

恵 Keiju 寿

Keiju Medical Center
public relations magazine

vol.91

2016.7

先端医療から福祉まで「生きる」を応援します



特集1

第1回 日本サービス大賞
総務大臣賞受賞

特集2

トップランナーに聞く

越後 純子 × 山本 健

「“恵寿式”地域包括ヘルスケアサービス」が
第1回(2015年度)日本サービス大賞 総務大臣賞受賞



日本
サービス
大賞

NIHON
SERVICE
AWARD

第1回 日本サービス大賞

総務大臣賞

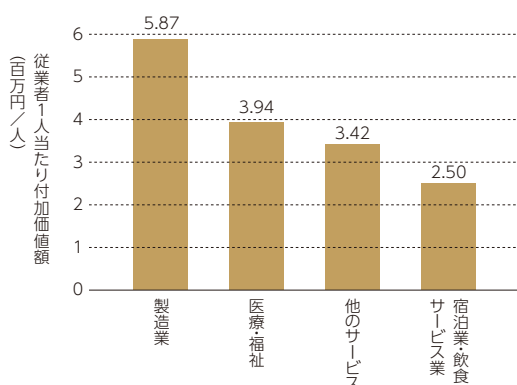
2016年6月13日

日本サービス大賞とは

「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を評価し表彰する日本で初めての表彰制度です。

日本のGDPと雇用の7割はサービス産業が占めています。
そのサービスを共通の尺度で評価し、「見える化」すること。
また、素晴らしいサービスが対価を得られる社会にしていくことで
サービス業の生産性向上を目指しています。

サービス産業の労働生産性



出典：総務省「平成24年経済センサス活動調査」、総務省「平成22年国民経済計算」
サービス産業は製造業に比べ生産性が低いとされています。

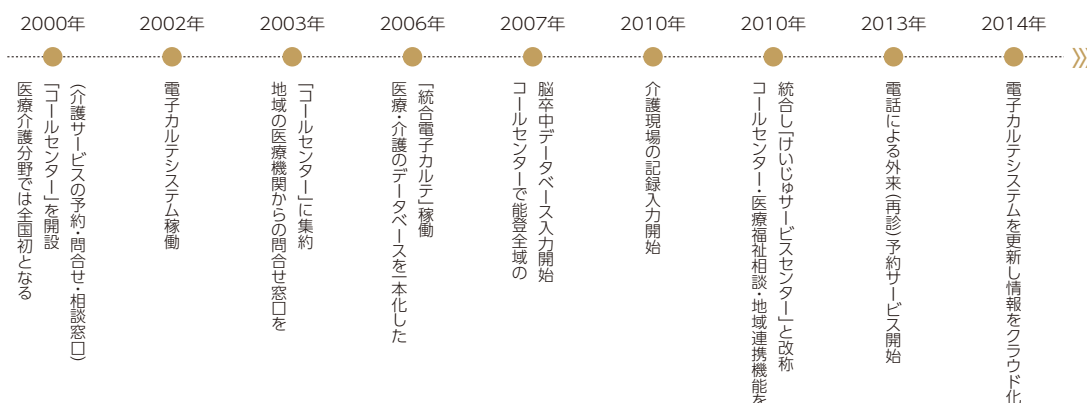


「優れたサービス」とは、受け手の期待を大きく超え、「きらり」と光る改善していくしくみを持っています。

受賞理由

境目のない包括的なヘルスケア(医療・介護・福祉・保健)をワンストップで提供する革新的なモデルを、統合電子カルテにより実現した、医療分野におけるICT利活用の先進的サービス。介護現場で負担となる記録入力の代行といった工夫や、病院と介護施設の患者情報をクラウド上で一元管理し効果的に利用することで利便性を常に追求している。地域が取り組むヘルスケアサービスの優れたモデルであると高く評価されました。

“恵寿式” 地域包括ヘルスケアサービス・主なサービス年表



Keiju Integrated Healthcare Service

“恵寿式”地域包括ヘルスケアサービス



サービスの入口は1つ、受けられるサービスは無量大

私たちは、「最高のサービスを最善の方法でお客様（患者さん・利用者さん・地域の医療機関・職員）に提供し続けること」を常に目指しています。先端医療から福祉まで様々なサービスをワンストップで提供し、改善を続けるための特徴は次の3つです。



Service

ワンコール(電話一本ですべてをつなぐ)

「恵寿グループ」すべてのサービス(問合せ・予約)の入口を「けいじゅサービスセンター」で受け付けています。

Human Interface

ワンストップ(ヒューマンインタフェース)

少しでも早く安心していただくため、自動音声やWeb受付ではなく、スタッフが窓口となりすべてのサービスをつないでいます。

System

ワンファクト(医療介護統合電子カルテ)

お客様の情報は一元管理し、グループ全体で共有し、共通化・標準化を図っています。これにより複雑な制度を意識することなく、境目のないサービスをお届けすることが可能となっています。

ICTの利活用が評価され、総務大臣賞を受賞しました。



第1回 日本サービス大賞 主な受賞一覧

内閣総理大臣賞	クルーズトレイン「ななつ星in九州」	九州旅客鉄道株式会社（福岡県）
総務大臣賞	“恵寿式”地域包括ヘルスケアサービス	社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院（石川県）
厚生労働大臣賞	「ポピンズナニーサービス」	株式会社ポピンズ（東京都）
農林水産大臣賞	社会貢献型移動スーパー「とくし丸」	株式会社とくし丸（徳島県）
経済産業大臣賞	子どもたちに食文化を伝える「考食師」による給食サービス	株式会社ミールケア（長野県）
国土交通大臣賞	「国際クール宅急便」	ヤマト運輸株式会社（東京都）

日本サービス大賞総務大臣賞を受賞して

理事長 神野 正博

日本のGDPの中でサービス業が占める割合は、すでに70%だそうです。アベノミクスで産業振興を掲げるならば、このサービス業の生産性向上を図ることはわが国にとって至極当然の戦略ということになります。

このような中、産学官からなるサービス産業生産性協議会（SPRING）なる組織が、2007年の第1次安倍内閣の時代に総理の肝いりで設立され、様々な調査、研究、セミナーなどを行ってきました。

そして、2015年、このサービス産業生産性協議会において、これまた今次の安倍内閣の時代に総理の肝いりで日本サービス大賞が制定され、全サービス業を対象とした「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を顕彰することとなったのです。

日本のどこよりも先駆けて創り上げてきた医療介護福祉を統合したコンピュータシステムとそれを補完するけいじゅサービスセンターによって、患者さんや利用者の方は、様々な保険や制度、施設、場所の垣根を意識することなくサービスを受けることができます。また、私どもの職員もサービス提供にあたって、様々な情報入力の手間が省け、より患者さんや利用者の方への直接的なサービス提供に専念することができます。

こういった取り組みができたのも、顔の見える関係が作りやすい能登の地だからこそかもしれません。その能登の地に感謝しながら、まさに私たちの仕組みの核心であるICTを所管する総務大臣賞を受賞したことは、大変名誉なことと思っております。





越後 純子

Echigo Junko

ドクターインタビュー Vol.3

【ご略歴】

平成 5年3月 筑波大学医学専門学群卒業
平成11年3月 筑波大学大学院医学研究科(形態系)卒業(医学博士)
平成19年3月 桐蔭横浜大学法科大学院卒業(法務博士)
平成22年1月 弁護士登録、金沢大学附属病院 特任准教授
平成27年7月 国家公務員共済組合連合会 虎の門病院 医療安全部
資 格 放射線科専門医(診断) 弁護士登録(第2東京弁護士会)

特集

トップランナーに聞く

全国で活躍されている先生にインタビューするこのコーナーでは、今回、虎の門病院・医療安全部の越後純子先生にご登場いただきます。

越後先生は医師免許取得後、2008年に司法試験に合格し、医師と弁護士のダブル・ライセンスをお持ちです。金沢大学附属病院では国立大学病院初の院内弁護士として活躍されていました。現在のお仕事、弁護士を目指されたきっかけについて、山本健病院長がインタビューしました。

山本 ● 現在、虎の門病院の医療安全部にご所属ですが、毎日携わっておられるお仕事について教えてください。

越後 ● まず、前日の院内の出来事を毎朝チェックしています。その中で問題があるものは現場に出向いてインタビューしたり、病院で抱えている訴訟に関しても代理人として、裁判所に出向いています。あとは、その中間のものとして色々火種になりそうなもの、それ以外に病院のガバナンスに関するもの、労務関係の相談、身近に来たクレームの相談などにも対応しています。病院には色々な委員会がありますから、それに顔を出して、その中で必要があれば問題点を吸い上げていって、ちゃんと解決に結び付けていくようなことをしています。最初は知らない人ばかりなので、仕事を始める切り口としてはそういう感じでした。

山本 ● 現在、医師としてのお仕事は、されていますか？

越後 ● 今はしてないです。

山本 ● 100% 弁護士さんとしてのお仕事ということですね。

越後 ● どこか1つの診療科に属してしまうと、中立性の問題もありますのでね。

山本 ● どのようなきっかけで弁護士を志されたのですか？

越後 ● 大学院を卒業してすぐ働いた病院で、医療安全や法律に関する講演を聴く機会がありました。講演の中で「法律の世界では法律の世界のルールがある」ということをお聴きし、ちゃんと勉強してみたら、医療の現場で漠然と感じる「法律は怖い」という印象ではなくて、面白いんじゃないかと興味を持ちました。ちょうどその時、司法試験の制度が変わり、法科大学院ができる時期だったので、入学試験を受けてみたら受かったんです。夜に通える学校だったので、昼間はパートで医師をしながら行けるから、通ってみようという軽い気持ちで始めました。

山本 ● 昼間は普通の臨床医として、お仕事されていたんですね。二つの世界を掛け持ちされて、いかがでしたか？

越後 ● その頃は本当に時間の余裕がなくて、体力的にも

ドクターインタビュー
Vol.3

越後 純子
×
山本 健

恵寿総合病院 病院長
(インタビュアー)

精神的にも大変でした。だけど、勉強の中身としては面白かったの、辛くはなかったです。司法修習生の担当をしている先生が「法律は大人の学問。形式ばっているようだけど、その中で柔軟な解決のためにすわりのよい結論を導く」という意味で、ある程度社会的にこなれた状態で面白みがある」と話してくださいました。だから、もし若い頃に勉強したら面白く感じなかったと思うのですが、幸い私は医者として社会経験を積んだ後に勉強しましたので、ある程度大人になり世の中がわかってくると、法律は意外とうまくできているというのが感じられて結構面白かったですね。また私が伸び悩んでいるときに、大学院にいらした高等裁判所の長官もされたような高名な先生から「法律の事例も、臨床医学の症例と同じ。たとえば医師が診断する時に、診断の基準に当てはめて考えを進めていき、それが経験則でどんどんたまっていく。法律も同じようなプロセスで考えればいい」と言われた時からすごく楽になってきました。

山本 ● 法学系の先生が仰る「法律は大人の学問だ」というご意見なんです、特に医療系の裁判だと、裁判長が医師の常識とすごく違う、カチカチな判決を出すことがありますよね。先生のお立場から見られて、臨床医学と法学、どちらが大人の学問だと思われますか？

越後 ● 臨床医学はプロスペクティブ(前方視的)ですよね？ だけど、法律はすべてレトロスペクティブ(後方視的)です。だからその違いはしょうがないですよ。医療訴訟の半分以上は和解で解決しているわけですが、判決になって残っているものは和解できなかったものです。そうなったときには、ある程度形式的な判断にならざるを得ません。

山本 ● 法律に基づいた判断ということですね。

越後 ● そうです。判決は、極論なんですよ。それを物差しの中の真ん中に常に持ってきなさいということを裁判所が求めているわけではないと理解しないとイケません。最終的にこじれて、出るところに出たらこうなりますよっていうものです。

山本 ● そういう見方もありますね。

越後 ● 医療側から見て理解しにくい判例はそういう場合が多いです。きわめて悲惨な状況にある患者や遺族を何とか救済しないとイケないと考えたときに、やはり手ぶらじゃ返せないというケースもあるんだと思います。だから裁判官の気持ちとして結論は決まっています、そこに無理やり理由をつけなきゃイケないときもあるそうです。医療機関としては、とんだとぼっちの場合もあるのですが、どちらがより可哀想かというあくまで相対的な、個別事例の判断なのではないかと思います。

恵寿の「会員制」送迎サービス



そっと見守り すっとお迎え 楽のり君

会員
募集中!

対象となる地域は？ ご自宅が袖ヶ江・御祓・西湊・東湊・矢田郷地区の方です。

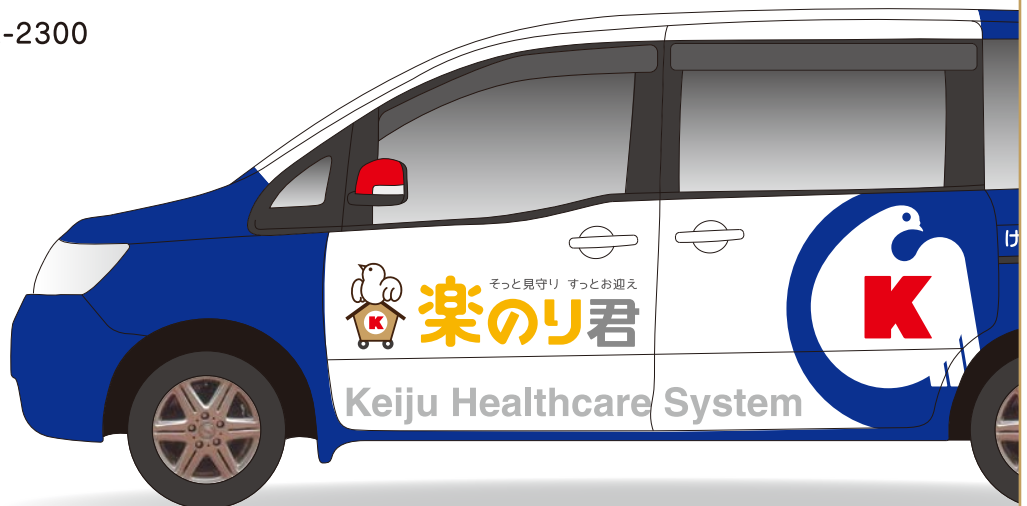
ご利用方法は？ 楽のり君受付デスクにて会員登録が必要です。

1週間前から当日の1時間前までにけいじゅサービスセンターにご予約ください。

運行時間は9:00～16:00です。

けいじゅサービスセンター

TEL:0767-52-2300



社会医療法人財団 董仙会
(けいじゅヘルスケアシステム)

恵寿総合病院