

# 清掃への「投資」が重要になる これからの医療福祉環境

## はじめに ~清掃委託先と協力した環境管理~

本研究誌では、Vol.11、12、13と過去3回にわたり、医療高齢者施設の環境管理をテーマとして、施設を清潔に清掃管理するための①計画立案の着眼点②清掃道具、洗浄剤の選定③適切な清掃タイミング、手順④清掃従事者の標準予防策（手袋、保護具、手洗い、廃棄物）⑤道具の清浄化、保管⑥トータルに教育する仕組みを提案してきました。

最近では、実際の施設改修や移転を契機に、清潔な環境管理、汚染拡散防止をより重視した清掃管理をめざし、清掃委託先と協力した新たな取り組みが増えてきています。今回は、実際に清掃管理している病院の現場をご紹介します。

## これからご紹介する病院・企業の概要

### 感染対策やトイレの衛生管理にも 力を入れている市立奈良病院

#### ●市立奈良病院について



▲市立奈良病院 外観



◀男性用トイレ

市立奈良病院は、歴史と文化を誇る奈良市の中核的医療機関です。充実した医療サービスを市民に提供するために専門診療を強化し、さまざまな医療ニーズに対応できるよう診療科の充実をはかるとともに、救急医療体制を整備。地域医療機関との連携など、地域に密着した病院づくりを行っています。

2014年には、350床の入院設備を備えた総合病院として全面リニューアルを実施。多様な症状の方が入院・来院されるケースに備え、施設内の感染対策やトイレの衛生管理に、さらに力を入れました。

### 医療施設の安心・安全なメンテナンスに 貢献しているイオンディライト

#### ●イオンディライト株式会社について

市立奈良病院を清掃管理しているのは、国内最大規模のビルメンテナンス会社であるイオンディライト株式会社です。数多くの商業施設やオフィスビル、工場などの清掃・設備管理・警備などを総合的に手掛けているが、トイレ清掃では、関西国際空港が過去に、スカイトラックス社が行う国際空港評価「エアポート・オブ・ザ・イヤー」をたびたび受賞した際、実際に清掃を受託していた企業としても知られています。

近年は、衛生清掃（感染対策を踏まえた清掃）とエネルギーソリューションを成長の2本柱に掲げ、医療施設の安心・安全なメンテナンス手法の確立に取り組んでいます。



▲トイレ清掃の様子

イオンディライトが市立奈良病院の清掃を始めてから既に十余年が経ちますが、ターニングポイントとなったのは、病院の改修工事でした。それまでも清掃品質を向上させるべく、さまざまな改善を積み重ねてきましたが、2014年の改修では、イオンディライトの施策として、清掃用資材専用の「熱水洗濯乾燥機」導入を病院に提案。スペースなどの制約を克服しながら設置を行いました。



▲清掃用資材専用の熱水洗濯乾燥機



▲資材の保管庫

## 特集④ 安心・安全を大きく前進させた清掃メンテナンス事例紹介

モップやクロスなどの清掃道具を洗うためだけに、イオンディライト自らが数百万円もする機械を購入するという決断へと踏み切った原動力、それは「本来の病院清掃は、誰のためにあるべきか?」という本質論でした。確かに管理対象は病院といつて「施設」ですが、本来は医療スタッフのように、「患者さん=ひと」を中心に考えなければならない。汚れたモップで清掃することをやめたら、間違いなくすべての人が喜んでくれるだろう。1年ごとの入札競争やコスト削減という既存の発想から解き放たれたとき、自然に本質的な結論へと意見が集約されたと言います。

### 病院清掃の「本質」に立ち返る

## 感染防御に対する医療界の認識変化に影響を受けてきた日本の病院清掃

ここで少々脱線しますが、日本の病院清掃は、感染防御に対する医療界の認識の変化に常に影響を受けてきました。

現在ほど微生物の同定技術が進んでいない時代、環境中の病原菌が患者の健康を害しているのでは?という漠然とした不安がささやかれると、高水準消毒薬による室内消毒や滅菌水による手洗いなど、過剰防衛に走る施設が現れました。そうした時代は、感染対策の中心は医療従事者でしたから、清掃受託者にとって感染対策はもっぱら他人事であり、言われるままに清掃を行う状況であったようです。

やがて、欧米を中心に「根拠に基づいた医療(Evidence based Medicine)」という考え方方が広まるごとに、これまで過剰に費やしたコストへの反動もあってか、さまざまな対策が病院現場から消えていきました。

当時、環境中で微生物が長期間生き延び、手指を介して伝播することを証明する研究が少なかったため、少数の専門家を除いては、継続すべき対策とやめるべき対策とを判別できないまま、本来整備すべき資機材や確実に実施すべき清掃作業が削減されていきます。この流れが病院清掃に与えた影響は大きく、次第に「病院清掃は安くて当たり前」という認識が固定化されてしまいました。

### 「病院清掃は投資」というパラダイムシフト

## 医療施設の清掃は病院利用者に対するきわめて重要なサービスである

イオンディライトも、長い間、この悪しき固定観念に苦しめられました。病院清掃は安くて当然。医療施設にとって清掃が「単なるコスト」である以上、とにかく最小限のリソースで安価なサービスを提供せざるを得ない。人材教育や資機材の整備は清掃品質の維持に欠かすことのできない要素でありながら、なぜか病院では顧客価値と逆行する、という皮肉な構図ができ上がっていたからです。そこで国外の病院清掃に目を向けてみると、病院の施設管

理の先進国とも言える欧米の存在がありました。

欧州では、大手の施設管理会社が軒並み医療施設向け事業領域を強化し、病院清掃に特化した組織や専門部隊の育成、清掃ツールの開発などを戦略的に行っていました。米国でも、このトレンドは変わりませんでした。欧米では、医療関連感染に伴う国費支出削減の機運にも押されて、医療施設の清掃はすでにコストではなく、「病院利用者に対するサービス」すなわち「投資」として捉えられていたのです。

日本の病院も清掃会社も、清掃が安全・安心のための健全な投資であることに気付いていない。日本の病院清掃は変えられる、患者目線でサービスを構築することが重要なのだと、確信したと言います。



▲欧米での清掃風景  
清潔、不潔に分けて資材をカート内で整頓できる

### 確信から実行へ ~導入の後押しによる改革~

## 徹底的な資材コストの見直しと作業の効率化によって初期投資を吸収

間もなくイオンディライトは、清掃現場に高性能マイクロファイバーや除菌洗浄剤を導入し、使い終わったそれらの道具類を高温で洗浄殺菌するための洗濯乾燥機までを、一貫したシステムとして医療施設へ提案し始めました。

病院側から見ても、衛生的な道具を使ってほしいという潜在的な課題に委託先が自ら投資し、解決しようというのですから、魅力的な提案だったことは想像に難くありません。イオンディライトの改革案に理解を示し、導入を後押しした最初の病院こそが市立奈良病院であり、ここで先鞭をつけたことがその後のシステム改良に大きく寄与している、と関係者は口を揃えます。

市立奈良病院でこの仕組みを運用できた経験によって、「清掃は投資」という概念が、机上の空論でなく現実味のあるものとして社内に浸透していました。課題であった高額の初期投資も、徹底的な資材コスト見直しと作業効率化で吸収していると言います。



▲清掃システムカート



▲トイレ清掃の様子

鍵となるのは「ひとつくり」

## 最終的なゴールは患者さんや来院者など利用者の満足である

「病院清掃が安くて当たり前の時代は終わりましたが、高くてよいとも思っていませんよ」これからは超高齢化を見据えて、課題は「品質と価格のバランス」という答えが返ってきました。大規模で予算の潤沢な施設だけが衛生的な医療環境を維持できる、という社会では、クリニックや高齢者施設が置き去りにされてしまう。引き続きムダを省く努力を続けることで、規模の小さな医療現場にも柔軟に衛生清掃を提案できる仕組みを開発したいと考えているようです。

品質・価格の両面において、鍵となるのは「ひとつくり」。「今は全力で人材教育に取り組んでいます」という言葉の裏には、同社の強みであるイオンディライトアカデミーのような、厚みのある支援組織、教育体制が見え隠れします。「感染」と言うと理論教育が先行しがちな印象ですが、市立奈良病院で実践されたように、実際の受託現場の経験値を最大限に活かす同社の教育プランには確かな実効性を感じました。

病院清掃に「投資」という概念で一石を投じた同社は、最終的なゴールを利用者(患者さん・来院者)の満足である、と定義しているそうです。利用者に清掃結果をわかりやすくする「見える化」や、スタッフの接客マナーの向上なども視野に入っているのかもしれません。「清掃は感染対策の一環」という考え方があらゆる定着しつつある日本で、明日への期待がふくらみます。



▲職員のみなさん



▲清潔な資材保管体制



▲人材育成が清潔を作り上げる

## Interview

最後に、イオンディライト株式会社 病院・介護営業推進部にて、実際に病院現場の支援に携わっている小野勤子さんにインタビューしました。



### 質問①

奈良病院以外へ、波及効果がありましたか？

はい、病院はもちろんですが、商業施設、学校やホテルなどさまざまな現場に「感染対策を踏まえた清掃」という衛生清掃の概念が広がりつつあります。旅行者とともに移動するデング熱やMERSなどの報道が続いたせいか、2020年のオリンピック・パラリンピックに向け、環境整備で対策強化を、というお問い合わせも増えています。

### 質問②

清潔な病院を実現するための課題は？

まず取り組んだのは環境を整えることです。清掃はスタッフの作業効率によって結果が左右されます。清掃に集中してもらうための設備や資機材、ひいてはストックスペースを確保することは大切です。土台ができたら次のステップは、いよいよ「ひとつくり」ですね。

### 質問③

小野さんはヘルスケア関連のメーカーから施設管理会社へ移られたそうですが、どんな違いがありましたか？

清掃資材メーカーから病院清掃を見ていると、「どうしてこんな『モノ』があるのにうまくいかないのだろう」と考えてしまいます。でも、現場では『モノ』だけで清掃品質が決まることは滅多にありません。清掃の質を上げていくためには、結局、変化する対象に対応できる『ヒト』に関わるしかないと気がつきました。ただ、この分野が一番難しいことも承知しています。単に知識を押し付けるのではなく、働く人の感情を動かすような仕掛けづくりも、同時に必要だと感じています。

### 質問④

将来に向けて、御社がめざしていることは？

清掃分野でこう言うのはおこがましいかもしれません、究極は、患者さんに「あなたがお掃除してくれたから安心ね」と感じていただける現場を1件でも多く提供することです。どこを何回拭いたかで評価されるのではなく、利用者の安心感で病院から評価されるようなビジネスモデルがあつてもいいのではないかでしょうか。

小野さん、ありがとうございました。