

## 資料編①

### 事前アンケート調査 調査票



# ボランティア受入に関するアンケート調査

～調査票へのご記入にあたってのお願い～

- (1) 調査票は6ページ、問27まであります。
- (2) 質問によって、(1つだけ○) (該当するものすべてに○) 等の指示がありますので、各質問の指示にそってご回答ください。
- (3) 本アンケートは統計的に処理いたします。ご回答いただいた内容を個別に公表することはありません。
- (4) ご回答頂いた調査票は、お手数ですが、同封致しました返信用封筒(切手不要)に入れて、11月5日(火)までにご投函頂きますようお願い致します(消印有効)。

## ■本調査に関するお問い合わせ先

〒220-8616 神奈川県横浜市西区みなとみらい3-1-1

株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 (担当: 田中・加藤(善))

TEL: 045-225-2372 / FAX: 045-225-2197 / 電子メール: [advanced-link@yokohama-ri.co.jp](mailto:advanced-link@yokohama-ri.co.jp)

## I. 貴施設(貴事業所)について

問1. 貴施設の所在地について教えてください。

所在地	
都道 府県	市区 町村

問2. 貴施設における施設の種類について教えてください。(1つだけ○)

- |                  |               |               |
|------------------|---------------|---------------|
| 1. 介護付有料老人ホーム    | 2. 住宅型有料老人ホーム | 3. 健康型有料老人ホーム |
| 4. サービス付き高齢者向け住宅 | 5. サポートセンター   | 6. その他 ( )    |

問3. 貴施設の運営主体の法人形態について教えてください。(1つだけ○)

- |              |            |         |
|--------------|------------|---------|
| 1. 営利法人      | 2. 社会福祉法人  | 3. 医療法人 |
| 4. 特定非営利活動法人 | 5. その他 ( ) |         |

問4. 貴施設の設立年月について教えてください。

年	月
---	---

問5. 貴施設の定員数および現在の入居者数(2013年9月1日現在)について教えてください。

定員数	入居者数(利用者数)
人	人

## II. 貴施設(貴事業所)の労働力について

問6. 貴施設の職員数(2013年9月1日現在)について教えてください。

合計	正規職員	非正規職員
人	人	人

・正規職員: 雇用している労働者で労働時間に関係なく雇用期間の定めのない者

・非正規職員: (正規職員以外の労働者(契約・嘱託・パート等)

をそれぞれ指します。

問7. 貴施設における、現在の①正規職員および、②非正規職員の過不足感について教えてください。

	現在の職員の過不足感（それぞれ1つだけ○）				
①正規職員	1. 大いに不足	2. 不足	3. 適切	4. 過大	5. 大いに過大
②非正規職員	1. 大いに不足	2. 不足	3. 適切	4. 過大	5. 大いに過大

### Ⅲ. 貴施設（貴事業所）と地域との関わりについて

問8. 貴施設では、地域との関わりについて、実施しているものを教えてください（該当するものすべてに○）

1. 介護保険以外の生活支援サービスを提供している
2. 施設の設定や建物等を地域に開放している
3. 祭り等の地域のイベントに施設として参加している
4. 町内会や自治会等にメンバーとして参加し、日常的な関係づくりを行っている
5. 民生委員や関係機関等とともに地域の見守りネットワークに参加している
6. 他事業所等と連携して、利用者の支援についての手順やマニュアル等を整備している
7. 地域や学校等で介護や健康づくり等に関するセミナー・教室を開催・支援、あるいは職員を派遣している
8. 介護者の集いを開催、あるいは支援している
9. 学生の職場見学や職場体験、実習を受け入れている
10. ボランティアを受け入れている
11. 介護支援や見守りを行うボランティアの育成あるいは、組織化を行っている
12. その他（ ）
13. 特に実施していない

問9. 地域との関わりにより貴施設に生じるメリットについて教えてください。（該当するものすべてに○）

1. 入居者や利用者の地域参加の促進や地域生活の継続につながる
2. 職員の接遇技術の改善やホスピタリティの向上が図られる
3. 入居者・利用者が確保しやすくなる
4. 施設への地域の理解・認識が高まり、施設運営に対して協力が得られる
5. 入居者や利用者の多様なニーズに、制度に関わりなく柔軟に応えられる
6. その他（ ）
7. 特にメリットは感じられない
8. 分からない

### Ⅳ. 貴施設（貴事業所）における課題について

問10. 貴施設における課題を教えてください。（該当するものすべてに○）

1. アクティビティ・活動プログラムの不足
2. スタッフのマンパワー不足
3. 入居者等と地域住民との交流が見られない
4. 地域内における施設の知名度が低い
5. 施設内の雰囲気明るくない
6. 入居者等の生活実態の把握が難しい
7. 施設の稼働率が低い
8. 入居者等の健康状態の維持・改善が難しい
9. 入居者等のサービスニーズの把握が難しい
10. 施設のメンテナンス・環境整備が難しい
11. その他（ ）

問11. 問10で回答した課題の解決・改善のために外部のボランティア等の受け入れを行ったことがありますか。（1つだけ○）

1. 受け入れたことがある
2. 受け入れたことはない（⇒問23へ）



問16. 貴施設では、ボランティアの方を対象に導入時にオリエンテーションや研修を実施していますか。(1つだけ○)

1. 実施している	2. 実施していない
-----------	------------

問17. 貴施設におけるボランティアの方への謝礼の支給状況について教えてください。(1つだけ○)

1. 実費分以下の金額を支給	2. 実費分と同程度の金額を支給	3. 実費分以上最低賃金未満の金額を支給
4. 最低賃金以上の金額を支給	5. 物品を支給	6. ボランティアポイントを支給
7. その他 ( )		8. 謝礼はなし(無償)

問18. 貴施設におけるボランティア保険の加入状況について教えてください。(1つだけ○)

1. ボランティア保険に加入して頂き、保険料は自己負担
2. ボランティア保険に加入して頂き、保険料は施設側が負担
3. ボランティア保険の加入については、施設として関与していない

問19. 貴施設で実施されているボランティア活動について、貴施設にとっての利点を教えてください。(それぞれ1つだけ○)

項目	とてもそう思う	すこしそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない
1. 入居者等の外出機会が増えた	5	4	3	2	1
2. 入居者等の交友関係が広がった	5	4	3	2	1
3. 入居者等の食欲が増した	5	4	3	2	1
4. 入居者等の笑顔が増えた	5	4	3	2	1
5. 入居者等の健康管理意識が高まった	5	4	3	2	1
6. 入居者等が周りの人の健康に気をつけるようになった	5	4	3	2	1
7. 入居者等がからだを動かす機会が増えた	5	4	3	2	1
8. 入居者等が地域の活動に目を向けるようになった	5	4	3	2	1
9. 入居者等がいきがいを感じるようになった	5	4	3	2	1
10. 職員が専門的なケアに集中できるようになった	5	4	3	2	1
11. 職員の全体的な業務負担が軽減された	5	4	3	2	1
12. 施設としての人件費負担が軽減された	5	4	3	2	1
13. 提供できるアクティビティの幅が広がった	5	4	3	2	1
14. 施設の地域内での認知度が高まった	5	4	3	2	1
15. 施設として地域の課題に対する問題意識が高まった	5	4	3	2	1
16. 入居者等の生活課題の把握ができるようになった	5	4	3	2	1

問20. 問19に記載したもの以外に、ボランティアを受け入れることにより得られたメリットがありましたら教えてください。(自由回答)

問21. 貴施設でボランティアの方の貢献や活動に対する評価を教えてください。(1つだけ○)

1. 満足	2. やや満足	3. どちらとも言えない
4. やや不満	5. 不満	

問22. 問21で「4. やや不満」あるいは「5. 不満」と回答した方について、その理由を記入してください。

**以下、ボランティアの受入実績の有無に関わらず、ご回答ください。**

問23. 貴施設における今後のボランティアの受入意向について教えてください。(該当するものすべてに○)

1. 受け入れたい	2. 場合によっては受け入れたい	3. どちらとも言えない
4. あまり受け入れたくない	5. 受け入れたくない	

問24. 問23で「1. 受け入れたい」「2. 場合によっては受け入れたい」と回答した方にお伺いします。どのような活動を受け入れたいと思いますか。(該当するものすべてに○)

1. レクリエーションの指導・補助	2. 施設や在宅の高齢者の話し相手
3. 施設の行事の手伝い	4. 外出・通院の補助
5. 食事介助の補助	6. 整髪、入浴、からだ拭きの補助等
7. 上膳・配膳・下膳の補助	8. 洗濯や洗濯物の整理等
9. 清掃	10. 施設等への送迎の補助等
11. 配食・会食の相手・補助	12. 衣類の整理や身だしなみの手伝い
13. 買い物支援	14. 見守り
15. 市民後見人としての活動	16. 健康・体力づくりの補助
17. その他 ( )	

問25. 貴施設でボランティアの受け入れを行う際の課題について教えてください。(該当するものすべてに○)

1. ボランティア人数を集めることが難しい	2. ボランティアに任す業務の切り出しが難しい
3. 労務管理を行うことが難しい	4. ボランティアの質の確保が難しい
5. ボランティアに支払う報酬の負担が難しい	6. 利用者・入居者からの信頼を得ることが難しい
7. ボランティアを確保する方法が分からない	8. 職員との人間関係を構築することが難しい
9. ボランティア団体に関する情報がない	10. 安全面や衛生面の管理が難しい
11. ボランティアに対する入居者のニーズがない	12. ボランティアに対する職員のニーズがない
13. 入居者等の家族から理解を得ることが難しい	14. プライバシーや個人情報の保護が難しい
15. その他 ( )	16. 特に課題は無い

問26. 貴施設でボランティアを受け入れやすくするために必要な支援について教えてください。(該当するものすべてに○)

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. 施設側のニーズとのマッチングの仕組みの構築 | 2. ボランティア団体に関する情報の提供     |
| 3. ボランティア受け入れマニュアルの提供    | 4. ボランティア受け入れに関する相談窓口の設置 |
| 5. ボランティアにお願いする業務の切り出し   | 6. ボランティア受け入れの成功事例の紹介    |
| 7. ボランティア団体に対する公的な認証     | 8. その他 ( )               |
| 9. 特に必要な支援はない            |                          |

問27. 今後、ボランティアが社会的に浸透するために必要と考えることについて教えてください。(自由回答)

--

以下、調査結果に関するご連絡をご希望される方は、貴施設名とご住所、ご回答者様のお名前をご記入ください。また、今回の調査結果は、ぱんぷきん株式会社のホームページで来年度の早い段階で公開する予定です。

貴施設名	
ご住所	
ご回答者様のお名前	

※本回答結果につきましては、統計的処理を行った上でモデル事業および報告書作成に活用をいたします。個人が個々の施設名が特定されることはありません。

調査は以上で終了です。お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。



# 地域包括支援センター向けボランティア受入に関する調査

～調査票へのご記入にあたってのお願い～

- (1) 調査票は4ページ、問8まであります。
- (2) 質問によって、(1つだけ○) (該当するものすべてに○) 等の指示がありますので、各質問の指示にそってご回答ください。
- (3) 本アンケートは統計的に処理いたします。ご回答いただいた内容を個別に公表することはありません。
- (4) ご回答頂いた調査票は、お手数ですが、同封致しました返信用封筒(切手不要)に入れて、11月5日(火)までにご投函頂きますようお願い致します(消印有効)。

## ■本調査に関するお問い合わせ先

〒220-8616 神奈川県横浜市西区みなとみらい3-1-1

株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 (担当: 田中・加藤 (善))

TEL: 045-225-2372 / FAX: 045-225-2197 / 電子メール: [advanced-link@yokohama-ri.co.jp](mailto:advanced-link@yokohama-ri.co.jp)

## I. 貴センターについて

問1. 貴センターの所在地について教えてください。

所在地	
都道 府県	市区 町村

問2. 貴センターの設置主体を教えてください。(1つだけ○)

- |              |                  |            |              |
|--------------|------------------|------------|--------------|
| 1. 市区町村 (直営) | 2. 社会福祉法人 (社協除く) | 3. 社会福祉協議会 | 4. 社団法人      |
| 5. 医療法人      | 6. 財団法人          | 7. 営利法人    | 8. 特定非営利活動法人 |
| 9. その他 ( )   |                  |            |              |

問3. 貴センターが設立した年月について教えてください。

年	月
---	---

問4. 貴センターが活動を行う日常生活圏域の①65歳以上の高齢者人口数および、②要介護者数(入手可能な直近の値)を教えてください。

①65歳以上の高齢者人口数	②要介護者数
人	人

## II. 貴センター(貴事業所)の活動について

問5. 以下、①～⑧まで、貴センターにおける相談内容および住民活動やボランティア等によるサービスの紹介状況についてお伺いします。

① 2012年度の相談件数 :

件
---

② 昨年度と比較しての動向（1つだけ○）

- |           |           |            |
|-----------|-----------|------------|
| 1. 非常に増えた | 2. 少し増えた  | 3. ほぼ変わらない |
| 4. 少し減った  | 5. 大きく減った |            |

③ 相談内容について（特に多かったものについて3つまで○）

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. 成年後見に関する相談             | 2. 虐待に関する相談              |
| 3. 多重債務や経済的被害に関する相談       | 4. 精神障害・アルコール依存症に関する相談   |
| 5. 医療や薬等に関する相談            | 6. 健康に関する相談              |
| 7. 認知症に関する相談              | 8. 施設入所希望に関する相談          |
| 9. 事業所や施設への苦情に関する相談       | 10. 介護保険制度の利用・申請代行に関する相談 |
| 11. 日常生活の困りごとに関する相談（掃除など） | 12. 緊急時の対応に関する相談         |
| 13. その他（                  | ）                        |

④ ③で示した相談内容の中で住民活動やボランティア団体などによるサービス（※）の活用が解決につながると考えられるケースはどの程度ありますか。（1つだけ○）

- |          |           |              |
|----------|-----------|--------------|
| 1. 非常に多い | 2. 多い     | 3. どちらともいえない |
| 4. 少ない   | 5. ほとんどない |              |

（※）住民活動やボランティア団体などによるサービスとは、NPO やボランティア団体、町内会、老人クラブ、民間企業などが、高齢者や家族を対象に行うサービスで、有償、または無償で行われる介護保険を利用しないサービスを指します。

例）健康体操などのアクティビティ、見守り、移動支援（通院含む）、傾聴、家事代行、配食など。

⑤ 過去1年間において、相談者に対して住民活動やNPO法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスの活用を紹介したケースがありますか。（1つだけ○）

- |              |                |
|--------------|----------------|
| 1. ある（⇒⑦以降へ） | 2. ない（⇒⑥を経て⑧へ） |
|--------------|----------------|

⑥ ⑤で「ない」と回答された方に対して、その理由を教えてください。（該当するものすべてに○）

- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. 近隣地域に該当するサービス提供者がない    | 2. 地域内の当該サービスの提供者を知らない  |
| 3. そもそも当該サービスの活用を考えたことがない | 4. 相談者からのニーズがない         |
| 5. 当該サービスの質に不安がある         | 6. 当該サービスの活用が適切な相談内容がない |
| 7. その他（                   | ）                       |

⑦ ⑤で「ある」と回答された方に対して、サービス提供団体を紹介する際に重視するポイントを教えてください。（該当するものすべてに○）

- |              |                  |                 |
|--------------|------------------|-----------------|
| 1. 提供団体の活動年数 | 2. 提供団体の活動規模     | 3. 提供団体の法人格     |
| 4. 提供団体の財産基盤 | 5. 提供団体の抱える専門職の数 | 6. サービス提供までの迅速さ |
| 7. 活動リーダーの人柄 | 8. サービス利用時の費用    | 9. 提供サービスの多様さ   |
| 10. その他（     | ）                |                 |
| 11. 特になし     |                  |                 |

⑧ 貴センターが活動を行う日常生活圏域において今後必要になると考えられる、住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスの内容を教えてください。(該当するものすべてに○)

1. 見守り・安否確認	2. 配食・会食	3. 移動支援（通院支援含む）
4. 第三者後見	5. ピアカウンセリング・傾聴	6. 家事代行・家事援助
7. 家族等のレスパイト	8. 緊急時要援護者支援	9. 社会・地域参加支援
10. レクリエーションの支援や補助	11. その他（	）
12. 特になし		

2025 年の地域包括ケアシステムの実現に向けて、住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスを活用し、高齢者の生活を支えていくことが必要になると言われています。

このことを踏まえて、以下の設問にお答えください。

問 6. 住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスに対するお考えについて、以下の設問にお答えください（それぞれ 1 つだけ○）

項 目	とてもそう思う	すこしそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない
1. 当該サービスの担い手は営利・非営利を問わず多様な方がよい	5	4	3	2	1
2. 当該サービスの従事者には、公的な資格の有無を問わず多様な担い手が参画するべきだ	5	4	3	2	1
3. 当該サービスの提供主体は、活動の継続に必要な収益を確保するべきだ	5	4	3	2	1
4. 当該サービスは、介護保険サービスなどとともにケアプランに一体的に盛り込むべきだ	5	4	3	2	1
5. 当該サービスの担い手には地域の元気高齢者を活用した方がよい	5	4	3	2	1
6. 当該サービスの担い手には地域の若年層を活用した方がよい	5	4	3	2	1
7. 当該サービスの活用は、地域包括ケアシステムの実現に向けて不可欠である	5	4	3	2	1

問 7. 今後の地域包括ケアシステムの実現に向けて、貴センターの活動地域における住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスの重要性に対する認識、課題等についてご意見をお聞かせください。

問 8. 今後、貴センターに寄せられた相談や問題への対応策として、住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスを紹介したいと思いますか。（1 つだけ○）

1. 紹介したい	2. 機会があれば紹介したい	3. どちらとも言えない
4. あまり紹介したいとは思わない	5. 紹介したいとは思わない	

以下、調査結果に関するご連絡をご希望される方は、貴施設名とご住所、ご回答者様のお名前をご記入ください。  
また、今回の調査結果は、ぱんぷきん株式会社のホームページで来年度の早い段階で公開する予定です。

貴施設名	
ご住所	
ご回答者様のお名前	

※本回答結果につきましては、統計的処理を行った上でモデル事業および報告書作成に活用をいたします。  
個人が個々の施設名が特定されることはありません。

調査は以上で終了です。お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。