



SSKP

No.74

やわらぎつつうしん

特定非営利活動法人ケア・センターやわらぎ 2016 年 10 月 1 日発行

平成 27 年度利用者アンケート結果のご報告

平成 27 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 27 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	735 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 27 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	130 人	281 枚	69 枚	24.6%
やわらぎ国分寺	165 人	333 枚	122 枚	36.6%
やわらぎ西立川	440 人	880 枚	226 枚	25.7%
合計	735 人	1494 枚	417 枚	27.9%

昨年度に比べると回収率がやや増加している結果となりました。法人に対する感想も、「安心感」「印象」「サービスの質」「満足度」については、それぞれ約 95%以上の方から「良い」「大変良い」と、昨年度と同様の高い評価を頂いています。

皆様からの意見は各事業所ごとにアンケート結果を真摯に受け止め、改善の結果が見えるような工夫をして参りたいと考えています。

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	2	1.1%
ややない	3	1.6%
ある	97	51.9%
大変ある	85	45.5%
無回答	0	0%
計	187	100%

②安心感

	人数	割合
ない	4	2.1%
ややない	3	1.6%
ある	100	52.6%
大変ある	83	43.7%
無回答	0	0%
計	130	100%

③印象

	人数	割合
悪い	0	0%
やや悪い	3	1.6%
良い	106	54.9%
大変良い	84	43.5%
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	7	3.7%
高い	107	56.6%
とても高い	75	39.7%
無回答	0	0%
計	189	100%

⑤満足度

	人数	割合
不満	1	0.5%
やや不満	6	3.2%
満足	102	55.1%
大変満足	76	41.1%
不明・誤記入	0	0%
無回答	0	0%
計	185	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。介護保険制度について「介護保険について家族の収入によって決める事がよく解らない。今後2割とか解りません。入院、薬代ととても高額になり、交通費等支出が多く困ってしまいます。」とのご意見がありました。

(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	0	0%
反映されていない	3	3.8%
反映されている	41	52.6%
十分反映されている	34	43.6%
無回答	0	0.0%
計	78	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	1.3%
やや分かりにくい	2	2.6%
分かりやすい	37	48.7%
大変分かりやすい	36	47.4%
無回答	0	0.0%
計	76	100%

③ケアマネジャーへの満足度

	人数	割合
不満	1	1.3%
やや不満	1	1.3%
満足	37	46.8%
大変満足	40	50.6%
無回答	0	0.0%
計	79	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。利用者様の必要な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】

自由記述では、「認知症の家族として、16時台の帰宅だと1日勤務は難しいです。」等の意見が挙げられました。その方がデイサービスに来られて一日が楽しく過ごすことができ、また、ご家族のニーズにも答えることが出来るように、今後も皆様からのアンケートを振り返り検討していこうと考えております。

（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ありました。制度上お手伝いできないこともあります。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）

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】

昨年同様に各部門間での相互の連絡が良くないとのこと指摘がありました。交代勤務でも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	0%
やや良くない	1	3.0%
良い	17	51.5%
大変良い	13	39.3%
無回答	2	6.0%
計	33	100%

②職員の対応・言葉遣い

	人数	割合
良くない	0	0%
やや良くない	0	0%
良い	14	42.4%
大変良い	18	54.5%
無回答	1	3.0%
計	33	100%

③満足度

	人数	割合
不満	0	0%
やや不満	0	0%
満足	17	51.5%
大変満足	15	45.4%
無回答	1	3.0%
計	33	100%

【短期入所（ショートステイ）への感想 まとめ】

自由記述では「皆様（利用者様、職員と）とふれあう楽しい時間が多い事を望みます。家族に行かされている感がわずかにありますので」という意見も頂きました。施設内でのちょっとした会話や様子などをご家族様へわかりやすく伝えていく事にも力を入れていきたいと思ひます。

【全体のまとめ】

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きました。一方で、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じて、改善に向けて動き出すことが必要と考えます。職員全員で学び合い、知恵を絞って動き出す、活気ある職場づくりを目指します。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27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は、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選んだりしています。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、「はるカフェ」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）などを頂きました。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27年4月1日 至：平成28年3月31日） 単位（円）

収入		支出	
事業活動収入	494,235,895	事業活動支出	504,084,521
介護保険収入	345,427,015	事業費支出	439,435,232
利用者負担金収入	98,697,962	人件費支出	285,476,913
その他の事業収入	45,578,064	管理費支出	64,529,208
補助金助成金収入	323,000	その他の事業活動支出	120,081
寄付金収入	1,202		
雑収入	4,208,652		
投資活動収入	98,140	投資活動支出	3,523,096
敷金保証金戻り収入	98,140	固定資産取得支出	3,501,096
財務活動収入	800,000	財務活動支出	600,000
預り敷金保証金収入	800,000	敷金保証金返還支出	600,000
収入合計	495,134,035	支出合計	508,207,617

テンパーソンミーティングのご紹介

昨年度同様今年度も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。

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。今回は、ケア・センターやわらぎの正会員である大友慶次先生に料理をお願いしました。温かい美味しい手料理を食べながら、熱い座談会や楽しいゲームを行い、和やかな時間を過ごすことが出来ました。



線路転落救出で感謝状

JR 西国分寺駅のホームから転落して動けなくなった男性を救出したとして、国分寺消防署より10月25日、関連法人である社会福祉法人にんじんの会 西恋ヶ窪にんじんホームの職員2名に消防総監感謝状が送られました。感謝状を送られたのは、施設の事業所長伊藤さんと主幹の河原さん。

2人は10月9日の仕事から帰る際に、西国分寺駅のホームにて電車を待っていたところ、約15m離れたところにいた白杖を持った男性が線路に転落するのを目撃。非常停止ボタンを押したが、電車のライトが近づくのが見えたため、線路に飛び降りて男性をホーム下に避難させました。電車は手前で止まり、転落した男性は軽傷で済んだとの事です。当日は、新聞記者やテレビ局の方、多くの入居者や職員が2人が感謝状を受け取る姿を見ることができました。インタビューでは「人助けができてよかった」と笑顔で話されていたそうです。



御寄付をありがとうございました



寄付件数 2件



（平成27年4月～平成28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：56,800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。

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。期間や内容はご相談下さい。法人本部（042-526-221
7）採用担当まで。

【編集後記】

今年度、第 1 号の発行となります。今号ではテンパーソンミーティングの紹介をさせていただきました。そこでは、楽しい仲間たちに会うことができました。印象に残っ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。後輩を指導し、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、仲間同士の繋がりを日々感じています。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、発信していきたいと思います。（H. T.）

《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

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

◆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



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/>