

## ニチイグループの全国ネットワーク

医療関連、介護、ヘルスケア、教育、保育。  
 全国ネットワークで、安心・快適なサービスをお届けしています。



※2017年9月末時点  
 ※介護拠点には、ニチイケアパレス運営拠点を含んでいます。  
 ※語学スクールには、フランチャイズ教室は含んでいません。

商号 株式会社ニチイ学館  
 NICHII GAKKAN CO.,LTD

創業 1968年12月

設立 1973年8月

資本金 119億3,300万円

売上高 2,766億5,900万円

従業員数 20,393名[連結] 17,551名[単体]

事業所数 本社(東京)

支社 4

支店 98

営業所 12

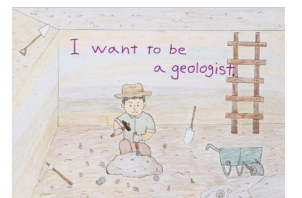
※各事業拠点数は上記に記載

(※2017年3月末時点)

(※2017年9月末時点)



## Nichii's Communication Report



# 大切な家族の 次に頼れる 人生のサポーター でありたい

医療関連や介護、そして教育、保育と、ニチイは人の一生の中の重要な節目に深く関わるサービスを主に提供しています。だからこそ、私たちは心をこめてお客様やそのご家族と向き合い、いつも頼りにしていただける存在でありたいと考えています。

## ▶表紙について



表紙掲載のイラストは、「COCO塾ジュニア イラストコンテスト2017」における入賞作品を使用しています。同コンテストのテーマは「わたしの将来の夢」です。



# 社会の要請に応え、信頼されるために

## 社会課題の解決への寄与と長期利益の安定成長を実現し、グローバルに貢献するエクセレントカンパニーを目指す

ニチイでは、「社業の発展を通して豊かな人間生活の向上に貢献する」という経営理念のもと、教育、介護、医療、保育などの人々の生活と関わりが深い分野で事業活動を行っています。

2016年4月、ステークホルダーのみなさまに、私たちの目指す「未来の姿」を明示するため、経営理念に基づく「ニチイのビジョン」を策定いたしました。

ニチイのビジョンは、基幹事業、戦略事業、グローバルゼーション事業それぞれが持つ特性を追求しながら相互連携を図る、戦略的トライアングルの形成（中長期事業戦略）を推し進めることで、社会の課題解決への貢献と長期利益の安定成長を実現し、グローバルに貢献するエクセレントカンパニーを目指すものであります。

そして、その達成指標として、モラリティ・商品力・売上高・利益額・社員待遇の5項目において業界No.1となる「ターゲットファイブスター」の実現を設定いたしました。

事業戦略を迅速且つ確実に実行するため、コーポレート・ガバナンス、コンプライアンス、人材、顧客課題、地域の安心・安全を経営の基本条項とし、ステークホルダーのみなさまとの良好な関係づくりに努め、強固な事業基盤の整備を図っております。刻々と変化する時代において、地域に根差した企業活動をグローバルに推進するとともに、「人間生活の向上」につながる新たな価値の創造に努め、社会の要請と期待に応えてまいります。



代表取締役会長  
寺田 明彦

代表取締役社長  
森 信介

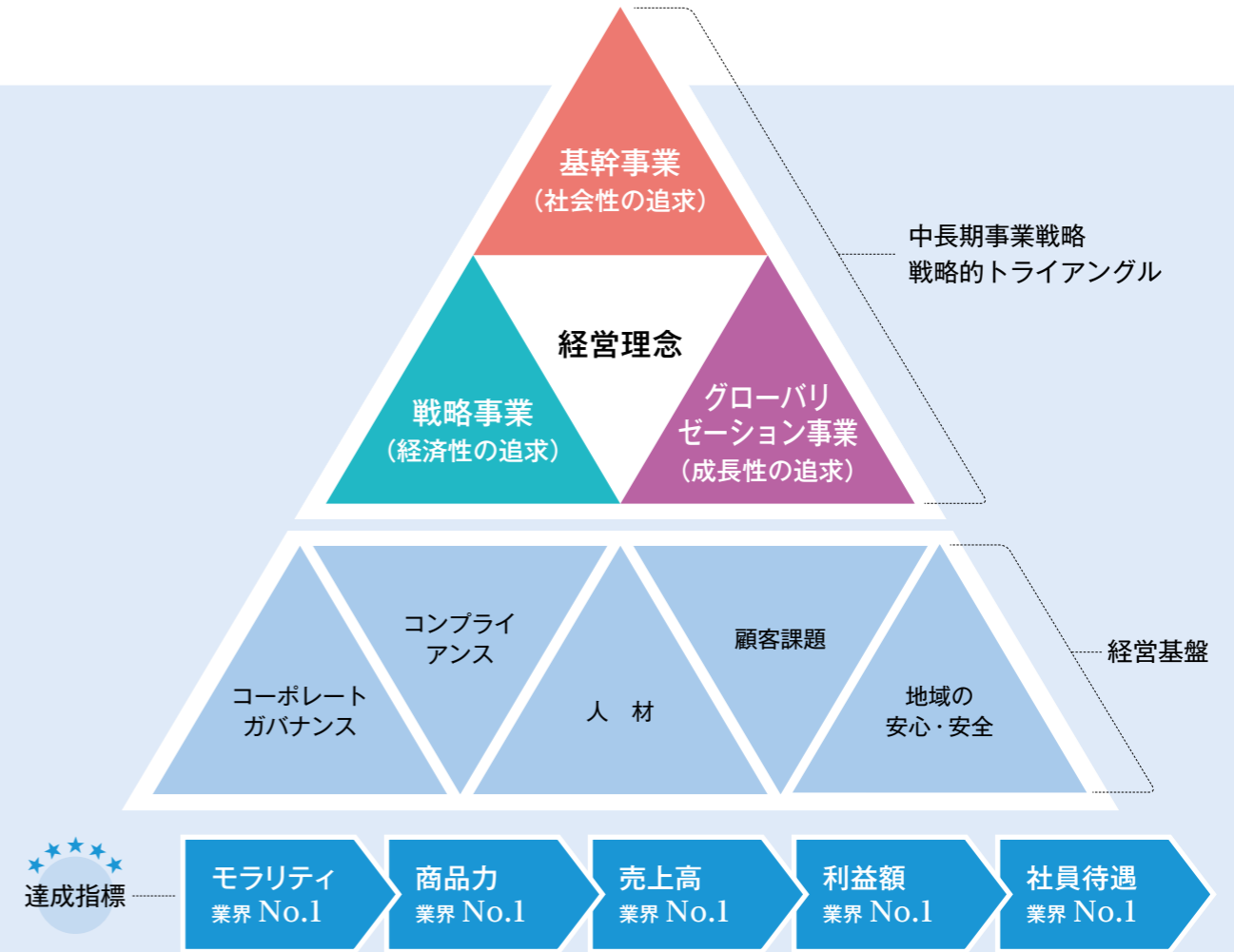
〈 社 是 〉  
「誠意・誇り・情熱」

〈 経営理念 〉  
私たちは誠意を以て社会参加の信条とし、社業の社会的使命を弁え、誇りをもって行動し、若々しい情熱で限らない未来への可能性に挑戦します。そして、社業の発展を通して豊かな人間生活の向上に貢献します。

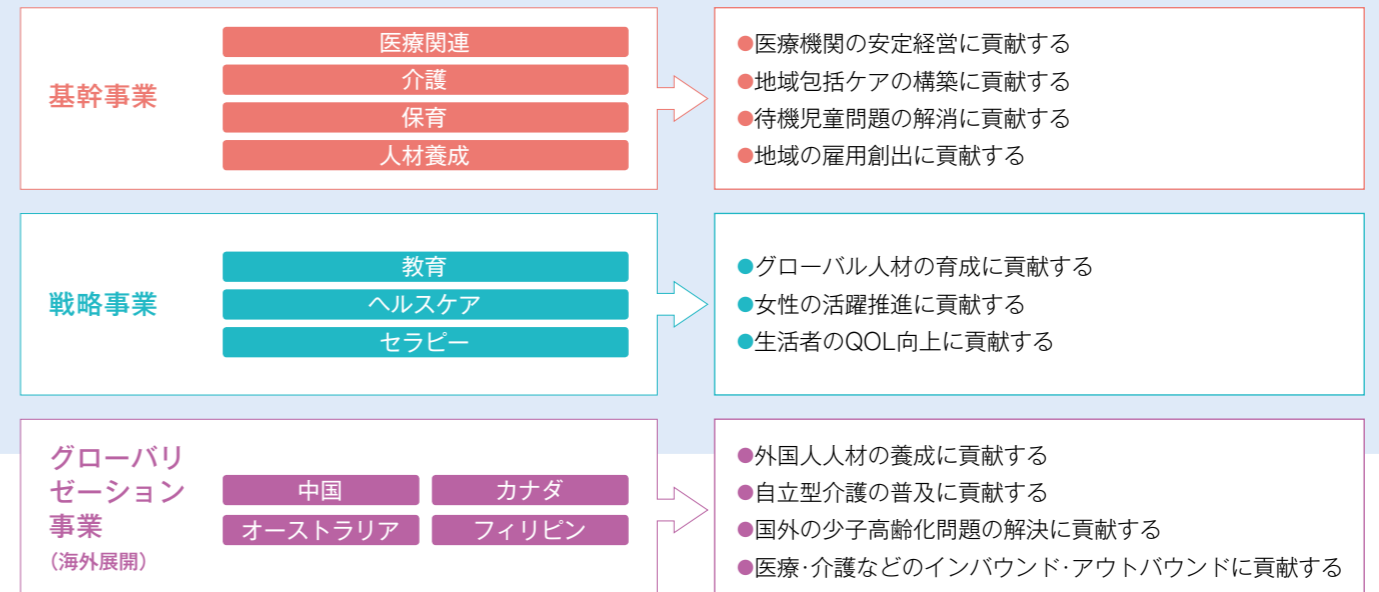
# Vision

ニチイのビジョン

社会の課題解決に向けた貢献と長期利益の安定成長を実現し、グローバルに貢献するエクセレントカンパニーを目指す



## ビジョンにおける各事業の意義





医療関連

## 医療機関の安定経営のために

創業以来培ってきたノウハウとサービスで、  
医療機関の課題解決に貢献します。

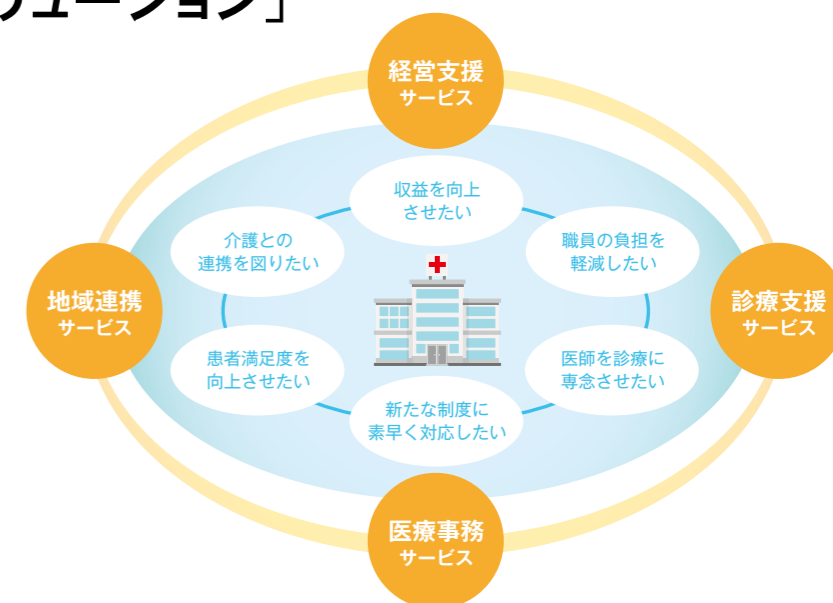


我が国は、長期的な人口減少時代に入っているにも関わらず、超高齢社会の進展に伴い、医療費が毎年1兆円ずつ増加を続けており、深刻な財源不足が課題となっています。地域社会において、安全で質の高い医療を提供することが求められる医療機関においては、医師・看護師などの人材不足による経営難や高齢者・障がい者などへの療養環境整備としての「医療・介護連携」という課題を抱えています。

ニチイでは、創業以来、医療機関を取り巻く様々な課題に即応できるサービスの創出・提供に努めています。今後においても、全国約9,000件の医療機関を支える真のパートナーとして、医療機関の安定経営に貢献し、その先にある地域社会での地域住民一人ひとりの心豊かな生活の実現を目指していきます。

## 医療機関を取り巻く様々な課題に応じたサービスを提供 「ニチイのトータルソリューション」

医療事務職としての専門性を身につけた人材と、経営効率や業務精度の向上を実現する最適なシステムを提供することによって、課題解決に結びつける「トータルソリューション」を展開しています。教育、介護、医療、保育などの事業活動を通して、地域社会を支える医療機関の安定経営に貢献できるよう、これからも、医療機関を取り巻く課題解決に、ともに取り組んでいきます。



### 退院支援を円滑に ～退院後の生活をトータルにサポート～

退院支援を専門に行う部署を設置する医療機関、退院支援業務を行う看護師・ソーシャルワーカーを配置する医療機関が増えています。ニチイでは、退院支援を円滑に進めるための在宅療養を支援する「訪問介護」や「訪問看護」など、退院支援の円滑化を図るための多様なサービスを展開しています。



### 人材確保の一助に ～病院内保育所の開設から運営までをトータルにサポート～

医師・看護師などの離職防止や採用促進を目的として設置される病院内保育所の開設から運営までを一貫してお引き受けしています。



### TOPICS

#### 看護師資格を持つ方の 復職・スキルアップをサポート



看護師資格保有者向けに、復職・スキルアップに関する様々な情報をお届けする看護師応援サイト「ニチイ看護師ナビ」を運営しています。看護師に戻ろうと思いつつ不安をお持ちの方の復職を応援する「看護職復帰応援プログラム」も各地で開催し、就業ニーズの掘り起こしに取り組んでいます。



<https://www.nichii-kangoshi.jp/>



介護

## 地域包括ケア構築支援のために

トータル介護サービスの展開により地域包括ケアの一役を担い、誰もが住み慣れた地域で生活できる社会をつくれます。



団塊の世代が75歳以上の後期高齢者となる2025年には、5人に1人が75歳以上となり、「大介護時代」が到来します。介護などのサポートを必要とする高齢者が増え続ける反面、少子高齢化の進展により労働力人口は減少の一途を辿り、介護業界が抱える最大の課題として、介護人材の不足・それに伴う介護施設の不足が挙げられています。

現在、国では高齢者の在宅生活を支援するべく、医療機関や介護事業者、自治体、ボランティアなどの地域の各

機関の連携により、医療・介護サービスから介護予防や家事支援まで、切れ目ないサービスが提供される「地域包括ケア」が推進されています。

ニチイでは、全国約1,400カ所の介護拠点で4万人のスタッフが15万人のお客様にサービスを提供しています。在宅系介護から居住系介護までトータルにサービスを提供し、地域の関係機関とも密に連携を取りながら、お客様の身体状況やライフスタイルの変化によるニーズの多様化にも柔軟に対応できる体制を整えています。

## 「トータル介護サービス」により、地域包括ケア構築の一助へ

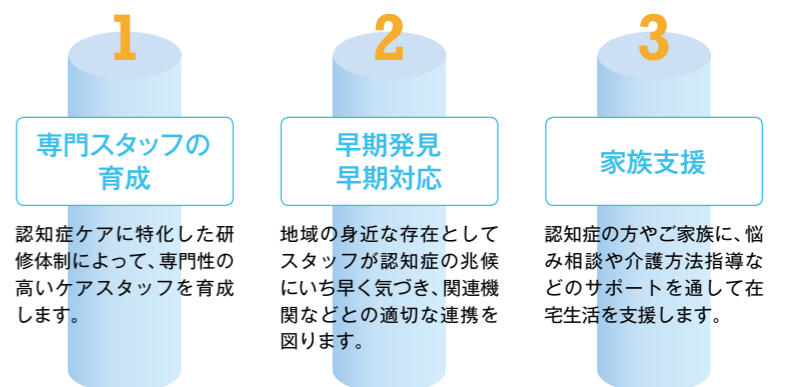
ニチイのトータル介護サービスでは、在宅・居住系サービスから生活支援サービス、障がい福祉サービスまで幅広いサービスを展開し、お客様が住み慣れた地域で生活できるよう、様々なニーズに対応しています。また、訪問看護や「訪問」「通い」「宿泊」サービスを組み合わせて提供する「小規模多機能型居宅介護」の展開により、退院後の円滑な在宅復帰を支援し、在宅ケアの役割を強化することで、お客様・ご家族の負担軽減を実現させることを目指しています。



## ニチイの認知症ケア

認知症と診断された高齢者向けのサービスとして、グループホーム（認知症対応型共同生活介護）や認知症対応型通所介護の展開を推進しており、運営するグループホーム数は民間企業においてトップを維持しています。①専門のケアスタッフの育成②認知症の早期発見・対応③家族支援という3つの柱からなる「ニチイの認知症ケア」を確立し、認知症を抱えるご本人、そしてご家族に安心して地域生活を送っていただけるようサポートしています。また、従業員を対象とした取り組みとして、「認知症サポーター養成講座」の受講を推進し、認知症に関する理解促進を図っています。

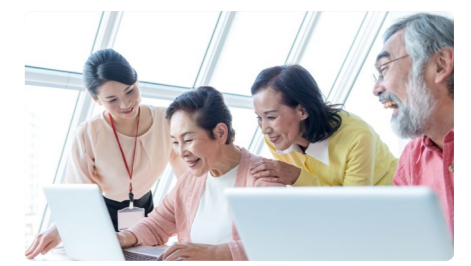
### 《ニチイの認知症ケア 3つの柱》



## TOPICS

### アクティブなシニア世代に「充実した毎日過ごす」きっかけづくりを提供「アクシアネット」によるアクティブシニアへのアプローチ

趣味・就業・仲間づくりなど、50歳からの「やりたい」を応援する登録無料の会員制ネットワークサービスを展開。セミナーやイベント情報など、多彩で役に立つ情報を提供し、シニア世代の方々のより充実したライフスタイルを応援します。また、ボランティア紹介や就業支援も行い、地域の介護の担い手を創出していきます。



<https://www.axianet.jp/>



保育

# 待機児童問題の解消、 女性の社会進出のために

保育所展開や家事支援サービスにより、  
子育て世代を強力サポートします。



我が国は、人口減少社会に突入しており、若者たちの結婚・出産・子育てに対する意識の変化や就労形態・所得の課題などによる少子化問題は、社会経済の根幹を揺るがしかねない大きな課題となっています。また、共働き世帯の増加・保育施設入所ニーズの拡大により、認可保育施設に入ることができない待機児童が2017年4月時点で約2万6,000人となり、隠れ待機児童も含めると9万5,000人規模となっています。ニチイでは創業当時より、医療事務という職業を通じ

て女性の就業機会の提供に努めてきました。創業から約50年、事業領域も事業規模も拡大した当社では、多くの女性従業員が様々なフィールドで活躍しています。今後においても、女性が次代の社会を担う子どもを安心して産み、育てることができるよう、積極的な保育の受け皿整備や保育サービスの展開、多様なライフスタイルに対応できる家事支援サービスの拡充を推進していきます。

## 保育サービスの展開強化により、 待機児童の解消へ

直営保育所、病院内・企業内保育所をはじめとする幅広い子育てサポートサービスを展開しています。

2017年4月からは、全国への当社従業員向け保育所「企業主導型保育所」の設置を進めており、当社従業員はもちろん地域・契約企業の皆さまに利用頂くことで、待機児童の解消につなげていきます。今後も地域社会、保護者のニーズに沿ったサービスの拡充・向上を推進していきます。



### ニチイの保育サービス

健康で、元気で、好奇心旺盛な子どもたちの成長をサポートしたいから、ニチイの保育サービスのテーマは「おもいっきり遊ぶ。おもいっきり学ぶ。」遊びや学びを通じた人との関わりの中で、自分というカラーを見つけていきます。ニチイは、子どもたちも、保護者の方々も、地域の人々も、みんなが笑顔になれる保育サービスを展開しています。

#### 保育サービスラインナップ

- 認可・認可外保育所の運営
- 企業主導型保育事業の運営
- 病院内保育所の運営
- 企業内・大学内保育所の運営
- 子育て支援事業の運営
- 保育関連研修・セミナーの運営
- 保育士派遣
- 保育用品の販売

### TOPICS

#### 安心・安全な子育て環境づくりを目指して ニチイキッズ子育てサポート24

ニチイキッズでは、保育施設の利用者家族向けに、24時間365日対応の、電話・インターネットによる無料の育児・健康相談窓口を開設しています。保健師や看護師の資格保有者が対応するため、「子どもの夜泣きについて相談したい」「子どもが急に熱を出した」「乳幼児健診の結果がよくわからない」など、様々な悩みに対する確かなアドバイスを提供し、安心・安全に子育てできる環境づくりに取り組んでいます。

### ▶ 戦略事業

ヘルスケア

#### ニチイの家事代行サービス 「ニチイライフ」の展開により、 多様化する生活支援ニーズに対応

ニチイライフでは、子育て世代に向けた幅広いサービスラインナップも展開し、お子様から高齢者まで、全世代のみなさまの生活のお手伝いをしています。

#### サービスラインナップ

- 👤 お子さま安心サービス
- 👶 産前産後サービス
- 🧹 お掃除代行サービス
- 👵 お手伝いサービス
- 📦 お片づけサービス

#### お客様の声

##### 出産後もお願いすることに決めました

【ご利用サービス：産前産後サービス】  
無理のないマタニティライフを送ったおかげで、無事元気な赤ちゃんを出産することができました。今は、産休後の仕事復帰に向けて、家事を手伝ってもらいながら育児に奮闘中です。(20代 女性)

##### 時間に余裕ができ、 子どもと向き合う時間が増えました！

【ご利用サービス：産前産後サービス】  
いつも仕事帰りに私が塾に寄り、娘と一緒に帰ってきますが、娘の様子を見ながら片付けなどを済ませておいてもらえるので、帰宅後は家事に追われることがなくなりました。親子でゆっくり夕食をとりながら会話をしたり、テレビを観たりと、一緒に過ごす時間が充実したように思います。(30代 女性)



人材養成

# 医療・介護人材の養成のために

「学ぶ」「働く」の両輪で、  
不足する医療・介護人材の養成に貢献します。



今後大幅な需要拡大が見込まれる医療・介護等の社会保障分野では、人材不足が深刻化しています。厚生労働省が2015年に発表した介護人材の将来見通しでは、団塊世代が75歳以上となるのに対し、37.7万人不足の約215万人に留まると推計されており、人材不足の更なる深刻化に警鐘が鳴らされています。

ニチイでは、職種の理解促進・就業ミスマッチの解消、復職支援、処遇改善、キャリア形成支援など、医療事務・介護職を魅力あるものに変革し、「医療」「介護」という成長産業のもとで、長く、希望を持って働ける職場づくりに取り組んでいます。

## 学ぶ

独自のビジネスモデルにより、これまで多くの医療・介護関連講座の資格取得者を養成し、雇用につなげてまいりました。ニチイでは、全国約300カ所の教室にて、超高齢社会を支える医療関連、介護関連、保育関連の人材養成に取り組み、地域の社会基盤づくりの貢献に努めています。

### 主な講座ラインナップ

- 医療事務講座
- 介護職員初任者研修
- 介護福祉士実務者研修
- 保育士受験対策講座

### 講座の特徴

- 現場の声を活かした講座カリキュラム
- 個々のスタイルに合わせてカスタマイズ可能な、豊富なクラス設定
- 受講から就業まで、充実のサポート体制

など

## 働く

受講から就業まで、受講生を一貫してサポートする体制を構築しています。2015年、人材養成部門（旧教育事業部門）と採用部門、サービス提供部門を一体化。各養成現場においては、教育講座による人材養成の価値・利点を再認識し、受講生一人ひとりを、より長く、より深くサポートすることで、スムーズに現場へと送り出す体制を整えています。医療・介護分野で働くことの「不安」を払拭し、「意欲」を高めていただけるよう、受講者一人ひとりを、サービス現場を熟知したスタッフがバックアップします。

## 「受講から就業まで」の充実のサポート体制



- ① 無料体験説明会 講座の一部授業を実際に体験し、講座内容の周知や受講促進を図っています。
- ② 介護体験セミナー 一般の方が介護について理解を深められるよう、様々なプログラムを体験してもらいます。
- ③ 学習フォロー制度 急な欠席に対応する振替制度や、延長制度を用意し、様々なニーズに対応しています。
- ④ 就業相談会 希望条件や、将来のキャリアなどについて、就業に関する質問に何でもお答えします。
- ⑤ 職場見学会 実際に職場を訪問・見学し、就業後のミスマッチを防ぎます。
- ⑥ 就業前研修 接遇やサービスについての説明を受け、就業後の不安を取り除きます。

### 就業ミスマッチの防止に向けて

講座受講生に、医療・介護現場をより深く理解していただく機会として、就業相談会・職場見学会を開催しています。職場の空気を肌で感じていただくことで、医療・介護職種で働く自分をより具体的にイメージし、就業後のミスマッチを未然に防ぐことができるようサポートしています。

## TOPICS

### 介護職の理解促進・啓蒙活動の推進により、就業ニーズの掘り起こしへ 介護関連セミナーの開催

介護職に興味がある方、将来に向けて介護の勉強がしたい方などを対象とした「無料介護セミナー」を開催しています。介護職員初任者研修の担当講師が実技指導を行い、「介護」をより身近に感じていただける内容になっています。

その他、結婚・出産育児などのライフイベントにより休職している方や他業種へ転職してしまった方を対象とした「復職者支援セミナー」や、資格保有者で就業のプランクがある方を対象とした「おさらいセミナー」の開催など、就業ニーズの掘り起こしを図っています。



教育

## グローバル人材育成のために

幅広い語学サービスラインナップの提供により、  
子どもたちの夢と希望の実現に貢献します。



グローバル化が加速する中、豊かな語学力・コミュニケーション能力を身につけ、国際的に活躍できる「グローバル人材」を我が国で継続的に育てていくことが求められています。グローバル人材育成のため、様々な施策によって外国語教育の充実が図られており、2020年度より、小学校3年生から外国語活動が必修化され、小学校5年生から正式教科となります。また、大学入試改革では、同じく2020年度より、大学入試センター試験に代わる新テストが始まり、「読む」「書く」の2技能中心の評価から「話す」「聞く」を加えた4技能をバランスよく評価する内容に変更となります。また、2020年の東京オリンピック開催を控えて、通訳ボラン

ティアなどへの参加を視野に、訪日外国人とのコミュニケーションを円滑に行うため、語学学習熱が高まっています。無限の力を持つ子どもたちは、社会の希望であり、未来を切り拓く活力です。我が国の社会を支え、将来的には世界を担う可能性を秘めています。子どもたち一人ひとりが自らの未来を想像し、学びたいことを学び、身につけたいスキルを身につけ、自己実現ができるよう、夢と希望を持って成長していける社会の実現が必要です。ニチイでは、個々のニーズに応じた語学サービスや多彩なカリキュラムを実践する保育サービスを通じて、未来に向かって羽ばたく子どもたちの夢と希望の実現をサポートしています。

## ニチイグループの語学事業ネットワークで、 世界で活躍できるグローバル人材を育成

子ども向けレッスンから、キャリアアップを目的とした大人向けレッスン、海外留学支援まで、幅広い年代やレベル、目的に応じたサービスラインナップを提供しています。

### COCO塾ジュニア、地域密着型展開で 地域に根ざしたアットホームレッスンを提供

未来を切り拓くグローバル人材育成を目指し、全国のサテライト教室（地域密着型小規模教室）やホームインストラクター教室で、地域の子どもたち一人ひとりと真摯に向き合い、レッスンに励んでいます。自宅近くの教室で、アットホームな雰囲気の中で楽しく学べる環境を提供しています。



### 就学前の語学学習ニーズに応える、 保育サービスと連携した語学レッスンの提供

「就学前から英語に触れさせたい」という保護者ニーズに対応するべく、一部地域の当社保育施設において、COCO塾ジュニアのインストラクターによるオリジナルレッスンを提供しています。0歳児からの年齢別レッスンで、小学校でスムーズな語学学習がスタートできるよう、英語に慣れ親しむことを目的としています。



### TOPICS

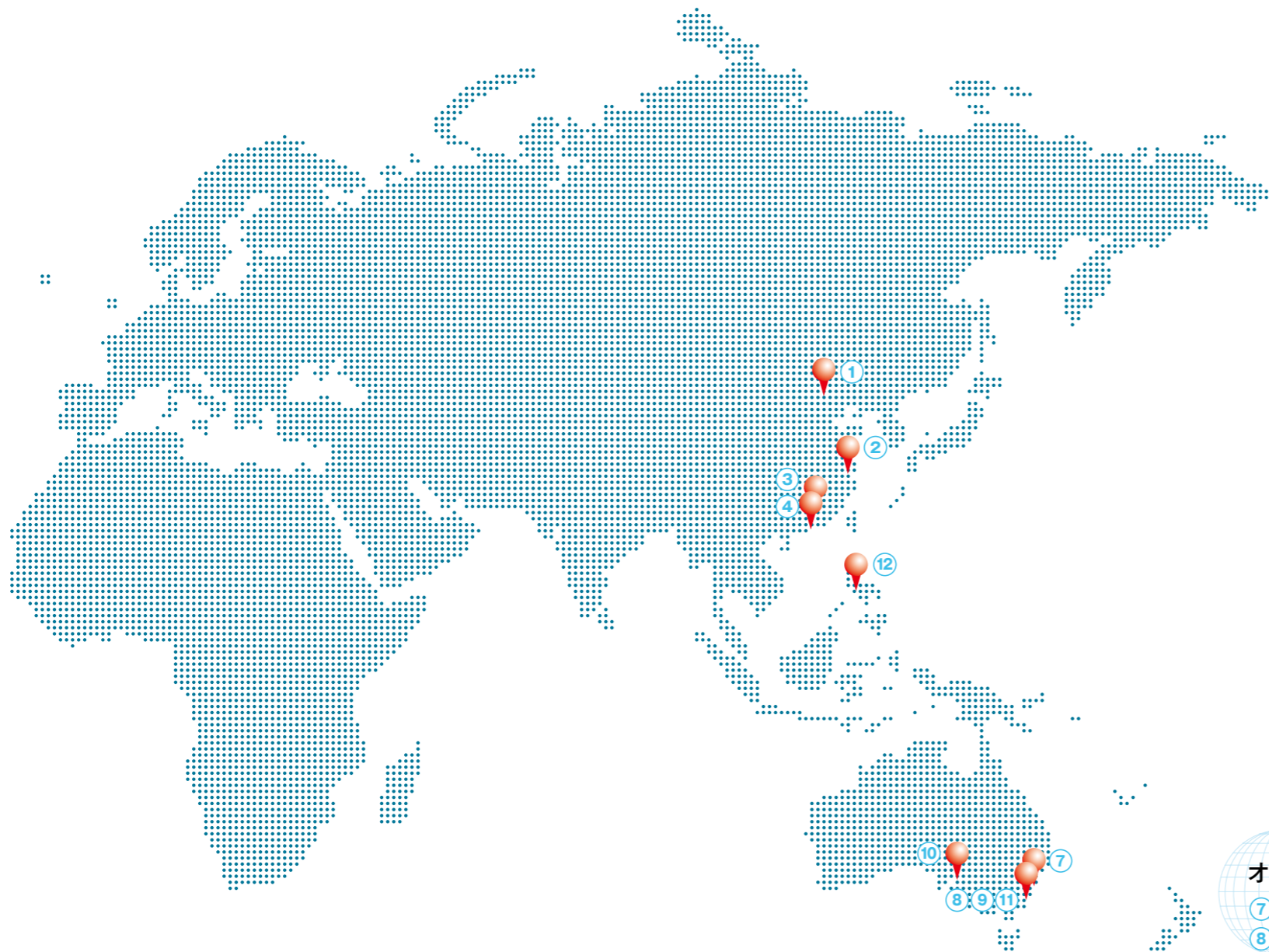
#### 外国人インストラクターとの交流を通して、英語と異文化に触れる楽しさを体験 「オープンハウス」の開催

2016年10月末より、外国人インストラクターとの交流を通して、地域の子どもたちに英語でのコミュニケーションや異文化交流の楽しさを実感してもらう「オープンハウス」を全国のCOCO塾ジュニアで定期的開催しています。



# 国内・国外のサービスノウハウ・基盤を相互に共有し、新たな価値の創造へ

経営資源を最大限に発揮し、世界の課題に挑戦します。



経済成長に伴う社会の急速な高齢化への対応、少子化に伴う労働力人口の減少は、日本のみならず海外においても課題となっています。

日本においては2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催も見据えながら、更なるグローバル化が求められています。

ニチイでは、これまで、日本で培ったノウハウ・強みを活かし、中国における介護サービスの展開や、国際化

社会に対応できるグローバル人材の養成支援など、世界に向けてサービスを発信しています。

また、海外の優れたサービスや知見を国内事業へ反映し、よりよいサービスの相互共有に活かしていきます。

これからも、経営資源を最大限に発揮し、各国においてサービス領域の拡大、そして世界の課題に挑戦し続けます。



## 中国

- ① 日医(北京)居家养老服务有限公司
- ② 日医(上海)商貿有限公司
- ③ 日医(広州)商貿有限公司
- ④ 日醫香港有限公司



## カナダ

- ⑤ SELC CAREER COLLEGE CANADA LTD.
- ⑥ SELC ENGLISH LANGUAGE CENTRE CANADA LTD.



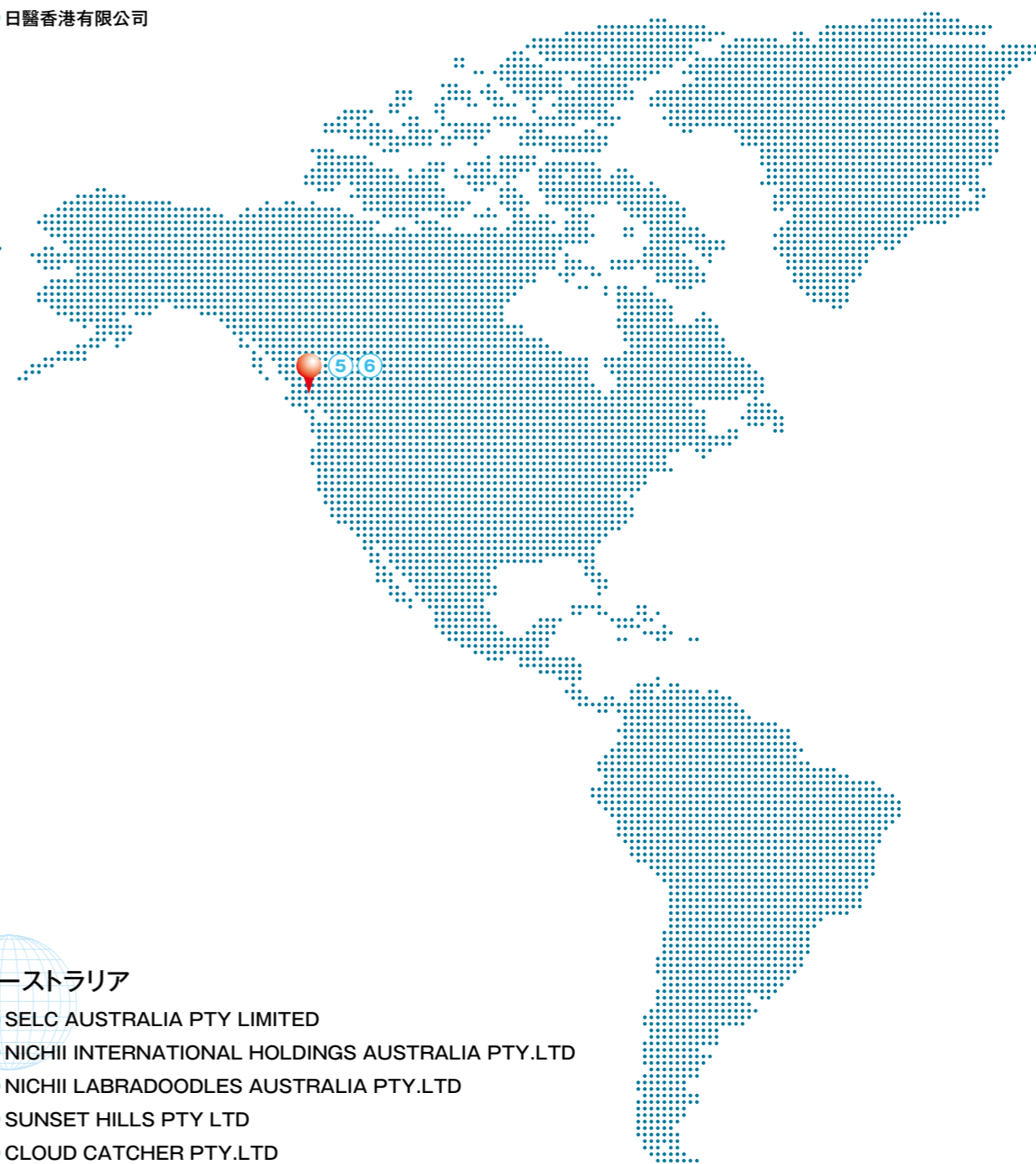
## オーストラリア

- ⑦ SELC AUSTRALIA PTY LIMITED
- ⑧ NICHII INTERNATIONAL HOLDINGS AUSTRALIA PTY.LTD
- ⑨ NICHII LABRADOODLES AUSTRALIA PTY.LTD
- ⑩ SUNSET HILLS PTY LTD
- ⑪ CLOUD CATCHER PTY.LTD



## フィリピン

- ⑫ SELC-Global Center Philippines Corporation.





# 立場や価値観を尊重し、活躍を応援

創業以来、女性の就業をサポートし、女性が長く働き続けられる環境づくりに取り組んでまいりました。人を育てること、性別・年齢・国籍を問わず積極的に採用・登用すること、それは、私たちニチイの文化として、しっかりと根付いています。

## 多様な就業ニーズ、キャリア志向への対応

短時間勤務、常用勤務、パート社員、派遣社員、正社員、地域限定など、就業ニーズやキャリア志向に応じた様々な形態で雇用しています。スキル・キャリアを積んで長く働き続けられるよう、資格取得支援や各種研修制度、キャリアアップ制度の拡充に取り組んでいます。スタッフ一人ひとりの志向に合わせたキャリアプランを設け、管理職、更には経営幹部への道筋をしっかりと立てることで、長く、やりがいを持って働ける環境づくりに努めています。

### ～ニチイだからキャリアの選択肢がたくさんあります～

#### 熟練志向型

積み上げた経験を活かして上級スタッフとして専門性を極める。

#### 教育志向型

教育・指導専門職として、今後の医療、介護、保育を担う人材の養成にあたる。

#### 職種転向志向型

現場経験を活かし、新たなフィールドにキャリアチェンジする。

#### マネジメント志向型

事業現場、支店・支社・本社での事業運営・管理を行う。経営幹部の道も。

女性役員比率 ▶▶▶ **15.4%**      女性管理職比率 ▶▶▶ **78.2%**

## ダイバーシティの推進

ダイバーシティを積極的に推進し、生活支援企業として、多様な文化を取り入れた新たな価値の創造に努めるとともに、社会の抱える課題の解決に貢献してまいります。



### 主な推進項目

#### 職場環境の整備

公平な評価や人材養成制度、メンタルケアの拡充など、従業員一人ひとりが働きやすく意欲的に仕事に取り組むことができる職場環境を整備してまいります。

#### 全ての従業員の個性・価値観の尊重および発想力の活用

全従業員の生活者としての個性・価値観・発想力を活かし、各種生活支援サービスの価値創造につなげられるよう、組織体制の強化に取り組んでまいります。

#### 生活支援体制の整備

労働人口の減少とともに、女性や高齢者、外国人の社会参加は、重要性を増しております。一方、介護や子育てなど、ライフスタイルの変化に対応する環境の未整備により、就業機会を失うケースも社会問題化しています。「介護」「保育」「生活支援」などの当社経営資源を活用し、生活支援体制の整備を進めることで、就業機会の拡充と離職防止に取り組んでまいります。

#### 新たなイノベーションの創造

多様性に富んだ従業員たちが活発に交流し、協業することで、新たなサービスの創造につなげてまいります。中国をはじめとする海外グループ会社においても、現地の文化・風習を熟知した従業員の活躍をサポートし、高品質サービスの開発・提供によるお客様の満足度向上につなげてまいります。

## ワークライフバランスの推進

スタッフ一人ひとりがワークライフバランスを実現し、安心して仕事と子育て、介護の両立ができる職場環境を築くため、次世代育成支援対策推進法に基づく育児、介護両立支援に積極的に取り組み、制度の啓蒙、拡充を推進してまいります。

### 主な推進項目

- 育児休暇を取得しやすく、職場復帰しやすい環境の整備  
男性の育児休業の認知度向上
- 子育てや介護を理由とする離職の防止  
社内制度の拡充と、制度運用の整備および周知活動
- 時間外業務の削減  
残業デーの設定、消灯時間の厳守、管理者に対する研修の実施など、ワークライフバランスに関する従業員教育の実施

### 次世代認定マークの取得

2013年6月、子育て支援など仕事と家庭の両立支援に積極的に取り組んでいる企業として認定され、「次世代認定マーク(くるみんマーク)」を取得。また、2015年6月には、仕事と介護を両立できる職場環境の整備に取り組む企業として認定され、「トモニマーク」を取得しました。



## 労働安全衛生について

従業員が心身ともに健やかであることが、お客様への良いサービスの提供につながるものと考えています。従業員のゆとりと豊かさを実現し、安全で働きやすい職場環境を確保するために、安全衛生基本方針を掲げています。

### 「安全衛生基本方針」

ニチイ学館は安心・安全を最優先する文化を築いていきます。

- ①法令および社内ルールを遵守し、安全衛生活動を継続的に推進します。
- ②安全衛生活動の重点事項として以下の取り組みを推進します。
  - (1)従業員の健康保持・増進を支援します。
  - (2)事業活動全般においてリスクの低減に取り組み、労働災害の防止に努めます。
  - (3)適正な時間外労働時間の実現を図ります。
  - (4)メンタルヘルスクエア対策の充実を推進します。
  - (5)安全衛生に関する教育・啓発活動を実施し、全従業員の安全衛生意識の向上に努めます。
- ③「ニチイの安全運転誓いの日」の制定に従い、交通事故の防止に全力で取り組みます。
- ④当方針の実現のために安全衛生目標を設定し、具体的な取り組みを実施します。

### 主な推進項目

- 定期健康診断の実施および実施後の措置の徹底
- 労災防止キャンペーン(年2回)
- 感染予防対策の実施および注意喚起
- 防災訓練および備蓄などの確認
- 長時間労働の削減および医師面談実施の徹底
- 管理監督者への研修
- ストレスチェックの実施

### 心身の健康づくりに向けて —EAP制度の導入—

ニチイでは2009年、EAP(従業員支援プログラム)を導入し、全従業員およびその家族を対象に「カラダとこころの健康づくりプロジェクト」を発足しました。情報サイト、電話相談、Web相談・対面カウンセリングの各相談窓口を開設しています。また、定期的に従業員へ情報発信を行い、心身の健康の保持・増進を図っています。





# もっと気持ちよく 人生を託される企業になるために

より安全に、そして気持ちよくサービスを受けていただくために、常に「お客さま目線」に立つことを第一に考え、日々サービスの向上に努めています。

## サービス品質の向上に向けて



### 介護

#### 介護研究大会の開催

全国の介護サービス拠点の事例を科学的・客観的に研究し、優秀事例を全国のスタッフに共有する「介護研究大会」を毎年実施しています。そして、全国約1,400カ所に及ぶサービス拠点のケーススタディを各拠点で行われる定例ミーティングで共有し、サービス改善と質の向上に努めています。

### 医療

#### QC (Quality Control) サークル活動 事例発表会の実施

全国の医療機関で働くニチイのスタッフが、現場における様々な問題解決に向けて自主的に取り組むQCサークル活動を実施しています。その取り組み内容と成果を共有し、更なるサービスの品質向上を図るべく、2015年度より事例発表会を開催しています。発表会では全国のQCサークル活動の中から優秀サークルの事例の発表と表彰を行っています。

## お客様を第一に考えたサービス提供に向けて～介護研究大会より～

### 要介護3の認定を受けているA様（80代男性）の事例

A様は、住み慣れた家で生活を続けたいと思っていらっしゃるものの、すり足などの歩行状況の悪化により、膝くずれや転倒、機能性尿失禁などがあり、ご家族（奥様）の介護負担が増大しつつありました。このような状況を踏まえ、訪問リハビリをケアプランに組み込み、医療と介護が連携することにより、A様の援助目標である「いつまでも自分の足で歩きたい」が達成できるのではないか、という仮説のもと、以下のことに取り組みしました。

#### 取り組み

1. 訪問リハビリを導入し、理学療法士によるA様の生活動作や筋力を評価しました。
2. ピックアップ歩行器を利用し始めました。
3. ピックアップ歩行器を使用する活動範囲を広げていきました。

#### 結果

1. リハビリを続けることで、筋肉の柔軟性の回復につながり、歩行能力の改善が見込まれました。
2. 介助者なしで、A様お一人で歩行できるようになりました。
3. A様の自発的な言動や奥様との会話が増え、関連事業所間の連携体制が整いました。

介護職出身である私は、医療の知識不足から、医療系サービスをケアプランに組み込むことについて苦手意識がありましたが、訪問リハビリ導入後、理学療法士が専門的な立場から評価し、A様の希望を叶えられる可能性を明らかにしたことで、各々の事業所が明確な役割を認識し、取り組み、A様お一人で歩行できる機会が増えたのだと考えます。また、A様ご夫婦の表情が豊かになったことなどから、可能性を広げることができたのだと感じました。今回の事例から、お客様の状況は様々ですが、自立支援に向けて、お客様やご家族が希望する生活ができる環境を整えていくために、介護支援専門員として必要なことは、医療の知識ではなく、それぞれのサービスの特性と役割を理解し、広い視野を持つことであると実感しました。



介護支援専門員  
山西裕紀

ニチイケアセンター磯子  
(居宅介護支援)

## お客様の声をサービスに活かすために

### 顧客満足度調査の実施

年に1度、当社介護サービスを利用するお客様を対象に「顧客満足度調査」を行っています。調査結果を全国の各サービス拠点にフィードバックし、業務改善や質の向上に役立て、お客様の声を反映したサービス提供を実現しています。

2016年 総合評価  
**91.7%**

### コールセンターの設置

自社のコールセンターを設置し、介護サービスのご利用相談や資格講座へのご質問など、お客様からの様々なお問い合わせに24時間365日対応しています。1日約800件寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、サービスの改善や新商品の開発に活かしています。



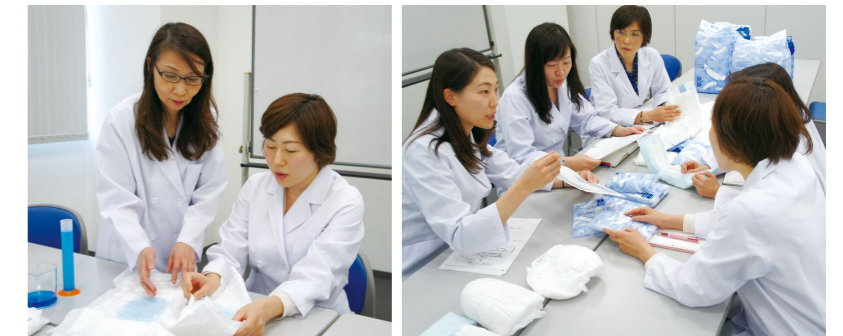
### 紙おむつ・衛生用品の開発・販売

10万人のお客様と3万人の介護スタッフの声から生まれたプライベートブランド商品「ニチイの紙おむつ」を展開しています。お客様の身体状況や生活状況に応じてお選びいただけるよう、幅広いラインナップを提供しています。



### 顧客志向の商品開発部門「衛生用品研究室 (NSPRO)」

ニチイの衛生用品研究室 (NSPRO) は、看護や介護の専門知識を持つ当社スタッフより構成されています。介護が必要になっても、快適な生活を送ることができるよう、衛生用品・衛生ケアについて専門的に研究をしています。より多くの方々に「ニチイの紙おむつ」を最適にご使用いただき、満足いただけるよう、お客様やご家族、スタッフの声を反映し、商品の開発・改良から選び方、使い方、衛生ケア全般に関する問題など幅広く検討していきます。



## 安全・安心な商品をお届けするために

### 物流センターと連携した福祉用具のレンタル業務

グループ企業の株式会社ニチイケアネットでは、全国7カ所の物流センターを設置しています。レンタル商品の回収から消毒・洗浄まで、最先端のシステムで一括管理し、安心・安全で清潔な福祉用具をお届けしています。





# 誰もが安心して暮らせる 地域社会の実現を目指して

地域に根ざした企業として、お客様、そして地域のみなさまが安心して生活できる地域づくりに貢献していきます。

## 地域と高齢者の交流

### 世代間のふれあいの時間を創出 ～介護事業・保育事業の連携～

介護施設、保育施設の両方を運営するニチイでは、当社運営施設の高齢者と子どもたちが交流する機会を定期的に設けています。保育所の子どもたちが介護施設へ出向き、一生懸命練習した歌やダンスを披露したり、高齢者へ手づくりのプレゼントを渡したりなど、世代間交流を通じてとても楽しいひと時を過ごしていただいています。少子高齢化、単身世帯の増加で、地域でのつながりが薄れる現代社会のさすなづかりに、これからも貢献していきます。



### 地域との交流を広げるために ～ニチイまつりの開催～

年に1回、介護事業所近隣地域に向けたイベント「ニチイまつり」を開催しています。ニチイまつりは、お客様が主体となることで、社会参加促進および生きがい向上の効果が期待されています。介護事業所と地域の信頼関係を築き、より密なネットワークづくりに寄与しています。



### 地域の子どもたちへのアプローチ

11月11日の「介護の日」の意義をふまえ、2009年より、子どもたちに高齢者や介護をより身近に感じてもらい、考えていただく機会として「介護体験教室」を全国で実施しています。小中学校での介護体験教室、高齢者施設と保育所の交流イベント、高校生向けの介護の仕事体験教室、一般の方向けの介護セミナーなど、様々な方に介護について考えてもらうイベントを実施しています。要介護者の増加や介護人材の不足が社会問題となっている現在、全国で介護サービスを展開するニチイでは、今後も「介護の日」のイベントを通して、若い世代を中心に介護や介護の仕事について知り、体験し、考えてもらうきっかけづくり、啓蒙活動を行っていきます。

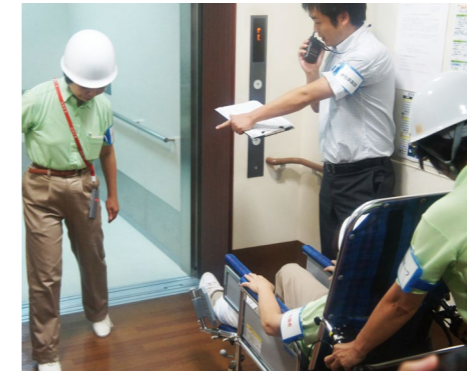


介護の日は、「介護について理解と認識を深め、介護従事者、介護サービス利用者および介護家族を支援するとともに、利用者、家族、介護従事者、それらを取り巻く地域社会における支え合いや交流を促進する観点から、高齢者や障がい者などに対する介護に関し、国民への啓蒙を重点的に実施するための日」として、2008年に厚生労働省が制定。11月11日は「いい日、いい日、毎日、あったか介護ありがとう」の「いい日、いい日」にかけたもの。

## 災害時のお客様の安全確保に向けて

### LPP (Life Preservation Plan) ～災害時における生命・生活の保護計画～

介護付有料老人ホーム「ニチイホーム」では、災害発生時にお客様や近隣住民の生命と生活の保護に努めることを使命に、独自の「LPP～災害時における生命・生活の保護計画～」を策定しています。「災害時における生命・生活の保護計画」は、全ホームが災害に備える「自助」、地域の近接ホームが連携する「互助」、協力会社や区・市との「協助」による、総合的な防災対応として策定されています。



### ▶災害対応協定書および防災協定の締結

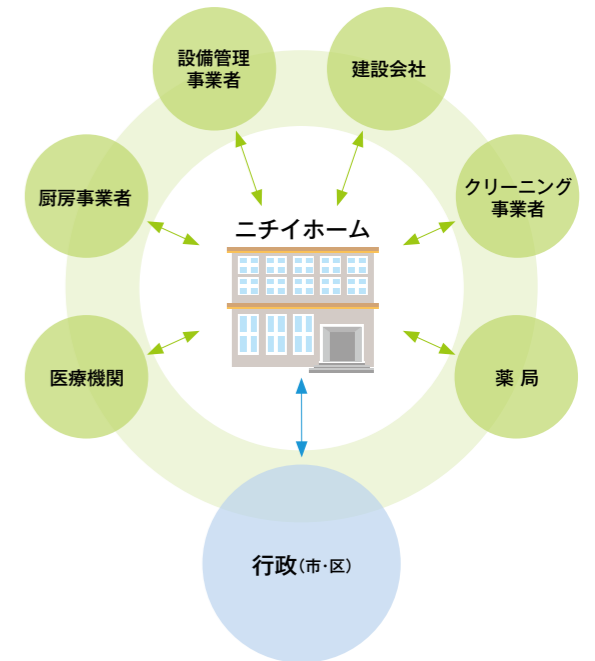
物品の提供や人的支援において、相互に協力できるように、業務協力会社など（厨房事業者、設備管理事業者、建設会社、医療機関、薬局、クリーニング事業者）と「災害対応協定書」を締結。また、行政（市・区）とは、地域の災害弱者の避難所になるなどの内容の協定を順次進めています。



### 被災地支援活動 ～地域に根ざした企業としての地域貢献活動～

ニチイでは、地域に根ざした企業として、被災地支援を実施しています。東日本大震災や熊本地震が発生した際には、訪問入浴車や介護スタッフを派遣し、被災した高齢者のサポートを行いました。

### 業務協力会社などの協働体制



## お客様を犯罪から守るために

### 埼玉県警察本部と振り込め詐欺被害防止で連携

過去2回、埼玉県内でサービス提供中にスタッフがお客様の振り込め詐欺を未然に防止した経緯があることから、埼玉県警察本部からの要請を受け、埼玉県内の在宅系介護サービスのお客様に対する詐欺被害防止に協力し連携を強化することになりました。埼玉県警察本部が地域ごと

に異なる振り込め詐欺の発生内容や被害状況などを月1回、各支店に提供。その情報をもとにスタッフがお客様やそのご家族に対し、声かけや注意喚起を行います。



# ステークホルダーのみなさまに 選ばれる企業であり続けるために

ステークホルダーのみなさまから信頼されるエクセレントカンパニーを目指して、コーポレート・ガバナンスの強化に取り組んでいます。誠意・誇り・情熱を持って、経営の透明性・効率性、迅速性、公正性の確保に努めてまいります。

## コーポレート・ガバナンス

ニチイグループは、コーポレート・ガバナンスの強化を重要な経営課題の一つとして位置付け、ステークホルダーとの信頼関係構築や社会の進歩・発展への貢献、企業価値の永続的な成長を目指し、「透明且つ効率的な企業経営」、「経営意思決定の迅速化」、「コンプライアンス・リスクマネジメントを追求したコーポレート・ガバナンスの確立」に取り組んでいます。

ニチイグループは、  
ガバナンスの強化に向け、  
右記の施策を実施しています。

- ▶ 透明性のある経営を推し進めるべく、監査役制度を採用するとともに内部統制委員会を設置し、経営監視機能を強化しています。
- ▶ 取締役会は、株式会社においては株主がガバナンスを有し、ステークホルダーとの公正・公平な取引を確立しつつ、中長期的な視点から株主の利益を追求することを確認しています。
- ▶ 業務執行の意思決定スピードを高め、経営環境の変化に迅速に対応するため、執行役員を配置しています。
- ▶ 株主価値を最大化するための業績指標として、自己資本当期純利益率最低8%以上で15%の達成を、目標数値として定めています。
- ▶ 株主や投資家のみなさまに対して四半期ごとの決算や経営戦略の公表、開示を迅速に行い、企業経営の透明性の向上に努めています。

## 社は「誠意・誇り・情熱」について

社は「誠意・誇り・情熱」には、ニチイの精神的支柱とするべき価値観を示しています。

### 誠意

「誠意」は、人間関係形成にとっての真髄というべき大切なものです。人として生きる上でも、企業として事業を進める上でも、信頼関係を築く根源となるものであり、私たちが社会参加する信条として掲げています。

### 誇り

「誇り」を持たない人間や企業は、倫理観・責任感・品格を欠き、社会的使命を喪失することになります。信義を重んじる人や永続する企業には、必ず「誇り」があります。

### 情熱

「情熱」がある限り、困難なものに立ち向かうことができます。未来への目標にチャレンジする力の根源も「情熱」であり、挫折を乗り越え、逞しく成長するための意思と行動力を創り出します。

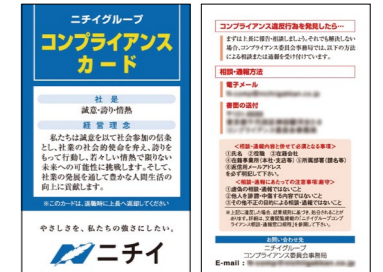
## 社員一人ひとりがコンプライアンス強化への意識を高め、健全経営に貢献する

ニチイグループでは、コンプライアンスを経営上の最重要課題として認識し、当グループの全役員・従業員が遵守すべき根幹となる倫理・行動指針として、「ニチイグループ コンプライアンスポリシー」を制定しています。当グループの全役員・従業員は、事業活動を行うにあたり、本ポリシーの

遵守を第一優先とし、コンプライアンスを徹底し、コーポレート・ガバナンスを適切に維持することにより、ステークホルダーのみなさまからの信頼を得て、継続的な成長を目指します。

### 《全従業員へコンプライアンスカードを配布》

コンプライアンスを経営上の最重要課題として認識し、グループの全従業員が遵守すべき倫理・行動指針として20項目からなる「ニチイグループ コンプライアンスポリシー」を制定しています。コンプライアンスポリシーを記載したコンプライアンスカードを全従業員へ配布し、常に携帯することで、全従業員への浸透を図っています。また、コンプライアンス違反を発見した従業員が相談・通報できるよう、窓口としてコンプライアンス委員会事務局を設置しており、連絡先をコンプライアンスカードに記載しています。



### 《個人情報保護トレーニングの実施》

ニチイでは、サービス提供などにおいて知り得たお客様の個人情報を守るため、年に1度、全従業員を対象とした「個人情報保護トレーニング」を実施し、意識の向上を図っています。

### 《ソーシャルネットガイドラインを制定》

近年のTwitterやFacebookなどのSNSの広がりを受け、ニチイでは2015年6月、「ソーシャルネットワークガイドライン」を制定いたしました。お客様に安心してニチイのサービスを受けていただけるよう、コンプライアンス遵守に向けた全従業員の意識強化を図るべく、取り組んでまいります。

## 経営判断の迅速化・事業推進力強化、エリアマネジメント強化に向けて

### 《執行役員制度の拡充》

経営の意思決定の迅速化、事業活動の執行機能の強化、執行責任の明確化を図ることを目的に、2016年4月、執行役員体制の拡充を実施いたしました。執行役員体制の拡充により、「スピード経営・戦略遂行力・計画

達成力」の強化を図り、組織運営機能を向上させ、事業活動を円滑かつ積極的に執行してまいります。

執行役員26名  
(うち、女性執行役員13名) ※2017年9月現在

#### 執行役員会議の開催

執行役員は、事業エリアや職能の責任者を中心に選任・配置しており、取締役会から委託された責任と権限に基づき、業務執行の一層の迅速化を図っています。取締役会における決定事項の周知および執行役員相互の連携を促進するため、執行役員会を原則毎月1回定期開催しています。

### 《支社・支店体制の強化》

ニチイでは、より地域に根付いた事業・サービス展開の拡充を推進するべく、全国4カ所に支社を設置し、<4支社・98支店体制>としています。支社・支店に執行役員を配置し、事業現場での課題を経営層にタイムリーに

報告し、課題解決に向けた迅速な対応を行っていくことで、より強固な事業基盤の構築を目指しています。