

医療関連サービス振興会 第31回海外調査

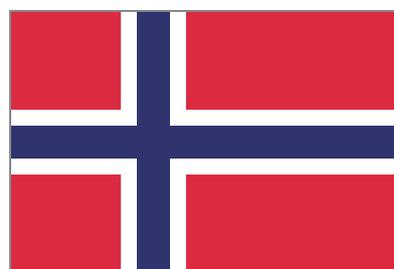
フィンランド・スウェーデン・ノルウェー 海外調査報告



令和6年10月

フィンランド・スウェーデン・ノルウェー

令和6年10月24日～10月31日



- 調査テーマ：「北欧におけるDEI(ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョンと医療関連サービス事業のDEIマネジメントについて現状と課題を考察する」
～多様な人材の受け入れ、雇用、持続定着化についての考察～

■目的：

労働人口の減少による生産性縮小・グローバル化による競争激化・価値観の変化や多様な利用者ニーズの顕在化等社会構造の急速な変化から先進国を中心に多くの業種で人手不足が生じている。また国際社会全体でダイバーシティが重要視され多様な人材の確保、この多様な人材の違いを強みとして活用しパフォーマンスを最大化するインクルージョンや、個々のニーズに合わせた機会を公平に提供するエクイティは、いまや企業のガバナンスの構築・進展に必須の課題であり、政府(厚生労働省・経済産業省)も各施策を打ち出しさまざまな側面からDEIを推進している。

海外のDEI取組先進国の施策や現場での実例を調査することから、日本におけるDEIマネジメントに資する機会とし、医療関連サービス事業者の働き手の確保・持続定着化からガバナンスの強化を見出す契機とする。

一般財団法人医療関連サービス振興会

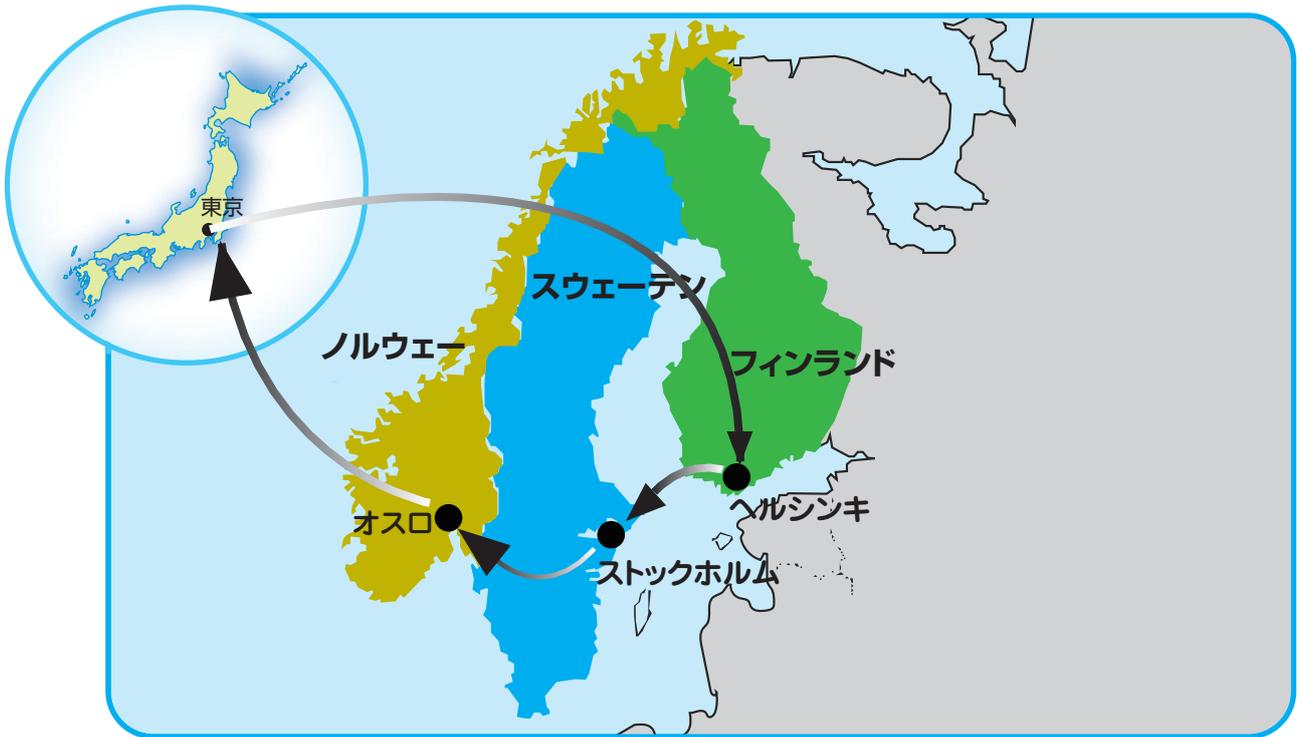
JAPAN HEALTH ENTERPRISE
FOUNDATION

視察日程表

日時	月日	都市名	時間	交通機関	摘要
1	2024年 10/24 (木)	東京(羽田)発	08:25	JL047 (13時間15分)	日本航空047便にてフィンランド・ヘルシンキへ
		ヘルシンキ着	15:40	専用バス	到着通関後、ホテルへ 宿泊: オリジナル・ソコス・ホテル・プレジデンティ 泊
2	10/25 (金)	ヘルシンキ滞在		専用バス	午前: 『在フィンランド日本国大使館』レクチャー 午後: 『ビジネス・フィンランド』視察 (DEIレクチャー) 『ヘルシンキ・パートナーズ』視察 (DEIレクチャー) 宿泊: オリジナル・ソコス・ホテル・プレジデンティ 泊
3	10/26 (土)	ヘルシンキ発	16:45	シリヤライン (19時間00分)	自由視察、レポート整理 客船シリヤラインにてストックホルムへ (途中、オーランド諸島・マリエハムン停泊) 宿泊: 船中泊
4	10/27 (日)	ストックホルム着	10:00		自由視察、レポート整理 宿泊: シェラトン・ストックホルム 泊
5	10/28 (月)	ストックホルム (ARN)発	16:20	専用バス SK491 (1時間00分)	午前: 『テクステリア』視察 (リネンブランド・DEIレクチャー) スカンジナビア航空491便にてオスロへ
		オスロ着	17:20	専用バス	到着後、ホテルへ 宿泊: ラディソン・ブル・ブラザ・ホテル 泊
6	10/29 (火)	オスロ滞在		専用バス	終日: 『アーケシュフース大学病院』視察 (DEIレクチャー、給食・リネン・清掃の院内施設視察) 宿泊: ラディソン・ブル・ブラザ・ホテル 泊
7	10/30 (水)	オスロ発	12:00	専用バス	専用バスにて空港へ
		ロンドン着	15:00	BA767 (2時間30分)	ブリティッシュエア767便にてロンドンへ
		ロンドン発	16:40 18:30	JL044 (13時間50分)	到着後、乗り継ぎ 日本航空408便にて帰国の途へ(羽田へ) 宿泊: 機中 泊
8	10/31 (木)	東京(羽田)着	17:20		到着通関後、解散

調査報告

- 訪問都市 フィランド (ヘルシンキ)
- スウェーデン (ストックホルム)
- ノルウェー (オスロ)



【調査報告】

1. Finland Embassy of Japan
在フィンランド日本国大使館(フィンランドの医療事情、社会情勢等)レクチャー …… (省略)
2. Business Finland
ビジネス・フィンランド(フィンランド国のDIE政策・推進)レクチャー …………… 掲載
3. Helsinki Partners
ヘルシンキ・パートナーズ(ヘルシンキのDEIプログラムの提供・推進)レクチャー …… (省略)
4. Textilia Tvatt & Textilservice AB RIMBO
テクステリアツヴェトゥ&テクステイルサービス社リンボウ営業所(工場)視察 …… (省略)
5. Akershus University Hospital
アーケシュフース大学病院 …………… 掲載
〈DEI取り組み〉レクチャー
〈院内リネン〉視察Ⅰ
〈病院厨房〉視察Ⅱ
〈院内清掃〉視察Ⅲ

Business Finland / ビジネス・フィンランド

～フィンランド国DEI政策・推進～レクチャー～

訪問先名称	Business Finland ※以下BF
訪問日時	2024年10月25日（金）13:00～14:30
面談者	Ms.Pia Erkinheimo, Industry Lead, Health & Wellbeing Ms.Shalini Sharma, Manager, Talent Boost Network & Diversity Ms.Priyanka Banerjee, Partner, DEI consultant（deidei社）
所在地	Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, Finland



▶ 事業開始時期

○2018年1月に開始

▶ 組織・スタッフ

- 組織：フィンランドの輸出促進機関「フィンプロ（Finpro）」と、技術・イノベーション資金提供機関「テケス（Tekes）」が統合されて誕生。
- スタッフ：約760名の多様な専門性を持つ職員で構成。フィンランド国内の拠点に加え、世界40カ国以上に国際オフィスを持ち、グローバルに活動。社員は、経済・国際貿易・イノベーション・テクノロジー・観光・投資誘致といった分野での専門家中心で、多言語対応や国際的な知識を活かし、フィンランド企業の成長と国際展開を支援。

▶ 事業内容・オペレーション

- ① イノベーションと研究開発（R&D）への資金支援
 - ・プロジェクトに対し、資金援助と提供をすることで、企業間の競争力を図る。
- ② 国際化支援と輸出促進
 - ・スタートアップ企業が市場展開する為の支援

・国際ビジネスに適応するためのコンサルティングの提供

③ 投資支援

海外企業からの投資誘致も積極的に取り組み、フィンランドを投資先として魅力的にするため、インフラを活用した情報提供を行いサポート。

国内におけるスタートアップ企業に対して、50,000€（約830万円）の出資をするプランも設けており、若者を中心に自国の成長を目標に取り組んでいる。

④ 観光促進

観光地や文化の魅力を発信し、海外からの観光客を呼び込むことで、観光業の振興を図っている。

⑤ 地域・国際ネットワーキングとパートナーシップ形成

フィンランド国内外におけるパートナーシップを促進し、企業間の協業や共同プロジェクトの立ち上げ支援を行う。

▶ 顧客数・顧客層

○顧客数：企業数で60社程

○顧客層：大企業・中小企業・スタートアップ・研究機関・地方自治体等

▶ DEIやジェンダー平等への取り組み効果

【結論】

BFにおけるDEIおよびジェンダー平等への取り組みは、組織内部の働きやすさや従業員満足度の向上、イノベーションの促進、ビジネスパフォーマンスの向上、さらにはフィンランド社会全体へのポジティブな影響など、多方面にわたる効果をもたらしている。これらの取り組みは、持続可能な成長と競争力強化を支える重要な要素として、今後も継続的に推進されることが期待されている。

【登録企業からの取り組み紹介】

今回※BFの登録企業であるdeidei社所属のMs. Priyanka Banerjee（インド出身）よりDEIの考え方についてご説明頂いた。根本的なDEIの捉え方としては、日本で得られる情報と大きな違いはないと感じたが、“ダイバーシティー”の部分については特に力の入ったプレゼンであった。人物的多様性・経験的多様性・認知的多様性等、組織に入っている内容ごとに捉え方を変える事が大切との事。

フィンランド国内でも、一般的な企業は法律で求められているレベルの対応しか出来ていない現状であったが、BFでは戦略的なレベルでのDEIについてのデータ蓄積や情報などを基に取り組んでいる。フィンランド国内67%の企業が専門的にDEIに取り組んでいる。フィンランドではジェンダー平等についても取り組みがされており、フィンランドでは70%以上の女性が就職。（日本の女性就職率は52.2%）このような情報からみても、フィンランドの女性活躍の状況は他国よりも進んでいると言えるが、まだまだ理想の状態とは思っていないとの事。

EUに加盟しているフィンランドには多数の法律があり、その中にDEIに関する法律が含まれている。その事から若者の83%の人材がDEIの取組みが整った会社に入りたいと答えており、DEIを取り入れる事で、企業ブランドの向上や、社内のイノベーションが活発になり、更なる飛躍が期待できると考えている。



(Ms. Priyanka Banerjee (deidei社) の熱のこもったレクチャー、
右側は通訳のMr. Joonas Kirsi)

【具体的な取り組み方法】

deidei社が対応した企業の事例（日本のSEGAが買収したフィンランドのROVIO社ほか）をいくつか紹介頂いた。どの企業に対しても、まずはその企業の良い点、悪い点を、アンケートや部署ごとのディスカッションで洗い出し、そこで働いているスタッフの思いや、会社への要望を確認する所からスタートする。そこで集まった情報から、優先順位を付けて、まずは“企業の幹部”に働きかける事が大切であると強調されていた。幹部へのアプローチが効いた状態から、理想とされる状態に向けて、各企業のスタッフへ指導を継続的に実施し、各企業の状態に応じて多種多様な取り組みを実施しているとの事。

▶ その他（日本との相違点について）

○DEI

日本でもDEIが進みつつあるが、ジェンダー平等や多様なバックグラウンドの人材活用の進展はまだ途上であり、大企業を中心にDEI推進の動きは見られるが、組織の文化に深く浸透しているケースは少ないと言える。

○柔軟な働き方と仕事・生活のバランス重視

日本でも働き方改革が進められているが、柔軟な働き方はフィンランドほど一般的ではなく、出勤や定時勤務が重視される傾向が残っている。リモートワークの普及は進んでいるものの、組織全体での柔軟な働き方が浸透するにはまだ時間がかかると考えられる。

▶ 意見・感想・成果等

まず一番感じたことは、フィンランドの国民は、歴史的背景から自国を愛する精神がとても強いということです。今自分たちが置かれている状況を客観的に捉えて、個人の力量や努力に頼るのではなく、“新しいものを受け入れようとする姿勢“がこの国の進化に繋がっているのではないかと実感しました。特に、DEIを取り入れる際には、”企業の幹部への働きかけが重要である“という言葉が強く強調されていた点についても、若者が国を支える”創って行く“という思いを強く感じ、またその思いを発信している若者が、フィンランド出身の方ではなく、インド出身の方であった事も、多くを受入れ多くを生み出そうとする取り組みの結果が出ていると感じました。これからの日本も”就労人口減少“という大きな波が押し寄せている事に対して、私達もこのDEIを基にした取組みを加速させる必要があると強く思いました。

この度はこのような貴重な視察に参加させていただきました事に感謝申し上げます。また、視察に同行頂きました、団長をはじめとする関係者の皆様にも感謝申し上げます。今回の視察を基に、今後の医療に関連する全ての企業がより幸せになる為の項目として、可能な限りDEIの考え方を熟考してまいります。

AKERSHUS UNIVERSITY HOSPITAL (Ahus) / アーケシュフース大学病院

～DEI取組、リネンサプライ・病院給食・病院清掃各部門の視察～

訪問先名称 Akershus University Hospital
訪問日時 2024年10月29日(火)
面談者 Mr Cas Wassenaar(Project Manager)
Ms Merete Gimse(Department head, Logistics)
Ms. Hege Linnestad(DEI Senior adviser)
Mr ArnØverlien(Department head, Food & Beverage)
所在地 Sykehusveien 25, 1478 Lorenskog, Norway



(アーケシュフース大学病院 (Ahus) の全景)



(AhusエントランスからMTGルームに向かう調査団)

Ahus 概要

①規模と提供するサービス

- ・ノルウェーの10%の人口、約60万人に医療サービスを提供。
- ・主にノルウェー南東部の住民を対象とし、包括的な診療科を持つ総合病院。
- ・施設内には、救急医療、外科、産婦人科、小児科、精神科、リハビリテーション等、幅広い診療科がそろっている。

②教育病院としての役割

オスロ大学の教育機関として、学生の臨床教育に重要な役割を果たしており、病院内では、実地研修のための医学生や他の医療従事者候補を見ることができる。

(但し、患者は、学生の同席や治療参加を拒否する権利がある。)



(1) 視察のAgendaを説明されるMr. Cas Wassenaar (2) DEI担当のMs. Hege Linnestad、
(3) ロジ主管担当Ms. Merete Gimse、給食主管Mr. ArnOverlien)

③研究活動の推進

病院の研究とイノベーション部門は、心疾患やその他の主要疾患に関する診断および治療法の改善を目指しており、AI技術を活用した診断支援ツールの開発や、最新の医療技術を取り入れた研究が進行中。

④患者中心のケア

患者が安心できる環境を提供することを重視し、「思いやりと専門スキル」をモットーとしており、多文化の患者にも対応できるよう、多言語の情報提供や権利保護のための体制が整っている。

⑤現代的な施設とアクセスの良さ

オスロの北東約20kmに位置し、交通アクセスが良く、最先端の施設や設備が整っており、高い水準の医療を提供している。

⑥持続可能性への取り組み

病院運営においてエネルギー効率の改善や環境への配慮も重要視している。

DEI 取組～レクチャ～

アーケシュフース大学病院では、DEIに関して、「多様性・公平性・移民医療」に関する、長期的な戦略計画（Long-term Strategic Plan 2022-2026）を策定しており、患者ケアや人材管理を含む病院全体の運営に共有されており、多文化的な患者やスタッフが安心して利用できる環境を作り出している。また、性別や文化的背景、言語、宗教、信仰、身体的能力に関係なく、平等な機会を提供することを目指しており、新入社員やマネージャー向けのトレーニングプログラムを通じて、異文化や多様性に関する知識を深める支援も行っている。

①DEIに関するターゲットグループ

- ・患者さん達と、その家族
- ・経営層及び従業員
- ・組織全体（システムレベルのターゲット）

②集中分野

- ・能力、知識、研究
- ・コミュニケーションと言語
- ・採用と代表性

③DEIに関する取り組みの目標

- ・保健医療サービスを、年齢、性別、性自認、性的指向、地理的位置、社会経済的地位、言語、民族に関係なく、良質で公平な医療サービスを提供する。
- ・多様性、公平性、移民の健康に関する体系的な取り組みを通じて、患者をサポートし、患者のより安全で良好な状態を促進する。
- ・適切な知識と専門知識を持ち、適切なコミュニケーションができる人材を擁することで、患者／家族／患者と安全で安心な方法でコミュニケーションをとる。
- ・多様性の視点を守る研究と革新に貢献し、病院が患者とその家族のニーズを満たすための設備をより良く整える。
- ・多様性を重視し、包摂性やジェンダー平等を推進する職場環境を持ち、平等を保障し、外国人に対する差別を防止する。
- ・病院の多様性、公平性、移民の健康が保護されるよう、Ahusはそれを保証すべきである。



(DEIレクチャーが続く)

Laundry Service

～ 《院内リネン》 視察 I ～～



【ランドリー部門】

アーケシュフース大学病院では、病院自身で、ランドリーサービスを行っているが、病院の中にランドリー機能を持っている病院は、ノルウェーで2つだけのこと。また、NVKという、洗濯物の品質を保証するマークも取得している。

《①生産量（全て日産）》

- ・生産量：8.5t
- ・生産数（ユニフォーム類）：6500～7000点
- ・生産数（寝具類）：3000～4000点
- ・生産数（タオル類）：約2300点
- ・生産数（病衣類）：約1300点



(左側ロジスティクス主管Ms Merete Gimse)

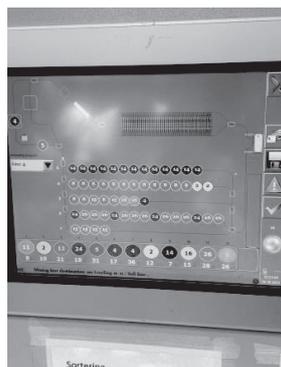
《②洗濯の流れ》

ランドリーの流れとしては、通常のリネンサプライの工場と基本的には変わらない印象。但し、院内で使用するリネンやユニフォームなので、品種も少なく自動化・省人化が進んでいる。機械は、JENSEN社やカーネギッサ社といったヨーロッパの機械メーカーが中心。以下、基本的な流れ。（1～5）

1. 投入：工场上階の投入スペースから、連続式洗濯機（以下、連洗）にリネン類を投入。職員がユニフォームを出すスペースも設けられており。寝具やユニフォームに関わらず、全て連洗で洗うとのこと。（仕分けに関しては、院内なので、品種が少なく自動仕分機の設置はなかった）
2. 洗濯(連洗)：前処理→主洗浄→すすぎ
3. 脱水：連洗にて脱水（品種によって、遠心分離方式と、圧縮脱水方式どちらも使われている可能性。詳細確認はできず）



(職員がユニフォームを入れる機械)



(機械や生産状況を管理)

4. 乾燥・仕上げ：乾燥機及び仕上げ機に、品種によってロールやトンネルフィニッシャーへ移動。人の手が唯一かかるのが、仕上げ機への投入で、各品種のラインにて、投入を行っていた。リネン類はJENSEN社のレールシステムを主に使用しており、ユニフォームも、トンネルを通った後、自動仕上げ。



(仕上げ機への投入)

(ロールやトンネルまで移動する製品)

5. 検品とストック：病院内ランドリーということで、トラックでの回収・納品はなく、仕上がったユニフォームは、ストックされ、職員個人のIDカードにて、洗濯後のユニフォームの取り出しが可能となっている。



(仕上がったシャツ類)



(ストックされるユニフォーム)



(職員がIDカードを使い取り出し)

【感想】

まず、病院としては、多機能にわたり一つの企業を見ている印象であった。各部門にそれぞれ独立した機能があり、またその機能は日本の病院施設ではあまり持たないような機能もあった。

DEIに関しては、資料や説明の内容から、かなり力を入れており実際、多くの国籍や地域の方が働いていた。しっかりと戦略的計画（Long-term Strategi Plan2022-2026）も立てられており、病院全体で同じベクトルを向こうとする思いも強いと感じた。

ランドリー部門に関しては、院内のものを洗濯するという特性から、少品種で、かなり自動化・省人化が進んでいた。実際、人が必要になっているのは、仕上げ機への投入部分だけで、これはリネンサプライ業界全体に関しても、自動化が進んでいない部分である。

また最近業界では度々話題に上がる《自動仕分機》に関しても、そもそも仕分けが不要という印象を受ける。非常に仕組化され、言語がわからなかったり経験のない方であっても、すぐ働け、また適応できる良いランドリーだと思った。

今後、日本も加速度的に少子高齢化が進み、移民の受け入れをどうするかということも度々議論に上がるが、いずれにせよ、これからの時代に対応していくために、今回の病院及びランドリーの仕組み・運営に関して学んだことを活かしていきたい所存である。

Food and beverage department

～《病院厨房》視察Ⅱ～

【厨房給食部門】

〔概要〕

担当内容：院内の患者給食、職員食、院内カフェテリア全ての食事提供を担当。

ケータリングサービスも対応している。

運営方式：直営方式（ノルウェーでは直営方式が主流）

部門業員数：180名院内総従業員数は約10,000人

調理システム：クックチル方式（3～16日）

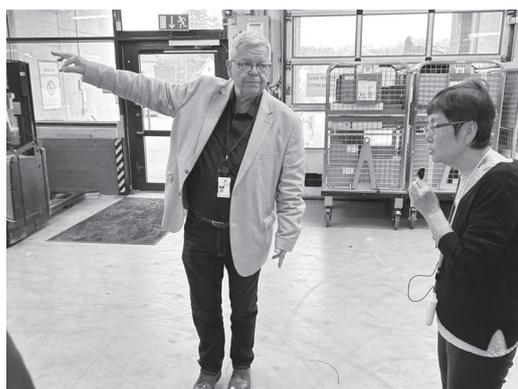
提供食数：1,000食／回（患者食）カフェテリアでは年間260,000人の来客数がある。

- ・院内総従業員数は総数12,000人
- ・ノルウェーは200カ国から移民を受入れているが、アーケシュフース大学病院のエリアでは50%が移民のバックグラウンドで暮らしている。

〔厨房視察〕

院内には16ヶ所のサテライト厨房とカフェテリアがあり、その中心となるセンター厨房内を視察させて頂きました。中心となる厨房では、11名の調理師と6名のアシスタントの総勢17名で各所からのオーダーに応じ調理を行っております。

運営スローガンとして『food is good medicine!』⇒『食べ物は優れた薬』を掲げ、クックチルシステムを採用し院内のサテライト厨房に向けた調理を行っていました。



（左：Mr. Arne Overlien（食品・飲料部門チーフ）の説明で厨房視察がスタート）

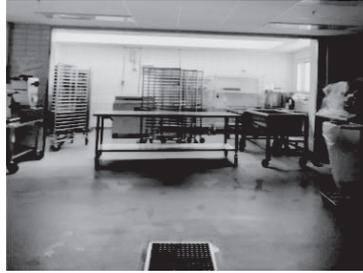
〔仕入れから下処理〕

仕入れ食材はカット野菜（冷凍・冷蔵）を中心に仕入れている印象がありました。（写真①）また、肉や魚の下処理用調理器具の色分けは日本と同様に実施されており、専用の仕込み室にて行われておりました。（写真②）（肉の分類の中で“鶏肉”に関しては区別されており、菌の種類に応じた区別がされていた）食品庫内では日本産の醤油も常備されておりました。（写真③）

①



②



③



〔調理場〕

調理場はオール電化方式を採用、大型の回転釜（写真④）による調理コーナーと治療食を調理するコーナーに分かれ、大型の回転釜には、調理された料理を自動パッキングする機能が備わっていました。（写真⑤）パッキングされた料理はタンブルチラー（写真⑥）にて冷却される導線となっており、機械への投入動作なども電動で行える為、女性調理師の方が1名で作業を行っておりました。

患者給食の献立サイクルは4週間となっており、献立作成は調理師が担当し、作成された献立を院内の栄養士が栄養計算を行う仕組みとなっておりました。 厨房運営は調理師が中心となり、栄養士は厨房運営にあまり関りを持たず、患者様への対応が中心との事で、日本の現状とは少し異なる運営となっておりました。

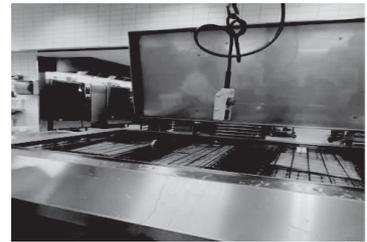
④



⑤



⑥

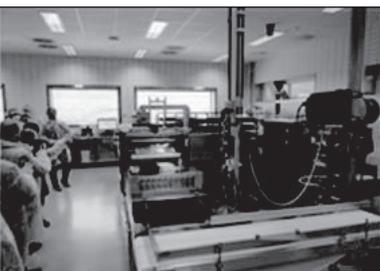


〔盛付・配膳〕

センター厨房では基本盛付け作業は行わない仕組みとなっていました。ディスポ食器への自動パッキング機が導入されており、治療食や個別対応の料理のパッキングが全自動で行われておりました。（写真⑦）（病棟配膳時に通常の食器に盛り変えるとの事）

調理場から各サテライト厨房へは院内の配送ロボットが活用され自動で各所へ運搬されます。（写真⑧）各患者様への盛付け・配膳はサテライト厨房にて行い各パントリーにて配膳されます。（写真⑨）

⑦



⑧



⑨



〔洗浄〕

基本的な食器洗浄業務は、16ヶ所のサテライト厨房にて実施しております。また、配膳に使用する配膳カートの洗浄は、日本で見かける“自動洗車機”のような機械で自動洗浄されておりました。（写真⑩）また、クックチル厨房の難点である、調理に使用したホテルパンの洗浄が重労働という点に対しても、専用の自動洗浄機が導入されておりました。

（写真⑪⑫）

⑩



⑪



⑫



〔雇用関連〕

現在、厨房運営に関わる従業員の獲得には、苦戦しているとの説明がありました。具体的には若いスタッフの獲得に苦戦しているとのことで、若年層にはあまり給食部門は人気が無いとの事。上記で報告したように多数の機械化がされている状況であっても、“人気”という項目はまだまだ改善が必要との状況に、少し不安を感じました。

給与面については、清掃部門・洗濯部門ともあまり差は無く、給食部門における障がい者雇用に関する実績は無く、作業面を考慮しデスクワーク部門を中心にて採用されているとの事でした。

*ノルウェーでは日本の障害者法定雇用率（2024年は民間企業2.5%）に類する雇用義務制度自体がないとのことです。



（ランチはAhusの“光のカフェLyspunktet Café”で病院食を試食体験）

【所感（DEIを含めた全体の感想）】

今回の視察においての一番印象に残った事は、日本との考え方と職場環境作りの違いです。特に、厨房内の業務風景は、クックチルシステムによる計画生産や自動パッキングシステム等が効果を発揮し、また、院内の配送ロボットによる食事の運搬など、あらゆる事が機械化された事による、業務の効率化が感じられました。日本ではコスト改善を目的とした生産性の改善や、人手不足による労務負担等により、心理的安全性が低い事業所が数多く存在しています。この事を改善する為に、日本でもクックチルの導入や一部の機械化等一定の進化はしているものの、根本的な作業工程の削減につながらず、より効率化や心

理的安全性を高める為には、今回視察した大学病院のように、抜本的な改革に施設全体での取り組みが必要となります。今後、私共の業界においても、厨房運営だけにスポットを当てたサービスではなく、施設全体におけるサービスの提案が求められること、また考え方においても先々に起こりうるリスク管理に重点を置くのではなく、新たな改革にチャレンジする意識を持つことの大切さを感じました。特に今回のサブテーマであるDEIについては、シニアアドバイザーMs. Hege Linnestadから『Long-term Strategic Plan2022-2026』にもとづくAhusの長期計画等からレクチャーもいただき、少子高齢化による労働人口減少に伴う雇用問題に直面する我が国において【ダイバーシティー経営】への取組が今後ますます“当たり前”になる事を実感し、ESG経営・SDG'sへの意識を高めることが出来ました。

この度はこのような貴重な視察に参加させていただきました事に感謝申し上げます。また、視察に同行頂きました、団長をはじめとする関係者の皆様にも感謝申し上げます。今後、医療に関連する全ての企業がより幸せになる為の項目として、今回の視察内容を活かして取り組んで参ります。



(AhusのDEIを主管するシニアアドバイザーMs. Hege Linnestad)



Cleaning department

～《院内清掃》視察Ⅲ～

【清掃部門】

《清掃業務のDEI活動について》

清掃部門の視察開始早々目に入ったものは、正にDEIの活動状況で、当該病院の多様性（ダイバーシティー）の取り組みを見ることができた。Ahus全体では12,000人の正社員（フルタイム）が働いている。

院内の廊下には、【清掃部門のスタッフ】の写真が飾られており、様々な国からノルウェーに来て（※）、勤務している。そのため、各自の写真の下部には彼らの出身となる国々（ルーツとなる国）の国旗が掲載されているが、皆ノルウェー国籍を取得済み。ちなみに現在、日本人はいないとのこと。



（廊下に掲示されていたスタッフ顔写真・国旗（ソマリア、ベトナム、南アフリカetc）

※ノルウェーには約200の国から外国人を移民として受け入れているとのこと

《業務で使用するツール》

清掃部門では職員1人1人に専用のカートが支給される。またカートに搭載する道具等は全員共通のもので統一しており、各自でアレンジをすることは無い。

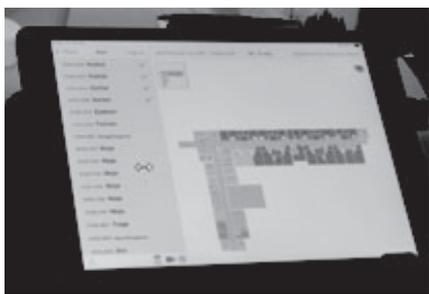
また、洗剤を使用して清掃をすることはあまりないとのことだが、これはモップ自体がバクテリアを殺す機能性を持ったものを採用している為、洗剤は使用する必要が殆ど無く、モップで拭いても取れない頑固な汚れがある時だけしか使わない。

そして、この病院の清掃部門のハイテク技術の肝となるシステムとして、iPadが全てのカートに装備されている（従業員は100人ほどいる）。

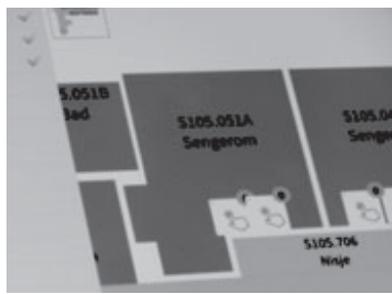


Ahusではシステムを使用の為のネットワークはWi-Fiではなく、5Gで使用している。そのため、ネット環境の設備投資をせずに済み、その分設備コストを抑えることが可能となっている。

iPadの画面にはこれから清掃すべき部屋、清掃完了の部屋が表示されており、可視化されている。また、各部屋にはボタンが設置されており、患者が退院した際や緊急時は医者や看護師がボタンを押す。ボタンを押せば即座にシステムと連動し、必要時に速やかに清掃を開始するよう指令が出るので、現場の作業員はこのiPadで院内の担当各部屋の清掃状況を一目で確認することができる。



(iPadで各部屋の清掃状況が確認できる)



(清掃完了したらボタンをタップする)



(清掃部門の説明をするMr. Cas Wassenaar)

《清掃業務の作業スケジュールや採用について》

清掃業務のスケジュールは1年分をまとめて作成している。

患者が退院した後等に、医者や看護師が清掃の指令を出す。また、医者の巡回等終了後の清掃開始となるので、主に12時以降に作業が集中してしまうとのこと。

各部屋は基本的には1週間内で清掃する回数が決まっているが、特に利用頻度が高い場合は臨機応変に清掃回数を変更している。また、逆に利用頻度が低くあまり汚れていない場合は、清掃スタッフそれぞれの判断で簡易的な清掃で終わらせる場合もある。

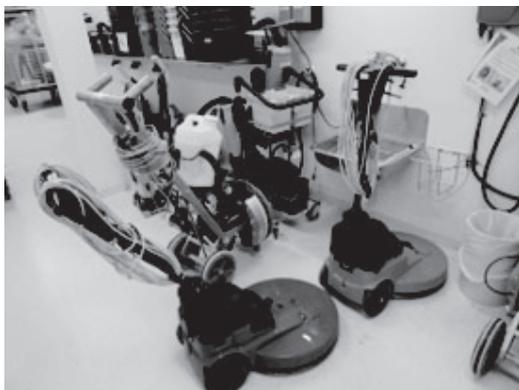
スタッフもそれに合わせて採用を増やす。特にノルウェーは夏に出産が多いので、夏に採用を増やすことが多い。また、冬場は降雪により非常に床が汚れるので、そのためにもスタッフを多く補充する。

《清掃マシンの説明》

基本的には大型マシンで病棟の廊下や玄関の清掃に使用して、小型マシンは、大型マシンで掃除できない箇所をカバーする際に使用している。

通常、各マシンで床を清掃した後、拭き残し等で床に水滴が残っていないか従業員が厳しくチェックしているのでモップがけをすることはない。ただし、患者が多い時は廊下にベッドを一時的に置く場合があり、その時はモップを使用することもあるとのこと。

なお、マシンには写真のメーカー以外に日本でも知られているケルヒャー製のもの等も置いてあった。ロボット掃除機等は導入されてはいないが、各マシンは比較的新しいものを使用しており、順次マシンの入れ替えを行っている印象。マシン自体のメンテナンスや修理は外部業者に委託している為か、マシンの使用状況は良好であった。



(使用しているマシン①)



(使用しているマシン②)

(余談)

清掃マシンのメンテナンス室に入ったところ、丁度仕事の方々にお会いすることができた。

終始笑い声や笑顔が絶えることなく、楽しく働いているように見えた。



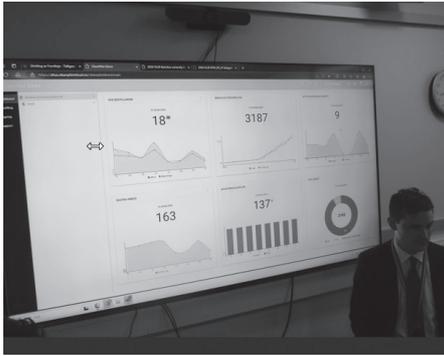
《管理システム・清掃プラン》

清掃適合性の高い基準（評価）の1つである<NS-INSTA800.2018>の清掃品質管理を、【AhusのSMART】で衛生的で効果的なクリーニング方法のコンセプト（①方法論②ITの駆使③優先地域のサービス）から徹底されている事や、全ての清掃員にiPadが配備され看護師のオーダーにクイックに対応されていることは素晴らしいことである。

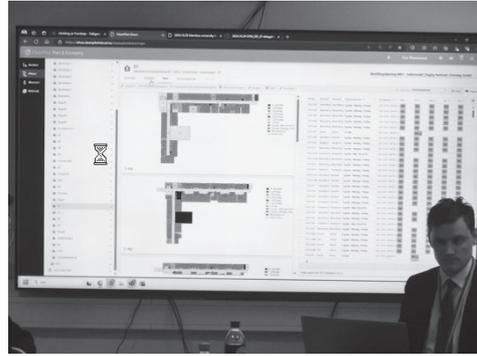
iPadのデータは常に管理室でデータを閲覧することが出来、当日の清掃状況を把握することが可能である。当日の現時点の掃除完了件数をリアルタイムで見ることや、先週の清掃実績、清掃する予定だが未了の部屋等、全てデータを閲覧することが可能となっている。

管理者は従業員が清掃にどれくらいの時間をかけているかもこのシステムで見ることができ、清掃以外にも感染症が発生した部屋の記録等も残っている。

当システム導入時からのデータが全て蓄積されているので、このデータを活用し効率的な清掃のプランを立て常にコストを下げる努力を行なっている。また、入社した従業員が勤務時間中に手持無沙汰にならないよう、十分に仕事を与えられるようにプランを作成している。



(管理室で使用しているダッシュボード)



(iPadに表示されていた情報が共有されている)

《質疑応答》

Q：このシステムは内製したものか？若しくはパッケージを購入したか？

A：パッケージを購入した。（当システムはノルウェーのエンジニアが開発したもの）

Q：清掃員1人一人にiPadを支給しているが、入退社があった場合、システムの変更はどうしている？

A：次の人がそのまま引き継ぐということは無い。

【所感】

今回Ahus清掃部門の視察で最初に紹介されたものは、清掃部門1頁目の< I.清掃業務のDEI活動について>に記載したが専用通路に貼りだされた従業員の笑顔が並ぶ写真、そして写真の下には彼らのルーツとなる国々の国旗が記載されていた。様々な国の方々が働いており、皆生き生きと働いているように見受けられた。国内トップクラスの医療機関は正にDEI取組の見本となっていた。

また、Ahusで使用されている清掃の管理システム【AhusのSMART】は、ノルウェーの技術者により作成されたもので、やはり北欧諸国のIT技術の高さを見て取ることができた。日本の病院清掃の現場では、このようなシステムを導入して業務を行っている現場は殆んど見たことがない。（Ahusのような病院内の一部門としてin-houseで清掃業務を実施している状況と違い、委託者（病院）と受託者（清掃管理業者）という構造で清掃業務を実施している病院施設が多いことも一因と考えられる。）

ただ、もうすでに日本での働き手が減少している中、日本でも同様にIT技術（システム）の導入、作業の機械化・効率化（無人搬送ロボット・キックボードでの移動等）や、ダイバーシティへの取り組みを進めていかないといけないと痛感した。

今回の視察を通じ、建物の規模感の違い、組織構造の違いはあるが日本の病院清掃の現場の目指す姿を確認できたように感じた。この経験を元に日々の業務の効率をあげつつ、クオリティをあげることにより、病院施設に関わる全ての方々にさらに安心安全な環境を提供できるように、今後の業務に活かしていければと強く思う。



(病院内を走る無人自動搬送ロボットと電動キックボードで移動する病院スタッフ)