

医療関連サービス振興会 第26回海外調査

オーストラリア（メルボルン・シドニー） 海外調査報告



平成29年11月



オーストラリア (メルボルン・シドニー) 平成29年11月22日～11月28日



■調査テーマ：オーストラリアにおける医療関連サービス提供現場の変化の実態及びその変遷、さらに在宅地域ケアサービス（HACC）の実態調査

「在宅地域ケアサービス（HACC）」とは、高齢者や障害者が家庭や地域で自立した生活を送れるようにすることを目的として、利用者のニーズに応じてサービスを提供している組織やグループを指す。提供するサービスは、家事補助、看護・介護サービス、デイケア、配食サービス、輸送サービス等がある。

■目的：

今回の調査では、オーストラリアの病院施設における厨房・院内清掃・諸施設管理部門、ランドリー工場等の現場視察を行い、10年前のオーストラリア視察からの変遷を含め、日本における医療関連サービスの提供と比較し、それがサービス提供に生かせるものがあるかを考える。

併せて、オーストラリアでは、国民皆保険制度が導入されており、効率化・コスト削減等の取り組みや施設ケアから在宅・地域ケアへの移行に向けた政策が強化されているといわれ、我が国が現在、構築しようとしている地域包括ケアシステムと同様の状況にあると考えられることから、HACCについて現場視察を行い、どのような形でサービスの提供がされているか、必要な人材確保策も含めて調査し、我が国の医療関連サービスがどのように関わることができるかを考える。

視察日程表

日時	月日	都 市 名	時間	交通機関	摘 要
1	平成 29 年 11/22 (水)	東京（成田）発	08:00 11:00	JL773	成田空港集合、結団式 日本航空 773 便にてメルボルンへ
		メルボルン着	23:05	専用バス	専用バスにてホテルへ 宿泊：クラウン メトロポール メルボルン 泊
2	11/23 (木)	メルボルン滞在		専用バス	9:00～11:00 ISS Facility Service / ISS ファシリティサービス < Box Hill Hospital/ ボックスヒル病院 > (病院清掃) 視察 15:00～17:00 Epworth Hospital / エプワース病院 (救急医療及び病院厨房) 視察 宿泊：クラウン メトロポール メルボルン 泊
3	11/24 (金)	メルボルン滞在		専用バス	11:00～13:00 Princes Laundry / プリンセス・ランドリー (リネン工場) 視察 15:00～17:00 Spotless / スポットレス (本社) レクチャー 宿泊：クラウン メトロポール メルボルン 泊
4	11/25 (土)	メルボルン発	15:00	専用バス QF442	午前：自由視察 専用バスにて空港へ カンタス航空 442 便にてシドニーへ
		シドニー着	16:25	専用バス	専用バスにてホテルへ 宿泊：アモラ ホテル ジャミソン シドニー 泊
5	11/26 (日)	シドニー滞在			終日：自由視察、レポート整理 宿泊：アモラ ホテル ジャミソン シドニー 泊
6	11/27 (月)	シドニー滞在		専用バス	9:00～11:15 The Royal Alexandra Hospital for Children / ロイヤル アレクサンドラ小児病院 (病院厨房施設) 視察 14:15～16:15 Benevolent Society / ベネボラント ソサエティ (CHSP) 視察 宿泊：アモラ ホテル ジャミソン シドニー 泊
7	11/28 (火)	シドニー発	09:15	専用バス JL772	専用バスにて空港へ 日本航空 772 便にて帰国の途へ（成田へ）
		東京（成田）着	17:00		到着後、解散

調査報告

●訪問都市／メルボルン、シドニー



【調査報告】

1. ISS Facility Service / Box Hill Hospital 掲載
(アイエスエス ファシリティ サービス / ボックスヒル病院：病院清掃) 視察
2. Epworth Hospital / Epworth Richmond 掲載 (病院厨房施設のみ)
(エプワース病院 / エプワースリッチモンド：救急医療及び病院厨房施設) 視察
3. Princes Laundry (プリンセスランドリー：リネン工場) 視察 (省略)
4. Spotless (スポットレス：本社での栄養管理・衛生管理システム等) レクチャー受講 ... (省略)
5. The Royal Alexandra Hospital for Children / Children's Hospital at Westmead (省略)
(ロイヤル アレクサンドラ小児病院 / 俗称；ウエストミード児病院：厨房施設) 視察
6. Benevolent Society (ベネボラント ソサエティ：CHSP) 視察 (省略)

ISS Facility Service / Box Hill Hospital

アイエスエス ファシリティ サービス / ボックスヒル病院(病院清掃)視察

訪問日時 平成29年11月23日 (木) 9 : 00~11 : 00
訪問先名称 ISS Facility Service / Box Hill Hospital
所在地 8 Arnold Street, Box Hill, VIC 3128

■視察先概要

ISSファシリティ・サービスは1901年にデンマーク・コペンハーゲンで設立。オーストラリアに2002年に参入し、オーストラリア国内最大の施設サービスプロバイダーの一つ。

ISS社は各州に事務所を所有し、年間7億オーストラリアドル以上の売上と13,000人以上の従業員を抱えている。

ボックス・ヒル病院は、1956年に設立（訪問した棟は、2014年9月竣工）。毎年48,000人以上の患者が入院している急性期病院で、急性期病院の中では最大規模である。

■ISS社 事業内容

清掃などの単一サービスの提供からクリーニング、ケータリング、セキュリティー、プロパティサービス等、広範なサービスを提供している。同国以外にはアジア、北米、中南米、太平洋にまたがる50カ国余りに地域業務拠点があり、52万人余りを雇用し、公共及び民間の数千の顧客にサービスを提供している。



【病院外観】



【清掃の行き届いた通路】

■ボックス・ヒル病院について

今回視察した病棟は竣工から3年という事もあり、院内は非常に綺麗な状態であった。

救急病棟は36床あり、24時間体制で清掃をしている。救急病棟のベッドが空けば、次の患者を受け入れるためである。病室は、院内感染のリスクを抑えるために、個室若しくは2人部屋となっており、全ての病室に、シャワールームとトイレが設置されていた。また、全ての病室には窓があり、外が見える造りとなっている。ベッド横の端末から診察記録等を電子カルテに入力でき、カルテ内容をリアルタイムで共有できるシステムも導入されていた。



【個室】



【窓からの景観】

■病院内の清掃について

清掃には、マイクロファイバーを使用しており、大量な洗剤は使用していない。また、転倒防止のために水をあまり使用しない事を心掛けている。床清掃には、洗剤を染み込ませたモップを使用。使用する洗剤は、汚染レベルに応じて数種類を使い分けている。



【色分けされたモップ】



【使い分けている洗剤】

■内部監査の方法

清掃状態の監査には専用のタブレットを用いて評価している。タブレットには、病室ならベッドのどの部分が汚れていたのか等、15項目のチェック箇所があり、汚染レベルの高いエリアは、頻繁に監査を行っている。監査の結果、不適合箇所は担当した清掃員にフィードバックされ、改善される仕組みとなっており、常に衛生管理の行き届いた清掃がなされている。

■清掃ロボット「ロージー」

病院では、スイス製の掃除ロボット「ロージー」（約700万円で病院が所有 4時間の充電で2時間稼働）が1台稼働しており、現在は公共スペース（病室以外の広いスペース）の掃除を行っている。しかし、当ロボットは、安全性の問題（衝突防止センサーは付いており、人や障害物等があれば自動停止するが、不測の事態等を考慮している）や、偶々の清掃等、稼働時は常に人による作業の補助が必要である。ロボットの導入による作業効率は検証済みであり、2台目の導入を予定している。

掃除ロボットメーカーの本社があるスイス国内では、無人で稼働させている病院もあるとのことである。



【障害物等により自ら方向転換】

■所感

竣工間もない病棟であり、病院内は綺麗な状態でした。内部監査にタブレットを使用して、清掃状態を管理し、汚染エリアに応じて監査頻度を変えている点は、衛生管理に関する意識の高さを感じました。内部監査は、実施した作業内容の確認をする事が多いかと思いますが、指摘箇所を改善した内容がレポートとなっており、改善内容が相手に伝わりやすいと感じました。内部監査結果をプリントアウトし、清掃スタッフに指摘箇所を具体的に指示ができる点も、効率的だと思います。清掃スタッフの控室も、一般的なオフィスと変わらないほど整理されており、内部で使用する清掃資機材置場も、整理整頓する意識の高さを感じました。病院スタッフへのヒアリングによると、定期的な床面へのワックス塗布は行わずに、床面を洗浄する頻度を上げているそうです。美観と清潔さの両面を意識していると思いました。日本国内では、様々な業種で人手不足という課題に直面しています。オーストラリアは、まだ人手不足の問題はないそうですが、積極的にロボットを導入し、効率化を図る姿勢に関心を持ちました。今後、日本でもロボットを導入した清掃が進むと思いますが、実際に導入している施設を見学でき、大変参考になりました。



【整理された清掃資機材】



【控室横にある情報共有ボード】

Epworth Hospital / Epworth Richmond エプワース病院 / エプワースリッチモンド(病院厨房施設)視察

訪問日時 平成29年11月23日 (木) 15:00～17:00

訪問先名称 Epworth Hospital/Epworth Richmond

所在地 89 Bridge Road, Richmond VIC 3121 Australia

■事業開始時期

1920年 5名のスタッフ 25床の規模にて設立

■事業概要

今回の視察先エプワース病院は、500床、約1,000名の規模で、オーストラリアで最も忙しい病院と認知され、特に救急医療の分野で高い評価を受けていることから、厨房での食事提供においてもクオリティを求める内容となっていた。

厨房は新しく完成し、稼働してからまだ5～6週間とのこともあり、非常にきれいな厨房での作業となっていた。従業員については、各時間帯に約35～42名の配属であった。

(現状新しい厨房となっている為、今後さらに削減していく) 温度管理においても全てモニターで管理され、献立、オーダーはすべてオーダーリングシステムにて管理され(PC)、アレルギー、宗教による禁止食、嗜好による禁止食などの対応を行っている。また、患者が選択する際、PC管理によってスクリーニングされ、アレルギー、禁止食などは、選択しより省かれている。



一日の提供食数は2400～2600食となっており、一日18時間の稼働となっている。献立は500種類から選択可能で今後、1200種類、飲み物は300種類まで増やしていく予定。

食事については、患者が好きな時間にオーダーすることができ（朝食6時～夕食21時まで提供可能）、尚且つ、35分以内の食事提供が可能となっている。配膳については、8膳用常温配膳車を使用し、提供食事完成ごと担当者が病棟に配膳を行っている。また、オーダーについては、患者の意向に答えるよう取り組みが行われている。（食事提供時間が決められておらず、食べたい時に食べられる）このことから、廃棄率が50%から5%まで削減可能となった。厨房は、1つのキッチンが3つに分かれており、それぞれ単独で稼働している。（3つの厨房がそれぞれ決められた病棟に対応）また、このシステムを導入したことで、決められた食事のみの提供しか出来なかった以前と比べ、患者のニーズに応えることが出来るようになった。コストとのバランスは必要だが、サービスを重視しての対応である。コストは一日一人約19A\$（約1,620円）今後、15A\$（約1,280円）に抑えていく予定。厨房における衛生管理については、HACCPを採用し管理されている。また、病院機能として第三者評価機関を持ち、2回/年の評価を行い、作業手順及び工程、食品検査等も行っている。



また、今後の食事提供において、アジア系の方は少ないものを品数多く食べたいとの意向などを取り入れニーズに応じていく予定となっている。

南半球で最大規模の病院であり、高いサービスを提供している為、この病院で働きたい、学びたいというものが多く人員に困ることなく、教育の場としても非常に良い環境となっている。



■日本との相違点

オーストラリアは物価が高く、人件費においても非常に高い水準となっている。上昇率も他の国と比較しても早くなっている。また、都市への集中化が進んでいるとはいえ広大な大地に人口が点在しており、輸送日や物の保管料が他国より高くなりがちになっており、物の値段に反映してしまう。また、国の法律で最低賃金は17.7 A\$（約1,500円）となっております。また、年齢、経験を踏まえると、最低23.0 A\$（約2000円）くらいになってくる。

その中で、病院における個人対応を増やし対応していくサービスは日本において非常に難しく思える現状となっている。また、好きな時間にオーダーすることができ、その都度配膳を行う対応についても、現段階での給食提供においては、非常に難しいとともに、課題となっている。食材費においても日本と比較すると倍以上のコストがかかっております。しかし、提供にしているものの簡素化及び完調品使用が目立ち、構成れているように思えるため、病院内での、人件費、材料費のバランスが取れているように感じる。

衛生面においては、HACCPを採用し管理されているが、日本と比較すると、日本における衛生面が非常に厳しく思える対応となっている。厨房入室は、ヘアネットのみで、土足での入室となっております。

保険制度自体が違う為、比較は難しいが、厨房で行われている食事提供において、簡素化とサービス向上を両立させていく上でのヒントとして捉え、日々の仕事に活かして行きたいと思います。