

法人顧客とのコミュニケーション(プロフェッショナル・サービス事業) 【DMA】

花王のアプローチ

すべてのプロフェッショナルニーズに応え、安全・安心はもちろん、顧客企業のさらなる価値向上に貢献するクレンリネス&サニテーションサービスの実現をめざします。

外食産業や医療介護施設など、業務用現場の衛生管理をトータルでサポートします。

社会的課題と花王のアプローチ

食中毒の発生、インフルエンザやノロウイルスなどの感染症は、依然として大きな社会的課題です。

また、世界に先駆けて超高齢社会となった日本では、介護が必要になった高齢者の生活の質(QOL)の向上および介護者をケアする方を支えるためのさまざまな取り組みが求められてい

ます。

花王プロフェッショナル・サービス(株)(KPS)は、関連製品(ハード)と衛生セミナー・製品の使い方の提案(ソフト)の組み合わせで、このような社会的課題の解決に貢献します。

方針

お客さまのニーズに合った効果的な製品、環境に配慮した製品の開発・提供に加えて、お客さまの状況に合わせた「クレンリネス&サニテーション オペレーションシステム」を提案することで、衛生管理課題のトータルな解決を図ります。

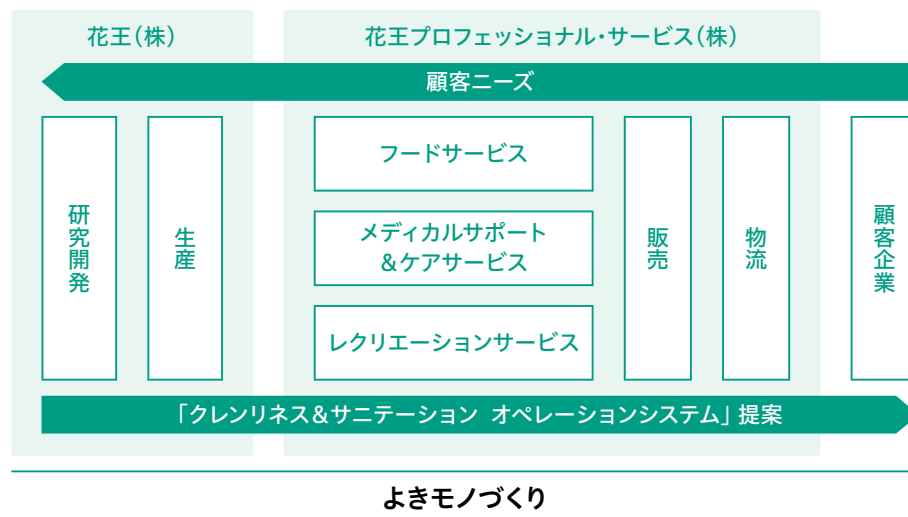
「フードサービス分野」(レストラン・食品加工)では、総合的な衛生管理を通じて、食の安全・安心や快適な環境づくりの実現をめざします。

「メディカルサポート&ケアサービス分野」(病院・介護施設)では、専門的な感染管理によるリスク回避や、スキンケア技術をベースとした製品群と介護用おむつを組み合わせ、人にやさしい介護環境をめざします。

「レクリエーションサービス分野」(ホテル・旅館)では、清潔による快適さやおもてなしによる最高のホスピタリティをめざします。

体制

プロフェッショナル・サービス事業 推進体制



法人顧客とのコミュニケーション(プロフェッショナル・サービス事業) [DMA]

教育と浸透

社内において、顧客や社会の課題に対して「トータルなソリューションの提案、課題解決に貢献」ができる人財を育成すべく、社内独自のソリューション研修を毎年実施しています。

各分野において、「洗浄と除菌・殺菌の基礎」「手指衛生」「環境衛生」「HACCP※」「排泄・高齢者スキンケア」等のテーマを取り上げ、さらに、業務経験に応じた研修内容とすることで、ソリューション知識・スキルの浸透と、ステップアップを図ってい

ます。

入社1年目対象の基礎研修、入社3～4年目対象の応用研修を毎年実施しており、2016年はそれぞれ約30人、約20人が受講しました。

※ HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Point)
国連の国連食糧農業機関(FAO)と世界保健機関(WHO)の合同機関である食品規格(コーデックス)委員会から発表された衛生管理の手法。

中長期目標

真のプロフェッショナル・サービスをめざして、お客さまそれぞれの現場課題の発掘から解決まで、一体的な課題解決のためのソリューション提案を行ないます。

衛生に対する社会的課題の解決に向け、「家庭外のさまざまな生活場面で人々が安心して生活できる環境づくりに取り組む」「花王独自の研究開発・技術で衛生の新しい価値を創出する」ことを目標としています。

主な活動

1. 衛生管理トータル・ソリューションシステム提案
2. 医療・介護従事者への感染管理・排泄ケア支援活動

2016年の実績

1. 衛生管理トータル・ソリューションシステム提案

衛生管理トータル・ソリューションシステム提案に加え、衛生講習会を202回実施

2. 医療・介護従事者への感染管理・排泄ケア支援活動

ワーキンググループ活動を32エリアで計96回開催。698病院・115介護施設(計813医療施設)の看護師・介護福祉士等医療従事者約2,050人が参加

→詳細は「具体的な取り組み：衛生管理トータル・ソリューションシステム提案」

「具体的な取り組み：医療・介護従事者への感染管理・排泄ケア支援活動」

ステークホルダーとの協働

感染管理や排泄ケアの向上をめざして、メディカル系卸流通会社と協働で、「皮膚・排泄ケアセミナー」を開催しています。

これは、WOCナース(皮膚・排泄ケア認定看護師)の方々、ふだん接する機会の少ない、排泄ケア製品(おむつ等)やスキンケア製品の関連知識についてご説明し、理解を深めていただくことで、よりよい看護・介護に役立ててもらうことを目的として

います。

毎年8～10回各県を巡回して開催し、将来は全県での実施と全国で約2,500人のWOCナースの方々とのコンタクトをめざします。2016年は10県で開催し、約150人のWOCナースの方々にご参加いただきました。

具体的な取り組み

フードサービス

衛生管理トータル・ソリューションシステム提案

日本

フードサービス分野では、現場での衛生管理向上と食中毒予防に取り組んでいます。

「製品+使い方・オペレーション提案(ハード+ソフト)・教育」のトータル・ソリューション提案を行ない、ユーザー顧客と協働で実践・推進しています。

以下の3ステップで、新たな衛生管理のしくみ(システム)を協働で構築する場合があります。

①食中毒に直結する根本的課題の探索

現場において、個人衛生・食品衛生・機器や器具の洗浄除菌・環境衛生など、食中毒に直結する根本的課題を見つけ出します。

たとえば、厨房のエリア分け(汚染エリア・清潔エリア・準清潔エリア)、従業員の動線(交差汚染)、食材の交差汚染や温度管理の確認などを行ない、事故につながる可能性のある課題を明確にします。

また、食中毒には直結しないものの美観に関係するガラスやテーブル周りの清掃方法なども課題がないか確認します。

②課題を解決するためのソリューション提案

顧客の課題に対して「どの製品を用いて、どのように使えば効果的に洗浄・除菌を実践できるか」を具体的な使用方法・管理方法・手順にして示します。これらの提案内容を現場で試してみ、効果を確認します(現場テスト・チェック)。製品や実践方法を変えて、最善の効果が出るまで繰り返し現場テストを行ない、PDCAサイクルのもと、ソリューションを確立します。

③オペレーションマニュアルの提供・衛生講習会の実施

それぞれの現場に合ったソリューション内容やテストを通じて確立した方法を、現場でバラツキなく標準オペレーションとして実践するために、誰にでもわかりやすいイラストマニュアルを提供します。また、現場で実際に作業する方への衛生講習会なども行ない、継続的な衛生レベルの向上を推進しています。



厨房の現場確認、課題探索の様子



クレンリネス&サニテーションマニュアル例

衛生講習会実施回数

年	実施回数
2012年	174回
2013年	207回
2014年	195回
2015年	219回
2016年	202回

メディカルサポート&ケアサービス 医療・介護従事者への感染管理・排泄ケア支援活動

日本

メディカルサポート&ケアサービス分野では、病院や介護施設で感染管理や排泄ケアに従事される方々への支援活動を行っています。その一つとして、「日本感染管理ベストプラクティス“Saizen”研究会」のワーキンググループ活動やセミナー開催の事務局として活動を行ない、医療・介護現場の感染管理・排泄ケアのレベル向上をめざしています。

感染管理ベストプラクティスとは、医療介護処置の手順の中で、感染対策上重要な部分のリスク分析を行ない、それに対する科学的根拠のある解決策を検討した手順書とチェックリストを作成し、実践することで、感染管理レベルの向上をめざす手法の一つです。

ワーキンググループ活動では、「排泄ケア：オムツ交換時のケア等」「環境整備：病室・居室清掃等」などのテーマで、感染管理ベストプラクティス手法を用いて、それぞれの病院・介護施設に合った感染対策の最善策を検討しています。

研究会では2016年度は、ワーキンググループ活動が32エリアで計96回開催され、698病院・115介護施設(計813医療施設)の看護師・介護福祉士等医療従事者約2,050人が参加しました。

活動の結果は、随時、事例集として冊子にまとめており、2017年4月(予定)は「介護現場のベスプラ事例集」を発行します。

ワーキンググループ活動

	開催エリア	実施回数	参加施設数	参加人数
2014年	30	90	801	2,008
2015年	30	89	770	1,900
2016年	32	96	813	2,047



感染管理ベストプラクティス研究会(ワーキンググループ) セミナー



感染管理ベストプラクティス事例集冊子