

# 溪仁会グループ CSRレポート2006

Corporate Social Responsibility Report



地域とともに  
保健・医療・福祉の未来を見つめて。

**i** 溪仁会グループ

医療法人 溪仁会 社会福祉法人 南静会

# 溪仁会グループ CSRレポート2006を お読みいただくにあたって

溪仁会グループでは、例年、「年次報告書」を発行していましたが、今年度より、ステークホルダーの皆さまへ情報を適切に伝え、ご意見をいただくための「コミュニケーションツール」として、当『CSRレポート2006』を発行することとしました。従来、掲載しておりました各施設の詳細、実績数値等は、付属のCD-ROM内PDFデータ版をご参照ください。

なお、当『CSRレポート2006』は、以下の点に配慮して作成しています。

## 理解容易性への配慮

溪仁会グループが「CSR(Corporate Social Responsibility:企業の社会的責任)をいかに果たそうとしているか」に焦点をあて、CSRに関心の高いステークホルダーの皆さまに溪仁会グループの経済面・社会面・環境面を中心としたCSR活動内容をよりご理解いただけるよう、章構成からレイアウト、配色、そして使用書体や文字の大きさに至るまで注意を払いました。

## 網羅性と重要性への配慮

記述内容は、「環境報告書ガイドライン(環境省2003年度版)」、「ステークホルダー重視による環境報告レポートガイドライン2001(経済産業省)」、「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002(GRI)」などを参考に、溪仁会グループの事業状況を考慮して厳正に選定するとともに、特に重要な取り組みを特集としてまとめました。

## 信頼性への配慮

CSR分野に詳しい有識者の方々からのご意見およびアドバイスをいただいています。第三者意見としては、「新日本インテグリティアシュアランス株式会社」の大久保和孝様に所見を依頼しました。また、Webサイト上でも、同内容の情報を掲載する予定です。

CSRレポート掲載URL <http://www.keijinkai.com>

### 【報告対象範囲】

2005年度(2005年4月～2006年3月)における活動を中心としていますが、補足的に2004年度以前や2006年度以降の情報も記載しています。  
環境パフォーマンスデータの対象範囲については溪仁会グループの中から環境保全上の重要度に応じて決めています。

なお、EMS(環境マネジメントシステム)の対象となる事業所数は、国内58事業所となります。

### 【次回発行予定】

次回は、2007年10月の発行を予定しています。

### 【発行責任部署および連絡先】

医療法人溪仁会 法人本部 経営企画部  
〒064-0823 札幌市中央区北3条西28丁目2番1号 サンビル6F  
TEL 011-641-9970(代) FAX 011-641-9951  
E-mail : editor0110@keijinkai.or.jp

## 目次 CONTENTS

### 04 トップメッセージ

### 06 溪仁会グループ概要

### 08 事業理念

### 10 CSRを推進するために

### 12 CSR座談会

### 活動ハイライト

### 16 地域から愛される組織であるために

### 18 ドクターヘリ事業への取り組み

### 19 第1回 ステークホルダー・ダイアログ

### 社会性報告

### 22 皆さまと私たちのコミュニケーション

### 24 安全・安心なケアの実現をめざして

### 26 職員教育・啓発活動への取り組み

### 環境報告

### 28 人に環境に、やさしい経営をめざして

### 経済性報告

### 30 溪仁会グループ施設概要

### 32 溪仁会グループ施設一覧

### 34 第三者意見

### 35 編集後記



溪仁会グループ 最高責任者  
医療法人溪仁会 理事長

秋野 豊明



皆さまから信頼されるパートナーとして、CSR経営の確立に向けて努力していきます。

### 信頼され、愛されるグループであるために

私たち溪仁会グループは、1979年の創設以来、「保健・医療・福祉のトータルサポート」を目指し、信頼され、愛される病院・施設づくりに取り組んでまいりました。

時代の変遷に伴い、日本の医療を取り巻く環境は厳しさを増し、現在ではさまざまな問題点を抱えております。そのようななか、皆さまに安心していただけるサービスを提供するためには、しっかりと社会の一員として自覚を持ち、その責任を果たしていくことが重要だと考えております。

### CSR経営に基づく社会への貢献

私たちが創設時から念頭においてきた「患者さま ご利用者さま」と職員との信頼関係。この「信頼関係」を築くためには、「組織の社会的責任として、組織が誠実に果たすべき責任を全うすること」、つまりCSR経営を確立していくことが基本です。

社会・経済・環境の状況を見据えながら、医療法人溪仁会をはじめ、溪仁会グループが一体となって、サービスの安全性向上はもちろんのこと、コンプライアンス体制の確立、環境への取り組み、情報の開示、職員満足度向上に努め、患者さまや利用者さま、またそのご家族はもとより、地域の方々、行政機関、取引先の皆さま、職員など、溪仁会グループと関係するすべての皆さまに信頼される存在であり続けたいと願っております。

溪仁会グループは今後ともCSR経営に基づいた「より良い保健・医療・福祉サービス」をめざし、質の高いトータルヘルスケアの提供を通じて「頼りにされる保健・医療・福祉」を守り続けていきたいと考えております。

2006年12月

### 社会福祉法人としての責務を明らかに

社会福祉法人は、準拠法である社会福祉法の理念のもとでの福祉サービスの提供を大原則としています。私たち南静会では、それらを一一つ実践していくことが、地域福祉におけるCSRと考えています。

これまで、私たちは社会的責任を果たすべく、多くの活動をしてきました。当「CSRレポート2006」では、そうした取り組みをご報告するとともに、社会福祉法人としての責任や使命を明らかにすることで、より円滑なCSRの推進に役立てたいと思っています。

### 誰もが幸せに暮らせる環境をめざして

社会福祉法人の運営は、主に公的な財源によって賄われています。私たちには、そうした財源をもとに福祉サービスを提供するものとしての説明責任があります。適正なサービスが行われているか、地域福祉に貢献しているか、経営の透明性は確保されているか。そうしたことを常に問い直し、見直すこともCSRの一環と考え、第三者評価やサービス情報の公開などを通して、ステークホルダーの皆さまから信頼される組織運営を図っています。

また、職員の人間性を涵養するとともに、誰もが生きがいを持って働くことのできる環境づくりにも力を注いでいきます。

南静会では地域福祉への貢献というミッションを果たすために、地方都市における施設運営にも取り組んできました。地方の高齢化が急速に進むなか、福祉の担い手の確保も急務とされています。地域特性に根ざしたサービスや、介護保険サービスにとどまらない付加価値の創出など、「何が地域のためになるのか」を真剣に考えながら努力を続けています。

2006年12月



社会福祉法人南静会  
理事長

谷内 好



福祉サービスを地域のために。それが私たちの果たすべきCSRです。

# 溪仁会グループ 概要

私たち溪仁会グループは、1979年の創設以来、地域の皆さまの「保健・医療・福祉」をサポートしてまいりました。現在は札幌市を中心に、医療法人・社会福祉法人・福祉サービス会社など4法人を運営し、「保健・医療・福祉」を相互に連携させながら、いま求められる最良のサービスを提供しています。

## 溪仁会グループの輪

### 構成組織

医療法人 溪仁会  
社会福祉法人 南静会  
株式会社ソーシャル  
株式会社ハーティワークス

### 代表者

グループ最高責任者  
医療法人溪仁会理事長  
秋野豊明

### 総職員数

3,250名(2006年6月1日現在)

### グループ総売上

約300億円(2005年度決算)

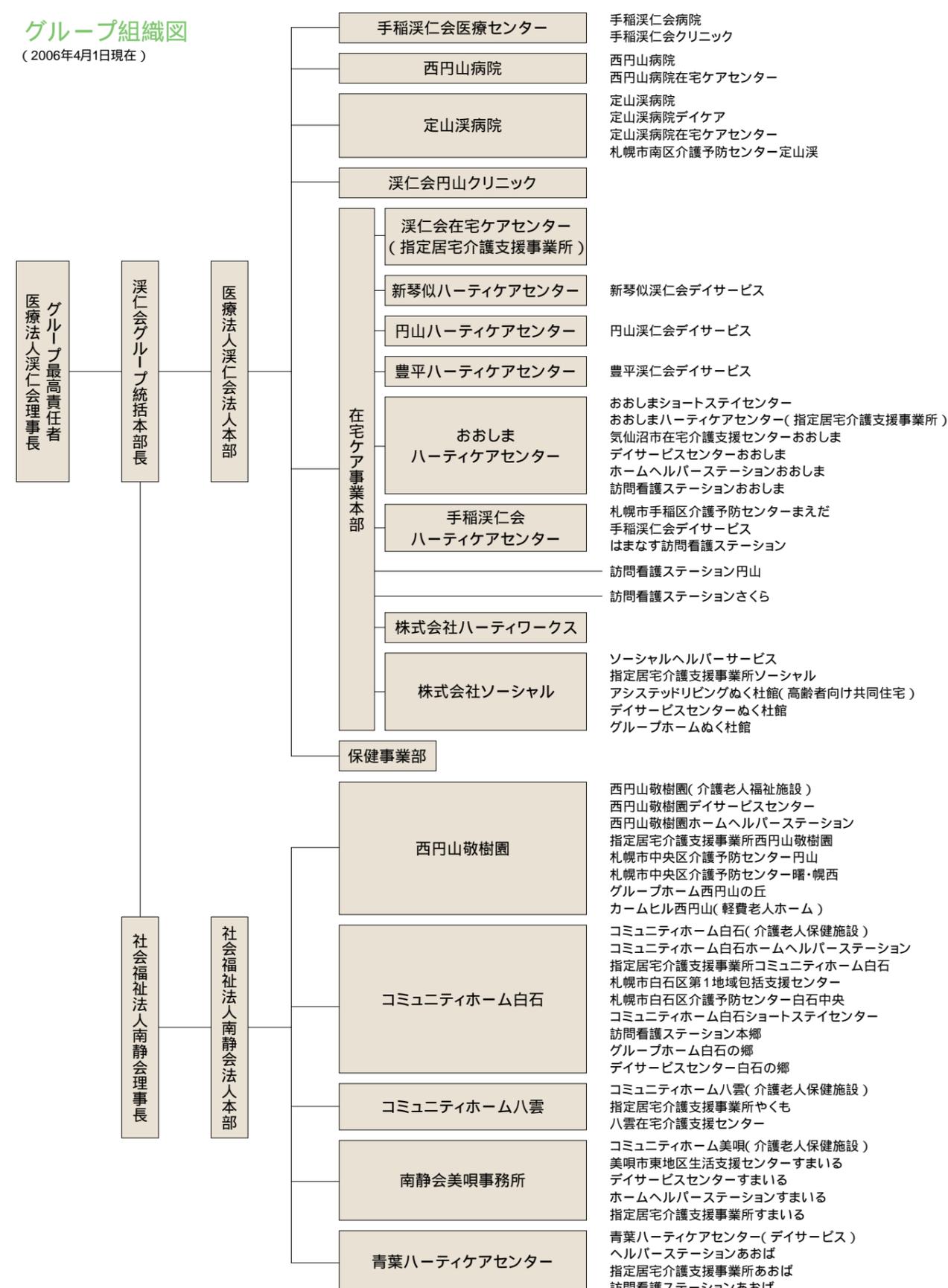


## 溪仁会グループのあゆみ

1979年 6月	西円山病院開院	2000年 4月	コミュニティホーム美唄開所
1981年 5月	定山溪病院開院	5月	手稲溪仁会クリニック開院
1982年 4月	西円山敬樹園開所	9月	デイサービスセンターおおしま開設
1987年 12月	手稲溪仁会病院開院	10月	グループホーム白石の郷開所
1989年 4月	コミュニティホーム白石開所	11月	デイサービスセンター白石の郷開設
1990年 1月	溪仁会円山クリニック開設	2002年 4月	手稲溪仁会デイサービス開設
1993年 1月	はまなす訪問看護ステーション開設	7月	グループホーム西円山の丘開設
1995年 7月	訪問看護ステーション円山開設	8月	豊平溪仁会デイサービス開設
1996年 4月	カームヒル西円山開所		新琴似溪仁会デイサービス開設
	西円山敬樹園デイサービスセンター開設	2003年 4月	溪仁会訪問リハビリテーションセンター開設
	訪問看護ステーション本郷開設		訪問看護ステーションあおば開設
1997年 4月	株式会社ハーティサポート設立 (2005年2月 ハーティワークスに社名変更)		青葉ハーティケアセンター開設
1998年 4月	コミュニティホーム八雲開所	2004年 9月	コミュニティホーム白石ショートステイセンター開所
	株式会社ソーシャル設立	2005年 3月	手稲溪仁会病院 新型救命救急センター設置許可
1999年 4月	美唄市東地区生活支援センターすまいる デイサービスセンター開設	7月	訪問看護ステーションさくら開設
	5月 訪問看護ステーションおおしま開設	8月	おおしまハーティケアセンター リニューアルオープン
	12月 あおばデイサービスセンター開設	10月	在宅ケア事業本部設置
2000年 1月	円山溪仁会デイサービスセンター開設	2006年 1月	保健事業部設置

## グループ組織図

(2006年4月1日現在)



# 事業理念

溪仁会グループでは良質な保健・医療・福祉サービスの提供という社会的責任を遂行すべく、2003年にグループ全体が共有する経営の基本理念として「事業理念」と「サービス憲章」を制定しました。また、経営基本方針として「ミッション」と「中期経営ビジョン」を定めています。

## 事業理念

### 安心感と満足の提供

Offering a Sense of Security and Satisfaction

### 信頼の確立

Building the Foundations of Trust

### プロフェッショナル・マインドの追求

Attaining a Professional Mind

### 変革の精神

Developing the Spirit of Change

## サービス憲章

私たちは、質が高く効率的なサービスを提供するため、グループの総力を挙げ(グループ連携)、地域の関係機関との連携を密にし(地域連携)、他の関連事業との提携を展開し(業務提携)、患者様・ご利用者様との協同活動を通じて、満足度の高い保健・医療・福祉サービスを目指します。そのために、

1. 私たちは、患者様やご利用者様にとって最高の満足度を追求します。(顧客満足)
2. 私たちは、最高のサービス品質を追求します。(品質管理)
3. 私たちは、人権と倫理を尊重したサービスを提供します。(人権尊重)
4. 私たちは、地域社会の一員として遵法を徹底します。(遵法精神)
5. 私たちは、常に技術の向上と革新に努めます。(技術変革)
6. 私たちは、日々研鑽に励み、人格と知識の向上に努力します。(教育研修)
7. 私たちは、職種を越えたチーム活動に徹します。(チームワーク)
8. 私たちは、サービス提供に関わる情報を公開します。(情報公開)
9. 私たちは、各機関との地域連携を重視し地域に根ざすサービスを供給します。(地域重視)
10. 私たちは、環境を保護するためにあらゆる配慮を尽くします。(環境保護)
11. 私たちは、お互いを尊重し、ゆとりある職場環境を追及します。(職場環境)

## ミッション

保健・医療・福祉の各サービスを  
シームレスに提供し、  
地域住民の生涯に亘る  
ニーズに応え支援を行なう。

## 中期経営ビジョン

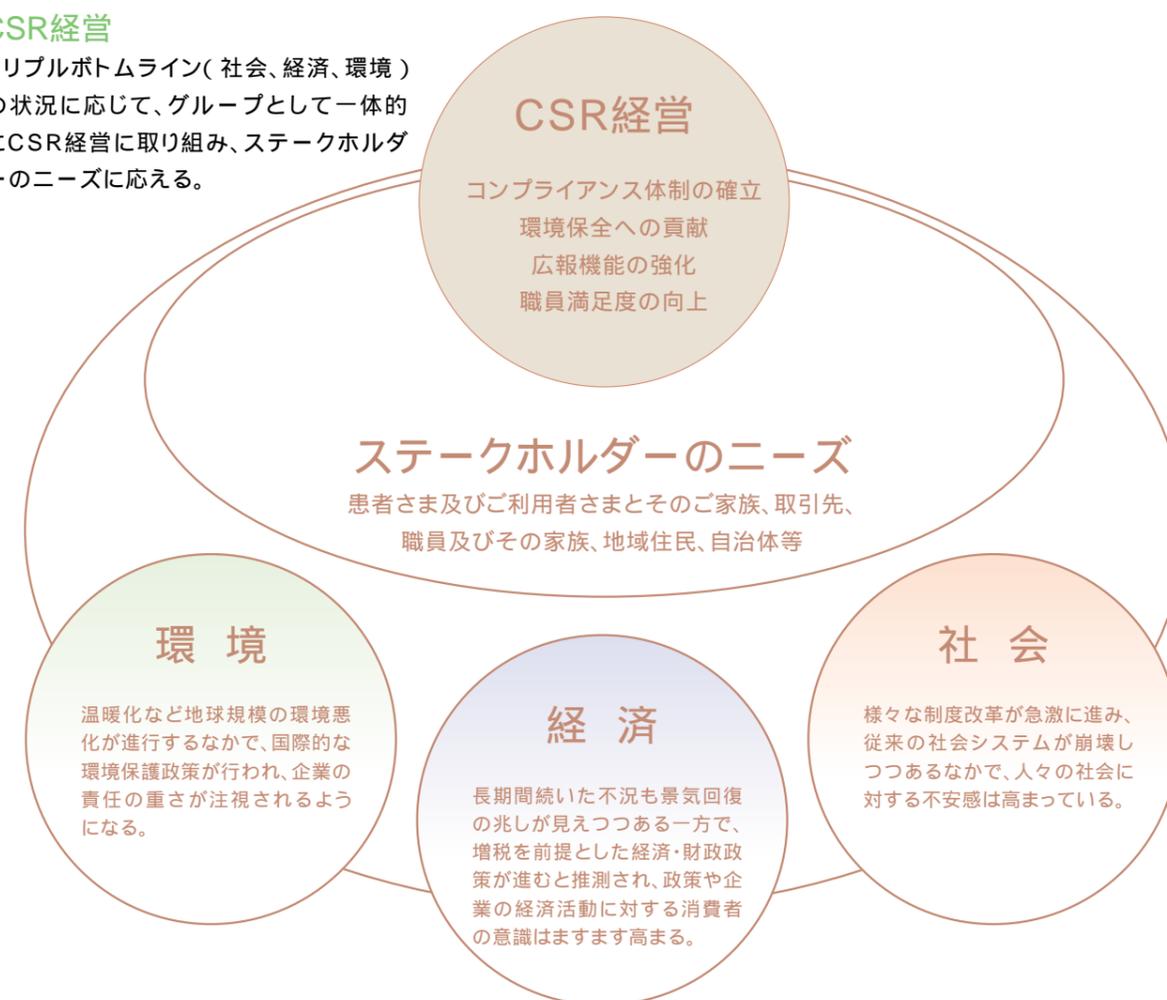
CSR経営の確立

グランドデザインの実現

経営の安定と効率化

## CSR経営

トリプルボトムライン(社会、経済、環境)の状況に応じて、グループとして一体的にCSR経営に取り組み、ステークホルダーのニーズに応える。



# CSRを推進するために

溪仁会グループでは、CSRをグループの存在意義の根幹をなすものとして考えています。円滑にCSR活動を進めるために、環境への配慮や経済活動、コンプライアンス、リスクマネジメントなど、あらゆる体制を強化し、グループガバナンスの充実を図っています。

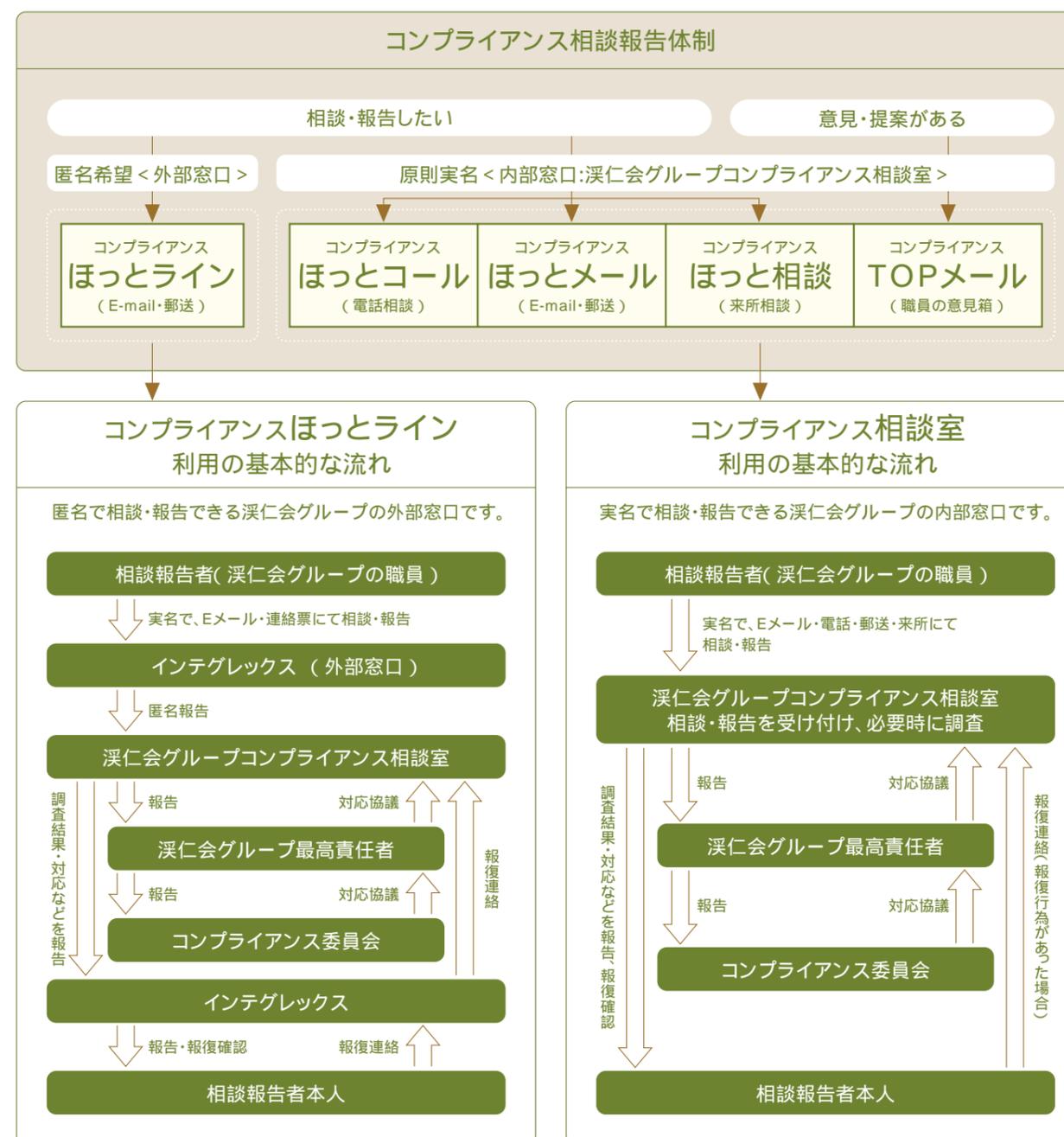
## 溪仁会グループCSR経営チャート

溪仁会グループでは、以下のようなCSRを推進することで、「環境への配慮」、「経済効率性の向上」、「社会的責任の遂行」を実現します。



## コンプライアンス相談報告体制の充実

溪仁会グループは、患者さま・ご利用者さまに、安全で満足できるサービスを提供し、社会から信頼される病院や施設づくりを行うために、コンプライアンス活動を推進しています。その一環として、グループ内に広く存在する問題を受け止め、積極的に解決していくために「コンプライアンス体制」を整備。グループ職員を対象とした相談報告窓口「コンプライアンス相談室」や、第三者機関による「ほっとライン」を設置し、改善を図っています。



# いま、医療に求められるCSRとは



人々の生活と密接に関わり合う保健・医療・福祉の担い手として、溪仁会グループにはどのようなCSRが求められるのか。これからのCSRのあり方について、各界のオーソリティにお集まりいただき、ご意見をうかがいました。

株式会社インテグレックス代表取締役社長 **秋山 をね氏**  
国際医療福祉大学 医療福祉学部医療経営管理学科 助教授 **山田 康夫氏**  
医療法人溪仁会 常務理事・経営企画部部長 **渋江 弘幸**

## CSRとはなにか。なぜCSRが重要なのか。

**渋江** 私ども溪仁会グループのCSR報告書の作成に当たりまして、ご協力をいただき、どうもありがとうございます。

CSR(企業の社会的責任)という言葉が耳にすることが多くなりました。日本におけるCSRの大きな流れ、定義についてお教えいただけますでしょうか。

**山田** 1990年代以降、企業の大きな不祥事が相次ぎました。証券業界の不祥事、損失補てん、飛ばしの問題などが端緒だったのかも知れません。2000年ごろにはリコール隠しですとか、製品の偽装問題があり、企業の社会的責任のあり方が大きく問われるようになりました。

CSRを定義することはなかなか難しいのですが、一般的なCSRということでは、時代の状況によって変わってきますけれども、その時代の環境の変化のなかにおいて、行すべき企業態度と行動基準にのっとった行動ができていくかどうかというこ



## 秋山 をね氏

株式会社インテグレックス代表取締役社長。企業のリスクマネジメントとコンプライアンスの強化およびCSRの確立を支援するため、公正な第三者機関としての機能を提供している。日本におけるCSRの普及をリードした功績が認められ、日経ウーマン誌が選出した「ウーマン・オブ・ザ・イヤー2005」大賞を受賞。主な著書は「社会責任投資とは何か - いい会社を長く応援するために」(生産性出版 2003年)ほか。

とだろーと思ひます。

**秋山** CSRの基本は組織そのものの理念だと思ひます。社会のなかで何をめざしているか、何を成し遂げようとしているのか、そういった理念をきちんと仕事のなかで実現、実践していくことではないでしょうか。その方法はいろいろあると思ひます。溪仁会グループさんの事業理念においても、やはり社会への貢献という思いが入っています。その思いをどうやって成し遂げていったらいいか、トップをはじめとして社員あるいは職員の人たち、関わる人たちが共有して、組織として日々の仕事のなかで実現していくということだと思ひます。

**渋江** CSRへの取り組みが進んでいるとはいえ、それでもまだ不祥事が起き、毎日のようにマスコミをにぎわせています。不祥事はなぜ起きるのでしょうか。

**山田** 組織の理念と、現場の意識と



の差があると思ひます。どんな人も、日々の仕事に追われているうちに「忙しい」という意識が出てきてしまいます。だんだんと「何のためにやっているのか」、「自分がめざしているものは何か」といったことに対する意識が薄れてしまいます。おそらく組織としてのマネジメントシステムが十分動いてないからだろうと思ひます。

**秋山** 現場で何が起きているかをまず把握することが一番重要なのではないのでしょうか。日々何をリスクと感じているか、会社はCSRというけれども現場では実はそれと違ったことが起きている、働いている人たちがジレンマを感じているのではないか。そういうコミュニケーション不足が

多くの現場で起きている状況が不祥事を生み出してしまうのだらうと思ひます。横同士、現場と経営層ばかりではなく、企業と社会とのコミュニケーション不足もあります。コミュニケーションが足りない、会社がいいと思ひてやっていることが社会の常識からずれていることもあります。

**渋江** 社会とのコミュニケーションを図っていくためには、どう方法があるのでしょうか。

**山田** 広い意味で、コミュニケーションの対象である方々に自分たちのファンになってもらう取り組みが一つの方法だと思ひます。どんなことをやっているのか、どういう活動をしているのか、そういう思いで取り組んでいるのか、そういったことを地域の方々との直接的なふれ合いのなかでお伝えしていくような、小さな場面でのコミュニケーションを増やすことが大事ではないかと思ひます。

**秋山** そうですね。基本は社会に対して誠実に情報開示していくこと、経営トップが企業の思いや自分の思いを本心で伝えていく努力をすることだと思ひます。一方的に何かを伝えるだけではなく、双方向のコミュニケーションを行う努力も必要です。意識調査のアンケートのようなものも良い方法ではないでしょうか。「本音の声」を聞くことから始めるコミュニケーションですね。



## 渋江 弘幸

医療法人溪仁会 常務理事・経営企画部部長  
溪仁会グループの経営企画部門を統括。ISO9001及びISO14001などのマネジメントツールの導入の推進に携わる。コンプライアンス担当理事。

## 医療における社会的責任を考へてみる

**渋江** 私ども溪仁会グループは、地域密着の取り組みの一環として今回のCSR報告書を作りたいと思ひました。医療機関の社会的責任についてお考へをお聞かせください。

**山田** 第一は、その医療機関が求められる機能の最新で最高の医療サービスを行うことにあります。2つ目は医療安全管理を継続して行へること。3つ目は地域社会への医療の提供を永続的に進めて、地域住民に一定以上の安心を与えることだと思ひます。

患者さんの病気を治す、手術を成功させる、投薬して効果を出すといった治療の成功はもちろんですが、実はそれだけでは患者さんは不満足なんですね。病状や治療法をちゃんと説明してくれたか、医者やスタッフの対応は良かったか、病院内の施設の雰囲気は良かったか、そういったことも含めて全体で満足するのです。

**秋山** 治療の成果はある意味当たり前の要求水準だと思ひますね。今後の社会的責任は、医療機関もサービス業であるという精神ではないかと感じています。銀行などの金融機関も似ています。少し前までは金融機関も完全に供給者側の論理で動いていたわけですが、最近「金融業

## 山田 康夫氏

国際医療福祉大学 医療福祉学部医療経営管理学科 助教授。専門領域は病院管理学、医療福祉経営論。主な研究テーマは医療機関・福祉施設におけるガバナンスおよびコンプライアンス、医療福祉の経営者教育・研修システムなど。医療や福祉にマネジメントを取り入れることの重要性を唱へ、そのための人材育成に取り組んでいる。主な著書は「四訂版 医療・福祉経営管理入門」(共著:国際医療福祉大学出版会 2004年)ほか。



はサービス業」という意識改革を進めています。同じことが医療機関にも当てはまるのではないかと思ひます。同じ治療でも、きちんとした説明や、やりとりのなかで満足していただかないとなりません。

**渋江** おっしゃる通りです。今までの医療関係者は、公共性が高く非営利だから、命をあつかう仕事だから、それが社会的責任であり誇りだと思ひてきたのですが、それだけでは世の中に通用しないのが現状です。サービス業としての観点はどうしても欠けやすい部分かもしれません。

**山田** 医療関係者は「こちらはちゃんとやっているのだからそれでいい」という態度で終わりがちですね。患者さんがどう感じ、どう捉えているかという意識が足りません。ニコニコして、ありがとうございますと言って、深々と頭を下げて帰ったから、患者さんは満足しているのだらうと思ひのではなく、本当の思いを理解して対応しなければいけないのです。

**秋山** 自分たちのやっていることが、外から見てどうなのかという視点が重要ですね。相手の立場に立って考へるということです。そのような意識づけが重要なことだと思ひます。医師だけではなく、職員全員がそういう意識を共有していることが必要です。



## CSRは 本業と離れたところ にあるものではない

**渋谷** 溪仁会グループでは、組織としての仕組みをつくる第一歩として、職員向けの研修、セミナー、あるいはパンフレットやホームページなど、ありとあらゆるところに事業理念を掲げながら「私たちはこれを達成します」と宣言しています。しかしながら、「では何をすればいいんだ」というところが今までの課題であり、これから大きな課題だと思っています。

そこで、「私たちはこういうふうに取り組んでいます」ということを対外的に広報することによって、地域の方から「おたくの病院はちゃんとやっているね」とか、「あなたいいところで働いているね」と言われることが、結果的に職員の誇りにつながるのではないかと考え、それを内部のコミュニケーションに連動させたいと考えました。

**秋山** そうですね。CSRというのは、いわゆる本業と離れたところにあるものではありません。最近の動きを見ていると、CSRは経営の問題であるというふうを意識されているトップが増えてきています。本来の仕事の中で社会貢献を実現していくために、組織としての仕組みを作るという動きが進んできています。

**渋谷** このCSR報告書もその一環です。CSR報告書を出せるようなレベルかという少しおこがましいのですが、あえて出してしまふことで、一つの刺激にしたいと考えました。「言っていることとやっていること、違うね」といった意見が外部から聞こえないとも限りませんが、あえて取り組んでいこうと考えております。

ご利用者さまから「何をしてほし

いのか」という意見を出していただくことで、われわれの体制も変えていこう、双方向のコミュニケーションを事業の発展へとつなげていこうというのがこの取り組みの根底です。

私どもの取り組みについて、ご意見をちょうだいできればと思います。  
**山田** 一人ひとりの患者さんや利用者に対して一番いいサービスを選択して提供すべきだということからすると、総合的なサービスラインの準備が求められると思います。溪仁会グループは保健から医療・福祉まで揃えていらっしゃるわけですが、一つの観点は患者さんや利用者は、実は「自分が何を欲しているのか」「自分のニーズが何なのか」がわからない場合が多いということです。そういう意味ではこちらから「こういうサービスがいいですよ」「2番目にこれもありますよ」とリードしてあげる医療、福祉サービスが次に求められるのではないかと感じています。

**秋山** 総合力を生かしていくことももちろんですが、一つの軸があって手を広げるのがいいと思います。自分たちとしてはどの事業が優先順位として高いのか、そういう軸を持った上で、利用者の選択肢を広げていくのがよいのではないのでしょうか。

## 溪仁会グループが CSRに取り組むことの 大きな意義

**渋谷** 医療サービスの出発点は「患者さま」でしたが、最近では「健康な方へのアプローチ」というのも課題の一つです。厚生労働省でも、健康を維持していただくことで医療費を下げていくということが政策的な重点課題になっています。

医療機関として患者さまがいなくて事業ができるのか、非常にパラドクスのような考え方になってくるのですが、溪仁会グループに対するそういったご期待はありますでしょうか。

**山田** 予防すれば医療費はなくなるか、それははっきりわかりませんが、それは「予防して病気になるよう

にしましょう」が実現できれば、それは国民全体にとっては幸せな状態です。もし社会全体のコストが同じだったとしても、大きな病気にならない方が、小さい病気をして長生きした方が幸せなわけですね。

それを溪仁会グループとしてどうサポートするかということです。溪仁会グループに常に接している機会、例えば健康教室を開催して市民会館や保健所をまわる、ドクターが講演するなど、そういう細かいことを繰り返していくことで、将来的な溪仁会グループのファンをつくることができます。それは溪仁会グループとして経営が継続可能であることにつながると同時に、地域住民の安心が確保、実現されることになるのだと思います。

**秋山** 溪仁会グループの「ずーっと」というキャッチフレーズはとても良いと感じています。これを軸として事業展開をしていくとよいのではないのでしょうか。

個人の生まれた時から最期の時までのお世話をさせていただくということもありますが、社会全体の「ずーっと」もあると思います。社会の持続可能性、サステナビリティということです。

「ずーっと」を大切にしていくなかで、新しい事業展開ができてくるのではないかと思います。今後は、元気がかつ健康に非常に関心のある人たちが増えてくるのではないのでしょうか。病院として、そういった層に提供できるサービスが生まれてくるだろうと思います。



**渋谷** ありがとうございます。今まさらにお話しいただいた通り、将来的には健康を維持していただくためのサービスが事業として成り立っていく可能性があると思いますし、実際

に制度的な動きも出てきています。それを先立ってやっていくべきかなと思います。そのためにはCSRが大切なのだと感じています。

予防を重視すること、あるいは救急医療、北海道の場合は大きな問題である過疎地の医療など、そういった方向にぜひとも取り組んでいこうと思います。

**山田** 溪仁会グループには地域医療レベルから救急レベルまで、最新で最高の医療を期待しています。すでに医療レベルは地域医療の最先端にいらっしゃるわけですし、マネジメントシステムにおいても先端のものを取り込もうとされています。そういうノウハウ、あるいはそこで得た経験を広く医療界に提供してほしいと思います。

マネジメントへの取り組みでは、これだけのことをやっているところはまだそう多くはありません。どういう成果が得られ、あるいは得られなかったかということ、医療界に向けて発信していくことも、広い意味での社会的責任ではないかと感じています。それによって医療界全体のマネジメントレベルを引き上げていただきたいですね。



## これからの CSRのために 大切にしたいこと

**渋谷** 新しいマネジメントへの取り組みとして当グループへのご期待をちょうだいいただきましたが、マネジメントとCSRは一体だと考えてよいのでしょうか。マネジメントとCSRの関係について、どのように捉えるべきかお聞かせください。

**秋山** CSRは、マネジメントの問題そのものだと思います。私は、CSR



には3つのフェイズ(局面)があると考えています。第一はトップに立つ人の本気です。本当に社会に対していい仕事をやっていくんだという本気の思いだと思います。2番目として、その思いが組織として動いていくようにするためにはマネジメントシステムが必要不可欠なのです。そういった意味でCSRはただの精神論ではなくて、組織としてどうやって動かしていくかというマネジメントの問題だと思います。その一方、仕組みだけを作ってそれに魂を入れなければ何にもならないわけですから、3番目として働く人々の意識、それが非常に重要だと考えています。

意識と仕組みが結びつかないと、なかなか本当の意味でのCSRになっていかないのではないのでしょうか。  
**渋谷** 何ができたならCSRが達成されたのか、あるいはコンプライアンスができていのか、非常に効果が測定しにくい部分だと思います。CSRを成功させるポイント、あるいは大切にすべき視点といったものはあるのでしょうか。

**山田** そもそも医療は社会的責任なしでやれるわけがありません。社会的責任はほかの業界より高い。ほかとは違った、非常に重要な仕事をわれわれはやっているんだという部分を大事にしつつ、では具体的に何が自分たち溪仁会グループの社会的責任なのか、それを発展させるためにはどうしたらいいのかを個々の職員に、しっかりと考えてもらうことを切り口に考えていけばよいと思います。

**秋山** 一番重要なことは携わる人たちの理念の共有だと思います。そのポイントがコミュニケーションだと思います。コミュニケーションというのは、自分の思いを伝えるとともに、人の声を聞くことです。社会に対してもそうですし、組織内でもそうだと思います。

コミュニケーションがあってこそ理念の共有もできるわけです。教育、研修をする上でも、やはりコミュニケーションが高まるような教育、研修の仕方を工夫するべきだと思います。

さまざまな方法がありますが、まずは理事長が自分たちのグループがめざしていることを下の理事の方に伝える、理事の方はそれを自分のものとしてまた次の人に伝える、そのようにして現場まで落としていくのが究極の方法だと思います。時間がかかりますけれども、コミュニケーションも高まりますし、何よりも一人ひとりが意識的に考える良い機会になります。

前向きな思考を持つことも大切ですね。「これができない、あれができない」ではなくて、「これができた、あれができた」という小さなことから意識を高めていく取り組みが必要なのではないかと思っています。

**渋谷** いただいたアドバイスを参考にさせていただきながら、CSRへの取り組みをさらに進めていきたいと思っています。本日はどうもありがとうございました。

2006年9月15日(金) 東京都内にて開催いたしました。

# 地域から愛される組織であるために

溪仁会グループでは、地域の皆さまから愛され、信頼されるために、さまざまな取り組みを行っています。めざしているのは、地域ニーズに応えるきめ細かなケアや医療サービスの実現です。その代表的な事例をご紹介します。

## 高齢者施設の拡充

溪仁会グループは、老後を健やかに、穏やかに、そして住み慣れた地域で安心して過ごしていただくために、さまざまな地域でさまざまな介護・福祉サービスを提供しています。

札幌市中心部の程近くに位置する介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)「西円山敬樹園」は、「西円山ハーティケアの丘」として隣に西円山病院、隣接して軽費老人ホーム(ケアハウス)「カームヒル西円山」、グループホーム「西円山の丘」が同敷地内にあり、切れ目なく機能的に介護、福祉のサービスを提供できることが特徴です。また、施設内に介護予防センターや通所介護のデイサービスセンターを併設し、在宅で介護を受けられる方の支援にも対応しています。

介護老人保健施設としては、札幌市内でコミュニティホーム白石、八雲町でコミュニティホーム八雲、美唄市でコミュニティホーム美唄を運営。

地域に根ざした介護拠点として大きな役割を担っています。また、入所機能ばかりではなく、在宅介護支援センターや介護予防センターを施設内に設置し、ご自宅で過ごされる方のニーズにもお応えしています。

コミュニティホーム白石には、2004年9月にショートステイセンターを開所。さらに、2006年4月の法改正を機に、札幌市白石区第1地域包括支援センターが設置され、より

一層充実したお手伝いやサービスが提供できる体制を整えています。

2007年には岩内町に介護老人保健施設「コミュニティホーム岩内」(定員100名)を開所する予定です。入所者の生活空間は全室個室、10床を1ユニットとする「ユニットケア」を、溪仁会グループとしては初めて採用しました。「自宅から移り住む」ような、家庭的で安心して暮らせる環境をめざしています。



2007年開所予定の「コミュニティホーム岩内」

## おおしまハーティケアセンターリニューアル

溪仁会グループの事業所のなかで唯一、北海道以外で運営している施設が「おおしまハーティケアセンター」です。宮城県気仙沼市の離島・大島における高齢者医療、介護の拠点として、地域の方々から大きな期待を寄せられています。

施設の開業は1999年。訪問看護ステーション開設を皮切りに、気仙沼市委託事業の在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、ヘルパーステーション、デイサービスを順次開設し

ました。そうしたサービス拡充に伴い、施設の整備が必要になったため、2004年11月より新築工事を行い、2005年8月にリニューアルオープン。県内初の高齢者小規模多機能施設

として、これまで提供してきたサービスに加え、ショートステイなど地域のご利用者さまがより安心して在宅介護を受けられるサービス提供が可能となりました。



宮城県の離島にある「おおしまハーティケアセンター」

## 障がいを持つお子さんやそのご家族の生活をサポート

2005年7月に、札幌市で開設した「訪問看護ステーションさくら」は、脳性まひや心身の障がいなどでリハビリテーションが必要な子どもたちを主な対象に、訪問看護・リハビリテーションを提供する数少ない訪問看護ステーションです。

病気や障がいがあっても、住み慣れた地域社会で家族と一緒に暮らすことが求められる時代になりました。ここでは、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士など14人のスタッフが、医師の指示書のもとに札幌市内全域と石狩市の一部の家庭を訪問しています。

障がいを持つお子さんは、多くの場合、運動発達や身体機能の維持・改善のため、専門の病院などへ通う必要があります。幼いうちはご家族が付き添ってバスや電車を乗り継いで通うことができますが、成長するとそれもなかなか難しくなります。障がいのあるお子さんを抱えるご家族の苦労は大変なものです。「訪問看護ステーションさくら」は、そんなご家族の負担を少しでも軽減することをめざしています。

スタッフは、ご利用者さまから寄せられる大きな期待に応えるために学会に参加するなど、常にスキルアップに努めています。また、訪問看護は基本的に一人でご家庭を訪問し、ご利用者さまやご家族とコミュニケ

ーションを図るため、技術だけではなく人間性も磨く必要があります。そうした努力を惜しまないスタッフの姿勢には、ご利用者さまから厚い信頼をいただいています。

同ステーションでは、障がいのある方が、ご家族と少しでも楽しく一緒に暮らせるよう、スタッフ一同でサポートしています。



障がいのある方の生活をサポートするスタッフ

## 抑制廃止の取り組み

定山溪病院が、抑制廃止宣言を行ったのは1999年7月。以来、院内にとどまらず、全国的にも先駆的な取り組みを進めてきました。

「抑制」とは徘徊する患者さまの行動を制限したり、点滴を自分で抜こうとする患者さまの手をひもでしばるといった行為です。定山溪病院では、従来の医療で日常的に行われていたこれらの行為を廃止し、人としての誇りを尊重した、思いやりのあるケアをめざしてきました。抑制の廃止に病院が一丸となって取り組んだ結果、院内の抑制を18カ月でゼロにすることができました。

それと同時に、院外では院長が「北海道抑制廃止研究会」の会長を務め、特定非営利活動法人「全国抑制廃止研究会」では副理事長・理事として、抑制廃止を推進してきました。また、「北海道身体拘束ゼロ作戦推進会議」では座長、委員として活動に加わっています。

現在、同病院看護部で事務局を担っている「北海道抑制廃止研究会」では、研究会の開催や身体拘束に関する相談窓口としての活動も行っています。

## 抑制廃止宣言

・私たちは、このたび「抑制廃止」を宣言いたします。  
・人としての誇りを尊重し、思いやりのあるケアを行います。

抑制とは何かを考え、行動致します。  
抑制をなくすことを決意し、実行致します。  
抑制を限りなくゼロに近づけるよう努めます。  
継続するため、いつでも院内を公開致します。  
抑制廃止を地域に広げるよう努力致します。

平成11年7月29日

医療法人 溪仁会  
定山溪病院

活動ハイライト

# ドクターヘリ事業への取り組み

手稲溪仁会病院では2005年度より、地域医療に対する取り組みの一環としてドクターヘリ事業を開始しました。“助かるべき人が、助かるための医療”を実現するために、当グループでは医療体制の充実を推進しています。

## ドクターヘリ事業の概要

手稲溪仁会病院では、2005年3月の救命救急センター設置にあわせて、同年4月からドクターヘリの基地病院となり、本格的な運航を開始しました。地域の期待に応える救急医療体制の充実に向けて、大きな役割を担っています。

ドクターヘリとは、救命救急処置を必要とする救急現場へ、速やかに救急専門医師と看護師を派遣し、医師による治療開始時間の短縮を図るための救急医療専用のヘリコプターです。機内には救急医療に必要な医療機器が搭載されています。また、それと同時に、患者さまの状態に応じた治療が可能な医療機関への搬送時間を短縮するという役割も担っています。

広大な面積の北海道では、とくにドクターヘリ導入の必要性が各方面から叫ばれてきました。手稲溪仁会病院では、2002年に周辺自治体や医療機関及び消防機関と協力し「北海道ドクターヘリ運航調整研究会」を発足。医療機器を装備した民間ヘリコプターをチャーターし、医師、看護師を乗せ救急現場へ出動する研究運航を重ねてきました。

2005年度北海道ドクターヘリ運航実績(2005年4月～2006年3月)

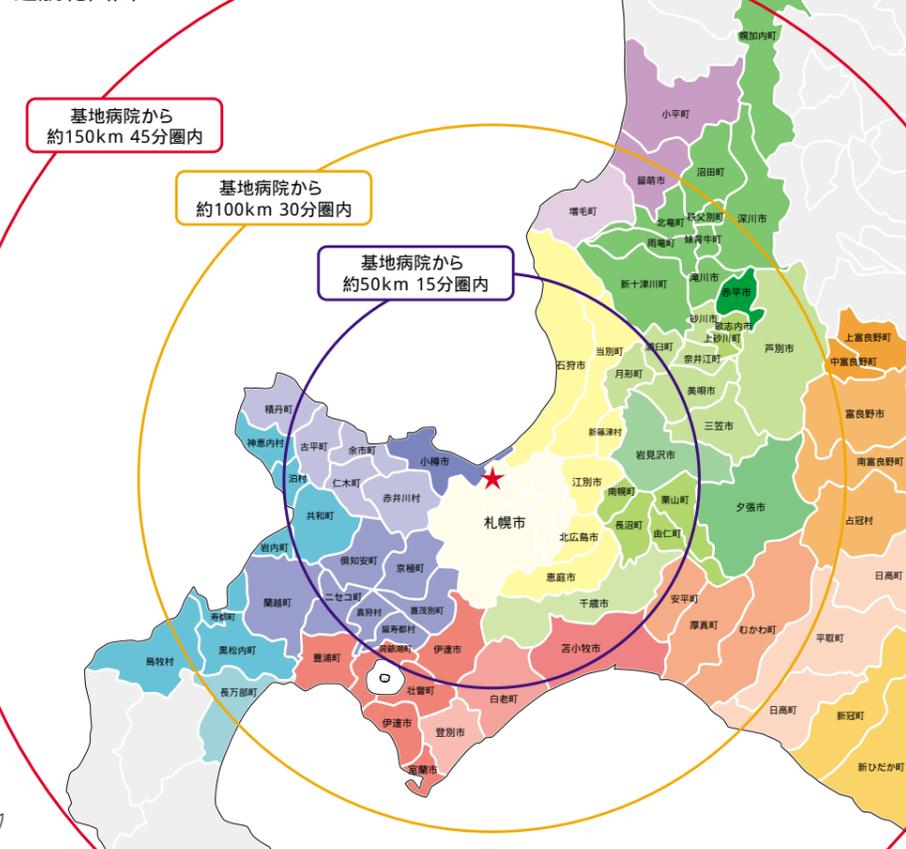
総出動要請件数	346件
出動件数	261件
診療患者	223件
未出動	85件

現在、ドクターヘリの運航圏域は、手稲溪仁会病院を中心にして道央圏及び半径100キロメートル圏内となっています。初年度の出動件数は261件に上りました。



北海道初の取り組みとなるドクターヘリの運航

北海道ドクターヘリ運航範囲図



## 一人でも多くの患者さまを救うために



手稲溪仁会病院 救命救急センター長 高橋 功

ドクターヘリを出動させた救急活動では、患者さまやそのご家族から感謝されることが多く、実際の効果も非常に高いものがありました。そのため、今後も当院が取り組んできた救急に対するスタンスを維持しながら、医療の地域格差をドクターヘリや救命救急センターの存在で埋めていき、地域の皆さまに安心をご提供できれば、と考えています。

患者さまが回復されて、元気に退院されていく姿を見るのが何よりの喜びです。だからこそ、地域の実情に応じた救急医療を提供できるよう、スタッフが一人ひとりで取り組んでいきたいと思っています。

## 第1回 ステークホルダー・ダイアログ

# 地域の人々が幸せに暮らせる医療・福祉の担い手として



溪仁会グループが取り組むべきCSRについて、地域の皆さまからのご意見をうかがうために、ステークホルダー・ダイアログを開催しました。地域の医療や福祉が抱える問題点や当グループへの要望など、さまざまな観点からお話しいただき、当グループのあり方やビジョンを再確認する良い機会となりました。いただいたご意見は当グループへの提言として、今後の活動に生かしていきます。

### [出席者]

小樽商科大学商学部 教授  
札幌市環境局環境都市推進部環境マネジメント課  
NPO法人介護グループむらさき 理事長  
伸デザイン工房 代表  
NPO法人シズネット

伊藤 一氏  
白水 彩氏  
米田 久美子氏  
川島 伸夫氏  
早藤 スミ子氏

## 最近の医療や保健について思うこと

米田 いろいろな方を見ていて感じるのは、「介護保険あって、介護なし」ということです。高齢者医療では、急な場合受け入れてもらえない、というケースがとて多い。それと、ひとつの施設では満足できず事業所ジブシー(事業所を渡り歩く)になってしまう人もいます。これは、利用者さんの言葉を聞き入れない、心をくみ取れない、という対応が原因になっているように思います。今は介護保険に頼っているだけでは、もう無理な状況です。地域みんなで支える仕組みづくりが重要なのではないのでしょうか。早藤 高齢者は、医療などについて常に不安を持っています。私は独居の方の家をまわっていますが、一人で住んでいる人は健康も含めて日常生活への不安がとても大きい。身内が近くにいればいいのですが、事情があつてなかなかそばにられない。でも不安は募る。そういう人には声をかける、会話を交わすだけでも少

しは解消できるので、なるべく訪問する機会を設けています。川島 バリアフリーやユニバーサルデザインといった言葉が一時期よくもてはやされました。建築の観点から言うと、例えば左利きの人への配慮が少ないということが目につきます。浴室・トイレなどの手すりはほとんど右利き対応で設計されていて、左右両方に配慮したものが少ないと思います。そういったソフト面が整備されることで、医療に従事する人の疲労感も違ってくるのではないのでしょうか。それと、医師や医療機関不足の問題。これからは地方から溪仁会のような総合病院への期待がさらに高まる一極集中が進むと予想されます。伊藤 ヘルスケアを推進するなかで経営的な視点を取り込む努力が必要になると思います。病院というのは非常に社会的な要素だけに、存続させるのも義務のひとつ。病院がなくなってしまうのは患者さんです。医療機関にも経営努力が求められる時代がきています。規制が多いなかで、

どう経営努力をするか。経営陣にはそういったビジョンを持ってほしい。ヘルスケアに熱心な医師はたくさんいますが、それだけで良い、という時代ではなくなりました。病院の存続という視点が大切です。そういう意味で、溪仁会グループは「企業マインドのあるグループ」だと認識しています。白水 経営という視点では、医療機関は立ち後れていると思います。例えば、私が関わっている環境への取り組みで言えば、ゴミを減らすだけでもコスト削減になります。問題は医師と管理する側(事務職)との温度差だと思います。道内の病院でISO14001(環境マネジメントシステム)の認証を受けているのは、溪仁会グループを含めて2法人だけです。推進したくても、現場の医師にとってはそれが治療の妨げになるということもあり、スムーズにはいかないというのが現実のようです。伊藤 医師の問題で言えば、よく話題になる医局人事。溪仁会グループでは



小樽商科大学商学部 教授

**伊藤 一氏**

小樽商科大学商学部商学科教授。マーケティング論、流通システム論が専門。医療トップマネジメントにも造詣が深い。

魅力的な研修プログラムを充実させることで、大学医局に頼らずに有能な人材を集め、患者本位の医師に育てていますね。いい人材を集めるシステムがあるというのは画期的だと思います。

**川島** 医療機関も価値観を変えなければならぬのかもしれない。もっと言えば、「奉仕をする」という気持ちを高めていかないと、存続できない時代になったのではないのでしょうか。

**米田** これから大切なのは、見た目のケアではなく、メンタル面のフォロー。寂しい高齢者が増えているので、目で見えるバリアフリーばかりではなく、気持ちの面でもバリアフリーになれる環境づくりが必要だと思います。

**白水** 情報の共有化も推進してほしいですね。例えば、保険証がICカードになっていて、投薬情報などを一括管理できるとか。特に高齢者は自己管理が難しいので、そうしたシステムづくりが急務だと思います。

**地域に密着した福祉とは**

**白水** 最近はマンション住まいの方が増えていますが、隣近所の顔が見えない、ということも多いのではないのでしょうか。相談したくても、地域の民生委員の存在を知らない、町内

会の活動もわからない。情報化社会なのに情報が隠されている。福祉などの情報についても、どこで得たらいいのかわからない、という人は多いと思います。

**早藤** 民生委員の活動をしていて思うのは「地域に密着した福祉」の必要性です。私たちは定期的に地域をまわって記録や報告を行っていますが、やはり地域格差があると思います。それと、社会福祉協議会をもっと活用してほしい。窓口で尋ねれば、その地域の情報を提供してくれるはずですよ。

**伊藤** 支援型の老老介護にも限界がきていると思います。高齢者にとって地縁は大切なもの。生まれ育ったところで暮らしたい、という思いがあるので、なかなかその土地を離れられません。政策としては、街のいたるところに老人マンションを建てて、地域を活性化しながらコンパクトシティのようなものを作ろうという構想があります。いわゆる箱ものですが、そこに地縁を維持できるようなソフトを組み込むことができればいいのではないのでしょうか。

**川島** 最近、地域の箱ものづくりに携わっていると、虚しさを感じることもあります。必ず「儲けになる」という視点が出てきて、アーキテクチャー（建築物）も「高齢者施設に」となる。確かに箱ばかりが目立っていて、ソフト面の立ち後は感じます。これは北



伸デザイン工房 代表

**川島 伸夫氏**

建築物に限らず、幅広い分野のデザイン・設計を手掛ける伸デザイン工房代表。商業施設や社会福祉施設などで活躍。

海道の抱える根本的な問題なのかもしれません。

**伊藤** 民間の病院で努力できる部分もあるでしょうが、国も新たな視点で考えてほしいですね。その必要性を、病院全体としてもアピールしてほしいと思います。

**川島** 昔は「福祉」といういい言葉でしたが、今は暗いイメージに受け止められがちです。老後のために若いときどれだけ税金を払っていくのか、というのも課題でしょう。北海道は高齢化が進む一方で、特殊出生率は1.15(人)と全国でワースト2位(2005年度・厚生労働省の統計による)です。このまま少子化が進めば、老後の面倒を見てもらうのは日本人ではなく外国から来た人になってしまうでしょう。殺伐としたものを感じます。



NPO法人シーズネット

**早藤 スミ子氏**

高齢者のさまざまなサポート事業を行うNPO法人シーズネット会員。民生委員も務め、地域の生活支援などにも尽力。

**早藤** 本当に寂しい話です。すでにそういう日本人を介護する人たちが、外国から来ていると聞きます。

**米田** 高齢でひとり暮らしの人にとっては、住む場所の確保や金銭管理も大きな問題です。住居でいえば、保証人や住環境が支障になっています。また、「自分はだいじょうぶ」と思っている人でも、だまされてしまうことが多い。私たちのグループでは、ヘルパーさんから随時報告を受けて、おかしいと思ったらすぐ消費者協会

に相談するようにしています。高齢者福祉には、ちょっとした異変にも気づく心づかいがとても大切です。

**働く人、利用する人。誰もが幸せな未来へ**

**川島** 建築家の立場から提言したいことは、匂いの解消です。例えば、壁に珪藻土のパネルを貼るなどして、除臭や除湿効果を高めることができます。ハード面の問題ですが、結果的にソフト面の向上につながると思います。トイレの便座の高さや、さっきお話しした手すりのことなどもそうですが、患者さんのみならず医療従事者の働きやすい環境づくりが重要ではないのでしょうか。両方にとって良い環境がベスト。環境デザインとはそういうものだと考えています。

**米田** 確かに、こちらが楽というのは、利用者さんにとっても楽ということ。環境の整備というのは重要だと思います。最近増えているユニットケアにしても、暮らしやすさと働きやすさ、両方の観点から建物もシステムもつくるべきではないのでしょうか。



NPO法人介護グループむらさき 理事長

**米田 久美子氏**

NPO法人介護グループむらさき理事長。さっぽろ介護NPO支援ネットの代表理事として、NPO間の連携も図っている。

**伊藤** まだ元気な人に対して、運動療法に認知症予防のチェックシステムを組み入れたサービスを提供するという案があります。小樽商科大学にこのシステムを研究している先生がいるのですが、これを施設などに

応用したらいかがでしょう。今は、認知症の予防も重要な国の政策です。施設づくりにプラスして、医師によるサービスを提供するのも、良い方法だと思います。

**米田** 往診医が、最近また増えていいます。身近にドクターがいるというのはとても安心できること。在宅の方などは、常に関わりを持つことで、いざというとき専門的な立場からすぐに判断してもらえというメリットもあります。



札幌市環境局環境都市推進部 環境マネジメント課

**白水 彩氏**

札幌市環境局環境都市推進部環境マネジメント課所属。ISO推進担当係として、市内病院へのISO14001認証を支援。

**白水** 今は病院だけでなく老人福祉施設や訪問介護施設などをあわせて経営するところが増えていきます。病院に求められる要素も多岐にわたっています。それらをトータルに見られる人、そしてそれを育てる人も必要だと思います。

**川島** 病院が次々に閉鎖され、地方

は医師不足に陥っています。先ほども言いましたが、これからは溪仁会のような病院に地方からの患者さんがどんどん増えると思われます。何時間もかけて来られた方の待ち時間の問題をどうクリアするか。受け入れ態勢の強化や地域のNPO組織などとの連携の必要性もあるのではないのでしょうか。例えば、交流センターのようなものをつくって様子を見ながら治療を進めるといったことはできないか、という思いがあります。

**米田** 病院内の移動も課題だと思います。介護保険は、病院内の付き添いが対象にならないため、看護師さんや受付の方に「終わったら連絡してください」とお願いしていただくのですが、何時間経っても連絡のこないところが多い。そういう問題を解消するためにも、院内ボランティアを充実させてほしいですね。

**川島** 増築を重ねている施設などでは、どこに何があるのかを示すサインが重要ですが、これがわかりにくいものが多い。見やすいもの、わかりやすいものにする工夫も必要だと思います。

**伊藤** 溪仁会グループが発行している「サラネット」という広報誌が、とてもよくできていると思いました。医療情報やサービスの特徴が詳しく紹介されています。こうした情報を、もっと広く一般に提供してもらいたい。ほかの医療機関の意識向上や、業界全体の底上げにも役立つと思います。溪仁会グループには、そうした役割も期待しています。

2006年11月27日(月)、札幌市中央区の溪仁会本部にて開催いたしました。



# 皆さまと私たちのコミュニケーション

溪仁会グループでは、患者さまやご利用者さま、そしてそのご家族とのコミュニケーションを何よりも大切にしています。皆さまの声に真摯に耳を傾け、より深い信頼関係を築くことができるように、これからも努力していきます。

## 【広報誌「サラネット」】

溪仁会グループと皆さまとを結ぶツールとして、当グループが発行している広報誌「サラネット」。発行15年目の節目となった2005年度には、これまでの保健・医療・福祉の総合情報誌という趣旨を踏襲しつつ、ご覧になる方と当グループ各施設との距離感を縮め、より身近に感じていただける誌面づくりをめざし全面リニューアルを行いました。

このリニューアルでは、保健・医療・福祉に関するニュースや施設での取り組みといったタイムリーな話題のほかに、イベントや専門分野からのアドバイス、スタッフが皆さまの疑問

や質問にお答えするコーナーを新設しました。また、皆さまと私たちの双方向性を大切にするため、巻末にはアンケートはがきを添付し、誌面づくりに反映しています。

2カ月に1回、毎号約4,000部を発行しているほか、専用のホームページを開設し、より多くの方に情報を発信するように努めています。



皆さまと当グループをつなぐ「サラネット」

## 全国ヘルスケア情報誌コンクールで、「サラネット」が2位の優秀賞を獲得



2005年に、全国の医療機関や福祉施設で発行する広報誌のコンクール「第5回BHI賞」において、「サラネット」が優秀賞を獲得しました。

このコンクールは、利用者の立場に立った広報活動を医療機関や福祉施設に広めるための事業に取り組むNPO法人日本HIS研究センター(本部・東京)が主催するもの。広報誌への評価を競い合う環境をつくることで、提供情報の質や安心、信頼感を向上させることが目的です。

2005年のコンクールには、道内10施設・11誌を含む全国98施設・121誌がエントリー。記事

や企画の有用性、読みやすさ、レイアウトの工夫、情報公開の姿勢など、読者の視点に立った審査基準で評価を行い、総合得点で順位を決定しました。

「サラネット」は、一般市民のボランティアが選ぶ一次審査をトップで通過。医療やデザインの専門家らによる二次審査でも、明るく大らかな誌面が評価されましたが、今回が初出品ということもあり「コンクールを通じた今後の内容充実を期待したい」(BHI賞審査委員会)との意見が出され、惜しくも次点の優秀賞となりました。今後はさらに、内容の充実を図っていく予定です。

## 【患者家族の会】

溪仁会グループの各病院、施設では、患者さまやご利用者さまだけでなく、そのご家族とのコミュニケーションも大切にしています。

そうした取り組みの一つに、西円山病院の『患者家族の会』があります。これは入院されている患者さまのご家族に、病院に対する理解を深めてもらうとともに、ご家族と病院との交流・親睦を図ることを目的とした会です。ご家族の中から選出された代表と病院側事務局を中心に、「病院をより良くする」ためのコミュニケー

ションを行っています。

この『患者家族の会』では、年に一度、会員のご家族全員が参加できる例会を開催しています。毎回、多くのご家族に参加いただき、院長をはじめ病院のスタッフと交流を図る機会になっています。

例会では年度の活動の報告、活動計画が話し合われるほか、病院の現状や保険制度の解説、院内の研究事例の発表など、会員から要望の多いテーマを題材にした講演を行っています。例会の後半では、病院での療養生活向上のための意見交換が行

われます。病院側が回答者となり、参加されたご家族から出されたさまざまなご意見やご指摘に対し、対応や改善案を説明するなど、活発な意見の交換が毎回行われています。



西円山病院では年に一度『患者家族の会』の例会を開催

## 【アンケート・投書箱】

溪仁会グループの各病院・各事業所では、アンケートの実施や投書箱の設置を行い、その結果を患者さまやご利用者さま、ご家族の満足度向上のために役立てています。直接皆さまの声を聞く手段をできるだけ多く設ける一方で、その結果について私たち職員が考える機会も設け、サービスの質の向上に努めています。

アンケートは、患者さまやご利用者さま、そのご家族などを対象に、各施設・

各事業所ごとに定期的の実施しています。医療や介護サービスを受けた際の流れ、サービスの内容や質、職員の身だしなみや接客態度などのほか、病院・事業所の所在地のわかりやすさなど多くの項目を設け、率直なご意見をうかがっています。また、実施後は各病院・事業所における業務改善や施設改修の基礎資料としています。

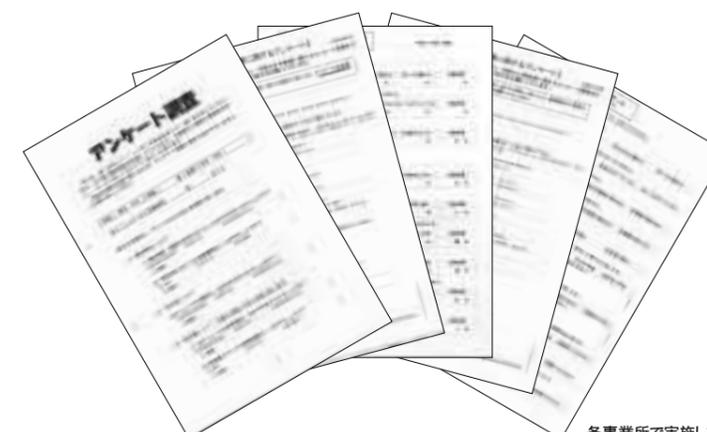
投書箱は、患者さま・ご利用者さまが気軽に利用できるように、病院・事業所のわかりやすい位置に設置して

います。例えば手稲溪仁会病院では、平成10年より院内10カ所に投書箱を設置して「ご利用者さまの声」をいただいています。寄せられた貴重なご意見をもとにサービス改善を図り、皆さまに納得していただけるよう、誠意をもって対応することを心がけています。

これらの結果に基づき、いかに適切に、速やかに多くの方の満足度を高められるか。この課題に、全職員が日々取り組んでいます。



手稲溪仁会病院に設置されている投書箱



各事業所で実施しているアンケート

# 安全・安心なケアの実現をめざして

溪仁会グループでは、患者さまやご利用者さまに、より安心してご利用いただけるシステムづくりを行っています。安全性はもちろん、サービスの質の向上や環境問題への取り組みなどにおいて、第三者機関による客観的な評価も視野に入れながら改善を図っています。

## 安全なサービスを提供する仕組みづくり

保健・医療・福祉サービスを提供する溪仁会グループでは、患者さま・ご利用者さまの絶対的なニーズである「安全なサービス」を強く意識し、ISO9001の規格に沿ったシステムのなかで継続的改善の仕組みを構築しています。

例えば、サービス提供の過程で発生した「危険を感じた事例」、「ルール通りに進まなかった事例」などを迅速に収集し、施設内の医師・看護師などで組織された専門委員会において、その「真の原因」を徹底的に追究。これを除去することで再発を防止します。また、各職種が定期的に勉強会を開催し、技術の向上・共有を図ることで、技術不足に起因する事故の防止に努めています。

保健・医療・福祉サービスは、人間の手を介して提供される以上、事故をゼロにすることは不可能かもしれませんが、その可能性を低減する活動は保健・医療・福祉機関の義務であり、溪仁会グループではその発生確率を限りなくゼロに近づけるために、全力を尽くし続けます。

溪仁会グループにおける「安全」の位置付け



溪仁会グループのサービス提供における安全を脅かす要因とその対策(抜粋)

事象	医療事故	院内感染	車両事故	その他の事故・災害など
事例	転倒・転落・誤薬・誤嚥・患者取り違え・不慮/不詳の事故等	結核・疥癬・食中毒・MRSA・感染性廃棄物の適法管理等	通所サービスの送迎中・患者様/利用者様の移送中の事故等	天災・火災・停電・断水等
主な対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>インシデント・アクシデントレポートの提出/分析/原因除去システムの確立</li> <li>定期的な学習機会の提供</li> <li>各種オペレーションの標準化/マニュアルの作成</li> </ul>			

## 第三者評価の積極活用

溪仁会グループでは、1999年に定山溪病院が日本医療機能評価機構の認定審査を受審・認定を受けた(長期療養型の病院では日本初)ことを

皮切りに、ISOの登録認証(品質・環境)など、積極的に第三者評価を受ける方針を貫いてきました。質の高いサービスを提供するために職員が一丸となる仕組みづくりとして、また、溪

仁会グループが提供するサービスの「質」を皆さまにわかりやすい形で説明するために、これからも第三者評価を積極的に活用していきたいと考えています。

### ISO9001( JIS Q 9001 )

ISO9001マネジメントシステム登録証

「品質マネジメントシステムの国際規格」であるISO9001は、2001年より溪仁会グループの各施設で審査登録を始め、2005年にはそれらを統一し、グループ全体で審査登録を行いました。ISO9001では、「品質」を向上させるためのさまざまな仕組みを整備・維持し、かつ継続的に改善していくことが求められます。当グループが提供している保健・医療・福祉サービスのレベルを一定以上に保つために、この規格を登録・維持していくことが重要であると考えています。



### ISO14001( JIS Q 14001 )

ISO14001マネジメントシステム登録証

「環境マネジメントシステム」であるISO14001は、2004年に溪仁会グループ全体で審査登録しました。当グループでは「社会的責任」の一つとして環境問題を捉え、継続的に検討・改善していくことが重要と考えた結果、本規格に準拠した仕組みを構築し、それに取り組むことを決めたものです。徐々にではありますが、ゴミの分別や感染性廃棄物の適正管理などが徹底されるようになってきました。この取り組みは環境問題に対する職員の意識改革の一助になっています。



### 医療機能評価

定山溪病院認定証

財団法人日本医療機能評価機構が第三者の立場で医療機関の「質」を評価し、一定レベルをクリアした病院を認定するものであり、日本の医療機能評価のパイオニアといえる制度です。溪仁会グループでは1999年に定山溪病院が長期療養型の医療施設として日本初の認定を受けました。その後も、2005年には手稲溪仁会病院が認定を受け、西門山病院が認定審査の受審を行うなど、当グループが提供する医療サービスの質をチェックする機会として、積極的に活用しています。



### 個人情報保護( プライバシーマーク )

2005年4月より施行された「個人情報保護に関する法律」への対応として、個人情報保護への取り組みを2004年7月より開始しました。個人情報保護の徹底は、患者さま・ご利用者さまとの信頼関係を築く上で不可欠なものと位置付け、個人情報の1点1点について保護する仕組みを考え、実践しています。現在は、その延長線にあるプライバシーマークの付与認定をグループ全法人がめざしており、2006年6月には社会福祉法人南静会が付与認定を受けました。他法人も随時審査の受審・プライバシーマークの付与認定をめざして活動を続けています。

#### 溪仁会グループ個人情報保護方針

- 当グループは、個人情報の利用目的をあらかじめ公表し、書面による同意をいただくことで、患者様・利用者様の有する権利を保障致します。
- 個人情報の「収集」「利用」「提供」において、グループ内部で定めた規定に従い、適切な運用を行って参ります。
- グループ各施設の保有する個人情報への不正アクセスや、個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えいの可能性に対し、グループ内部で定めた安全対策を実践することにより、そのリスクを低減し、万一発生した場合は徹底した調査の下、再発防止に努めます。
- 個人情報保護に関する法令や所管官庁からのガイドライン、グループ内部で定めた規定等の遵守に努めて参ります。
- グループ内部で策定した個人情報保護のマネジメントシステムを随時見直し、継続的に改善を図って参ります。
- 当グループでは、法令等の規定による場合や緊急避難等の患者様・利用者様又は公衆の生命・健康・財産などの重大な利益を保護する必要がある場合を除き、患者様・ご利用者様から同意を得られた範囲以外に、個人情報を利用・提供することは致しません。

2006年4月1日  
溪仁会グループ 最高責任者  
秋野 豊明

# 職員教育・啓発活動への取り組み

溪仁会グループは、保健・医療・福祉の適切なサービス提供者であるために、職員への教育・啓発活動に積極的に取り組んでいます。また、市民公開講座などを定期的に開催し、地域の皆さまの健康を支える活動を随時行っています。

## グループ職員向け教育活動

溪仁会グループの職員教育は、それぞれの職種ごとに行う専門技術の向上を目的とした教育訓練のほか、グループ全体で役職ごとに行う階層別研修、そしてグループ全体、あるいは施設全体で行う経営やトレンドに関する研修に分かれています。

単に保健・医療・福祉に関する知識・技術を高めるだけでなく、社会人として、あるいは組織人としてのあり方を体系立てて教育することが、地域に根ざした活動を行う溪仁会グループの職員にとって重要であり、また組織の責任と考えています。

溪仁会グループが行っている職員教育の一部をご紹介します。

### トップセミナー

階層別研修の一環として、各施設の幹部層を対象に行う研修です。毎年開催しており、2005年度は、日本大学商学部の高橋教授を招いて、BSC( バランスト・スコアカード )に関する研修を行いました。



各施設のリーダーを対象に行う「トップセミナー」

### グループ職員合同研修会

全職員を対象に、業界のトレンドや新たな考え方などを発信する研修です。2005年度は2回開催しました。テーマは、CSRの原点を考える「保健・医療・福祉における社会貢献活動とは～豊かな暮らしをつくる社会貢献～」(参加330名)と、企業のコンプライアンスのあり方を考える「公益通報者保護法の概要と具体的対策」(参加250名)でした。



グループの全職員を対象にした「合同研修会」

### 市民公開講座

手稲溪仁会病院において、市民公開講座を行っています。「腎臓病教室」と「糖尿病教室」の2講座をそれぞれ年間4回、3カ月に一度のペースで開催。診療面、生活面でのアドバイスを担当医師や看護師、薬剤師、管理栄養士、リハビリスタッフなどが、テーマご

とにわかりやすく説明します。参加者の多くは患者さまとご家族です。さらに一般市民の方も加え、多い時で80名ほどの方が参加されています。毎回、講座の後半は、参加者の方からの質問に対し、医師や栄養士、医療ソーシャルワーカーなどがそれぞれの立場から回答する機会も設けています。



遠方からの参加者もある「市民公開講座」

### 地域の健康維持をサポート

西円山病院歯科診療部では、隣接するケアハウスカムヒル西円山のご入居者さまを対象に、口腔ケア講座を開催しました。適切な口腔ケアを行うことは口腔機能の衰えを防ぐとともに、良好な栄養状態を維持するのにも役立ちます。同講座では歯の磨き方講習や口腔チェックなど、

口内のお手入れ方法についての実践的なアドバイスも行いました。

溪仁会グループでは、このように



約50人の参加があった「口腔ケア講座」

一般の方を対象としたさまざまな講座を多数開催し、地域の皆さまの健康維持に貢献しています。



参加者一人ひとりの口腔チェックも実施



### 【2005年度職員向け研修会】 一部抜粋

2005年	
5月18日～19日	溪仁会グループ新任役職者研修会
5月21日	西円山病院リハビリテーション部 シーティングセミナー
5月23日	訪問リハビリテーション検討会
9月7日	西円山病院学術研修委員会 個人情報保護法職員研修会
9月28日	西円山病院学術研修委員会 職員研修会
10月4日	同上
10月16日	西円山病院リハビリテーション部講習会
10月22日	同上
11月11日	溪仁会グループ訪問看護ステーション所長会主催研修会
11月12日	溪仁会グループホームヘルプサービス検討会主催研修会
11月26日	溪仁会グループ訪問看護ステーション所長会主催研修会
12月14日	西円山病院リハビリテーション部 第3回リハビリ講習会
2006年	
1月21日～22日	溪仁会グループリハビリテーション研修会



第17回溪仁会グループ研究発表会には、約600人が参加



3会場にわかれ159人による実践的研究結果を発表

### 研究や取り組みの成果を発表する 溪仁会グループ研究発表会

溪仁会グループの医療・介護・福祉などの現場職員や事務部門の職員が、それぞれの分野に応じた研究テーマを発表する機会を設けています。日ごろの業務を通じ、工夫や努力を重ねて改善した事例や、今後の課題などを浮き彫りにし、現場サービスの質向上と、グループ内の連携強化をめざす取り組みです。また、職員だけでなく、当グループに関わる方々に広く参加していただき、取り組み内容や理念などへ興味・関心を持っていただく狙いもあります。

発表では、専門的観点からの考察だけでなく、患者さまやご利用者さま、そのご家族の心境や本音から学んだ事実、グループ全体に共通する改善点や提言なども出されます。2005年11月5日に開催された「第17回溪仁会グループ研究発表会」には、グループ職員のほか、関係者の方々など約600人が出席。異なる施設の職員からも質問や意見が出され、内容の濃い発表会となりました。

# 人に環境に、やさしい経営をめざして

溪仁会グループは環境問題に対し、全組織的に取り組んでいます。環境に配慮した業務の改善と環境負荷の低減を二本の柱に、具体的な目的・目標を定めているほか、独自のシステムを導入し、環境保全に向けた活動を推進しています。

## 溪仁会グループ環境プログラム

溪仁会グループでは、毎年「溪仁会グループ環境プログラム」を作成しています。内容は二つに大別されます。一つは環境に配慮した業務改

善で、環境にやさしい設備の導入や製品の採用、業務プロセスの見直しなどが軸になります。もう一つは環境負荷の低減で、保健・医療・福祉サービスを提供する上で必要となる各種資源を少しでも維持・削減すべく、

各種データの集積と環境影響の評価を行ったうえで維持・削減目標を立案し、活動結果を評価します。これらの活動は、ISO14001(環境マネジメントシステム)に準拠して行われています。

## コミュニティホーム美唄の雪冷房システム

美唄市初の介護老人保健施設として2000年4月からサービスを開始した「コミュニティホーム美唄」では、開設当初から雪氷冷熱エネルギーを活用した「雪冷房システム」に取り組んでいます。

利用しています。これによって、地球温暖化の主な原因である二酸化炭素の排出量を年間4,950kg-CO<sub>2</sub>削減できるほか、電気代や排雪費用の低減も図っています。



「コミュニティホーム美唄」では雪の冷熱エネルギーを活用

同施設では、冬期間に約300トンの雪を貯雪庫に貯蔵。夏季の冷房シーズンまで保存し、暑さが厳しくなる7月中旬から8月中旬にかけて、雪の冷熱エネルギーを「雪冷房」として

## ミックスペーパーリサイクル

溪仁会グループ内の病院では、従来、一般ゴミとして廃棄していたミックスペーパー(コピー用紙や感熱紙、封筒、ホチキスやビニールといった異物が混在する紙など)を、古紙原料として再生させる取り組みを始めています。西円山病院や定山溪病院では、病院内の各所にミックスペーパー回収袋を設置し、全職員がリサイクルに取り組んでいます。

もと、専用ダンボールに入れたまま溶解し、処理するという方法を採用する

ことで、情報を漏らさずにリサイクルすることを可能にしました。



病院内の各所に設置されたミックスペーパー回収袋

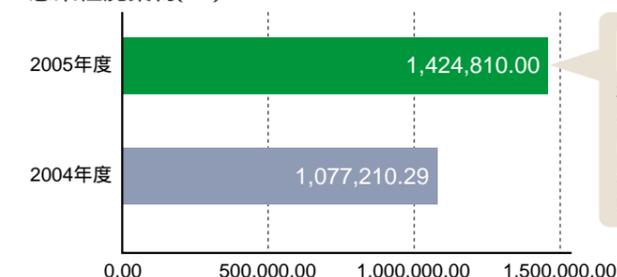
また、患者さまの個人情報を含む機密文書についても、厳重な管理の

## 環境負荷低減への取り組み

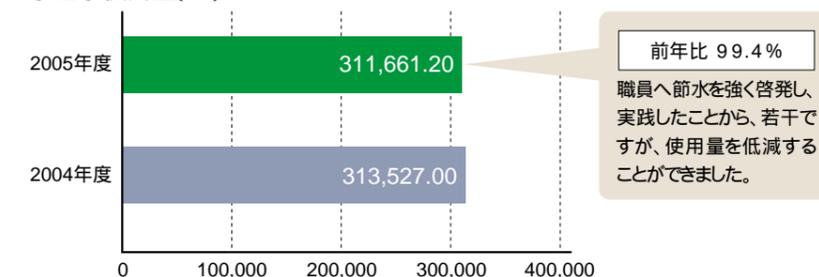
溪仁会グループでは、環境負荷を「廃棄物」、「化石燃料使用量」、「電気使用量」、「水道水使用量」、「コピー用紙購入量」などに大別した上で、その数値を「環境データ」として集積。活動結果の評価と新たな施策の立案につなげています。

2005年度と2004年度の環境データ(溪仁会グループ全体)の比較を抜粋してご紹介します。

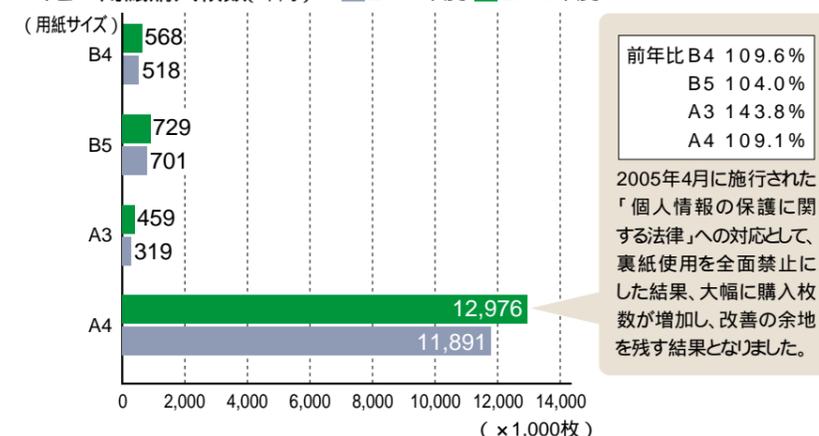
感染性廃棄物(ℓ)



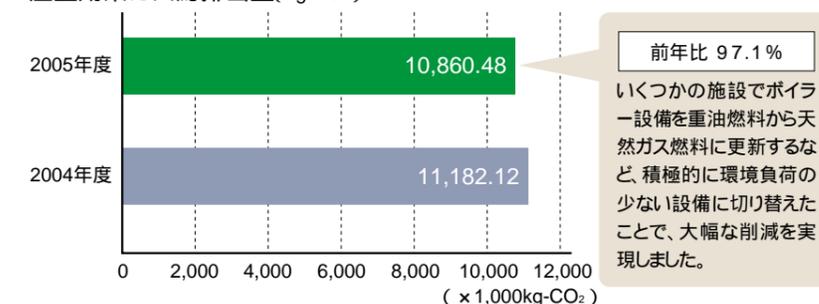
水道水使用量(m<sup>3</sup>)



コピー用紙購入枚数(年間)



温室効果ガス総排出量(kg-CO<sub>2</sub>)



# 溪仁会グループ 施設概要

溪仁会グループは保健・医療・福祉全般にわたり、地域の皆さまの生活に貢献すべく活動を展開しています。各施設では、サービスや設備、マネジメントなどの改善・充実を図り、より安定的にご利用いただける組織づくりを推進しています。

## 医療法人溪仁会 手稲溪仁会病院

手稲溪仁会病院は、JR手稲駅に隣接する524床の急性期病院です。併設する手稲溪仁会クリニックとあわせて「手稲溪仁会医療センター」と称しています。

2005年度は、救命救急センター指定やドクターヘリ事業基地病院としての活動初年度ということもあり、大きな変革を迎えた年となりました。

従前より地域の基幹病院として活動してきた手稲溪仁会病院は、年間の手術件数が6,000件を超える一方で、平均在院日数は11.4日と、非常に短くなっています。これは、「急性期医療を必要とするより多くの患者さまに、高度な医療サービスを提供したい」という開院以来の方針を貫徹してきた結果



です。また、これを実現するためには、近隣医療機関との密接な連携が欠かせず、そうした活動にも力

を注いでいます。地域の基幹病院としての責務を果たすべく、これからも努力していく考えです。

### DATA

**稼働病床数** ————— 524床  
内 一般病床 ————— 477床  
ICU ————— 8床  
救命救急センター病床 — 10床  
小児入院医療管理病床 — 29床

**標榜診療科**  
内科・呼吸器科・消化器科・循環器科・小児科・精神保健科・外科・整形外科・形成外科・脳神経外科・神経内科・心臓血管外科・泌尿器科・皮膚科・産科・婦人科・眼科・耳鼻咽喉科・放射線科・麻酔科・歯科・小児歯科・歯科口腔外科 23科

### 主な施設基準

救命救急センター  
臨床研修指定病院  
7:1入院基本料 など

### その他

ドクターヘリ事業基地病院  
(国及び北海道からの委託)  
日本医療機能評価機構認定病院(一般病院)  
ISO9001/14001認証(審査登録)  
DPC対象病院

### 2005年度実績

平均在院日数 ————— 11.4日  
病床利用率 ————— 83.2%  
在院患者延べ数 — 475名/日  
外来患者延べ数 — 1,346名/日  
入外比 ————— 1.3(病院のみ)  
紹介率 ————— 37.4%

救急患者数 ————— 2,179名/月  
(内、救急車搬入人数) 433名/月  
手術件数 ————— 524件/月  
外来診療単価(1日) — 10,324円  
入院診療単価(1日) — 64,189円

## 医療法人溪仁会 西円山病院

1979年に溪仁会グループで最初の病院として開設しました。現在の病床数は918床。一般病棟を設置し、回復期リハビリテーション病棟、神経内科を中心とした医療療養病棟を有しています。また、介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)や軽費老人ホームが隣接しているほか、居宅介護支援事業所、通所リハビリテーション、訪問リハビリテーションなどの在宅ケアも推進しており、医療と介護を総合的に提供できる環境づくりを行っています。



### DATA

**稼働病床数** ————— 918床  
内 介護療養型医療施設 — 440床  
療養病棟入院基本料2 — 304床  
障害者施設等13対1入院基本料 — 126床  
回復期リハビリ病棟 — 48床

### 標榜診療科

内科・循環器科・  
リハビリテーション科・  
神経内科・歯科

### 主な特徴

ISO9001/14001認証(審査登録)  
通所リハビリテーション・訪問リハビリテーション併設  
東北以北最大級のリハビリテーションスタッフ数 など

## 医療法人溪仁会 定山溪病院

(財)日本医療機能評価機構・長期療養種別で第1号の認定を受け、2001年にはISO9001の認証(審査登録)を行うなど、積極的に第三者評価を活用して組織活動の改善を図っています。また、「身体拘束廃止」、「高齢者の終末期医療」、「褥瘡(床ずれ)の予防と治療」など、患者さま中心のサービスを実現するための取り組みを行っています。



### DATA

**稼働病床数** ————— 366床  
内 介護保険適用病床 — 93床  
療養病床 — 137床  
特殊疾患療養病床 — 136床

### 主な特徴

日本医療機能評価機構認定病院  
ISO9001/14001認証(審査登録)  
通所リハビリテーション併設  
介護予防センター併設 など

### 標榜診療科

内科・神経内科・リハビリテーション科・  
歯科

# 溪仁会グループ 施設一覧

医療法人溪仁会 法人本部 〒064-0823 札幌市中央区北3条西28丁目2-1サンビル6F ☎011-641-9970  
 社会福祉法人南静会 法人本部 〒064-0823 札幌市中央区北3条西28丁目2-1サンビル6F ☎011-640-6767

保 健	<p><b>総合健診施設</b>  <b>溪仁会円山クリニック</b>                  〒064-0820 札幌市中央区大通西26丁目3-16                  ☎011-611-7766</p>	<p><b>保健事業部</b>                  〒064-0823 札幌市中央区北3条西28丁目2-1                  ☎011-641-1600</p>
治療とケア	<p><b>救命救急センター</b>  <b>手稲溪仁会病院</b>                  〒006-8555 札幌市手稲区前田1条12丁目1-40                  ☎011-681-8111</p>	<p><b>手稲溪仁会クリニック</b>                  〒006-0811 札幌市手稲区前田1条12丁目2-15                  ☎011-685-3888</p>
療養とケア	<p><b>療養病床</b>  <b>西円山病院</b>                  〒064-8557 札幌市中央区円山西町4丁目7-25                  ☎011-642-4121</p>	<p><b>療養病床</b>  <b>定山溪病院</b>                  〒061-2303 札幌市南区定山溪温泉西3丁目71                  ☎011-598-3323</p>
介 護	<p>介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)</p> <p><b>西円山敬樹園</b>                  〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-20                  ☎011-631-1021</p> <p>ショートステイセンター 通所介護(デイサービス)                  指定居宅介護支援事業所 ホームヘルパーステーション</p>	
社会復帰 生活支援	<p>介護老人保健施設</p> <p><b>コミュニティホーム白石</b>                  〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南20-1                  ☎011-864-5321</p> <p>ショートステイセンター                  指定居宅介護支援事業所                  ホームヘルパーステーション                  通所リハビリテーション(デイケア)                  通所介護(デイサービス)</p>	
	<p><b>コミュニティホーム八雲</b>                  〒049-3117 北海道八雲町栄町13-1                  ☎0137-65-2000</p> <p>通所リハビリテーション(デイケア)                  指定居宅介護支援事業所</p>	
	<p><b>コミュニティホーム美唄</b>                  〒072-0016 美唄市東5条南7丁目5-1                  ☎0126-66-2001</p> <p>通所リハビリテーション(デイケア)</p>	
	<p>軽費老人ホーム(ケアハウス)</p> <p><b>カームヒル西円山</b>                  〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-21                  ☎011-640-5500</p>	
	<p>認知症対応型共同生活介護(グループホーム)</p> <p><b>グループホーム 白石の郷</b>                  〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南1-16                  ☎011-864-5861</p> <p><b>グループホーム 西円山の丘</b>                  〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-21                  ☎011-640-2200</p>	
生 活	<p>高齢者向け共同住宅</p> <p><b>アシステッドリビング</b>  <b>ぬく杜館</b>                  〒064-0914 札幌市中央区南14条西1丁目2-22                  ☎011-520-8000</p> <p>デイサービスセンターぬく杜館                  ☎011-520-4155</p>	



溪仁会円山クリニック



西円山敬樹園



コミュニティホーム白石



円山ハーティケアセンター

介護予防 在宅支援	<p>地域包括支援センター</p> <p><b>札幌市白石区 第1地域包括支援センター</b>                  〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南20-1                  ☎011-864-4614</p>	<p><b>札幌市白石区 介護予防センター白石中央</b>                  〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南20-1                  ☎011-864-5535</p>
	<p><b>札幌市中央区 介護予防センター円山</b>                  〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-20                  ☎011-633-6056</p>	<p><b>札幌市手稲区 介護予防センターまえだ</b>                  〒006-0811 札幌市手稲区前田1条12丁目2-8                  ☎011-685-3141</p>
	<p><b>札幌市中央区 介護予防センター曙・幌西</b>                  〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-20                  ☎011-633-6055</p>	<p><b>札幌市南区 介護予防センター定山溪</b>                  〒061-2303 札幌市南区定山溪温泉西3丁目71                  ☎011-598-3311</p>
生活支援 通所介護	<p>在宅介護支援センター</p> <p><b>八雲町 八雲在宅介護支援センター</b>                  〒049-3117 北海道八雲町栄町13-1                  ☎0137-65-2222</p>	<p><b>宮城県気仙沼市 在宅介護支援センターおおしま</b>                  〒988-0604 宮城県気仙沼市廻館55-2                  ☎0226-26-2272</p>
	<p>ハーティケアセンター</p> <p><b>手稲溪仁会ハーティケアセンター</b>                  〒006-0811 札幌市手稲区前田1条12丁目2-8                  ☎011-685-3141</p> <p>通所介護(デイサービス)                  ☎011-685-2568</p> <p>溪仁会在宅ケアセンター                  (指定居宅介護支援事業所)                  ☎011-685-2322</p>	<p><b>豊平ハーティケアセンター</b>                  〒062-0009 札幌市豊平区美園9条5丁目4-21                  ☎011-831-5000</p> <p>通所介護(デイサービス)</p> <p><b>新琴似ハーティケアセンター</b>                  〒001-0912 札幌市北区新琴似12条7丁目1-45                  ☎011-763-5500</p> <p>通所介護(デイサービス)</p>
	<p><b>青葉ハーティケアセンター</b>                  〒004-0021 札幌市厚別区青葉町4丁目10-27                  ☎011-893-5000</p> <p>通所介護(デイサービス)                  指定居宅介護支援事業所                  ☎011-893-8761</p> <p>ヘルパーステーションあおば                  ☎011-893-5600</p>	<p><b>円山ハーティケアセンター</b>                  〒064-0820 札幌市中央区大通西26丁目3-16                  ☎011-632-5500</p> <p>通所介護(デイサービス)</p> <p><b>おおしまハーティケアセンター</b>                  〒988-0604 宮城県気仙沼市廻館55-2                  ☎0226-26-2272</p> <p>通所介護(デイサービス)                  ホームヘルパーステーション                  指定居宅介護支援事業所                  ショートステイ                  泊り事業                  地域交流事業</p>
	<p><b>美唄市 東地区生活支援センターすまいる</b>                  〒072-0015 美唄市東4条南5丁目1-4                  ☎0126-66-2525</p> <p>通所介護(デイサービス)                  ホームヘルパーステーション                  指定居宅介護支援事業所                  ライフ・サポート・アドバイザー</p>	
	<p>訪問看護ステーション</p> <p><b>訪問看護ステーション円山</b>                  〒064-0821 札幌市中央区北1条西26丁目3-11                  ☎011-644-1030</p>	<p><b>はまなす訪問看護ステーション</b>                  〒006-0811 札幌市手稲区前田1条12丁目2-8                  ☎011-684-0118</p>
<p><b>訪問看護ステーションさくら</b>                  〒064-0821 札幌市中央区北1条西26丁目3-11                  ☎011-641-5701</p>	<p><b>訪問看護ステーションあおば</b>                  〒004-0021 札幌市厚別区青葉町4丁目10-27                  ☎011-893-5500</p>	
<p><b>訪問看護ステーション本郷</b>                  〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南20-1                  ☎011-864-2006</p>	<p><b>訪問看護ステーションおおしま</b>                  〒988-0604 宮城県気仙沼市廻館55-2                  ☎0226-26-2272</p>	
在宅・生活支援	<p><b>株式会社 ソーシャル</b>                  〒063-0001 札幌市西区山の手1条12丁目6-1                  ☎011-612-1000</p> <p>ソーシャルヘルパーサービス 指定居宅介護支援事業所ソーシャル</p>	
福祉用具・施設備品	<p><b>株式会社 ハーティワークス</b>                  〒003-0030 札幌市白石区流通センター7丁目1-40                  ☎011-895-8010</p>	

## 第三者意見

溪仁会グループは、保健・医療・福祉の担い手としての責務と、広大な面積を有する北海道で活動しているという特性を認識し、「保健・医療・福祉の各サービスをシームレスに提供し、地域住民の生涯に亘るニーズに応え支援を行なう」というミッションを掲げ、CSR経営を推進しています。具体的には、「中期経営ビジョン」を策定し、その中で“CSR経営の確立”を掲げ、実施すべき重要な事項として、コンプライアンス体制の確立、環境保全への貢献、広報機能の強化、職員満足度の向上を特定しています。また、これらの重要な事項を実現するために、コンプライアンス相談報告体制の充実化、独自の環境マネジメントシステムの導入と環境負荷低減への取り組み、ステークホルダーとのコミュニケーションの充実化、職員教育・啓発活動の充実化等を実施し、それらについて本レポートにて報告しています。

今後は、コンプライアンス体制など、実施すべき重要な事項を実現するための具体的なプロセスについて、簡潔かつわかりやすい記述を行うとともに、これらの重要な事項に対して、具体的な実施計画や目標を策定し、実績(実施計画や目標に対する達成度)管理、評価および必要に応じた改善策を実施し、それらについてCSRレポートにて報告することが望まれます。

溪仁会グループは、患者・利用者・家族、教育機関、地域住民、取引先、金融機関、競合先、業界団体、政府・地方自治体・行政機関、マスコミ、職員・家族、地球環境をステークホルダーとして特定しています。これらのうち、重要なステークホルダーである顧客・患者・利用者・家族に対しては、グループ内の各病院・各事業所において、定期的なアンケートを実施し、また、投書箱「ご利用者さまの声」を通じて、彼らの懸念・関心事項を可能な限り把握しています。職員については、グループ職員を対象とした相談報告窓口「コンプライアンス相談室」や、第三者機関による「ほっとライン」を設置し、グループ職員の懸念・関心事項を適時に把握し、対応できる体制を整えています。さらに、広報誌「サラネット」を発行し、多くのステークホルダーとのコミュニケーションを図ることに努めています。個別の課題については、学識者・有識者との対話を実施し、溪仁会グループの使命や期待について議論し、溪仁会グループのCSRのさらなる向上に努めています。今後も、こうしたダイアログを継続し、多様化するステークホルダーのニーズを適時に把握し、CSR経営のさらなる高度化が期待されます。

社会的課題への対応については、地域特性に対応すべくドクターヘリ事業へ取り組むほか、「抑制」を廃止するなど、保健・医療・福祉分野を取り巻くさまざまな社会問題に対して、本業を通じたなかで、積極的な対応をしていることがうかがえる点で評価ができます。今後も、溪仁会グループの社会的責任への取り組みが、本業を通じた取り組みとしてなされることを期待しています。

CSRレポートの構成、レイアウト、配色、使用書体や文字の大きさ等のレポートの体裁、および詳細、実績数値をCSRレポートの付属のCD-ROMにするなど、読み手が理解しやすいように配慮しています。また、環境保全への貢献については、環境負荷低減への取り組みに関する実績を経年で紹介するなど、比較可能性の向上に努めています。今後は、その他の重要な事項に関連する取り組みについても、経年や他社データと比較できるような配慮をすることが望まれます。

新日本監査法人 CSR担当パートナー  
公認会計士

大久保 和孝



〔監修〕

国際医療福祉大学医療福祉学部医療経営管理学科

山田康夫助教授

編集後記

ステークホルダーの皆さまには、例年『溪仁会グループ年次報告書』にて私たちの活動をご報告しておりましたが、今年はそれを昇華して、『CSRレポート2006』の発行を企画いたしました。

初めて『CSRレポート』作成にチャレンジしましたが、保健・医療・福祉業界におけるCSRレポートの発行例は少なく、CSRに関する溪仁会グループの考え方や、内容の論議など、何度も関連部門の方々との打合せを重ねました。いろいろと試行錯誤の連続でしたが、レポート作成の過程そのものがCSRコミュニケーション活動の一環となりました。

グループ内外を問わず、たくさんの方々からご協力とご意見をいただいたことに感謝するとともに、これからもこの経験を活かして、CSR活動を推進していく所存です。

初めてのチャレンジであり、記述の足りない部分も多々あるかと思いますが、溪仁会グループの中期ビジョンのひとつである「CSR経営の確立」のため、皆さまの忌憚のないご意見・ご感想をお寄せいただければ幸いです。

〔編集担当〕

経営企画部 広報室

経営企画部 企画室

発行年月

2006年12月発行

# ずっと。

私たち溪仁会グループの仕事は、  
あなたの病気を治すことだけでなく、  
年齢に応じた健康維持のアドバイスをしたり、  
介護を含めた老後の安心のお手伝いをするでもあります。  
心身ともに輝いて生きるために。  
生涯にわたって溪仁会グループは、ずっとあなたのそばに。



## 溪仁会グループ

〒064-0823 札幌市中央区北3条西28丁目2番1号 サンビル6F  
TEL 011-641-9970(代) FAX 011-641-9951

溪仁会グループホームページ <http://www.keijinkai.com>