

社会福祉法人若山会

「福祉サービス相談委員会」

平成 12 年 6 月「社会福祉法」の制定に伴い、「社会福祉事業の経営者による苦情解決」が規定され、当法人でも、制度開始当初より、「福祉サービス相談委員会」を設置し、皆様方からの苦情や、ご意見・ご要望に添うよう、そして満足していただけるようなサービス提供に尽力している所です。

令和 7 年度（R7.4.1～R8.3.31）まで、皆様方から出されましたご意見・ご要望に対する回答を書いていますので、ご高覧下さい。

今後とも職員一丸となって、皆様方から信頼され、愛される社会福祉法人へと発展していけるように、努力をしていきたいと思っておりますので、何卒よろしくお願いいたします。



みんなの「生きる」を
社会福祉法人



ご意見箱の意見に関する回答について

いつも施設をご利用いただき、誠にありがとうございます。また、この度は、施設に対する貴重なご意見をありがとうございます。遅くなりましたが、以下にご意見内容と、それに対する、回答を書いてありますので、ご高覧下さい。

今後とも、皆様方からいただきましたご意見などに、職員一同誠心誠意対応をし、満足していただけるサービスの提供を目指しますので、ご指導・助言の程よろしく願いいたします。

【ご意見等及び回答】

①難聴の為、いろいろとご迷惑をおかけしていると思います。今後ともよろしくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。ご迷惑などおかけしておりませんので、また何かありましたら気軽に職員へお声かけください。こちらこそ、今後共よろしく願いいたします。

②意見・要望はありません。妻に対する介護に感謝の一言です。ありがとうございます。面会も毎日出来るのでありがたいです。

⇒いつも大変お世話になっております。こちらこそ、今後共よろしく願いいたします。

③いつもお世話になっております。若葉苑の職員の皆様には各々の職務を心をこめて果たしておられるなあと感じています。組織として一人ひとりが自分の責任を理解しているからこそその姿でしょう。ありがとうございます。

⇒いつも大変お世話になっております。温かいお言葉大変ありがとうございます。今後共よろしくお願い致します。

④いつも大変お世話になっております。母は年々認知が進んで、介護面で負担をかける事が多いと思いますが、母の安心した明るい表情を見て安心して生活できていると思えます。これから増々皆様の負担が増すと思いますがよろしくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。今後共お母様が明るく安心して過ごしていただけるように職員一丸となって支援をしていきたいと思っております。今後共よろしくお願い致します。

⑤いつも母が大変お世話になっております。面会したくても、感染者がいるためにできない際に写真や動画をとってくださり、様子を知ることができてうれしかったです。ありがとうございました。

⇒いつも大変お世話になっております。感染症対策へのご理解やご協力大変ありがとうございます。今後共よろしくお願い致します。

⑥今年〇月〇日入所致しました。〇〇の弟です。〇ヶ月が過ぎましたが、兄より不満なく満足していると連絡を受けています。肢体が不自由の兄の為スタッフの皆様へご迷惑をお掛けいたしますがよろしくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。今後共よろしくお願い致します。

⑦大変お世話になっております。面会にて父の元気な姿に接し、施設の皆様のご支援に深く感謝申し上げます。

何かとご迷惑をお掛け致しますが、今後とも宜しくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。迷惑等かけていませんので、今後共よろしくお願い致します。

⑧いつも良くしていただいてありがとうございます。手のツメ、足のツメを良くみて切っていただけるとありがたいです。髪の毛も切っていただけるとありがたいです。こんごともよろしく願いいいたします。

⇒いつも大変お世話になっております。爪切り、散髪の件、大変申し訳ありません。今一度、職員へ伝え、周知徹底をしていきたいと思えます。面会等に来られた際に、気軽に職員へお声かけの程、引き続きよろしくお願い致します。今後共よろしくお願い致します。

⑨大変お世話になっております。先日は母の誕生日に百歳のお祝いを催していただきありがとうございました。母も大変喜んでおり、いただいた服をうれしそうに見せてくれました。今後共よろしくお願い致します。意見・要望等は特にございません。

⇒いつも大変お世話になっております。百歳大変おめでとうございました。今後共よろしく願いい致します。

⑩環境も職員の皆さんの接遇も、とても良く、親子共々感謝しています。今の所自分でできる事が多いですが、徐々にできない事が増えてくると思いますが、お世話になります、よろしく願いいいたします。

⇒いつも大変お世話になっています。今後共よろしくお願い致します。

⑪母がいつも大変お世話になってます。職員の皆様とても温かく、よくして下さり本当に感謝しかありません。有り難うございます。今後ともどうぞよろしく願いい致します。

⇒温かいお言葉ありがとうございます。今後共よろしく願いい致します。

⑫ホームと主治医の連携が良く、私自身の月に一度の診断で母の状況を知らせてもらっています。入所して9年が過ぎました。最低10年、来年の9月まではお世話になりたいものです。よろしく願いい致します。

⇒いつも大変お世話になっています。今後共よろしく願いい致します。

⑬いつも母がお世話になりましたありがとうございます。時々体調くずしてご迷惑かけ申し訳ありません。

今後ともよろしく願います。

⇒いつも大変お世話になっています。今後共よろしく願致します。

⑭母が大変お世話になっております。面会に行くと母からここはゆっくりあり居心地が良く職員の皆様にやさしく接して頂き食事美味しく良く眠れると聞いています。職員の皆様方には感謝の気持ちでいっぱいです。

今後とも何卒よろしく願致します。

⇒いつも大変お世話になっています。今後共よろしく願致します。

⑮面会に行くと母の状況等を介護士さんにいろいろ知らせてもらえるので安心して介護をお願いしています。逆に家族への要望があればお聞かせください。

⇒いつも大変お世話になっています。今後共よろしく願致します。

⑯いつも行き届いたお世話をしていただき感謝しています。安心してお願いできています。今後もよろしく願います。

⇒いつも大変お世話になっています。今後共よろしく願致します。

⑰いつも母がお世話になりヘルパーさん、ケアマネジャーさんはじめみなさんにとっても感謝しています。入所して母も最初は、行きたくないと言っていました。みなさまが良くしてもらっているので母も居心地が良いのでしょうか。みなさまのご苦勞心身へのご負担ははかり知れないものと思います。本当にありがとうございます。これからもよろしく願いたします。

⇒いつも大変お世話になっています。今後共よろしく願致します。

⑱面会時に手作りの食べ物をたべさせてあげたいのですが、検討していただけないでしょうか。食中毒の事もあるでしょうが、当日作った物・スタッフが確認する等決まり事をして下さっても構いません。いつか口から食べれなくなる時が来ると思うので、口から食べれる時に食べさせてあげたいです。

⇒いつも大変お世話になっています。貴重なご意見を大変ありがとうございます。

現在、食べ物・飲み物の差し入れの件につきましては、令和3年5月1日以降、皆様へお願いしている通りとなっていますのでご理解をいただければと思います。施設として今後の検討課題とさせていただきます。

⑲体調、良く見ていただいて、感謝しています。変化や異常の時には、きちんと連絡をしていただけて安心できます。これからも、よろしく願います。

⇒いつも大変お世話になっています。今後共よろしくお願い致します。

⑳常日頃から手厚い介護をしていただきありがとうございます。ノーリフティング介護や口腔ケア等の取り組みにおいて、各団体から各賞を受けられ、入所者やそこで働く職員の方々にために頑張っていただいている姿勢に頭が下がります。今後ともよろしく願いいたします。

⇒いつも大変お世話になっています。温かいお言葉大変ありがとうございます。今後共よろしくお願い致します。

令和7年10月15日
特別養護老人ホーム 若葉苑
特別養護老人ホーム 若葉苑ユニット型
施設長 原田 禎二

【ご意見等及び回答】

①いつも母が大変お世話になっております。日々の生活の中でどんな些細な事にも気付いて下さり、出来る限り本人の希望に添うようにサポートして頂いているので、母が安心して過ごせています。身の回りのお世話をして下さっている担当のスタッフの方、病院への送迎をお願いしている担当の方、電話での対応をして頂いている事務の方々など、あらゆる方面からお世話になっております。心のこもった対応に頭が下がる思いです。感謝の気持ちと共に、今後とも宜しく願い申し上げます。

⇒いつも大変お世話になっております。温かいお言葉、大変ありがとうございます。今後ともお母様が、施設生活を穏やかに元気に過ごしていただけるよう職員一丸となって支援をさせていただきます。こちらこそ今後とも何卒宜しくお願い致します。

②いつも大変お世話になっています。訪問歯科、病院への行き帰り、車を出してもらったりと大変助かっています。皆さんが明るく接して下さり、母の明るい表情を見て安心しています。今まで同様、今後とも宜しく願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

③大変お世話になっております。4,5日おきに面会に行かせて戴いておりますが、本人も居心地よいので、帰りたいと一度も言いません。それだけ居心地のよいご支援をいただいているあかしだと思っています。長くお世話になっていますが、家族に対して「こうしてほしい」ということがございましたら遠慮なく伝えて下さいませ。1つだけ不思議なことがあります。それは置時計をテレビの前に置いて帰るのですが面会の度に紛失しています。主人も「知らぬ間になくなる」というだけで、特に不満は言いません。私が名前を書いておかなかったのが悪かったと反省しています。もう何個届けたか…忘れました。あきれんばかりです。度々おじゃまして申し訳ございません。これからもよろしく願いいたします。

⇒いつも大変お世話になっております。置時計の件、今一度確認をさせていただきます。尚、大変お手数をおかけしますが、面会の際に、持参された場合は職員へお声かけいただけると、大変助か

ります。今後とも何卒よろしくお願い致します。

- ④日々、心からの介護、医療に感謝いたします。やさしく声かけしながらお世話していただく場面を目にして施設の理念が行き届いていることを感じます。今後とも宜しくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

- ⑤母がいつもお世話になり感謝しております。面会した時、肌つやも良く、しっかり食事がとれているんだらうなと感じました。また、会話はかみ合わないものの、時々こちらの言葉かけに適した返答が返ってくることもあり、スタッフの方とのコミュニケーションも取れているのだらうなと思われました。一つ気になった点としては、口の周りに食べたもののあとが残っていましたので、お忙しいところ大変かと思いますが、拭いていただけると有難いです。今後ともよろしくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。口の周りに食べたもののあとが残っており、大変申し訳ありませんでした。職員へ整容面などの周知徹底を再度させていただきます。気になった点を記入していただき大変ありがとうございました。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

- ⑥入居依頼半年が過ぎましたが、兄も施設の方々が良くして下さるとの事で大変気にいっているようです。弟として感謝しております。

⇒いつも大変お世話になっております。今後ともお兄様に満足していただけるよう、支援をさせていただきますので、また何かございましたら、お声かけください。何卒よろしくお願い致します。

- ⑦いつもお世話になります。面会に行くたび、母の笑顔あります。落ち着いて過ごせているんだらうと安心しています。これからもよろしく願います。

⇒いつも大変お世話になっております。今後ともお母様が笑顔で過ごせていただけるよう、支援をさせていただきますので、また何かございましたら、お声かけください。何卒よろしくお願い致します。

- ⑧父が大変お世話になっております。特に意見はございません。面会も比較的自由に行えて助かっています。高齢な父ですが顔いろも良く何とか会話もできており安心しております。これもひとえに若葉苑の皆様方のご支援のおかげと感謝に堪えません。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。温かいお言葉大変ありがとうございます。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

- ⑨職員の方には、いつもやさしく明るく接していただき、とても感謝しています。他の施設等の話を聞くにつけ、若葉苑さんの面会に対する方針にありがたく思っています。(他の施設は面会規制が多い)これからもお世話になりますがよろしく願います。

⇒いつも大変お世話になっております。面会に関しては、引き続きご理解・ご協力の程何卒よろしくお願い致します。

⑩いつもお世話になっています。なかなか面会に行けず父には寂しい想いをさせていると思いますが、スタッフの皆様のおかげで安心してお願いできています。何か必要な物等ありましたら、いつでもご連絡ください。今後ともよろしくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑪いつも父がお世話になっております。父が毎日快適に過ごすことが出来ているのは若葉苑のスタッフのきめ細かなケアのおかげです。ありがとうございます。今後とも末永くよろしく申し上げます。

⇒いつも大変お世話になっております。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑫お世話になっております。意見・要望は特にございません。これからもよろしくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑬お世話になっています。安心して入居させていただいております。今後ともよろしくお願いたします。

⇒いつも大変お世話になっております。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑭職員・スタッフの方々日頃より大変お世話になり感謝しております。御迷惑をおかけしている事と思いますが、今後とも宜しくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。御迷惑などおかけしていませんので、何かありましたら、職員へお声かけください。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑮いつもお世話になります。昨年12月に入所したばかりですが、なにかあればすぐに対応して頂いています。食事がおいしいようで、面会時に食事の話を良くしてくれます。介護が必要なことが多いですが今後とも宜しく申し上げます。

⇒いつも大変お世話になっております。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑯母が大変お世話になっております。持病や認知症がありご迷惑をおかけしておりますが、職員皆様のお陰で母は穏やかに過ごす事が出来ており感謝の気持ちで一杯です。今後とも宜しくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。御迷惑などおかけしていませんので、何かありましたら、職員へお声かけください。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑰以前の様に動けなくなり、食欲もなくなって痩せていく母を見るのはつらい事です。職員さんの御苦労もいかに存じます。本当にありがとうございます。一日でも長く生きてくれる事を願いつつ、母にしてみればつらい事なのかも知れませんが、どうかもう少し、いえもうしばらく母の顔を見ていたらと思います。

⇒いつも大変お世話になっております。お母様が少しでも長く施設生活を過ごしていただけるよう

に、職員一丸となって、引き続き支援をさせていただきますので、また何かありましたら職員へお声かけください。

今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑱いつも母がお世話になっており、ありがとうございます。母はコミュニケーションが苦手なところがあり、何かとご迷惑をおかけしているのではないかと案じております。何かございましたときなどはご連絡をいただけますので私どもも安心しております。今後とも何とぞよろしくお願い申し上げます

⇒いつも大変お世話になっております。御迷惑などおかけしていませんので、何かありましたら、職員へお声かけください。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑲いつもお世話になります。面会の時間を長くしていただき、ゆっくり会うことが出来るのでたいへんありがたく思っております。朝起きて、1枚羽織っていただきます様をお願いします。母が「寒い」と言っていましたので、どうかお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。お母様に「寒い」思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。

以後、「寒い」思いをしないよう、職員の方へ周知徹底をさせていただきます。

今後とも何卒よろしくお願い致します。

⑳いつも母が大変お世話になっております。母の認知症が進み介護の際ご迷惑をおかけしてるかと思えます。今後ともよろしくお願い致します。

⇒いつも大変お世話になっております。御迷惑などおかけしていませんので、何かありましたら、職員へお声かけください。こちらこそ、今後とも何卒よろしくお願い致します。

㉑高齢に認知という壁から20年。持病もあり自分では収められない状態となり、お世話になり始めて11年余り。職員皆様の手厚い介護・看護のお陰で99歳の今日まで穏やかに過ごさせていただいている事に感謝するばかりです。皆様のご健康と利用者様の平安を祈ります。

⇒いつも大変お世話になっております。温かいお言葉、大変ありがとうございます。今後とも、職員一丸となって支援をさせていただきますので、何かありましたら、お声かけください。よろしくお願い致します。

令和8年3月1日
特別養護老人ホーム 若葉苑
特別養護老人ホーム 若葉苑ユニット型
施設長 原田 禎二

【ご意見等】

いつも母がお世話になっております。

安心して母をお任せできるお陰で私達家族も生活できています。母も穏やかに毎日過ごせている事感謝しております。いつも急なお願いで申し訳ございません。大変な「お仕事だと思いますが今後ともどうぞ宜しくお願い致します。ありがとうございます。

R8. 2. 25

【回答】

いつも施設・事業所の運営に多大なるご理解・ご協力をいただき大変ありがとうございます。今後とも、お母様が穏やかに過ごしていただける様、サービス提供をさせていただきたいと思えます。

こちらこそ今後ともどうぞ宜しくお願い致します。

令和8年3月13日
社会福祉法人 若山会
理事長 千島慶子