

医療関連サービス振興会 第27回海外調査

オーストリア（ウィーン・ザルツブルグ） 海外調査報告



平成30年10月



オーストリア
(ウィーン・ザルツブルグ)
平成30年10月18日～10月24日



■調査テーマ：オーストリアにおける医療関連サービス提供現場と
第三者評価の実態、オンライン診療の取組み状況の実態調査

■目的：

初めて訪問する国であるため、まずはオーストリアの医療事情を知った上で、病院、患者等給食施設、寝具類洗濯工場を視察し、医療関連サービスの質を推し量る。加えて、今回は同国での第三者評価の実態を探り、医療関連サービスマーク制度との比較考察を行う。

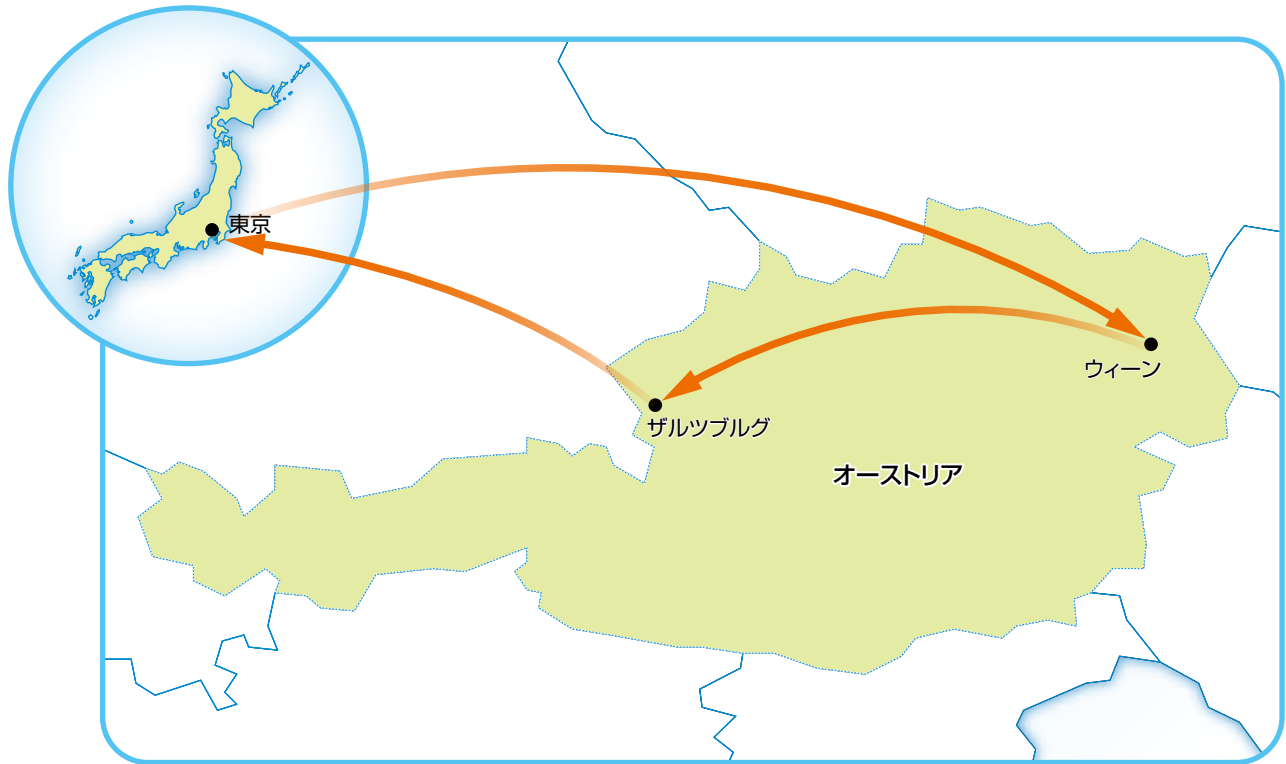
また、オンライン診療の取組み状況について調査し、日本と比較をすることで、医療関連サービス事業者が今後果たすべき役割を新たに見出す契機とする。

視察日程表

日時	月日	都 市 名	時間	交通機関	摘 要
1	2018年 10/18 (木)	東京（羽田）発 フランクフルト着 フランクフルト発 ウィーン着	11:15 16:25 17:50 19:20	NH 223 (12時間10分) OS 132 (1時間30分) 専用バス	全日空 223 便にてフランクフルトへ 到着通関後、乗り継ぎ オーストリア航空 132 便にてウィーンへ 到着後、ホテルへ 宿泊：コートヤード バイ マリオット ウィーン プラター / メッセ 泊
2	10/19 (金)	ウィーン滞在		専用バス	08:30～09:45 『ウィーン市役所第24局（健康・厚生計画課）』レクチャー （eヘルス・オンライン診療・ELGA等レクチャー） 『ウィーン・ゼネラルホスピタル』視察 （リネン工場視察・病院給食についてレクチャー） 09:45～11:15 リネン工場視察 11:15～12:15 病院給食についてレクチャー 15:30～17:30 『クオリティ・オーストリア』視察 宿泊：コートヤード バイ マリオット ウィーン プラター / メッセ 泊
3	10/20 (土)	ウィーン発 ザルツブルグ着	18:30 20:52	専用バス Railjet868 (2時間22分) 専用バス	出発まで自由行動 専用バスにてウィーン中央駅へ 高速列車レイルジェット 868 号にてザルツブルグへ 到着後、ホテルへ 宿泊：イムラウアー ホテル ピター ザルツブルグ 泊
4	10/21 (日)	ザルツブルグ滞在			終日：自由行動 宿泊：イムラウアー ホテル ピター ザルツブルグ 泊
5	10/22 (月)	ザルツブルグ滞在		専用バス	『ザルツブルグ病院』視察（厨房施設・リネン工場） 08:45～ 挨拶 09:00～11:00 厨房施設視察 11:00～11:45 リネン工場視察 14:00～15:30 『シニア・レジデンス・キャッスル・カールスベルグ』視察 （高齢者施設） 宿泊：イムラウアー ホテル ピター ザルツブルグ 泊
6	10/23 (火)	ミュンヘン発	16:00頃 21:25	専用バス NH 218 (11時間25分)	出発まで自由行動 専用バスにてミュンヘン空港へ（約150km・2時間30分） 全日空 218 便にて帰国の途へ（羽田へ） 宿泊：機中 泊
7	10/24 (水)	東京（羽田）着	15:50		到着通関後、解散

調査報告

●訪問都市／ウィーン、ザルツブルグ



【調査報告】

1. Vienna City Administration Department 24 Health Care and social welfare Planning …… 掲載
ウィーン市役所 第24局 健康・厚生計画課（オンライン診療）視察
2. General Hospital Vienna (AKH) …… 掲載
ウィーン・ゼネラル病院（リネン施設）視察
3. General Hospital Vienna (AKH) ……（省略）
ウィーン・ゼネラル病院（調理業務レクチャー）
4. Quality Austria ……（省略）
クオリティ・オーストリア（品質評価機関）視察
5. Landeskrankenhaus Salzburg (SALK) ……（省略）
～ザルツブルグ病院－パラケルスス医科大学大学病院 厨房施設視察～
6. Landeskrankenhaus Salzburg (SALK) ……（省略）
ザルツブルグ病院－パラケルスス医科大学大学病院（リネン室）視察
7. Senior Residence Castle Kahlspurg ……（省略）
シニア・レジデンス・キャッスル・カールスペルグ（高齢者施設・厨房施設）視察

Vienna City Administration Department 24 Health Care and social welfare Planning ウィーン市役所 第24局 健康・厚生計画課(オンライン診療)視察

訪問日時 平成30年10月19日(金) 8:30~10:00

訪問先名称 General Hospital Vienna (AKH)

所在地 Währinger Gürtel 18-20, 1090 Wien, Austria

■はじめに

2015年から電子健康記録(ELGA)をウィーン医師会と共同で運用しているアーサーハー総合病院での医師のGerhard Kainzさんからのレクチャーを受けた。

病床数は2000床(ウィーンの小さい町と同数程度)

従業員9000人のうち1500人が医師、3000人が看護師



図1:アーサーハー総合病院

■組織スタッフの概要

ウィーン市役所 第24局(オンライン診療)は市役所の支局でウィーン市の10の総合病院、11の老人センターや老人ホーム、医療と介護のための6つの訓練施設の管理運営を行っている団体。個々の病院の財政的独立を目的として市政府によって創設。運営は独立した半民間団体。ウィーン市のEヘルス戦略のプロバイダーの一つ。Eヘルス、ELGAを用いたオンライン診療は2015年から行っており、またそのシステムの運用サポート行っている部門である。

その他に健康計画と社会計画を担当しており、オーストリアからウィーン市に与えられる予算25億をそれぞれの病院に配分する比率を決めている。その他10年後のヘルスケアの計画策定も行っている。

■運用システム

オンライン診療システム Eヘルス

EヘルスはIP技術を医療制度に導入したシステム。オーストリアの人はEカードを出生届をした際に受け取り、病院診療や薬の処方の際に専用の機械に挿入して保険適用の範囲や自身の診療記録を確認することが出来るシステム。カードをいれる機械はどこの病院や医院にもありオーストリアだけでなく欧州でも利用が可能。電子カードには生年月日、氏名などの基本情報が記録されていて、日本の健康保険証のような役割を果たす。

オーストリアでは4か月に1回、一人の専門医から保険の範囲内で診察を受けることが出来る。

実際にEカードシステムを保有している医師は1万1000人ですべての場所でEカードのシステムを利用できる。Eカードの運用は10年前から行っていて導入当初は不満もあったが今はとても良いシステムになっているとの事。

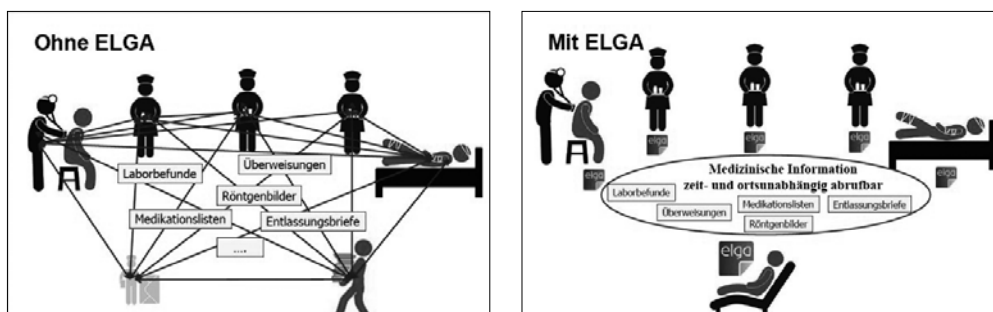


オンライン診療システムELGA

ELGA：電子健康記録の事でオーストリアの健康記録に登録しているすべての人が自由にアクセスし、医師や、専門医、病院と介護施設、薬局がこのシステムにアクセスできる。

システムでは医療診断の結果の共有や、担当医が出した退院届の確認、処方された薬の詳細等を確認することが出来る。利用を拒む場合には登録を消すことが出来るが、統計上3%程度のみで、国民のほとんどが利用者であり法律上も使うことが義務付けられている。実際に法令化しないとここまでの浸透はなかったとも話していた。

問題点は情報が多すぎて確認する医師の側でも情報の確認に時間がかかってしまう事と個人情報保護の観点から見られたくない診断結果、処方について個人の手で結果や記録を削除することも可能な点で、特に後者の方は現地の医師でも疑問を持っている様だった。



Eヘルスシステム

薬の処方記録、診察の記録だけでなく退院の届や診察の予約などもこのシステムを使うことでネット上で行う事が出来る


 Elektronische
Gesundheitskarte
Meine Entscheidung!

Peter Mustermann





Startseite

e-Befunde

e-Medikation

GOA

Protokoll

Teilnahme

Meine e-Medikation

User als
CSV
exportieren

Liste als
PDF
exportieren

Liste
sperrieren

Liste
löschen

Abgeholte Arzneimittel

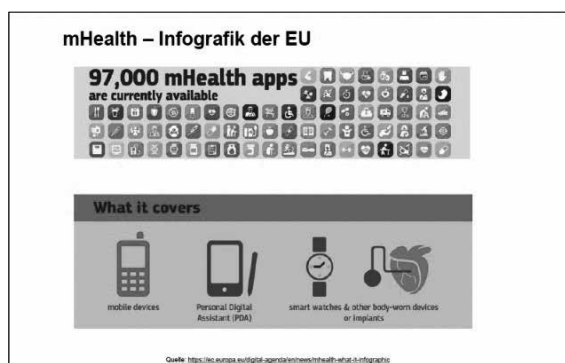
Arzneimittel	Dosierung	Wirkstoff / Zusatzinformationen / Art der Anwendung					abgeholt am
Einzelname	regelmäßig	einmalig	stetig	sonstige	Wirkstoff	Art der Anwendung	
Schmerzmittel TBL 100 MG	täglich	1	0	0	1	zum Einnehmen	27.05.2015
Antibiotikum TBL 10 MG	täglich	1	0	0	1	zum Einnehmen	27.05.2015

Verschriebene Arzneimittel / offene Rezepte

Arzneimittel	Dosierung	Wirkstoff / Zusatzinformationen / Art der Anwendung					verschrieben am
Einzelname	regelmäßig	einmalig	stetig	sonstige	Wirkstoff	Art der Anwendung	
Entzündungsbekämpfer RCT TBL 75 MG	täglich	1	0	0	1	zum Einnehmen	03.06.2015
Antibiotikum TBL 10 MG	täglich	1	0	0	1	zum Einnehmen	03.06.2015
Novantingfen						neutrale Anwendung	03.06.2015
Schmerzmittel TBL 100 MG	täglich	1	0	0	1	zum Einnehmen	03.06.2015

Mヘルスのアプリ

オーストリアでは9万7千個のアプリがある。アプリを利用すると健康観察、ライフスタイル、日々のアクティビティも記録でき、医師がより良い診断治療ができ患者自身も健康維持ができる。



■所感

本視察を通して感じたことは、健康寿命、健康年齢を上げるための取り組みとしてEヘルスをはじめとしたアプリを取り入れ若い人からお年寄りまで健康を考えるシステムの構築が国全体でなされており、実際に国民もそのシステムを率先して使用している事が感じられた。反面、Eヘルス、ELGAなど、個人情報の取り扱いという面で日本では考えられないようなシステムや、問題点が残っていることも今回の視察では見る事が出来た。高齢化の問題は万国共通の問題ではあるものの国の政策によって対処の仕方や考え方に大きな違いがあった。

団長の木村先生をはじめ副団長の中原さん、事務局の道脇さん、高見沢社長には本当にお世話になり特に団長の木村先生には日本の医療制度との相違点からの質問事項や、アドバイス等を頂くこともできとても勉強になりました。その他視察に関わったすべての方々に礼を申し上げます。

最後に今回の研修で得た知識を日々の仕事に生かしていきたいと思ひます。

General Hospital Vienna (AKH)

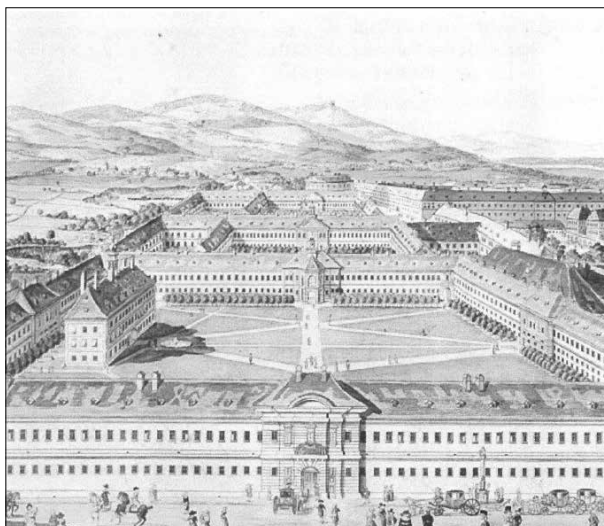
ウィーン・ゼネラル病院(リネン施設)視察

訪問日時 平成30年10月19日(金) 9:45~11:15

訪問先名称 ウィーン・ゼネラル病院/General Hospital Vienna(AKH)
(独語 Allgemeines Krankenhaus der Stadt Wien)

所在地 Währinger Gürtel 18-20, 1090 Wien, Austria

1. 事業開始時期



【上記は1784年代のゼネラル病院】

1686年 起源は、当時の土地の所有者であったヨハン氏からの遺言により彼の土地に兵士の病院が建設される。

1693年 皇帝レオポルド1世により、貧しい人、障害者のための施設が設立される。

1784年 皇帝ヨーゼフ2世のもとに、現在のゼネラル病院の入り口となる新しい病院が建てられた

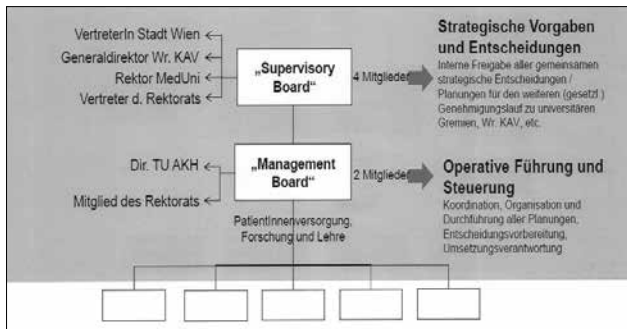
1900年頃から改築が始められ現在の病院に至る。

2. 病院概要

現在のゼネラル病院は、ウィーン市が経営しており、ウィーン医療施設連合の一施設として運営されている。ウィーン医療施設連合は、病院10カ所、老人病医学センター2カ所、介護施設8カ所で構成されており、70カ国から約30,000人の従業員が在籍している。

ゼネラル病院は、8,764人の従業員が勤務しており、医師が1,584人（医科大学にも所属）、薬剤師198人、看護職員3,037人、技術職員1,012人、管理職員1,305人、事務員1,199人、その他職員429人が日夜勤務を行っている。

また、ゼネラル病院は、ウィーン医療施設連合の最大の養成機関とされ750のトレーニング研修コースがあり、ウィーン医科大学の附属病院として共同管理のもとで教育・研修が行われている。ゼネラル病院の管理分野は、患者ケアを中心に、医科大学の管理分野は、研究・教育を担当し、臨床分野は共同で行っている。



【上記が組織図】

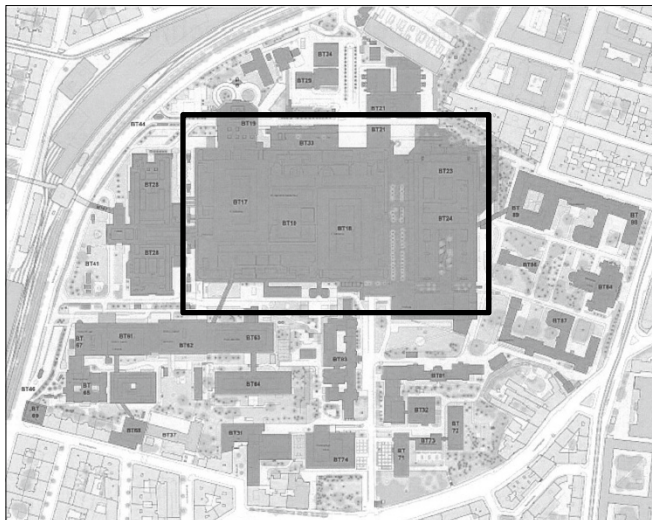
運営管理は、理事会（院長・教授会の2名）で運営・企画・実行・人事の管理を担当。

監査役会（ウィーン市長、ウィーン医療施設理事長、ウィーン医科大学学長、学長代理の4名）では決議・決議の承認・内部告知などを担当。

現在、ゼネラル病院には、25の大学病院が所属しており、臨床研究機関が3カ所、診療科39科、外来診療56、特別診療344を中心に診療を行っている。

患者数は、毎年約395,000人の入院、外来患者は約3,200,000人の来院。

病床数は、1,769床、2017年は、54,135件の手術件数を行い、臓器移植手術も多く実施されている。



敷地面積92,000m²（28万坪）

約129のサッカー場に匹敵

建築面積31,500m²

4～5のサッカー場に匹敵

1F～9F 外来

10F 手術室

14F 集中治療室

15F～22F 病棟

（※建物表示は、日本基準にて表記）

【左 敷地案内地図】

3. 視察内容

院内に立体的に張り巡らされている全自動コンテナ搬送システムや機能的に各階の外来などを結ぶ10本ある動く歩道が有名で、その他にもエスカレーター2機、エレベーターの乗降口が133カ所あり、一日平均35,000人が来院している。

その他の設備として、小型ホルダー搬送システム。7kgまでの物資（血液の試験管など）が搬送可能で、これらはカーブや上昇・下降にも対応している。

気送管搬送システム、廃棄ダクト吸入管なども設備されている。

今回、視察の目的であるリネン施設について、全自動コンテナ搬送システム及び中央収蔵庫を中心に報告します。

（1）全自動コンテナ搬送システムについて

システムが導入されているエリアは、前頁の敷地案内地図の枠内（）の本館及び別館のみで、その他のエリアには配送車両にて商材の運搬を行っている。

コンテナ搬送は、中央収蔵庫にて管理運用されており、商材ごとの運行時間も定め

られている。まれにコンテナの用途と違う商材も運搬されることがあるが、その際はマンパワーにて対応を行っている。使用されたコンテナについては、自動洗浄機にて、洗浄消毒が行われている。

日本の大学病院、総合病院などで、このような全自動コンテナ搬送システムを導入している病院は多くは無いと思われる。このシステムが日本国内で普及されれば、労働力確保の難しい中、一部解消の足掛かりとなるはずだが、現状、日本で普及されない要因の一つに、オーストリアは内陸地のため地震などの災害も少なく、システムへの影響は無いが、日本は地震大国のため、何らかの影響は少なからずあるであろうこと。また、設備投資などの費用対効果の問題が普及しない要因と推測される。



【 上記は、中央収蔵庫内の写真 】

コンテナ搬送システムは

1968年から計画検討に入り、

1991年より試運転開始

1994年に本格稼働となる。

・ 毎日の輸送は、約2,500個

総重量 約98 t

内リネン類 約38 t

搬送レール 7.5km

ステーション 142ヵ所

コンテナ総数 約800個

コンテナ洗浄機 5台

・ コンテナの色により、搬送物資の識別を行う。

清潔リネン オレンジ色

不潔リネン グレー色

・ 感染物は、別工程で処理

(2) 中央収蔵庫について

中央収蔵庫では、院内で使用している全ての商材（薬剤などは別扱い）を一手に管理し、各部署からの注文に対して、必要な商材を提供・補充などを行っている。

日本で行っている院内物流システム（SPD）に非常に類似していると思われる。

(3) リネン管理について

リネン類は、すべてウィーン病院連合施設にて洗濯仕上げを行い、トラックにて毎日（平均6台分）納品回収が行われている。

清潔リネンは、5階の清潔リネン庫にコンテナに積み込まれた状態で納品され、そこから中央収蔵庫の職員が必要なものを必要な分だけ、システムに載せて各部署まで配達されている。

不潔リネンについては、色付きのランドリーバックに種類別に分類された物を、4階の不潔リネン倉庫に一括して集められ、仕分作業されたコンテナを回収している。

納品回収方法については、院内での納品・回収場所が区分けされていること。また、リネン業者が清潔リネンと不潔リネンの納品回収を行う際、混載させない状況

を、階層を分けることによりつくりだしていること。日本の医療業界はもとより、リネン業界においても、今や当然の実施条件であり、その点では、日本とほぼ変わらない運用になっていると思う。

1ヶ月のリネン類の洗濯費用が、約31万ユーロ（1ユーロ＝130円で計算、日本円で約4030万円）である。年間で372万ユーロ（約4億8360万円）。約1800床の大学病院クラスで、契約内容に違いがあるかもしれないが、上記費用の契約が結ばれているとすれば、それなりの契約が締結できているのではないかと推測される。

この視察に参加させて頂きまして、心より感謝申し上げます。

1週間の海外視察を無事に終えられたことは、木村団長を始め、中原副団長、添乗員の高見沢様、事務局担当の道脇様、団員皆様、今回の視察に携わって頂いた全ての方々の、暖かな心遣いがあったからこそです。ありがとうございました。

この貴重な経験を、日々の業務に活かして行きたいと思います。