

# 伊勢原市介護支援ボランティアポイント事業 ボランティア登録者用アンケート集計結果

下記のとおり実施した伊勢原市介護支援ボランティアポイント事業についてのアンケート結果を取りまとめましたのでご覧ください。

## 【アンケート概要】

### ■アンケートの目的

本事業のボランティア登録者の活動状況の把握及びボランティア登録者からのご意見・ご要望を、今後の事業運営の参考とするために実施したもの

### ■実施対象

令和元年11月1日時点で本事業のボランティア登録をしている方（登録を更新しない旨の連絡があった方、7名を除く）106名

### ■実施方法

郵送配布・郵送回収

### ■実施時期

令和元年11月1日から令和元年12月20日まで  
（回答内容は、令和元年11月1日時点の状況）

### ■回答状況

回答数 81人（回答率 76.42%）

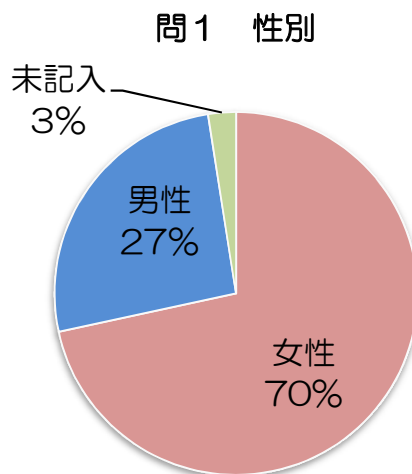


## ■アンケート集計結果

### 問1 「性別」、「年齢」について

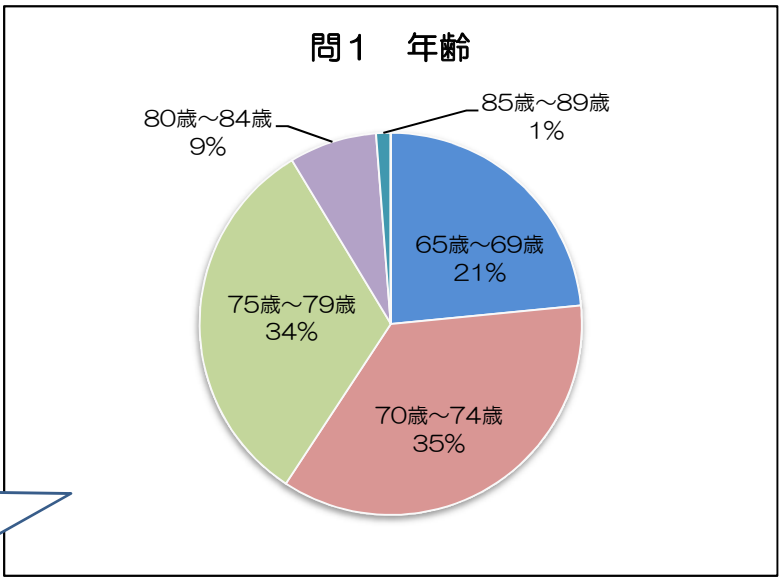
「性別」	
女性	58人
男性	21人
無回答	2人

アンケート実施対象者107人の内訳が女性79人、男性28人となっているため、回答者についてもほぼ同様の割合になりました。



「年齢」	
65歳～69歳	19人
70歳～74歳	29人
75歳～79歳	26人
80歳～84歳	6人
85歳～89歳	1人
90歳以上	0人

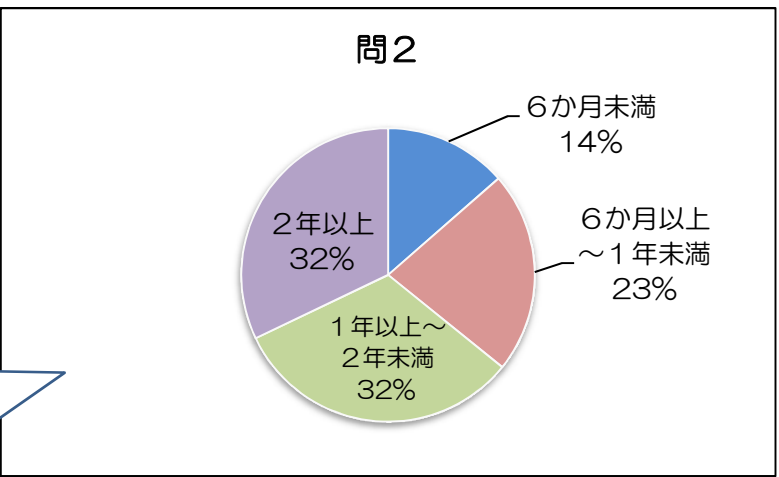
**70歳～74歳が最も多く、回答者の約7割が70代という結果に。  
(アンケート実施対象者においてもほぼ同様の割合)**



**問2 本事業におけるボランティア登録をして、どれくらいになりますか。**

6か月未満	11人
6か月以上～1年未満	18人
1年以上～2年未満	26人
2年以上	26人

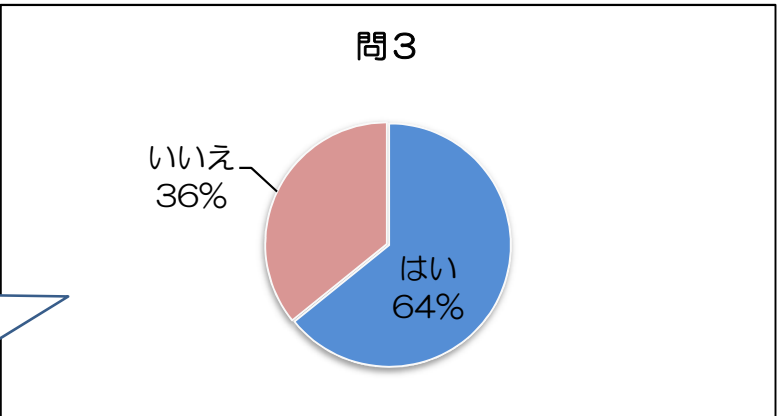
**登録者数の推移はH29年度が59人、H30年度が99人となっています。また令和元年度末では、現状120人程度を見込んでいます。**



**問3 登録後、実際にボランティア活動を行ったことがありますか。また、「いいえ」を選択した場合、その理由は何ですか。(複数回答)**

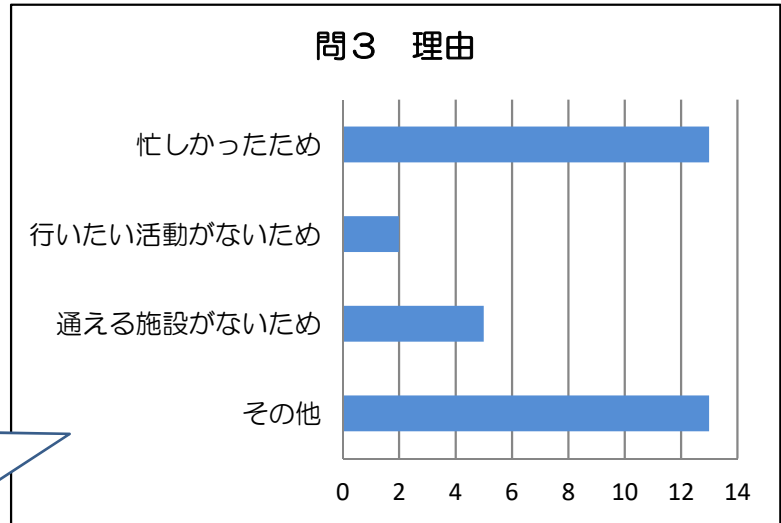
はい	52人
いいえ	29人

**回答者の6割以上が本事業におけるボランティア登録後に活動を行っています。**



「理由」	
忙しかったため	13
行いたい活動がないため	2
通える施設がないため	5
その他	13

活動を行っていない理由については、仕事や体調不良等の事由により「忙しかったため」が最も多くなりました。



■「その他」の理由

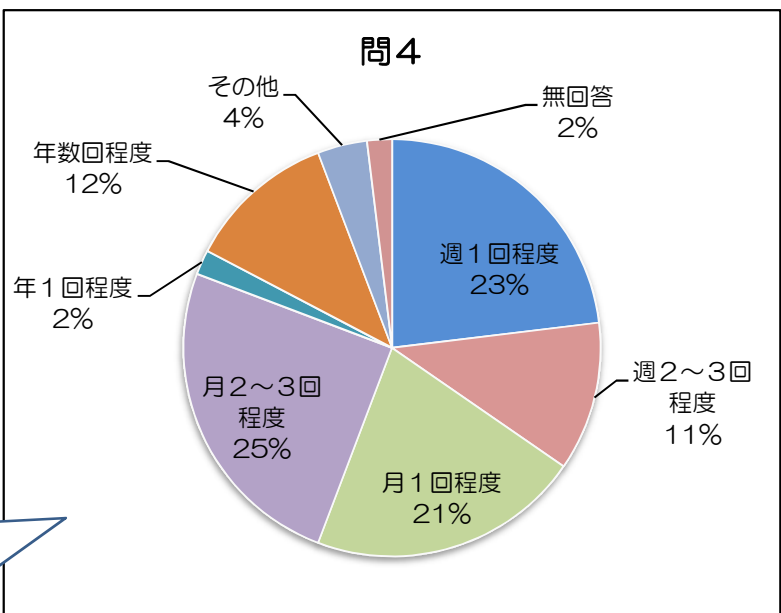
- ・自分自身の体調不良のため。
- ・家族の介護等のため。
- ・他のボランティア活動に従事したため。
- など

●【問4～問9は、問3で「はい」と回答した方のみお答えください。】

問4 活動頻度はどのくらいですか。

週1回程度	12人
週2～3回程度	6人
月1回程度	11人
月2～3回程度	13人
年1回程度	1人
年数回程度	6人
その他	2人
無回答	1人

月2～3回程度活動されている方が最も多いという結果に。一方で、月1回や年数回程度とご自身のペースにて活動されている方もいらっしゃいました。



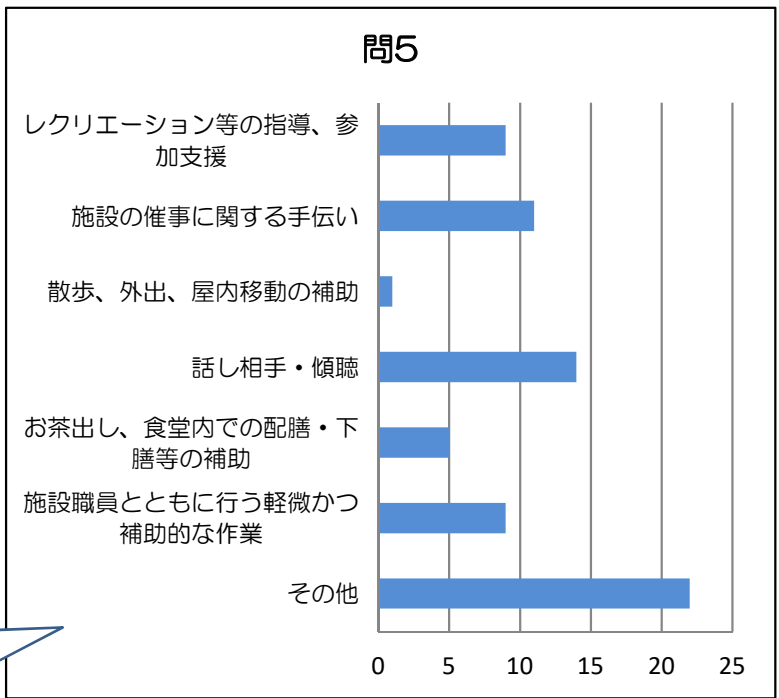
■「その他」の頻度

- ・月4回程度
- ・最初の2回のみ

問5 どのような活動を行いましたか。（複数回答）

レクリエーション等の指導、参加支援	9
施設の催事に関する手伝い（模擬店、会場設営、利用者の移動補助、芸能披露）	11
散歩、外出、屋内移動の補助	1
話し相手・傾聴	14
お茶出し、食堂内での配膳・下膳等の補助	5
施設職員とともに行う軽微かつ補助的な作業（清掃・草刈の補助、洗濯物の整理等）	9
その他	22

「話し相手・傾聴」が最も多いという結果に。施設側からは、「レクリエーションを活性化したい」とのご意見もありました。

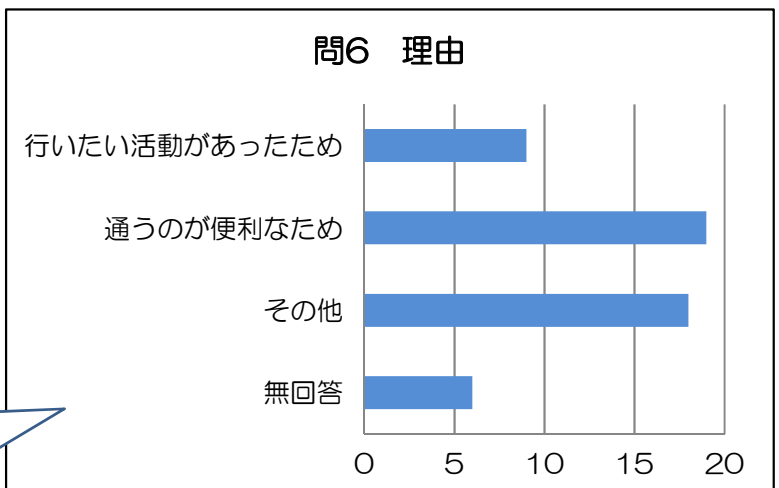


■「その他」の活動内容  
 ・洗濯物の整理      ・利用者へのドライバー支援      など

問6 活動した施設はどこですか。（回答省略）  
 また、その施設を選んだ理由は何ですか。（複数回答）

「理由」	
行いたい活動があったため	9
通うのが便利のため	19
その他	18
無回答	6

「自宅から通いやすい施設」、「登録以前から関わりのある施設」にて活動されている方が多いという結果に。

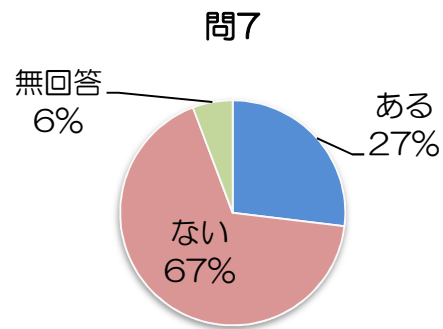


■「その他」の理由  
 ・以前からボランティアを行っている施設のため。      ・ボランティア仲間の誘い。      など

問7 活動する際、何か困ったことや気になったことはありますか。

ある	14人
ない	35人
無回答	3人

「利用者への対応」、「施設側の対応」についてご意見をいただきました。



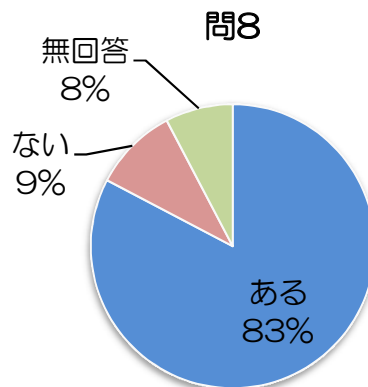
■「具体的な事柄」

- 施設の都合で、2時間半活動した場合でも2時間までがポイントの対象となってしまう。
- エプロン、上履きが必要とのことで、不便。施設で用意してほしい。
- 曜日で施設側の活動が決まっており、都合がつかず、自分の得意分野、やりたい活動が選べない。
- 毎日の生活の中での簡単な仕事なども選択できればと思う。
- 目、耳、足の不自由な方への対応。
- 利用者の話し相手をお願いされたが、拒否が強い方で、お互いに辛かったと思う。
- 利用者の方には、初対面の相手には話したくない方もいらっしゃるので気を使いました。
- 将来的に交通手段の不安がある。 など

問8 活動して良かったことや嬉しかったことはありますか。

ある	43人
ない	5人
無回答	4人

回答者のうち、実際に活動を行った方の8割以上が「良かったこと、嬉しかったこと」があったと回答。「利用者・施設職員からの感謝がやりがいにつながっている」とのご意見を多数いただきました。



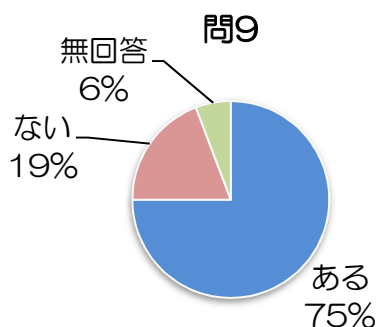
■「具体的な事柄」

- ・利用者の方が訪問を待っていてくださる。
- ・利用者の方に、「あなたがいないとさみしい」と言われた時、とても嬉しかったです。
- ・ドライバーをかけていると「ありがとう」とお礼を言われること。
- ・私達が行くのを楽しみに待っていてくれること。自分達も一緒に元気になります。
- ・訪問中工夫しながら接し、学び、新聞、ニュースで認知症の方に興味を持つことで、母の行動に変化が現れた際に、勉強になりました。
- ・利用者の方は、私たちが行くと喜んでくれます。内容によっては、すごく話すようになる。目が輝いてくる。
- ・参加された利用者の顔が赤くなり、声を出して笑ってくれることに、この上ない充実感をいつも感じている。
- ・歌う、声を出すことで緊張していた雰囲気も次第に解かれ笑顔になっていきます。私もつられて笑顔ももらっています。
- ・私はグループにて、楽器の演奏を数カ所の施設で行っています。利用者の方の笑顔と「また来てね」という声に元気を貰っています。
- ・傾聴活動を実施していますが、元気になっていただいたと実感できています。
- ・利用者の皆さんにとってもよろこんでもらえること。
- ・利用者と同様なじみのため、訪問すると喜んでくれる。
- ・施設の方から必要とされることで張り合いがでる。
- ・施設の方からの「ありがとう」の言葉が生活の一つのリズムとなる。
- ・施設の若いスタッフの方々が楽しそうに働いてられるのは、とても気持ちが良い。
- ・施設の方から温かい言葉又さわやかな挨拶を受け、自分も必要とされてることを実感した。
- ・施設の方、利用者の方から「ありがとう」と言われたとき、嬉しかった。自分は役に立っているという満足感、終わった後のすがすがしい気分が良かった。
- ・部屋の清掃などをした時、職員の方に「慣れてますね、経験あるんですか？」と褒められた。
- ・少しでも施設スタッフの負担（時間等を含む）軽減に役立つ。 など

問9 活動を行うことで、ご自身の体調や心理面に変化がありましたか。また、「ある」を選択した場合、その変化について教えてください。（複数回答）

ある	39人
ない	10人
無回答	3人

回答者のうち、実際に活動を行った方の7割以上がご自身の体調や心理面に変化を感じています。

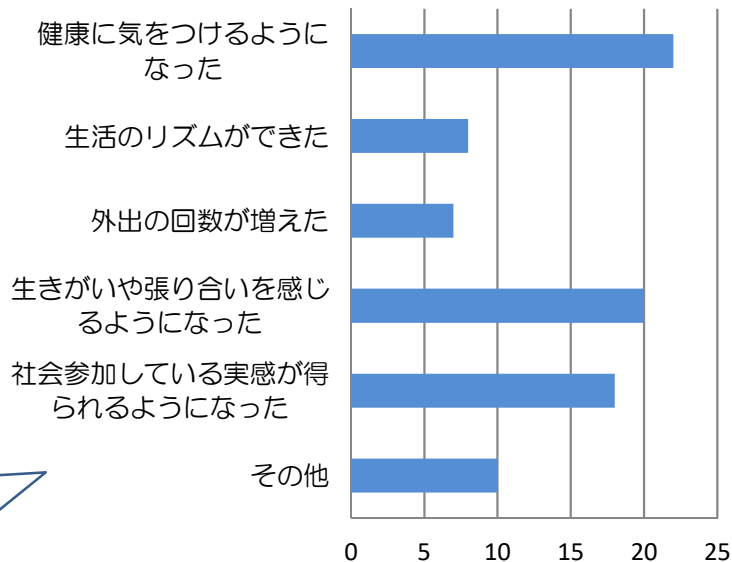


### 「変化」

健康に気をつけるようになった	22
生活のリズムができた	8
外出の回数が増えた	7
生きがいや張り合いを感じるようになった	20
社会参加している実感が得られるようになった	18
その他	10

定期的な活動によって「健康に気をつけるようになった」との回答が多くありました。また、「利用者、施設職員との交流が生きがいや張り合いにつながっている」とのご意見がありました。

### 問9 変化



#### ■「その他」の変化

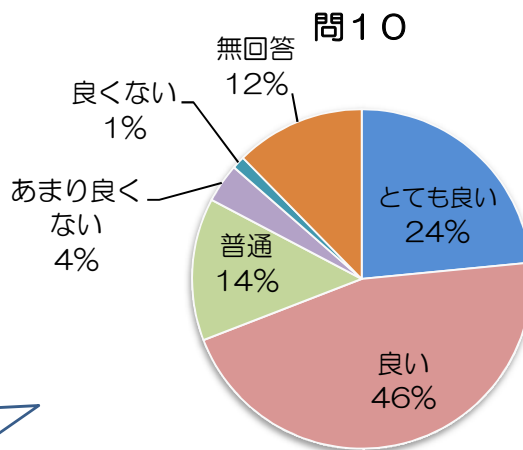
- 責任感が生まれた。
- 施設まで歩いているので良い運動にもなっている。
- ダラダラする休日の少しの時間を有意義に使えた。
- ボランティアグループの方との会話の中で、色々な事を学んでいます。
- 自身の気持ちが優しくなったり感謝する心が育まれた。
- カウンセリングをしている能力を傾聴ボランティアで役立たせる喜びを感じた。
- 傾聴などを通して、自分を見つめ直すことができた。
- 特技の練習をする事で毎日忙しく、充実した日々を送っています。 など



●【問10～問14は、全ての方がお答えください。】

問10 本事業に参加して良かったと思いますか。  
また、その理由は何ですか。

とても良い	19人
良い	37人
普通	11人
あまり良くない	3人
良くない	1人
無回答	10人



回答者の約7割が本事業に対し、「とても良い」、「良い」という肯定的な評価でした。

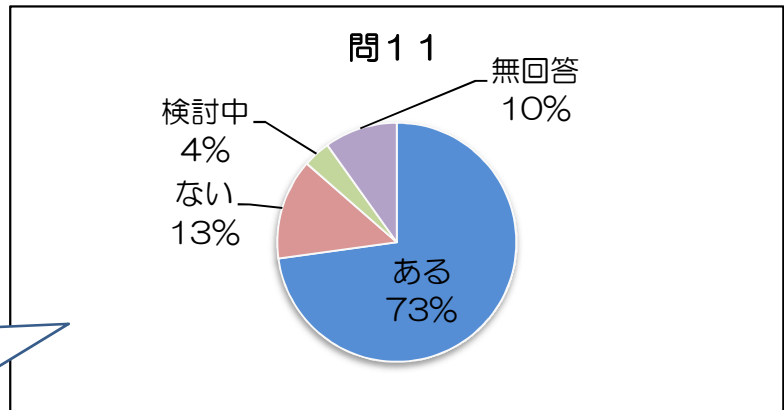
#### ■理由

- ・現在活動しているボランティアの活動日が不規則なため、他のボランティアに参加しにくいですが、本事業は曜日を決めて参加することも可能であり参加しやすい。
- ・介護支援は人とのつながり。自分自身、人とふれあっていたい。
- ・ボランティアに参加したことで、私にも出来たのだと、自身が持つてるようになった。
- ・ボランティアに対する意識を強くすることができた。
- ・社会貢献できる幸せを日々感じています。自分も高齢者であり、健康に留意して生活していきたい。
- ・ボランティアについて、いろいろ考えるきっかけになりました。
- ・利用者とお話する事で色々学ぶ事があるので自分自身も元気になれる。
- ・長い間、介護施設で働いていた。まだ身体も動くのでボランティアとして関わっていきたい。
- ・仲間で楽しく出来ること。勉強にもなります。
- ・地域参加、他者に貢献できることが、とても良いと思っています。
- ・仲間が増えたこと、自分の健康管理も向上した。
- ・未だ活動を行っていませんが、この事業があることで高齢者である私も参加出来るのではと思いました。
- ・本制度の発足説明を聞いて良い仕組みが出来たと素直に喜びました。役務の提供側、受入施設側、利用者側のいずれにとっても利点があります。
- ・高齢者の接し方や介護すべきところや支え方を学んだ。
- ・受入施設が遠く通えない。
- ・喜ばれれば嬉しい。断れれば残念。自分で施設の開拓をするのは辛い。
- ・市の事業目的はわかりませんが説明会を開いて、あとは個人に任せきり。施設によってはボランティアの必要度が低く感じられ、続けていくには意思が強い方でないと難しい。ボランティア同志の交流や施設ごとのまとめり（ボランティアグループとしての）があれば続ける意欲になると思うのですが。それには市が、もう少し力を添えてくださらないと難しいです。メンバーもわからない、まったく一人の活動ですから。



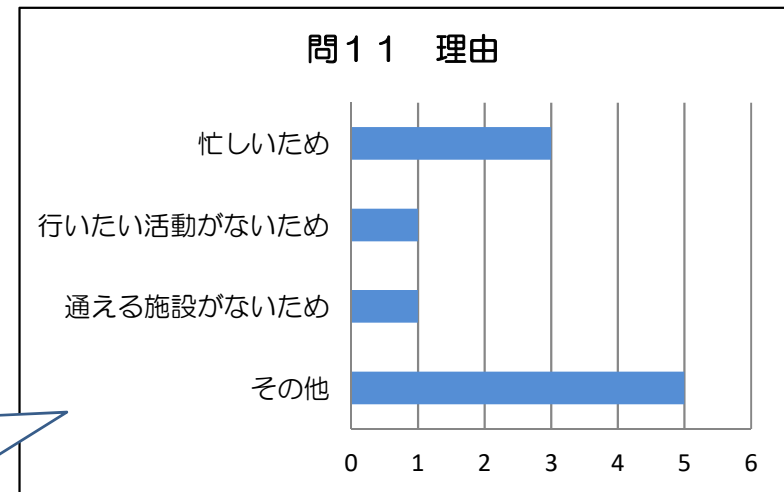
問11 今後、活動に参加する予定はありますか。  
また、「ない」を選択した場合、その理由は何ですか。（複数回答）

ある	59人
ない	11人
検討中	3人
無回答	8人



回答者の約7割が「今後活動に参加する予定がある」と回答。

「理由」	
忙しいため	3
行いたい活動がないため	1
通える施設がないため	1
その他	5



今後も活動を行わない理由としては、「親族の介護等により忙しい」、「自分自身の体調不良」等の理由があがりました。

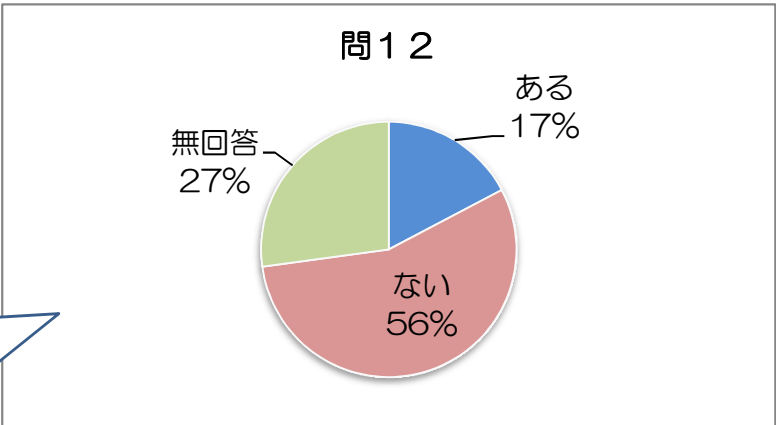
■「その他」の理由

- ・自分自身の体調不良のため。
- ・家族の介護等のため。
- ・車がないと通えない施設が多く気楽に参加出来ない。
- ・他のボランティア活動をしているため。 など

問12 現在の受入施設について、ご意見やご要望はありますか。  
 また、「ある」を選択した場合、内容について教えてください。  
 (複数回答)

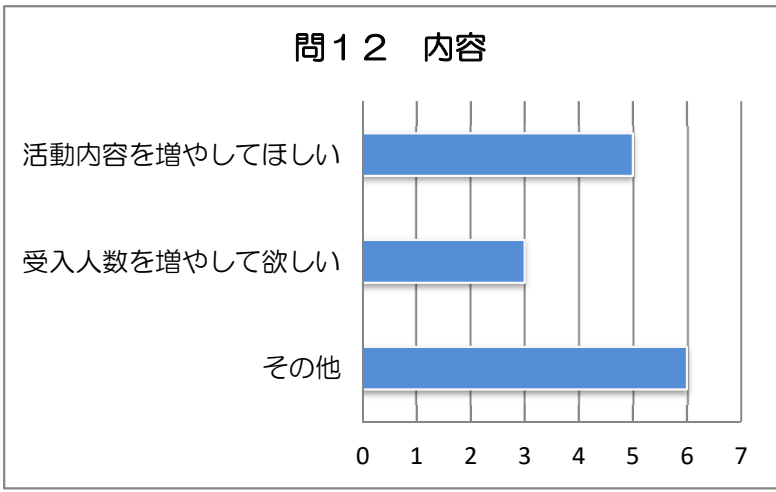
ある	14人
ない	45人
無回答	22人

「ある」と回答した方が17%でした。また、実際に活動していないと回答が難しい質問でもあり、無回答が多くなりました。



「内容」	
活動内容を増やして欲しい	5
受入人数を増やして欲しい	3
その他	6

施設職員の対応に関しては、肯定的な意見がある一方で、「より丁寧な説明」や「活動への積極的な支援体制」を希望するご意見がありました。

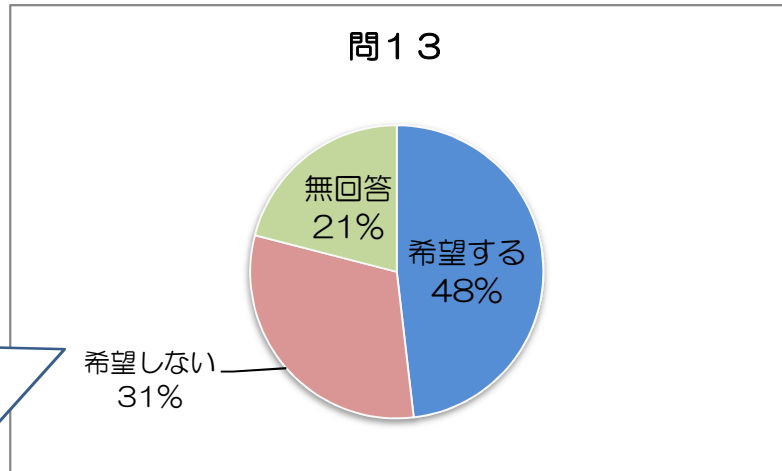


- 「その他」の内容
- ・1人にしないで施設の方も一緒にやってほしい。
  - ・ボランティア経験が初めての人でも気軽に参加出来るような内容にしてほしい。
  - ・事前に施設や実際に活動している内容を見学できれば尚良いと思っています。
  - ・受入施設の職員にボランティアに対する気遣いを感じられます。 など

問13 研修会や交流会の開催について、教えてください。  
また、「希望する」を選択した場合、内容について教えてください。  
(複数回答)

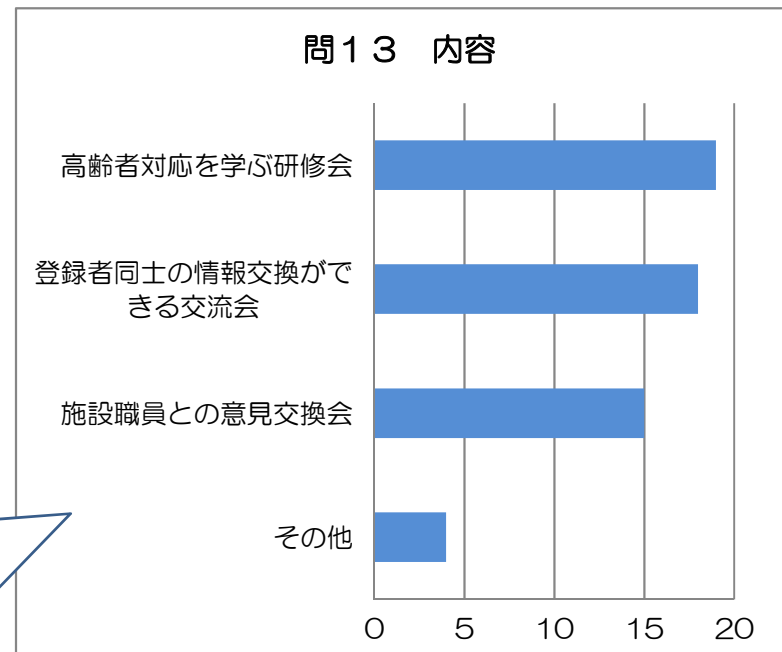
希望する	39人
希望しない	25人
無回答	17人

回答者の約半数から、登録後の研修や交流の機会がほしいとのご要望がありました。先行して、同様の事業を実施している平塚市、小田原市などでは登録後のフォローアップ研修も実施しています。



「内容」	
高齢者対応を学ぶ研修会	19
登録者同士の情報交換ができる交流会	18
施設職員との意見交換会	15
その他	4

研修会や交流会を「希望する」と回答した方からは、「高齢者対応を学ぶ研修会」へのご要望が多くありました。また、登録者同士の情報交換や施設職員との意見交換をする機会についても同程度のご要望がありました。



■「その他」の内容

- ・施設職員が高齢者のボランティア活動についてどのように感じているか聞きたい。
- ・どの施設でどのような活動をどの位の人数、希望しているのか知りたい。
- ・受入施設の見学をしたい。
- ・市として登録したあとの感想・意見を吸い上げて欲しい。

問14 本事業について、ご意見、ご要望はありますか。（自由記載）

<p>受入施設について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受入施設（デイサービス事業所等）を増やしてほしい。</li> <li>・受入施設が多くあれば通いやすく続けやすい。</li> <li>・免許証も返納予定であり、できる限り自宅から近い施設での活動を希望しています。</li> <li>・施設毎に何のボランティアが必要か3～4ヶ月又は6ヶ月に一度程度お知らせいただくとうれしいです。</li> <li>・この施設で何を求めているか分かると他の所にも行ってみようと思う。</li> <li>・活動がしたく施設に連絡したが、断られてしまったことがある。事前にボランティアの受入れ状況が分かれば良い。</li> </ul>
<p>活動内容について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・傾聴ボランティアの勉強をしたので、その知識を生かしていきたい。</li> <li>・施設の行事などにも、もっと参加出来ると良いと思います。</li> <li>・人によってボランティアとして活動したい内容が違うと思うので、その人にあった活動を選べるようにしてほしい。</li> <li>・今の活動方法に加え、ボランティア登録をするときに得意なこと（手芸、フラワーアレンジメント等）やってみたいこと・チャレンジしたいこと（傾聴、付添等）記入する欄があり、必要度が高い施設の方から依頼があるという方法はいかがでしょうか。</li> </ul>
<p>ポイントについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ポイントの現金化がどうか。点数制にし、何かに利用できる等が良いのではないか。</li> <li>・ポイントが無駄にならないよう期間を限定しないで、交換できるようにしてほしい。</li> <li>・活動に慣れた頃には終了となってしまいうので時間（ポイント）数を増やして欲しい。</li> <li>・毎週の為、10月半ば過ぎには手帳のスタンプがいっぱいになりました。もっと早い人もいます。</li> <li>・現金ではなくポイントをストックしておいて、自分が使用したい時、何かに使えるシステムができれば良い。</li> </ul>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアポイントの対象者を65歳以上ではなくもう少し、若い方にも広げてはどうか。（65歳未満でも高齢者施設でボランティアをしている方はいらっしゃるため）</li> <li>・交通費を一部でも負担して欲しい（例えば神奈中バスかなちゃん手形を使えば1回100円で乗れる。その程度）</li> <li>・ボランティアに受け入れるからには何をどんなふうにしてもらうか対応をきっちり詰めて欲しい。この事業を始めた市がもっと施設側とコンタクトをとって活動が続くよう、意義を感じられるよう計らって欲しい。</li> <li>・施設側では、この事業を望んでいるんでしょうか？自分で施設に電話して交渉するのが、ちょっと面倒に思うこともある。</li> <li>・現地的、地域的に見て、最も実施効果のある施策と考えています。</li> <li>・生涯現役で、元気なら少しでも家から外に出て、人と接する機会を得たいと思います。</li> <li>・ポイント制により責任感のようなものを感じ、楽しく活動ができています。また、市の事業であることも意義を感じられる要因となっています。</li> <li>・マイペースで継続していきます。</li> <li>・今現在は、仕事をしているため、活動できることは少ないですが、続けていきたい。</li> </ul>

■おわりに

皆様からのアンケート結果では、伊勢原市介護支援ボランティアポイント事業については、概ね好評をいただいておりますが、「通える施設が少ない」、「施設側の求めている活動や受入状況を知りたい」、「ポイントの上限や有効期間の見直し」といった改善点についてのご意見もいただいております。今後、これらを踏まえ、本事業をより良いものとしていきたいと考えております。

ご協力ありがとうございました。



伊勢原市介護高齢課 地域包括ケア推進係