

## 創刊によせて

常務取締役 大川 文也

この度の広報紙「PRiQペーパー」創刊、誠にありがとうございます。社内外のステークホルダーの皆様と、私たちの想いや取り組みを共有する新たな場が生まれたことを、心より喜ばしく思います。この記念すべき創刊号をお借りし、常務取締役として、そして昨年発足した品質管理部の担当役員として、皆様にご挨拶申し上げます。

私たち株式会社エクセレントケアシステムは、徳島の地で創業し、「オンリーワン オンリーユー」というスローガンを掲げ、事業に邁進してまいりました。この言葉には、サービスをご利用いただくお客様一人おひとりはもちろんのこと、働いている社員一人ひとり、弊社に関わる全ての方の幸せも追求する、という想いが込められています。シルバーマンションや有料老人ホーム、そして在宅サービスに至るまで、人生のあらゆるステージに寄り添う「Excellent life partner」として、皆様に感動と喜びをお届けするのが私たちの使命です。

この「オンリーワン オンリーユー」という理念を、さらに高い次元で、そして組織全体で実現していくためには何が必要か。それは、サービスの品質を個人の経験や勘に頼るのではなく、組織として担保し、常に向上させていくための「仕組み」であると、私は長年考え続けてま

いりました。専門部署の設置構想は以前からありましたが、部門全体を牽引するにふさわしい人材との出会いがなく、実現には至っておりませんでした。当面は私が兼務という形で、食事や接遇の品質向上に、梅本指導員、三浦指導員という素晴らしい仲間と共に尽力してまいりましたが、全社的な品質管理体制を構築するには限界があることもまた事実でした。

そのような中、私たちにとって大きな転機が訪れます。株式会社アイリーフの事業承継です。この事業承継は、私たちの理念に深く共感し、かつ豊富な経験と高い専門性を持つ、志を同じくする坂本部長と石原課長との出会いをもたらしてくれました。まさにこの出会いこそが、長年の構想であった品質管理部の発足を現実のものとする、大きな原動力となったのです。

昨年新設された品質管理部には、3つの大きな狙いがあります。第一に、「品質の標準化による、働きやすい職場環境の構築」です。明確な基準と仕組みを整えることで、誰もが高い水準のサービスを提供できるようになり、社員一人ひとりが安心して業務に取り組みます。第二に、「理念実現の中核を担う」ことです。この部署が組織のエンジンとなり、全社を挙げて「オンリーワン オンリーユー」を追求する文化を醸成していきます。そして第三の狙いは、未来への挑戦です。将来的には日本の質の高



い介護ノウハウを体系化し、海外へ事業進出する際の「ナレッジセンター」となることを見据えています。

品質管理部の活動は、まだ始まったばかりです。本紙を通じて私たちの取り組みを皆様にお伝えし、ご指導をいただきながら、お客様に、そして社員に、唯一無二の価値を提供できる強い組織を築いてまいり所存です。今後とも、変わらぬご支援ご鞭撻を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

## 「PRiQペーパー」の役割、果たすべきこと

品質管理部 部長 坂本 圭



品質管理部が活動をスタートし1年が経過しました。私自身、利用者や利用者家族、地域の皆さまに対し、施設・事業所として成り立つために当然守らなければならない部分（「品質の保証 (Quality Assurance)」）と、他の施設・事業所よりも優れた部分（「サービスの質 (Quality Improvement)」）をいかに両立させていくのか、それらをいかに全国の施設・事業所に広げ、反映させていくのか、その方法について常に模索しているところです。その1つの方法としては、施設・事業所の社会

貢献活動を取材し、その中で施設・事業所の良い所、逆に隠れた問題点や課題を洗い出すと同時に、管理者や職員と細かなコミュニケーションをとり、ともにそれらを解決することだと思っています。それらを具現化すること、明示化するため、今回、品質管理部主催で「PRiQペーパー」を発刊することとなりました。“PRiQ”という造語の意味や誕生秘話については後の説明にゆずるとして、このペーパーの発刊とともに、施設・事業所の品質保証とその向上を後押ししていけたらと思っています。

# ひらく つながる

地域とともに 未来のために

本連載では、「地域交流」と「社会貢献」ふたつの異なる価値に光をあてながら、現場の実践をご紹介します。  
地域社会と共にある私たちの事業所は、それぞれのまちで人と人との関係を育みながら歩んでいます。あたたかなつながりと未来へ向かう力を、言葉や写真を通して発信していきます。

～地域とともに～

## くる来るバザー 京都市左京区

開催日：第1回…3月 9日(日)  
第2回…5月25日(日)

こども食堂の運営をきっかけに、「地域の方と一緒に楽しみながら資金を集めたい」という職員の声から始まったバザー。職員や近隣住民が不要品を持ち寄り、売上はすべて運営資金に。第1・2回は地域住民約30名と職員10名が参加し、モノの循環と人との交流が生まれるあたたかな場となりました。

### 参加者の声(抜粋)

「久しぶりに顔を合わせた知り合いとも自然と会話が生まれて、つながるってこういうことかと実感しました」(施設近隣にお住まいの方)  
「いらなくなったものが、誰かの『欲しい』になるのが嬉しいです」(施設職員)

### エクセレント修学院

取り組みのきっかけは、「こども食堂を始めたい」という職員の声でした。ただ始めるのではなく、地域の方との交流や協力を大切にしながら、運営資金も自分たちで楽しく集められないか。そんな発想から、「くる来るバザー」が生まれました。子どもたちを支えると同時に、地域のつながりも育める一石二鳥の取り組みです。

第1回は3月9日(日)。職員や地域の方が持ち寄った品々が並び、開始直後からにぎわいました。品物を通じて自然と会話が生まれ、初対面同士でも笑顔が交わされる場面が印象的でした。「くる来る」には“人が来る”“モノが巡る”という意味が込められ、まさにその通りの交流が見られました。

第2回は5月25日(日)。前回の参加者同士の再会もあり、地域内での関係性が少しずつ育まれていることを実感しました。「次はいつ?」「もっとやってほしい」といった声も多く、次回開催に向けた話し合いも始まっています。

売上はこども食堂の運営に充てられますが、最大の成果は、会話が生まれ、また会いたいと思える関係性が築かれつつあることだと感じました。  
文責：梅本達也(品質管理部)



～未来のために～

## おせっかい商店街 京都市北区

開催日：第1回…4月13日(日)  
第2回…7月28日(月)

参加者：おきゃくさま20名  
おしごとにん6名 子どもおせっかい人6名 ナルパっ子9名  
見学関係者25人(7月28日開催分)

お客さんへおもてなし(食事の提供)を行うため、お手伝いに来た子どもたちと一緒に材料の調達から調理、配膳まで行い、その道中でちょっとした気配り、おせっかいを提供すること、それを通して生きがいや生活の張り、生きる意味を感じていただくこと。

### 関係者の声(エクセレント採用情報「はたらく現場から」抜粋)：

おしごとにん、おせっかいにん、おきゃくさますべての皆さんがこの舞台の主人として、それぞれの役割を楽しんでいただけでいたら、それ以上の喜びはありません。一生ワクワクし続けるワンダーエイジングな世界が、この空間には確かに存在していたと思います。  
(衣笠管理者 佐野スーパーバイザー)

### エクセレント衣笠 (with エクセレント東山)



今回取り上げるイベント仕掛け人の一人である佐野SV兼衣笠管理者からいきなり電話があったのは、2025年3月のことです。弾むような声で「おせっかい商店街」という名のイベントを開催すること、そのイベントはマスコミの取材もあり今後広がる可能性があることを説明され、是非来てほしいとのお誘いの声でした。当初はまいち理解できず半信半疑でしたが、実際にお客さんとして訪れ用意されたカレーを一口食べると、そのイベントの虜になりました。残念ながら準備の段階には一緒にできませんでしたが、デザートにスプーンが届く頃には、利用者も同じテーブルを囲み古き良き自身



の昔話に、会場は和やかな雰囲気となりました。

会場には、先述の新聞社の方、イベントで協力いただいた企業の方、商店街の役員の方等もお見えになり、私としても新たなつながりができました。その中には大学の非常勤講師もおられ、今回のイベントをきっかけとして今後の当社と大学との連携についても模索が始まっています。

案の定、7月28日(月)には、規模が拡大され新たな協力者も招いて第2弾が開催されました。そのための打ち合わせ会にも同席させていただきましたが、活動は異な

れど社会貢献をしたい、利用者のために何かしたいといった人々が集まり、目的が一緒であれば自然と話は弾みそのつながりは無限に広がります。

結果が求められる社会となって久しいです。社会貢献をすることを求めるのではなく、「おせっかい商店街」のように社会福祉の根底は、職員も含め関係者が生き生きと楽しく何か役に立っていると感じる活動となることが必要であると、今回のイベントを通じて感じました。

文責：坂本 圭(品質管理部)

PRiQ・連載企画インタビュー Vol.1

# 未来へのバトン

言葉がつながり、わたしたちのこれから。

その想い伝えさせてください。  
語られる経験が、今を歩む誰かのエール  
となり、仲間の明日を照らす力になる。



お話：岩佐亜希子  
スーパーバイザー

## 一この仕事で、特にやりがいを感じる瞬間や喜びは何ですか？

チームで取り組む際、職員が自ら意見や疑問を投げかけてくれる時です。彼らが真剣に業務に向き合っている証だと感じ、迅速かつ論理的な説明を心がけています。

また管理者同士が礼儀をもって尊重し合い、支え合う関係を築くことにも大きな達成感があります。管理者は孤独になりがちですが、横のつながりを深め、協力関係が生まれた時に喜びを感じます。

## 一失敗や困難な経験から、どのようなことを学びましたか？

以前から「こうしなければならない」といった一方的な指示を避け、職員の気持ちを置き去りにしないよう意識していました。恐らく私が新人の時代、そういう環境下にあり、違和感を抱いていたからでしょう。

そのような経験を経て、人の意見を丁寧に聞き、対話を通じて合意形成をする大切さを学びました。「もしこうだったらどうする？」といった問いかけや例え話を用いることで、相手の思考を促す手法に変えていきました。

すべての答えを教わるのではなく、自分で考え、実行し、乗り越える力を身につけたことが管理者となった今、大きく役立っています。

## 一あなたにとって「働きやすい職場」とは、どのような場所だと思えますか？

誰もが意見を出しやすく、頭ごなしに

否定されない雰囲気がある場所です。たとえリスクのある意見でも、単に否定せず、対話を通じて一緒に考える姿勢が非常に大切だと考えています。

また、礼儀や思いやりを持って接することが、信頼関係を築き、最終的に働きやすい環境を作る根底にあると信じています。相手へのアドバイスも、単なる慰めではなく、その人の立場に立って真剣に考えるスタンスが何よりも重要だと感じています。

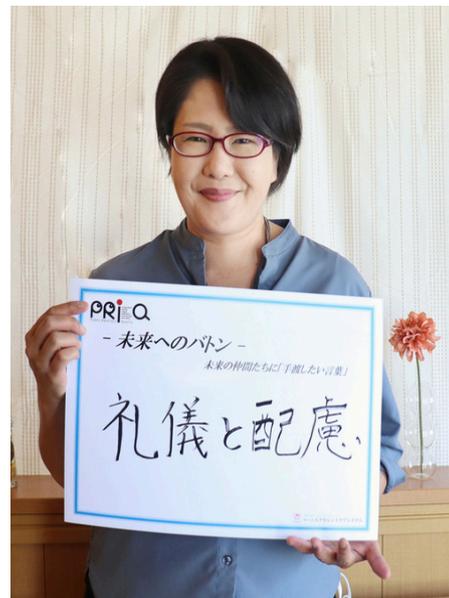
## 一ご自身が新人の頃、支えになった出来事や言葉があれば、教えてください。

私が新人の頃、手取り足取り教えてくれる上司はほとんどおりませんでした。むしろ「自分で考え、実施し、乗り越える力を持たないとだめだ」という環境に置かれていました。当時は大変だと感じることもありましたが、その経験こそが今の仕事の基盤です。問題が起こった際には、現状の洗い出し→目標設定→課題の明確化→手段の選定と、段階的に論理的に考える力を培うことができました。この思考プロセスは、今も日々の業務やチームのマネジメントにおいて、非常に役立っています。

## 一未来の仲間たちに「手渡したい言葉」として、メッセージをお願いします。

未来の仲間たちに伝えたいのは、「管理者は決して罰ゲームではありません」ということです。仕事の大変さは、業務量だけでなく、“人間力”が問われるところ

にあります。しかし、その人間力は、決して一人で身につけるものではなく、仲間との関係性や信頼の積み重ねによって育まれていくものです。あなたがチームの一員として、自分の考えを持ち、周囲と真摯に向き合うことで、道は必ず拓けていきます。礼儀と配慮を忘れず、自分がされて嬉しいことを他人にもできる、そんな温かい関係性を築いていってください。それが、強く温かい職場づくりにつながると信じています。



岩佐 亜希子（いわさ あきこ）さん  
他医療法人でキャリアスタートし4年を経た後、エクセレントグループへ入社。生活相談員・主任としてスタートし16年目。2014年から複数施設の管理者を経て、現在はスーパーバイザー兼任で活躍中。

PRiQ

誕生秘話



「品質管理」と聞くと、少し堅く、近寄りたがたい印象を持たれるかもしれませんが、けれど私たちが向き合っているのは、利用者や職員の“安心”や“信頼”といった、目に見えないもの。それをもっとわかりやすく、親しみやすく伝えたい・・・そんな想いから、「PR iQ」は生まれました。

名前には、「PR（広報）」+「i（私たちの想い）」+「Q（品質）」という意味を込めています。中でも「i」は、individual（個性）、identity（らしさ）、insight（洞察）、innovation（革新）など、私たちが大切にしたい姿勢を表しています。※タイトルのロゴマークをぜひご覧ください。

PRiQは、品質の“見える化”を通じて、安心と信頼を広げていくための一助となることを願います。

## 編集後記

by 品質管理部

- ・ 広報室の後方支援をいただきつつ、Canvaというアプリを使って作成しました。現場での広報紙づくりに役立つツールがもしません。（まーらいおん）
- ・ 筋トレ始めて間もなく2年、ランニング始めて3ヶ月、今月からトレッキングを始めます。「継続は力なり」、PRiQペーパーの継続あるのみ。（ライム&メロン）
- ・ 施設・事業所へ訪れると感じる、それぞれの“色”がPRiQから伝わりますように。（でめきん）
- ・ コツコツ育て、気づけばなかなか頼れる「相棒」に。皆さんにとってそんな存在にPRiQペーパーもなれればと。（ボール）