医療関連サービス振興会 第25回海外調査

米国(ニューヨーク州)海外調査報告



一般財団法人 医療関連サービス振興会 JAPAN HEALTH ENTERPRISE FOUNDATION

アメリカ合衆国 ニューヨーク州 2016.10.20 ~ 10.26



■調査テーマ:米国におけるリネンサプライ、患者給食提供現場の視察と 各種CCRC(リタイアメント・コミュニティ)の現状に関する調査

■目的:

内閣府の「生涯活躍のまち」構想のモデルとなった米国の第2世代 CCRC では大学の生涯学習等を通じて知的刺激や多世代交流を求める高齢者のニーズに対応する大学連携型 CCRC や、病院や介護施設との連携型 CCRC など、様々な民間事業者が主体となって自立生活が可能な段階から高い密度の医療・介護ケアが必要な段階まで同じコミュニティで途切れのないサービスを受けることができる。今回の調査では、病院施設、厨房、ランドリー工場等の現場視察を行いつつ米国の典型的な CCRC を視察し、米国の高齢者のコミュニティでの生活ぶりや提供される医療・介護サービス、食事、リネンサプライ等の医療関連サービスについて調査し、日本版 CCRC 「生涯活躍のまち」構想におけるコミュニティ作りに医療関連サービスがどのように関わることができるのかを考える。

一般財団法人医療関連サービス振興会

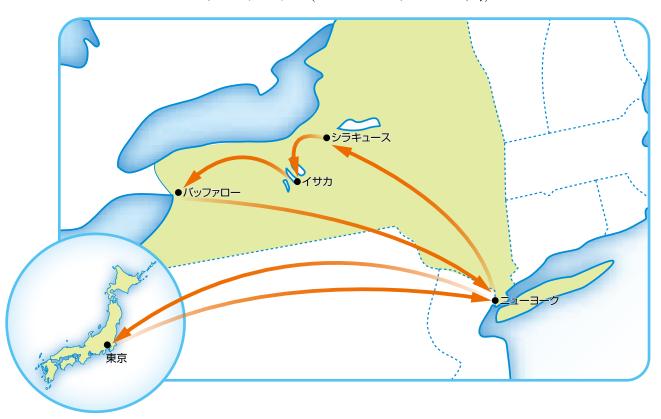
JAPAN HEALTH ENTERPRISE FOUNDATION

視察日程表

日時	月日	都市	名	時間	交通機関	摘 要
1	2016年					
	10/20 (木)			08 : 40		成田空港集合及び搭乗手続き開始 ==結団式==
		東京(成田)発	10:50	JL 006	—
					(12時間55分)	****国際日付変更線通過****
		ニューヨー			B6 316	通関後、ターミナル移動 ジェットブルーエアラインズ316便にてシラキュースへ
					(1時間09分)	
		シラキュー	ス看	14:00	専用バス	到着後、専用車にてホテルへ
						宿泊: ハンプトン・イン・コートランド 泊
2	10/21	¬ L=\/E	»: ш≠-		声田バフ	⟨∇ □ ⊁B ₩ ∧
	(金)	コートランド	`冲仕		専用バス	終日視察へ 08:30~10:00
						①ロングビュー・アット・イサカ・カレッジ
						(大学連携型CCRC) 11:30~13:00
						11 · 30 ° 13 · 00
						(リネン工場)
						14:30~16:30 ③コートランド・リージョナル・メディカル・センター
						(厨房施設)
						 宿泊: ハンプトン·イン·コートランド 泊
3	10/22					
	(土)	コートラン	ド~		専用バス	専用バスにてナイアガラへ (約260km/約2時間30分)
		~ナイア	ガラ			
						午後:自由視察、レポート整理
						 宿泊:シェラトン·オン·ザ·フォールズ 泊
4	10/23					
	(日)	ナイアガ [・] バッファロ		!	専用バス DL3631	専用バスにて空港へ(バッファロー) デルタ航空3631便にてニューヨークへ
		ハッファロ	— 九	12.29	(1時間30分)	ブルタミ 1960 (コューコープ・ペープ・アクリア (ラガーディア空港)
		ニューヨー	ク着	13:59	専用バス	到着後、専用車にてホテルへ
						午後:自由視察、レポート整理
						房泊・シューニトン・ニュニコー カーカノルブ マカェマー治
5	10/24					宿泊:シェラトン・ニューヨーク・タイムズ・スクエア 泊
		ニューヨーク	フ滞在		専用バス	終日視察へ
						10 : 00~11 : 30 ④アムステルダム・アット・ハーバーサイド
						(CCRC)
						13:00~14:30
						⑤モンテフィオーレ·メディカル·センター (リネン施設)
						(リネン旭歌) 15:30~17:00
						⑥ハッケンサック·ユニバーシティ·メディカル·ホスピタル
						(厨房施設)
						宿泊:シェラトン・ニューヨーク・タイムズ・スクエア 泊
6	10/25				専用バス	専用バスにて空港へ(J.F.K.空港)
		ニューヨー	ク発	13:15	JL 005	日本航空005便にて帰国の途へ(成田へ)
					(14時間10分)	
7	10/26					宿泊:機中 泊
	(金)	東京(成田)着	16:25		到着通関後、解散
Щ						

調査報告

●訪問都市/イサカ、ビンガムトン、コートランド、ポートワシントン、 ニューヨーク (ニューヨーク州)、 ハッケンサック (ニュージャージー州)



【調査報告】

- 1. Longview at Ithaca College (ロングビュー アット イサカカレッジ (大学連携型CCRC)) 視察 掲載
- Bates Troy Healthcare Linen Service
 (ベイツトロイ ヘルスケア リネンサービス(リネン工場)) 視察 …… 掲載
- 3. Cortland Regional Medical Center (コートランド リージョナル メディカルセンター:病院厨房) 視察 …………………(省略)
- 4. The Amsterdam at Harborside (アムステルダム アット ハーバーサイド(5つ星CCRC)) 視察 … (省略)
- 5. Montefiore Medical Center (モンテフィオーレ メディカル センター(病院リネン施設))視察 … (省略)
- 6. Hackensack University Medical Hospital (ハッケンサック ユニバーシティメディカル ホスピタル:病院厨房) 視察 ……………(省略)

Longview at Ithaca College

ロングビュー アット イサカカレッジ(大学連携型CCRC)視察

訪問日時 平成28年10月21日(金) 8:30~10:00

訪問先名称 Longview, an Ithacare Community

所在地 1 Bella Vista Drive Ithaca, NY 14850

■はじめに



今回の訪問先イサカ(Ithaca)はニューョーク州中部のフィンガーレイクス地方にある。最寄のシラキュース市からは車で1時間程、ニューヨーク市からは400km離れている。ニューヨーク州の中ではカントリーサイドにあるがイサカはアイビーリーグの1つに名を連ねるコーネル大学をはじめ、イサカ大学、ニューヨーク大学コートランド校などがキャンパスを構える学術都市として知られている。また、市内や周辺地域には公園や遊歩道、森林など自然景観の美しい場所が多くある。

■視察先概要

この施設の前身は小規模な病院の建物で現在のロングビュー(Longview)は1998年に創立され、イサカ大学との連携型CCRCでNPOが運営している。施設内の居室は自立者用100室、要介助者用60室、要介護者用エンハンスドルーム32室、22室のコテージがあり、入居者は入居一時金を支払わず月額費だけの負担でサービスを受けられるため低所得者でも利用できる事が特徴である。またイサカ大学老年学研究所との提携により毎年300名の学生が常時50余のアクティビティ・プログラムの活動を行っており加齢研究や、0.T、S.T、P.T,レクリエーションセラピー等のリハビリだけではなく、多方面のさまざまな世代を超えた交流の場を作り出しています。



施設前庭からの外観



ハロウィンの飾りつけをした居室



色々な宗教の方々にも使用されている プールの真上にある暖かい礼拝室



ボランティアが運営するライブラリー



掲示板

■ダイニングエリア、厨房視察

- ○食事提供:給食会社との委託契約。
- ○食事提供方法:レストランスタイル
- ○提供食事数:1日約350食
- ○厨房スタッフ:15名で1日7名程度出勤 している(朝食1名、昼食3名、夕食3名)
- ○献立:給食会社の献立ソフトを使用しているが6週サイクルの献立で地場産食材、季節感、嗜好を大切にしている
- ○献立のバラエティー:毎食40種類程度 の料理を提供しており夕食と同じ料理 がでないように工夫している
- ○食費:1食平均で8ドル
- ○コスト:1食3.25ドル~4ドル。
- ○治療食対応:10~15食程度の糖尿病食、 減塩食をドクターの指示で提供してい るが選択権は喫食者の意思次第である
- ○アレルギー食の対応:栄養士が聞き取りをおこないドクターからアドバイスを貰っている。主に乳製品、グルテンフリーに対応している
- ○介護食の対応:アシステッド リビン グの看護師が個々に対応している。
- ○衛生管理:給食会社のガイドラインに よる衛生基準 (HACCP) を採用している。 また、指定業者による食材を使用して いるため、異物混入やクレームはない













1日のメニューと本日のスペシャル

■イサカカレッジとの取り組み

アクティビティー、レクリエーション



イサカカレッジとロングヴューの コーディネーターと イサカカレッジ老年学研究所の責任者

1週間のレク、アクティビティーのプログラム









- ●施設内のレクリエーションは小さなグループが存在しアートやフィジカル、最近取り入れた瞑想やマインドフルネス、また、シアタールームでは現在、シェークスピア・フェスティバルが行われている。入居者にはアーティストやオペラシンガー、ブロードウェイの俳優がいるため、いろいろな提案も随時募集して取り入れている。
- ●過去15年間にわたりパートナーシップがあるイサカカレッジ老年学研究所が中心となる アクティビティーは学生や教職員が参加し多岐に渡る。OT、ST、PT、老年学はもとより キルトのクラス、ベリーダンス、ハーベストダンス、ボケ防止のゲーム、歴史や政治経 済のクラス、音楽関連のクラス等、アクティビティーは数百にもなります。それ以外に も居住者は大学の授業に出席できるだけではなく図書館や、プール、フィットネスセン ター等、大学の施設へアクセスできます。
- CCRC の費用: 居室タイプ (1ベッド、2ベッド、アシステッド等) やサービスの内容 よるが1537ドル~3902ドル (一部の食事やレク、アクティビティーは別途)

■所感

今回のアメリカCCRCの視察は日本では、まだまだ聞き慣れないCCRCという言葉から難解なイメージを持たれがちであるが、ロングビュー・アット・イサカは、町全体が広大な高級介護施設、文字通り"継続的なケアが得られる退職者コミュニティー"の印象を受けました。イサカ大学老年学研究所の責任者とのインタビューでも「アメリカでのCCRCの評価は、ここイサカでも大きなチャレンジである。」と答えていました。有名大学との連携型CCRCはビジネスとして大きな可能性を秘めており、入居者にとって一種のステータスとして捉えられている反面、一般的には費用がかなり高額になり万人には契約できず、運営面でも大学や企業、有名人のスポンサーなしでは難しい面もあるという事でした。

日本版 CCRC 「生涯生活のまち」構想を進める事例が全国の自治体でも推進されているようですが、食事提供(特に治療食)においても人間の尊厳や自己決定(最後まで自分で決める)という個人主義の価値概念を有する西欧的な考えと社会と共存する地域、地縁を大切にする文化的な背景の違いを目の当たりにし、先進的な事例が"今後の高齢化や過疎化する地方"というキーワードを考える上で大変参考になりました。

以上

Bates Troy Healthcare Linen Service

ベイツ トロイ ヘルスケア リネンサービス(リネン工場) 視察

訪問日時 2016年10月21日(金) 11:30~13:00

訪問先名称 Bates Troy Healthcare Linen Services

所在地 151 Laurel Avenue Binghamton, NY 13905

(1) 施設概要

創業家はアルメニアからの移民で、1940年代にクリーニング業を開始した。15年前から ヘルスケア専門の「リネンサプライ」「クリーニング」事業に特化している。(2009年に設備刷新を完了)

従業員数は、オフィススタッフ、工場スタッフ、配送ドライバー含め、110名。障害者 雇用にも積極的に取り組み、関連機関よりの表彰を受けている。

主要な顧客先は、近隣病院・介護施設の30件程度と少ないが、顧客先との「パートナーシップ」を経営理念とし、地域に密着した家族経営企業として顧客の支持を得ている。

取扱い主要品目については、シーツ等リネン類・タオル類・患者衣・看護スタッフ衣類等であり、1日の処理量は20トン以上である。



【工場内主要設備】

- 1、連続洗濯機 2、バッチ洗濯機 3、乾燥機 4、遠心脱水機 5、カート洗浄機
- 6、シーツロール機 7、フォルダー 8、自家発電機(ガスコージュネレーション)
- 9、バックシステム(自動分配システム) 10、コンベアシステム

(2)洗濯水・動力について

洗濯水は市水(上下水)を使用しており、水のリサイクル設備を有しており40%程度は リサイクル水として再利用している。

動力源としては、天然ガスを熱源とした自家発電装置を有しており、電力会社からのバックアップ体制も構築されており、災害時等においての事業継続性に優れ、契約を遵守するという強い意志が感じられた。日本の東日本大震災時における燃料不足や計画停電時の混乱を顧みると見習うべき考え方である。

また、発電時の熱を、熱交換器により、本洗ゾーンにてリサイクル利用しており、コスト削減、省エネへの取組も見られた。





(3) 輸送・保管について

集配に関しては自社配送網を構築している。集配車両については、トレーナータイプが2台、24Feetタイプが6台、バンタイプが2~3台配備され、全てワゴン集配である。

ワゴンはポリエチレン製であり、製品用と汚品用の区別はないが、汚品を降した後にカート洗浄機を使用し、洗浄後に製品がセットされている。カート洗浄機に乾燥機能はなく、拭き上げタイプであった。回収される汚品については、全てビニール袋に密封されている状態であり、分別は行なわれていない。製品をセット後には、カートにビニールを被せることで、清潔度を維持している。車両荷台内の定期消毒、車両荷台内での製品と汚品の混載については、確認が出来なかった。

汚品の密封や運搬カートの洗浄管理等、輸送関連における製品と汚品の管理区別はしっかりと意識されているとの印象を受けた。

また、配送力には非常に自信があるようで、大洪水被災時(この10年で2回の洪水があったとのこと)においても集配を滞らせることなく実施したとのアピールがあった。事業の継続性を維持するための自社集配体制が構築されている。







(4) 汚品の搬入と仕分けについて

未処理場における処理作業については、防護服を着用した専門要員が、ビニール袋より 汚品を取り出し、仕分け確認を実施している。その後は、コンベア・バック自動分配シス テムによる運搬の自動化が構築されている。未処理場における作業員については、人数が 少ない印象を受けた。この要因は自動化されたシステムの影響もあるが、品目や種類が少 ない影響が大きいとの印象を受けた。

血液汚染・体液汚染・感染の恐れがある汚品が別ルートにて回収されることはないとのことである。また、針等の異物混入については多々発生しており、混入してもやむを得ないとの認識であった。そのため、未処理場専門要員の防護服は日本との比較で厳重であった。特に手袋に関しては、針を通さない特殊な手袋を着用していた。





(5)洗浄(消毒)・乾燥・仕上げについて

連続洗濯機(トンネル式)またはバッチタイプ洗濯機洗浄を行っている。連続洗濯機の 洗浄水温設定は華氏170 $^{\circ}$ (摂氏76 $^{\circ}$) 設定25分で実施されおり、この設定によりバクテ リアが死滅し、消毒されるとの主張であった。

アメリカ CDC*の基準では71℃以上25分間の工程となっており、それを遵守した洗浄工程であると考えられる。洗剤や薬剤については、EPA*の規定に沿ったものを使用しているとのことである。

詳細は確認出来なかったが、「ホワイト」を消毒の補助として使用しているとのこと。 恐らくは過酸化水素系の薬剤かと考えられる。

乾燥に関しては、大型全自動乾燥機とシーツ等用のロール機にて実施されており、ロール機などの温度設定は華氏325℃(摂氏150℃)設定である。シーツロール機(1人工での投入機)は600枚/Hにて仕上げを実施しているとのことであったが、作業員のスピードがスローであり、600枚/Hは機械カタログ値であろうとの感想を抱いた。

洗浄→乾燥→仕上げの各工程間については、自動排出やコンベアシステム等が整備されており、省力化に繋がる設備装置が配備されていた。

洗浄工程全般に関しては、日本とは基準が異なるため、温度設定に多少の違いはあるが、 温度による消毒といった概念がしっかりと遵守されている。

また、洗濯後製品のPH値を非常に意識しているとの説明があった。日本においては、 洗浄力や白度の観点から水質硬度やPH値を意識するが、当該工場においては、使用する 患者様の肌荒れや褥瘡予防のために意識しているとのことであり、興味深い意見であった。

(*CDC: 米国疾病予防管理センター *EPA: 米国環境保護庁)









(6) 品質・品種について

品種については、非常に少ないとの認識を受けた。日本においては、同一品目で様々な 品種があるが、非常にシンプルで単純化されている印象であった。

寝巻等も薄手で術前術後衣のようなタイプのみであり、日本のように甚平タイプ・パジャマタイプ等のように、多種多様なラインナップでは、ないようであった。

看護師等のユニフォームに関しても、単一的なオペ着タイプのような品種のみであった。 品種が少なくシンプルであるということは、作業効率向上に繋がるため、非常に羨ましく 感じた。

日本との大きな違いとしては、寝具本体(掛布団・枕・ベットパット)が全くないことである。掛布団に関しては、使用せずタオルケットのみが多いとのことであり、枕に関してはディスポであるとの回答であった。(通訳を介してであり誤解があった可能性あり)

さらに、おしぼり等のウェットタオル系が、全くないことも大きな違いである。ディスポ化が進んでいる影響もあるが、おしぼりの頻繁な使用という文化自体が、ないのかもしれない。

米国におけるオペ関連リネンについては、ほとんどがディスポーザルかと予想していたが、予想に反して、リネンサプライ方式が多いようであった。オペ関連リネンについては、別ワゴンでの集配と別洗浄等を実施しているとのことであり、ハイリスクリネンとしての特定管理がなされているようであった。

品質については、全般的に化学繊維の混入率が高く、軽い作りになっており、乾燥時間も短縮でき、生産効率を優先させた品質であるとの印象を受けた。洗浄後の仕上げ状況については、シワやたたみ方に対しての意識が低いようであった。

洗浄状況については、再洗率は2%程度であるとのことであったが、日本においてはクレー

ムとなりそうなシミ等が、残存しているケースも見受けられた。

日本と米国の文化の違い、洗浄に対する概念の違いもあるが、業務をシンプルにすることにより、生産性向上が図れており、非常に参考となった。

病院等の私物洗濯物も処理しているとのことであり、ラベルを付けて管理しているとの説明であった。日本においては、私物洗濯は紛失未納等に関するクレームが多く発生するが、クレームはないとのことであり、驚きである。













(7)請求方式について

請求方式については、全て重量制方式で実施されていた。各顧客先のステーションにて 回収重量を、計測しているとのことであった。

発注は、顧客がBates Troyのシステムへアクセスして注文するようになっており、工場側や配送側は顧客コードを入れると注文数がわかるようになっていた。

請求単位は重量であるが、発注は枚数単位となっている。病院等の私物洗濯物に関しても、重量制方式にて実施しているとのことであり、汚品と製品の重量誤差は多少生じるため、大きな重量誤差がない限りは、未納紛失のクレームは受けつけないとのことであった。



(8) 【全体的な所感】

企業として見学受け入れに積極的であり、自らの事業に対する自信とブライドを持ち様々な取り組み・仕組みをセールスポイントとしている印象を受けた。

顧客よりの信頼を得ることを第一目的とし、顧客とのパートナーシップを最も重視しているとのことであった。

従業員とも良い関係が構築されているようであり、地域に密着した家族経営企業の良い 面が、非常に感じられた。

米国のリネン工場とのことで、広大な規模をイメージしていたが、予想外にコンパクトな構造であった。15年前よりヘルスケア向けに特化し、ヘルスケア専門の洗浄プロセスに統一したとのことであり、米国内の関連基準(CDC・EPA)に適合した工程がなされている印象を受けた。

設備的には日本の最新鋭工場と比較すると、目新しい設備等は無かったが、効率的な作業をするために、上手く配置されており、省人化が図られていた。

エネルギー関連に関しては、自家発電設備及び電力会社によるバックアップにより、様々なリスクに対応出来る体制が構築されていることは、災害国である我が国としても見習うべき点かと感じた。

労働面では、現場業務従事者の多くが黒人系やヒスパニック系であった。日本のリネンサプライ業界においては、労働力確保が年々困難となり、地域によっては外国人の雇用を本格的に進めていく必要に迫られているが、言語の問題等クリアすべき課題は多い。米国は移民による多民族国家であるため、ある程度の言語・文化を共有した多人種が存在しており、安定的な労働力が供給出来る土壌があることが予想される。

製品の品質は日本と比べ若干低いと感じた。たたみ方やシワ・シミ・資材劣化等の状態は、日本の顧客先であれば、クレームとなるレベルである部分が、見受けられた。これは、細かい仕上げ部分に関しての感じ方や基準が日本とは違うためであり、品質が低いとの表現は適切ではなく、意識の違いであるかもしれない。

同様にリネンサプライ製品の使用についても、日本の感覚からするとデザインや材質等で気になる点が多々あり、洗濯する側の都合に偏りすぎである印象を受けたが、これも同様に意識の違いかもしれない。

想像するにお互いの目的がシンプルに共有されており、その他細かい部分については、 お互いにこだわる必要がないとの意識が共有されていると感じた。例えば、看護師が着用 する、オペ下着のようなスクラブタイプ等も、シンプル化された最たるものであるが、近 年は日本においても、看護師の普段時ユニフォームとして普及している。当初は違和感が あったが、現在においては着用し易く、洗いやすいとのメリットを感じている。

日本との比較において、全体的にシンプルで合理的な仕組みが構築されている。文化や 国民性の違いがもちろん考慮されるべきであるが、米国は契約順守履行に厳しいため、お 互いの不履行によるベナルティーリスクを回避するために、シンプルになっているのかも しれない。 日本においては、契約仕様書に明確化されていない感覚的な部分でのクレームも多く、 細かい部分に拘りすぎている面がある。そのために業務を複雑化し、業務停滞を招き、お 互いにストレスを抱え、結果として不利益となっている部分がある。

日本のリネン業界においても、目的と基準をシンプルにすることで、合理的にできる点が多々あり、是正すべきであると感じられた。

以上