

従業員教育の取り組み事例と今後の課題～行動を意識した従業員教育～



本内容は、第39回日本環境感染学会学術総会（京都国際会議場 2024年7月25日）の、パネルディスカッション1「病院清掃受託企業の職員教育システム」（座長：四宮聡、大石貴幸）において、弊社清掃事業部 業務統括マネージャー 早川冬悟が発表した内容を再編集したものです。





清掃事業部
業務統括マネージャー
早川冬悟さん

新型コロナウイルスパンデミック以降、医療期間における感染対策への取り組み強化と共に、「清掃」に対する意識も同等に高まったと感じています。院内清掃に目を向ければ、非接触型の消毒装置の普及等、パンデミック以前とはその様式が変わりつつありますが、最終的にはヒトの「手」によって行われる清掃が品質を左右してしまいます。その為、清掃従事者への教育が清掃品質や感染対策上でも重要です。

一方、今やどの業界もどの企業でも同様に人手不足の問題を抱えていると思います。この人手不足が教育に与える影響や課題として、入社後の教育に十分な時間を掛けるのが難しく、入社後簡単な研修のみで直ぐに現場で作業している状況がありました。今後に向けて、効率的かつ計画的な教育を実施していく事が重要であると考えております。また、人手不足の今、新入社員だけでなく、既存の従業員をどうレベルアップして行くのかを考え、組織的にアプローチしていく事が今後の課題です。そこで、今回は、近年取り組み始めた人材育成の事例とその背景をご紹介します。

弊社では、早くから、集合研修を中心に人材育成に力を注いできました。清掃業務を行うにあたって必要な、仕事に対する気持ちや立場を理解することから始め、基本的な知識と技術を段階的に行ってきました。特に入社時には2ヶ月間かけて、インプットとアウトプットを組み合わせた研修を行い、OJTを組み合わせることで効果を追求してきました。(図1)

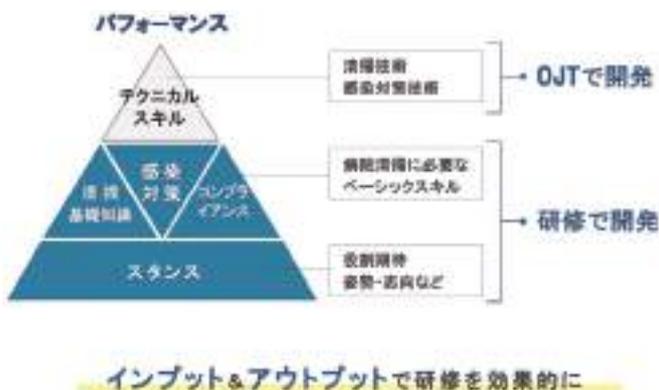


図1 育成フレーム

研修の元のコンテンツを統一し、具体的に動画等で学べる環境をつくってきました。特に各現場の責任者は、積極的に外部や院内の研修にも参加し、その知識をスタッフにも共有するようになってきました。

ところが、俯瞰してみると、顧客である医療施設によって、結果(清掃品質)に差があることが見えてきました。分析を進めてみると、品質に改善余地がある施設では、研修のみで終わってしまっているケースが多いことがわかってきたのです。(図2)

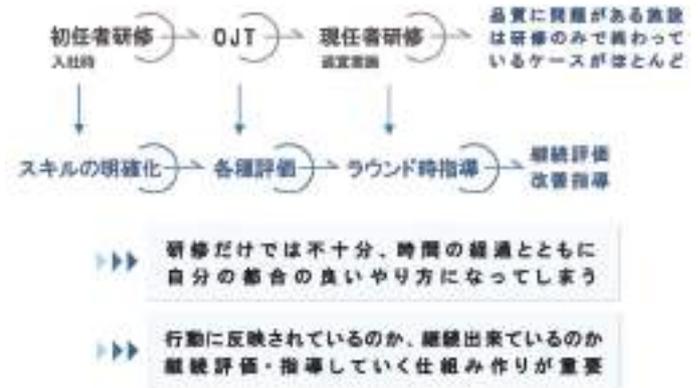


図2 教育・研修フロー

人は時間の経過とともに、工夫をして、いつのまにか自分の都合の良いやり方にしてしまいます。そのため、最初に学んだ標準的な方法から乖離して、自己流に陥ってしまいます。清掃スタッフも同様で、管理者は、各現場のスタッフに目を配り、実際の行動に反映できているのか否かを、継続的にチェックして評価し、指導していかねばなりません。そのための仕組み作りが必要だとわかったのです。

OJTトレーナーの誕生

私たち病院清掃事業者は、病院清掃の目的を実現するための行動が求められています。(図3)

そして、それを実現するために必要な仕組みを作りました。

- 1) 業務スキルの明確化
- 2) 評価レベルの定義
- 3) 評価のための時間軸
- 4) OJTトレーナー制の導入

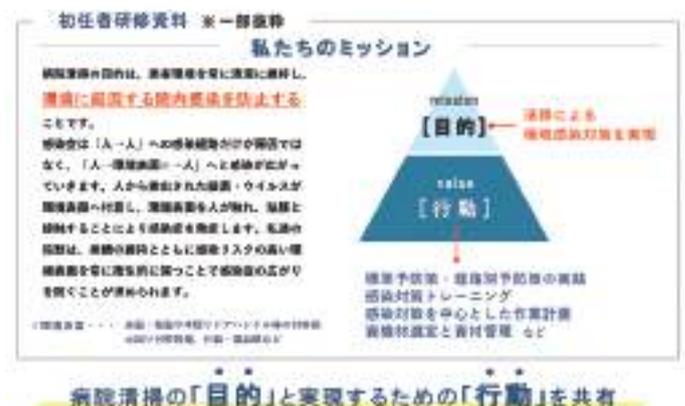


図3 スタッフへの役割期待



1) 業務スキルの明確化

まず、業務スキル表(図4参照)を用いて、作業を明確に定義づけしました。これにより、何をどこまですべきなのかが明確になりました。

【スキル表】を用いた力量管理と評価

業務フロー	担当するスキル	定義	評価レベル	
基礎スキル	マナー	言語・マナー・振舞いの特性性	接客接客の理解と接客態度の学習、納品業務とのコミュニケーションを図り作業を円滑に進めることができる	3
	標準的指導致能	接客手帳の取扱い	手帳開き・PPS取扱い手順をはじめとする標準作業を、必要な場で正しい手順で行うことができる	3
		商品の検点と接客手帳の取扱い	各区域の接客環境における接客レベルを理解し、納品業務ゾーンに基いた作業動線を確認することができる	2
		接客態様の取扱い	接客する接客態(接客態)の検点を理解し、その検点を標準でできる取扱い方法にて行える	3
		接客態様の検点	接客態(接客態)に検点に検出し、検出に準じて検出の検点検出ができており検出検出検出ができていない状態にない	2
接客態様の検点	接客態(接客態)に検点に検出し、検出に準じて検出の検点検出ができていない状態にない	1		
接客態様の検点	接客態(接客態)に検点に検出し、検出に準じて検出の検点検出ができていない状態にない	接客態(接客態)に検点に検出し、検出に準じて検出の検点検出ができていない状態にない	3	
	接客態(接客態)に検点に検出し、検出に準じて検出の検点検出ができていない状態にない	接客態(接客態)に検点に検出し、検出に準じて検出の検点検出ができていない状態にない	3	
日常清掃	水回り清掃	作業手順を遵守するとともに、時間内で作業を完了し且つ品質も要求水準を満たすことができる	3	
	接客態(接客態)に検点に検出し、検出に準じて検出の検点検出ができていない状態にない	作業手順を遵守するとともに、時間内で作業を完了し且つ品質も要求水準を満たすことができる	3	

図4 業務スキル表

2) 評価レベルの定義

次に、業務スキルがきちんとできているかを評価するための基準を明確にしました。さらに、評価を複数名で行ってスコアを平均化してフィードバックすることにより、より客観性を担保しました。(図5)

Lv.4 指導者lv	担当スキルを機動的に発揮、他者に指導出来る
Lv.3 自立lv	上位者からサポートを受けることなく担当スキルを発揮
Lv.2 準自立lv	上位者から僅かなサポートで担当スキルを発揮
Lv.1 要指導lv	具体的なやり方など詳細な指導が必要
Lv.0 未実施lv	(未経験) 実施経験が発生していない

評価は複数人で行う

スキル評価は5段階で行い

一度高い評価を受けてもスキル発揮が落ちていたら評価を下げる

図5 評価レベル

3) 評価のための時間軸

そして、入社以降、都度目標を持たせて、基準点数をクリアすることを目標に、継続して評価することにより、待遇にも反映するようにしました。特に、重点スキルを設定し、これはクリア必須とすることで、最低限の品質を担保することができました。

4) OJTトレーナー制の導入

現場のスタッフ教育を行うのは、OJT担当でしたが、この担当者のスキルや経験、教え方にばらつきがあったため、配置されたスタッフのやり方にもばらつきがでてしまい、結果として清掃品質にばらつきがでていました。現場によっては、フィードバックが不適切で、早期退職の原因になることもありました。

そこで、OJTトレーナーの育成に取り組みました。

4段階指導法:

いきなり「やらせてみて」「ダメ出し」ではなく、手本を見せ、手順の意味を説明し、目の前でやってみてもらい、良かった点や改善すべき点を丁寧にアドバイスすることとしました。(図6)



図6 4段階指導法

心構えと行動:

OJTトレーナーとして、どうあるべきかを実現するため、スタッフの安心感や信頼を得られるような行動・言動ができるように、求められる習熟レベルを段階的に示しました。(図7)

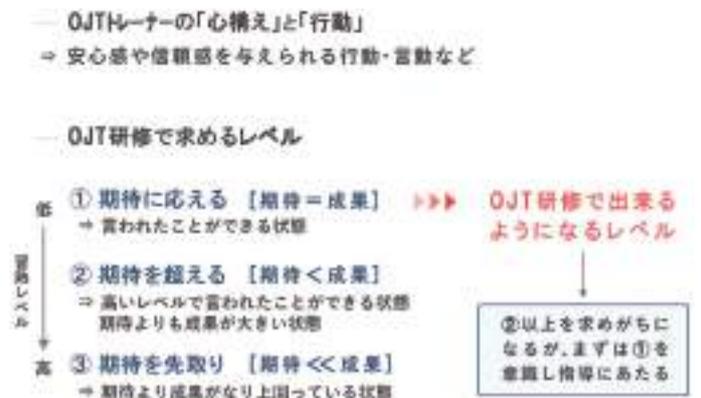


図7 OJT研修で求めるレベル



こうしたOJTトレーナーの制度をとり入れたことにより、現場でブレイヤーとして業務を行いながら、職責として、美観やスタッフの行動(PPE着脱/手指衛生/作業手順など)について、日常的に点検指導が行えるようになりました。(図8)



図8 OJTトレーナーを配置したことによる品質改善例

集合研修+OJTトレーナーによる現場指導+品質評価・スキル評価により、スタッフの意識や知識・技術そして意欲がみるみる向上し、病院清掃の品質向上につながるようになりました。これからも質の高いOJTトレーナーを育成し輩出してまいります。



まとめ

弊社では教育研修することがいつしか目的となってしまいました。その反省から、そうではなく、しっかり計画に基づいて研修を実施し、それを評価し、そこで見えた課題について改善して行く、この流れを絶やすこと無く続けていくということがとても重要だと考えています。

現在、このOJTトレーナーは、弊社の中で約30名おります。今後は、さらに増やしていき、現在のお取引先医療機関に展開する事を目標としております。それによってそれぞれの医療機関の中で、清掃の品質がどう向上していくのか、評価していく必要があると考えています。

また、この清掃品質の向上については、委託業者の努力だけではなく、医療機関との連携なくしては実現できません。当然ながらICTラウンドへの参加、また、医療機関・医療従事者のみなさんからの厳しくも温かいご指摘をいただくことが重要だと考えています。これまでもICNを中心に、ICTとの連携を強化して参りましたが、これからもますます連携強化していきながら、今後の感染症対策の課題と一緒に取り組んでいければと考えています。



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.11

発行日：2024年10月1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：https://www.rejoice-company.co.jp/
Copyright © 2024 All Right Reserved.