

サービスの質について考える。

介護老人福祉施設には、様々な専門職者がいます。その、いずれの専門職においても倫理綱領や行動規範のなかで「質の向上」についての言及があります。例えば、日本介護福祉士会倫理綱領では、「介護福祉士は、介護福祉サービスの質的向上に努め、自己の実施した介護福祉サービスについては、常に専門職としての責任を負います。」と謳われており、また、日本看護協会による看護職の倫理綱領でも、「さまざまな機会を活用し、能力の開発・維持・向上に努めることは、看護職自らの責任ならびに責務である。」と規定されています。

介護や看護における質とは、利用者本位であることや、根拠に基づく介護が行われている、安全性が確保されている、症状の改善や苦痛の軽減などの総合的な概念です。

では、施設における(サービスの)質とはどのようなものでしょうか？

厚生労働省の介護保険サービスにおけるサービスの質の評価に関する調査研究事業のなかでは、サービスの質を、ストラクチャー(構造)、プロセス(経緯)、アウトカム(結果)という3つの視点から捉えています。

視点	内容
構造(Structure)	人員配置、研修、設備、組織体制
過程(Process)	どのようなケアを行ったか
結果(Outcome)	利用者の状態やQOLがどう変化したが

「サービスが良い」と「サービスの“質”が良い」の関係

とは言え、日常会話のなかでは「あの施設はサービスが良い」と表現することはあっても、「あの施設はサービスの“質”が良い」とは、あまり言いません。「サービスが良い」(利用者満足)は、前途の、構造・経緯・結果を踏まえた最終的な評価であり、利用する側の主観によるところが大きいものです。

さらには、その主観は、個人の感じ方や期待値に大きく左右されます。つまり、ご利用する皆さま一人ひとりに「サービスが良い」と感じていただくためには、ご利用者一人ひとりの主観を大切にする、主観に寄り添うことが求められます。そして、その主観に寄り添うために必要なことが、「質」です。これからは専門性の向上を通じてサービスの「質」を高め、ご利用者の生活の「質」の向上と満足度の向上を目指してまいります。

喜らめき銀河タイムス

きもべつ喜らめきの郷・るすつ銀河の杜

社会福祉法人 溪仁会 経営理念
一. 安心・安全
二. 信頼・満足
三. 地域に貢献

ひとりと向きあう。

社会福祉法人 溪仁会



今日は近くのカフェで
のんびりと過ごしたり。



読書が趣味な私は、
図書館で読みたい本を探したり。



たまにはスーパーで
お買い物を楽しんだり。

お一人おひとりの「らしさのある生活」のお手伝いを。

きもべつ喜らめきの郷 るすつ銀河の杜

発行責任者施設長 木下 雄一



施設入居者の役割の創出～地域とのつながりが暮らしの楽しみを育みます～

「誰かの役に立っている」「自分にできることがある」と感じられることは、喜びや充実感を得ることができます。年齢を重ねても役割を持つことの大切さは同じですね。この度、ご入居者に花壇の水やりをお願いしました。熱心に取り組んで下さり、役割の大切さを改めて実感しました。



同じ敷地内にある社会福祉協議会の皆さまが中心となり、「日常の交流」や、「役割の創出」を目的に畑が整備されました。今後は「水やり」や「収穫」を通じて交流を深め、ご入居者の楽しみや「生きがいくくり」につながることを期待されます。



「晴れても」「曇っても」「見えなくても」羊蹄山はいつでも季節の挨拶になります！（望裏庭）

～職員のプライベートをご紹介～留寿都村はリゾート地として知られていますが、洞爺湖までも車で約 30 分と、気軽に足をのばせる距離にあります。そんな中、6 月には職員が「TOYAKO マンガ・アニメフェスタ 2026」に参加してきました。

※何のキャラクターに変装したかわかりますか？



当日はアニメキャラクターのコスプレで来場し、来場者の方々と写真撮影を楽しむなど、にぎやかな時間を過ごしたようです。休日にしっかりリフレッシュすることで、日々の仕事にもより一層力が入ります。これからも、心身ともに元気にご入居者をサポートしてまいります。

【接遇意識を高める標語。目線を合わせ 100%敬語。】