

[特集] 感染対策の強化から病棟運用の一元管理へ

今回は東京都品川区にあるNTT東日本関東病院を訪問させていただきました。2000年12月に完成した現在の病院は、約600床の病床を備えた地上11階・地下4階建て大型施設です。同院では以前、清掃等の業務を複数の業者に委託していましたが、現在は清掃と医療事務の委託先を一本化しています。

インタビューでは、同院の感染対策における清掃の重要性や業者の一本化によるメリットについてお伺いしました。

NTT東日本関東病院



〒141-8625
東京都品川区東五反田5丁目9番22号
代表番号：03-3448-6111
<https://www.nmct.ntt-east.co.jp>



NTT 東日本関東病院
感染制御実践看護師
中野葉子さん



NTT 東日本関東病院
感染対策推進室
黒田潤子さん



NTT 東日本関東病院
医事担当主査
野村英雄さん



NTT 東日本関東病院
医事担当課長
鶴田崇さん

病院清掃からクラーク業務まで 病棟運用を一元管理するメリット

— まずは現在の院内感染対策体制について教えてください。

中野:私と黒田は2019年春から感染対策の担当になったのですが、すでに当院では2018年に感染症内科の櫻井先生が赴任されてからチームで感染対策を行うようになっていました。現在ICTラウンドは看護師、薬剤師、微生物検査技師だけでなく、事務に加えてリジョイスカンパニーさんのスタッフも参加しています。JCI (Joint Commission International) の認証を取ることによって、患者安全として感染対策をあらためて全員で取り組む必要性を感じましたね。

ラウンドは清掃スタッフを含めた大部隊で。気付いたことはすぐに対応してもらえる!

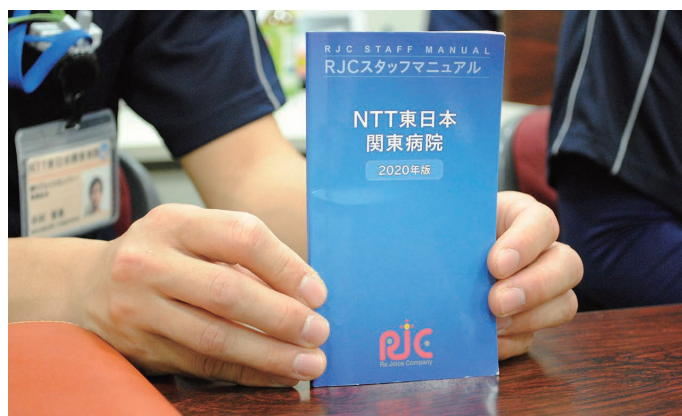
— 清掃業者を変更してから感じたことは?

中野:リジョイスカンパニーさんに清掃を委託するようになって



(株) リジョイスカンパニー
中村智春さん

(株) リジョイスカンパニー
橋裕翔さん



リジョイスカンパニー作成のスタッフ用マニュアル

から、清掃への取り組み方が大きく変わりました。その中のひとつが、清掃マニュアルです。内容は当院向けのオリジナルになっています。

リジョイスカンパニー:このマニュアルはポケットサイズで携帯できるようになっています。緊急時の連絡先なども含めて具体的に記載されているのでとても便利です。

また、標準的な手順は、各カートにわかりやすくイラストで解説した手順書を下げて常備されていて、いつでも確認できるようになっています。もちろん清掃スタッフはそれを携帯しているだけでなく、内容もしっかり理解することが重要だと考えて教育しています。

黒田:ある時JCIのサーベイの際、サーベイヤーから突然清掃のスタッフに「清掃の一連の流れを説明して下さい」と質問されたことがありまして。少しドキドキしながら見守ったのですが、そのスタッフは、MRSAや耐性菌の対策のことも含めてスラスラと説明されたので驚きました。

日頃の業務の中で気付いた問題点などを、日常的に気兼ねなく相談して、対応していただいています。

中野:定期的な院内環境ラウンド時には、リジョイスカンパニーの方々も一緒に回りますが、とにかく対応が早いんですよ。例えば病



院内環境ラウンドの様子

棟のラウンド時に、ある場所で指摘があった場合、ラウンド中にすべて対応が済んでいて、ラウンドが終了する頃にはすべての問題が解決しています。こうした対応は以前考えられませんでした。

病院の清掃は、一般的なビルメンテナンスと同じレベルの清掃だと十分ではない部分がありますからね。患者さんや職員の安全のためには、清掃スタッフが病院の特殊性をきちんと理解して、経験と根拠に基づく独自のノウハウを持っていることや、それらを理解して実践できることがとても大切だと思います。

— 病院清掃スタッフの教育体制や活動内容は？

リジョイスカンパニー: 清掃スタッフの研修は、入社時1か月間の事前研修、その後2か月の仮配属を経て、本配属します。また、配属後3~4か月後に「ふりかえり研修」を実施して、すべてのスタッフが標準的な作業ができるようにしています。



患者さん用ベッドの消毒を念入りに入ります

清掃範囲は、患者さんエリアの日常清掃のみならず、オンコールの退院時清掃、感染症エリアの清掃、医局や管理部署の清掃、高所の清掃などにも及び、全館すみずみまで清掃しています。

この春から、看護補助業務やベッドのメンテナンス業務も行うようになりました。ベッドサイドの業務は、ベッドやアメニティの清拭清掃、車椅子やストレッチャーの清拭清掃などにも及びます。さらに、ベッドの応急的な修理業務なども担っています。

業務委託一本化で指示系統がシンプルに。

リーダーに相談すればすべて解決!

— 業務委託を一本化するきっかけは何だったのでしょうか？

鶴田: コロナ禍の中で、委託業者によっては「できないこと」が生じてしまったんです。そこでリジョイスカンパニーさんに相談したところ、従来より拡大した体制で取り組んでいただけることになったわけです。

— 実際に一本化してみているかがですか？

鶴田: さまざまな病院サポート業務を一本化することにより、リードタイムが短縮することや、指示命令系統がシンプルになり、各社の調整業務が一切必要なくなり、本来の事務業務に専念できるようになりました。

例えば病棟のクラーク業務について以前は派遣スタッフに任せていました。しかし、実際に業務にあたると、勤怠管理や就労管理のみならず、その人それぞれの適性が異なることや、現場とのコミュニケーションのことも、日々人事の課題を抱え非常に手を取られていました。それが委託業務一本化により、病院側の事務負担が激減しただけでなく、業者間の調整など不要になり、関連する業務を現場レベルで連携して問題解決にあたってくれるので、リーダーに相談すればすぐにすべて解決できるようになりました。これは病院事務側としては期待以上の効果でした。

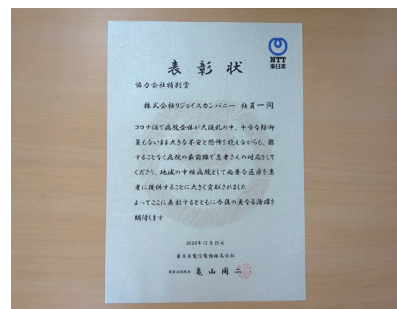
野村: 実際の業務内容にも満足していますが、それだけでなく、病院業務のコスト低減にもつながる提案や努力もしていただけるのありがたいですね。

例えば、単純な床清掃にはロボット清掃の導入を検討しています。これは人を減らすということではなく、清掃範囲を広げるという目的からだったのですが、結果的に委託費用を削減することにもつながっています。そういった企業努力には感謝しています。

鶴田: そのぶん人がかかわるサービスを強化することができるのが嬉しいですね。

— 新型コロナウイルス感染症への献身的で真摯な対応について、病院からは感謝状が贈られましたね。

鶴田: 感染対策についても、病院事務についても、病院と共通の目線で高い水準を目指して業務にあたってくれることで、私たちも本来やるべき医療業務に専念できます。安全で安心できる医療を実現するために、今や欠かせないパートナーですね。



NTT東日本関東病院からの感謝状



左から、(株)リジョイスカンパニーの中村さん、増田さん、橋さん、富田さん、松原さん

[リジョイスカンパニー通信]

- リジョログ -

皆様はたくさんある飲食店の中から、どうやって行きたいお店を調べていますか？

中には「食べログ」の評価を参考に決める方もいらっしゃると思います。気になる飲食店に「☆3.7」と表示されていたら、「いいお店だな」と感じ、行ってみますよね。

リジョログはこの評価を数値化する方法を参考に、考案された弊社独自の顧客満足度調査です。これまでは、月に一度インスペクションシートを関係部署の方々に記入いただいたり、事業部内で定期的にラウンドを実施したりすることで、顧客満足度や品質向上に繋がってまいりました。しかし、現場の声や目視の評価だけだったため、果たして本当に品質が向上しているのかが問題点となっておりました。

リジョログは昨年より運用を開始し、すでに数カ所の病院様にて実施させていただいております。

これまでと大きく異なるのは、「現場の声」を聞き「数値化する」ことができる点です。

今回、NTT東日本関東病院で実施した際は、各病棟の看護長を対象に行いました。

評価は「美観」「感染対策」「安全性」「コミュニケーション」「対応の柔軟さ」の5項目に1～5点の評価点をつけてもらいました。また、コメントを記入できる欄も設け、現場の声も聞くことができました。

実際に、評価結果を見てみると病棟毎に差があり品質のバラツキを確認することができました。この結果をもとにスタッフ教育を再度行い、約半年後に再度評価を行った時には1回目よりも良い評価を

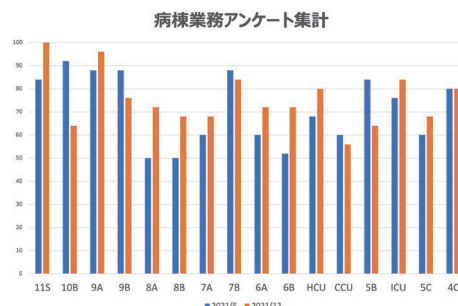
得ることができました。

このように、評価を数値化したことで見える化ができ、品質向上の改善にも非常に役立つ評価方法であることがわかりました。

また、評価期間中は結果をリアルタイムに確認できるため、厳しいコメントをいただいた項目については評価結果が出る前から行動に移すこともできました。

今後もリジョログを有効的に活用し、定期的に評価を行い品質向上改善に努めてまいります。

これまでご協力いただきました病院関係者の皆様にはお礼を申し上げます。



リジョログ評価結果



院内清掃業務の評価アンケートへはこちらから▶

編集後記 From Editor

2019年4月より清掃業務が始まり現在はクラーク・病棟管理業務等、幅広く業務を行っています。

今回の取材を通して、病院の皆様方より幾度となくお褒めにあずかり、恐縮この上なく今後益々お役に立ちたい、お喜びいただきたいと、心新たに引き締めた次第でございます。

オープンからわずか数年で、ここまで業務を拡大出来たのは、なにより日々業務に尽力してくださっているスタッフのおかげです。

今後も【謙虚に日常業務、依頼に速攻対応】を意識し病院様のお力になれるよう全力で取り組んで参ります。

最後になりましたが、日頃より弊社スタッフ及び業務に対し、厳しくも温かいご配慮に心より厚く御礼申し上げます。

株式会社リジョイスカンパニー
桶 裕翔

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。



ニューズレター

Rejoice

No. 8

発行日：2022年2月18日

発行：株式会社リジョイスカンパニー ニューズレター編集部

〒105-0012 東京都港区芝大門 2-3-6 TEL.03-3433-0102 (代表)

URL：http://www.rejoice-company.co.jp/

Copyright © 2022 All Right Reserved.