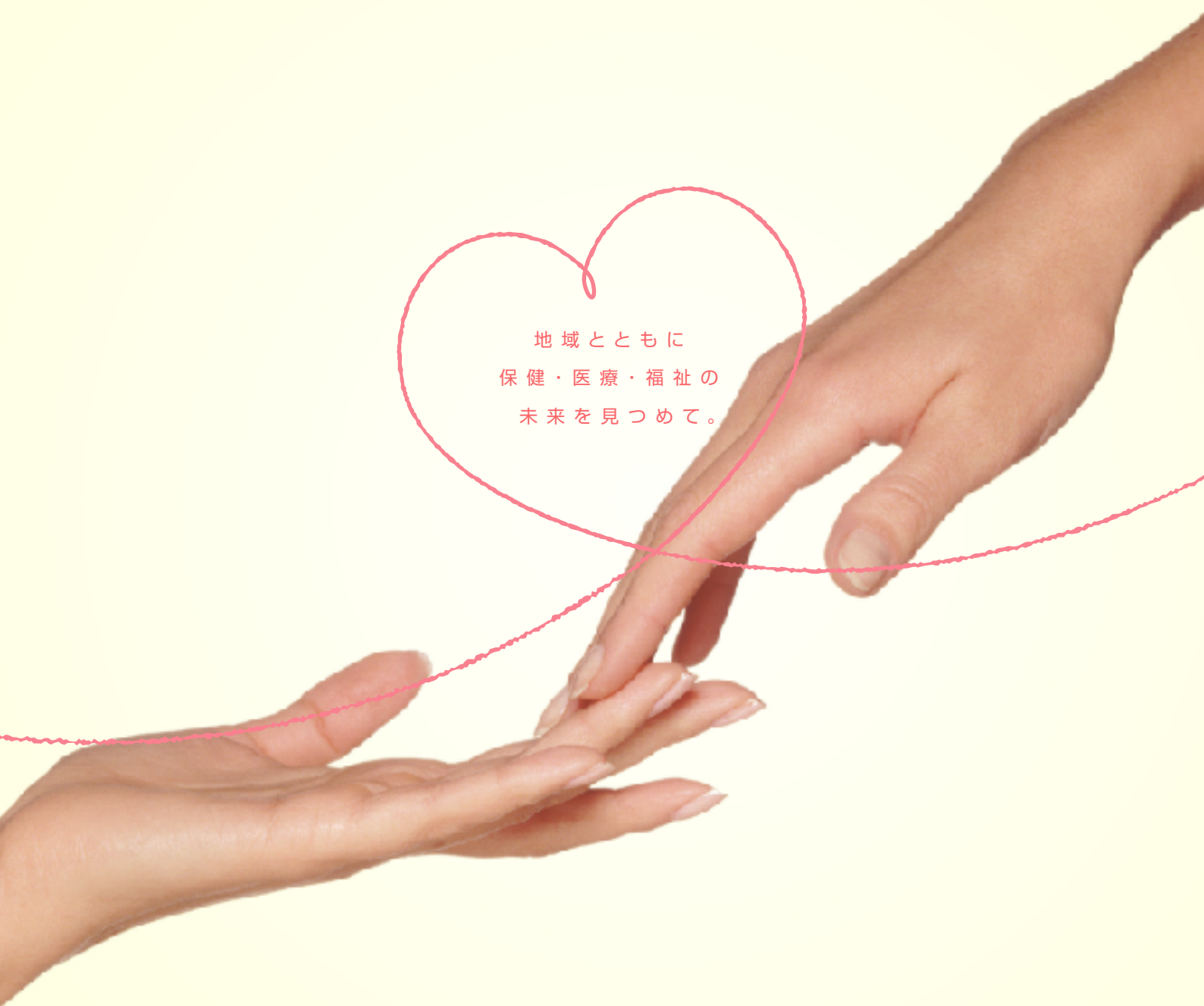




地 域 と と も に
保 健 ・ 医 療 ・ 福 祉 の
未 来 を 見 つ め て 。

溪仁会グループ CSRレポート2007を お読みいただくにあたって

溪仁会グループでは、従来発行しておりました「年次報告書」を改め、昨年度から「CSRレポート」という形式で、当グループの取り組みをわかりやすくお伝えする試みを始めました。2007年度版は、ステークホルダーのみなさまをより強く意識し、当グループへの理解や信頼を深めていただくためのコミュニケーションツールとして発展させております。

『溪仁会グループCSRレポート2007』は、以下の点に配慮して作成しております。

● 理解容易性への配慮

溪仁会グループが果たすべきCSR(Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任)を明らかにし、その実現に向けた取り組みを報告しております。ステークホルダーのみなさまに、当グループの社会面・環境面・経済面を中心にしたCSR活動をご理解いただけるよう、専門用語等なるべく使用せず、わかりやすく表現するように留意いたしました。また、レイアウトや配色、使用書体や文字の大きさなど、幅広い年代の方にお読みいただけるよう工夫しております。

● 網羅性と重要性への配慮

記述内容は、環境省発行の「環境報告書ガイドライン(2003年度版)」、GRI^{*}が発行する「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」、経済産業省の「ステークホルダー重視による環境報告レポーティングガイドライン2001」などを参考に、厳正に選定いたしました。また、特に社会的な関心が高いと思われる重要な取り組みについては、特集としてより深くお伝えしております。

^{*}GRIとはGlobal Reporting Initiativeの略。持続可能性報告書の国際的なガイドラインの策定を目的に、1997年に設立された。同組織の発行する「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」は、企業活動の報告を「経済」、「環境」、「社会」の3つの側面から行うように推奨し、多くの企業の指針となっている。

● 信頼性への配慮

CSR分野に詳しい有識者の方々からいただいたご意見やアドバイスをもとに、公正な視点から情報公開をしております。第三者意見としては、小樽医科大学商学部教授の伊藤一氏に所見を依頼いたしました。また、当グループのWebサイト上でも、同内容の情報を公開しております。

CSRレポート掲載URL

<http://www.keijinkai.com>

【報告対象範囲】

2006年度(2006年4月～2007年3月)における活動を中心にしていますが、補足的に2005年度以前や2007年度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27事業所となります。

【次回発行予定】

次回は、2008年10月の発行を予定しております。

【発行責任部署および連絡先】

医療法人溪仁会 法人本部 経営企画室
〒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

CONTENTS

トップ座談会

溪仁会グループは、 なぜCSR経営を 宣言するのか

04

特集

溪仁会の今 そして未来をお伝えします

08

マネジメント体制

医療と福祉が手をつなぎ、輪になって
私たちの社会的責任を遂行するために

14

ステークホルダーとともに
みなさまのニーズにお応えするために

16

誠実な組織のもとで
より良いサービスを提供するために

18

社会性報告

みなさまと私たちのコミュニケーション

患者さま、ご利用者さま、ご家族とともに

20

職員とのかかわり

23

地域社会との絆

28

品質・安全向上への取り組み

32

第2回 ステークホルダー・ダイアログ

信頼され、 愛される病院・施設とは

36

環境報告

環境への取り組み

人に環境に、やさしい経営をめざして

40

経済性報告

溪仁会グループ施設概要

42

溪仁会グループ施設一覧

48

第三者意見

50

編集後記

51



※本座談会は2007年10月9日、溪仁会グループ法人本部にて開催いたしました。

溪仁会グループは、 なぜCSR経営を 宣言するのか。

企業の社会的責任 (Corporate Social Responsibility:CSR) とは何か。
保健・医療・福祉のトータルサポートをめざし、信頼され愛される病院・施設づくり
取り組んできた溪仁会グループにとって、CSR経営とはどのようなことを意味するのか。
溪仁会グループの各病院・施設のトップに、CSRへの思い、目指しているビジョンを聞いた。

座談会 出席者



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



社会福祉法人南静会
理事長

谷内 好



手稲溪仁会病院
院長

松波 己



定山溪病院
院長

中川 翼



西円山病院
院長

峯廻 攻守



司会
大久保 真弓
(フリーアナウンサー)

私たちの CSRとは

司会 溪仁会グループは、2005年に経営ビジョンの一つとして「CSR経営の確立」を定めたとうかがっております。そもそも医療におけるCSRとはどういうものなのでしょうか。

秋野 CSRは企業の社会的責任のことです。私たちは、医療と保健と福祉の複合企業体ですので、倫理・法令(コンプライアンス)をきちんと守って、安全で良質なサービスを提供し地域に貢献する、誠実な組織風土を作っていくのが社会への責任と考えています。

一般企業の場合は不祥事が引き金となり、リスク管理の必要性がCSRの出発点でしたが、医療、保健、福祉の事業はそもそもが社会貢献の事業であり、一般企業とはCSRの考え方の出発点が違います。公益的な事業を行うことで社会貢献した結果、得られた利益を原資として、さらに公益性のある取り組みを行って社会貢献し、地域に持続的にサービスと安心を提供していく。こうすることでわれわれの社会的責任を果たしています。

溪仁会グループには3つの病院(医療法人溪仁会)と、社会福祉法人南静会、そして2つの株式会社があります。それぞれがそれぞれの役割を持って、私たちを取り巻く利害関係者(ステークホルダー)に対する責任を果たしていく。その結果が溪仁会グループ全体のCSRです。

司会 それぞれの病院や施設にはそれぞれの役割があり、CSRがあるということです。皆さんが取り組んでいるCSRとは何か、各病院の院長にうかがいたいと思います。

松波 当院(手稲溪仁会病院)は急性期病院です。理念の最初に掲げているのは「患者主体の医療に徹する」ことですが、それだけでは駄目です。医療の質が高い、地域に開かれている、

さらに職員が日ごとにスキルアップを心がけている。それによって初めて、社会に満足していただける医療を提供できます。

当院は世界に通じる病院でありたいと思っています。そのためには投資が必要で、その一つが4月に完成した救命救急センター棟(ER棟)です。ER棟は、設備も医療機器も非常に性能の高いものが揃っています。救命救急の病院としてハード面の補強ができたことは一人でも多くの命を救うことにつながります。

人材の育成も必要です。一つひとつのステップを踏んで世界に通用する医療スタッフを育て、社会貢献していくつもりです。

峯廻 われわれの仕事は本来が社会貢献ですから、CSRのCをHに置き換えるとわかりやすいと思っています。つまりHospital Social Responsibility。さらにResponsibilityを「責任」と訳すのではなく「信頼」と訳す。そうすると、CSRは「病院の社会的な信頼」となります。決して難しいことではなく、安全や安心、満足を提供して信頼を得ることがCSRだと私は解釈しています。

当院(西円山病院)の場合は高齢者を中心とした療養型の病院で、患者さまはたくさんの病気をお持ちです。ですから、無病息災ではなくて、多病でも息災。いかにしてすやかな老年期のための健康を守るか、社会から要請されていることに応えていくか。それが当院における「社会的な信頼」への取り組みです。

司会 西円山病院の理念の中に、親切・丁寧・敬愛という言葉があります。やはり患者さまを大切にすることが「病院の社会的な信頼」につながるということでしょうか。

峯廻 「親切・丁寧・敬愛」は当院のスローガンです。これには目的語がありません。一般的には患者さんに対してだと思われれますが、そうではない。ご家族に対しても、職員相互も、すべての人間にということです。

急性期病院であれば比較的臨床的な指標を作りやすいのですが、当院は長期療養の病院ですから、QOL(クオリティ・オブ・ライフ)が指標となります。ライフは「生命」とも、「生活」とも、「人生」とも訳せます。生命、生活、人生、この3つを常に考えないと長期療養の患者さまに親切、丁寧、敬愛の念をもって接することができません。

中川 私も、人としての誇りを尊重したケアが重要と考えています。私が当院(定山溪病院)の院長になった時にまず気になったことは、患者さんの身体拘束でした。車いすを使っているときに縛られて(固定されて)いる、ベッドでは柵が付



省が1999年の4月に抑制廃止を掲げた時で、当院でも同年7月に「抑制廃止宣言」を行い、院内に貼り出して病院の内外に公表しました。

当時は大変な緊張感がありました。患者さまにケガがあつてはならない、はたしてうまくいくのかと不安でしたが、看護師がサポートしてくれて、むしろ「やりましょう」と熱心に取り組んでくれた。時間はかかりましたが、18カ月かけて200件以上あったベッド柵等による身体拘束を、原則としてなくすことができました。

患者さんのために何がいいのか、職員が自分たちで考えて行動できるようになったことで、患者さま中心の医療を実現できました。

司会 社会の期待に応えることと、安全と信頼の医療を同時に実現されたわけですね。中川院長は高齢者の終末期医療や、褥瘡(床ずれ)の予防と治療などにも取り組んでいらっしゃいますね。

中川 褥瘡予防には10年ほど前から取り組んでいます。医師と看護師、薬剤師、栄養士を集めて勉強会を行ってきました。その結果をもとに、看護師たちが『褥瘡ケアのノウハウ』という実用価値のある本を作り上げ、他の病院の方々にも評価していただくことができました。

高齢者の終末期医療の取り組みは1999年からです。これまでは、終末期医療という言葉の対象は癌疾患でしたが、高齢者が急速に増加しているなかでは、今日的な課題です。非常に大事な問題と認識しています。

司会 谷内理事長におうかがいします。社会福祉法人という形になりますと、病院とはまた違う取り組みをされていると思いますが、いかがでしょうか。

谷内 深仁会グループ全体としてみれば、その中の福祉サービスを担っていると言えますが、一方では社会福祉法人として独立した事業体ですので、社会福祉法の理念のもとでのサービス提供を一つひとつ実践していくことが、地域福祉におけるCSRだと考えています。

私たちは現在、札幌市内の7つの地域、地方では3つの地域

における施設運営を担っています。札幌には、当法人以外にも福祉や介護の事業体が多くありますが、美唄、岩内、八雲といった地方都市には私どもの施設サービス・在宅サービスが大きなウエイトを占めており、地域の高齢者福祉の大部分を私たちが担っているわけです。地域に関していえば、私たちのサービスは大事なインフラの一つでありますから、その大きな責任や使命を職員全員が意識しながら仕事する環境づくりを心がけているところです。



職員と
CSR

司会 皆さんはさまざまな工夫や取り組みによって、それぞれの役割や使命を果たしておられますが、その担い手である職員、職場のあり方としてどのような姿を目指していらっしゃるのでしょうか。

中川 私の病院は札幌の中心部から離れた場所(定山溪)にあるのですが、離職率は低いですね。通勤用のバスを備えていることもありま

すが、院長の立場で言えば、職員が離職しないのはいろいろな面で働きやすいからだと思っています。

当院が取り組んでいる拘束廃止や高齢者の終末期医療、褥瘡の予防などは、職員たちの極めて熱心な取り組みによって大きな成果を出しています。さまざまなレポートを発表したり本を作ったり、研究会を行ったりすることで、全国的にも注目を集めるようになって、職員はそれですますやる気を出しています。職員を元気づけるようなテーマをいろいろ考えて、病院全体で取り組む。その結果、職員は明るく行動してくれて、それが患者さんに還元されるようになったと思っています。

司会 職員のやりがい、満足度が非常に高いということですね。

中川 職員の満足度調査は毎年1回やっています。例えば、「上司に不満がないか」「今の仕事に満足しているか」などを書いてもらう。職員が正直に言いたいことを言えるシステムがあることは大事で、それが風通しを良くします。風通しが良くないと、どんなに良い理念を掲げても職員に伝わりません。コンプライアンスマニュアルを職員全員が持っていることも良いことです。このマニュアルは職員の行動や仕事を縛るのではなくて、むしろ発展させるために必要と考えています。

松波 当院の場合は急性期病院であるがゆえに、非常に忙しい。そういう環境の中では職員の満足度なしに、患者さんの満足度は得られません。これは定説です。

私のところの職員満足度は、ある一面では非常に高いのですが、ある面では非常に低い。例えば、仕事に対するやりがいやプライドは非常に高いけれども、十分な休暇が取れないなど、ハードな仕事であることに対しては不満がある。どうしたら職員の満足度を高められるかとなると、細かな対応はできても根本的な解消ができていないのが実情です。

峯廻 一般企業のステークホルダーという、顧客がまず第一ですよ。当院でも、もちろん患者さんが中心であることに変わりはない



ませんが、私は医療の場合は最大のステークホルダーが職員であると思っています。なぜならば医療自体がマンパワーによるサービスを提供する仕事だからです。いかに高度な検査機器、医療手術機器があっても、やはり大切なのは人の手。人の言動です。

松波 そうですね。当院のような急性期医療は少なからず職員の献身的な働きによって成り立っています。職員の満足度を100%にすることは難しいのですが、幸

いなことに、職員たちの仕事に対する誇りと満足は大きい。立ち止まることなく、さまざまなことに積極的に取り組むという意気を持っています。世界に通用する病院を目指すことは、次世代を担う医療人を育てることだと確信しています。

峯廻 私が当院の職員にぜひ伝えたいと思っているのは、「本業に根ざして学ぶ喜び、研究する喜び」という満足感です。特に老人医学に力を入れたいと思っています。全国80の医学部を見ても老人医学講座を持っているのはわずか23校ほどで、北海道の3大学にはありません。老人医学の世界は臨床研究のテーマが豊富です。学ぶことがいっぱいあります。われわれの領域ではエビデンス(データなどの科学的根拠)はほとんど確立されていない。これからエビデンスを作らなければいけない状態です。高齢者にどのような治療をすればいいのか。これは現場の人間がいないと作っていけないのです。

このことを職員にわかってもらい、職員自身のスキルアップを応援して、学ぶ喜び、研究する喜びを提供していきたいと考えています。

谷内 どうやって職員のモチベーションを高めていくかというのは、福祉サービスにおいても大きな課題です。ケアワーカーや介護職員は仕事がきついとか給料が安いとか、いろいろ言われていますが、そんな中で、これまで当法人の3名の看護・介護職員が厚生労働大臣表彰を受けました。勤続20年を超えて社会福祉に尽力した人に与えられるもので、非常に誇れることだと思います。そういった職員が核となって、若い人たちの手本になっていければいいなと思っています。

福祉や介護の現場は、職員一人ひとりの使命感やプロフェッショナルマインドによって支えられていますが、CSRの考え方をより浸透させるためには、職員が働きがいを持てる職場をどうやって作っていくか、上に立つ者がもっと努力していく必要があると思っています。

司会 CSRというのは働いている方達を含めて、その人その人が、



どれくらい社会的責任を自覚して仕事に取り組んでいけるかということとつながっているような気がします。

秋野 大切なのは組織風土なのです。医療人には職業的使命感、倫理観がありますから、社会的責任は当然のことなのですが、職員一人ひとりが誠実で倫理的であるという組織風土がCSR経営につながります。一人ひとりが勤勉に、誠実に日常業務を行っていくことです。

「溪仁会グループのこれから」

司会 溪仁会グループ、あるいはそれぞれの病院・施設における「これから」をお聞かせください。

松波 急性期の総合医療は、医療の質が確保されない限り消滅すると思っています。患者さまに高い価値や満足を提供するために、私たちはより高い質を目指し、常に一步先を行って社会に応えたい。信頼度の高い医療を確立していきます。

もう一つ、今考えているのは地域医療連携です。手稲周辺地域医療圏という一つの医療圏を設定して、手稲地域の医療レベルをさらにアップさせる取り組みを行っていきます。すでに多数の病院と連携しており、それぞれの役割分担を図っているところですが、必要な時に最適な専門医療を提供できるように、地域のみなさんの意見を聞きながら、一步一步、より機能的な地域医療ネットワークをつくっていききたいと考えています。

中川 私は、慢性期医療にとって「医療」と「介護」は車の両輪だと考えています。医療制度の構造改革が進められ、療養病床には再編などの波が押し寄せていますが、私たちの病院が多くの患者さまに求められている間は、その方々に誠心誠意、医療と介護の質をキープしながら、職員のモチベーションを保ちつつ、満足できる病院でいたい。「あそこなら安心」と言ってもらえるような、自分の家族、あるいはいずれは自分が入りたいと思う病院にしていきたいです。

峯廻 ウィリアム・オスラーという有名なノーベル賞医学者が「医学は科学に基づくアートである」と言っています。単なる科学ではなく、医学という科学を一人ひとりの異なる患者さまにどう適応させていくかというアートの実践、それが医療であるということです。



長期療養の場合は、臨床指標がなかなかありません。親切、丁寧、敬愛をモットーにして、一人ひとりの患者さまに対するアートの部分のスキルを上げていくことを目指したいと思います。医療と福祉が合わさって初めてその人のQOL（※QOLとは、Quality of life（クオリティ・オブ・ライフ）の略語。一般に「生活、人生の質」と訳されるもので、人が人としての尊厳を保ち、よりよく生きることを指している。）を保つことができます。時代的情

勢や社会性に根ざしたうえで、高齢者が在宅と同じような感覚で終末期を迎えられるような施設づくりをアートの部分で実践していきたい。それがこれからの目標です。

谷内 これからの時代は社会との融合を図れるような施設づくりが必要です。今まで住んでいた自宅があって、介護が必要になったときにはグループホームや特養といった別の意味での自宅がある。地域との関わりを持ちながら、住み慣れた地域にある“自宅”で、ずっと暮らしていける、そういう施設づくりが必要になると思います。

南静会では、この7月に地域密着型サービスを提供する施設を札幌市で初めて開設しました。住み慣れた地域で、安心してケアを受けてもらうことを目的に設けられた、新しい介護保健サービスです。これからも社会のニーズに応える施設やサービスに取り組んで、地域福祉に貢献していきます。

秋野 開かれた事業体として社会貢献を続けていくためには、医療と福祉の連携がこれから大事になります。そして地域との結びつき、これしかありません。医療と福祉は手を取り合っていかなければならない時代なのです。そういう意味で、私たちは医療・保健・福祉の複合事業体として、常に変革の精神を持って邁進し続けたいと思っています。

溪仁会グループにとっての変革とは、「医療の質の向上」と「経営の質の向上」の両立を目指すことです。この二つが正の連鎖になっていかなければなりません。そのためにも、まずは患者さまの満足度、患者さま第一のスピリットを徹底する。二つ目

にどうしたら職員がやりがいを持ってその仕事に従事していけるか、職員の満足度を重視する。三つ目に、いかに特徴ある医療や福祉を提供していくか。そして四つ目が社会との調和。社会に対して責任の持てる経営、倫理性や環境対策が必須であるということです。

これらを合わせて進めていくことが、私たちのCSR経営です。溪仁会グループのそれぞれの施設が丸となって、これを間違いなく進めていきたいと考えています。



溪仁会の今。そして未来をお伝えします。

溪仁会グループは、地域社会に貢献し、ステークホルダーのみなさまの生活とともに歩むために、
 さまざまな取り組みや活動を行っています。
 より信頼され、愛される組織をめざして。溪仁会グループのチャレンジは続きます。

手稲溪仁会病院 救命救急センター棟

2006年4月より建設を進めていた、手稲溪仁会病院の救命救急センター棟が、
 2007年4月に完成しました。
 5月から新棟内の機能を稼働させ、2005年より本格運航している「ドクターヘリ」
 とともに、地域の中核となる救命救急センターとしての機能を担っています。



設備の拡充、増設で より迅速な処置が可能に

手稲溪仁会病院には年間およそ30,000人の
 救急患者さまの来院があり、その中でも1日平均
 15台の救急車を受け入れています。しかし、既存
 の手術室や救命救急病床では、受け入れられる傷
 病者数が限られるなどの課題がありました。そう
 した問題を解決するために、救命救急センター棟
 が新設されました。

新しい救命救急センター棟は、地下1階・地上5
 階建て。地下1階と地上1～3階で既存施設と連結
 されています。救急車は1階正面側に横付けされ、
 救命初期治療室は搬送口に直結しています。救命
 病床は14床から19床に増え、ICUも8床から
 12床に増床。手術室も12室を備えました。また、
 人工呼吸器の増設や性能の高い超音波エコーの
 導入など、医療機器も補充。ハード面の問題を大
 きく改善することで、重症患者さまを受け入れる
 体制が整いました。



地域の救命救急センター として果たすべきこと

手稲溪仁会の救命救急センターは、救急専門医
 を中心に疾患ごとの専門医チームが随時待機し、
 救急患者さまや救急車の対応、およびドクターヘ
 リ基地病院としての役割を担当し、地域の中核と
 なる救命救急センターとしての機能を備えてい
 ます。

特 集



一人でも多くの患者さまの命を救うために
 救命救急センター棟を開設し、
 より高度な救命医療に取り組んでいます。



インタビュー

手稲溪仁会病院 救命救急センター
センター長

高橋 功



患者さまを救う、
 それが私たちの使命です。

救命救急センター棟が新築されたことで、救
 命救急病院としての機能は大きく拡充されまし
 ました。しかし、まだ課題もあります。例えば、いかに
 重症患者さまの受け入れ体制を確保するか、と
 いう問題。これには病院全体の協力を得ながら
 病床の確保に努めていますが、状況に合わせて
 いかに調整するか苦心しています。また、緊急度
 の高い患者さまは、限られた時間で円滑に治療
 を行うことがカギとなります。そのためには、病
 院の全スタッフが救急病院という認識を持ち、
 スムーズな体制を整えることが大切です。より
 多くの患者さまの命を救うために、組織力を培
 っていきたいと考えています。

西円山病院グループ リハビリテーション

西円山病院のリハビリテーション部では、従来からグループリハビリテーションの効果に着目し、積極的に活用してきました。2000年から導入したレクリエーションワーカーに加えて、2007年4月より新たに健康運動指導士、音楽療法士を迎え、さらに充実したグループリハビリテーションの提供をめざしています。



特集

2

質の高いサービスを追求するために
各分野のプロフェッショナルが
充実したリハビリテーションを提供します。

新職種の導入で リハビリ体制を強化

入院患者さまが思い思いの時間を過ごす、西円山病院のテイルーム。その一角で数人の患者さまがテーブルを囲み、毛糸や折り紙を使った作品づくりに取り組まれています。時には隣の方と会話を交わし、楽しそうな笑顔もこぼれます。

西円山病院では、個別に行うリハビリに加え、グループ単位でのリハビリを提供しています。高齢の患者さまはグループでの活動を励みと感じられる方も多く、みんなで楽しみながらリハビリを行うことで、より効果が高まるケースもあることからグループリハを重視してきました。

医療法の改定により、作業療法士、理学療法士、言語聴覚士が行うグループリハは、2006年4月に診療報酬が廃止されました。しかしグループリハの効果も大きいことから、リハビリテーション部では新しい専門職種を導入して、独自のリハビリを継続しています。現在はレクリエーションワーカー2名、健康運動指導士、音楽療法士各1名が、さまざまなプログラムを実施しています。

音楽や趣味を取り入れ 楽しいリハビリ活動を

グループリハは、患者さまの状態に合わせて、きめ細かなプログラムが設定されています。強制ではなく、その方の身体や心の状況によって柔軟に対応できるのが特徴です。

レクリエーションワーカーは、軽めの身体活動や精神面に働きかけるゲーム、手工芸などの趣味活動などを担当しています。こうした活動は、5～6人単位のグループで行います。健康運動指導士は、介護予防分野で注目が高まっている職種です。車いすの方でも実践できる運動など、専門知識を生かして、安全かつ効果的なプログラムを提供しています。音楽療法士は、音楽を用いて心に働きかけを行う、新しいリハビリ職種です。患者さまからの関心も高く、113名の方が参加されています。

このように遊びや趣味の要素を取り入れたグループリハは、患者さまが「楽しい」と感じられることに意味があります。患者さまがより豊かな療養生活を送るために、グループリハの取り組みは続きます。

インタビュー

西円山病院 リハビリテーション部
部長

伊藤 隆



「遊び」を取り入れ、
ストレスのないリハビリを。

当病院のようにプロフェッショナルの職能集団によるグループリハを提供する施設は少なく、全国的に見ても珍しい取り組みとなっています。医療法改定によって、従来のリハビリストッフがグループリハに関われなくなったことから、それらに代わる職種を活用して、リハビリの質を維持するように努力してきました。入院患者さまにとってグループリハは、気軽に参加できる楽しみのひとつ。みんなで活動することで、思わぬ動きが出たり、明るい表情を見せる方もいらっしやいます。これからも、こうしたグループリハの効果を検証し、患者さまが必要とされるサービスを継続したいと思っています。

特集

2006年10月、定山溪病院の新棟が完成しました。新棟には個室病床を増やし、患者さまがゆったりとした療養生活を送っていただけるよう配慮しています。また、新棟建設に伴って、厨房をリニューアル。最新の厨房システムを導入して、より安全でおいしい食事の提供を開始しました。



個室を充実させ 患者さまのニーズに対応

定山溪病院の新棟には、個室が24室、2人部屋が16室設けられています。個室が増えたことで、終末期の患者さまも、ご家族の方が付き添いながら、ゆつくりと時間を過ごすことができるようになりました。また、既存棟の4人部屋を3人部屋にするなど、ゆとりある環境づくりを進めています。

中川翼院長は「すべての病室が個室になっているよりも、2人部屋や3人部屋もある中から、患者さまのご希望で選んでいただくことが重要」と話します。今回の新棟完成によって、プライバシーを大切にする患者さま、人と接していたいと思う患者さま、それぞれへの対応が可能になりました。

患者さまだけでなく、ご家族への配慮も拡充しました。遠方からお越しになるご家族のために、宿泊用の部屋を用意。経済的負担の解消や、近くで待機できるという安心感から、多くのご家族に喜ばれています。



目標は日本一の病院厨房 新調理システムを導入

新厨房は衛生面への配慮を徹底しました。調理を行うエリアと、それ以外のエリアの動線を分けることで、菌の繁殖などを防いでいます。また、調理室への入口にはエアジェットを設けるなど、最新の設備が随所に導入されています。

衛生管理システムは、病院厨房としては先進的なHACCP（ハサップ）※方式を採用。材料の仕入れから調理、配膳まで、トータルで衛生管理を行っています。また、火を使わないオール電化調理機器を導入して、厨房内の温度を常に25度以下、湿度は80%以下に維持しています。

最新機能を搭載した調理機器もフル稼働しています。これまでにない手の込んだ料理や、質の高い食事を提供できるようになりました。

こうした改善には、できるだけ患者さまに喜んでいただきたい、という病院の思いが込められています。「ホッと安らげる」、「食事が楽しみ」といった患者さまの声を糧に、豊かな環境づくりをこれからも推進していきます。

※ HACCP（ハサップ）とは

1960年代に米国で宇宙食の安全性を確保するために開発された衛生管理の考え方。加工食品の原料から製造工程にわたる過程で、重点的に管理すべき点をあらかじめリストアップし、監視を行いながら、事故などの発生を未然に防ぐ。

特集

3

豊かな医療療養環境を提供するために
ゆとりある療養環境と最新の厨房設備を整え
満足していただける環境づくりをめざします。



インタビュー

定山溪病院
栄養科 主任

北野 詩歩子



患者さまの笑顔のために、
おいしい食事を。

新厨房に最新の調理機器が導入され、時間をかけたお料理を患者さまに提供できるようになりました。じっくりと味をしみ込ませた煮物やカレーなどは、特に好評なようです。また、ストックが可能になったことで、朝食も手作りになり、現在は和食と洋食をお出ししています。温度・湿度管理の徹底やドライ床の導入などによって、厨房環境が改善され、スタッフも快適に作業できるようになりました。新厨房の特性を活用して、パースデー用のデザートを提供するなど、これからも患者さまに喜ばれるメニューを提供していきたいと思います。

ここ数年、介護が必要な状態になる前に予防する、「介護予防」が注目されています。湊仁会グループの保健事業部では、そうした「介護予防」を目的に、さまざまな保健業務を展開。地方での委託事業にも取り組んでいます。地域の健康づくりをサポートする、介護予防事業の活動をご紹介します。

特集

4

地域
の健康
を守る
ために
各分野
のプロ
フェッ
シヨナ
ルが
充実
したリ
ハビリ
テーシ
ョンを
提供し
ます。



介護予防の取り組みを 総合的、専門的に指導

医療法人湊仁会保健事業部は、湊仁会円山クリニック内にあった保健事業部を発展、専門化させ、2006年1月に発足しました。介護予防に関わる保健事業に対し、総合的、専門的な指導を行っています。

同事業部には、健康運動指導士12名、保健師3名、管理栄養士2名といった多くの専門資格者が所属しています。主な活動拠点は湊仁会円山クリニックです。健康診断受診者への保健指導や栄養指導、体力測定や運動指導などの保健業務を行っています。

最近は、地方自治体、介護予防センター、老人クラブなどから委託される介護予防事業も増えています。現在は、長沼町、南幌町、厚真町、日高町、石狩市の5自治体から委託を受け、健康運動指導士が地域の介護予防に取り組んでいます。

生き生きと暮らせる 地域づくりに向けて

2006年に行われた介護保険制度の見直しでは介護予防システムが重視され、高齢者が自立した生活を送れるように支援・指導する取り組みが急務とされています。こうした背景から、今後ますます介護予防事業への関心が高まっていくと予想されます。同事業部では、介護予防事業の拡大を視野に、スタッフの充実やコンピュータソフトの開発といった基盤づくりを進めてきました。ニーズに添った事業支援の提案なども行い、地域の健康づくりに一役買っています。

今後はグループ外のクリニックや、デイサービス施設などにも対応し、介護予防事業を広めていく予定です。誰もが生き生きと、健康的に暮らせる地域社会を築くために、さらに柔軟なサービス体制の強化を図っています。

活動レポート

日高町 健康増進施設「とねっこ館」での介護予防事業

日高町門別地区にある健康増進施設「とねっこ館」は、「門別温泉とねっこの湯」に併設された、地域の健康づくりを目的とした施設です。湊仁会保健事業部は町から委託を受け、2006年より介護予防事業に取り組んでいます。年齢層や健康状態も異なる方々のニーズに応えるため、親しみやすい運動指導や楽しいレクレーションプログラムを提供しています。担当の湊仁会 保健事業部・

小田礼指導員は、「元になりたい、健康を維持したい、という希望が多く、毎日通われる方もいます。高齢の方も多いため、その方の体調に合った指導を心がけています。イスに座ったまま体を動かすチェアピクスなども取り入れ、より多くの方が利用できるようにしました」と言います。保健事業部では、こうした自治体における活動を通して、介護予防への理解・啓蒙も進めています。



住み慣れた地域で暮らす 地域密着型の新施設

介護が必要な状態になっても、できるだけ住み慣れた土地で暮らしたい。これは誰もが願うことです。「菊水こまちの郷」は、地域密着型サービスを提供する施設として、札幌市で初めて開設されました。入居定員29名の地域密着型介護老人福祉施設と、「通い」（通所）を中心に、時には「宿泊」や「訪問」サービスを組み合わせることでご利用者さまの在宅生活の継続を支援する小規模多機能型居宅介護の機能を併せ持つ、新しい施設です。2階から4階までが地域密着型介護老人福祉施設、1階が小規模多機能型居宅介護のための活動スペースになっています。

その地域に密着した制度のため、利用できるのは札幌市内在住の方が対象。特に、迅速な対応が必要な小規模多機能型居宅介護は、施設から車で概ね15分圏内に住む方を対象にしています。このサービスへの関心は非常に高く、受付開始と同時に、多くの申し込みが寄せられました。



自宅のようなくつろぎ 個室&ユニットケア

地域密着型介護老人福祉施設の特徴は、全室個室型のユニットケアということ。同施設では各階を1ユニットとし、それぞれ7名の固定スタッフが、家族のように入居者さまの日常生活を手助けしています。

ユニットは9人と10人で構成されているため、入居者さま同士が親しみやすく、落ち着いた生活を送ることができます。自宅のような温かな雰囲気があると、入居者さまやご家族からも好評です。ある入居者さまは「施設のイベントなどがあり、毎日がとても楽しいです。古い友人や娘たちも訪ねてきてくれて『こういうところなら安心』と言っていました」とこやかに話されます。

地域からの注目が高まる「菊水こまちの郷」。さらに近隣住民の方との連携などを深めつつ、豊かなケアの実現をめざします。

介護老人保健施設 コミュニティホーム岩内開設

2007年4月、岩内町に深仁会グループの新たな介護老人保健施設「コミュニティホーム岩内」がオープンしました。入所定員は100名で、全室個室のユニットケアが特徴です。岩内町を中心とした後志地区の介護拠点として、地域の福祉サービスを支えています。

特集

5

地域に根ざしたサービスを提供するために
小規模施設ならではのきめ細かなケア。
地域密着型サービスがスタートしました。



インタビュー

菊水こまちの郷
施設長

佐藤 秀幸



地域に貢献したいという思いで、
施設運営に臨んでいます。

当施設は札幌市では初の地域密着型サービス施設ということもあり、さまざまな方面から注目されています。入居の申し込みも、4月10日から5月15日までの間に、133件が寄せられ、地域ニーズの高さを実感しました。開設して驚いたのは、ご家族の面会が多いこと。個室でゆっくり過ごせることもあり、毎日通われているご家族もいらつやいます。新しい制度だけに未知数の部分がありますが、近隣の社会資源を活用させていただきながら、地域と連携した施設運営を行っていききたいと思います。

浜仁会グループ 職員研修

浜仁会グループでは、全職員を対象としたグループ内研修を年間を通して実施しています。対象別に、それぞれのキャリアに合わせたテーマを設定。マネジメント能力やコミュニケーションスキル、キャリアデザインなど、働きがいとやりがいを持って仕事に臨めるように、特色ある学びの場を提供しています。



インタビュー

手稲浜仁会病院
 経営管理部医事課

勢州谷 郁子



ホスピタリティ研修では実践的な
 行動計画が役立ちました。

今回受講した「ホスピタリティを発揮する行動計画」では、漠然と目標を立てるのではなく、それに向かうための行動内容を決めておくことで何をすべきかが明確になる、ということを知り、具体的な行動に移すことができました。例えば「患者さまから声がかかるのを待つのではなく、積極的に声をかけること」を心がけ、診察の進行状況を見ながら、率先して「お疲れではないですか」、「ベッドで休みますか」といった声かけを行いました。実行してみると、感謝の声と笑顔が返ってくる事が多く、「もっとがんばろう」という気持ちになりました。

特集

6

スタッフ一人ひとりの意識向上のために
 スキルの向上と、豊かな人間性を育む。
 浜仁会の一員としての成長を支援します。

自分自身を振り返り 成長する機会に

浜仁会グループでは職能別、階層別、テーマ別など、さまざまな職員研修会を開催しています。なかでも、年間を通して体系立てた取り組みを行っているのが、法人本部が主催する研修会です。

本部主催研修会は年間を通して実施され、各階層が抱える課題にスポットを当てた内容が企画されています。新入職員対象の「新人フォローアップ研修」、主任代理から課長職までを対象にした「中堅役職者研修会」など、その階層にとって重要となるスキルや知識を学び、能力を啓発します。

こうした研修会は、職場を離れ、自分自身を振り返る機会になります。自分と職場、あるいはグループ全体、社会などとの関わりを見つめ直すことによって、当グループが期待する職員像を理解してもらいたいという狙いもあります。また、研修を通して人とふれ合うことで、職員自ら成長していく機会にしてほしいと考えています。

時代のトレンドを踏まえ キャリアデザインを支援

時代のトレンドを取り入れた、新しい取り組みも行っています。従来は階層別研修会が主体で、スキルアップや能力開発といったテーマが中心でした。2007年春からはこうした内容を見直し、全職員が自ら選択できるような研修を企画。「年代別キャリアデザイン研修会」では、働きがい、生きがいを感じられるようなキャリアデザインの形成を支援します。

こうした研修会は、グループ全体のボトムアップだけでなく、浜仁会で働く職員の幸せにもつながることが重要です。これからも時代の変化を見据えながら、現場の声やトレンドを取り入れ、職員の人生を豊かにする研修を開催していく予定です。



特集

医療と福祉が手をつなぎ、輪になって。 私たちの社会的責任を遂行するために。

逦仁会グループは、「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るために、すべての組織が共有する経営の基本理念として「事業理念」を制定しています。
また、グループのすべての職員が守るべき行動指針として「サービス憲章」を制定しています。
経営基本方針としては長期的視点に立ったミッションを定め、私たちの社会的役割を明らかにしています。

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求します。……………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。

溪仁会グループの輪

1979年の創設以来、私たちは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の4法人を運営し、保健・医療・福祉を相互に連携させながら、求められる最良のサービスを提供しています。



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

ステークホルダーとともに。 みなさまのニーズにお応えするために。

溪仁会グループは、中期経営ビジョンを掲げてミッションの実現に向けた努力を続けています。
中でも、CSRは溪仁会グループの存在意義の根幹をなすものとして考え、強力に推進しています。
環境、経済、社会の状況に応じて、グループとして一体的に取り組み、皆さまのニーズにお応えします。

中期経営ビジョン

CSR経営

社会、環境、経済のトリプルボトムラインの状況に応じて、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。

グランド デザインの実現

地域社会からの「サポートへのニーズ」に応えるため、最適なグランドデザインを立案し、タイムリーに遂行する。

経営の安定化と効率化

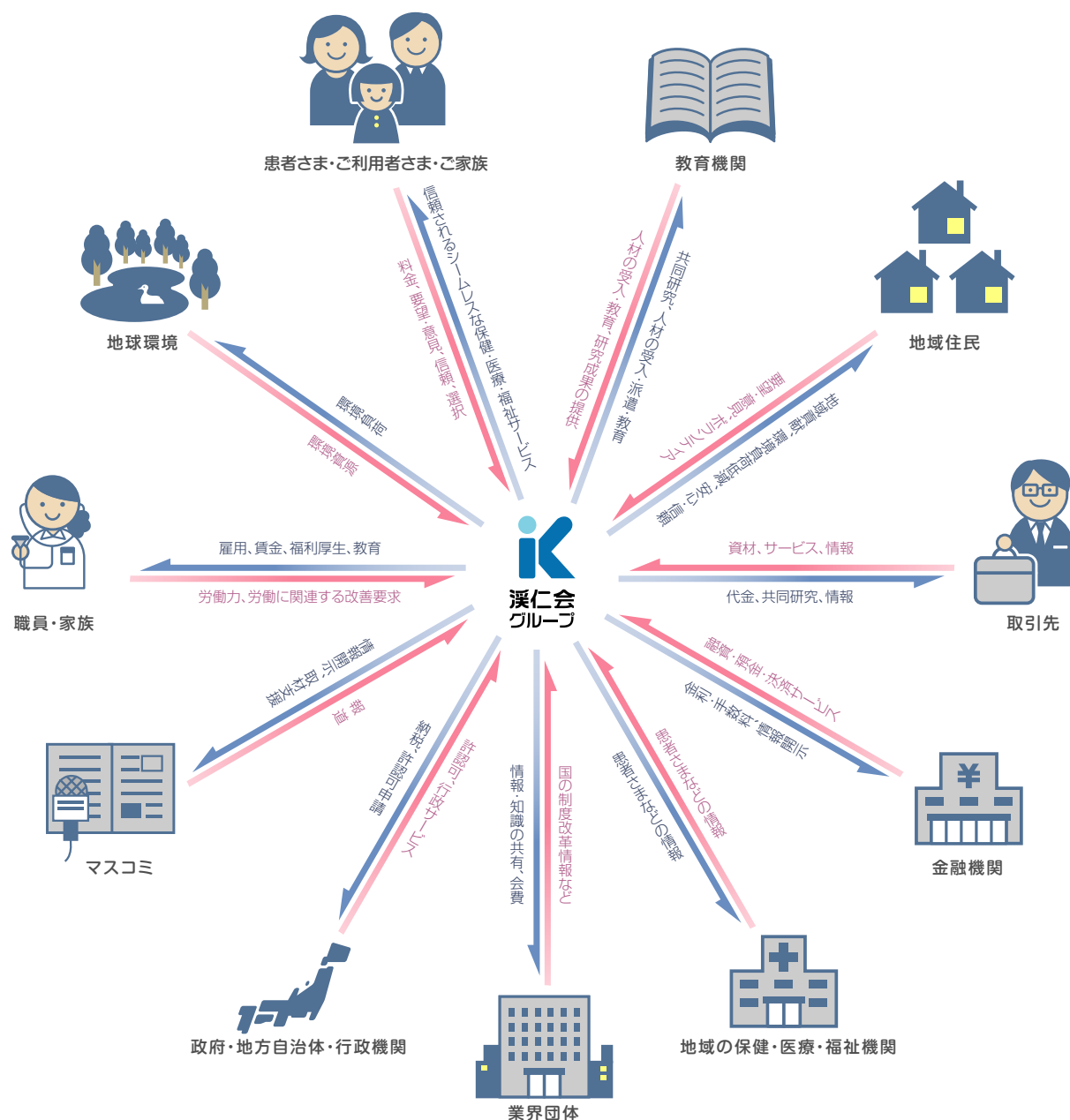
CSR経営やグランドデザインの実現を支えるために、
溪仁会グループの組織基盤の強化と財務体力の増強を図る。

CSR経営



私たちと皆さまとの関わり

溪仁会グループはさまざまな方々との関わりのなかで活動しています。
ご利用者さまはもとより、地域の医療機関とも協力しながら、
地域社会をはじめとするステークホルダーの皆さまのニーズにお応えしています。



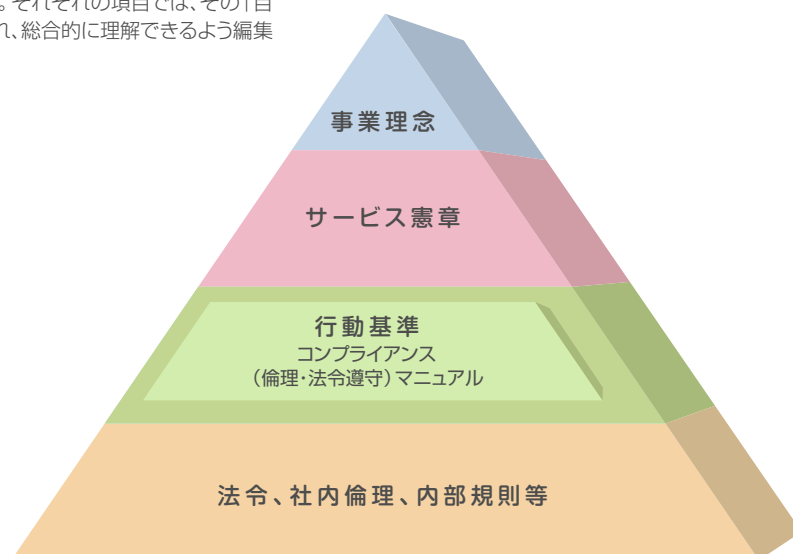
誠実な組織のもとで、 より良いサービスを提供するために。

浜仁会グループは、自らが誠実な組織を構築することを目標に、すべての職員が遵守すべき行動の基本的な心構えをまとめた「コンプライアンスマニュアル」を策定しています。また、体制や提供サービスの継続的向上を図るための各種マネジメントシステムを導入し、それらを第三者評価によって常に検証することでさらなる改善を進めています。

コンプライアンスマニュアル

「コンプライアンスマニュアル」のなかでは、「サービス憲章」の11項目に対応した行動基準が策定されています。それぞれの項目では、その「目的」や「リスク」、「関連法規など」にも触れ、総合的に理解できるよう編集しています。

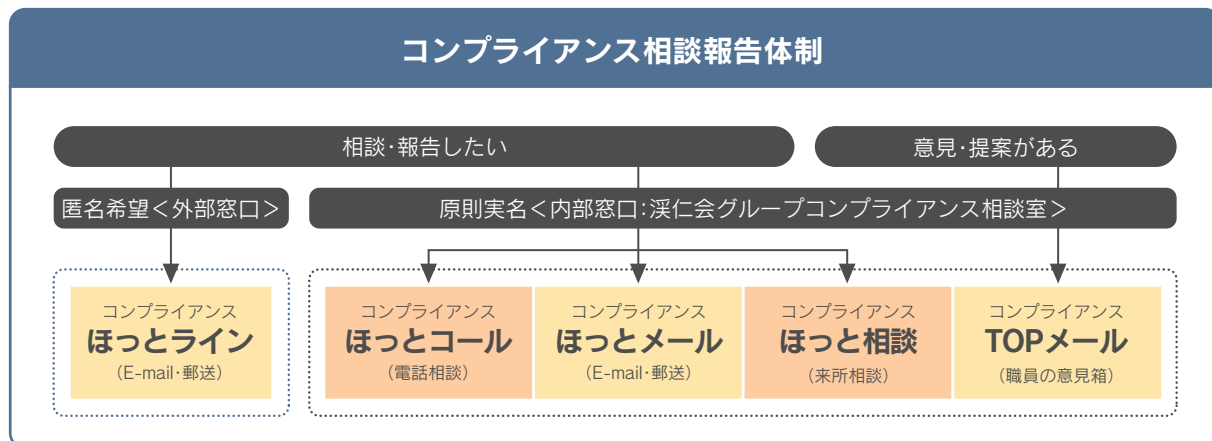
行動基準項目	
1	顧客満足
2	品質管理
3	人権尊重
4	遵法精神
5	技術変革
6	教育研修
7	チームワーク
8	情報公開
9	地域重視
10	環境保護
11	職場環境



コンプライアンス相談報告体制の充実

浜仁会グループは、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。

コンプライアンス相談報告体制



漢人会グループでは、第三者評価を得、体制や提供サービスの継続的向上を図るため、各種マネジメントシステムを導入しています。

- ## 溪仁会グループのあゆみ

1979年 6月	西円山病院 開院	2002年 7月	グループホーム西円山の丘 開所
1981年 5月	定山溪病院 開院	8月	豊平溪仁会デイサービス 開設
1982年 4月	西円山敬樹園 開所		新琴似溪仁会デイサービス 開設
1987年12月	手稲溪仁会病院 開院	2003年 4月	溪仁会訪問リハビリテーションセンター 開設
1989年 4月	コミュニティホーム白石 開所		訪問看護ステーションあおば 開設
1990年 1月	溪仁会円山クリニック 開設		青葉ハーティケアセンター 開設
1993年 1月	はまなす訪問看護ステーション 開設	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
1995年 7月	訪問看護ステーション円山 開設	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
1996年 4月	カームヒル西円山 開所	7月	訪問看護ステーションさくら 開設
	西円山敬樹園デイサービスセンター 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
5月	訪問看護ステーション本郷 開設	10月	在宅ケア事業本部 設置
1997年 4月	株式会社ハーティサポート 設立		(2007年4月 在宅ケア事業部に名称変更)
	(2005年2月 ハーティワークスに社名変更)	2006年 1月	保健事業部 設置
1998年 4月	コミュニティホーム八雲 開所	4月	札幌市手稲区介護予防センターまえた 事業開始
6月	株式会社ソーシャル 設立		札幌市南区介護予防センター定山溪 事業開始
1999年 4月	美唄市東地区生活支援センターすまいる		札幌市白石区第1地域包括支援センター 事業開始
	デイサービスセンター 開設		札幌市中央区介護予防センター円山 事業開始
5月	訪問看護ステーションおおしま 開設		札幌市中央区介護予防センター曙・幌西 事業開始
12月	あおばデイサービスセンター 開設		札幌市白石区介護予防センター白石中央 事業開始
2000年 1月	円山溪仁会デイサービスセンター 開設	2007年 4月	溪仁会琴似訪問看護ステーション 開設
4月	コミュニティホーム美唄 開所		ケアセンターこころ 開設
5月	手稲溪仁会クリニック 開院		コミュニティホーム岩内 開所
9月	デイサービスセンターおおしま 開設	5月	手稲溪仁会病院救命救急センター棟 オープン
10月	グループホーム白石の郷 開所	7月	地域密着型介護老人福祉施設菊水こまちの郷 開所
11月	デイサービスセンター白石の郷 開設		小規模多機能型居宅介護菊水こまちの郷 開所
2002年 4月	手稲溪仁会デイサービス 開設		

みなさまと私たちのコミュニケーション

1

患者さま、ご利用者さま、ご家族とともに。

患者さま、ご利用者さま、ご家族とともに、
 愛される組織づくりをめざしています。
 亶仁会グループは、保健・医療・福祉サービスの提供者として、
 患者さまやご利用者さま、そしてそのご家族との関わりを大切にしています。
 さまざまなコミュニケーション活動を通じ、みなさまから信頼され、

みなさまの声を聞くために — デイサービスアンケートの実施

亶仁会グループの在宅ケア事業部では、在宅サービスのご利用者さまをはじめ、そのご家族や地域の方々からいただくご意見をもとに、サービスの改善に努めています。その一環として2004年から行っているのが、デイサービス（通所介護）のご利用者さまを対象にした「デイサービスアンケート」です。2006年度は、手稲亶仁会デイサービス、新琴似亶仁会デイサービス、豊平亶仁会デイサービス、円山亶仁会デイサービス、デイサービスセンターおおしま

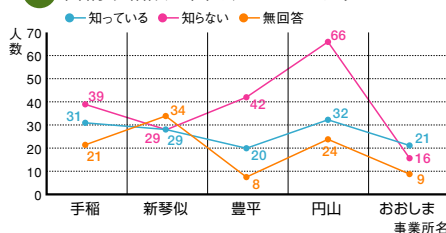
まの5つの事業所において、統一様式のアンケートを実施。709人のご利用者さまにご協力をお願いし、59.8%の方から回答をいただきました。

内容は、苦情や相談に関する質問、施設サービスの満足度などのほか、自由回答のご意見欄を設け、率直なご意見やご要望をいただけるように工夫しました。こうした調査をもとに、各施設のサービスや環境の見直しを行い、みなさまに満足していただける施設運営に努めています。

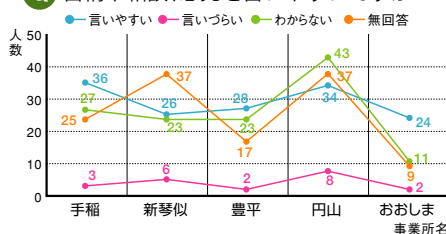
[2006年度デイサービスご利用者さまアンケート] 調査結果

● 苦情や相談に関する質問

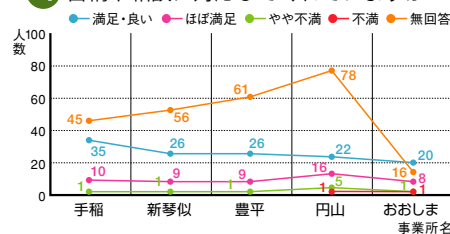
Q 苦情や相談窓口を知っていますか？



Q 苦情や相談、意見を言いやすいですか？



Q 苦情や相談に対応してくれていますか？



● 寄せられたご意見（一部抜粋）

- 男女別の浴槽があれば最高。脱衣場が狭いときがあり不自由。
- 自宅ではほとんど動きませんが、職員の声かけのお蔭で訓練を受けている（体を動かしている）ことにびっくりしました。
- 利用者さんと話をしている時に、職員が窓枠に肘をついて話をしていた。
- デイサービスでは職員の指示のもと利用者が動いている感じがあります。飲み物なども自分で選んで自由に飲んだり、自分の意思で、自分で何かをするということが出来る場があるといいと思います。

担当者からのコメント

医療法人亶仁会
在宅ケア事業部 部長

高橋 康雄



ご利用者さまに支持されるサービスを

このアンケートの目的は、「安心と満足のサービス提供」に向けて継続的な改善を行い、支持されるサービス事業所をめざすことにあります。結果については、日頃お世話になっているというご利用者さまの思いもあつてか、全体的に良い評価をいただきました。一方、今後の事業運営に反映すべき多数のご意見もいただき、たいへん感謝しております。次回以降、アンケートの回答方式と内容を見直し、無回答が減り、細部にわたってご利用者さま、ご家族さまの思いを捉えられるものに改善していきたいと考えております。

担当者からのコメント

豊平ハーティケアセンター
円山ハーティケアセンター
統括センター長

齋藤 康浩



マンネリを打破し、業務改善の指針に

ご利用者さまは「日頃お世話になっている」という認識が高く、普段はなかなか本音を言われることはありません。ご利用者さまの本当の思いを職員全員が把握し、日常業務における職員のマンネリ化を打破する上で、アンケート結果は業務改善の大きな指針となっています。アンケート結果を職員全員が真摯に受け止め、日々改善していくことこそ、信頼される施設運営につながると考えています。

音楽で心豊かな入院生活を — 西円山病院月例ロビーコンサート

西円山病院では2006年12月から、定期的にロビーコンサートを実施しています。入院患者さまとご家族に、音楽による癒しを提供し、入院生活を豊かに過ごして欲しいとの願いから企画されました。看護部、リハビリテーション部、サプライサービス課、医療福祉課が連携し、病院全体の取り組みとしてアイデアを出し合っています。プログラムは季節に合わせて趣向を凝らし、ピアノ演奏や声楽、お琴の演奏会などを企画。ボランティアの方や病院スタッフ、さらに患者さまのご家族にも出演していただき、好評を得ています。

楽しみにされている患者さまも多く、回を重ねるごとに一緒に付き添って見られるご家族も増えています。今後はさらに院内の各部署に企画・運営への参加を促し、その取り組みを広げていく予定です。



担当者からのコメント

西円山病院
看護部 副看護部長

竹之内 優美

患者さまに支持されるサービスを

西円山病院は、入院患者さまにとって“生活の場”です。日常のケアはもちろんですが、入院生活を豊かにする機会を提供することも私たちの大切な役割だと思っています。音楽を身近に感じてもらうことで、心豊かな療養生活を送ってもらえればと院内でのコンサートを企画しました。回を重ねるごとに、入院患者さまばかりではなく、ご家族の方の参加も増えています。今後もっと多くの患者さま、ご家族に楽しんでいただけるよう、会場や回数を検討するなどして、このロビーコンサートが“家族が一つになれる場所”としてお役に立てたら良いな、と考えています。



楽しみながら心のケアも — 四季折々の施設行事

溪仁会グループの病院、施設、事業所では年間を通して、患者さま・ご利用者さま、そのご家族を対象にしたさまざまなイベント、レクリエーション、行事を開催しています。治療や療養の一環となることはもちろん、楽しんでいただくことで

心のケアにもなるような多彩でユニークな企画を職員の手づくりで実施しています。屋内での趣向を凝らしたイベントのほか、季節の移ろいを身近に感じてもらうため屋外へ出かけていく催しも各施設で積極的に取り入れています。

施設イベントのご紹介

介護老人保健施設 コミュニティホーム美唄



施設に入所されている方、デイサービスのご利用者さまが参加する「餅つき」は、施設の年始の恒例行事。力自慢のスタッフが本格的な石臼と杵を使って目の前でつきあげる様子が「よいしょ！よいしょ！」の大きな掛け声もかかります。つきたてのお餅は早速お雑煮として振舞われ、入所者さま、ご利用者さまとスタッフで美味しくいただきました。

デイサービスセンター ぬく杜館



5月の初旬、デイサービスセンターぬく杜館のご利用者さまが参加するお花見会が、センターから歩いて5分ほどにある中島公園で行われました。この日は雲ひとつない晴天に恵まれ、参加した7名のご利用者さまは、咲き誇る満開の桜に春の訪れを感じ、顔をほころばせていました。この日の昼食はお花見をしながら、花の下でいただく昼食の味は、また格別の様子でした。

溪仁会グループの“いま”を伝える ― 広報誌「サラネット」

溪仁会グループとみなさまとを結ぶツールとして、広報誌「サラネット」を発行しています。保健・医療・福祉に関するニュースや溪仁会グループ各施設での取り組みといったタイムリーな話題のほか、医療スタッフによる解説やコラム、健康づくりのためのアドバイスなど、当グループに親しみを持っていただき、より身近に感じていただけるような誌面づくりを行っています。また、2007年春には誌面をリニューアルし、内容をさらに充実させました。

約4,000部を2カ月に1回発行し、溪仁会グループの各施設で設置配布しているほか、購読を希望される方には無料送付も行っています。また、専用のホームページを開設して、より多くの方に情報を発信するように努めています。



「サラネット」が全国ヘルスケア情報誌コンクールで2年連続優秀賞を受賞



全国の医療機関や福祉施設、調剤薬局などが発行する広報誌を対象に行われた2006年度の「第6回ヘルスケア情報誌コンクール(BHI賞)」において、「サラネット」が2年連続で優秀賞を受賞しました。

この賞は、ヘルスケア施設と関連産業の発展を目的に活動するNPO法人日本HIS研究センター(本部・東京)の主催で、全国のヘルスケア情報誌の質向上を目的に行われています。2006年のコンクールでは131点の応募がありました。

審査は、掲載情報、文面の読みやすさ、文章のわかりやすさ、デザイン、コンセプトの5項目で行われ、「サラネット」は準優勝にあたる優秀賞を獲得しました。



ウェブサイトでの情報提供 ― 溪仁会グループホームページ



溪仁会グループのポータルサイトでは、医療法人溪仁会と社会福祉法人南静会、(株)ソーシャル、(株)ハーティワークスに関する情報を提供しています。施設概要や溪仁会グループとしての活動トピックスなどを紹介しているほか、「サラネット」や各施設のホームページへのリンクもあり、当グループの最新情報をわかりやすく伝えています。2006年11月にはリニューアルを行い、さらに見やすく、充実した内容になりました。

溪仁会グループのポータルサイト

<http://www.keijinkai.com>

2

職員とのかかわり

誰かが働きたいとやりがいを持って、仕事に臨めるように、教育・啓発活動の推進や労働環境の改善などに取り組み、豊かなキャリア形成を支援しています。

溪仁会グループが提供する、保健・医療・福祉サービスの価値を支えているのは、職員一人ひとりのプロフェッショナル・マインドです。

プロフェッショナル・マインドの形成 — 職員向け教育・啓発活動

溪仁会グループでは、職員一人ひとりに対して、保健・医療・福祉に関わる者としての意識向上と、個性を尊重した能力啓発を図っています。なかでも近年はコンプライアンスの徹底を重要課題と位置づけて、継続的に教育・啓発活動を行ってきました。

当グループは、コンプライアンスを「法令・倫理遵守」と規定しています。コンプライアンスの徹底は、組織としての信頼やサービスの質を高めるだけでなく、職員の意識改革やスキルアップ、職

場環境の改善などにもつながります。また、同時に組織理念の理解や共有を図ることで、プロフェッショナル・マインドも醸成されます。職員一人ひとりが高いプロフェッショナル・マインドを持ち仕事に臨むことによって、組織としての社会的責任を実現することができると考えています。

職員が組織人としての自覚を持ち、仕事に誇りとやりがいを感じられるように、溪仁会グループではコンプライアンス意識の浸透を図っていきます。

主な取り組み事例

● コンプライアンスマニュアルの作成

溪仁会グループでは、コンプライアンスへの理解を促すため、2004年より「コンプライアンス[倫理・法令遵守]マニュアル」を作成し、全職員に配布しています。品質管理や人権尊重といった事項に対して、その目的・行動基準・リスク・関連法規が示されたもので、日々の業務に直結する内容になっています。規定されている行動基準は常に見直しを行い、必要に応じて改善しています。

● コンプライアンスアンケートの実施

職員を対象にした「コンプライアンスに対するアンケート調査」を実施しています。グループが規定している行動基準やコンプライアンスへの取り組みなどについて、職員の理解・関心がどれだけ深まっているかを把握するための調査です。

2006年度の活動を振り返ったアンケートでは、コンプライアンスを知ってはいても、実践に移すことが難しいという実情が浮き彫りになりました。この結果を踏まえ、今後のコンプライアンス活動の見直しや改善を行っていきます。

● 研修やセミナーの実施

組織別や階層別ごとに、コンプライアンスに関する学習会やセミナーを実施しています。継続的に研修・啓発活動を行うことで、コンプライアンスへの意識を高め、日頃の業務で反映できるように努めています。



担当者からのメッセージ

医療法人 溪仁会
 常務理事・法人本部長

渋谷 弘幸



みなさまの健康や
 生命を守る者として

私たち溪仁会グループは、保健・医療・福祉という、人々の生活にとって最も重要なテーマを担っています。そうした仕事に携わることは誇りであり、また社会的責任を果たすことでもあります。現代は、コンプライアンスにもとづいて、組織のマネジメントが要求される時代です。当グループが実施した「コンプライアンスに対するアンケート調査」では、職員の意識がまだ低く、コンプライアンスが徹底されていないという問題が明らかになりました。コンプライアンスの推進が職員一人ひとりの幸せにもつながるということを理解してもらうために、さらに取り組みを強化していきたいと考えています。

温かなふれあいをめざして ― 接遇向上活動

浜仁会グループでは、患者さまやご利用者さま、そのご家族、来訪者の方などに対して、心のこもった対応ができるように、接遇向上への取り組みを行っています。その一つが、西円山病院のスタッフによって組織されている「西円山病院 接遇委員会」です。2004年に設立されて以来、メンバーがさまざまなアイデアを出し合いながら接遇向上の取り組みを推進。2006年には『マナーズガイドブック』の発行やグループ内他施設での出張講義を行うなど、グループ全体の接遇強化にも貢献しています。

同委員会では、身だしなみや言葉づかい、あいさつ、電話で

の対応といった接遇の基本を中心に、それぞれの現場での実践を想定した啓発活動を行っています。また、インストラクターによる接遇講義や接遇意識調査のほか、ポスター掲示や院内巡視による接遇強化月間の実施などによって、接遇への意識を高めています。

接遇向上への取り組みは、病院や施設ごとに設置した接遇委員会でも行っています。常に笑顔でいねいに接することで、病院や施設においてになる方々の心が少しでも癒されるように、これからも心温まる対応をめざして、活動を続けていきます。



病院でのシーンに留意した『マナーズガイドブック』

2006年4月に西円山病院の接遇委員会が制作・発行した『マナーズガイドブック』は、「身だしなみ・あいさつ」、「正しい言葉遣い」、「接遇マナー」、「電話の対応」の4項目から構成されています。制作のきっかけは、病院職員向けで、かつ手軽に見ることのできるマナーブックがなかったこと。また、西円山病院に即した内容のオリジナルマナーブックを作成することで、病院の顔である事務スタッフへの接遇の意識付けを強化しよう、という狙いもありました。メンバーが半年間の試行錯誤のうえで作り上げた『マナーズガイドブック』は、「具体例が多く、理解しやすい」、「基本的な事項が網羅されていて実用的」といった高い評価を得ています。同委員会では、こうした新しい試みを取り入れながら、接遇意識の浸透をめざしています。



職員間の情報共有のために ―グループ内広報誌「ほっと・LETTER」

逦仁会グループでは毎月、職員とその家族に向けた内部広報誌「ほっと・LETTER」を発行しています。職員間のコミュニケーション促進を目的に、逦仁会法人本部経営企画室が企画。2005年7月から発行を続けています。

グループ内広報誌という性格から、イベントや研修会の報告、スタッフへのインタビュー、グループのトピックスなど、職員にとって身近な内容になっています。また、定期的に誌面を見直し、新しい企画の取り入れや、読みやすいレイアウトの工夫なども行っています。

2007年春には、誌面を一新。ページ数もそれまでの4ページから12ページと大幅に増やし、内容を充実させました。また、職員の素顔を紹介する「趣味の人」や、身近な事例をもとにした「コンプライアンス実践講座」など、楽しく読めるコーナーも取り入れています。

逦仁会グループが擁する病院・施設は50を超え、職員数は3,200名にものぼります。そうした施設間や職員間をつなぐコミュニケーションツールとして、活用される誌面づくりをめざしています。



職員の声を反映 ―広報誌モニター

逦仁会グループが発行する広報誌「サラネット」、グループ内広報誌「ほっと・LETTER」の2誌について、今後の誌面づくりに生かすことを目的とした内部アンケート調査を行っています。病院の院長や看護部長、経営管理部門の責任者、各広報担当者、新人の職員を対象に、内容やレイアウト、デザインなどを点数評価でリサーチ。また、掲載記事に関する評価や

意見のフリーコメント記入欄を設け、寄せられた意見には一つ一つ目を通して改善点を検討しています。

今後も定期的なモニタリングを実施し、職員の意見をできるだけ誌面に反映させていく予定です。また、点数化した評価は客観的な判断材料として活用していきたいと考えています。

デザイン・レイアウトへの意見

アンケートに寄せられたフリーコメントの中から“読みやすさ”に関する意見と、それに対する改善方法の回答をご紹介します。

意見	「ほっと・LETTER」の表紙は季節感があって良いが、12ページもあって中綴じしない体裁には疑問。
改善方法	2007年8-9月号から中綴じ処理をしています。しかし編集会議では、環境マネジメントに取り組む逦仁会グループとして、ホチキス処理には問題があるのではないかという議論も行われています。今後、綴じ方や紙質について、より環境にやさしいことと、読みやすいことの折衷点を探っていきたいと考えています。
意見	「ほっと・LETTER」について、横書きの記事は読みやすいが縦書きは読みにくい。書体もレイアウトもバラバラで見にくい。同じページの中に縦と横の原稿を入れないでほしい。
改善方法	基本は縦組みの紙面として構成しています。しかし内容や文章量を考慮し、一部に横書きを使用しました。同紙面上に混在したことで、読みにくいという印象を与えているのかもしれませんが。できるだけ雰囲気을統一し、混在を避ける努力をします。

喜びのある職場環境づくり ― 職員へのサポート体制

涇仁会グループでは、職員一人ひとりの人権を尊重し、働きがいとやりがいのある職場づくりを進めています。

医療や福祉を取り巻く環境が刻々と変化する現代。社会ニーズもドラスティックに変容し続けています。ワークスタイルの変化やキャリアデザインの多様化も著しく、そうした情勢に対応するには、職員一人ひとりに対する、きめ細かなサポートが必要です。当グループでは個性を大切にしながら、

その人の持つ能力を最大限に引き出すための取り組みを始めています。

豊かな保健・医療・福祉サービスを実現するためには、その提供者である職員が高い職業意識を持つと同時に、安心して働くことのできる環境の整備が急務です。涇仁会グループでは、職員一人ひとりに目を向け、充実した人生を送ることができるように応援します。



サポート体制の事例

● 職員を対象とした保育施設の整備

西円山病院では、保育施設が手狭になったことから、別棟を新築し、保育施設を移転することにしました。2007年11月より新施設で看護師を中心とした職員子弟の保育サービスが開始されました。また、壁面には札幌市立大学とのコラボレーションによる大壁画が描かれています。

● 職員互助会・サークル活動

職員の余暇活動や健康づくり、明るい職場環境に寄与することを目的に、施設単位で職員互助会や趣味のサークルが設立されています。スタッフの親睦を深めるレクリエーションや行事などを企画して、職員間のコミュニケーションを促進。所属や職種を越えた交流が生まれています。

● 人間ドック受診割引サービス

グループ職員の健康に配慮し、涇仁会円山クリニックにおいて、希望者に対する人間ドックを割引料金で実施しています。対象となるのは、涇仁会グループの職員とご家族です。グループ施設を活用し、職員の健康管理を支援しています。



職員の挑戦を応援 ― 認知症高齢者看護認定看護師

2006年に、西門山病院の森林朋英看護師が、日本看護協会の認知症高齢者看護認定看護師に認定されました。認知症高齢者看護とは、認知症の状態にある高齢者が、よりその人らしく健やかに生活していくための支援を行うものです。専門的な知識や技術を持ち、認知症看護の質の向上に貢献する看護師を養成することを目的に、2005年から人材育成が始まりました。

森林看護師は東京で半年間の研修を受けた後、西門山病院で働きながらレポート提出などの通信教育を続けました。1年間にわたる研修を経て無事に合格し、道内では第一号の認定者となりました。

沢仁会グループでは、目標を持って新しいことにチャレンジする職員をバックアップしています。これからも優れた人材育成と、能力啓発に努めていきます。

職員からのコメント

西門山病院
看護師・認知症高齢者看護認定看護師

森林 朋英



認知症患者さまを支える存在に

認知症高齢者看護認定看護師は、認知症の患者さまとご家族に寄り添い、支える存在です。最初に病院から認定看護師の話をいただいたときは、「もっと勉強したい」という思いで挑戦することを決めました。研修中は認定看護師の責任の重さや、勉強のハードさに「私にできるのだろうか」と自信を失いかけたこともありましたが、仲間の協力もあり、無事に合格することができました。これからは私が研修で学んだことを、現場に伝えていきたいと考えています。

能力を伸ばす教育プログラム ― 医療スタッフの育成制度

手稲沢仁会病院では、診療部の臨床研修部と看護部において、次世代を担う医師と看護師を育成しています。

臨床研修部では独自の研修制度を確立。北米方式の研修プログラムを導入し、自ら考え、対処する能力を現場で身につけます。また、グローバルな視点を養うため、教育専任の米国人指導医の採用や、英語と日本語による2系列のカンファレンスを実施しているのも大きな特徴です。医学の知識・理解が深まると同時に、コミュニケーション面でも国際感覚が身につきます。

看護部では多彩な研修を取り入れながら看護教育を進め

ています。プリセプター（指導者）制によるフォローがあり、数多くの技術研修コースを通して、臨床に即応した技術を早期に身につけることが可能です。また、専門学会・各種研修会などへの積極的な参加を勧め、スペシャリストをめざす人には、休暇制度の保障・研修参加支援を行っています。

沢仁会グループでは、このほかにもすべての職員を対象にした、幅広い教育プログラムを用意しています。一人ひとりのやる気を引き出し、キャリアアップを応援したいと考えています。



3

地域社会との絆

溪仁会グループは、地域のみなさまの生活に貢献すると同時に、当グループの活動を理解していただき、信頼関係を築くための事業を行っています。地域のみなさまと共に手を取り合いながら、溪仁会グループはより良い保健・医療・福祉サービスを追求し、地域社会の未来を支えています。

患者さまとご家族のために — 市民公開講座の実施

手稲溪仁会病院において、市民公開講座を開催しています。2006年度は「腎臓病教室」と「糖尿病教室」の2講座を、それぞれ年4回、3カ月に一度実施しました。

講義の前半は、診療面、生活面などへのアドバイスを、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に沿って行います。後半には会場からの質問に対し、該当する職種がわかりやすく回答する機会を設けています。

参加されるのは、患者さまとご家族のほか、一般の方もいらっしゃいます。多いときには80名もの方が参加され、メモをとったりしながら、熱心に耳を傾けています。「普段はなかなか聞けないことも、気軽に質問できる」、「ていねいな説明で、わかりやすい」と、好評をいただいています。

こうした講座はみなさまからの関心が高いため、「メタボリックシンドローム」といった新しい話題も取り入れながら、継続していく考えです。



まちづくりへの貢献 — 医療・福祉フォーラム2006開催

2006年6月2日、「医療・福祉フォーラム2006」を開催しました。医療関係者や市民の方々など、約600名の参加がありました。

1979年の西円山病院開業以来、当グループは北海道の地域医療に取り組んできました。2006年度のフォーラムでは「まちづくりに医療はどう貢献できるか」をテーマに、各界の専門家から意見をうかがいました。

はじめに、医学博士でもあり、政府の食育に関する委員も務められている学校法人服部学園理事長の服部幸應氏が「食ること、生きること」をテーマに基調講演を行いました。続いて、行政や医療の専門家が「医療とまちづくり」についてパネルディスカッションを行い、まちづくりにおける医療機関の役割や使命などについて意見を交わしました。

溪仁会グループは豊かな医療・福祉サービスの提供によって、安心して暮らせる地域社会づくりに貢献したいと考えています。これからも積極的に交流イベントなどを開催し、地域からのニーズに応える活動を続けていきます。



思いやりに支えられて ― ボランティアさんとの連携



溪仁会グループの病院や施設では、有志の方によるボランティア活動が盛んです。患者さまや入居者さま、ご利用者さまの日常生活に対するご要望やきめ細かなサービスなど、病院スタッフだけではフォローしきれない部分に力を貸していただいています。メンバーの方々は得意分野を生かした趣味活動やイベントのお手伝い、患者さまの介助や介護のお手伝いなど、さまざまな活動を展開されています。

ボランティアさんの存在があるからこそ、豊かな医療やケアが実現できると溪仁会グループは考えています。病院や施設で活躍するボランティア活動の一部をご紹介します。

ボランティアさんの声

青葉ハーティケアセンター
ボランティア

岩淵 美代子さん



笑顔で心かけ、
ご利用者さまと楽しい会話を

青葉ハーティケアセンターは地域に住まわれる方に、在宅サービスを提供する施設です。私は8年ほど前から、デイサービスのフロアでご利用者さまへのお茶出しや、お風呂上がりのドライヤーかけのお手伝い、お話し相手などのボランティアを続けてきました。心がけていることはできるだけ笑顔で接して、ご利用者さまの要望を聞くこと。自分が笑顔で接していると、相手の方も自然に笑顔を返してくださることに気づきました。ご利用者さまに喜んでいただけると「続けていて良かった」と実感します。自分も楽しむ、という気持ちで、これからもボランティア活動を続けていきたいと思っています。

● 西門山病院のボランティア活動

1985年に発足したボランティア組織「銀の舟」は、病院ボランティアの草分け的存在です。西門山病院のような療養型の病院では、治療はもとより趣味やレクリエーション活動への参加といった、日常生活の充実が必要です。そうした、医療スタッフだけでは補えない部分を「銀の舟」が支えています。設立当初は25人だったメンバーが2006年には150人を超え、道内最大のボランティア組織に発展しました。

活動内容は、趣味活動や病棟介護、通所リハビリの患者さまの援助など。今や「銀の舟」は病院にとって欠かすことのできない存在となっています。熱意を持って活動される「銀の舟」と西門山病院のスタッフは、互いに連携しながらより良い入院環境づくりをめざしています。

● 手稲溪仁会病院のボランティア活動

手稲溪仁会病院で活動するボランティアの会「青い鳥」は、病院を訪れる方々が安心して、心地よく利用できるようにということを目的に1998年に発足しました。

外来での受付のお手伝いや院内の案内をはじめ、ベビーシッターや図書整理をしています。また、病棟では散歩をしながらお話し相手をしたり、入院生活を快適に過ごしていただけるように、ハンドマッサージや様々なものを手作りするソーイング活動も行っています。

デイサービスに通われている方々の外出行事の介助やお茶のサービス、整髪、歌や和紙のちぎり絵などのレクリエーションも担当しています。そのほかには、生け花や写真、絵手紙の展示や花壇作りを通して、院内外の美化活動、手芸や絵手紙の講習会も開催しています。ロビーコンサートやバザー、ビデオ映画上映会などには、地域の方々も楽しみに訪れるなど多方面にわたって活動を行っています。

● 定山溪病院のボランティア活動

「定山溪病院ボランティアの会」は、患者さまの入院生活に潤いと社会への関わりをもっていただくこと、またボランティアの方々に社会参加の場を提供することを目的に1993年に発足しました。主な活動内容はクラブ活動として月2回ずつの生け花やちぎり絵、書道などの趣味活動や毎日の喫茶コーナーです。患者さまにとっては、ボランティアの方との交流を通して外の風を感じてもらえる憩いの場となっております。この他に病院行事である盆踊り大会や病院祭などへの参加があります。徐々に重度の患者さまが入院される中、少しでも患者さまに活動に参加していただけるように、活動内容の充実をめざしています。



子どもたちの未来のために ―少年の居場所づくり事業

2006年12月に、北海道警察本部少年課少年サポートセンターが企画した「少年の居場所づくり事業」の一環として、介護ボランティア体験のために、高校生7名が西円山敬樹園を訪れました。

「少年の居場所づくり事業」は清掃活動や奉仕活動、スポーツ活動などを行うことで、子どもたちが安心して悩みなどを語り合える居場所をつくり、健全な育成を図ろう、というもの。西円山敬樹園では、レクリエーションのお手伝いを通して、入居者さまとのふれあいを体験してもらいました。

渓仁会グループでは、安心して暮らせる地域社会づくりに貢献するため、こうした取り組みを積極的に受け入れています。



ふれあいイベント ―「看護の日」啓発行事開催



5月12日が「看護の日」であることから、渓仁会グループの各病院では毎年その前後にふれあいイベントを開催しています。2006年度は、地域の高校生を対象にした「ふれあい看護体験」と健康状態へのアドバイスをを行う「ふれあい健康相談」を実施しました。

「ふれあい看護体験」を始めて13年目になる手稲渓仁会病院には、道立手稲高校の生徒さんが訪れ、入院患者さまの足浴の手伝いや新生児室の見学などを行いました。また、定山渓病院では道立南陵高校の生徒さんが入院患者さまのケアを学びました。「ふれあい健康相談」を実施した西円山病院では、正面玄関ロビーに体脂肪計や骨密度計などを設置して、看護師がご利用者さまからの相談に応じました。

渓仁会グループでは、地域とのふれあいを大切にしています。今後も、医療や看護への理解を深める活動に取り組んでいきます。

呼吸不全のお子さんへのケア ―小児NIVへの取り組み

手稲渓仁会医療センター小児科では、2006年夏から呼吸器不全のお子さんに対する「NIV」（非侵襲的換気補助療法）を取り入れました。「NIV」とは人工呼吸のマスクを鼻などに当てて行う、新しい呼吸器不全のケアです。気管を切開して酸素の管を挿入する方法よりも身体への負担が少なく、一般的な日常生活を送ることができます。

2008年4月には同センター内に「小児NIVセンター」が開設されることから、手稲渓仁会病院では小児NIV患者の家族会「小児NIVぞうさんnet」の立ち上げ準備を進めています。小児に対するNIVは全国的に見てもめずらしく、体制が整備されていないという現状から、ご家族同士の情報交換や助け合いが必要となります。2007年度はイベントや交流会などを通して「ぞうさんnet」の取り組みをPRしていく予定です。



地域の医療ネットワークを強化 ― 地域医療連携への取り組み

近年、「医療連携」や「かかりつけ医」といった言葉がよく聞かれます。医療連携とは、それぞれの医療機関が役割をはっきり持ち、得意な分野を生かしながら、連携して治療やケアにあたるというもの。厚生労働省が推進している、新しい医療体制です。例えば、カゼをひいて熱があるような場合、近くの診療所などをかかりつけ医にしておくことで、迅速な初期治療を受けることができます。また、さらに専門的な治療や検査などが必要と判断されれば、紹介状をもらい、大きな病院で適正な治療を受けられます。病院ごとに役割分担をしておくことで、それぞれの機能が有効に発揮されるのです。

急性期総合病院として地域の医療を担う手稲深仁会病院

では、地域における医療連携の構築に取り組んできました。地域の医療従事者を交えた勉強会や講習会を開催しているほか、2006年度はコンピュータを使った医療ネットワークの研究会を周辺の医療機関の医師とともに立ち上げました。インターネットを使った診療情報の共有化など、さまざまな検討を行っています。

手稲深仁会病院には、126の医療機関が提携医療機関として登録されています（2006年10月現在）。適正かつスムーズな治療を行うためにも、こうした地域医療連携に対する、理解・啓発を図っていく考えです。

● 手稲深仁会病院が開催する地域医療機関向け講演会

地域の医療機関とともに医療の最新動向を学ぶことで、地域医療全体のレベルアップにつながると同時に、手稲深仁会病院と地域の医療機関が“顔の見える関係”を築くことで、医療連携がさらに密接になり、患者さまが安心できる医療を提供することができます。

2006年度実施の主な講習会（一部抜粋）

5月23日	▶ かかりつけ医が日常遭遇する整形疾患
6月14日	▶ 急性期病院における栄養管理のあり方
7月25日	▶ 米国におけるドクターヘリの現状について
8月1日	▶ 日本人脳外科医とアメリカ最前線医療
9月12日	▶ 抗菌薬適正使用と院内感染対策との結びつき
10月20日	▶ これからのリハビリテーション医療



かかりつけ医と手稲深仁会を結ぶ地域医療連携室

2003年7月に、手稲深仁会病院内に開設された地域医療連携室は、地域のかかりつけ医と同病院の架け橋になっています。他の医療機関からご紹介いただいた患者さまの診療情報を事前に受け取り、迅速な検査・治療ができるように手配などを行います。以前は紹介状をお持ちでも、2時間以上待ついただくことがありましたが、地域医

療連携室を通してご予約いただくことで、来院30分以内の診療が可能になりました。

医療機関の役割分担が進むなか、地域医療連携室は患者さまに負担をかけない、速やかで適切な医療の仕組みづくりをめざし、努力を続けています。

● 紹介から診療までの流れ



品質・安全向上への取り組み

安全・安心なケアの実現をめざして

浜仁会グループでは、患者さまやご利用者さまが、心から安心してケアを受けられる体制づくりに取り組んでいます。安全性を確立するためのシステム構築のほか、サービスの質の向上や個人情報保護の徹底などについては、第三者機関による客観的な評価も取り入れながら改善を図っています。

誰もが安心できるサービスを — 安全の位置付け

保健・医療・福祉サービスを提供する浜仁会グループにとって、「安全・安心」は、組織のあらゆる局面を支える基礎と位置付けられています。患者さまや利用者さまにとって安全・安心な体制を築くことは、

当グループの義務であり、「安全・安心」の確保を絶え間なく追求することによって、サービスの質の向上や温かなホスピタリティ、安定した組織運営といったビジョンを実現できていると考えています。



浜仁会グループのサービス

事故を未然に防ぐために — 安全性向上の取り組み

浜仁会グループでは、患者さまや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 (品質マネジメントシステム) の規格に沿った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」などを各施設ごとに迅速に収集。施設内のスタッフで組織された専門委員会において、その原因を徹底的に追求・究明し、再発防止を図ります。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防止に努めています。

社会的な事件や事故が相次ぎ、保健・医療・福祉への信頼が揺らぐなか、当グループでは安全・安心なケアの実現を大きな目標に掲げ、絶え間なく改善を行ってきました。保健・医療・福祉機関の義務として、これからも浜仁会グループでは患者さまやご利用者さまに安心していただけるサービスの提供をめざし、全力をつくし続けます。

グループ内での「安全」への取り組み

浜仁会グループの病院や施設における「安全」への取り組みを、具体的な事例とともにご紹介します。

手稲浜仁会医療センターの取り組み事例

医療事故、それに関わる訴訟が社会問題となるなか、継続して医療安全体制の強化に努めてきました。現在は「メディカル・リスク・マネジメント(MRM)委員会」をトップ機能に置き、患者さまの安全を守るための「安全管理委員会」と、トラブル解決を図る「リスク管理委員会」が実務機能を担っています。また、新設した医療安全管理室には2名の専任者を配置して、現場での緊急対応やスタッフへのアドバイスなどを行うほか、各委員会の連携を推進し、収集したインシデント・アクシデント報告のデータ一元化を図っています。

現場を担う職員の意識向上にも取り組んでいます。知識・技術・コミュニケーションといった基本事項については、院内講演会を開催。また、各部署のリスクマネージャーは「SHELL」法という要因分析方法を学び、事故事例の検証や対応策協議に役立てています。2008年春からはこうした取り組みを進化させ、ワークショップも開催する予定です。

急性期病院という性格から患者さまの来院数が多く、また救命救急センターが併設されているため、医療現場では迅速な対応が必要とされます。患者さまの取り違えなどを防ぐため、識別用リストバンドを導入し、お名前、患者ID、カルテの照合を徹底するなどのハードの面と、職員の意識や技術向上というソフトの面の両面を充実させていくことで、事故の発生リスクを軽減しています。

インタビュー

手稲浜仁会医療センター
品質管理責任者 医師

酒井 圭輔



「安全・安心な医療体制の確立には、環境づくりが大切だ」と

当医療センターは、ISO9001の認証取得を行ったことで、PDCA(Plan、Do、Check、Action)サイクルが組織内に浸透し、職員の意識が飛躍的に向上しました。組織内のチェック(評価)プロセスが構築され、医療サービスの質向上に取り組む職員の指針が、クリアになったことが大きいようです。

それと同時に、安全面への意識も大きく改善されました。インシデント・アクシデントレポートのシステムを統一し、事例発生からの報告から対応までを迅速にしたことで、例えば、患者さまとのコミュニケーション不足によるトラブルが減少しました。患者さまに適切に情報公開し、信頼を得るということの重要性を、職員が理解した結果だと思っています。

医療現場というのは縦割り組織になりがちですが、私たち医師が自ら率先してクロスファンクショナル(業種横断的)な環境をつくることで、風通しを良くし、これまで以上に安全・安心な医療サービスを提供できる体制を強化したいと考えています。

西円山病院の取り組み事例

療養病床型病院という特性と900床近い病床を持つ西円山病院では、医療事故が注目を集める以前から、医療安全への取り組みを続けてきました。

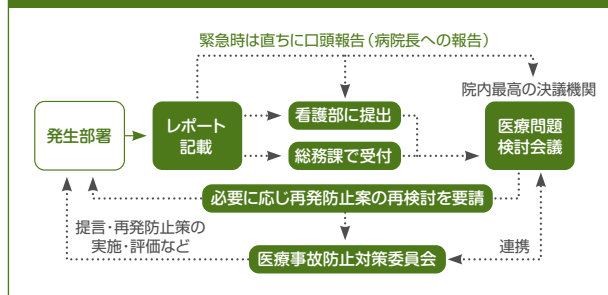
医療安全活動を担っているのは、看護部では「事故防止対策委員会」、各部門の代表者による「医療事故防止対策委員会」、そして、それらを統括しているのが、院長や副院長などのトップマネジメントで構成される「医療問題検討会議」です。院内事故はインシデント・アクシデントレポートとしてデータ入力され、すべて「医療問題検討会議」に報告されます。その上で必要があれば早急に対応策を図ります。組織のトップが事

故事例を把握することで対応が早くなり、病院全体で共有・連携することを可能にしています。

リスクマネージャー有資格者4名が在籍する看護部では、独自のアセスメントシート(是正処置報告書)を作成して、事故の原因究明と対応策協議に役立てています。例えば、インシデント事故に多い転倒や転落については、日中の患者さまの生活習慣や行動パターンを分析して、日常動作に対する介助方法を見直しました。またリハビリ職と連携して、安全な移動方法の解説シートを作成するなど、どの職員でも同じ質の医療サービスが提供できるように工夫しています。

患者さまの生活の質には環境が大きく影響します。安心していただける療養環境をめざし、これからも医療安全活動に取り組んでいきます。

事故報告の流れと組織の役割



患者さま一人ひとりの身体状況に合った安全な移動方法を写真入りで解説したシート。ベッドサイドに貼ってあり、確認しながら介助を行います。



※インシデントとは、患者さまやご利用者さまに傷害を及ぼすことはなかったが、医療にかかわる日常の現場等でヒヤリとしたりハッとした出来事のこと。また、アクシデントとは、医療従事者が予想しなかった悪い結果が起こった事象のこと。

定山溪病院の取り組み事例

定山溪病院は各部門の管理職からなるHRM(Hospital Risk Management)委員会を2000年に立ち上げました。現在は、名称を「患者安全委員会」に改め、医師、看護師、作業療法士、薬剤師、メディカルソーシャルワーカー、事務といった職種が連携して安全な医療サービスの確保に取り組んでいます。

HRM委員会を立ち上げる前は、一つの部署で起きたインシデント事故は、その部署内だけで処理されて終わることが通常でした。そうした事故事例の情報を病院全体で共有するために、事故発生後24時間以内に事故別のレポートを提出→各セクションでの対応協議→2週間以内の是正→委員会での報告という流れを構築し、重大事故の発生を防ぐための仕組み作りが2000年から行われてきました。2005年には事故別のレポートをインシデント・アクシデントレポートの

1枚に集約するシステムに変更し、再発防止については、業務手順書の見直しや教育の徹底などによって、職員全体への浸透を図っています。また、セクションごとに目標を設定。誤薬の防止や接遇向上などに取り組み、定期的に自己評価を行っています。

重視しているのは、「どんなに小さなインシデント事故も見逃さず、すべて吸い上げる」ということ。レポート提出はミスを責めるのではなく、医療サービスの質向上のため、という意識付けを行ったことで、多くの事例が報告されるようになりました。職員意識の向上に役立つとともに、より安全で安心な医療サービスの提供にもつながっています。



認知症など常時見守りが必要な患者さまの身体の自由と安全性を確保するため、ベッドの足元にはセンサーマットなどを敷いて、患者さまの動向の把握に努めています。

クレーム・要望発生数の経年変化

年 度	件 数
2004年度	33件
2005年度	29件
2006年度	25件

介護老人保健施設コミュニティホーム白石の取り組み事例

コミュニティホーム白石では、2004年度からリスク委員会を設立し、利用者さまの事故防止に取り組んできました。しかし当時は、転倒予防マニュアルを作ったもののインシデント事故は増加の一方でした。インシデント事故報告書からは、事故の原因が読み取れず、職員は報告書を軽視しがちという課題があり、そこで2006年度から事故報告書の書式を変更し、事故の根本的な原因と具体的予防策を記載するようにしました。

書式の変更は、利用者さまに対しての観察力をつけ、具体的予防策を考え、先回りしたケアができるようになることが狙いでした。インシデント事故発生時は、朝夕のミーティング時に報告書にある発生状況と予防策について協議後、回覧し情報の共有を徹底しました。事故の原因を深く考えることにより、インシデント事故報告書は軽視できないものという意識が定着し、インシデント事故件数も減少してきました。

2006年度の施設ケア部の目標を「インシデント事故50%減」と掲げ、リスク委員会は、毎月の事故の分析と転倒を繰り返す入所者さまの事例検討・学習会の開催、ケアプラン立案

に力を入れ、インシデント事故50%減を達成しました。職員も目標の達成感や安心・安全なケアの提供の大事さを感じながら、これまで以上に積極的に事故予防や施設環境の改善に取り組んでいます。

この他にもコミュニティホーム白石では、感染委員会や接遇マナーの向上の取り組み、新人教育の強化などにより利用者さまが安心して生活できる施設づくりを推進しています。



インシデント報告書はファイリングして、職員間で閲覧できるようにしています。

年間インシデント事故件数の推移

年 度	転倒・転落事故	骨 折	計
2005年度	306件	15件	321件
2006年度	155件	1件	156件

サービスの質向上をめざして ― 第三者評価の活用

涇仁会グループでは、提供するサービスの質を高めるために、第三者による評価を積極的に活用しています。病院機能評価の認定のほか、ISO（品質・環境）の登録認証、プライバシーマークの付与認定に取り組み、グループ全体でサービスの質の

向上を図ってきました。涇仁会グループが提供するサービスの質を明確にし、どなたにもわかりやすく説明するために、これからも第三者評価を積極的に活用していく方針です。

● ISO9001 (JISQ9001)

品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001に対して、涇仁会グループでは2001年より各施設での審査登録を始め、2005年にはそれらを統一してグループ全体での審査登録を行いました。当グループが提供している保健・医療・福祉の各サービスの質を一定に保ち、さらに継続的な改善を図るためにも、同規格に準拠した品質向上へのシステムを維持し、第三者による裏付けを得ることが義務と考えています。



ISO9001マネジメントシステム登録証

● ISO14001 (JISQ14001)

環境マネジメントシステムであるISO14001は、2004年に涇仁会グループ全体で審査登録を行いました。当グループでは環境問題への取り組みを社会的責任の一つとしてとらえ、同規格に準拠した仕組みに基づき、継続的に検討・改善を行っています。ゴミの分別や感染性廃棄物の適正管理などを推進することによって、当グループの信頼性や安全性の向上を図るとともに、職員の意識改善にも役立っています。



ISO14001マネジメントシステム登録証

● 病院機能評価

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、一定の水準を満たしている病院を認定する制度です。涇仁会グループでは、1998年の定山涇病院、2005年の手稲涇仁会病院に続き、西門山病院が2007年3月に認定を受け、すべての病院が基準を満たしていると認められました。医療に特化した第三者評価を活かし、医療サービスの質の維持や改善に取り組み続けていく考えです。



定山涇病院認定証

● プライバシーマーク (JISQ15001)

プライバシーマーク制度は、事業者が個人情報の取り扱いを適切に行う体制が整備されていることを認定し、その証となるプライバシーマークの使用を許諾する認定制度です。涇仁会グループでは、2006年6月に社会福祉法人南静会が付与認定を受けたことを皮切りに、他法人も審査を受け、2007年7月には株式会社ソーシャルと株式会社ハーティワークスが、同年9月には医療法人涇仁会がそれぞれプライバシーマークを取得。当グループの全4法人が認定を受けました。個人情報保護の徹底は、患者さまや利用者さまとの信頼関係を築くうえで不可欠なことと位置付け、これからも個人情報の保護に取り組んでいきます。



医療法人涇仁会使用許諾マーク



第2回

ステークホルダー・ダイアログ

— 溪仁会グループを取り巻く方々との対話 — 信頼され、愛される病院・施設とは

出席者プロフィール



西円山病院ボランティアグループ「銀の舟」
代表 **大野 良明 氏**

1985年に発足した、病院ボランティアの草分け的存在「銀の舟」の現代表。10年ほど前から趣味活動を中心に、ボランティアを続けられています。また、2007年1月にご自身が手稲溪仁会病院で手術を受けられるなど、溪仁会グループとさまざまな面で深く関わられています。



札幌認知症のひとと家族の会
副会長 **下村 笑子 氏**

社会福祉法人や施設に対するご利用者さまからの苦情を、公平・中立な立場で解決する第三者委員として、社会福祉法人南静会に関わられています。また、「札幌認知症のひとと家族の会」の副会長として、研修会などを通して認知症への理解促進などに取り組まれています。



株式会社らむれす
代表取締役 **木原 くみこ 氏**

1998年にコミュニティFM三角山放送局を開局。当初から、身体に障がいを持つ人がパーソナリティを務める番組を企画するなど、医療や福祉問題に高い関心を持たれています。2004年にはそうした活動が評価され、「北海道福祉のまちづくり賞ソフト部門」の最優秀賞を受賞されました。



株式会社電通北海道 ソリューション統括室
コミュニケーションプランニング部
主管 ディレクター **山本 光子 氏**

行政、企業、組織などにおけるコミュニケーション戦略のプランナーとして活躍。北海道観光審議会委員を務めるなど、多くのプロジェクトに関わられています。これまで培われたノウハウをもとに、溪仁会グループのコミュニケーション分野に関して、助言や提言をいただいています。

医療法人 溪仁会

常務理事・法人本部長 **渋谷 弘幸**

溪仁会グループのコンプライアンス担当理事。本ダイアログでは、CSR活動を推進する立場としてステークホルダーの皆さまのご意見やご要望をうかがい、その一部については席上にてお答えさせていただきました。

ステークホルダーからのご意見・ご要望

今回のステークホルダー・ダイアログにおいて出された主なご意見やご要望を、テーマごとにご紹介いたします。また、一部、当グループからの回答も掲載しておりますので、ご参照ください。

溪仁会グループへの印象

溪仁会グループは、現在50を超える病院・施設・事業所を運営し、約3,200名もの職員が仕事に携わっています。地域に貢献することを目的に、新しい事業やサービスにも取り組んでいます。そうした当グループの活動に対する印象をうかがいました。

●手稲溪仁会病院ができたときは、地域の人たちから大きな期待が寄せられていました。24時間、救急外来を受け入れてくれるという安心感もありました。でも、最近は街の病院から飛躍して大病院になり、高度医療に力を入れているので「敷居が高くなった」、「地域と乖離（かいり）してしまい期待はずれ」という地元の声も出ています。(下村氏)

●地域の医療や福祉において、大切なポジションを担っているグループだと思います。最新の医療サービスなどにも取り組んでいるので、周囲からの関心も高まっています。これから北海道でこういった役割を果たしていくのかたいへん興味があります。(山本氏)

2007年9月22日、溪仁会グループとさまざまな面で関わりを持つ4名の方々をお招きし、第2回目となるステークホルダー・ダイアログを開催いたしました。今回のテーマは「信頼され、愛される病院・施設とは」。医療や福祉の質が問われる現代において、当グループに期待されること、地域において果たすべき役割などについて、ご意見やご要望をうかがいました。

当日は2時間にわたり、活発な意見交換が行われました。前半はそれぞれの方々のお立場から、当グループとの関わりや、活動へのご意見などをお話いただきました。また、後半は、みなさまからのご質問やご要望に対し、当グループの常務理事であり法人本部長としてCSR活動を推進する渋谷弘幸がお答えしていただきました。新しいアイデアやアドバイスなどもいただき、2時間が短く感じられるほど、たいへん充実したステークホルダー・ダイアログとなりました。

今回のステークホルダー・ダイアログを通していただいたご意見やご要望は、溪仁会グループへの貴重な提言として受け止め、今後の活動に反映させていきたいと考えています。

サービスについて

患者さまやご利用者さまが、病院や施設に求められること。それは、一人ひとりのニーズに応える質の高いサービスの提供です。地域のみなさまが願う医療や福祉のサービスについて、当グループの現状と照らし合わせてお話しいただきました。

●それぞれの症状や病状に応じて入院日数が決められていて、ある期間が過ぎると転院を余儀なくされるケースがあります。これは今後も続くのでしょうか。(大野氏)

[回答]:手稲溪仁会病院では「DPC」(診断群別定額払い方式)という入院医療費の制度が導入されたことで、定められた日数を超過すると、一日当たりの医療点数が低くなる仕組みに変わりました。それだけではなく、継続して適切な医療を受けることができるように、患者さまの住居近くのかかりつけ医を紹介するなど、転院をお願いすることもあります。患者さまに無用な不安を与えないためにも、さらに地域の病院や診療所と連携して、他の医療機関でも患者さまの希望に合った治療を続けられるような体制を整えています。(渋谷)

●その人の希望に添ったサービスを提供することが大切だと思います。例えば、手ぶらで入院していいですよ、と言われても、テレビやパジャマなど、利用するごとにお金が必要になります。最初に金額や検査などについてのインフォームドコンセントをきちんと行うべきではないでしょうか。(下村氏)

●患者や家族に対するメンタルケアについて、日本では取り組みが遅れているように感じます。病気を治すだけでなく、心へのケアも大切にしてほしいですね。(木原氏)

●定山溪病院の抑制廃止の取り組みなど、溪仁会グループなら患者や利用者本位のケアを受けられる、という信頼感があります。ご家族からも「溪仁会にして良かった」という声をよく聞きます。また、病院と福祉施設がグループ内にあるので、連携したサービスが受けられる点も安心です。(大野氏)

コミュニケーションについて

コミュニケーションの問題については、多くのご意見が出されました。
少しでも患者さまやご利用者さまに安心していただけるように、
当グループは心のこもった温かなコミュニケーションの実現をめざします。

●近頃は、診察の際にパソコンばかりを見ている先生が増えました。ちゃんと患者の顔を見て、話をしてほしいですね。入力も大切でしょうが、患者の前で操作ばかりしているのはいかがなものでしょうか。(下村氏)

[回答]:電子カルテの導入で、医師は診療内容その場でパソコンに入力するようになりました。カルテが見やすくなった、という一方で、患者さまの顔を見ないという問題も起きています。患者さまと向き合いながら、なおかつ電子カルテのメリットも生かせるように努力します。(渋谷)

●医療は技術だけでなく、「心」の部分も大切だと思います。インターネットも便利ですが、一方で「顔の見える対応」も求められています。高度性と人間性の共存が必要なのではないでしょうか。昔のように聴診器を当てたり、脈をとったり、

というふれ合いでも、患者は安心すると思います。(山本氏)

[回答]:グループ全体で職員が心がけるべき行動基準を定め、「まず患者さまと十分なコミュニケーションをとるように」と教育していますが、満足していただけていない事実があることも確かです。これからも行動基準を徹底していきたいと思います。(渋谷)

●病院や福祉施設は、最もコミュニケーションの力が必要とされるところ。私たちが期待するの、人と人とのふれ合いや優しさです。浜仁会グループのように大きな組織だからこそ、さまざまな情報を集約して、困っている人を導くような新しい職種や人材が必要なのかもしれません。そういったヒューマンな部分の対応にも期待したいですね。(山本氏)



情報開示・広報について

浜仁会グループでは、インターネットや広報誌など、さまざまな形式で情報発信に取り組んでいます。
現代ニーズにマッチした情報開示のあり方について、みなさまのご意見をうかがいました。

●浜仁会グループのホームページには一人ひとりの医師についての紹介がなく、残念に思いました。今は患者が自分で情報を探し、病院や医師を選ぶ時代なので、医師の経歴や顔写真なども掲載してみたらいかがでしょうか。(大野氏 ほか)

[回答]:グループ内では、医師の顔写真をホームページに載せたら、という意見も出ていますが、まだ実現できていません。みなさまに安心していただけるような、情報提供のあり方を考えたいと思います。(渋谷)

●一般の人たちに向けて、生活習慣病予防などの情報を発信してほしいですね。(木原氏)

[回答]:各病院や施設で、市民公開講座などを開催しています。以前には、三角山放送局のスペースをお借りして、市民の方々への説明会を実施したこともありましたが、当グループの広報誌「サラネット」には載せていますが、今後、どのように発信していくか、検討したいと思います。(渋谷)

●医療連携やかかりつけ医について、理解している人が少ないようです。なぜ大きな病院との使い分けが必要なのか、もっとアピールされてはいかがでしょうか。(下村氏)

その他のご意見

●地域の情報交換の場となるような、サロンやカフェがある
といいのでは。(木原氏 ほか)

[回答]：手稲溪仁会病院に、カフェを開設する計画を進めて
います。街にあるようなお洒落な雰囲気のお店にして、さま
ざまな世代の人に来てもらいたいと考えています。(渋谷)

●西円山病院は横に広く、迷う人が多いと聞きます。高齢者
も多いので、何か対応策を考えられてみてはいかがでしょうか。
(大野氏)

[回答]：山の斜面に沿って建物が造られているという構造的
な問題があり、みなさまにはご迷惑をおかけしております。
案内の方法など、工夫が必要だという指摘は内部にもありま
す。これから改善を図っていきたいと思います。(渋谷)

●職員の方がみんな笑顔で仕事に取り組める環境づくりも
必要だと思います。(山本氏)

●最近では、病気になる前に予防をしよう、という取り組みが
進められています。溪仁会の各施設に予防に関する資料やパ
ンフレットを設置して、自由に持っていけるようにしたらい
かがでしょうか。製薬会社などが作っているものでも良いと
思います。(下村氏)

●女性のプライバシーに配慮してほしいですね。溪仁会では
ありませんが、例えば乳ガンの告知などの際、ほかの患者さ
んに聞かれてしまったという話を耳にします。女性への気
づかいをしていただけると、安心して治療を受けられます。
(木原氏)



ステークホルダーとの対話を実施して

医療法人溪仁会 常務理事・法人本部長 渋谷 弘幸

昨年に続いて第2回目となるステークホルダー・ダイア
ログは、当溪仁会グループと関わり深い方、また地域で医療
や福祉に関わる活動をされている方4名を迎えて開催いた
しました。昨年初めて発行した「溪仁会グループCSRレポ
ート2006」への反響などを踏まえ、改善を加える意味でも、よ
り忌憚のないご意見やご要望、苦言などをいただきたいとい
うのが狙いでした。

今回のステークホルダー・ダイアログでは、みなさまから
たいへんありがたいご意見をいただきました。例えばコミュニ
ケーションの問題。当グループは施設数が多く、職員全体
の意思疎通を図ることが困難になっています。みんな同じ思
いで仕事に取り組むのが理想ですが、職員の教育体制は試行
錯誤しているところです。組織としての基本姿勢が示されて
いる本CSRレポートを、職員教育にも役立てたいと考えて

います。

また、地域のみなさまが抱えている当グループへの思いや、
ご要望もたいへん参考になりました。手稲溪仁会病院の高度
医療への取り組みが地域に貢献する一方で、地元のみなさま
には「敷居が高い」と感じられてしまうこと。また、患者さま、
利用者さまにとって本当に必要なサービスを提供すること
の難しさ。みなさまの生の声をお聞きして、改めて気づか
れた点もありました。

こうしたステークホルダーのみなさまとの対話は、自分た
ちの取り組みを見直す良い機会となります。今回ご参加い
ただいた方からも「定期的実施してみてもいい」といったご意見
が出されました。みなさまからのご意見、ご要望をうかがう
機会をこれからも継続的に設け、より信頼され、愛される組
織づくりを推進していきたいと考えています。

環境への取り組み

人に環境に、やさしい経営をめざして

環境報告 人に環境に、やさしい経営をめざして
 環境に配慮した業務の改善と環境負荷低減を二本の柱に、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て、地球環境の保全に努めています。

地球環境のためにできること — 環境方針

浜仁会グループが環境に与える影響をふまえ、当グループが取り組むべき環境保全活動の指針として「浜仁会グループ環境方針」を策定しています。

理念と行動指針を明らかにすることで、グループ全体の環境に対する意識啓発を図り、環境保全活動を推進したいと考えています。

浜仁会グループ環境方針

保健・医療・福祉サービスを提供する複合事業体である浜仁会グループは、環境問題への取組みを企業の社会的責任と認識し、保健・医療・福祉サービスの質の向上を図りながら、より良い地球環境の保全に貢献するよう以下の方針を定めます。

- 1 環境関連の法律、規則、条例、浜仁会グループ外の組織と交わした環境上の約束、及び浜仁会グループが自ら定めた管理基準を遵守します。
- 2 保健・医療・福祉サービスを提供する過程において、環境に影響を与えてしまう業務や使用材料を調査し、環境への悪影響を最小限に抑える、または改善させるための取組みを継続して実行していきます。
 - 浜仁会グループが特に重要と考える項目は以下のとおりです。
 - ① 医療廃棄物の適正管理
 - ② 各種資源やエネルギー使用量の管理
 - ③ 大気や水質を汚染する物質の排出抑制
 - ④ 環境にやさしい製品の購入やリサイクル活動の推進
 - ⑤ ステークホルダーと連携した環境活動の実践
- 3 この環境方針は浜仁会グループ全職員に周知徹底し、全職員で地球環境の保全に取り組んでいきます。
- 4 この環境方針と、方針達成に向けての取組みは、浜仁会グループのご利用者さま、地域の皆さまをはじめとする、内外の関係先に広く公表します。

広がる環境対策活動 — 環境への取り組み

浜仁会グループの各施設では、それぞれ工夫をこらした環境保全活動に取り組んでいます。グループ全体で地球温暖化の抑制に取り組んだ結果、2006

年度のCO₂排出量を前年比で12.29%削減することができました。

主な取り組み事例

雪冷房システム — コミュニティホーム美唄

省エネ対策として、冬期間に積もった雪を倉庫に貯蔵し、夏の間、冷房システムとして活用しています。

感染性廃棄物のリサイクル — 手稲浜仁会病院・西円山病院

感染性廃棄物を資源に、重油または炭へのリサイクルを行っています。

生ゴミの堆肥化 — 定山溪病院



廃棄していた生ゴミを、堆肥にリサイクルして、地元の野菜栽培に役立てています。収穫された野菜は、朝市などで販売され、地域住民の方々に好評を得ています。

植物油のバイオディーゼルリサイクル

— 浜仁会グループ全体

給食厨房などで使用した植物性廃油を、バイオディーゼル燃料にリサイクルしています。

重油の天然ガス転換によるCO₂排出量の抑制

— 手稲浜仁会医療センター、浜仁会円山クリニック

重油よりCO₂排出係数の低い天然ガスへ設備変更することにより、CO₂排出量を削減しています。

節水ゴム（スーパーフローシステム）の導入

— 浜仁会グループ全体

節水対策として、水道の蛇口に節水ゴムを設置して、水道使用量の削減を図っています。

ミスト浴の導入 — 定山溪病院



入浴設備を一部ミスト浴に変更することで、節水を推進しています。

ミックスペーパーのリサイクル

— 西円山病院、定山溪病院

廃棄していた使用済みのコピー用紙や感熱紙、封筒などを古紙資源として活用し、トイレットペーパーなどにリサイクルしています。

事務用品のエコ商品購入を推進 — 医療法人浜仁会本部

事務用品も、環境に配慮したエコ商品を優先して購入しています。

コピー用紙の再生紙使用 — 浜仁会グループ全体

コピー用紙を古紙100%、白色度70%のエコマーク対象製品に切り換え、パルプ資源の枯渇抑制と漂白剤排水による水質汚濁防止に貢献しています。

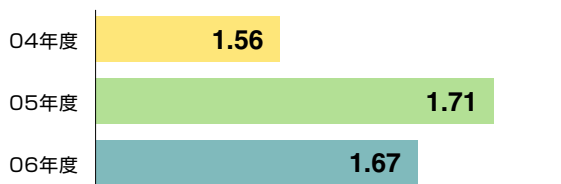
環境負荷を低減するために ― 環境管理データ

溪仁会グループでは、地球環境保護と温暖化防止のための活動に取り組んでいます。その目安となるのが、資源の利用に対してどれくらいの環境負荷があるのかを集積した「環境管理データ」です。主に、廃棄物、化石燃料使用量（ガソリン・重油・ガス等）、電気使用量、水道使用量、コピー用紙購入量などに大別した資源の使用量を、毎月各施設ごとに集計して、活動結果の評価と試作の立案に役立てています。そうした資源の使用量をCO₂排出量に換算すると、2006年度は2005年度対比で、12.29%の削減となりました。

ここでは2004年度から2006年度までの、溪仁会グループ全体の環境データ比較を抜粋してご紹介します。

電気使用量（CO₂換算）

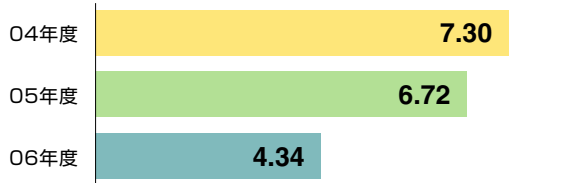
節電意識向上への取り組みが進んだ結果、2005年度と比べてCO₂排出量を2.7%削減することができました。



[単位:100万kgCO₂]

施設設備維持燃料―重油（CO₂換算）

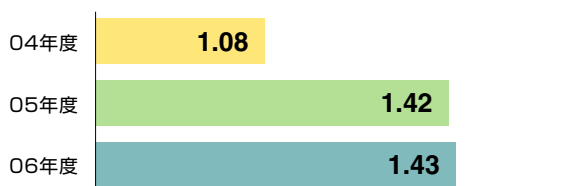
2006年度までに、手稲溪仁会医療センターと溪仁会円山クリニックでは、冷暖房等設備のエネルギー転換を行いました。環境負荷の高い重油から、CO₂排出係数の少ない天然ガスに転換することで、大きなCO₂排出量削減効果を得ています。今後も、各施設のエネルギー転換を検討していきます。



[単位:100万kgCO₂]

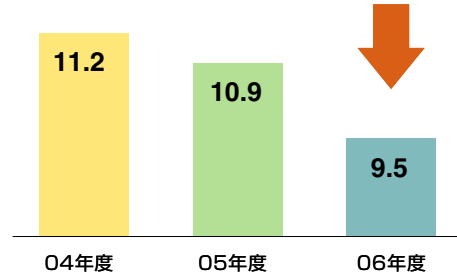
感染性廃棄物

感染性廃棄物の排出量は、ほぼ同水準で移行しています。これは、各施設での適正処理が徹底された結果となっています。



[単位:1000m³]

トータルCO₂排出量年度推移

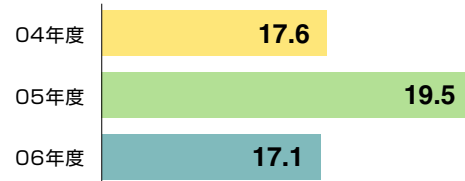


[単位:100万kgCO₂]

コピー用紙使用量（CO₂換算）

コピー複合機が各施設に普及し、スキャナーでの取り込みや両面集約印刷が可能になったことで、使用量が大幅に削減されました。CO₂排出量換算では、2005年度と比べて12.1%減となっています。

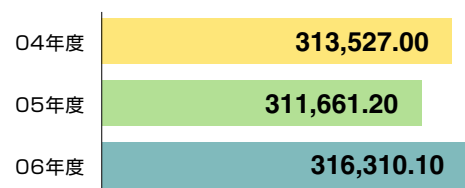
● A4、A3、B5、B4の合計



[単位:1000kgCO₂]

水道水使用量

節水意識の啓発に努めてきましたが、2006年度は使用量が微増しました。2007年度は新たな対策等を講じる考えです。



[単位:m³]

担当者からのメッセージ

法人本部 財務部
購買施設課 主任

黒田 哲展



継続可能な取り組みを
職員それぞれの自覚を高め

当グループでは2004年にISO14001を取得し、CO₂排出量削減や環境保全に向けて積極的に取り組んで参りました。2006年度においては、前年対比でCO₂排出量が大幅に削減されたのは手稲溪仁会医療センターと溪仁会円山クリニックにおいて重油からCO₂排出量の低い天然ガス（都市ガス）に転換したことによるものです。

今後も、CO₂排出量削減に取り組んでいくのはもちろんのこと、職員一人ひとりの環境維持の意識が向上することや、また、業務内での環境リスクを把握し、環境保全への取り組みを現場に周知徹底することが大切であると考えております。

溪仁会グループ施設概要

溪仁会グループでは、保健・医療・福祉全般にわたり、病院・地域のみなさまに貢献するための活動を展開しています。
 みなさまに信頼され、愛される施設づくりを推進し、ニーズにお応えするサービス体制を築くとともに、
 マネジメントの徹底を図り、より安定的にご利用いただける組織運営をこれからも進めていきます。



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547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。2007年春には救命救急センター棟が完成し、より高度で専門的な医療の提供が求められています。また、かねてよりドクターヘリ基地病院として広く道民の期待を担っており、今後も地域のみなさまのニーズに応え、スピーディに適切な診療を受けられる医療の仕組みづくりに取り組んでいます。これからも、手稲溪仁会病院では医療体制の充実を図り、地域の基幹病院としての責務を果たしていきたいと考えています。

DATA

稼働病床数 … 547床

内 救命救急センター	19床
ICU	12床
SCU	6床

診療科目

総合内科・呼吸器科・消化器科・循環器科・血液内科・腎臓内科・精神保健科・リウマチ科・小児科・外科・整形外科・形成外科・脳神経外科・呼吸器外科・心臓血管外科・皮膚科・泌尿器科・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・口腔外科

主な特徴

救命救急センター
 ドクターヘリ事業基地病院
 （国・北海道の補助事業）
 臨床研修指定病院
 ISO9001/14001認証（審査登録）
 日本医療機能評価機構認定病院（一般病院）
 プライバシーマーク認定
 DPC対象病院 など



医療法人溪仁会 西円山病院

1979年に溪仁会グループの最初の病院として開設しました。介護療養病棟と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などを設けています。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います。医療と介護を総合的に提供できる環境を整え、患者さまやご利用者さま、そしてご家族のみなさまに、安心してご利用いただけるサービスを提供しています。

DATA

稼働病床数 … 883床		診療科目	主な特徴
内	介護療養型医療施設	310床	ISO9001/14001認証(審査登録) 日本医療機能評価機構認定病院 プライバシーマーク認定 通所リハビリテーション・ 訪問リハビリテーション併設 など
	療養病棟入院基本料2	356床	
	障害者施設等13対1入院基本料	169床	
	回復期リハビリ病棟	48床	

医療法人溪仁会 定山溪病院

1999年に財団法人日本医療機能評価機構・長期療養種別で第1号の認定を受けました。続いて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。2006年度は新病棟と新厨房が完成し、さらに充実した療養環境が整いました。また、「身体拘束廃止」、「高齢者の終末医療」、「褥瘡(床ずれ)の予防と治療」など、患者さまのQOLを大切にした医療サービスの実現に取り組んでいます。



DATA

稼働病床数 … 378床		診療科目	主な特徴
内	医療療養病棟	282床	ISO9001/14001認証(審査登録) 日本医療機能評価機構認定病院 プライバシーマーク認定 通所リハビリテーション・ 介護予防センター併設 など
	特殊疾患療養病棟2(一般病床)	96床	

医療法人溪仁会 溪仁会円山クリニック

溪仁会円山クリニックでは、病気の早期発見や健康管理、予防事業などに取り組んでいます。人間ドックや企業健診、巡回健診、札幌市民健診などのほか、生活習慣改善教室を開催し、いつまでも健康な暮らしを続けることができるように、みなさまの生活に関するアドバイスやサポートを行っています。

DATA

健診事業（施設健診・巡回健診）

健康診断（人間ドック・健康診断・政府管掌健康保険生活習慣病予防検診・すこやか健診）、オプション検査（CT・胃内視鏡・ピロリ菌・乳がん・腫瘍マーカー・内臓脂肪・脳ドックほか）、保健相談・指導、栄養相談・指導、保険診療（生活習慣病予防外来・再検査） など

主な特徴

ISO9001/14001認証（審査登録）
プライバシーマーク認定 など



社会福祉法人南静会 西円山敬樹園

西円山病院に隣接した、介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）です。病気や体力の低下などで、日常生活に介助が必要となった方々に、介護や看護、機能維持訓練といったサービスを提供しています。

DATA

定員

入所	123名
短期入所生活介護	14名

主な特徴

ISO9001/14001認証（審査登録）
プライバシーマーク認定
ショートステイセンター・通所介護・指定居宅介護支援事業所・ホームヘルパーステーション・介護予防センター併設 など



社会福祉法人南静会 菊水こまちの郷

2007年7月に開設された、新しい地域密着型介護老人福祉施設です。介護が必要になった方が、住み慣れた地域で家庭的な雰囲気のもと暮らすことができるように、個室型のユニットケアとなっています。

DATA

定員

入所	29名
----	-----

主な特徴

プライバシーマーク認定
小規模多機能型居宅介護併設 など



社会福祉法人南静会 コミュニティホーム白石

コミュニティホーム白石は、1989年に開設されました。白石区の中心部にあり、地域と連携したさまざまな介護・福祉サービスを提供しています。また、在宅支援サービスも充実しており、ショートステイセンターや指定居宅介護支援事業所、デイサービスセンターなどを併設。2006年には札幌市白石区第1地域包括支援センターが設置されるなど、白石区における高齢者福祉の拠点として、地域のみなさまの生活をサポートしています。

DATA

定員

施設サービス	100名(短期入所療養介護含む)
通所リハビリテーション	50名

主な特徴

ISO9001/14001認証(審査登録)・プライバシーマーク認定
 通所リハビリテーション・通所介護・ショートステイセンター・グループホーム・札幌市白石区第1地域包括支援センター・介護予防センター・指定居宅介護支援事業所・訪問看護ステーション・ホームヘルプステーション併設 など

社会福祉法人南静会 コミュニティホーム八雲

コミュニティホーム八雲は、高齢の方が、住み慣れた地域で社会生活を楽しみながら、自分らしく生活できるようにお手伝いするための施設です。深仁会グループでは初めての地方における介護老人保健施設として、1998年に開設されました。地域に根ざした介護拠点として、みなさまに信頼されるサービスの提供をめざし、さまざまな支援事業を展開しています。



DATA

定員

施設サービス	90名(短期入所療養介護含む)
通所リハビリテーション	40名

主な特徴

ISO9001/14001認証(審査登録)
 プライバシーマーク認定
 通所リハビリテーション・指定居宅介護支援事業所併設 など

社会福祉法人南静会 コミュニティホーム美唄

コミュニティホーム美唄は、美唄市とその近郊にお住まいの方を対象とした介護老人保健施設として、2000年に開設されました。寝たきりや介護が必要な状態になっても、住み慣れた地域で生活しながら家庭生活への復帰をめざせるように、さまざまな介護・福祉サービスを提供しています。また、開設当初から雪氷冷熱エネルギーを利用した「雪冷房システム」を採用して、地球環境に配慮した施設運営も行っています。



DATA

定員

施設サービス	80名(短期入所療養介護含む)
通所リハビリテーション	40名

主な特徴

ISO9001/14001認証(審査登録)
プライバシーマーク認定
通所リハビリテーション併設 など

社会福祉法人南静会 コミュニティホーム岩内

コミュニティホーム岩内は2007年4月に開設された、新しい介護老人保健施設です。自宅から移り住まれる入居者さま一人ひとりの生活を大切にすることをめざし、全室個室、10床を1ユニットとしたユニットケアを導入。通所リハビリテーションとあわせて、地域のみなさまが安心して暮らしていくための施設づくりをすすめています。また、岩内町とその周辺を中心とした後志地区の介護拠点としての機能も担っています。



DATA

定員

施設サービス	100名(短期入所療養介護含む)
通所リハビリテーション	20名

主な特徴

プライバシーマーク認定
通所リハビリテーション併設 など

溪仁会グループでは、地域にお住まいの方が健康的に安心して暮らすことができるよう、保健と福祉分野が連携した在宅サービスを提供しています。現在は地域に根ざした7つのセンターが、デイサービスやショートステイといったサービスを提供し、ご利用者さまとご家族が少しでも快適な在宅生活を続けられるように支援を行っています。

医療法人溪仁会 手稲溪仁会ハーティケアセンター

DATA

定員

通所介護 60名(一般型)

主な特徴

通所介護でISO9001/14001
認証(審査登録)
プライバシーマーク認定
指定居宅介護支援事業所、
介護予防センター併設 など



医療法人溪仁会 豊平溪仁会ハーティケアセンター

DATA

定員

通所介護 70名(一般型)

主な特徴

ISO9001/14001認証
(審査登録)
プライバシーマーク認定



医療法人溪仁会 新琴似溪仁会ハーティケアセンター

DATA

定員

通所介護 60名(一般型)

主な特徴

ISO9001/14001認証
(審査登録)
プライバシーマーク認定
通所介護併設 など



医療法人溪仁会 おおしまハーティケアセンター

DATA

定員

通所介護 35名(一般型)

主な特徴

ISO9001認証(審査登録)
プライバシーマーク認定
指定居宅介護支援事業所・在宅介護支援センター・ホームヘルプステーション・訪問看護ステーション・ショートステイセンター併設 など



社会福祉法人南静会 青葉ハーティケアセンター

DATA

定員

通所介護 一般型 45名
認知症型 12名

主な特徴

ISO9001/14001認証
(審査登録)
プライバシーマーク認定
指定居宅介護支援事業所・ヘルプステーション併設 など



医療法人溪仁会 円山溪仁会ハーティケアセンター

DATA

定員

通所介護 65名(一般型)

主な特徴

ISO9001/14001認証
(審査登録)
プライバシーマーク認定



社会福祉法人南静会 美唄市東地区生活支援センターすまいる

DATA

定員

通所介護 30名(一般型)

主な特徴

ISO9001/14001認証
(審査登録)
プライバシーマーク認定
通所介護・指定居宅介護支援事業所・ホームヘルプステーション併設 など



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5F
 ☎011-640-6767

保 健

健康のチェックと病気の早期発見、健康管理、予防に関するサービスを提供しています。

総合健診施設 溪仁会円山クリニック

〒064-0820 札幌市中央区大通西26丁目3-16 ☎011-611-7766

保健事業部

〒064-0821 札幌市中央区北1条西26丁目3-11 ☎011-641-1600

治 療 と ケ ア

最新の医療技術と機器を備え総合医療を提供しています。救急指定医療機関として、365日・24時間体制であらゆる疾患・外傷の患者さまを受け入れています。

総合医療 手稲溪仁会病院

〒006-8555 札幌市手稲区前田1条12丁目1-40 ☎011-681-8111

手稲溪仁会クリニック

〒006-0811 札幌市手稲区前田1条12丁目2-15 ☎011-685-3888

療 養 と ケ ア

長期療養が必要な方に、看護・介護・リハビリテーションを中心とした医療サービスを提供しています。

療養病床 西円山病院

〒064-8557 札幌市中央区円山西町4丁目7-25 ☎011-642-4121

療養病床 定山溪病院

〒061-2303 札幌市南区定山溪温泉西3丁目71 ☎011-598-3323

介 護

介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

日常生活に介助が必要な方に、精神的な安定を持てるような介護、看護、機能訓練のサービスを提供する施設です。

西円山敬樹園

〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-20
 ☎011-631-1021

- ショートステイセンター
- 指定居宅介護支援事業所
- 通所介護（デイサービス）
- ホームヘルパーステーション

菊水こまちの郷

〒003-0814 札幌市白石区菊水上町4条3丁目94-64
 ☎011-811-8110

- 小規模多機能型居宅介護

社会復帰・生活支援

介護老人保健施設

病状の安定期にあり、入院治療をする必要のない方に、できる限り住み慣れた家庭や地域で、生活を営むことができるよう、保健・医療・福祉の幅広いサービスを提供する、介護保険適用の施設です。

コミュニティホーム白石

〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南20-1 ☎011-864-5321

- 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）

コミュニティホーム八雲

〒049-3117 北海道八雲町栄町13-1 ☎0137-65-2000

- 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

コミュニティホーム美唄

〒072-0016 美唄市東5条南7丁目5-1 ☎0126-66-2001

- 通所リハビリテーション（デイケア）

コミュニティホーム岩内

〒045-0024 岩内郡岩内町字野東69-26 ☎0135-62-3800

- 通所リハビリテーション（デイケア）

軽費老人ホーム（ケアハウス）

食事の提供、入浴の準備、緊急時の対応、健康管理及び相談助言を基本サービスとして自立維持できる施設です。

カームヒル西円山

〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-21 ☎011-640-5500

認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

認知症の方が、小規模な生活の場において食事の支度・掃除・洗濯などを共同で行い、家庭的な雰囲気の中で穏やかな生活を過ごせるよう支えます。

グループホーム 白石の郷

〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南1-16 ☎011-864-5861

グループホーム めく杜館

〒064-0914 札幌市中央区南14条西1丁目2-22 ☎011-520-8000

グループホーム 西円山の丘

〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-21 ☎011-640-2200

生 活

高齢者向け共同住宅

介護支援の機能を備え、定期的な健康管理や緊急時の対応など、毎日の安心を24時間体制で支えている住宅です。

アシステッドリビング めく杜館

〒064-0914 札幌市中央区南14条西1丁目2-22 ☎011-520-8000

- デイサービスセンター めく杜館 ☎011-520-4155

介護予防・在宅支援

地域包括支援センター

高齢者の誰もが、住み慣れた地域でその人らしい尊厳ある生活を継続できるよう支援することを目的としています。

札幌市白石区 第1地域包括支援センター

〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南20-1 ☎011-864-4614

介護予防センター

高齢になっても、住み慣れた地域で、その人らしい自立した生活が継続できるように介護予防事業を行っています。

札幌市中央区 介護予防センター円山

〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-20 ☎011-633-6056

札幌市中央区 介護予防センター曙・幌西

〒064-0944 札幌市中央区円山西町4丁目3-20 ☎011-633-6055

札幌市南区 介護予防センター定山溪

〒061-2303 札幌市南区定山溪温泉西3丁目71 ☎011-598-3311

札幌市白石区 介護予防センター白石中央

〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南20-1 ☎011-864-5535

札幌市手稲区 介護予防センターまえだ

〒006-8555 札幌市手稲区前田1条12丁目2-8 ☎011-685-3141

在宅介護支援センター

家庭で介護を必要とされるお年寄りやそのご家族の方に対し、在宅介護に関する総合的な相談に応じます。

宮城県気仙沼市 在宅介護支援センターおおしま

〒988-0604 宮城県気仙沼市廻館55-2 ☎0226-26-2272

ハーティケアセンター

地域にお住まいの方が健やかに安心して生活できるよう、保健・福祉の分野で継続した住宅サービスを提供する施設です。

◆通所介護（デイサービス）

要支援1・2、要介護1～5と認定された40才以上の方を対象に、入浴・食事の提供・健康状態の確認等、機能訓練・レクリエーションなどのサービスを提供します。

◆指定居宅介護支援事業所

介護支援専門員（ケアマネジャー）が、介護が必要になった方に、介護保険サービス利用の申請手続きや、居宅サービス計画（ケアプラン）の作成などをはじめとした介護保険に関する様々な相談に応じています。

手稲溪仁会ハーティケアセンター

〒006-8555 札幌市手稲区前田1条12丁目2-8 ☎011-685-3141

●通所介護（デイサービス）…………… ☎011-685-2568

●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

青葉ハーティケアセンター

〒004-0021 札幌市厚別区青葉町4丁目10-27 ☎011-893-5000

●通所介護（デイサービス）

●指定居宅介護支援事業所…………… ☎011-893-8761

●ヘルパーステーションあおば…………… ☎011-893-5600

豊平ハーティケアセンター

〒062-0009 札幌市豊平区美園9条5丁目4-21 ☎011-831-5000

●通所介護（デイサービス）

新琴似ハーティケアセンター

〒001-0912 札幌市北区新琴似12条7丁目1-45 ☎011-763-5500

●通所介護（デイサービス）

円山ハーティケアセンター

〒064-0820 札幌市中央区大通西26丁目3-16 ☎011-632-5500

●通所介護（デイサービス）

美唄市 東地区生活支援センターすまいる

〒072-0015 美唄市東4条南5丁目1-4 ☎0126-66-2525

●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

おおしまハーティケアセンター

〒988-0604 宮城県気仙沼市廻館55-2 ☎0226-26-2272

●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

訪問看護

訪問看護ステーション

病気や障がいがあっても、住み慣れたご家庭で安心して生活が送れるよう、看護師がご自宅に伺い、主治医の指示に基づき、医療処置・医療機器を必要とされる方の看護を行っています。

訪問看護ステーション円山

〒064-0821 札幌市中央区北1条西26丁目3-11 ☎011-644-1030

訪問看護ステーションさくら

〒064-0821 札幌市中央区北1条西26丁目3-11 ☎011-641-5701

訪問看護ステーション本郷

〒003-0024 札幌市白石区本郷通3丁目南20-1 ☎011-864-2006

はまなす訪問看護ステーション

〒006-8555 札幌市手稲区前田1条12丁目2-8 ☎011-684-0118

溪仁会琴似訪問看護ステーション

〒063-0841 札幌市西区八軒1条西1丁目2-10 ☎011-632-0313

訪問看護ステーションあおば

〒004-0021 札幌市厚別区青葉町4丁目10-27 ☎011-893-5500

訪問看護ステーションおおしま

〒988-0604 宮城県気仙沼市廻館55-2 ☎0226-26-2272

在宅生活支援

ホームヘルプサービス

ご家庭で介護を必要とされる方が、快適な生活を過ごせるようご家庭に訪問し、日常生活をサポートします。

株式会社 ソーシャル

〒063-0001 札幌市西区山の手1条12丁目6-1 ☎011-612-1000

●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

ケアセンターこころ

〒063-0841 札幌市西区八軒1条西1丁目2-10 ☎011-632-0605

福祉用具・施設備品

福祉用具のレンタル・販売、施設用備品・ユニフォーム、リハビリ・健康関連機器、車いすのオーダーメイド製作・出張修理、日常生活用具・住宅改修事業、別途関連品の取り扱いなどを行っています。

株式会社 ハーティワークス

〒003-0030 札幌市白石区流通センター7丁目1-40 ☎011-895-8010

第三者意見



国立大学法人 小樽商科大学商学部教授

伊藤 一

昨年、医療機関初のCSRレポートを発行し、二年目を迎えた「済仁会グループCSRレポート2007」の焦点は、秋野理事長が冒頭のトップ座談会にて示した“医療経営とはCSR経営である”に集約されている。“医療、保健、福祉の事業はそもそもが社会貢献の事業であり、公益的な事業を行うことで社会貢献した結果、得られた利益を原資として、さらに公益性のある取り組みを行って社会貢献し、地域に持続的にサービスと安心を提供していく”。ここで医療事業、経営自体の使命(ミッション)を提示し、CSR経営の事業サイクルを提示した。CSR経営は非営利を目的とする事業体である医療事業が目指すべき経営形態で、さらにその具体策として自らの“医療人のもつ職業的使命感、倫理観”を称え、日々の誠実な業務推進こそがCSR経営を実現する方策であると述べている。

医療界にて常に高い評価を得、地域医療への貢献を実現している医療法人であるだけに意味深い記述である。

本来CSRレポートの使命は、企業の社会的責任に対しての取り組みを、利害関係者(ステークホルダー)に対して分かりやすく説明することにある。本レポートでは「マネジメント体制」、「社会性報告」、「環境報告」ともビジュアル的に工夫を凝らし、昨年に増してより説明力を高めている。

本レポートの内容で特に評価すべき点は、第一に医療法人がCSRレポートを発行するのは、貴グループの取り組みが国内初であり、その先見性を高く評価したい。次に、ステークホルダーダイアログにおいて、利害関係者の辛口の質問に、法人側の責任者が率直に答える姿は、真摯な経営姿勢を映し出している。また客観的数値を挙げ、環境への配慮も示されている。さらに、充実した従業員研修制度を実施している。特に雇用の流動性の高い医療業界では業務のマニュアル化を促進させ、早期に技能を育成することが求められる。グループ内で各種のマニュアルが研修を支援している姿が明確になった。さらに医師の初期研修制度では海外の大学の医療研修システムを採用し、世界水準の医師の育成を目指す研修支援体制が共感を呼ぶ記述となっている。最後に、外部認定資格の取得を提示し、さらに、医療安全の面では、各施設が内部の問題解決の手順を詳解し、その効果を明記し、患者、その家族への安心感を獲得している。

次に、今後に期待したい点として、第一に財務状況の明記が必要である。財務状況の安定性は医療の継続的提供を担保するうえで重要である。そこで、利害関係者に対して分かりやすく財務状況を提示する必要がある。先進的医療経営と経営開示方法を採用する貴グループが“規範となる財務状況の開示方法”を選択する英断を期待したい。

次に医療の質・医療安全に関して、患者、その家族は、情報化社会の中で高度な医療関連情報を入手できる状況である。レポートの内容が多少専門的で高度になっても、治療実績・医療技術、医療スタッフ数等のデータを提示すべきであろう。さらに、インシデントレポートの件数と内容が示されている施設もあるが、特に最先端の医療を提供している急性期医療機関において詳しいデータが無いのは残念である。

最後に、今年の“医療CSR経営宣言”の後、執行役員・経営管理者はこの戦略(CSR経営)を分かりやすく医療スタッフに説明することが求められる。現在、施設毎に取り組んでいるBSC(バランスト・スコアカード)活動は、この“戦略”を常に意識しながら業務を遂行させる有益な方策である。次年度以降、本レポートの誌上にて、CSR経営が如何に浸透したか、その成果の開示を期待したい。

最後に、貴グループが独立した大学の研究者に対して第三者意見を求めたことに対して改めて敬意を表したい。

従前、グループ内や関係先を中心に発行しておりました「医療法人溪仁会グループ年次報告書」を、昨年より『CSRレポート』として改め、私たちの活動をより理解していただける内容、構成を心がけるとともに、多くのステークホルダーにお読みいただけるようリニューアルをいたしました。

2回目の発行となる今号の編集に際し、前回の初挑戦の至らなかった点、欠けていた情報は何かあったかを踏まえ、関係部門や現場の職員と検討、外部の有識者からさまざまなご意見をいただきました。

今号では“わかりやすく、親近感のあるレポート”を編集の主眼に置き、私たちの考え、1年間の活動や取り組み、みなさまとのコミュニケーションについて、トップマネジメントや

関わった職員の“生の声”を中心に紹介しています。とくに私たちの提供するサービスに関して“安全・安心”は最も重要な要素であると考え、「安全・安心なケアの実現をめざして」の項を前回より拡充し、病院・施設での具体的な取り組みや関わる職員の考えをまとめています。

私たちの活動の説明責任を果たすレポートとしては、まだまだ至らぬ点が多いものではありますが、みなさまとより近く、信頼される存在になることに向けて、みなさまの忌憚のないご意見・ご感想をお聞かせ願えれば幸いと存じます。

最後に、編集・発行にあたりご尽力をいただいた多くの関係者の方々に心より感謝を申し上げます。

「CSRレポート2007」編集委員会 事務局

＜編集事務局＞ 医療法人溪仁会 法人本部 経営企画室

＜発行年月＞ 2007年11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することでもあります。
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.keiinkai.com)

<http://www.keiinkai.com>

ご意見・ご感想をお寄せください。

Q 1 本報告書をどのような立場でお読みになりましたか？

- ☐ 医療機関 ☐ 企業・団体のCSR担当者 ☐ NGO・NPO ☐ 研究・教育関係者
☐ 政府・行政関係者 ☐ 報道関係者 ☐ 会社員 ☐ 学生
☐ 患者さま ☐ ご利用者さま ☐ ご家族さま ☐ その他 ()

Q 2 本報告書全体の印象をお聞かせください。

- ☐ とても読みやすい ☐ 読みやすい ☐ どちらとも言えない ☐ 読みにくい ☐ とても読みにくい

Q 3 本報告書を通じて、溪仁会グループのCSRへの取り組みについて理解できましたか？

- ☐ よく理解できた ☐ 理解できた ☐ 普通 ☐ 理解しにくい ☐ まったく理解できない

Q 4 本報告書の中で、関心があった項目はどれですか？（複数回答可）

☐ トップ座談会

特集

- ☐ 1 手稲溪仁会病院救命救急センター棟 ☐ 2 西円山病院グループリハビリテーション
☐ 3 定山溪病院新棟・新厨房 ☐ 4 医療法人溪仁会保健事業部
☐ 5 地域密着型介護老人福祉施設菊水こまちの郷 ☐ 6 溪仁会グループ職員研修

☐ マネジメント体制

社会性報告

- ☐ 患者さま、ご利用者さま、ご家族とともに。 ☐ 職員とのかかわり ☐ 地域社会との絆
☐ 品質・安全向上への取り組み

- ☐ 第2回ステークホルダー・ダイアログ ☐ 環境報告 ☐ 経済性報告 ☐ 第三者意見
☐ 編集後記 ☐ 年次報告書（添付CD-R）

Q 5 次回発行の際、改善・追加したほうが良い点があればお聞かせください。

Q 6 溪仁会グループのCSRへの取り組みについての評価をお聞かせください。

- ☐ 非常に評価できる ☐ 評価できる ☐ 普通 ☐ 評価できない ☐ まったく評価できない

Q 7 溪仁会グループに期待すること、またはご意見、ご感想などがありましたらお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。差し支えの無い範囲でご記入ください。

性別: ☐ 男性 ☐ 女性 年齢: ☐ 10代以下 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代以上

ご回答いただいた内容は、本報告書改善のための情報として利用し、目的以外の用途には使用いたしません。また、本調査で知り得たご回答内容を含む情報は当グループ内で厳重に管理いたします。

医療法人溪仁会 法人本部 経営企画室宛

FAX 011-641-6874 / E-MAIL editor0110@keijinkai.or.jp

〒064-0823 札幌市中央区北3条西28丁目2番1号 サンビル6F