20.3%
低い	2	2.5%
大変低い	0	0.0%
無回答他	2	2.5%
計	79	100.0%

②コーディネーターの対応の速さ

	人数	割合
とても速い	33	41.8%
速い	27	34.2%
ふつう	17	21.5%
遅い	1	1.3%
とても遅い	0	0.0%
無回答他	1	1.3%
計	79	100.0%

③サービスの満足度

	人数	割合
大変満足	30	38.0%
満足	41	51.9%
どちらとも	5	6.3%
不満	3	3.8%
大変不満	0	0.0%
無回答他	0	0.0%
計	79	100.0%

【訪問介護（ホームヘルプ）への感想 まとめ】

満足されているご意見も頂いておりますが、時間に遅れる・連絡が無い・技術の低さ・コーディネーターの対応が遅いとのこと指摘があり、具体的な対策が必要と考えます。満足度は高い評価を頂いておりますが、更なる質の向上に向けヘルパーの指導を行い、利用者が相談しやすい環境を整えてまいります。

(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
大変良い	3	30.0%
良い	7	70.0%
ふつう	0	0.0%
悪い	0	0.0%
大変悪い	0	0.0%
無回答他	0	0.0%
計	10	100.0%

②職員の対応・言葉遣い

	人数	割合
大変良い	4	40.0%
良い	6	60.0%
ふつう	0	0.0%
悪い	0	0.0%
大変悪い	0	0.0%
無回答他	0	0.0%
計	10	100.0%

③満足度

	人数	割合
大変満足	3	30.0%
満足	7	70.0%
どちらとも	0	0.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答他	0	0.0%
計	10	100.0%

【施設サービス（グループホーム）への感想 まとめ】

心身機能の状態などをこまめに見ており、緊急時や看取りの対応をしていることに感謝の言葉を頂いています。また「情報共有が十分とはいえない」というご意見を頂きましたので、事務所窓口や各フロアでの申し送りについて、ノート等を活用し、ご家族に丁寧なご説明が出来るよう努めています。

(6) 短期入所（ショートステイ）

①介護について

	人数	割合
大変良い	4	16.7%
良い	16	66.7%
ふつう	2	8.3%
悪い	0	0.0%
大変悪い	0	0.0%
無回答他	2	8.3%
計	24	100.0%

②職員の対応・言葉遣い

	人数	割合
大変良い	12	50.0%
良い	9	37.5%
ふつう	2	8.3%
悪い	0	0.0%
大変悪い	0	0.0%
無回答他	1	4.2%
計	24	100.0%

③満足度

	人数	割合
大変満足	4	16.7%
満足	16	66.7%
どちらとも	2	8.3%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答他	2	8.3%
計	24	100.0%

【短期入所（ショートステイ）への感想 まとめ】

「ショートステイの記録」について、とても細やかに書いてあって分かり易いこと。また職員の対応の丁寧さについてお褒めの言葉を頂いております。また「入所中のリハビリ、歩行訓練などがあるとなおよい」とのご意見があり、ご利用者別に日常の介護の中での歩行練習や自主リハビリができるよう工夫をしています。

【全体のまとめ】

アンケートの結果から「大変良い」「良い」を多くいただき、当法人に対する期待の高さを伺うことができました。この期待に一層応えるため、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。そして、具体的に頂いたご意見・ご要望についても真摯に受け止め、迅速に対応してまいります。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。

ケア・センターやわらぎ 平成29年度 事業報告・決算報告

1. 事業報告概要

平成29年9月17日、立川グランドホテルにて「ケア・センターやわらぎ30周年」「社会福祉法人にんじんの会20周年」の周年記念式典を関係者、職員500名以上の方々と一緒に祝うことができました。これもひとえに多くの方々の支えがあつてのことと深謝申し上げ、ここにご報告させていただきます。今年度は昨年度の低迷から抜け出すために、それぞれの事業所が目標や取組みを明確にし、実践してきた途中経過ではありますが、少なくとも昨年度より良い方向が見えてきましたことも併せてご報告します。

しかしながら、競合事業所の台頭が続いていることや、介護保険法の改正等があり事務費や管理費の費用が負担となっている現状に加え、人材確保にかかる費用や業務量も増えてきています。これらのことから介護保険報酬だけでは管理費用とのバランスがかなり厳しい状況が出現しています。

おかげさまで当法人の人材確保や人材育成は何とか維持向上をしています。人材確保はお友達紹介や人材関係、社会起業家の方々とのネットワークを活用し、また、人材育成にISOの審査を16年継続してきたことから、一定のレベルを確保しながらそれぞれの職場で活用しています。また、年2回のISO審査でグッドポイントを頂いている5つの部会活動が定着し、活発に動いていることも人材育成の要となっています。

それぞれの事業所でのイベントが地域の方々との協働になってきています。国分寺まつりや立川南フェスタなど、地域の大きなイベントへ出店し「認知症予防だんだんダンス」を多くの方々と楽しみました。阿佐谷の事業所も確実に利用者が増え順調に活動が進み、ダンススタジオ、児童虐待予防絵本の両事業の拠点としても定着してきました。

これからも多くの皆さまにご協力頂き、前に進んでいきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

2. 事業所別報告概要

- (1) 「やわらぎ立川」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、「出来ることは自分で！」を合言葉に一人ひとりが主役になれるお手伝いをしました。また、デイサービスの活動内容をご紹介します「まんまる新聞」を毎月発行し、ご家族や地域の皆さまにとって身近な事業所づくりを目指しました。その他、立川市地域健康づくりグループ支援事業や介護職員初任者研修事業など地域貢献事業にも積極的に取り組みました。
- (2) 「やわらぎ国分寺」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。昨年の大きな取り組みとしては、従来の様に地域の高齢者へのサービスを提供するだけではなく、地域のお子様との関わりとして「にんじん食堂」への参加。国分寺市内の若い世代の農家さん達のイベント「こくベジのじかん」や「マルシェ」など積極的に参加することができました。
- (3) 「やわらぎ西立川」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みいました。
- (4) 「やわらぎ阿佐谷」は、平成29年9月より「デイサービスセンターやわらぎ・阿佐谷」としてスタートしております。デイサービスだけでなく、「認知症予防ダンス・だんだんダンス」や「攻めの予防! 児童虐待予防推進事業」の活動拠点としても展開しています。子どもからお年寄りまでどなたでも参加できる地域密着型の健康づくり・コミュニティづくりを目的とした「だんだんカフェ」や「キッズカフェ」を展開し地域に根ざした活動を行ってきました。

3. 決算報告書（抜粋）（自：平成29年4月1日 至：平成30年3月31日）

単位（円）

収益		費用	
事業収益	491,145,687	事業費	439,835,822
介護保険事業収益	337,992,017	人件費	311,881,492
障害者総合支援法事業収益	27,524,760	その他事業経費	127,954,330
利用者負担金収益	101,668,577		
介護人材育成事業収益	1,454,880		
その他の事業収益	22,505,453		
補助金助成金	1,364,579	管理費	62,472,121
寄付金	300,000		
雑収益	5,891,455		
収益合計	498,701,721	費用合計	502,307,943

【事業所紹介】 デイサービスセンターやわらぎ・阿佐谷

平成29年4月に杉並区成田東5丁目、近所には由緒ある須賀神社のある住宅街の中に開設した新しい事業所になります。高台に建つログハウス調の建物で、広い庭もあり季節の花や野菜を育てる畑を楽しんでいます。かねてより「認知症予防・だんだんダンス」の活動拠点として開催しているダンス講座に加え、9月からは、健康づくりとコミュニティづくりを目的とした「だんだんカフェ」を実施しています。「だんだんカフェ」は西武信用金庫の「第5回西武街づくり活動助成金」の受託を受け無料で開催しています。



また児童虐待予防推進事業として「子はたから」プロジェクトをスタート。9月には地域密着型通所介護として定員10名のデイサービスもスタートいたしました。「徹底した個別対応」「その人らしさ」「居場所づくり」をコンセプトに、大きな施設では居場所が見つけれられない方や、認知症状により他のデイサービスでは対応が難しい方など、地域で困っておられる高齢者やそのご家族に寄り添いながらサービスを提供しております。

平成30年4月からは「キッズカフェ・やわらぎ阿佐谷」と称したこども食堂も開催しております。初回より地域のボランティアの方に助けていただきながら、定員20名のところ18名の方が参加してくださいました。若いお母様からは「休みの日に、こんな時間が過ごせて嬉しい」「子供と二人じゃ煮詰まってしまう。みんなと話が出来てストレス解消になった」等の感謝のお言葉を頂きました。

このように、いろんな事業を通して、地域の皆様に愛される「やわらぎ・阿佐谷」を目指していきたいと思います。



【デイサービスの様子】



【だんだんカフェの様子】



【キッズカフェの様子】



御寄付をありがとうございました



寄付件数 1 件

(平成 29 年 4 月～平成 30 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。

《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：56,995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）

- ◆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）

〒190-0013 東京都立川市富士見町 2-31-23
 電話 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
 電話 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



CM009

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/>