

# 11 作業計画等

## 11.1 作業計画について

清掃作業を計画通りに、適正に、効率的に、そして一定の品質水準で実施するためには、病院の現場状況（施設の使用頻度と時間、人の動線、面積、設備機器の設置状況など）を的確に把握して、病院からの指示や要求を盛り込みながら、作業時間、作業人員数と配置、作業工程などを定めることが不可欠である。事業者は病院と取り交わした事業仕様書を基に作業計画を作成する。

受託責任者はこの作業計画の作成の際に、直接的あるいは間接的に加わり、事前に作業現場の情報収集や、病院の業務責任者との間で業務内容についての打ち合わせや協議などをおこなうことが望ましい。そして、「受託責任者により、契約内容に基づき、医療機関の指示に対応した作業計画が作成されていること」、「その内容については、該当病院の確認がされていること」が求められる。

また、次の内容が的確に記載されているかを確認する。

- 区域設定がしてある
- 清掃施設が明記してある
- 作業方法が定められている
- タイムスケジュールが決められている
- 定期清掃の予定が決められている
- 評価実施の予定が決められている
- 作業記録等の定めがある

### 11.1.1 作業計画について

#### 1) 記録の必要性

事業者は、作業の実施状況を確認するため作業記録などの業務関係帳票の記録と保管をしなければならない。これは法令により義務付けられている他に、以下のような理由により必要とされる。

##### a. 作業実施状況の把握

日常、月間および年間の作業実績記録を作成し保管することは、清掃事業者の作業状況を把握するために必要である。

##### b. 作業実施の証

契約内容に従って作業を実施し、その実施結果を記録、保管していることを病院側に示すことで証拠になる。

##### c. 作業の見直しや改善

作業実施記録や点検・評価記録から、作業の問題点や課題を浮き彫りにし、作業

の見直しや改善へつなげる、または標準作業書の確定をおこなうために必要である。

**d. 契約内容などの変更や調整**

作業計画と現状の実績結果が合致せず、契約内容などの変更や調整の必要が生じた場合、病院の業務責任者と協議をおこなう際の資料として必要である。

**e. 苦情や事故などへの対応**

清掃内容や清掃従業者のマナーに関する苦情が寄せられた場合や、事故や紛争が起きた場合に、証拠として、あるいは原因究明や改善対策を講じたりするための資料として必要である。

**f. 会議や打ち合わせ内容確認のため**

業務責任者との会議や打ち合わせの中で、決定された事項や約束事項が履行されているか、あるいは履行された内容が実際と違いがないかなどの確認をするために、議事録などの記録が必要である。

## 2) 記録の保存

事業者は作業記録等を3年間保存しなければならない。そして、病院から開示要求された場合、速やかに対応できるように、日頃から、作業記録などの業務関係帳票を帳票別に整理してファイリング・保存する必要がある。受託する病院が複数ある場合は、病院別に管理する。

また、記録を保存する場合は、受託責任者は必ず目を通してチェックし、確認印を押しておく。

## 11.2 業務案内書と標準作業書について

業務案内書及び標準作業書は、法令で作成することが義務付けられており、委託業務として院内清掃を実施するために不可欠な書類である。したがって、法的な要件を具備していなければならない。

業務案内書は、会社の基本方針、受託する清掃業務の内容及や清掃方法、清掃用具及び消毒用具、業務の管理体制、清掃従業員の教育研修などを明記した文章で、自社が提供する清掃サービスをアピールするものである。

標準作業書は、清掃作業を適正におこない、清掃作業の品質を均一に保持するために必要な作業指示書で、一種の作業マニュアルである。標準作業書は清掃区域ごとに作成され、作業方法、使用資機材や管理方法、感染の予防等の注意特記事項などを記載する。

受託責任者は、業務案内書や標準作業書を常備し、清掃従業者に周知徹底しなければならない。

以下で順に、業務案内書と標準作業書について詳しく述べていく。

### 11.2.1 業務案内書

清掃範囲は、清掃業務を委託した病院との間で交わした契約書に付随する業務仕様書で確定するが、その前に事業者は、病院に対して「当社の経営理念と院内清掃に対する考えはこうです」といった会社案内をするのが通常である。これを書面にしたものが業務案内書である。業務案内書は、受託する業務内容、方法など、自社が提供できるサービスを明確に記載してアピールする書類である。

法令では、次の①～③を絶対的記載事項として業務案内書に記載するように求めており、また医療関連サービス制度では、この3項目に加えて④も記載するように求めている。

- ① 業務内容及び作業方法
- ② 清掃用具及び消毒用具
- ③ 業務の管理体制
- ④ 院内清掃業務に関わる基本方針

業務案内書は、病院が清掃業務を事業者に委託する際、法令で定められている基準を満たしているかどうかを判断する資料となる。その点を留意し、次のような視点から自社の能力が委託する病院に十分理解してもらえる内容でなければならない。

- 当社はどのような清掃業務をおこなえるか
- 受託できる業務の種類や内容は明確化・法令等に定められた基準にどのように対応しているか

なお業務案内書を作成した後は、常に実態と合致している内容であることが大切である。定期的に業務内容の見直しをおこない、実態に則した最新の記載内容となるように整備しておかなければならない。

業務案内書の具体的記載内容についての留意点として、次のようなものがある。

#### 1) 院内清掃を受託する場合の会社の基本方針

会社の基本方針は、病院側が安心して清掃業務を委託できる事業者か判断できるように示す必要がある。この基本方針には「財団法人医療関連サービス振興会倫理綱領」に示されている事項を念頭に置いて提示するのが適当である。

#### 2) 業務内容及び作業方法

- 受託可能な業務の種類と範囲
- 区域別の清掃・消毒の方法

ここでいう「業務内容」とは、局長通知第3号第9項に示された「施設の範囲」のことであり、自社が受託可能な業務の種類、範囲のことである。作業方法はその基本方針、たとえば区域ごとの清掃・消毒方法の概要を示せばよい。

#### a. 清掃用具及び消毒用具

- 所有する清掃用具の種類
- 他の区域との混同を避けるための識別方法

自社で受託できる範囲での省令及び局長通知に対応した、自社保有の清掃用具、消毒用具の種類、区域別の標準数量、他の区域との混同を避けるための識別方法（カラーリング）などを示せばよい。

#### b. 業務の管理体制

- 受託責任者の配置
- 従事者の配置
- 作業計画の作成方法
- 教育・研修の方針
- 従事者の健康管理
- 業務関係帳票の作成、保管の方法
- 本社（支店等）の支援体制
- 医療機関側責任者との連携の方法
- 個人情報保護に関する体制

業務の管理とは、業務を Plan, Do, Check, Action のサイクルで実施し、作業品質の持続的向上をはかることである。

これに関連する教育・研修をどのようにおこなうものかも管理に含まれる。管理体制は 5W1H を明確にさせる必要があり、省令に基づく局長、課長通知では、「人員に関する項目」「従事者の研修に関する事項」「受託者の業務の実施方法」を示し、細かに留意すべき事項を記載している。

業務案内書は一度作成すれば永久に使えるというものではない。そのため法令改正や作業方法・資機材の開発に伴い、常に改善を図り、最新のものにしておく必要がある。

### 11.2.2 標準作業書

標準作業書は、受託業務の適正化及び標準化を図るための文書である。したがって、標準作業書には「業務案内書に掲げた清掃業務をおこなうためには、こういう作業によって品質を保証します」といった内容を記載し、受託先の病院に対して説明する。また、清掃従事者に対しては、「作業実施の指針」として周知させる作業マニュアルの一つである。

業務案内書と標準作業書は相互に整合性の取れた内容でなければならない。

法令では、次の①～③を絶対的記載事項として標準作業書に記載するように求めており、また医療関連サービス制度では、この3項目に加えて④も記載するように求めている。

- ① 区域ごとの作業方法
- ② 清掃用具、消毒薬等の使用および管理の方法
- ③ 感染の予防
- ④ 清掃・消毒作業区域の設定

標準作業書の作成に当たっては、ポイントとして次の5つがある。

- 当社はこのように作業をおこなうという基本方針
- 明確化した受託業務の具体的な実施方法
- 作業実施者の作業実施上の指針
- 法令等に定められた基準にどのように対応しているか
- 受託業務の適正化及び標準化を定めた文書

絶対的記載事項の具体的内容についての留意点として、次のようなものがある。

#### 1) 区域ごとの作業の方法

- 区域ごとの作業項目、作業頻度、作業順序
- 区域ごとの清掃用具の区分
- 感染性廃棄物の取り扱いの方法
- 区域ごとの注意事項・留意事項

すべての病院に共通する方法を記述することはほぼ不可能であるため、区域ごとの原則的方法を示す程度にとどめる。また区域ごとに使用機材を区別することや、清潔区域や特定感染症患者の病室の清掃における手洗い、ガウンテクニック、汚物の取り扱いなど、課長通知に示されている事項については、漏れなく記載する必要がある。

#### 2) 清掃用具、消毒薬等の使用および保管の方法

- 区域ごとに識別管理（色・マーク等）された用具の使用方法
- 消毒薬の使用方法
- 清掃用具の衛生管理
- 注意事項・留意事項

清掃用具の使用方法は区域によって異なることを示し、区域ごとの表示（カラーリング）をするほうがよい。消毒は清掃との関係だけでなく、空調、寝具あるいは医療機器というような病院全体に係る問題となるので、病院側と消毒薬の使用方法については、十分に打ち合わせをしたうえで、なおかつ病院の指示を受けることが望ましい。

### 3) 感染の予防

- 感染の予防方法
- 感染源の拡散防止方法
- 注意事項・留意事項

感染症の予防については、手洗い、ガウンテクニック、汚物の取り扱い、感染性廃棄物の取り扱いを記載するだけでなく、感染予防のための教育、指導の要領および清掃従事者自身の健康管理についても言及し、自分への感染防止だけでなく、他人を感染させない配慮も記載すべきである。

標準作業書においても業務案内書同様、自社のアピールしたいところを強調し、清掃事業者にわかりやすいように独自のものを作成すべきである。また、常に最新の情報に基づき見直しや改善を加え、清掃従事者への周知とともに開示の求めに速やかに対応できるように整備しておきたい。

#### 11.2.3 業務仕様書

病院と事業者との間で業務委託の「契約」が整うと、それを保証するための「契約書」を作成し取り交わす。その際、通常では種々の条項とともに、清掃を実施する場所、清掃の基準、および方法など具体的な業務内容については「仕様書」という形で整理される。この「仕様書」は契約書の一部を成すものであり、医療機関ごとの個別の要求事項を満たすために、病院と事業者との具体的な約束内容を示す。

従って、「仕様書」は、受託した清掃業務の実施に必要な作業計画書を立案する際の根幹を成すものであることをしっかりと押さえておく必要がある。

## 12 受託責任者・清掃従事者・業務責任者

### 12.1 受託責任者に望むこと

受託責任者は、施設の清掃に関して相当の知識及び経験を有する者と定められ（医療法施行規則第9条の15第1号）、院内清掃業務を統括管理する立場にある。受託責任者は、院内清掃が円滑に適切かつ確実におこなわれるよう清掃従事者の指導監督をおこなうと共に、清掃従事者と他の医療職との調整役を務めることが求められている。

受託責任者は、指導監督者としての責任を自覚し、清掃従事者の相談に乗り教育的に関わりながら、業務遂行に向けての問題に対応する必要がある。そのうえで、受託責任者には、以下の対応が求められる。

#### ① 医療従事者との協力

他の医療従事者と共に、院内清掃の目的に沿って、同じ問題意識のもとで協力していく姿勢を持つこと。

#### ② 現場に出向いて指導

日々現場に出て清掃従事者と接触し、清掃従事者がやる気を持って作業し、同時に、清掃の重要性を自覚するよう導き、モチベーションが上がるよう動機づけすること。

#### ③ 突発事項への機敏な対応

業務責任者と緊密に連携を図り、現場に出て状況を的確に把握したうえで、突発事項に対しては機敏に対応すること。

#### ④ 臨機応変な対応

手順通りに作業が進めず、臨時作業を求められる場合には、臨機応変に人の配置、作業手順等を工夫し、業務を遂行すること。清掃上の不具合が生じた場合、計画を練り直し柔軟に対応すること。

#### ⑤ 感染制御チーム（ICT）ラウンドへの参加

病院の ICT が定期的なラウンドをおこなっている場合は、そこに積極的に参加して意見交換をおこなうと共に、問題点を把握したうえで、指導に活かすこと。

受託責任者は、業務案内書や標準作業書を理解し、業務仕様書や実施計画書に基づいた清掃業務を円滑におこなうことが基本である。そのために、清掃従事者に対する指導や監督、作業の点検と評価、業務記録の記載と保管、病院の業務責任者との連絡・打ち合わせ・調整など、現場における管理業務に携わる。

これら管理業務を遂行するために、受託責任者には、『施設の清掃に関し、相当の知

識及び経験を有する』ことが求められている。院内清掃には、一般ビル清掃の知識や技能に加えて、清掃面から病院の環境衛生の整備や病院感染の防止を支援する知識や経験も必要である。それは、病院が定める病院感染防止マニュアルで使われている基本用語、感染発生の経路、感染の標準予防策、施設区域の特性、施設区域に応じた清掃方法及び清掃用具の管理、消毒薬の使用方法などに関わる、知識と経験である。

受託責任者は、これらの知識と経験によって、清掃従事者が抱く「病院感染」に対する不安や偏見を払拭するとともに、清掃従事者への適切な指示・指導ができる。

また、受託責任者は、清掃従事者に対して業務仕様書に沿った清掃の実施を指導監督し、またそのために必要な教育や研修をおこなう。

さらに、清掃従事者が安全に作業をおこなえるように、健康管理や労働安全管理をおこなうことも大切な管理業務である。したがってワクチン接種の受診の促しや、針刺や転倒などの事故防止のために必要な教育や指導もおこなう。

### 12.1.1 受託責任者の具体的な業務項目

受託責任者がおこなう主な管理業務の項目としては、

- 作業計画の整備
- 作業連絡と業務報告
- 作業点検・評価
- 事務管理
- 安全対策
- 作業従事者への教育・研修
- 医療関係者及び患者への対応

などがあげられる。

ここでは、そのうちの事務管理について詳しく述べる。

### 12.1.2 事務管理

受託責任者の事務的な業務管理として、作業記録などの業務関係帳票の記録およびその保管業務がある。これは法令に定められている業務であるため、きちんとした管理体制でおこなわなければならない。

#### 1) 記録の必要性

作業記録などの業務関係帳票の記録と保管は、法令に義務付けされている他に、以下のような理由により必要とされる。

##### ① 作業実施状況の把握

日常、月間および年間の作業実施記録を作成し保管する事は、清掃従事者の作業状況を把握するために必要である。



## ② 作業実施の証

契約内容に従って作業を実施し、その実施結果を記録、保管している事を病院側に示す証拠になる。

## ③ 作業の見直しや改善

作業実施記録や点検・評価記録から、作業の問題点や課題を浮き彫りにし、作業の見直しや改善へつなげ、また標準作業書の改定をおこなうために必要である。

## ④ 契約内容などの変更や調整

作業計画と現状の実績結果が合致せず、契約内容などの変更や調整の必要が生じた場合、病院の業務責任者と協議をおこなう際の資料として必要である。

## ⑤ 苦情や事故などへの対応

清掃内容や清掃従事者のマナーに関する苦情が寄せられた場合や、また事故や紛争が起きた場合に、証拠として、あるいは原因究明や改善対策を講じるための資料として必要である。

## ⑥ 会議や打ち合せの内容確認のため

業務責任者との会議や打ち合せの中で、決定された事項や約束事項が履行されているか、あるいは履行された内容が実際と違いがないかなどの確認をするために、議事録などの記録が必要である。

### 12.1.3 記録の保存

病院から開示要求された場合、速やかに対応できるように、日頃から、作業記録などの業務関係帳票を帳票別に整理して、ファイリング・保存する必要がある。受託する病院が複数ある場合は、病院別に管理する。また、記録を保存する場合は、受託責任者は必ず目を通してチェックをおこない確認印を押しておく。

### 12.1.4 記録の分析

受託責任者は、記録書類をただ単にファイリングし保存しておけば良いというわけではない。作業が計画通りに進まない場合、作業品質にバラツキがある場合、あるいは事故やクレームが生じた場合など、直接清掃従事者本人に事実確認をおこなう他に、その原因や要因を記録文書からも分析しなければならない。また作業記録などの業務関係帳票の中に問題や課題が存在しないか、現状では問題ないがそのまま放置しておくことで将来問題になる可能性がないかなどをチェックし、その対応策を講じる必要がある。

また記録の分析は、具体的な作業の見直し策や改善策の策定へつなげる重要なプロセスであり、確実な分析をおこなわなければ、見直しや改善が不十分になる。そのため、受託責任者に対する記録の分析方法の指導あるいは研修をおこなうことが望ましい。

さらに、作業記録などの業務関係帳票の中には種々の有用な情報を含んでいるため、これらの記録を分析することで院内清掃のノウハウを蓄積することができる。

## 1) 記録の種類

記録の種類として主に以下にあげるものがあり、その他に、消毒薬使用記録、改善要望（提案）書、再委託作業記録などがある。

### ① 作業実施記録

作業実施記録とは、契約作業に基づいた作業の完了記録である。計画通りできなかった場合は、その理由や代替処理の内容などを記載する。日常作業実施記録、月次作業実施記録、年次作業実施記録などがある。

また、契約外作業実施記録は契約の範囲以外で作業が依頼された場合、依頼作業名・指示された作業内容と注意事項・特別作業が必要になった理由や背景、作業完了結果などを記載する。

### ② 医療廃棄物搬出記録

日常搬送する廃棄物の数量、通常以外の廃棄物の種類と量、分別や梱包作業で問題となった内容など、医療廃棄物の回収・運搬・保管に係わる作業について記載する。

### ③ 点検評価記録

日常・定期・契約外清掃の作業結果を評価表で点検し、問題点・不合格箇所の内容と改善を検討し、さらに実施策の実行結果などを記載する。

### ④ 打ち合わせ議事録

受託責任者と業務責任者の間でおこなわれた定期打ち合わせ等の内容、また臨時や突発的に出された指示や連絡内容などを記載する。

### ⑤ クレーム処理簿

クレームが生じた場合、申告者名、クレーム内容、クレームの処理策とその結果、再発防止策などを記載する。

### ⑥ 事故報告書

清掃作業中に事故が発生した場合に、日時、事故当事者名、事故状況、被害内容、対応や処理の内容と結果、さらにその原因と対策を記載する。また改善が必要な場合には、病院への要望書などを作成し、これを基に業務責任者と協議をおこなう。

## ⑦ 教育研修実施記録

業務委託に関わる法令の要件の中で、教育研修実施が規定されているため、教育研修の実施内容を、日時、場所、受講者名、講師名、研修内容、使用教材などを項目別に整理し箇条書きにするとわかりやすい。また教育研修に使用したテキストや資料なども添付して保管しておく。

## ⑧ 従事者個人名簿および健康診断書

清掃従業者の労務管理から、清掃従事者の氏名や住所、また清掃作業場所が病院ということもあって、定期健康診断実施記録や B 型肝炎ワクチン接種記録などが必要である。

病院の業務責任者にとって、従事者個人名簿は委託業者の管理に必要であるため、清掃従事者に変更がある場合は速やかに新しい従事者個人名簿を提出しなければならない。

## 12.2 清掃従事者にもとめられるもの

清掃従事者は、医療チームの一員であることを自覚し、自分の職場が常に清潔で快適であることが、患者及び病院に関するすべての人々の安全と快適さにつながるということを確信して、安全の担い手として誇りをもって清掃業務に携わって欲しい。そのうえで、以下のことを望む。

- 清掃への意欲を持つ
- 患者のプライバシーを守る
- 患者個人の人格を尊重する
- 清潔観念を持つ
- 服装、身だしなみ、手洗の励行
- 職場でのマナーを守る
- 挨拶、丁寧な言葉遣い、誠実な態度
- 騒音への配慮、大きな声で話さない
- 患者サービスの禁忌事項を守る
- 患者個人へのサービス
  - 与薬などの医療・看護行為、守秘義務、患者同士の動向などに口を出さない。
- 患者私物への対応
  - 私物に触れる必要があるときは、患者の了解を得る。
- 受託責任者への報告、連絡、相談
  - 日常業務における異常事態、新たな業務の直接的依頼、自分の悩み、患者からの苦情。
- 受託責任者への報告事項の遵守
  - 業務遂行状況、不審物や忘れ物、照明器具の不具合、漏水、その他作業現場で

の異常事態。

- 安全への気配り

### 12.3 業務責任者とは

受託責任者が医療機関側と協議したり、指示を受けたりするのは、医療機関が選任する業務責任者からである。そのため、受託責任者としても業務責任者の職務内容等を十分に把握し、理解することが大切である。そこで、業務責任者について以下に述べる。

#### 12.3.1 業務責任者の選任

厚生省健康政策局指導課長通知で、医療機関の対応として、『医療機関は、業務が円滑に実施できるよう管理するために必要な知識と経験を有する責任者（以下「業務責任者」という。）を選任すること、また、委託契約に当たっては、業務責任者の意見を反映させること。』とあり、まず医療機関側に業務責任者の選任を義務付けている。

#### 12.3.2 業務責任者の位置づけ

同通知において、『業務責任者は、業務が適切に実施されるために必要な事項や受託業務に従事する者の安全を確保するために必要な事項などを受託者側の受託責任者に指示するとともに、事故発生時には適切に対応すること。また、業務責任者は、業務が円滑に実施されるよう、受託責任者と随時協議すること。さらに、医療機関の職員が清掃従事者に対して指示をする場合は、原則として業務責任者を介して行うこと。』とある。

したがって、業務責任者は清掃業務についての医療機関側の責任者であり、受託者側に対する指示や協議をする際の窓口であると位置づけされる。

#### 12.3.3 受託責任者との役割分担

##### 1) 受託責任者との連携

業務責任者は委託業務についての医療機関側の責任者であり、業務が適切かつ円滑に実施されるように努力することと、受託者側への指示は緊急事態などを除いて、すべてこの業務責任者を通して、その責任と権限のもとにおこなわれることを原則としている。ただし、病院ではさまざまな事情により、治療や入退院、その他あらかじめ決められたスケジュール等がしばしば、また急遽変更されることもあり、加えて緊急を要する医療行為が突然おこなわれることもあるため、このような緊急やむを得ない場合は、看護スタッフ等から直接連絡や指示がなされることがあることも理解しておかなければならない。よって、業務責任者と受託責任者は、このような場合の想定される各パターンについての対応方法を、前もって協議し取り決めておくことが望ましい。

## 2) 受託責任者との協議

業務責任者は、受託責任者と随時協議することが必要である。また定期的に協議の場を設けることが望ましい。業務責任者は、受託責任者と作業の改善や問題点について随時協議するとともに、医療従事者や職員などの関係者を含めた定期的なラウンドや会合に受託責任者とともに参画する。

## 3) 受託責任者への指示

業務責任者は、作業の履行確認の結果の指摘や作業方法の改善、そして安全に関することについて受託責任者と協議し、必要な指示を与える。特に重要なことは、必ず受託責任者を介しておこなわなければならない。また、清掃従事者に場所別による時間帯の制限、病院側の規則や禁忌事項等を周知させ、院内清掃の特殊性やマナーについて理解させるよう受託責任者に指示、要請する。また、作業の遂行に影響のある変更事項や各種情報を、必要に応じて的確に提供する。

### 12.3.4 清掃従事者への指導

清掃従事者の健康と安全を守るため、事故にあわないよう、また病院感染しないように、医療機関側としての環境整備をおこなわなければならない、とりわけ針刺し切創の防止については、医療従事者への啓蒙も含めて、発生原因の排除に努めなければならない。またそのためにも清掃従事者に指導する必要がある、原則としてすべて受託責任者を介しておこなうものとする。業務責任者は、作業が適切におこなわれているかをチェックしながら、清掃従事者に対しては優しく思いやりをもって接し、また清掃従事者からさまざまな気がついた点を聞くなどして、改善等の参考にする。そして、医療従事者やコ・メディカル、事務部門など他の職員から清掃従事者に直接指示がされないように注意する役目を担っている。

## 12.4 事件事例

下記に、病院内で発生した事件事例と事故に至ったと思われる原因を推測した。清掃従業者も交えて対策・改善を考え、実践してほしい。

### 12.4.1 滑り・転倒事故

廊下床面のモップ拭き作業中、病室から出てきた患者が足を滑らせ転倒してしまった。

#### 【要因】

- 患者がスリッパ（滑りやすいもの）を履いていた。
- 患者に滑りやすいという意識が無かった。
- 患者が慌てていた。

#### 【原因】

- モップの絞り方があまく、床面が濡れて滑りやすくなっていた。
- 作業表示をしていなかった。
- 周囲への注意が散漫であった（声掛けなどをしていない）。
- 廊下に清掃資機材・用具を放置したままにしていた（歩行の邪魔になっていた）。

### 12.4.2 有毒ガス発生事故

次亜塩素酸ナトリウムを持ち運び用容器に小分けしようとして、誤って酸性洗剤の入った容器に入れてしまったため、塩素ガスが発生し、それを吸引したため中毒になってしまった。

#### 【原因】

- 容器に表示がなく識別できなかった。
- 小分け作業時に部屋の換気がされていなかった。
- 薬品、洗剤の性質についての知識不足（教育されていない）。
- 薬品、洗剤の取り扱いについての知識不足（教育されていない）。
- 作業方法（小分け方法など）のルールが決められていない。

### 12.4.3 脚立からの転落事故

脚立を使用しての照明清掃作業中にバランスを失って転倒し、けがをしてしまった。

#### 【原因】

- 天板上に立ち作業していた。
- 不安定な場所に脚立を立てていた。
- 無理な姿勢で作業していた。
- ストッパーを掛けていなかった。
- 両手に物を持って脚立を昇降していた。
- 脚立の取り扱いについての認識不足。

# 教育

---



# 13 教育項目

## 13.1 教育・研修

清掃・消毒の業務に従事する者に求められる知識・技術は、その業務レベルによって異なるため、必要な教育は次に示す項目のうち受託責任者と清掃従事者に区分しておこなう。さらに清掃従事者については、初任者、中級者、熟練者別にその習熟度に合わせた内容のものとし、それぞれに達成目標を持って教育する必要がある。特に初任者に対しては、講習および実習により十分な研修をおこなった後、業務に従事させなければならない。また、個々の能力に合わせた教育も考慮すると同時に、要求される清潔レベルにゾーニングされた区域に合わせた担当者別の教育も必要である。区分したうえで、従事者に対してその資質を向上させ、業務を的確・安全におこなうため、さらにサービスの水準を維持・改善するために適切な研修・訓練を計画的、継続的におこなわなければならない。なお、従事者の研修は、内部の研修にとどまらず、各種講習会等の外部研修を活用することが望ましい。そして研修に関する記録は、3年間保管しなければならない。

図表 13-1 清掃・消毒の業務に従事する者に求められる知識・技術

① 病院とは
医療法上の定義 病院の機能と目的 病院の機能による種類と役割分担 365日、24時間稼働ビル 医・食・住の3機能と患者の生活の場
② 病院の組織
各構成部門の役割とそれぞれの関係 外部委託されている医療関連サービスの種類と業務内容 業務責任者の役割と受託業務・受託責任者との関係
③ 病院設備の概要と留意事項
電気、空調、給排水、防災設備等 給食、洗濯、滅菌設備等の概要 放射線施設、MRI等 感染性廃棄物保管施設等 駐車場、売店、保育所等 その他の付属施設

④	患者への理解と対応
	<p>患者の弱者心理の理解と配慮  患者の安全確保  患者のプライバシー保護  患者優先、医療・看護優先の原則  医療・看護行為の禁止  患者家族、見舞い客への対応  一般的マナーとサービス精神</p>
⑤	作業従事者の教育・指導システム
	<p>初任者、中級者、熟練者別の区分  内部組織と指揮命令系統の周知  「報告・連絡・相談」の習慣化</p>
⑥	病院感染における知識
	<p>病院感染とは  微生物の一般的基礎知識  病原微生物の基礎知識  感染の種類  感染経路と経路遮断方法</p>
⑦	病院感染防止の重要性と責務
	<p>病院感染対策委員会  委員会設置の必要性、重要性  委員会の責務と権限、構成メンバー  委員会との密接な連携と情報収集</p>
⑧	ゾーニングと対応
	<p>病院ごとに設定された区域の種別  その具体的な場所（室）名と特徴  清潔エリアにおける注意事項  通常医療エリアにおける注意事項  一般エリアにおける注意事項  汚染拡散防止エリアにおける注意事項</p>
⑨	清掃・消毒業務の作業全般
	<p>一般事務所ビルとの作業の違い  作業の標準化と作業計画  作業（日常・定期・特別）の方法  作業場所（室）ごとの作業方法の違い  作業場所（室）ごとの作業時間帯の制約</p>

⑩	<p>清掃用具の選定と取り扱い方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>用具の微生物汚染の要因</li> <li>汚染されにくい用具の選定</li> <li>手入れのしやすい用具の選定</li> <li>用具の清浄化方法</li> <li>保管場所の清掃保持と必要条件</li> <li>区域ごとの用具専用化とカラーリング</li> <li>区域ごとの専用倉庫の確保と管理方法</li> </ul>
⑪	<p>消毒薬等の知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>環境消毒に使われている消毒薬の種類</li> <li>手指消毒に使われている消毒薬の種類</li> <li>消毒薬の人体への影響</li> <li>消毒薬の環境への影響</li> <li>消毒薬の正しい使用方法と注意事項</li> <li>消毒薬の廃棄についての注意事項</li> </ul>
⑫	<p>ガウンテクニック</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>清潔区域でのガウンテクニックの必要性</li> <li>汚染管理区域でのガウンテクニックの必要性</li> <li>ガウンテクニックの正しい方法</li> <li>その他区域での清潔な被服着用の重要性</li> </ul>
⑬	<p>安全知識と衛生知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>病院における安全と健康の重要性</li> <li>清潔と不潔の概念</li> <li>安全な作業方法と災害防止対策</li> <li>ツールボックスミーティングの必要性</li> <li>手袋、マスク等の正しい装着方法</li> <li>手洗いの必要性と正しい方法</li> <li>うがいの必要性と正しい方法</li> <li>事故発生時の対応方法</li> </ul>
⑭	<p>感染性廃棄物の取り扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般廃棄物と産業廃棄物</li> <li>感染性廃棄物と非感染性廃棄物</li> <li>感染性廃棄物の種類と形状</li> <li>感染に至るパターン別の危険性</li> <li>排出者の厳守事項と遺漏の可能性</li> <li>梱包の方法と表示および注意事項</li> <li>運搬と保管の方法と注意事項</li> <li>運搬処理業者との連携</li> <li>事故発生時の対応、処置方法</li> </ul>

⑮	報告・連絡
	病院側業務責任者との協議 作業の実施状況の報告と記録、保管 危険箇所、不安全事故発見時の連絡方法 事故発見時の連絡方法 改善提案
⑯	各記録の取り扱い
	記録の必要性・意義 記録の保管方法 記録の分析・活用 記録の種類
⑰	その他の知識・注意事項
	担当する病院の特性 病院ごとに定められた規則、慣習 病院情報その他の守秘義務 その他の注意事項全般

研修項目は次の事項を含む必要がある。

- |   |               |
|---|---------------|
| ア | 医療機関の社会的役割を組織 |
| イ | 標準作業書の記載事項    |
| ウ | 患者・家族等との対応    |
| エ | 安全知識と衛生知識     |
| オ | 倫理要綱          |
| カ | 個人情報の保護       |