

## 2023年度 QC サークル活動本社事例発表会 開催 全国の医療機関、自治体における業務改善・生産性向上に向けた取り組みを発表 これまでに全国で7,400強のサークルが活動、2023年度より「自治体窓口部門」を新設

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：森 信介）は、2015年より医療関連事業の全社的取り組みとして、サービス品質向上に向けたQCサークル活動<sup>\*</sup>を行っています。

9回目を迎えた2023年度は、既存の「医療関連部門」に加え、「自治体窓口部門」を新設し、計496のサークルが活動しました。1月19日（金）には、全国の医療機関・自治体における職場内の活動事例を発表する「QCサークル活動本社事例発表会」をオンラインで開催。当日は、支店・支社・エリア選考を通過した10サークルが業務改善・生産性向上に向けた各自の取り組みを発表し、厳正なる審査の結果、各賞を決定・表彰いたしました。 ※QC（Quality Control）サークル：同じ職場で品質管理活動を自主的に行う小グループ



### ■現場の実情・課題にあわせた業務改善・生産性向上に向けチームで取り組む

当社のQCサークルは、各部署や窓口単位等で構成され、「①全社的品質管理活動の一環として、②自己啓発、相互啓発を行い、③QC手法を活用して、④職場の管理・改善を、⑤継続的に、全員参加で行う」こととし、社内の業務改善に留まらず、ユーザー・利用者（患者・住民）からの評価を得ることを活動のゴールとして取り組んでいます。

2015年の活動開始以来、各現場の実情とその年のテーマに沿った積極的な活動が行われ、これまでに全国で7,400強のサークルが誕生してきました。活動の結果として生まれた技術や対処法だけでなく、どのような課題に対してもチームで考え、解決していく思考やプロセスは、職場・組織の活性化、人材育成にも繋がっており、事例発表会を通じて、創意工夫に溢れた汎用性の高い改善事例を事業現場に還元しています。

## ■各現場での日常の課題を分析、業務改善に向けた取り組みを発表

医療関連部門では、『お客様満足度調査（CS 調査）結果の改善に向けた取り組み』をテーマに、「診療報酬請求の精度」、「患者を待たせない効率的な業務」等に係る日常の課題分析、業務改善に取り組み、発表会当日は、支社選考より選出された 6 サークルが報告を行いました。

自治体窓口部門では、『業務精度向上に向けた取り組み』を活動テーマに、自治体 BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスで窓口業務に従事するスタッフで構成されたサークルが、多様化する自治体窓口業務において迅速かつ正確に遂行するための業務精度向上に係る活動を実施。エリア選考より選出された 4 サークルが発表会にて報告を行いました。

各サークルの発表後には、両部門の最優秀賞、ならびに、医療関連部門では、同部門の全フロントマネージャー（現場管理責任者）による現場目線にて最も評価の高かった特別賞が発表され、表彰状が授与されるとともに、名誉ある賞に相応しいガラス楯等の副賞が贈られました。

## ■2040 年問題や医師の働き方改革を前に、持続可能な病院・自治体の未来に寄与

2040 年には国内の高齢化率が 35.3%にも達すると推計され、医療提供体制の在り方が模索される中、医療現場では医師の働き方改革の施行も目前に迫っています。今後、病院経営においては、病院全体で更なる生産性向上に向けた取り組みが必要とされます。また、2040 年問題では、高齢化とともに労働人口の減少も国全体で抱える課題であり、年々多様化・高度化する住民サービスを担う自治体も例外ではありません。

当社では今後も QC サークル活動のような多角的な取り組みを含め、病院や自治体全体の業務改善・生産性向上に寄与するサービスを提供していきます。

### 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=i2](https://medi.nichiigakkan.co.jp/?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=i2)

（自治体 BPO サービスページ）

[https://www.nichiigakkan.co.jp/bpo\\_1.html?utm\\_source=PR&utm\\_medium=ONLINE&utm\\_campaign=k19](https://www.nichiigakkan.co.jp/bpo_1.html?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=k19)

### 【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 8,000 件の医療機関へのサービス提供、約 1,900 の介護事業所運営の他、人材養成では約 50 年にわたり 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 (NICHIIGAKKAN CO., LTD.)

[ 代 表 者 ] 代表取締役社長 森 信介

[ 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 ] [https://www.nichiigakkan.co.jp/?utm\\_source=PR&utm\\_medium=ONLINE&utm\\_campaign=k18](https://www.nichiigakkan.co.jp/?utm_source=PR&utm_medium=ONLINE&utm_campaign=k18)