

ニューズレター

Rejoice

No.2

〈タイトルに込めた思い〉

ノーベル文学賞作家の大江健三郎さんが書いた『燃えあがる緑の木』という小説の最後の締めくくりに、この【Rejoice】という言葉が使われております。本稿のタイトル【Rejoice】には委託先の病院の皆様、弊社のスタッフが快適な環境を共に作り上げる中で、楽観的ではなく、共に喜びたいという思いが込められております。

[特集] 病院清掃における品質向上の取り組み

今回は、2015年に医学教育とヒトに関する研究のプログラムを兼ね備えた大学病院の本院として、日本で初めてJCI*による認証を取得された、順天堂大学医学部附属順天堂医院（文京区）における品質向上にむけての取り組みについて、感染対策室看護師長で感染管理認定看護師の田中恵美さんにお話を伺いました。

※JCI：米国の医療分野における「医療の質と患者の安全に関する継続的な改善」に関する第三者評価認証機関であるThe Joint Commissionの国際部門として、1994年に設立された非営利組織Joint Commission Internationalの略称。

学校法人順天堂

順天堂大学医学部附属順天堂医院



〒113-8431
東京都文京区本郷 3-1-3
TEL.03-3813-3111 (代)
<http://www.juntendo.ac.jp/hospital/>

国際基準に基づく医療の質と患者安全を担保した医療施設

— 国際基準について少し詳しく教えてください



順天堂医院
感染対策室看護師長/
感染管理認定看護師
田中恵美さん

はい、当院は国際基準の医療の質および患者安全を担保した医療施設として、JCI国際病院認証を取得しました。患者さんへの心の通った接遇による医療サービスを何よりも大切に、安全で根拠に基づく良質かつ高度な医療の提供をすることを基本としています。

大学病院に対するJCI認定基準(Ver.5)は、16章1,218項目と多岐にわたります。それぞれの評価項目について審査され、認定基準を満たすことにより、国際基準の医療の質、患者安全を担保した医療施設であると認定されます。

認定施設は認定後も継続的な改善が求められ、認定期間の3年ごとに再審査を受け、認定されることで認証が更新されます。今年まさに更新のためのモックサーベイ(模擬審査)が行われ、ICTとして準備状況の改善に取り組んでいます。清掃も多岐にわたる中の重要な項目の一つです。



JCIの認定証

評価委員会資料(抜粋)

項目	内容
ゴミ集積所の管理	JCIの基準を満たす回収方法を実施 ①医療廃棄物専用カートでミップルを回収した ②人員を増やし回収頻度を増やした ③回収メンバーのミーティングを実施 ドアノブ、手すり、エレベーターなどに手袋で触れないことやミップル設置がないように 専用のエレベーター以外は絶対に乗らないように指導した ④回収マニュアルが守られているかチェックした 期間中は毎日個別に指導した。
マニュアルの整備	サーベイヤーからの質問対策として ①手指衛生(5つのタイミング) ②清掃の手順(日常・退院・トイレなど) ③防護員の着方・脱ぎ方 ④カート常備洗剤一覧(使用目的・使用方法・コンタクトタイム・SDS要約) ⑤血液・嘔吐物の処理手順

感染対策室が進めた品質向上の取り組みの具体的な例

- ・現場に則した清掃マニュアルの改訂
- ・清掃カートの独自開発(鍵付きの扉)
- ・毎日のカート点検と洗浄剤の統一
- ・職員教育の取り組み(清掃スタッフ+看護師・看護助手)
- ・水回りのスチーム消毒清掃(耐性菌対策のひとつ)
- ・必要に応じた環境消毒清拭(ペルオキソー硫酸水素カリウム製剤の導入など)

— 客観的に質や安全が担保されていることが見える、とても良い取り組みですね

そうですね。職員だけでなく清掃スタッフひとりひとりについても、病院の理念や患者安全についての知識や行動が求められます。さらに、清掃道具の管理方法、標準作業書やマニュアルの内容についても問われます。

— 清掃の質についても評価項目に入っているわけですね。

清掃スタッフと患者安全

— 実務面のお話を伺いたと思います。貴院の清掃はどんな特徴がありますか

まず、基本となる感染症対策と患者安全の確保には最大限の注意を払っています。

清掃スタッフは毎日病室に出入りしますが、例えば彼らの手指衛生や清掃道具の管理が不十分だと、MDRP(Multiple-drug-resistant *Pseudomonas aeruginosa*:多剤耐性緑膿菌)やMBL(Metallo-β lactamase producing:メタロ-β-ラクタマーゼ産生菌)などの多剤耐性菌が病室間で蔓延する可能性が高いのです。ですから、手指衛生やPPE(personal protective equipment)の着脱、そして環境管理方法について正しく理解して実践してもらうため、定期的に感染対策室が勉強会を実施しています。また、清掃スタッフだけでなく、看護師や看護助手にも環境衛生に関する教育をしています。誰がすべきなのかわかりにくいことや、見落としがちなこと、例えば、ゴミの出し方に関するルールや清掃委託の仕様上の細かい点について学びます。感染性廃棄物の排出者責任やベッドサイドのシーツを剥がすのは看護側だとか、委託業者と病院側の役割と責任範囲を明確に示しています。そうすることで、患者さんの療養環境をいかに清潔に保つかを同じ目線で学んでもらえるのです。

— それはとても大切なことですね

また、清掃スタッフがウイルス感染症に罹患したまま従事すると、患者さんや医療者に感染症を広めてしまう可能性が高まります。そこで、日々の体調管理には特に留意してもらい、体調が優れないスタッフは、医療者と同様お休みしてもらおうといった就業制限を設けています。あたりまえのことですがとても大切なことです。更に、清掃スタッフは全員必ず抗体価測定し、適宜ワクチン(4種MMRVや季節性インフルエンザ等)を接種したり、ハイリスクエリアのスタッフ配置の配慮や世の中の流行状況等に合わせスタッフの従事場所を決めてもらっています。特に小児科、ICU、産婦人科といったハイリスクエリアは注意が必要です。こうした指導も、感染対策室が関わっているからできているのだと思います。

— 必要だとわかっているけど、そこまで徹底している施設はなかなかありません。コストの考え方がとても重要ですね

そうですね。病院は治療のための施設です。ですから患者さんの安全を確保できなければいけません。そのために必要なコストについては、サービスを提供する側が必要経費として準備することが望ましいです。

医療業界に魅力的な人材を確保するためには、まず構造から変

えていくことが必要かと思えます。サービスの質を上げてもらうのに、費用は会社から持出しでは構造的に悪循環であると考えています。

— 特に急性期や高度先進医療を提供する大学病院は、十分に感染症対策をとる必要がありますね

そうです。特に最近問題になっている、多剤耐性菌が院内で蔓延しないように、感染対策室と対象病棟スタッフ、清掃スタッフが連携し、環境管理について十分に配慮しています。具体的には、現場の清掃スタッフは、他病院では珍しいのかもしれませんが、朝の病棟ミーティングにも参加し、感染症患者の居室確認や感染症の流行状況と注意などの情報を共有しています。

例えば、感染症罹患患者の入れ替え時には、終末清掃(Terminal cleaning)を標準的に行っています。埃の除去や高頻度接触表面の環境消毒清拭はもちろん、ベッド清掃やリネン管理業務でのカーテン交換も行っています。さらに、定期清掃班が常駐し、スポットの清掃や特別清掃にも対応できるようにしてもらっています。



モレコーポレーションによる特注のニードルポスト。



新棟建築時には、設計段階から感染対策室が関わり、清掃しやすい構造、環境づくりにも配慮しました。こうした衛生的な療養環境の積極的な関わりも大切です。

清掃しやすい環境づくりの例

- ・床面でなく壁面設置のトイレ
- ・壁面の境にRを設けて立ち上げた床面
- ・耐薬品性でノーワックスのフロア(リノリウム製)
- ・手を洗うことを前提とした使いやすい洗面
- ・水回りの接触を極力排除した自動水栓
- ・清潔と不潔の交差を排除した導線レイアウト

— 清掃の質を上げるには作業全体の工程を管理(management)することが大事ですね

他にも改善の具体例としては、新棟ができ、今までにないオストメイトトイレが設置され、シャワーノズルが不潔のゾーニングであるという指導を感染対策室が行いました。清掃スタッフの方は、オストメイトのシャワーノズルを使って、汚れたストーマ装置や下着を洗っていること知らないのです。このシャワーノズルを、用途も知らず何気なく清掃しては清掃スタッフが危険ですよ。これは医療者が先に気付いて指導しなくてはならないとこだと考えます。ほかにもどういった処置が行われ、その過程で清掃を行っていく必要があるか

伝えていくことは、患者だけでなく、清掃スタッフを守るためにも非常に重要だと考えています。

当院ではこのように清掃仕様が特殊なため、感染対策室は、清掃手順の整理と振り分けに細心の注意を払っています。清掃業者側と看護側との間に軋轢が生まれたり混乱したりしないように、ルールを明確にし、Quality controlができるように可視化できる仕組み作りをすることがとても重要な仕事なのです。

信頼に基づき、謙虚に ともに成長していく

— 病院内の職員の理解や協力についてはいかがですか

病院職員の、清掃に対する理解と協力は不可欠です。そのため、当院では、多職種で構成した業務評価委員会を毎月開催し、清掃インスペクション(inspection)を実施し互いに情報共有し評価しています。清掃業者にとっては、現場ならではの意見や提案の機会を与えられており、必要に応じて作業を見直す仕組みができています。

またICTラウンドでは清掃で気がついたことがあれば、その場で清掃責任者に連絡して状況を確認してもらい改善につなげています。

例えば、退院時の情報共有や物品の管理についてフローを整理する際、病棟看護側の意見と委託業者側の間で、仕様上の問題で意見がくい違ふことがありました。大体は運用上のアイデアで解決できる問題なのですが、こうした事も、お互いを理解しあわないと、気持ちが通わずなかなか解決に向かっていかないのです。仕様に影響しない形で解決策を探ることは病院側にとってもメリットの大きいことだと考えます。

— それもとても大切な事ですね。清掃スタッフが病院スタッフと一緒に、来院患者さんのために尽力している様子がわかりました

講習会でのリジョイスの現場スタッフの話から、インスリンの針がトイレやゴミ箱に放置されていることがあると分かりました。患者教育は実施していますが、来院者から見て針を回収する場所が少なかったため、インスリン使用後に患者自身で針を廃棄できるトイレ内のニードルポスト(左写真)の設置や、自宅から持ち込んだ針を廃棄できるポストの設置を現在準備中です。

現場の意見を反映させ、スタッフや患者の安全を守ることが私たちの仕事だと感じています。

清掃スタッフは清掃のプロですが、医療の知識は一般の方と同じです。彼らにもわかりやすい言葉で語り、大切なことを理解して実践してもらうことを心がけています。お互いの仕事や立場を理解し、信頼に基づいてともに成長していくという謙虚な姿勢が大事ですね。

— ありがとうございます



堀賢室長とICTメンバー

[リジョイスカンパニー通信]

弊社の最近の取り組みをご紹介します。

病院清掃の主な目的は「病院利用者に安全で衛生的な環境をつくり、利用者の心理的な満足の獲得と環境面汚染由来の医療関連感染の防止を実現すること」と考えます。

医療関連感染防止のための良好な清掃品質の確保は、清掃を実施するスタッフの技能に大きく左右されるため、スタッフへの教育は重要です。現状では、スタッフが替わったり、新人が入社することが頻繁に起こるため、切れ目ない継続的な教育体制が求められます。

弊社では、特に注意を要する作業であるトイレ清掃などの水廻り清掃や病室の日常および退院時清掃について教育を重点的に行い、ある程度以上の清掃品質の確保とスタッフによるバラツキの低減を図ります。具体的には、動画マニュアルを作成して標準作業手順の「見える化」をして教育に活用します。更に、その標準作業を実際の現場(病棟などの)において実践できるように検定制度を策定します。検定制度とは定期的に検定テストを実施してスタッフを評価し、合格者には社内資格などを付与するものです。動画マニュアルに示した通りの作業手順(標準作業手順)を理解するためのインセンティブとするのが狙いです。



図表 1

かの研修を実施します。その後、現状の状態を記録すべく、スタッフ

ここで、弊社契約先病院での取り組みをご紹介します。左の図表1は動画マニュアル(トイレ清掃)の冒頭部分の画像です。この動画マニュアルを自由に閲覧できる環境を整備

に実際に作業を実施していただきビデオカメラで撮影します。予め撮影してある標準作業と各スタッフの作業を比較する動画を各自にフィードバックして、問題点を把握してもらいます(図表2)。その後、期間をおい



図表 2

て検定テストを実施する旨をアナウンスします(当該病院では2週間後に実施)。検定テスト前後の作業手順順守率の結果を示したものが図表3です(検定前が青線で、検定テストが緑線です)。検定テストによって、作業手順順守率に改善が認められました。

この取り組みを他作業、他現場に水平展開していき、清掃品質の継続的確保、スタッフ間の作業のバラツキの低減に努めていきたいと考えております。



図表 3

リジョイスカンパニー総合研究所
主任研究員 黒図 肇

編集後記 From Editor

順天堂医院さまは現病床数1026床の病院であり、弊社で受注している病院の中でも大きな病院です。120名ほどの清掃スタッフのクオリティコントロールはやはり難しく、課題も抱えています。一方で、その課題について以前は「できない状態からの改善」を評価されていましたが、感染対策室指導のもと評価基準のレベルも上がり、最近では「できて当たり前の状態」を評価してくださっていると感じています。

クオリティの標準化、評価方法などを考え尽力して下さる順天堂医院の皆様に深く感謝すると共に今後もJCI基準・順天堂基準を満たすよう努力してまいります。

株式会社リジョイスカンパニー
順天堂医院事業所長 清水安生

全ては、お客様へ快適な環境を届けるために。

for the Client for the Society for the Ourselves

リジョイスカンパニーが
医療機関の様々な業務をサポートします。