

品質と経営の方向性を示す“羅針盤”として中長期ビジョン 「Qrossroad（クロスロード）～Shaping Our Future2030～」が策定されました。

Qrossroad

Quality × Crossroad

品質と“これから”がつながる交差点（クロスロード）
ここから、未来を描く歩みが始まる。

私たちがつくる品質——
それは、感動と喜びを通じて人と社会を幸せにする力。
そしてその品質を実現するのは、
私たち一人ひとりの想いと、しくみが響き合う文化です。

この中長期計画 Qrossroad は、品質管理部が掲げる5年間の実行ビジョンです。品質の向上を通じて経営に貢献することを目的に、社会の変化や介護現場の課題を踏まえて策定されました。

本計画は、理念から実行、そして成果までを一つの流れとして整理した8章構成になっています。前半では、なぜこの計画が必要なのかを示し（「はじめに」「背景と課題」）、中盤では、「逸品・快適・爽快」という3つの品質基準を軸に、どのように実践していくかを具体的な戦略や取組みとして紹介しています。後半では、成果を測るためのKPIや実施計画をまとめ、最終章で、品質を通じて組織がどんな未来を目指すのかを描いています。構成は8章立てで、「はじめに」「背景と課題」「施策の基本方針」から始まり、また、社会情勢や制度の変化に合わせて、内容の見直しと更新も継続しています。

品質を通じて人と組織の成長を支える“未来へのロードマップ”として、全編はホームページで公開しています。ぜひご覧ください。

<https://www.excare.co.jp/quality/vision.html>



ホームページで公開中の「品質管理部 中長期ビジョンと品質戦略の方向性」（一部抜粋）



成果を「見える化」するKPI

「KPI（重要業績評価指標）」とは、取り組みの成果や変化を見える化するための“ものさし”です。

Qrossroad（クロスロード）では、職員（ES）・利用者（CS）・外部評価の3つの視点から成果を測り、数字を「評価」ではなく「改善のヒント」として活用しています。KPIでは、活動の量（アウトプット）だけでなく、その結果として「何が変わったのか」（アウトカム）を確認しながら、次の行動につなげていくことを大切にしています。研修受講率や事故発生率、地域とのつながりなど、日々の取組みの中にある成長を、みんなで見つめ直すためのツールです。

今後、このPRIQペーパーでも、KPIを中心に行動が見えるような指標や実践事例を紹介していく予定です。

現場と経営をつなぎ
“品質”を支える
専門部門として

品質管理部は、品質を「実現する力」を育む専門部門です。現場の声や日々蓄積されるデータをもとに課題を整理し、改善の仕組みを整えることで、組織全体への浸透と標準化を推進しています。こうした取り組みは、サービスの質を高めるだけでなく、現場に変化をもたらし、経営戦略の具体化と展開を支える力にもつながります。また、KPIを活用した評価とモニタリングの仕組みにより、目標の進み具合や取り組みの成果を“見える形”で共有し、組織として次の一手へつなげる基盤を築いています。

私たちは、現場と経営をクロスさせながら歩みに合わせ、“未来づくり”に貢献する品質活動を主体的に展開してまいります。



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。

～未来のために～

ハタラクプロジェクト

岡山市北区

オシゴトを探しています

～ハタラクプロジェクト～

誰もが生きがいをもって、暮らし続ける地域社会づくり
そのために、デイサービスができること

プロジェクト紹介

岡山市では、高齢者が介護が必要となっても、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる地域社会の構築をめざし、さまざまな取組みを進めています。

その一つが「高齢者活躍推進事業（ハタラク）」です。就労的参加活動を介護保険サービスとして提供することを目指す取組みで、介護予防や生きがいづくりの視点から、高齢者が地域の中で役割を持ち、働く機会を得られるよう支援しています。

この事業に、アイリーフデイサービスセンター西口はモデル事業所として参画。利用者が「誰かの役に立つ」体験を通じて地域とつながり、新しいコミュニケーションの形を育む挑戦を続けています。

アイリーフデイサービスセンター西口



岡山市高齢者活躍推進事業の令和6年度の取組み紹介冊子「要支援・要介護になってもハタラクガイド2025」でアイリーフデイサービスセンター西口の取組みが紹介されています。岡山市高齢者活躍推進事業HPでご覧いただけます。

理念の力で踏み出せた一歩

3年ほど前、岡山市が実施した「高齢者活躍推進事業（ハタラク）」の募集を目にしたとき、アイリーフデイサービスセンター西口のスタッフの心は大きく動きました。「きっと私たちの未来に役立つはず。関わりたい！」——そんな思いから、リーダーや管理者を中心に、「日々の業務に加えて新しいことができるだろうか」と悩みながらも話し合いを重ねました。最終的には、事業所理念である「介護の使命を率先垂範する」という言葉を胸に、「やってみよう」と勇気を出して応募。審査の結果、モデル事業所として選ばれたときには、スタッフ全員が心から喜び合いました。そしてそこから挑戦が始まるのですが、「この言葉（理念）がなかったら、きっと応募していなかったと思います」当時から今に至るまで主担当として関わっている星川フオニエ雅美さん（アイリーフデイサービスセンター西口・介護スタッフ）は、そう振り返ります。

単なるお仕事体験ではない

最初に取り組んだのは「仕事探し」。職員が説明書類を片手に近隣の店や事業所を回りましたが、店主・店長・店員さん、20～40代の多くが「デイサービスって何をするとところ？」と首をかしげ、「認知症」「高齢者」という言葉にしり込みする場面も少なくありませんでした。担当の星川さん当時の気持ちをかみしめるように話してくれました。

「私たちにとっては日常の世界も、外部からは見えていないんだと実感しました。最初は落ち込むこともありましたが、それでも一歩ずつ進めば必ず理解が広がると信じて取り組みました。」

こうして始まった「ハタラク」は、単なるお仕事体験ではなく、地域とつながり、未来のコミュニケーションの形を育てる大切な一歩となったのです。

「誰かの役に立つ」が行動を変える

1年目は、自社農場で収穫したよもぎを袋に詰める作業から始まりました。2年目には近隣保育園にチラシゴミ箱を届けるボランティアを開始、さらに精米機を導入し、玄米を精米する作業に取り組みます。

精米作業は一見地味で、利用者も当初はやや受け身でしたが、「このお米が隣の施設のレストランで提供される白米になる」と伝えたと表情が一変。車椅子で握力の弱い方が見守り役を買って出たり、経験のある方が先頭に立つ姿も見られました。「誰かの役に立つ」と感じることで、行動が能動的に変わる瞬間です。

地域とつながり、未来を育む

次のステップは近隣商店街の和菓子屋さんとの出会いでした。介護への理解がある店主様との縁で、包装用の小袋にハンコを押す仕事の実現。納品も利用者と一緒に訪問。



そのつながりはさらに広がり、商店街の土曜夜市で使う金魚すくい用のポイ※やヨーヨー釣り用のこより作りを約4週間かけて製作、各500セットを完成させました。

「利用者さんが作った道具が実際に夜市で使われる様子を見せると、皆さん本当に誇らしそうな表情になるんです」と星川さん。※ポイ＝紙のついた金魚すくいの道具



この取り組みがつくる未来

星川さんは今後についてこう話します。「この取り組みを通じて、地域や社会に新しいコミュニケーションの形が生まれていると感じます。利用者さんが誰かの役に立つ体験をし、地域の人たちがデイサービスを知る機会になる——その両方につながることで、これからもっと良い関係が広がっていくと思います。」

文責：石原浩巳(品質管理部)

■編集部より

この連載では「地域交流」「社会貢献」と目的別に分けて紹介しています。今回の取り組みは、地域のお店やイベントを通じた交流でありながら、未来のコミュニケーションの形を育む挑戦でもあることから、「社会貢献」の категорияとして掲載しました。



社会貢献活動をきっかけとしたお互いをつなぐ輪

-エクセレント修学院の出前授業と修学院第二小学校5年生の施設訪問を通じて-

～未来のために～

出前授業と施設訪問

京都市左京区

エクセレント修学院では、毎年近隣の修学院第二小学校に訪問し、5年生を対象に「高齢者(認知症)について」毎年出前授業を行っています。…と書くのは簡単なのですが、エクセレント修学院と修学院第二学区と関連する地区社会福祉協議会との関係性は、2013(平成25)年から始まります。前号でご紹介した「くる来るバザー」や次号で紹介予定の「もぐカフェ(子ども食堂)」開催による地域開放、区民運動会への協力など約10数年の地道な積み重ねがこのようにつなぐ輪を育み、その輪を強くしていきました。

「出前授業」は、毎年修学院第二小学校5年生を対象に、園実施設長をはじめ三浦CM、梅本指導員などが試行錯誤を繰り返して完成した手作り教材を手



やお手伝いの仕方、介護の仕事の素晴らしさを伝えます。そして、その思いは生徒に伝わり、同じ生徒たちによる「施設訪問」へと繋がるのです。折り紙、迷路ゲーム、指を使ったサッカー、ボーリングなど、これまた生徒の試行錯誤を繰り返して創られた手足を使った遊びの数々は、ボールの



グループホーム エクセレント修学院

空気を抜くなどひと工夫が見られます。利用者と徐々に距離が近くなった会場は「わちゃわちゃ感」につつまれ、その雰囲気は心地よい風のように感じます。つまり、出前授業の社会貢献活動は、修学院第二小学校5年生の社会貢献活動へと繋がるのです。エクセレント修学院の活動は、これらに留まりません。実は、エクセレント修学院では「修二みらい計画」というプロジェクトを展開し、前号と今号で紹介した活動は修学院第二学区の未来を考えた「修二みらい計画」の一環として行われています。このように、1施設が社会や地域の未来を考え行動することこそ本当の社会貢献活動であり、このことは近隣の社会福祉協議会や区役所へのチラシのポスティング、「もぐカフェ」への関係団体からのお米の寄付にも繋がっているものと納得しました。これからの活動にも目を離せません。

文責：坂本圭(品質管理部)

歴史ある社会貢献活動への参加とこれからをつなぐ喜びとやりがい

-「愛のお弁当ボランティア」と支え手のひとりであるエクセレント横濱磯子-

～未来のために～

愛のお弁当ボランティア

横浜市磯子区

グループホーム エクセレント横濱磯子

取材を行った6月27日(金)は、既にうだるような暑さとなり少し歩くと汗がしたたり落ちる気候でした。会場である横浜市磯子区滝頭地域ケアプラザには、多くのボランティア(平均年齢84歳)が弁当づくりに参加をしていました。1回平均75食、多いときには約90食の弁当を目の前にすると「格闘する」という表現が思い浮かびますが、ボランティアの高齢者らは淡々とお弁当作りに取り組み、自分たちの役割を正確に、しかもスピーディーにこなします。お弁当が机の上にきれいに並べられると、どこからともなく現れた宅配のボランティアが各自決められた人数分をもって、車、バイク、あるいは徒歩で対象者の家に宅配に向かいます。それもそのはず、「愛のお弁当ボランティア」を主催する「文月会(ふづきかい)」は1976(昭和51)年から続く歴史あるボランティア団体でこの活動は2014(平成26)年から続く活動と聞くと、納得がいきます。(https://fuzukikai.jimdosite.com/)。



写真上 黙々とお弁当作りをするボランティアら
左 6月27日(金)のお弁当、美味しく頂きました
右 関根施設長と「文月会」会長のツーショット



一方、横濱磯子の関根施設長と久延主任はボランティアに紛れ一緒にお弁当を作り、一緒にお弁当を宅配していました。今回も、宅配の車を提供し1件1件丁寧にお弁当を届けていきました。滝頭地区は横浜市の丘陵地域に位置するため、高齢者にとってみると定期的なお弁当の宅配はありがたいのではと感じました。それではなぜ、エクセレント横濱磯子と「文月会」はこのような関係を持てたのでしょうか。そのきっかけは、開設当初に「文月会」会長がエクセレント横濱磯子のオープン行事に何事かと思い参加をし、そこで並べられた野菜を見て「お弁当に使えないか」と思ったことから始まったとのこと。

このように、それぞれの関係は想像もつかないあるきっかけから始まり、それを継続することで信頼関係を得られる、最後にお二人の写真を撮るとその様子を垣間見ることができました。

文責：坂本圭(品質管理部)



Quality Quest –

「問い」から始める品質探求

Quality Quest – 「問い」から始める品質探求

よりよい品質を実現するために、私たちは何をすべきか、何を解決すべきか——その答えを探るため、品質管理部が現場へ足を運びます。施設長や職員へのインタビュー、日常の取組、現場観察を通じて、現場ならではの知恵や工夫を掘り起こし、品質向上のヒントを整理します。

今回の問いは「グループホームの接遇とは？」。

現場の声と専門家の視点を重ね合わせ、私たちらしい接遇のかたちを一緒に考えていきましょう。

**利用者様、そしてその先におられるご家族への想いに心を寄せ、
日々のサービスを紡ぐ“あたたかな風土づくり”に「グループホームの接遇」を考える**

連載第1回は、グループホーム湘南シーサイド（神奈川県平塚市）の福永施設長へのインタビューを通じて「グループホームの接遇とは」という「問い」を軸に接遇の在り方を見つめ直しました。

GHで大切にしている接遇は？

「利用者様に笑っていただきたい、喜んでいただきたい、という思いが拠り所です。安心していただくことはもちろんですが、クスツと笑える時間があることで、暮らしに豊かさが生まれます。」

それを実現するために心がけていることは？

「一番大切なのは“伝わること”です。認知症のある利用者様にとって、形式的な敬語はかえって分かりにくいことがあります。だからこそ、普段から使い慣れている言葉や口癖を取り入れて声をかけます。たったひとつでも、利用者様の表情がふっと和らぐ瞬間があります。」

どのように“知る”のですか？

「観察することです。初めてお会いした時の表情や服装、ご家族の呼びかけ方など、小さな手がかりから“どう接すれば安心できるか”を探り、職員同士で共有します。書類には載っていない気づきこそが、その方に合った接遇につながります。そして、どんな場面でも“エクセレントらしい”と感じてもらえるよう、言葉や態度、雰囲気を整えることも大切にしています。」

グループホームだからこそ大切にしている関わり方は？

「私たちが大切にしているのは、“自宅の再現”ではなく、“新たな居場所のひとつ”をつくる関わり方です。

実は以前、“この施設で自宅のように過ごしていただこう”という目標を立てていましたが、やめました。ご自宅は思い出を伴う特別な場所であり、代わりになることはできないからです。

ご自宅はリビングも含めてプライベートな空間です。一方、グループホームでは居室はプライベートですが、共有スペースは“社会”の場です。そのため、私たちは“ご自宅の代わり”ではなく、“自宅のような場所”でもなく、“新たな居場所のひとつ”を目指しています。実際、ご家族と楽しい時間をお過ごしになった後、居室でお一人で過ごされるときはとても寂しそうな表情をされていますが、共有スペースに出ると笑顔を見せてくださいます。共有スペースは、その方にとって“社会”だからです。

これからも、ここが“居心地のよい新たな居場所”になるよう、みんなで心を合わせて関わっていきたいと思います。

利用者様のご家族とはどのような関係を作っておられますか？

「ご家族もパートナー」として捉え、写真や動画、LINEを活用して様子をこまめに共有。小さな怪我や変化も隠さず報告し、信頼を積み重ねます。



お話：福永 華純さん（湘南シーサイド 施設長）

聞き手：三浦 祐花（品質管理部）

撮影・構成：石原 浩巳（品質管理部）

問いの先に 見えてきた景色



今回の福永施設長へのインタビューを通じて、「笑っていただくこと」「伝わること」というゴールのためには、尊敬と思いやりのもと、利用者様を深く知ろうとする姿勢と、日々の小さな変化を見逃さない観察力が欠かせないと感じました。

表情や言葉づかいなどの手がかりを丁寧に拾い、書類には載らない情報を職員間で共有することで、初めて“伝わる言葉”や“笑顔を生む関わり”が生まれます。

また、福永施設長の言葉の中で印象的だったのが、“エクセレントらしさ”という表現です。それは、理念を日々の行動に映すための共通言語であり、言葉づかいや態度、雰囲気を整えることが接遇品質を支え、安心感を育む基盤となります。

つまり、グループホームの接遇とは、尊敬と思いやりを軸に、相手を理解しようとする行動を積み重ねていくこと。その先にある安心感こそが、“エクセレントらしさ”を体現するものだと思います。

三浦メモ

- ◎ 「笑っていただく」接遇
- ◎ 伝わる言葉を選ぶ
- ◎ 知ろうとする・観察する
- ◎ 居室＝ひとりの時間
共用＝人と関わる時間

PRiQ・連載企画インタビュー

Vol.2

未来へのバトン

言葉がつなが、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：高野 雅之
エクセレント練馬 施設長

一管理者（施設長）という立場で働く中で、一番やりがいを感じる瞬間はどんな時ですか？

「笑顔をみること」です。
ご利用者様やご家族様にとって、介護施設に良い印象をお持ちでない方もいらっしゃると思います。ご本人様方は特に自宅での暮らしをご希望される方が多い中で、施設にきたことでふさぎ込むなどマイナス面の影響がないように日々職員と協力し配慮しています。
さらに会社のビジョンでもある「オンラインワンオンリーユー」の実現のために、一人ひとりの幸せを考え実行することで、皆様にとって自宅ではなく、この施設がより幸せを感じていただけるように努力しています。
さらに、職員とともに成長していくことで、職員との信頼関係が結ばれ、同じ方向を向きながら前進が出来たときに充実感を得ることが出来ます。
私は、そんな日常を送ることでご利用者様、ご家族様、職員が笑顔で過ごせる毎日にやりがいを感じています。

一管理者になってから直面した一番大きな壁や困難は何でしたか？ それをどう乗り越えましたか？

「安定した運営の実現」
職員の安定。入居・稼働率の安定。というのは会社経営で大切なことです。どちらかだけが問題なくとも成立はしません。同時に対応することの難しさを学びました。一つ一つ課題を明確にした上で対処し、職員にも助けてもらいながら、協力し合うことで乗り越えることが出来ました。



一あなたが管理者として「大切にしてきた言葉」や「座右の銘」があれば教えてください。

「充実した意味のある1日を創り出す」です。介護士としてこの業界で働く前には、介護業界はマイナスイメージばかりが世間で取り上げられていました。ですが、実際にその中へ飛び込むと、イメージとは違う印象を受けたことを今でもはっきりと覚えています。介護施設は、ご利用者様、ご家族様にとっての拠り所であり、安心できる空間だと感じました。

職員は、日々業務に追われることもありますが、いかに楽しい時間を過ごすか、信頼されるかという点が大切であると学びました。ただ安全で安心できる空間だけを提供できていても、それだけでは笑顔は生まれません。

やはり楽しい時間を創り出すことが大切だと感じます。介護施設で過ごすことに「喜び」をもてるような、そんな施設を目指すために「充実した意味のある1日を創り出し」、ご利用者様、ご家族様にとって幸福感ある時間を過ごして頂きたいと思っています。

一職員や仲間から「こんな場面で支えられた」と感じたエピソードはありますか？

「職員との協力関係」です。
介護施設では、感染症や急な欠勤は日々あります。そんな中で、職員たちの「かわりますよ」「はいりますよ」そんな一言でとても救われます。急なシフト変更や、休みが仕事になってしまうこともありますが、



みんなが「困っているときは助け合う」という気持ちを職員が持ってくれていることに、とても助けられています。

一最後に、「未来へのバトン」として次の仲間へ一言メッセージをお願いします。

「人を大切する」
職員、ご利用者様、ご家族様を大切にしたいという思いを持ち、実行することで安定した運営をはじめ、やりがいを感じられる思いにつながり、自分自身も充実することが出来ます。さらには地域の方々や行政、包括等との関係を育むことで地域に必要な施設へ育ち、愛されると思います。
施設長やリーダーを目指す方には、こうした“人を大切にする姿勢”を大切にしながら、職員・地域・ご利用者様をつなぐ存在として成長して欲しいと思います。
人と人とのつながりを大切にすることで、愛される施設長を目指してください。



高野 雅之（たかの まさゆき）さん
旅行会社勤務約15年、介護職員3年、小規模多機能管理者2年を経て入社約2年6ヶ月。現在、グループホームエクセレント練馬 施設長として職員と共に施設運営に取り組む。

編集後記

by 品質管理部

・気づけば、朝ラン・スカッシュ・筋トレが日常生活の一部に。目的は「心身の健康維持」、目標は「とにかく続ける、まずは四季を巡る。」。初夏に始めた朝の習慣が、秋を越え、冬を迎えようとしています。PRiQの取組みも続きます（まーらいおん）
・トレッキングを始めて3ヶ月、通算で6座登頂しました。先日10km超の縦走をしましたが、1座目と比べ季節の圧倒的な変化を感じています。品質管理部ができたことで、会社の環境が変化したといえるよう努力していけたらと思います。（ライム&メロン）
・最近新作ゲームを親子でプレイしており、様々なゲーム内タスクをこなしていくのが良い気分転換になっています。品質管理部としてもコツコツと日々積み重ねていきたいと思っています。（ぼーる）
・最近、近所のよさこい祭りや、子どもの運動会のソーラン節に感動して涙。当日数分間の発表のために積み重ねてきた何十時間もの練習が思い浮かびます。影の努力やチームで共に成し遂げようとする姿は、人の心を動かすものですね。（でめきん）