

「2025年度ニチイグループQCサークル活動本社事例発表会」開催 延べ参加数8,700超！医療機関・自治体の課題解決に向け、取り組み事例を全国へ波及



医療、介護、保育サービスなどを全国で提供する株式会社ニチイ学館（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 社長執行役員：中川 創太）は、1月19日（月）、全国の支店・支社・エリア選考を通過したスタッフが、事業現場の課題解決事例を共有し合う「2025年度ニチイグループQCサークル活動本社事例発表会」を開催しました。当日は10サークルが業務改善やお客様満足度向上を目指した取り組みを発表。厳正なる審査のもと、各賞を決定、表彰いたしました。

■ニチイ学館のQCサークル活動とは

QC（Quality Control）サークル活動は、各事業現場のスタッフが日々の業務の中で身近にある課題に積極的に取り組むことで、問題解決や顧客満足を実現すると同時に、自己啓発・相互啓発にもつなげていくことを目的とした活動です。本活動を活性化することで、医療機関や自治体が抱えるさまざまな課題の改善や患者様・来庁者様の満足度向上に寄与することを目指しています。

当社では、医療関連サービスの品質向上を目的として2015年度より本活動を開始し、今年度で11回目を迎えました。また、自治体窓口に勤務するスタッフが自発的にQCサークル活動を行っていたことを受け、2023年度に「自治体窓口部門」を新設。今年度は、「医療関連部門」「自治体窓口部門」から計587サークルが参加し、これまでの参加数は延べ8,700超となりました。

■2025年度発表会の内容

1. 医療関連部門

現在、医療業界においては、新型コロナウィルス関連の補助金の終了や患者数の動向に伴う収支の変化、さらには人件費・物価高騰によるコスト増や人口減少に起因する病院再編の進展など、経営環境は厳しさを増しています。

このような状況下、医療関連部門では、持続的な推進を図るため、サークル活動のメインテーマを「お客様満足度調査（CS調査結果）に対する品質向上・改善に向けた取り組み」、サブテーマを「お客様巻き込み型の品質向上・改善活動」に設定しました。接遇や業務精度・業務管理における課題分析と運用改善、人材定着など多岐にわたる課題に対し、当社のみならず委託元である医療機関のご協力を得ながら、課題改善に向けた活動を推進。本社事例発表会では支社選考を通過した6サークルが発表を行いました。



2. 自治体窓口部門



自治体窓口業務においては、制度改革への迅速な対応や安定的かつ的確な住民対応が日々求められます。

そのため、自治体窓口部門では「業務精度向上に向けた取組み」をテーマとしました。申請・届出などの確認精度の向上や人材定着、来庁者案内の最適化など、自治体 BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）の各業務において、委託元の自治体と地域住民の満足度向上につながる改善活動を実施。本社事例発表会では、エリア選考より選出された4サークルが発表を行いました。

事業現場の業務改善や効率化を実現するためには、当社スタッフだけでなく医療機関や自治体などお客様の協力が不可欠です。そこで、QC サークル活動を「お客様巻き込み型の改善活動」とし、さらに効果を明確にするため、「定量的な分析により数値化して提示すること」を重視して行うことで、お客様との一体感、満足度向上につなげています。発表会では、「普段からスタッフ同士の風通しがよく、一体となり、共に改善できていると感じています」「病院運営において医療事務は不可欠であり、重要な役割であると認識しています」と実際に医療機関の職員様や自治体の職員様から評価いただいた声も紹介されました。

■ 医療機関や自治体から信頼され、選ばれるニチイを目指して

当日発表された、優れた改善事例は本社事例発表会にとどめることなく、全国のスタッフへ波及させ、改善文化をより強固なものにいたします。そして、当社は今後も医療機関や自治体が直面する諸問題に対し二人三脚で向き合うことで、医療機関や自治体のさらなる発展に貢献できるよう、邁進してまいります。

ニチイの医療関連サービスはこちら

(医療機関向けサービスサイト)

https://medi.nichiigakkan.co.jp/?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=i1

(自治体 BPO サービスページ)

https://www.nichiigakkan.co.jp/service/biz/bpo_1.html?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=k58

【株式会社ニチイ学館 会社概要】

医療関連事業・介護事業・保育事業を中心に、地域に根差した包括的サービスを全国で提供する総合生活支援企業。全国で約6,000 件の医療機関へのサービス提供、約 1,900 カ所の介護事業所運営の他、人財養成では 50 年以上にわたり、200 万人以上の医療・介護分野のプロフェッショナルを輩出しています。

[社 名] 株式会社ニチイ学館 (NICHIGAKKAN CO., LTD.)

[代 表 者] 代表取締役社長 社長執行役員 中川 創太

[所 在 地] 東京都千代田区神田駿河台 4-6 御茶ノ水ソラシティ

[創業年月] 1968 年 12 月

[設立年月] 1973 年 8 月

[事業内容] 医療関連事業・介護事業・保育事業・ヘルスケア事業

[U R L] コーポレートサイト : <https://www.nichiigakkan.co.jp/>