

川越はなれ が紡ぐ

ご入居者とご家族様の「絆」にまつわるエピソード

～川越はなれ コンシェルジュサービスが紡ぐ「絆」まとめ～ *ご入居者やご家族様からいただきました、実際の声やご意見を紹介しています。
また、文章は紙面の関係上、一部掲載用に要約等をしている箇所がございます。

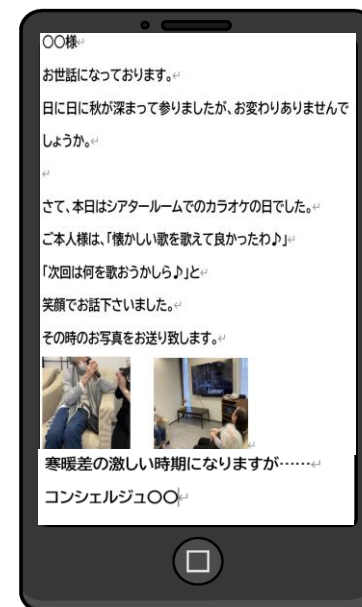
【絆その①】 「心はいつもそばに」 サービス：ご入居者の日々の生活やイベントへのご参加の様子のお写真等をメール等でご家族様にお届けしています。

ご利用率：ご入居者ご家族様の延べ**56%***が利用されている、大人気のサービスです！ *過去利用歴のあるお客様割合

お客様の声

- ・電話した時や会った時に、話題にできそうで、日々の嬉しいこと・楽しいことを共有いただいております。とてもありがたいです。
- ・安心したり、喜んだりしてもらえると、頂いているメール配信を他の親族に転送したいです。
- ・たくさんの利用者がいる中での新しい試みは大変だとは思いますが、家族としてはとてもありがたいため。今後も長く続けて頂ければ嬉しいです。

※掲載しているお写真はご入居者のお写真となりますが、イメージとなります。



【絆その②】 「悠々自適な自分時間」 カフェサービス：ホームのご友人や職員と家族のように過ごし、ホッと一息つけるカフェスペースをご提供

ご利用率：ご入居者の延べ**64%***がご利用されている、大人気のサービスです！ *過去利用歴のあるお客様割合

お客様の声：

- ・ホームの中でいちばんお気に入りの場所です。まるで外の喫茶店で友人とお茶を楽しんでいるようで楽しい時間を過ごせます。
- ・一人でゆっくりしたい時は、窓際の席に座ってお気に入りの雑誌を眺めています。
- ・スタッフの方が私がコーヒーより紅茶を好むことを覚えていて、「いつもの」と言って紅茶を淹れてくれる贅沢なやり取りがとても気に入っています。



※掲載しているお写真はご入居者のお写真となりますが、イメージとなります。

～川越はなれ コンシェルジュサービスが紡ぐ「絆」まとめ～

【絆その③】 「一人でも大人数でも鑑賞・お食事・パーティー」：大きなシアタールームやカフェスペースを贅沢にご利用頂けます（予約制）

ご利用状況：特に毎週土日のご予約が集中する人気のサービスです！

お客様の声：

- ・誕生日のお祝いを「人気店のケーキ」でしていただけると聞き、カフェスペースを利用しました。持ち込みもOKなのでとても嬉しいです。
- ・今度は焼肉パーティーを計画中で、コンシェルジュさんと相談しながらワクワクしています。
- ・孫の結婚式が遠方で直接参加できなかったのですが、シアタールームを借りて親族がビデオを見せてくれました。大画面での迫力があり親族と一緒に話しながら観ていると、まるで結婚式に参加しているような気持ちになり、自然と嬉し涙が溢れてきました。



【絆その④】 外部のプロ講師による「本格的なレクリエーション」に大満足！ 週2回、音楽・体操・工作のレクリエーションを開催！

ご利用率：ご入居者の延べ80%*がご利用されている、大人気のサービスです！ *過去利用歴のあるお客様割合

お客様の声：

- ・音楽レクでは昔の懐かしい曲を聴けるし、本人も歌が好きなので大変喜んでます。
- ・昼間に暇を持て余してしまうのではないかと不安でしたが、外部講師の方による体操などがあり家族としてもいきいきと過ごしている本人を見られて嬉しいです。
- ・工作レクは少人数制のため、ほぼマンツーマンに近い状態で、講師の方が教えて下さり、周りの方に気を遣わずに楽しむことが出来て大変満足しています。



【絆その⑤】 ご入居者が主役！大切な思い出をお手元にお届けする「パーソナルアルバム」のご提供も始まっています

ご入居者が主役！大切な思い出をお手元にお届けする「パーソナルアルバム」のサービスが始まりました。

日々の暮らしを写メールでお届けするサービスがさらに発展し、思い出をアルバムにまとめてお届けします。

※材料費など、一部有料のものもございます。

※掲載しているお写真はご入居者のお写真となりますが、イメージとなります。

～お客様の声「私にとって、コンシェルジュは欠かせない存在です」～

（ご入居者の声）

- ・ 職員の方には遠慮してしまうことも、コンシェルジュには素直に話すことができます。
- ・ 関係性が深まることで、本音や願いを口にできるようになり、生活への満足が高まったと感じています。

（ご家族様の声）

- ・ コンシェルジュが日々の生活の様子を写真付きメールで配信してくれ、本人の様子を教えてくれるので、面会時に話題が豊富になり、また、安心して生活を任せることができます。
- ・ コンシェルジュは、家族・入居者・職員の間をつなぐ橋渡しの役割を果たしてくれています。

（ご入居者・ご家族様共通の声）

- ・ 介護職員とは異なり「おもてなし」の視点から、ワンランク上のお客様として丁寧に対応してもらえることが嬉しいです。



※掲載しているお写真はご入居者のお写真となりますが、イメージとなります。

～「家族と入居者の繋がりエピソード」原文～

イリーゼ川越はなれ－O様のエピソード

◆世田谷区から川越へ。新しい生活の理由とは？

もともと東京都世田谷区にお住まいだったO様。埼玉県内に甥御様がいらっしゃり、空気の良い施設をお探しでした。新築の施設であることも魅力に感じられ、また、小学生時代にお母様と一緒に畑で育った思い出を大切にされているO様は、施設の隣に芋畑があることが決め手となり、イリーゼ川越はなれにご入居されました。

◆心温まるコンシェルジュの心遣い

ホーム長の印象も良く、特にコンシェルジュの心遣いに日々温かさを感じているそうです。例えば、カフェスペースでは通常コーヒーが提供されていますが、コーヒーを飲めないO様には、コンシェルジュが紅茶をそっと出してくれるなど、細やかな配慮が嬉しいとのこと。介護職員には言いにくいことも、コンシェルジュには気軽に相談できるとおっしゃっています。

◆エピソード：自分らしい生活を取り戻すサポート

フルーツがお好きなO様は、ご自身で皮を剥きたいという希望がありました。
ナイフがないため、コンシェルジュがサポートしながら、専用の器具を使ってリンゴの皮を一緒に剥いたそうです。
先日、コンシェルジュと一緒に挑戦した梨の皮剥きでは、ついにお一人でできるようになり大変喜ばれていました。
その喜びを甥っ子様にも報告されたそうで、ご家族様も「自分でできることが増えて嬉しい」と、感謝の言葉をいただきました。

◆ポイント

イリーゼ川越はなれでは、ご入居者に寄り添い、介護職員には言いにくいご要望も気軽にお話しいただける環境を大切にしています。
全てをお手伝いするのではなく、ご自身でできるようサポートすることでご入居者の意欲向上にもつながっています。コンシェルジュはまさに、ご入居者とご家族様の「架け橋」として、大切な絆を支えています。

O様のエピソードを通じて、イリーゼ川越はなれが提供する温かなサポートとご入居者一人ひとりの生活を大切にする姿勢が伝わりましたら幸いです。



※掲載しているお写真はご入居者のお写真となりますが、イメージとなります。

～「家族と入居者の繋がリエピソード」原文～

イリーゼ川越はなれ - A様のエピソード

◆「きれいな施設で、娘の想いを大切にしたい」新しい暮らしのスタート

A様は、お嬢様のご実家から埼玉県内の施設へお呼びする形でご入居を決められました。「きれいな施設がいい」というA様のご希望と、「母の想いに寄り添ってくれる施設を選びたい」というお嬢様の希望のもと、イリーゼ川越はなれの新築施設と『コンシェルジュ』の配置を気に入っていただき、ご入居が決まりました。

新築のきれいなお部屋や、まるで本物のカフェのようなおしゃれなカフェスペースを大変気に入られており、特に昼食後のカフェでコーヒーを楽しむ時間を満喫されています。お話する仲間も増え、日々の生活に彩りを感じていただいています。

◆エピソード：ご入居者の趣味を大切にする取り組み

昔から手先が器用で、「物書き」や絵を描くことがお好きだったA様。ある日、「絵手紙とかいいわねえ」というお言葉を聞いたコンシェルジュは、お嬢様から伺っていたA様のご趣味を思い出し、何かできないかとホーム長や介護職員と相談を重ねました。その結果、【絵手紙レクリエーション】を開催することが決まり、ご本人にお知らせしたところ、大変喜ばれました。

実際に描かれた絵手紙は、夏には暑中見舞いとしてご家族様へお送りし、ご家族様からも「こんなに素敵な絵手紙をありがとうございます」と感謝の言葉を頂戴しました。

◆ポイント

イリーゼ川越はなれでは、ご入居者の日々の何気ない言葉やご希望を丁寧に汲み取り実現することを大切にしています。

A様の絵手紙レクもその一例で、ご本人の趣味を尊重し、ご家族様の記憶に残る時間をお届けすることができました。

ご家族様からも「お話を覚えてくださっていたんですね」と喜びの声をいただき少しでも自分らしく、そして豊かにお過ごしいただくための『はなれ』の想いが実現した事例です。

A様のエピソードを通じて、私たちの施設が大切にしている温かなサポートやご入居者一人ひとりの個性に寄り添う姿勢が伝わりましたら幸いです。



～「家族と入居者の繋がリエピソード」原文～

イリーゼ川越はなれ - K様のエピソード

◆お嬢様ご夫婦のご決断で、故郷・川越へ戻る新しい生活

K様は、もともと奥様と浦和の「他社が運営する介護施設」で生活されていましたが、川越生まれのK様は、故郷での生活を希望され、イリーゼ川越はなれへのご入居を決意されました。

「イリーゼ川越はなれ」では、介護職員が常駐しているため、安心して生活できる点にご満足いただいています。さらに、コンシェルジュの存在も魅力の一つです。コーヒーを楽しんだり、気軽に世間話をしたりと、介護職員ではなかなか難しい交流ができることに大変満足されているそうです。

◆エピソード：ご家族様の安心を支えるコンシェルジュ

男性の入居者様ということもあり、他のご入居者と馴染めるかどうか、楽しんで生活されているかを心配されていたご家族様。面会時にコンシェルジュが日々のご様子やレクリエーションの写真をお見せすることで、ご家族様は安心されました。また、週に1回のメール配信サービスで、写真のご要望にも応え、過去の写真もお送りすることで、大変喜ばれています。

◆ポイント

イリーゼ川越はなれでは、ご家族様に「寄り添う」ことを大切にしています。メール配信サービスを通じてご要望にお応えし、ご家族様の不安を解消することでコンシェルジュの存在価値が発揮されています。ご入居者とご家族様の絆を支える温かなサポートがここにはあります。

K様のエピソードを通じて、私たちの施設がご入居者とそのご家族様に安心と満足をお届けしていることが伝わりましたら幸いです。



～「家族と入居者の繋がりエピソード」 原文～

イリーゼ川越はなれ－S様のエピソード

◆新たな施設での充実した生活の始まり

「他社の施設に不満を抱え、もっとしっかりとした対応をしてくれる場所へ転居したい」と考えていたS様は、他の有料老人ホームでの生活を経て、イリーゼ川越はなれへの転居を決意されました。S様とのお嬢様は、シアタールームやカフェスペースなど、イリーゼの充実した設備に魅力を感じ、特に『コンシェルジュ』の存在が心強いとお感じになりました。カフェスペースでは、家族と一緒にコーヒーを楽しみながら素敵なひとときを過ごされ、大変喜ばれています。また、面会の際に予約できるカフェスペースやシアタールームのおかげで、自宅のようにゆったりと過ごせることができ、非常に快適に感じておられます。スマホでの予約ができる点も、非常に便利だとおっしゃっています。

◆エピソード：ご入居者の快適な生活を支える取り組み

入居後、S様は枕の高さに悩まれていましたが、『コンシェルジュ』がそのことに気づき、枕をお好みに合わせて調整致しました。このような小さな配慮かもしれませんが、ご入居者様の抱える問題は様々でありご本人様にとってはとても切実なお悩みであったりします。今回の「コンシェルジュ」の対応が非常に嬉しかったとのこと。S様は、介護職員には身体的な介護を、そして『コンシェルジュ』には「心」の介護を任せているとお感じになっているようです。また、「伝えたいこと」や「お願いしたいこと」をしっかりと『コンシェルジュ』が受け止め、代わりに言葉にしてくれることに、心から感謝してくださっています。

◆イリーゼ川越はなれの特長

イリーゼ川越はなれでは、ご入居者の小さなお困りごとからご希望まで、細やかに『コンシェルジュ』が職員との「橋渡し」を行っています。介護のプロフェッショナルとしての視点だけでなく、入居者様のニーズや趣向をしっかりと聞き入れ、職員と共有することで、様々なお困りごとを解決しています。

S様のエピソードを通じて、『コンシェルジュ』の温かなサポートや介護目線ではない「おもてなし」の姿勢が伝わりましたら幸いです。

