

HOSPITAL CLEANING PROFESSIONAL

「患者様に感動される清掃」を 提案する人材づくり

～“人間力”を高める教育研修制度～

株式会社アーマン 業務部 山澤洋子

「そこまでやるか！」といわれる クリーンクルーを育てます

どんなに技術が向上しようが、結局、対応する人に愛情がなければ、患者様に満足していただけるサービスは提供できません。

常に患者様優先で、病院という施設のなかで療養中の患者様に快適な空間を提供するためには何が必要か？ 私たちはクリーンクルーの意識向上に力を入れています。

清掃技術の向上はもちろん、社会人としての自覚、人への思いやりなど、人間力の向上にも常に力を注いでいます。

患者様に「感動」されるサービス、つまり「そこまでやるのか」という体験を患者様に提供することが、アーマンのパーソナルサービスなのです。

私たちは、病院清掃のスペシャリストとして、日本一を目指します！

病院清掃のスペシャリストづくりは 入社面接から始まります

病院清掃は、誰でもができる仕事ではありません。時間を計算し業務に迷惑をかけない作業能力や相手を思いやる心豊かな人間性が必要資質となります。その資質をもっている人間を選定することから、わが社の人材教育は始まります。間違った人を採用すれば、せつかくのビジョンも台なしになります。良識をもった人を採用しなければなりません。誰がよい人材であるかを特定することは非常に難しいことです。

まず、1次面接を行い、合格者は次に2次面接へと進みます。2次面接とは、現場管理責任者が面接官になり、具体的な作業内容の説明と自分の部下になった場合、周囲（お客様や仲間）とうまくやっていけるかを見極めるもので、これが応募者と責任者

アーマンがご提案する Hospitality (おもてなしの心)



アーマンではコミュニケーションを大切にしています

病院清掃現場作業

- ・現場責任者を中心とした現場研修 (OJT)
- ・個人の勝手な判断で行わない
- ・普段からの自身の管理

院内ミーティング

- ・病院側のからの要望や指摘
- ・患者様の視点からの清掃活動・病院運営
- ・問題点の解決や改善等

クリーンクルー 顧客の満足 人間力向上 技術力向上

- ・月例会
- ・各現場毎の意見交換
- ・接遇委員会を中心とした人間力向上

研修

- ・問題点、疑問点等が出たら本社に必ず報告する

本社報告の義務



写真1：各現場管理責任者の熱心な意見交換が行われます

双方にとってお互いの理解度を高める効果をあげています。

熱く、真剣に、緊張感をもち、 親身になってスタッフを育てます

作業とマナーの教育が随時行われています。

①月例会

月に一度、各病院の現場管理責任者を一同に集め、月例会を実施しています。主な内容は、次のとおりです。

- ◆責任者からの報告……日常清掃と定期清掃の状況および病院様からの指摘事項
- ◆事務所からの報告
- ◆テーマに基づいた実務、接客教育

ここでは、責任者サイドからのさまざまな意見や現状の問題点などが話し合われます。問題点は、他人事ではなく自分の現場でのことととらえ、生きている現場の声が飛び交い、とても緊張感があります。テーマを決めての教育は、清掃に限らず、他業種も取り上げ、広い視野に立った責任者教育を実施しています（写真1）。

②社内研修

毎年2回、全クリーンクルーを対象とした研修会



写真2：毎年実施される社内研修は、全社員が真剣に向き合い、大変有意義なものになっています

を実施しています（写真2）。研修のねらいは、「仕事の基本・人としての基本を再確認する」ことであり、同時に「サービスの質の均一化」と「事故が起こらないよう、安全・適切に作業に従事する」ことにあります。

- ◆お客様は何を求めているか？
- ◆我々はプロとして対応するには、何が必要か？

お客様が求めるものは、「Aさんは清掃も態度も問題ないが、Bさんだとよくない」というのではなく、誰が清掃しても満足のいく対応であるという、サービスの質の均一化です。どこの現場でもどこのクリーンクルーでも同等の高いレベルの対応ができること、を目標に全従業員の意識を統一します。

そして、さらに「心」をプラスする“人間力”教育が重要となります。お客様のニーズに注意を払い、それを満足させるためにはどんなことでもする、という意識づけ、お客様への「気配り」は当然のこと、全従業員が「心配り」をプラスすることが、お客様から一目置かれる存在＝アーマンブランドを確立することを目指します。

③新人研修

入社1週間目に感染対策やマナーについて、チェックリストを用いた基本研修を行います（写真3）。



写真3：マナー教育についても専門教材を通してプロの指導を仰ぎます

④ OJT 研修

各現場で責任者だけでなく、先輩クリーンクルーも、新人クリーンクルーに作業を通じて、清掃に必要な知識・技能・仕事への取り組む姿勢などを教育しています。責任者には相談しづらいことでも先輩には話せることが多いようです。皆が親身になって新人を受け入れるようにしています。

⑤ 接遇改善委員会

事務所と現場管理責任者数名によって構成されています。毎月テーマを決め、各現場で実行し、翌月成果を発表してもらいます。

接遇は、決して現状に満足せずに常にお客様満足を考え、意識を高めることを忘れないよう、繰り返し行います（写真4）。

⑥ その他タイムリーな研修

昨年8月、多剤耐性菌アシネトバクターによる院内感染問題に関し、即社長より緊急指示が発令され、各新聞記事や業界記事等を配布し、事の重大さを認識したうえで、感染症の基本から清掃業務まで約3時間にわたり、責任者を対象とした研修が行われました（写真5）。

**一期一会の出会いを大切にす、
“人間力”豊かな人材をつくります**

世は何事も「一期一会」の縁で始まります。親や友人、恋人、そして仕事との出会いがあります。我々



写真4：接遇改善委員会から接遇に関して取り組むべき姿勢や心構えの報告がありました



写真5：感染対策資料をもとに特別研修が始まりました

の仕事は、決して華やかではありません。毎日コツコツと「奉仕と親切の精神」で誠実に続けることが大きな信頼感を生み出します。誠実で心優しい人材がそれぞれの才能を完全に開花させることができるよう企業環境を整え、会社の財産である個々の従業員が会社を信頼し、誇りをもって最高のサービスが提供できるよう、そして皆が誠実に幸せになれるよう、“人間力”を向上させることが企業目標です。

3月11日に発生した大震災では、皆が一致団結し、お互いを思いやり、個々がベストを尽くすことによって何とか乗り越えることができました。これは、日々の教育の賜物であると自負しています。

(株)アーマン
TEL.03-3375-2235
HP <http://www.arman.co.jp/>