

業 務 案 内 書

HP 用

モ ト ナ ガ 株 式 会 社

内 容	ページ
1. 病院清掃の受託にあたって	1～2
2. 業務の管理体制	3～13
1. 受託可能な業務の種類と範囲	
2. 区域別の清掃、消毒の方法	
3. 受託責任者の配置	
4. 清掃従事者の配置	
5. 受託者としての責務	
6. 受託責任者としての責務	
7. 従事者の責務	
8. 従事者の健康管理	
9. 本社の支援体制	
10. 医療機関責任者との連携	
11. 再委託業者の指導・監督の方法	
3. ゾーニング	13
4. 業務の実施計画	14～16
1. 作業計画の作成と点検・評価 (インスペクション)	
2. 清掃及び消毒の範囲と方法	
3. 清掃及び消毒の方法	
4. 清掃用具及び消毒用具	
5. 従事者の教育研修	17
6. 作業記録等の作成・保管	18
7. 関係法令	18

1. 病院清掃業務の受託にあたって

(基本理念)

わが国は、今や世界有数の長寿国となり、国民の健康水準は著しく向上しています。

これは、社会経済の発展、医療制度をはじめとする社会保障制度の充実や、医師をはじめ医療関係者の長年の努力の成果であります。

しかしながら、今日わが国の医療を取り巻く環境は大きく変化してきており、これらの成果を継承しつつ、より一層の発展が求められています。

即ち、世界に例を見ない超高齢化社会を迎えるに当たって、活力ある福祉社会を実現する方策、疾病構造の変化に対応した医療供給体制の整備、国民が高いクオリティ・オブ・ライフを享受するための保健・医療・福祉サービスの包括的な提供方策の課題が山積している状況にあります。

このような背景の中で、当社は、清掃業務が間接的に医療の一環を担っている重要な役割であると認識しております。

そのような観点に立ち、患者に対し常に清潔で衛生的な環境を維持するとともに患者が治療に専念できる環境を提供するため、患者優先、診療優先を第一にサービスを提供していきたいと考えております。

また、病院の院内感染防止にも配慮した質の高いサービスの確保と医療を取り巻く環境の変化にも対応した、より一層のサービスの向上に努めて参ります。

そこで当社は、医療にかかわる皆様方の信頼を確保しつつ、健全な発展を図ることを社会的責務として自覚し、当社が守るべき基本的事項について、ここに以下の倫理綱領を定め遵守するものであります。

(使 命)

当社は、高度化、多様化する国民のニーズに応えるべく医療関連サービスの絶えざる研究・開発を推進し、その向上を図るとともに、その提供に際しては、良質かつ適切なサービスを、需要に即応して安定的に提供できる体制を確保し、医療の発展に寄与するよう努めます。

(社会の信頼の確保)

当社は、医療関連サービスが高い公共性と国民の生命・身体に深い関わりを持つものであることを認識し、高い倫理的自覚のもとに常に社会の信頼を得られるよう努めます。

(医療供給体制との調和)

当社は、わが国においては医療そのものの供給は非営利が原則であることを認識し、この医療供給体制の原則と調和を図りつつ、医療関連サービスの提供を行います。

(安定したサービスの提供)

当社は、医療関連サービスの提供に際し、サービス需要の公共性と恒常性に鑑み、常に安定したサービスが提供できる体制を整備します。

(公正な競争)

当社は、医療関連サービスの提供に際しては、公正な競争を行い、サービスの質の向上等によって保健・医療・福祉の進歩発展に寄与する方向を指向していきます。

(サービスの質の向上)

当社は、サービスの提供に当たり、生命の尊重と個人の尊厳を第一義としてサービスの向上を図り、常に医療の発展に寄与することを目指していきます。

(教育・研修)

当社は、サービス従事者に対する教育・訓練の徹底を期し、常にその資質の向上に努めます。

(公正かつ適正な情報の提供)

当社は、医療関連サービスの提供に際し、サービス利用者に公正かつ適正な情報を提供します。

また、サービスの利用方法について利用者に熟知して頂くとともに、使用の実態に関する正確な情報を把握していきます。

(法令・基準の遵守)

当社は、関係諸法例・通知を遵守するとともに、その内容の熟知に努めます。

(苦情の処理)

当社は、医療関連サービスの提供に際し、サービス利用者の苦情に適切かつ迅速な処理を行い得るよう苦情処理体制を確立させます。また、その再発防止及び改善に最善の努力を払います。

(禁止事項)

当社は、医療関連サービスの提供に際して、次の行為をいたしません。

- ①業務を通して知り得た事実を、正当な理由がなく漏洩する行為
- ②利用者の不利益となる行為
- ③他社、他団体またはその提供する医療関連サービスを不当に中傷、誹謗する行為
- ④詐術、欺瞞的行為
- ⑤その他、前各号に準ずる反倫理的・反社会的行為

2. 業務の管理体制

1. 受託可能な業務の種類と範囲

<u>区域（種類）</u>	<u>箇所名（範囲）</u>	<u>図面の色区分</u> (業務仕様書に添付)
1) 清潔区域	手術室 ICU 特殊病棟	黄色
2) 準清潔区域	各種検査室 外来診察室 一般病棟 ナースステーション 処置室	青色
3) 一般区域	医局 事務室 会議室 ホール 待合室 廊下 食堂	緑色
4) 汚染拡散防止区域	浴室 一般トイレ	赤色

2. 区域別の清掃、消毒の方法

1) 清潔区域

作業方法および使用資機材（黄色）	留意事項
<p>A. 日常作業（詳細は別途）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 真空清掃設備又は高性能エアフィルター付真空掃除機による吸塵 2. ダスタークロスによる床面除塵をする。 3. 事前消毒したモップによる床面消毒清拭きをする。 <p>B. 定期作業（詳細は別途）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 高性能エアフィルター付真空掃除機を使用する。 2. モップにより床面の消毒清拭きをする。 <p>C. 床面ワックス作業（詳細は別途）</p> <p>定期作業時に、表面洗浄と樹脂ワックス塗布を行う。</p>	<p>入退室時の手洗い、ガウンテクニックを指定した方法で必ず実施する。</p> <p>清掃資機材は他の区域のものを使用しない。</p> <p>消毒剤の使用については、事前に病院側業務責任者と打ち合わせを行う。</p>

作業場所・作業内容	頻 度	ケミカル	資 材
<p>[床の清掃]</p> <p>A. 日常作業</p> <p>①除塵作業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ダストコントロール (バキューム) ・ダストコントロール (ハイジーン) <p>②除菌洗浄作業</p> <p>③消毒作業</p> <p>B. 定期作業</p> <p>①表面洗浄作業</p> <p>②はく離作業</p> <p>③ワックス塗布作業</p>	<p>1～2/日</p> <p>1～2/日</p> <p>1～2/日</p> <p>適 時</p> <p>適 時</p> <p>1/年</p> <p>適 時</p>	<p></p> <p>EPA登録洗剤</p> <p>病院より支給された 消毒剤</p> <p>弱アルカリ洗剤</p> <p>強アルカリ洗剤</p> <p>FINISH (仕上げ剤)) (ASTM D2047の基準を 満たすワックス)</p>	<p>真空清掃設備 高性能フィルター付き掃除機</p> <p>マイクロファイバモップ</p> <p>スプレー マイクロファイバークロス バケツ</p> <p>マイクロファイバークロス モップ バケツ</p> <p>ポリッシャー 緑/青パッド フロアスクイジー 水取り器 ワンタッチモップ バケツ</p> <p>ポリッシャー 黒パッド フロアスクイジー 水取り器 ワンタッチモップ バケツ</p> <p>ワックスモップ バケツ</p>

--	--	--	--

※具体的な頻度については業務仕様書による

2) 準清潔区域

作業方法および使用資機材（青色）	留意事項
<p>A. 日常作業（詳細は別途）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ゴミ箱の一般廃棄物、感染性廃棄物を所定の場所へ収集運搬する。 2. バキュームによる吸塵（カーペット等） 3. マイクロファイバークロスによる床面除菌清拭きをする。 4. ドアノブ等、手に触れる箇所の除菌清拭きをする。 <p>B. 定期作業（詳細は別途）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 除塵した後、表面洗浄およびワックス塗布を行う。 	<p>作業開始時、終了時の手洗いを指定した方法で行う。</p> <p>針刺し等に留意し、安全な作業手順で行う。</p> <p>病院側と打ち合わせ、作業は診療／診察の妨げにならないよう行う。</p> <p>病室清掃は静音・ホコリの舞い上がり等に留意して作業を行う。</p>

作業場所・作業内容	頻 度	ケミカル	資 材
[床の清掃]			
A. 日常作業			
①除塵作業 ・ダストコントロール (バキューム)	1～2/日		HEPAフィルター付掃除機
・ダストコントロール (ハイジーン)	1～2/日		マイクロファイバーモップ
B. 定期作業			
①表面洗浄作業	適 時	弱アルカリ剤	ポリッシャー 緑/青パッド バケツ
②はく離作業	1/年	強アルカリ剤	ポリッシャー 黒パッド バケツ
③ワックス塗布作業	適 時	FINISH(仕上げ剤) (ASTH D2047の基準 を満たすもの)	バケツ
[ドアノブ/手すり/ スイッチなど]	適 時	EPA登録洗剤	マイクロファイバークロス バケツ
①除菌洗浄作業			

※具体的な頻度については業務仕様書による

3) 一般区域

作業方法および使用資機材（緑色）	留意事項
<p>A. 日常作業（詳細は別途）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ゴミ入れ、灰皿の取り捨て収集、容器の除菌清拭きをする。 2. バキュームによる吸塵（カーペット等） 3. モップによる床面除菌清拭きを行う。 4. 手すり、ドアノブ、エレベータースイッチ廻り等の除菌清拭きを行う。 5. 待合椅子、受付カウンター、公衆電話等の備品に対して除菌清拭きを行う。 6. 玄関マットの除塵清掃をする。 7. 低所部壁面、玄関入口ドアガラス等の除塵清掃をする。（適時） <p>B. 定期作業（詳細は別途）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 表面洗浄およびワックス塗布を行う。 	<p>人の手の触れる箇所の除菌清拭きは、入念に行う。</p> <p>外部より塵、汚れ等の持ち込み防止に留意する。</p>

作業場所・作業内容	頻 度	ケミカル	資 材
[床の清掃]			
A. 日常作業			
①除塵作業 ・ダストコントロール (バキューム)	1～3/日		掃除機
・ダストコントロール (ハイジーン)	1～3/日		マイクロファイバー
B. 定期作業			
①表面洗浄作業	適 時	弱アルカリ洗剤	ポリッシャー 緑/青パッド バケツ
②はく離作業	1/年	強アルカリ剤	ポリッシャー 黒パッド バケツ
③ワックス塗布作業	適 時	FINISH(仕上げ剤) (ASTM D2047の基 準を満たすもの)	バケツ
④スプレーバフ作業	適 時		バフ機・白パッド
[ドアノブ/手すり /スイッチなど]			
①除菌洗浄作業	1～2/日	弱アルカリ剤	クロス バケツ
②灰皿処理作業	1～2/日		

※具体的な頻度については業務仕様書による

4) 汚染拡散防止区域

作業方法および使用資機材（赤色）	留意事項
<p>A. 日常作業（詳細は別途）</p> <ol style="list-style-type: none">1. 衛生陶器（便器・汚物処理器等）の洗浄／除菌清拭きをする。2. 洗浄弁ハンドル等の金属類、ドア、ドアノブ等の除菌清拭きをする。3. 手洗い陶器、水栓金具等の洗浄／除菌清拭きをする。4. 鏡の清掃を行う。5. 浴槽、洗い場の洗浄／除菌清拭きを行う。6. 床面の洗浄／除菌清拭きを行う。 <p>B. 定期作業（詳細は別途）</p> <ol style="list-style-type: none">1. 床面の洗剤洗浄／除菌清拭きをする。2. 低所壁面、仕切り壁、除塵および除菌清拭きをする。 （適時）	<p>作業を行う時は作業中の標示、他箇所の利用案内等の標示をする。</p> <p>巡回清掃を適時行い、ペーパーの補充、陶器廻りの水滴の拭き取り等をする。</p>

作業場所・作業内容	頻 度	ケミカル	資 材
-----------	-----	------	-----

〔床の清掃〕			
A. 日常作業			
①除塵作業 ・ダストコントロール (バキューム)	適 時		掃除機
・ダストコントロール (ハイジーン)	1～2／日		マイクロファイバーモップ マイクロファイバークロス
②除菌洗浄作業	1～2／日	トイレ用弱酸性 もしくは弱アルカリ剤 尿石除去剤	モップ バケツ
B. 定期作業			
①表面洗浄作業	適 時	弱アルカリ剤	ポリッシャー 緑／青パッド バケツ
②はく離作業	1／年	強アルカリ剤	ポリッシャー 黒パッド フロアスクイジー 水取り器
③ワックス塗布作業	適 時	FINISH (仕上げ剤) (ASTM D2047の基準 を満たすワックス)	モップ バケツ
〔ドアノブ／手すり ／スイッチなど〕			
①除菌洗浄作業	1～2／日	EPA登録洗剤	クロス バケツ
〔トイレ洗面所〕	1～2／日	EPA登録洗剤 尿石除去剤 弱アルカリ洗剤 酸性洗剤	クロス バケツ モップ パッド

※具体的な頻度については業務仕様書による

3. 受託責任者の配置

受託病院毎に、清掃経験 3 年以上の受託責任者を置きます。

4. 従事者の配置

受託責任者の管理のもとで、社内教育終了者等必要な知識を有する従事者を配置します。

5. 受託者としての責務

医療供給体制との調和をめざし、安定したサービスを提供するとともに患者優先・診療優先を第一に、清潔を維持するためのサービスの質の向上に努めるとともに各種法令・基準を遵守します。

6. 受託責任者としての責務

院内清掃業務を適正に行う為、病院の概要や置かれている環境条件を的確に把握し、常に安定した質の高いサービスが提供できるように計画し、従業員に対しても適切な教育・評価を行い、病院側の業務責任者と随時協議し指示のもと、患者や病院関係者、従業員に対しての安全を考慮し、円滑に清掃作業が行えるように管理します。

7. 従事者の責務

病院の清掃を行うにあたり以下のことを遵守します。

- ①従事者自身の健康を維持するよう心がけます。
- ②従事者自身の身体（頭髪・爪を含む全体）及び被服、装着具を常に清潔に保つよう心がけます。
- ③多くの患者は心身ともに弱者であり、言葉や音・光・臭い等に過敏になっている場合が多いのでそれらに対する細やかな配慮をするようにします。
- ④患者の心理状態を考慮し、温和で落ちついた物腰と与えられた業務の重要性を理解し熱意と責任感をもって作業にあたるようにします。
- ⑤業務を行うにあたり正しい作業技術を身につけ実践します。
- ⑥清掃・消毒業務に対する知識はもとより医療に関する基礎的な知識を身につけるよう心がけます。
- ⑦清掃作業を行うにあたっては、静かに・迅速に・ほこりをたてないように十分な注意を払って行います。

8. 従事者の健康管理

年 1 回健康診断を行います。また 朝礼時に健康チェックを行います。

9. 本社の支援体制

本社は常に現場との連絡を密接にとりながら、業務を円滑に行えるように、努めます。

- ①必要な人員や清掃用具及び消毒用具を常に一定数量確保供給します。
- ②作業上の苦情や問題点を誠意をもって病院側担当者と協議の上速やかに改善いたします。
- ③作業が確実に行われるよう作業計画を作成し、点検・評価を行います。
- ④定期的に従業員研修会を開き、病院清掃・消毒における知識と実際の作業訓練を行います。
- ⑤清掃経験3年以上の受託責任者の管理のもとで、社内教育終了者等必要な知識を有する従事者を配置します。
- ⑥作業員の健康状態を健康診断等により把握し、健康状態の管理に努めます。
- ⑦作業員自身の身体（頭髪・ツメを含む全体）及び被服の装着具を常に清潔に保つように指導します。

10. 医療機関責任者との連携

病院側の業務責任者と随時協議し、最低月1回は定期的に業務報告を行ないます。

11. 再委託業者の指導・監督の方法

当社は原則として、日常清掃に関しては再委託はいたしません。定期清掃における一部の床洗浄もしくは高所作業（ガラス・壁面洗浄等）の必要が生じた場合、当社の従業員責任者が現場立会いのもとで作業をさせ、作業後当社責任者が点検・評価し病院側担当者に報告いたします。

また、再委託業者の作業について問題が生じた場合、当社が責任をもって対処いたします。

3. ゾーニング

病院の中にはたくさんの汚染源が存在するので、幾つかにゾーニングして管理することが合理的であり経済的であると考えられます。よって、当社は下記のようにゾーニングし、区域ごとに管理します。

ゾーニング当社設定例

清浄度区域名称	区 域 名
清 潔 区 域	手術室 配盤室（手術器械展開室） 手術部清潔廊下 手洗い場 準備室 手術部一般区域 滅菌物保管室 材料部既滅菌区域 I C U 無菌製材室 特殊病室
準 清 潔 区 域	外来手術室 各種検査室 材料部一般区域 外来診療室 処置室 調剤室 放射線部一般区域 一般病室 待合室 ナースステーション
一 般 区 域	医局 事務室 会議室 ホール 待合室 廊下 食堂 一般的研究室 物品倉庫

汚染拡散防止区域	汚物処理室 浴室 一般トイレ
----------	----------------

4. 業務の実施計画

1. 作業計画の作成と点検・評価〔インスペクション〕

計 画	立 案 者	計画作成の留意点	点 検 ・ 評 価		
			実 施 者	実施方法	実施頻度
年間計画	当社担当者 受託責任者 現場主任	病院年間行事計画に留意 病院側担当者との打ち合わせ	当社担当者 受託責任者 現場主任	官能的評価 チェックシート による目視検査	月1回
月間計画	同 上	病院側担当者との打ち合わせ 定期清掃の箇所の事前報告	同 上	同 上	週1回
週間計画	受託責任者 現場主任 現場各班長	病院側各課の担当者との 打ち合わせ	受託責任者 現場主任 現場各班長	同 上	週1回
日常計画	同 上	当社従業員の出欠状況の確認 病院各室の使用状況（場所・ 時間 使用人数等）の確認	同 上	同 上	日1回

2. 清掃及び消毒の範囲と方法

（目 的）

当社は、病院清掃・消毒業務において、以下のことが達成されるよう誠意をもって行います。

- A. 美観の維持
- B. 建築物の保全
- C. 快適環境の提供
- D. 衛生環境の保持

（範 囲）

当社の病院清掃・消毒業務受託可能範囲として

- A. 清潔区域
 - B. 準清潔区域
 - C. 一般区域
 - D. 汚染拡散防止区域
- } 日常清掃及び定期清掃・特別清掃
- E. 廃棄物の運搬・分類・梱包・処分

3. 清掃及び消毒の方法

当社標準作業書に従いゾーニング（区域）ごとに作業を行います。

4. 清掃用具及び消毒用具

清浄度区域名称	資機材の色区分	資材及びケミカル	標準数量	
			清掃用	消毒用
清潔区域	黄	高性能フィルター付真空掃除機	○	
		マイクロファイバークロス	○	1
		マイクロファイバーモップ	○	1
		バケツ	○	1
		スプレー	○	1
		ポリシャー	○	
		フロアスクイジー	○	
		チリトリ	○	
		クロス	○	○
		EPA登録洗剤	○	
		弱アルカリ剤	○	
		強アルカリ剤	○	
		FINISH	○	

準 清 潔 区 域	青	HEPAフィルター付掃除機	○	1
		マイクロファイバークロス	○	1
		マイクロファイバーモップ	○	1
		バケツ	○	1
		スプレー		
		ポリシャー	○	
		フロアスクイジー	○	
		チリトリ	○	
		EPA登録洗剤	○	
		弱アルカリ剤	○	
強アルカリ剤	○			
FINISH	○			

※消毒液は病院から支給されたものを使用

※○の箇所については施設により設定

清浄度区域名称	資機材の色区分	資材及びケミカル	標準数量	
			清掃用	消毒用
一 般 区 域	緑	バキューム	○	
		ダスターモップ	○	
		モップ	○	○
		バケツ	○	
		スプレー	○	
		ポリシャー	○	
		フロアスクイジー	○	
		チリトリ	○	
		クロス	○	
		EPA登録洗剤	○	
		弱アルカリ剤	○	
		強アルカリ剤	○	
		FINISH	○	

汚染拡散 防止区域	赤	モップ	○	1
		バケツ	○	1
		スプレー	○	1
		ポリシャー	○	
		フロアスクイジー	○	
		マイクロファイバークロス パッド	○	1
			○	
		強酸性剤	○	
		弱アルカリ剤	○	
		強アルカリ剤	○	
尿石除去剤	○			
石鹼液	○			

※消毒液は病院から支給されたものを使用

5. 従事者の教育研修

(目的)

病院のメンテナンスは、一般のオフィスビル等に求められる条件に加えて、患者に対し常に清潔で衛生的な生活環境を提供し、快適な療養生活が過ごせる場所を確保する為の知識が必要となります。

それゆえに当社は、作業員に病院のメンテナンスについての認識を促すとともに、清掃・消毒業務の技術と知識を向上させる必要があることから、当社は習熟度に合わせて新入従事者・中級者・上級者と内容に分けて教育・訓練を行います。

(内容)

レベル別従事者教育内容

レベル	NO	病院清掃・消毒に関する知識について	技術の指導訓練	作業区域
-----	----	-------------------	---------	------

新入従事者 初級者	1 2 3 4 5 6 7 8	病院とは 病院の組織 病院でのマナー 使用資機材について 安全知識と衛生知識 報告と連絡 ゾーニングと対応 注意事項	モップの使用方法 洗剤の取扱い 便所・洗面所 の日常作業	一般区域 汚染拡散防止区域 (トイレ等一部) 準清潔区域
中級者	9 10 11 12 13	清掃・消毒業務の作業全般 ガウンテクニック 微生物に対する知識 消毒薬等の知識 感染性廃棄物の取扱い	消毒液の取扱い ポリシャアの操作 剥離洗浄作業	一般区域 汚染防止区域 準清潔区域 清潔区域
上級者	14 15 16	業務従事者の指揮・指導 各帳票の取扱い 病院感染対策委員会		同上

6. 作業記録等の作成・保管

(作成の目的)

作業は業務計画に基づいて行うものの、実際の作業は必ずしも計画通りにいかない場合も多くあり、そのため当社は作業方法の合理化や作業員の安全衛生を確保するために作業記録を作成し、より一層の業務改善に活かしていきたいと思っております。

また、問題が起こったときの証拠や原因究明の基として、クレームへの対応にも役立て、以後同様のケースが起こらないように、計画の立案や作業員教育にも参考にしていきます。

(保管について)

作業記録については、最低2年間保管し、病院側の求めに応じていつでも提出できるようにいたし

ます。

(記録の種類)

日常作業実施記録 及び 点検評価記録
月間作業実施記録 及び 点検評価記録
年間作業実施記録 及び 点検評価記録

作業従事者名簿

教育研修実施記録

健康診断書

7. 関係法令

以下の法令を考慮・遵守し、適正な清掃及び消毒業務を行います。

医療法、医師法、伝染病予防法

廃棄物処理法、放射線障害防止法等関係法令

ビル管理法

労働基準法、労働安全衛生法、派遣法