Kameda

2025.7 No.286

病院清掃を科学する

かめナビ

病院清掃を科学する

すべりにくい床、深呼吸できる清浄な空気、安心して手を添えられる手すり、感染症の不安がないトイレ――。これらすべては、清掃という営みによって守られています。病院清掃は、単なる美観の維持にとどまらず、医療の現場を陰から支える重要な仕事です。

今号では、そんな病院環境を支える環境整備課の松本忠男課長、内山美恵係長、そして山口未夏係長代理にお話を伺いました。

病院清掃とは何か

厚生労働省は「建築物における維持管理マニュアル」において、清掃を「人の健康を守る“衛生性”、人に快適さを与える“美観”、建築物の機能を長持ちさせる“保全性”、建築物各室の安全を確保する“安全性”の維持を目的とした維持管理業務」と定義しています。特に医療機関は、目に見えない菌やウイルスと日々向き合う現場だからこそ、清掃には高度な判断力と専門的な技術、そして的確なマネジメントが不可欠です。

しかし現実には、「誰にでもできそう」「裏方の仕事」といった先入観や思い込みが根強く残っており、現場で働くスタッフの専門性や、日々積み重ねている努力が正当に認識されているとは言い難い状況です。スポットライトが当たる職業ではないから、その価値が可視化されにくく、専門職として認識・評価してもらえず、実際の現場で働く人の意識もあまり変わらない一面もあります。

「この仕事をしていることを人に話せない時期がありました。他業種の方と名刺交換をする際も、自分の仕事内容を語るのがいやだったんです」――そう語るのは、当院の環境整備課を率いる松本忠男課長。ベストセラー『健康になりたければ家の掃除を変えなさい』をはじめ、著書は17冊以上にのぼり、テレビや雑誌などの各種メディアにもたびたび登場します。医療機関で培ったノウハウを家庭に落とし込み、健康や安全を守る清掃を提唱する、“掃除のプロフェッショナル”として業界内でも注目される存在です。

清掃を管理する

自身の仕事を「病院清掃のマネジメント」と表現する松本課長。この考え方の背景には、39年前入社した、病院清掃に特化した株式会社ダスキンヘルスケアでの経験があるといいます。

当時は、今以上に医療現場において清掃の重要性が正しく理解されていない時代。感染対策という視点も浸透しておらず、清掃が医療安全の一翼を担うという認識はほとんどなかったといいます。そんな時代に、ダスキンヘルスケアがアメリカから導入した「理論的・科学的根拠に基づいた清掃」は、清掃業界にとってまさに“黒船”のような衝撃をもたらしました。

同社では、いわゆる現場作業を行う清掃員とは異なり、清掃の設計と管理を担う「マネージャー」として院内を丁寧に巡視し、どこにどのような汚れが生じやすいか、汚れの種類やリスクレベルはどうかといった情報を分析。その上で、最も効果的かつ効率的な清掃方法を立案し、清掃スタッフのみならず病院全体を巻き込んで共有・徹底させる役割でした。

亀田総合病院で働く今でもその姿勢は変わっておらず、現場を自分の足でまわり、実際に目で見て、肌で感じることを大切にしており、昨年、一昨年だけでも病院内を巡って気づいた点、改善のアイデア、関係者との会話内容などを記録した「亀田」と表紙に書かれたノートは、すでに4冊を超えたといいます。

無駄が多い!? 清掃の現場

ダスキンヘルスケア在籍時、当時から医療業界の中でも先進的な取り組みを行っていた亀田総合病院を担当することになった松本課長。現場で業務を重ねる中で、その仕事ぶりや清掃に対する考え方が評価され、やがて病院側からのオファーを受けて、外部業者の立場から一転、グループ会社の社員として迎え入れられることとなりました。清掃体制の基礎を一から築き上げ、亀田クリニックの立ち上げをはじめとする数々のプロジェクトにも深く関わりながら、亀田の環境整備を支えてきました。その後は退職して独立し、清掃の専門家として幅広い分野で活躍。そして2023年4月、再び亀田からの要請を受け、まずは外部コンサルタントとして、のちに正職員というかたちで、27年ぶりに亀田へ戻ってきました。

長い年月を経て戻ってきた病院で、松本課長がもっとも大きな変化として感じたのが、「医療現場の働き手不足」です。かつては医療機関のどの部署も人手に比較的余裕がありました。そのような状況下でも一貫して持ち続けていたのが、「病院清掃には無駄が多いのではないか」という強い問題意識です。施設清掃は面積に応じて料金が発生するというビジネスモデルのため、隅々まで掃除することが推奨される構造がありました。しかし、現場を熟知する立場として「汚れは均一には発生しない」ことを経験的に知っていました。たとえば廊下は中央よりも壁際や隅に埃がたまりやすく、人が多く行き交う場所でも、意外と汚れていないということもあります。

どこが汚れているのかを見極め、そこに人や資材を集中させる。「清掃の最適化」という考え方は、長年松本課長が訴え続けてきたものです。しかしながら、「なぜそこまで考える必要があるのか」といった声も根強く、“なんとなく掃除”が習慣化している現場では、理解や共感を得ることはほとんどなかったといいます。

見えないリスクを取り除く

「なぜ掃除をするのか?」と問われれば、多くの人が「汚れがあるから」「きれいにするため」といった答えを思い浮かべるかもしれません。実際、清掃は長年、目に見える「汚れ」を取り除く行為として認識されてきました。しかし松本課長は、それだけでは清掃の本質に届かないと考えています。「見える汚れを取り除くだけではなく、見えないリスクを未然に防ぐ行為であり、医療の質や患者の安全にも直結する行動」という確固たる自信があるからです。

たとえば「感染症を防ぐ」「アレルギーの症状を引き起こさない」など、清掃には明確な“成果”を伴うべき目的があります。清掃は目的達成の手段であるべきで、ただのルーティンワークでは意味を持ちません。その目的に応じて、もっとも効率的で効果的な手法を逆算して選ぶ——それが松本課長の提唱する、清掃のマネジメントの基本的な考え方です。とりあえずやる清掃ではなく、目的から逆算して作業を設計すれば、作業はむしろ効率化され、成果も明確に表れると強調します。

掃除から“環境整備”へ

2024年12月、亀田総合病院に新たに「環境整備課」が立ち上がりました。経営陣との対話を重ねる中で、当初は「清掃課」という名称で新設する案が検討されていました。しかし、松本課長は一歩踏み込んで、あえて名称を「環境整備課」にしてほしいと提案しました。

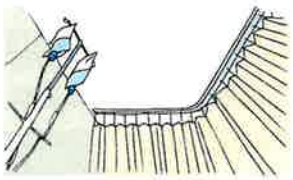
なぜ「清掃」ではなく「環境整備」なのか。その問いに対して、松本課長は自身の愛読書でもあるフローレンス・ナイチンゲールの著書『看護覚え書(Notes on Nursing)』を引き合いに出します。環境整備は本来、看護師の重要な仕事のひとつであり、近代看護の母と称されるナイチンゲールも、病室環境を整えることによって患者の自然治癒力を引き出し回復を促す重要性を説いていました。

現代においても病室の換気、床やベッド周辺の清潔保持、音や光の管理など、安心して療養できる空間づくりは、医療の質に直結する要素です。「清掃」が“汚れを取り除く行為”だとすれば、「環境整備」は“汚れや不快の原因を作らない仕組み”をデザインすること。美観を整えるだけでなく、患者の回復を支え、職員の働きやすさを高め、ひいては医療の安全性や効率性にも寄与する。「環境整備課」という名称にこだわる背景には、こうした看護の原点に立ち返り、また清掃スタッフにも医療従事者の一人として誇りをもってほしいという思いが込められています。

マニュアルよりも、患者目線で

人手不足が深刻化する今、マニュアル通りの清掃をすべて実施しようとすれば、膨大な人手とコストが必要となり、現実的には立ち行かなくなります。だからこそ「患者さまの視点に立つ」という発想が必要で、「誰のために、何のために清掃をしているのか」を常に念頭に置くことで、必要な場所に必要な手を入れ、無駄を省いた清掃の質の向上が図れると考えています。

たとえば病室では、清掃スタッフは立った状態で床や棚、設備まわりを中心に作業を行いますが、患者さまの目線はまったく異なります。多くの時間をベッド上で過ごすため、“日常の景色”は天井や壁、カーテンレールの上など、清掃者からは死角となりやすい箇所です。もし天井にシミなどがあれば、いくら床がピカピカでも清潔だと感じることはできません。



汚れというのは、常に同じ場所に、同じパターンで発生するわけではありません。その日の天候、利用状況、職員や患者さまの動きなど、さまざまな要因によって変化します。だからこそ、現場の状況を自分の目で確かめ、考え、そして判断する力、いわば「考える清掃」が求められているのです。

AI時代の掃除術

現在、松本課長が力を入れているのが、AI（人工知能）を活用した世界初の清掃マネジメントの構築です。これまで40年近くにわたり積み重ねてきた現場での経験、観察、ノウハウをもとに、AIの力を融合させることで、これまで人間の勘や経験に頼っていた「清掃の質」を、データに基づく確かな判断で体系化しようとしています。「どこが、どの程度汚れているのか」「どこにどれだけ人手や資材を投入すべきか」といった判断を可視化し、最小限の労力で最大限の効果を生む清掃システムの実現を目指しています。

実際に現在進行中のプロジェクトのひとつが、病院内の汚れをスマホで写真撮影することで“データ化”するという試みです。撮影された画像データをAIが分析し、汚れの重さや清掃のしづらさ、汚れやすさや人の動きなどの要因と照らし合わせながら、汚れやすい場所や時間帯の傾向を把握。経験と勘によって支えられていた清掃計画を、データとロジックで、より合理的かつ効果的な清掃スケジュールが構築可能になると期待されます。

とはいえ、「人が好き」という松本課長は、AIやお掃除ロボットが清掃スタッフの代わりになるとは考えていません。たとえば、AIには天井にたまったホコリや汚れを検知することはできるかもしれませんが、患者さまの不安げな表情や、廊下の張りつめた空気を感じ取って、誰かのために一歩踏み出すような“気づき”は、やはり人間にしかできない仕事と言えます。

そして世界へ！

松本課長は2019年から、日本国内だけでなく中国の国営病院でも清掃マネジメントのコンサルタントとして活躍しています。最初に現地を訪れた際、病院のトップから「まずは地域でいちばんの病院にしてほしい。次は中国でいちばんに」と言われたそうです。壮大なビジョンに対し、松本課長は「次は“世界一”かな」と内心思ったそうですが、その直後、意外な言葉が続きました。「その次は、日本レベルにしてほしい」。このひと言は、松本課長にとって印象深いものでした。日本の医療機関が国際的にどれほど高い衛生基準を維持しているか、あらためてその価値を実感させられたといいます。

現在も松本課長は、850床規模（年内には1,500床への拡大を予定）という巨大な国営病院を定期的に訪問し、現地の状況に応じた清掃マネジメントの指導を行っています。意外なことに、その対象は清掃スタッフではなく、看護師たちです。というのも、「まずは看護師に標準的な清掃手順を身につけてもらい、委託業者のスタッフを正しく評価・指導できるようにする」という考え方が、病院経営層の中で強く支持されているからです。

松本課長は、中国での清掃文化の特徴を「とにかく水を使うことが大好き」と表現します。たっぷりと水を床に撒き、それを大型の扇風機で乾かすという方法が医療機関でも今なお広く行われています。しかしこのやり方では、ほこりや汚れが空中に舞い上がりやすく、床が濡れて滑りやすくなるため決して安全とは言えません。さらに、清掃の手順も極めて大まかで、最初のうちは一つ一つ説明しながら改

善する必要があり、文化の違いに戸惑う場面も多かったといいます。

それでも、何よりも心強く感じたのは、現地スタッフの学ぶ姿勢でした。言葉や習慣の壁はあっても、「良い環境をつくりたい」「患者にとって安心な病院にしたい」という思いは共通しています。講義のたびに熱心にメモを取り、質問を繰り返すスタッフの姿に、現場の変化への強い可能性を見出しています。

中国で指導を行う松本課長

亀田から世界へ

松本課長は現在も中国の病院で「環境を整えることで命と健康を守る」活動を続けています。しかし見据えるゴールは、そこにとどまりません。「いずれは、世界中にこの取り組みを広げていきたい。特別ではなく、“あたりまえの文化”として、誰もが無理なく、自然に取り組めるようにしたいのです」と語ります。

そして、その中心となるのは、ここ亀田総合病院です。高い医療技術や患者中心のケアで知られる亀田ならば、国内だけでなく、世界に向けて積極的に情報発信を行えると信じているからです。

また、こうした考え方は、医療機関だけにとどまらず、いずれは一般家庭へも広がることを期待しています。近年、地球温暖化の影響もあり、湿度と気温が高くなりやすい気候が続いています。カビやダニが家庭内で繁殖しやすい環境になったことが、アレルギー症状が増加する一因になっているのではないかと強く感じています。

こうした困りごとに対しても、「掃除のマネジメント」という視点を持つことで、「なぜ、どこを、どのように、そして負担なく」掃除するのかを考える習慣こそが、人の健康を守る第一歩になると信じているのです。

そして何より、こうした活動が、亀田の環境整備課で働くスタッフたち自身の誇りにつながればと、松本課長は願っています。「亀田で働く環境整備課のスタッフは、ただ掃除をしているだけの人たちではありません。人の命と健康を守る環境をつくる、れっきとした専門職です」。その言葉には、清掃という仕事に対する深い敬意と、仲間への揺るぎない信頼が込められていました。

今年の11月あたりの亀田ニュースで、松本課長のご家庭でできる掃除の連載を開始予定です。おたのしみに！

Kタワーの清掃を担うRA部門

亀田総合病院のRA（ルームアテンダント）チームは、Kタワーにおける清掃業務を一手に担っています。Kタワーには、快適性を重視した一般個室のほか、2階の手術室、HCU（高度治療室）、霊安室、感染症対応が可能な陰圧室、さらには特床室（特別個室）といった、極めて多様な医療エリアが存在しています。それぞれのエリアごとに清掃に求められる基準や対応も異なり、スタッフには高度な判断力と柔軟な対応力が求められます。

特に一般個室については、ホテルライクな設えが特徴で、各部屋にはシャワー・トイレが完備されているほか、患者さまの快適な療養を支えるための各種アメニティや備品が整えられています。そのため、単に床を掃除する、ゴミを回収するだけではなく、備品の補充や設備の確認、ベッドメイキングなど、清掃以上のホスピタリティが求められます。

現在、RAチームはリーダーの山口未夏係長代理を入れ30名。そのうち7名は、ベトナムから来日した外国人技能実習生です。多文化・多言語環境の中でも協力し合いながら、日々の業務を支えています。祝日を除き、毎日およそ25名のスタッフが交代で勤務し、Kタワー全体のフロアを担当。病室は基本的に女性スタッフが二人

一組でまわるように配置されており、男性スタッフは手術室などを中心に担当しています。

こうした性別による役割分担の背景には、患者さま、とくに女性の入院患者さまへの配慮があります。療養中は、パジャマ姿であったり、すっぴんで過ごしていたりと、普段とは異なる状態にあることが多く、「他人に見られたくない」と感じる方も少なくありません。そうした気持ちに寄り添い、安心して過ごしていただけるようにという考えから、病室は基本的に女性スタッフが担当するという体制が整えられています。

息のあった山口さんとRAの皆さん

新幹線と病院清掃の共通点

患者さまが入院している間、一般個室の本格的な清掃は原則として行えません。そのため、退院後から次の患者さまが入院するまでの、わずかな時間がRAチームにとっての勝負どころとなります。当院は急性期病院であるため、在院日数が比較的短く、患者さまの入れ替わりも激しいのが特徴。そのような環境では、清掃に割ける時間はごくわずかです。

その姿は、まるで終点に着いた新幹線が、数分間で一気に座席の清掃・整備を済ませ、次の出発に備えるようなもの。RAたちも、短時間のうちに部屋全体はもちろん、シンクやトイレ・シャワーといった水回りを徹底的に清掃し、アメニティや備品の補充を行います。目指すのは、次の患者さまが「安心・安全・快適」と思えるような、清潔で整った療養空間を整えること。

退院患者さまが多い日は、こうした業務が一気に集中しますが、だからといって通常の清掃業務、たとえば共用トイレや廊下、エレベーターホールなどの清掃をおろそかにするわけにはいきません。限られた人手と時間の中で、どう効率的に動き、どこに優先的に力を注ぐか――そうした現場の判断には、松本課長による“清掃のマネジメント”が大いに役立っているといいます。

しかし、どんなに作業を効率化しても、結局は時間と体力との戦いになります。だからこそ、RAチームではメンバー同士が声をかけ合い、ときには「先にトイレ片づけておくよ」「あっちの部屋、タオルが足りないからお願い」といった具合に助け合いながら、チーム全体で乗り切っていきます。

もちろん、大変なことばかりではありません。RAの仕事の魅力の一つは、患者さまと直接言葉を交わせる機会があること。「いつもきれいにしていただいてありがとう」といった感謝の言葉は、慌ただしい一日の疲れを軽くしてくれる瞬間です。

国際化する現場

清掃業は、現在多くの業界が直面している人手不足の中でも、特にその影響を強く受けている分野のひとつかもしれません。仕事内容が「地味」「体力的に厳しそう」といったイメージを持たれがちなうえ、明確なキャリアパスやロールモデルが見えにくいと感じる方も少なくありません。さらに待遇面や社会的な評価に対する不安もあり、若い世代からはどうしても敬遠されやすいという現実があります。実際、山口さんも「お若いのに清掃のお仕事をされているんですね」と声をかけられることがあるといいます。

近年、RAチームの中でも存在感を増しているのが、ベトナムから来日した外国人技能実習生たちです。彼女たちのまじめで前向きな姿勢は、チーム全体に良い影響を与えています。ただし、やはり最初の壁になるのが言語の問題です。日本での勤務が長くなるにつれて日常会話程度は問題なくこなせるようになりますが、入ったばかりの頃は専門用語や指示の細かいニュアンスが伝わりにくく、意思疎通に苦労することも少なくありません。身振り手振りのジェスチャーに加え、スマートフォンの翻訳アプリを活用したり、ときには他部署の職員に通訳を依頼することもあります。それでも、一緒に現場を回る中で少しずつ言葉を覚え、作業の意味を理解し、笑顔が増えていく過程を見ることは、チームにとっても大きな喜びです。

感染症の最前線で

新型コロナウイルス感染症が猛威をふるった時期、亀田総合病院KタワーのHCUは、日本でも最初に対応の最前線となりました。HCU内は厳格にレッドゾーン(感染リスク区域)に区分けされ、立ち入りには厳しい制限と高度な感染対策が求められました。そんな中でも、清掃の手を止めることはできません。命と隣り合わせの現場で、RAチームは日々その使命を果たしていました。

「やはり最初は不安でした」と、山口さんは当時を振り返ります。テレビやインターネットで連日報道される過酷な医療現場の映像を目にするたび、恐怖や緊張を感じたといいます。しかし、感染管理室による丁寧なレクチャーや、防護服をはじめとしたPPE(個人用防護具)の正しい着脱法の指導を受けるうちに、「正しい知識を持ち、決められた手順を守って行動すれば、感染症にかかることはない」という安心感が少しずつ生まれていったそうです。

また、ICN(感染管理認定看護師)の古谷直子さんをはじめ、感染管理の専門スタッフたち、病棟師長が寄り添い、困ったときにはすぐに相談に乗ってくれたことも、心の支えとなりました。「どんな小さな不安でも聞いてもらえる環境があったことが、本当にありがたかった」と山口さんは振り返ります。コロナ禍という未曽有の状況のなかでも、現場の清掃を止めなかったRAチームの姿は、まさに“もう一つの最前線”で医療を支え続けた存在です。

お掃除の魅力とは

Kタワーには昨年6月にクリニック棟と共にお掃除ロボットを導入しました。一度スイッチを入れれば休まずに床のごみやほこりを吸ってくれる姿を見るたび「未来だな」と感じるといいます。しかし「やはり人間でないとできないこともまだまだ多い」とも山口さんは感じたといいます。たとえば棚や手すりの拭き掃除、水回りの清掃、細かな備品の整理整頓などは、どうしても人の目と手を必要とする作業です。患者さまの体調や様子に合わせて、静かに、時には声をかけながら清掃するような配慮も、ロボットにはできません。「AIの時代が到来しても、人にしかできない仕事は必ず残ります」。そう語る山口さんは、清掃の仕事が“人に寄り添う仕事”であることを、日々の現場で実感しています。

「快適な空間で、患者さまに安心してお過ごしいただきたい」という思いは、病院で働くすべてのスタッフに共通する願いです。清掃スタッフもまた、その大切な一翼を担っています。だからこそ、こうした記事を通じて「清掃って、実はすごく重要で、誇れる仕事なんだ」と若い世代の方々に興味を持ってもらえることを、山口さんは心から願っているそうです。

ハウスキーピング(HK)とは

内山美恵係長が率いるHK部門は、Kタワーを除く亀田総合病院全体の環境整備を担うチームです。院内には複数の機能を持つ建物が点在しており、その総面積は一般の方が想像する以上に広大です。HKはこの広範囲にわたる施設の清掃・環境維持を、外部業者と連携しながら日々行っています。HKが直接管理・清掃を行っているのは、A棟、S棟、G棟、そして亀田クリニック棟の一部といった、病院機能の中核をなす主要施設です。

亀田クリニック棟では、日中は患者さまが療養する6階を、夜間には比較的人の出入りが少ないフロアを対象に清掃を実施するなど、利用状況に応じて時間帯を分ける工夫がされています。一方で、B棟、E棟、スタッフ専用エリア、亀田リハビリテーション病院、C棟、夜間の亀田クリニックの清掃業務については、信頼できる外部委託業者が担っており、HKはその業務全体を統括・管理する立場として、品質の安定と連携体制の維持に力を注いでいます。

RAが「患者さま一人ひとりの療養環境を整える、病室担当のスペシャリスト」であるのに対し、HKは「病院という巨大な施設の基盤を支えるチーム」として、広範な空間の衛生と安全を担保しています。HKとRA、両者が密に連携しながら、それぞれの専門性を発揮しているからこそ、亀田総合病

内山さん(中央)とスタッフ

院の高い清掃品質と環境レベルは維持されています。

光るベテランパワー

HKには現在、職員4名、パート19名、外国人技能実習生1名が在籍しています。パートスタッフの中に70歳以上の方も複数在籍しています。高齢化が進む社会の中で、まさに“シルバーパワー”が最前線の現場を支えているのです。しかし、病院清掃という仕事は、見た目以上に体力を要する仕事でもあります。中腰での作業、立ったままの移動、階段の上り下り、腰や関節に負担のかかる姿勢が続くなど、年齢を重ねたスタッフにとっては決して楽な仕事ではありません。

とりわけ、日々発生するおむつ類など水分を多く含んだ廃棄物の回収作業は、量も重さも想像以上で、肉体的には重労働にあたります。それでも現場で光るのは、ベテランならではの責任感と安定感。一人ひとりが自分の仕事に誇りを持ち、与えられた業務を丁寧にこなしていく姿勢が、清掃の品質を陰で支える大きな力になっています。彼女たちの存在が、まさに現場の屋台骨だと内山さんは言います。

柱となるシフト調整

多様なスタッフが協力し合う中、日々の清掃業務を成立させているのが、綿密なシフト調整です。パートが多く範囲の広いHKでは、スタッフの勤務時間や担当エリアはさまざまで、毎日の調整は職員3名が中心となって行っています。すべてのエリアを毎日清掃するのは現実的に難しいため“メリハリ”が大切です。特に患者さまが使用するエリアは最優先とし、職員専用スペースや使用頻度の低い場所は1日おきにするなど、柔軟に運用しています。

加えて、近年では外注業者の人員縮小を受け、亀田クリニックの夜間清掃は手上げをした事務職員15名ほどが参加し、現場の大きな力となっています。HK、RAの職員も週2回、17時から20時まで残って業務サポートや現場確認を行うなど、時間帯を問わない体制づくりが進められています。

こうした調整とあわせて、連携と工夫も清掃体制を支える柱となっています。たとえばA棟では、担当フロアを持たず、必要に応じて動く「フリースタッフ」制度を導入。通常業務外のニーズにも臨機応変に対応できる体制を整えています。

それでもなお、人手不足という課題は日々の大きな悩みの種となっています。限られた人数で、広大な院内の清掃を維持していくためには、工夫と助け合いが欠かせません。現在、退院後の清掃については、看護部の協力を得ています。病院全体で“清潔で安心な環境”を守る――その思いを共有するからこそ、こうした連携が成立しているといいます。

そんな状況の中、職員たちが意識的に取り組んでいるのが、朝や昼のわずかな時間を活用したコミュニケーションです。パートさんたちが「行ってきます」と言い、職員が「今日もよろしくお願いします」と声をかける――その何気ないやりとりが、働く人たちにとって安心感やモチベーションにつながればとの思いを込めています。

理解ある上司の存在

かつての清掃部門では、管理職が清掃部門だけではなく、たくさんの部門を抱えていたことで、なかなか現場の声が伝わりにくく、声を上げても具体的な動きにつながりにくいのが悩みの種だったといいます。

しかし今は違います。松本課長が環境整備課に着任してから、現場の空気は大きく変わりました。松本課長は、清掃の現場を“医療の一端”として捉え、日々の業務にもしっかりと目を向けてくれます。さらに、看護部や感染管理部門、そして院長といった他部門との調整役も積極的に担っており、清掃スタッフが直面している課題を、現場任せにせず組織全体で共有・解決へ導いてくれます。「清掃を理解してくれる上司がいる」という安心感は、現場の大きな支えとなっています。

環境整備課となって

「人手不足を嘆くよりも、今いる人でどれだけ効率的にできるかが大切」24年間勤務を続けるベテランの内山さんはそう口にします。これまでに幾度となく人員の変動や体制の変更を経験してきましたが、どんな状況でも現場を止めない柔軟さと、清掃への確かな信念を持ち続けています。

内山さんの思いは、松本課長が掲げる「限られた人手で最大限の成果を出す」という清掃マネジメントと同じです。また効率を追求する一方で、内山さ

んが大切にしているのは「ただきれいにする」ことではなく、「患者さまにとって気持ちのよい空間」をつくること。それには以前エレベーターから下りた管理者の「ここは空気がいいね」という何気ない一言が印象に残っているといいます。

掃除機のかけ方ひとつで、空間に漂うほこりや空気の質が変わることもあります。わずかなホコリが残るだけで「気持ちがよい」とはなりません。だからこそ、見える汚れだけでなく、空気感にも気を配る。それが、患者さまの体調や気分に少しでも良い影響を与えられたらという、さりげない“おもてなし”の気持ちなのです。

“花びら”プロジェクトの裏側

環境整備課では新たな取り組みとして、ゴミをひとつ、汚れをひとふきするごとに、幹の描かれたポスターに花びらのシールを貼る「花びら一枚運動」を行っています。ゴミ拾いにとどまらず、例えば廊下の手すりを一拭き、床を一掃き、エレベーターの鏡をさっと磨く――そんな日常の中で“つい後回しにされがち”な場所にも、意識的に目を向けることを目的としています。

この取り組みが広がるにつれて、今ではスタッフが制服のポケットにクロスと手袋を常備するようになりました。「汚れに気づいたら、その場ですぐ拭く」。そうした姿勢が自然と根づきつつあります。

花びらという“見える形”で行動が可視化されたことで、スタッフの間にも「私もやってみようかな」「あ、ここもちょっときれいにしておこう」といった前向きな連鎖が生まれました。小さな行動の積み重ねが、結果的に病院全体の空気を清潔で心地よいものに変えている手応えを、多くのスタッフが感じ始めています。次はもっと大きなイラストに挑戦を始めるといいます。

そのひと拭きが、大きな力に

HKの仕事には、嘔吐や尿漏れといった突発的な事案への対応が日常的に含まれます。感染症を広げないためにも、迅速かつ適切な処理が求められるため、スタッフは常に「呼ばれたらすぐ動く」体制で現場に臨んでいます。しかし、敷地が広い亀田では、その“すぐ”が簡単ではないのが現実です。

たとえば、「トイレットペーパーが切れている」と呼ばれて、急いで亀田クリニックまで走ったところ、実際には備蓄は十分にあったものの、ホルダーにセットされていなかっただけという場面も。忙しいので無理もありませんが、「ほんのひと手間ご協力いただければ、この移動時間を別の清掃に充てられたのに…」と感じることもあるといいます。

逆に、少しだけでも協力してもらえる場面では、スタッフの負担も心も軽くなるといいます。たとえば、誰かがこぼしてしまった飲み物を、サッとひと拭きしてもらえるだけで、そのあとの清掃は格段に楽になります。誰かがごみをまとめておいたり、さっと一拭きしてくれるだけでも、「本当に助かる」と内山さん。

「清潔な環境」は、清掃スタッフだけがつくるものではありません。働くすべての人が少しずつ手を添えることで、はじめて保たれるものです。病院で働く一人ひとりにこうした思いが届けば良いと思いました。