

医療関連サービス振興会 第23回海外調査

マレーシア・シンガポール共和国 海外調査報告

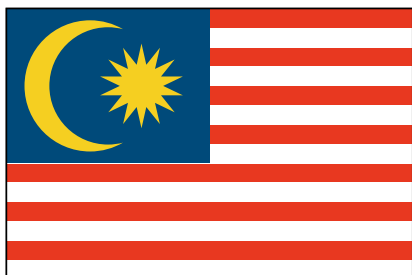


平成26年10月



マレーシア～シンガポール共和国

2014. 10. 26 ～ 10. 31



■調査テーマ：

アジア新興国における高水準の医療機関・医療関連サービスの実態調査

■目的：

厚生労働省は医療の国際交流を進めるため、医療機関に対して積極的に国際病院機能評価機関である JCI (Joint Commission International) の認証を取得するよう指導を強化しつつあります。医療の質の国際標準化と病院改革のために、日本では亀田総合病院や、NTT 東日本関東病院をはじめ、平成 25 年末で 10 の病院が既に JCI の認証を取得しています。

今後、JCI の認証を取得する動きが進展すると予想されるなかで、医療機関のみならず、医療関連サービス事業者も早急に JCI の基準についての理解を深め、将来に向けて準備を進める必要があると考え、第 23 回海外調査では、JCI の認証を早い段階で取得している東南アジアの医療機関の実態と最新の各種医療関連サービス提供の状況、関係する寝具類洗濯工場の施設を視察することを目的に実施。また、最終日には、スマートシティとして開発中のイスカンダル開発地域を視察。

一般財団法人医療関連サービス振興会

ASSOCIATION FOR PROMOTION
OF HEALTH CARE SERVICE

視察日程表

日時	月日	都 市 名	時間	交通機関	適 用
1	2014年 10/26 (日)	東京（成田）発 クアラルンプール着	08:45 11:10 18:10	JL 723 (8時間00分) 専用バス	成田空港集合 ==結団式== 日本航空723便にてクアラルンプールへ 専用バスにてホテルへ 宿泊： ドルセット リージェンシー ホテル 泊
2	10/27 (月)	クアラルンプール滞在		専用バス	09:00～10:30 『INSTITUT JANTUNG NEGARA』視察 (JCI認証取得病院の視察) 13:30～15:00 『HOSPI KLEEN』視察 (リネン工場の視察) 16:30～17:30 『PK GARMENTS MANUFACTURER (M) SDN.BHD』視察 (リネン製品会社でのレクチャー) (夕食時にJN病院の医師、PK-GARMENTS MANUFACTURER の社長及び関係者にて意見交換会) 宿泊： ドルセット リージェンシー ホテル 泊
3	10/28 (火)	クアラルンプール発 シンガポール着	10:55 11:55	専用バス MH 627 (1時間00分) 専用バス	空港へ マレーシア航空627便にてシンガポールへ 専用バスにてシンガポール市内視察へ 宿泊： ヨーク ホテル 泊
4	10/29 (水)	シンガポール滞在		専用バス	10:30～12:30 『Gleneagles Singapore』視察 (JCI認証取得病院の視察) 14:30～16:00 『SCORE社』視察 (刑務所にあるリネン施設の視察) 宿泊： ヨーク ホテル 泊
5	10/30 (木)	シンガポール滞在		専用バス	09:30～10:30 『IRDA: イスカンダル地域開発庁』の視察 (イスカンダル地域開発庁でのレクチャー) 11:00～12:30 『Columbia Asia Hospital Nusajaya』の視察 (イスカンダル開発地域での病院視察) 午後：「自由視察」 夕食後、専用バスにて空港へ
6	10/31 (金)	シンガポール発 東京（羽田）着	01:55 09:30	JL 038 (6時間35分)	日本航空038便にて帰国の途へ（羽田へ） 宿泊： 機中 泊 到着通関後、解散

調査報告

●訪問都市／

クアラルンプール(マレーシア)→セランゴール州(マレーシア)
→シンガポール市(シンガポール共和国)→ジョホール州(マレーシア)



【調査報告】 ※ No.1 と No.2 のみ掲載しております。

1. INSTITUT JANTUNG NEGARA (JCI 認証取得病院の視察)…………… 掲載
2. HOSPI KLEEN (リネン工場の視察)…………… 掲載
3. PK GARMENTS MANUFACTURER (M) SDN.BHD
(リネン製品会社でのレクチャー)…………… (省略)
4. Glenagles Singapore (JCI 認証取得病院の視察)…………… (省略)
5. SCORE 社 (刑務所内にあるリネン施設の視察)…………… (省略)
6. IRDA (イスカンダル地域開発庁でのレクチャー)…………… (省略)
7. Columbia Asia Hospital Nusajaya (イスカンダル開発地域での病院視察)…………… (省略)

■調査報告書をご希望の方は、振興会HP→「インターネットからの資料請求はこちら」から
「第23回海外調査報告書 希望」とご記入の上、ご請求下さい。

INSTITUT JANTUNG NEGARA (National Heart Institute)

JCI認証取得病院の視察(厨房を中心とした視察)

訪問日時 2014年10月27日(月)9:00～10:30

訪問先名称 INSTITUT JANTUNG NEGARA(National Heart Institute)

■マレーシア概要

マレーシア(首都クアラルンプール)は、日本の面積0.9倍で人口3,000万人足らず、マレー系67%、中国系25%、インド系7%の民族で構成されイスラム教が大半を占める。

マハティール元首相による「日本を真似、追いつけ、追い越せ」という政策から目覚ましい発展を遂げている。また、親日家の影響を受け、国民は日本人に優しい。日本人が住みたい外国として昨年まで5年連続トップであった。



<病院正面外観①>



<病院正面外観②>

■病院概要

【病院沿革】

1992年 設立

1992年 9月企業化

2009年 新棟オープン

【組織・スタッフ】

1,755名(ドクター95人、ナース211人)

【事業内容】

循環器系を専門とする病院(440床)



＜エントランスカウンター＞



＜エントランス案内表示＞



＜エントランス＞

病院正面入り口を入ると、
広々したエントランスが調査
団を迎えてくれた。



＜病院幹部からのレクチャー＞

【医療システム】

- ・国民は1回35円で受診出来き、心臓外科を得意とし小児から大人まで受け入れ、心臓手術4,000件／年行われていて国内トップクラス(1日平均15例の手術)。
- ・心臓外科と麻酔科は研修施設認定を受けており医者の研修受け入れ施設である(現在日本からも2人研修中)。また、臨床研究も盛んに行われている。
- ・防医学(ドック)も盛んに取り組んでいる。
- ・2009年にJCI認証を取得。
- ・海外からの患者受け入れとしてシンガポールやベトナム、インドネシア等を中心とした海外からの患者受け入れは患者全体の7%に及ぶ。

【給食システム】

- ・患者、職員、外来へ食事提供。朝食6:45、昼食13:00、おやつ、夕食18:30、夜食と5回の食事。
- ・食事サービスはISO、HACCPの導入により衛生基準は高い。冷凍冷蔵庫24時間温度管理され、基本PCにより集中管理されている。
- ・現在、350食程度を直営スタッフ15人による2交替制(5:00～21:00)で運営している。
- ・ダイエット食＝ハラル食としてオールハラル食で提供し、毎食365日の選択メニュー実施を行っている(5週サイクル)。

■昼食例(患者給食オーダー表:次頁1枚目写真参照)

主食選択:白米・軟飯・オートミール・パン

主菜選択

A:焼きチキン

B:揚げ魚のインディアンスタイル

C:ソフトダイエット食(チキンor魚or野菜)

D:魚の切り身のベークドポテト添え&サラダ

E:ベジタリアン(ベジタリアンチキンカレーor野菜のかき揚げ&豆腐)



<患者給食オーダー表>



<冷凍冷蔵温度管理レコーダー>



<厨房内に掲示されたマニュアル>



＜アレルギー対応食品にはシールを貼付＞



＜アレルギー食用器機＞



＜ハラル食用調味料等の食材＞



＜洗浄エリア＞



＜仕込み室での仕分けの様子＞



＜院内にあるレストラン＞

【顧客】

国内及び海外の患者を受け入れている。

【その他】

最先端医療への取り組みから海外からの患者受け入れの戦略が既に取り組まれている。

【国際認定機関のJCIとは】

米国で医療機関およびヘルスケアプログラムの認証を行っているJC (Joint Commission) の国際部門 (1994年設立) としての病院評価機構。その内容は認証だけではなく、コンサルティングや教育も行い病院から介護、在宅診療、研究機関など多岐である。主な認証の基準は患者・スタッフの安全、患者目線でのケア、患者やその家族の権利尊重、医療施設の管理、など調査項目は1,000項目以上である。

世界では54カ国558施設が取得済で日本では老人保健施設1ヶ所を含む7施設である。

今後、アジア各国ではJCI認証を取得することが海外の患者を誘致する上で有利と考えられている。また、日本では医療の国際交流を進めるため、医療機関に対して積極的にJCI認証を取得するよう、厚生労働省は指導を強化しつつある。

【ハラールとは】

ハラール (HALAL) とは主にイスラム法上で許された「合法なもの」、「食べて良いもの」。イスラム法においては、食品に関して生産から調理法にいたるまで様々な戒律があり、ムスリム (イスラム教徒) はそれらをクリアしたものでないと一切口に出来ない。代表的な例として豚肉、豚を原料とした調味成分が含まれている食品は禁じられている。

■所感

今回の視察は当初、日本の海外視察団として受け入れがスムーズに行かなかったが、医療関連サービス振興会及び旅行会社の努力により、JCI認証を取得している病院の視察が可能となった。

このことにより大変手厚い歓迎ムードの中、視察が行われ、とても充実した時間になったこと、先ずは団長を始めとする医療関連サービス振興会事務局、並びに会員皆様には厚くお礼を申し上げます。

今回の視察目的を『国際認定機関JCIの取り組み』と『その状況での今後の食事対応』について重点を置き視察行いました。

進展する医療の国際化で急成長するこの市場。特にアジア諸国の市場は年率10%以上急成長して2015年は76兆円、2020年には160%増の122兆円と見込まれています。このアジア諸国におけるメディカルヘルスケアの拡大は、コストパフォーマンスが優れ、より高度で質の高い医療をもとめて移動する富裕層や中間層、いわゆる海外からの患者受け入れの拡大によって成長しています。今回訪問したマレーシアでは外貨獲得の国家戦略と位置付け民間病院への規制緩和が広がっています。この拡大に手助けの一端として、国際認定機関JCIの取り組みがアジア諸国では流行しています。

日本基準(規制枠、診療報酬)に置き換えれば、国際認定機関JCI認証取得はコスト高で大方の医療機関、福祉施設では運営と継続が厳しいのが現実です。

しかし、海外からの患者受け入れは確実に広がりを見せ、外国人に対する食の提供は、多くのニーズの対応に迫られます。特にムスリム、中国、インドに対応すべく取り組みが急務であると同時に、国際社会に対応すべくスタッフ教育(栄養士・調理師)進めていかなければならない使命を勉強させていただきました。

改めて今回の研修に参加させていただき、全行程無事に成し遂げたこと、皆様に感謝申し上げます。

HOSPI KLEEN

リネン工場の視察

訪問日時 2014年10月27日(月)13:30～15:00

訪問先名称 HOSPI KLEEN

■施設概要

2002年7月に設立され、国内の主要病院(Sunway Medical Centre、Tropicana Medical Centre、Gleneagles International Medical Centre、Pantai Medical Centerなど)のリネンサプライ(寝具・ユニホーム他衣類)を手掛けている企業である。設立から今日に至るまで、予算管理や品質管理、配送効率、スタッフの研修などの充実と改善を重ね、顧客とのネットワークと信頼を得ている。

【工場概要】

項 目	内 容
処理能力	12t／日
処理内容	病院寝具、病院職員ユニホーム、その他衣類
稼動時間	平均15～16時間(稼動が高い時期;24時間)
従業員数	80名、2シフト
配送エリア	クアラルンプール近郊
配送車両台数	8台
取引先数	8件(全て民間病院)

■調査項目

(1) 入荷・仕分け

- ① 「汚染の酷いもの」と「汚染の酷くないもの」は、病院が分別する。
- ② 「汚染の酷いもの」は、病院で病院職員により赤いリネン袋(布)に入れて頂き回収し、洗濯するまでリネン袋の開封をしない(感染予防)。
- ③ 入荷は、「汚染の酷いもの」・「汚染の酷くないもの」・ドライ品(ユニホームなど)の3つに仕分けされ、別々の棟に入荷する。
- ④ 不潔品の入荷置場は非常に狭く、台車などに降ろされ建物内外に一時保管している。

【写真②】

- ⑤ 不潔品を仕分けする職員は、マスクと手袋を付けていた。

(2) 洗濯工程

- ① 「汚染の酷いもの」は90℃で洗浄、「汚染の酷くないもの」は70℃で洗浄している。

【写真③】

※環境省の環境法令に定められた温度である。

- ② 使用している水は、飲料水を使用している(地下水は硬水のため使用不可)。
- ③ 使用済みの汚染水は、自然分解できる薬品・洗剤を使用しているため、そのまま放水路に排水する。
- ④ 2回洗濯を行っており、1回目は各アイテム分別せずに洗濯し、2回目は白物と色物で分別して洗濯する。なお、白物は塩素系の洗剤を使用する。
- ⑤ 病院ごと分別し、混入しないようにしている(量が少なくても)。

(3) 仕上げ

- ① ロール機は2台有り、2人1組で作業を実施している。【写真④】
- ② 再洗は、監督者が目視で判断する。
- ③ 再洗率は約5%程度である。
- ④ 塩素でフロアを毎日殺菌している。
- ⑤ 靴は履いておらず、サンダルなどを履いている。

(4) ドライ品

- ① ドライ品は、患者衣・患者私物・白衣などがある。
- ② 殆どのものをアイロン掛けしている。【写真⑤】
- ③ ドライ品の売上は、全体の20%を占めている。

(5) 配送

- ① 配送車両は、1顧客に1台使用している(複数混載させない)。
※1日に2件行くこともあるが、1件ごと1度工場へ戻ってくる。
- ② 納品車両と回収車両は、同じ車両を使用しない。
- ③ 車両使用後は、必ず塩素消毒をする(定期的に菌検査実施)。
- ④ 塩素で、フロアを毎日殺菌している
- ⑤ 靴は履いておらず、サンダルなどを履いている。

(6) 特徴(セールスポイント)

- ① 返品率が3%以下である。
- ② ISO9001(2008)を取得している。【写真⑥】
- ③ 再洗は無料である。

(7) 契約・請求形態

- ① リネンサプライ契約ではなく、全てが洗濯のみ受託している(全て病院私物)。
※マレーシアではリネンサプライより洗濯受託が一般的である。
※以前リネンサプライにトライしたが、在庫管理ができずロスが多すぎたため全ての契約を洗濯のみの受託にした(リネンサプライの相場;1kg5.5リンギット;約192円)。
- ② 全て重量(kg)請求となっており、請求単価は1kg2.5;約87円リンギットである。

■所感

残念ながら日本の工場と比較し、優れている箇所は特に見当たらなかった(設備・衛生管理など)。日本とは品質の基準や工場の基準が異なるため一概には言えないが、清不潔の区分けが明確になっておらず、衛生面について問題があると思われる工場のレイアウトであると感じた。

但し、定期的な菌検査や集配車両の消毒などは徹底されていることを考えると、衛生管理(感染管理)の考え方はある程度確立されていると感じた。

取扱っている商品が全て病院私物(患者私物)であることから、破損などのクレームがどの程度あるのかを確認してみたところ、殆ど無いとの回答があったことを考えると、顧客へ工場での処理方法(熱処理;70～90℃)を周知し、顧客の理解を得ているものと推測される。



<写真① 工場正面>



<写真② 入荷置場>



<写真③ 洗濯機 90℃設定>



<写真④ ロール作業>



<写真⑤ ユニホーム アイロン掛け>



<写真⑥ ISO9001>