

ニュースレター

Rejoice

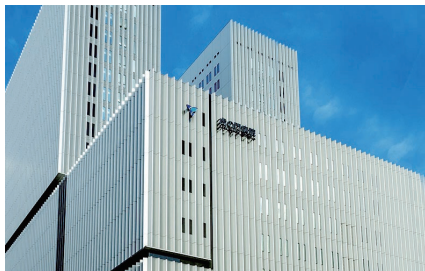
No.10

[特集] 清掃の質改善の取組事例

今回は、2019年の新病院移転直後に新型コロナウイルス禍を経験された、都心の病院での清掃の質改善についてお話を伺いました。

当院での取組事例は、単に委託事業者としてではなく、病院に無くてはならない問題解決のパートナーとして、協働することの大切さを共有いたします。多くの清掃事業者、医療機関の参考となり、患者安全の確保や医療の質改善に繋がっていけば良いと考えています。

国家公務員共済組合連合会 虎の門病院



〒105-8470
東京都港区虎ノ門2丁目2-2
代表番号：03-3588-1111
<https://toranomon.kkr.or.jp/>



環境整備室室長

木内玲子さん

看護部/感染制御部 感染管理特定認定看護師

塚田有美子さん

看護部/感染制御部 看護部次長

高橋並子さん

看護部 看護師長

大西綾さん

株式会社リジョイスカンパニー

虎の門病院事業所 清掃業務 責任者

矢嶋昌治

株式会社リジョイスカンパニー

メンテナンス事業部門 品質管理マネージャー

星野恵

株式会社リジョイスカンパニー

執行役員 メンテナンス事業部門 事業部門長

亀岡和徳

(写真前列左から)

50年先を見越した日常の衛生管理

— このたび、新病院に移転されたわけですが、まず、旧病院の頃はどんな課題がありましたか。

木内:旧病院の頃は、経年劣化に加え漏水や虫やカビなどいろいろな設備面での課題がありました。新病院に移転すると、建物が新しい分、ちょっとした汚れも目立つようになり、清掃の質が問われるようになりました。以前の業者さんはマンパワーが足りず、清掃が行き届かなくなっていました。私たちは、これから50年先を見越して、この建物を大事に使っていかなければならないのです。そのためには、日頃の清掃の質を高め、建物をいかに綺麗に保ち、患者さんの清潔かつ快適で安全な療養環境の実現のために重要になってくると確信しました。そこで、入札を経て、リジョイスカンパニー（以下RJC）さんに委託することになりました。

— 日常清掃の質向上が建物自体の耐用年数をあげることに繋がりますね。

感染対策のお立場からは、清掃の仕組みの変更はいかがでしたか。

高橋:旧病院の頃は、一般病棟の廊下と病室の床がカーペット張りでした。感染対策の立場からすると、埃の管理や汚染の除去がとても難しかったと同時に、清掃スタッフの方々もとても難儀していました。今回の新病院では、面積が1.4倍に拡がりましたが、床がハードフロアになったことで、掃除がしやすくなり、衛生面でも管理しやすくなりました。

— 清掃品質をチェックするため、感染対策室、病棟師長、環境整備室、RJCの4者でラウンドを行われていると伺いました。

大西:私は、病棟におりましたので、感染対策側と病棟側からの両方でラウンド経験があります。感染対策室、病棟師長、環境整備室、

清掃業者の4者が一緒にラウンドすると、それぞれ異なる視点でチェックして回れるので、自分たちの気がつくこと、気がつかないことを意識できます。私たちのラウンドでは、環境整備室の方やRJCの方も一緒に回ってくださるので、意見交換ができるだけでなく、その場で解決策を決定できる点も良いと感じています。

— その場でどんどん解決していくわけですね。

RJC矢嶋:清掃の側では、問題点があった場合は、頻度や時間帯など清掃の実施状況をその場でお答えし、可能な限り解決案や改善の方向性を4者間で共有することで改善を迅速に行えるよう意識しています。

高橋:このラウンド方式の良い点として、縦で問題点がわかると感じています。同じやり方で全部の病棟を見て回るので、共通の課題がわかった時、その対処方法が全病棟にも応用できるといった点です。

新病院にも関わらず、シャワー室にカビが生えたことがありました。ラウンドを通して、環境整備室やRJCと一緒に問題解決方法を考え、環境整備室の方は部品の交換とか、RJCは清掃方法、看護部は換気手順などそれぞれの立場で解決方法を決め、それを全病棟に応用しました。

塚田:ラウンドを、清掃責任者を加えて4者で行うメリットとしては、大西からもありましたがそれぞれの立場で視点が異なる点ですね。例えばカビは、美観だけでなく、療養中の患者さんにとっては感染症の原因となるため、院内で発生させてはいけません。おかげで今ではほとんどみられなくなりました。

— ラウンド時のインスペクションについて教えてください。

木内:表をつくって短時間でチェックできるようにし、○×式の簡単なものにし、最後に何パーセントできているかを評価するようにし

MONTHLY INSPECTION

実施日	部署	評価者
	1 9期病棟	◎

	チェック項目		掃除指図書		チェック項目		掃除指図書		チェック項目		掃除指図書		コメント
	OK	NG	項目	項目	項目	項目	項目	項目	項目	項目	項目		
スタッフスラッパン			床	汚れ	床	汚れ	床	汚れ	手洗い				
フーマー			床	汚れ	床	汚れ	床	汚れ	手洗い				
説明室			床	汚れ	床	汚れ	床	汚れ	手洗い				
ラウンジ			床	汚れ	床	汚れ	床	汚れ	手洗い				
来客WC			床	汚れ	床	汚れ	床	汚れ	手洗い				
電話室			床	汚れ	床	汚れ	床	汚れ	手洗い				
個室			床	汚れ	床	汚れ	床	汚れ	手洗い				
汚物処理室			床	汚れ	床	汚れ	床	汚れ	手洗い				
廊下			床	汚れ	床	汚れ	床	汚れ	手洗い				

合同インスペクションシート

ています。以前は、1～5段階の評価方式で、それぞれの基準がばらつきやすく難しかったのですが、今ではそこに労力と時間をかけなくてよくなりました。項目についても、わかりやすく、単純につけやすくしています。



合同インスペクション

— 実際にインスペクションしていかがですか。

塚田:とてもわかりやすくなりましたね。また、ラウンドする順番もコンパクトに回れるように工夫されており、とても効率的です。

木内:順番としては、ナースステーションに集合して周囲から開始し、最終的にナースステーションに戻ってくる順路です。旧病院の頃は病棟毎に30分以上かかっていたのが、現在は20分程度です。

— 指摘事項が少なくなってきたという点もありますが。

高橋:ラウンドとインスペクションによって清掃の質が改善されたので、毎月行っていたインスペクションを現在は、2ヶ月に一回にしています。

木内:隔月になったことで、実際の改善事項が次回にはきちんと解決できているようになりましたね。

RJC亀岡:スタッフに聞くと、インスペクションで評価をもらうことがすごく励みになっており、次回はより高い評価を目指していくという感じになっているようです。

常に高い品質基準での評価は、スタッフ自身の成長の実感や自信に繋がりモチベーション維持にもなっていると思います。引き続き厳しい目で見ていただいて、お互いにインスペクションを通じて高め合うことができれば良いと考えています。

木内:現在、こうした活動は、看護師が管理している部署しか実現できていません。この活動を全館に広げていきたいというのが課題です。冒頭にも申し上げましたが、この先50年を見据えていくには、こうした部署にも、年に一回からでも回り始めたいですね。

新型コロナウイルス禍の清掃

— せっかくの機会ですので、コロナ禍において、それぞれのお立場におけるご経験も伺っておきたいと思ひます。

高橋:コロナ流行初期の2020年の始めは第一線で働いている医師や看護師だけでなく、清掃のみなさんも環境整備室のスタッフも不安や、恐怖を感じながら日々業務にあたっていたと思います。RJCさんには、かなり早期から前向きに検討、対応していただけたおかげで、診療が成り立っていた部分もたくさんあって、本当に感謝しています。この3年間いろいろなことがあって、特に最初の1年はコロナの感染対策でも変更に変更を重ねるという形でしたので、その都度委託業者の方に十分にご説明できなかったり、私たちから環境整備室にも情報を伝えることすらできなかったりした時期もありました。大変申しわけなかったと思っています。それでも皆さんにご協力いただいて、多くの変化にも対応できたかなと思います。コロナ病棟も何回も変わりましたし、外来の診療も何回もエリアを変えたり、ゾーニングを変えたりということを繰り返してきたので、対応なさるRJCさんもお苦労されたのではと思います。

塚田:コロナ流行初期、私は部署で働いていましたが現場側として連絡をするとすぐに対応いただけるというのは助かりました。今は感染管理を行う立場の中で、感染対策についての情報を職員には電子カルテやイントラネットを使って伝えているのですが、RJCのスタッフの方々はそれを見られないので、タイムリーな情報共有が今後の課題だと思っています。

— どうしても患者さんの情報などがあるので100%の共有はできないですからね。そういうコミュニケーション手段の問題もあるわけですね。コロナ禍ではPPEの着脱ひとつとってもいろいろ大変でしたよね。

塚田:職員向けのPPE研修を繰り返し行ったのですが、RJCさんはすごく積極的に参加してくださいました。開催のお知らせを配信すると、すぐにエントリーして下さる方が多く驚きました。職員を守るために積極的に取り組んでいただけているのだな、意識が高いのだなと感じました。

木内:RJCさんが担当されるようになったのはコロナ禍の真っ最中でした。前任の業者さんは年配のパートさんがほとんどだったので、コロナ病室に誰も入れない、お掃除ができないという状況でした。RJCさんが入ったことで「やります、やります」という言葉をたくさん聞くことができて、「お願い、お願い」という感じでどんどん増やしていって対応いただくことができたのでとても感謝しています。「明日からこうしたい」という時でも迅速に的確に柔軟に対応してくださるので、本当に助かりました。

RJC星野:この3年間は、スタッフにもかなり負荷が掛かったものと思います。特にコロナ病棟では1日中、N95、ガウン、フェイスシールドなどのPPEを常に着用しながらの業務となり体力的にも、精神的にもキツイ場面が続きました。自分達の求められる役割や重要性を各スタッフが理解し、日々変化の多いなかでモチベーションを切らさず良くやり切ってくれたなと思います。

清掃を通じて環境感染対策を実現

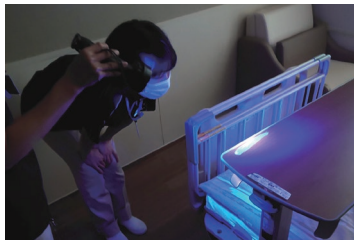
— 今後に向けて清掃業者に求めることなどはありますか。

塚田: 清掃スタッフの方々には、病院に勤めているという意識を、常に忘れないでいただきたいと思います。PPEの着脱や手指衛生など慣れない事が多いと思いますが、その一つ一つがどういう影響があるのかということを意識していただきたいなと思います。



コロナ禍の PPE 着用の様子

大西: 虎の門病院で安全で安心な患者さんの療養環境を、これからも一緒に作っていきなさいと思います。患者さんの急な状態の変化などで病室を移動するような時にも快く対応してくださり、「協働している」と感じているので、それをこれからも継続していただけたらいいなと思います。



研修効果の確認 高頻度接触箇所の拭き取り評価

高橋: コロナ禍では、非常事態だったので行っていたことがたくさんあります。落ち着いたところで、あらためて平時の対応について、日常

清掃と感染・隔離の部屋の清掃、隔離解除の清掃など、「何が本当に必要なのか」を整理し、再検討できたら良いと思っています。

RJC矢嶋: 病院清掃とひとこと言っても病院の特殊性がありますので、勉強すべきことが多々あります。感染症とは何か、なぜPPEや手指衛生が重要なのかなどについても、若いスタッフたちは勉強をして、対応力が上がっています。これからも更に意識を引き上げていきたいと思っています。

RJC星野: これまでに、虎の門病院から多くの現場責任者やリーダー達が輩出されています。その一つの理由はやはり皆さんからの評価があると思います。インスペクションを通じて、正当な評価をいただくことで、改めて自分達の価値を認識するとともに、病院から求められる品質に応えようとする意識が成長へと繋がっているのでしょうか。病院清掃の目的は「清掃を通じて環境感染対策を実現する」ことです。私たちが教育の中で、美観維持や感染対策を実行するための手技手法だけでなく、その意味や、病院清掃に求められる役割などを深く理解させることが重要と考えています。人材育成による衛生的環境の創出、それを実現するための組織体制を更に発展させ、これからも病院が欠くことのできないよきパートナーとして仕事をしていきたいと思っています。

編集後記 From Editor

今回の取材で、それぞれの立場からのお話を伺い、改めて4者間で連携することの大切さを実感する取材となりました。

スタッフの高齢化や人手不足、感染対策の不備不徹底に教育不足による品質水準の低下、さらにコストの問題等々... 抱える課題は病院により様々です。改善のための手法や課題へのアプローチ方法は病院により異なりますが、そのほとんどが一方通行であったり、特定の部門とのやり取りになりがちです。契約やコスト管理は事務部門、作業手順や方法、研修内容など感染対策に関することは感染対策室、清掃の頻度や時間帯・実施に関する事項は看護部、実施計画と実際のオペレーションは清掃業者、と役割分担がなされます。通常、「品質」と「コスト」はトレードオフの関係にあり、一方を選択すれば他方が成り立たない状態「両立できない関係性」となりますが、そ

やはり人間心理としては「低価格&高品質」となります。最適なバランスを取れるかどうかは運用の要となってきます。その際に重要となってくるのが、4者間での意識の共有となり、現場で評価を行い品質基準の目線を合わせたくて改善箇所を抽出する。そしてムダの排除や必要な箇所へ必要なリソースを集中させる。これらは単独では実行が難しいのかもしれませんが、4者間で共通認識のもとで行うことにより改善へのアプローチが容易になります。

今回の取材を通して、4者間で連携を図ることの重要性を強く認識するとともに、今後もより多くの病院の課題解決のお手伝いができればと改めて思う取材でした。

リジョイスカンパニー
星野 恵

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。