

Vol. 100 【特別号】

# Coucou

サマンサジャパン社内報[コウコウ]

新型コロナウイルスと  
闘った軌跡

[C  
O  
V  
I  
D  
·  
19]



**Samansa Japan**  
サマンサジャパン株式会社

# 特別号を発刊するに当たつて

サマンサホールディングス株式会社  
代表取締役CEO

小野 英輔

令和2年1月末、クルーズ船、ダイアモンドプリンセス号が横浜港に帰港した折、新型コロナウイルスの感染者が見付かった。日本での罹患者第一号であり、その後の全国のコロナ騒動の始まりとなつた。

その感染者の中の一人が、我社が管理させて頂いている病院に入院されたのが、我社とコロナウイルスとの最初の係りでした。

病室の清掃など手伝つてもらえないか、との要望があり、即、「お引き受けします」とお答えするように指示を出したが、誰にお願いすべきか悩んでいる時、現場責任者のスタッフから、「私が引き受けます」と自ら手を上げてもらえたのでした。

「有難い」と言う以外に言葉がありませんでした。自らの感染防止に最大の注意を払つて欲しい、必要物資は全部揃えるように、と伝え、万が一感染があつたら、全て会社が責任を持つて対応します、と伝えたのでした。

この感謝の気持ちを伝えるには、会社はどう対応すべきか考え始めたのでした。これが数年前より検討していた経営改革を決断する契機となりました。振り返つて見て、我社の「コロナウイルス対応」と「社内改革」とともに大成功であつたと思つています。

各地にコロナ感染が広がる中で、同じ問題が起つりました。過剰とも思えるマスコミ報道で、スタッフの人達に動搖が起き始めたのです。家族会議が始まり、危険だからと言われ、退職したスタッフも数名居ました。

多くのスタッフは家族に、医療に係る多くの人達が危険を恐れず、寝食を犠牲にして戦つておられるのに、同じ職場で働く自分達が逃げ出してどうする、共に戦うべきだ。感染したら家には帰つて来ない、とまで言って職場に出掛けてくれたのです。膝が震える程の恐怖心の中で、懸命にコロナウイルスと対峙してもらえたのでした。

ひとつ一つの報告を受けながら、手を合わせ感謝したのです。同様に、多くのお客様からの感謝とお礼の言葉が沢山頂けました。企業理念を形にしてお客様にお返してくれた事務所とサイトのスタッフの皆さんに、心よりお礼を申し上げねばなりません。本当に有難うございます。

ピンチはチャンスの諺通り、我社にとつて、より高く成長、発展が信じられる我々に成長出来たと思つています。

全スタッフに感謝すると共に、皆さんの行動を記録して残すために、緊急事態宣言解除をした今、特別号として発刊することにしました。

感謝・合掌



01

## 季刊誌100号記念特別企画

サマンサホールディングス株式会社 代表取締役CEO

小野 英輔

### 05 コロナの時代をどう生き抜くか?

株式会社大谷山荘 大谷和弘様 サマンサジャパン株式会社 代表取締役社長 小野晃

### 医療業界の軌跡 —新型コロナ最前線の病院に聞く

09 社会医療法人財団慈泉会 相澤病院

#### 日本の医療が目指す先とは

社会医療法人財団慈泉会 理事長

相澤病院 最高経営責任者 会長

医療従事者としての責務を果たす 院長 田内克典様

一人じやないから、乗り越えられる 総務課課長 清水芳幸様

独立行政法人地域医療機能推進機構 徳山中央病院

13 地域のために、未来を見据えて

名譽院長 那須誉人様

### サマンサジャパンの働き —私たちが今、出来ること

15 お互いが感謝し合える社会を目指して

#### 公益財団法人大原記念倉敷中央医療機構 倉敷中央病院

常務理事事務長 富田秀男様	看護師長 植田由加里様
総務部部長 今福康人様	総務部総務課課長 佐々木芳徳様
総合保安部保安課課長 大森元之様	医事診療サービス部 医事サービス課係長 羽崎詩乃様

### イオンデイライト株式会社

#### 朝の来ない夜はない 東海支社 支社長 木原卓也様

どうすれば出来るか、を追求して センター長 東海支社 三重支店 鈴鹿センター 長谷川大輔様

### 加速するワクチン接種 —サポート業務で貢献

21 ワクチン接種サポート業務の流れ

23 社会医療法人同仁会 周南記念病院

#### 誇りをもつて業務へ 病院長 橋谷田博様

事務次長 岡貴之様

25 愛知県厚生農業協同組合連合会 海南病院

#### これまで共に成長してきた証 総務課長 伊奈知樹様 企画課長 中神徳人様

サマンサさんがいる安心感 地域連携室長 嶋田和寛様

### 新型コロナウイルス感染症を振り返る

〔2020年1月～2021年10月〕

サマンサジャパン社内報[コウコウ]

Coucou

Vol.100  
【特別号】





季刊誌 100号記念  
特別企画



# コロナの時代を どう生き抜くか？

サマンサジャパン株式会社  
代表取締役社長 小野 晃

2020年4月1日 社長就任

国賓の大統領や首相も訪れる高級旅館「大谷山荘」。その代表取締役社長大谷和弘様とサマンサジャパン小野社長は、このコロナ禍の中で奇しくも同時期に代表取締役社長就任となりました。

会社を導くリーダーとして、100年に一度のパンデミックに、どう立ち向かってきたのか。

季刊誌「Coucou100号」を記念する特別企画として、お二人にその想いを語っていただきました。

就任した2020年当時は  
どのような状況でしたか？

大谷：私が就任した年の2月頃はまだこの辺りで新型コロナについての認識が薄くて、予防に関してもあまり気にしていませんでした。しかし、2月中旬ぐらいに都心から来られたお客様から「マスクをしなくて大丈夫ですか？」と言われるようになって、この頃から全てが変わり始めました。2月末には感染者も増えてきて、入った予約が猛スピードでキャンセルになりました。

株式会社大谷山荘  
代表取締役社長 大谷 和弘 様

2020年3月1日 社長就任

小野：私は3月に東京に行つたんですが、新型コロナが蔓延し始めていて、いつもは見えない東京駅の構内が奥まで見えるんですね。あの東京駅に人が全く居ない状態に驚きました。4月に入つて緊急事態宣言が始まつて、大変なことになつたなと思いました。まず、考えたのは社員の生活のことです。緊急事態宣言が始まつてからは各地の事業所やお客様の所へ行けないので、私が社長に就任して最初にした仕事は、スタッフへ手紙を書くことでした。代表からは「誰も経験したことが無いんだから慌てるな」と言われて気持ちが救われました。当時はそういう状況でのスタートでした。

大谷：たしかに、山口県でとんでもない被害があつたというような局所的なものじゃなく皆が同じだつたんですよ。全世界で。仕方が無いというのは変な話ですが、慌てずに、出来ることを





## 大谷社長から サマンサジャパンへのメッセージ

私たちの仕事は喜び、そして感動をもたらす「こころの場所」を創造することで、お客様からここに「帰りたい」と言っていただけの、そんな場所でありたいと思っています。そのためにも社員にとって成長していくける場所であり、一緒に働いているパートナーにとっても「こころの場所」でなくてはなりません。良いモノを作っていくためにはお互いの目指すべき経営理念を理解して、力を結集する必要があります。思ったことがあったらざっくばらんに言って欲しいですし、更なるご提案もしていただきたい。そういう関係性が大事だと思うんです。

館内の清潔感に、お部屋の清潔感。お風呂であろうがどこであろうが、全てにおいて清潔感というはサービスの原点なんです。一緒にサービスを作っていくパートナーとして、引き続き宜しくお願ひします。



山口県長門市長門湯本温泉「大谷山荘」は数々の温泉宿ランキングで常に上位に輝く高級旅館。日露首脳会談(2016年)の会場になり、かつて天皇皇后両陛下もご宿泊なさった、由緒正しい温泉宿として人気を博し、旅行専門情報サイトのクチコミ評価では5.0点満点中、総合評価は4.8点、清潔感についても4.8点と高評価を得ている。このコロナ禍においても、溪流から生まれる爽やかな風を全身で感じられる川床テラスやカフェプラン、豊かな山々を望む屋上テラスなど、恵まれた自然に更なる価値を創造し、新たなおもてなしを実践している。

小野・当時は感染リスクが一番の不安でした。弊社のお客様には病院が多くて、お客様から正しい知識や情報の教育をしていただいたのがありがたかったです。あと、サマンサジャパンが築いてきた理念教育ですね。想いというものを全社で共有出来ていたので、逃げることなく立ち向かっていったというのは何より幸いなことでしたね。



小野・ありがとうございます。緊急事態宣言が解除されたときに現場を回ったんやつて回復を待つしかないなという感じでしたね。

大谷・社員の雇用だけは絶対守る。それを一番に考えていました。そして、三密回避を徹底して、安心感+プライベート感を重視した新しい生活様式を取り入れた滞在プランで、お客様を受け入れていくという明確な方針を打ち出しました。お食事はレストランから個室に、大浴場から露天風呂付き客室に、プライベートを贅沢に楽しむニーズが高まっていました。そこで、上質なサービスを求めるお客様にご満足いただけたよう社員一同、知恵と力を合わせて体制を整えました。閑散としている時は、内部の体制を強化していくこうと進めてきました。

良い面で言うと、会社説明会に通年より多くの方が来てくれましたね。旅行会社を志望していたけどサービス業が好きだからという方も直接に来られました。あと、今までは旅行会社さん

からの予約が多かったのですが、インターネット予約の伸び率が一気に高まりました。いつもなら海外へ旅行に行かれるとお客様に、「近場でちょっと贅沢が出来る日本旅館」と接していた大谷機会にもなったんじゃないかなと思います。

小野・弊社では、人のために汗を流すことができるることを「人間力」と定義しています。それを超えた想いが出てきたというのが今回感じたことです。得たものは「お客様との強い信頼関係」、関係性の深さです。組織改革も行っていく中で、強い心と諦めない姿勢が身に付いたのも良かったのかなと。例えば、コロナ対応の業務へも、我々はどこまで出来るかを追求してきました。「お客様を想う気持ち」そこが一番大きかったと思いますね。

(敬称略)



# 日本の医療が 目指す先とは

第2波が起つてからは、感染拡大を抑えるための具体的な方策を検討したり、感染症法を変えなければならぬなど、様々な対応をしました。それで、も十分なコントロールができず、感染は拡がる一方でした。ちょうどその頃、病院では感染したご高齢者の入院が多くなつていて、感染症の治療だけでなく、患者さんの生活支援、医療従事者自身の感染防御も重なつて、医療従事者が疲弊していました。世間ではベッドの数を何とかしようという社会的な動きから、軽症・無症状の方に自宅療養や宿泊療養してもらうためにと、ホテルを用意していたのもこの頃だったのですが、イベントが解禁されたり、自肃疲れもあって宣言や自粛の影響で、一時的に感染拡大は収まりましたが、イベントがないでしようか。この時も緊急事態人々が外に出るようになり、また感

感染者が増えれば一定数の割合で重症になる方が必ずいらっしゃるので、感染者数を抑えるしか医療の逼迫を抑える方法はないと言つてきました。次に、医療資源が乏しい小さな県で感染が流行してしまうと、すぐに医療も逼迫するので、都道府県間で連携して患者を移動するなどの方法をとったらどうかということ。そして、「コロナへの対応は国民、医療機関、政府が一体となつて、国全体で頑張るんだ」という呼びかけをしていく必要があると話しています。

今、政府から在宅療養に向けて協力してほしいという旨の依頼が

「このエロナ禍で、これから何を変化させていくべきなのでしょうか？」  
医療法という法律には、地域を守るために医療提供体制をどうするかが書かれています。本来、感染症は病気なので医療をどう提供するかを考えないといけないのですが、感染症法と医療法では考え方が全く違います。感染症法では医療を提供で

たりのベッド数では都道府県で大きく差が出ていました。感染症に関係なく、通常医療においても病床数が確保しきれていたことが明白だったのです。ここからわかるのは、「整えておくべきところを普段から整えておくことが大切」だということ。

感染症は災害時の医療と同じ対応策をとることも可能です。東日本大震災の時は福島、岩手、宮城の患者さんを新潟や長野でも受け入れてきました。感染症を「災害」と捉えれば、爆発的に増えてくる地域を周りでカバーするという考え方もできるのではないかでしょうか。「普段から備え、有事には皆で頑張るんだ」ということです。

新型コロナウイルスが初めて確認されてから、現在までの状況を教えてください。

染は拡大していきました。  
最近では人流も増え、一人ひとりが以前のように防御をしなくなつたように感じます。ワクチン接種が進んだことで危機感が薄れきたことと、感染力の強いデルタ株が相まって第5波が起こっているというのが今の状況ではないでしょうか。人流や飲食の機会を減らすこと、感染経路を減らすことで感染を抑えようとはしていません。しかし、それはあくまで自粛に頼る方法であって、それだけでは立ち行かない状況になつていています。社会が、政治が、いま何をするべきかが問われています。

ありますが、在宅医療ならではの課題もあるため、本当にうまくいくのかと懸念しています。入院すれば医療の提供はできますが、在宅療養や宿泊療養になつたとたん、医療の責任を持つ人が誰もいなくなってしまいます。在宅療養や宿泊療養であろうと、コロナに感染した患者さん一人ひとりに、医療をしっかりと提供する仕組みへの改定が必要です。あと、在宅から入院という流れはあるのですが、入院から在宅療養や宿泊療養へという流れは行えていません。このままでは病院に患者さんがどんどん滞留してしまうので、こちらも検討しなければなりません。

きない保健所が中心に置かれていました。ここに法律上の問題があります。患者さんの容態が悪化したときに迅速な対応ができなくなつてしまふんですね。法改正で「まん延防止等重点措置」の新設や、感染防止対策をしていない事業者への罰則が設けられましたが、本当はそこまで変えていただきたかったです。

そして、今回のコロナでよくわかつたことが、もともと地域内の病院同士で役割分担ができていた地域は、コロナ禍でもしつかりと医療を提供できるということ。感染者数が多くても、人口対比で十分な重症症者のベッドを準備していたところは、心地よいと思います。(以下、人口当

A portrait of Shigetaka Aizawa, a middle-aged man with dark hair, wearing a grey pinstripe suit jacket over a light blue shirt. He is gesturing with his right hand while speaking. The background is plain white.

社会医療法人財団 慈泉会 理事長  
相澤病院 最高経営責任者  
一般社団法人 日本病院会 会長

相澤 孝夫 様

## — お手伝いしている業務 —

### 警備

# 社会医療法人財団慈泉会 相澤病院



患者の重症度などに応じて公立と民間の各医療機関が受け入れを分担、連携し、地域が一丸となって医療体制を確保する「松本モデル」。長野県松本市を中心とする松本医療圏の取り組みは全国でも注目を集めました。その松本医療圏の中核的な医療機関である「慈泉会（相澤病院）」では警備のお手伝いをしています。同法人の理事長であり、日本病院会の会長として日本の医療の舵を取る相澤孝夫様、同院院長の田内克典様、総務課長の清水芳幸様に、新型コロナウイルス感染症に対する取り組みについてお話を伺いました。

# 医療従事者としての責務を果たす

リーニングはできないということが  
わかり、「検査が陰性でも保証はな  
い」、つまり「これらは教訓こそ職員に

かけざるを得ない状況にはなりまし  
た。

A portrait of Dr. Katsuhisa Ito, a middle-aged man with short grey hair and glasses, wearing a white medical coat. He is seated at a wooden desk, looking slightly to his left. The background is a plain, light-colored wall.

相澤病院 院長  
田内 克典 様



リーニングはできないということわざり、「検査が陰性でも保証はない」ということを教訓として職員と共に共有しました。

当院は救命救急センターを併設する病院ですので、毎日約30人の患者さんが救急から入院して来られます。当然、検査を徹底してもウイルスが潜んでいる可能性はあります。が、幸いなことに、陽性確認後に院内に感染が拡がる状況を回避することができています。職員が感染防止対策を徹底してくれたおかげで、アウトブレイクを防げているのだと思っています。

かけざるを得ない状況にはなりました。

にとつて、病院内にいるスタッフは全て「相澤病院の職員」なんですよ。なので、当院にいる委託業者さんには職員として必要なことを全てやつていただいています。

こと警備については、病院という特殊な施設なので、時間外の対応や患者さんへの対応など、通常の警備業務以上の仕事があるのでないでしょうか。しっかりと対応していただいて、ありがたいなと思っていま



# 一人じゃないから、 乗り越えられる

慈泉会 総務部  
総務課 課長  
**清水 芳幸 様**

卷之三

清水二

{同小月

# 清水 芳幸 様

清水 芳幸 様

棟に連絡をして、得た情報をご家族の方にしっかりとご説明いただいています。業務を遂行するためとはいえ、その姿勢は簡単には真似のできないことです。

第一線で毅然とした態度でありな

や併間 上司も含めて皆で闘いでいることを忘れずに業務に向き合えば、気持ちを下げることなく引き続  
き前に進めるのだと思います。皆様には「一人ではない」という言葉をエールとして送りたいと思います。

私たち総務課では、会の定めた  
様々な方針について、サマンサジヤ  
パンさんを含めた委託業者の皆様と  
足並みを揃えられるよう努めています  
が、当たり前のよう運用し、進  
めてきていたことを、コロナによつ  
て変えざるを得なかつたというのが  
大きな変化ですね。その都度立ち止  
まって、委託業者の皆様と情報を共  
有しながらここまで進んできまし  
た。田内が話したように、当会では  
委託業者の皆様も職員と同じ教育  
や、研修を受けていただいていま  
す。非常に厳しい状況が続いていま

私たち総務課では、会の定めた  
変化や取り組みがございました  
か？

してか、発揮された場面もあつたと思ひます。

24時間、病院にいる警備員として、サマンサジャパンさんにはご協力いただいています。長野県は雪が降ります。夜明け前の暗い中、まだ職員が除雪に招集される前からの除雪作業。また、救命救急センターハロ口での立哨業務では、雷や急な豪雨も含めた自然災害など外部状況の伝達や、申し送りまでも細かく対応いただいております。

張つていただける。それは、サマンサジヤバンさんに期待をしているところであり、信頼を置いているところです。

新型コロナウイルスが確認され  
てから、病院が取り組まれたこ  
とを教えていただけますか。

世間では医療現場の逼迫や、風評被害も聞きますがいかがでしょうか？

当院でも、コロナ患者さんが発生した一時期、外来患者数が減りました。それは仕方がないことです。そこに、行政から「入退院を止めてください」という指示が届きました。1つの病棟の受け入れが全て止まるんです。その中で通常診療を続けるというのはとても困難で、不急の入院をお待ちいただいたり、搬送も本当に救急医療が必要な方だけにしていただき、周辺の病院へも協力をお願いしました。ある程度の制限を

る思いです。ただ、コロナとの闘いは長丁場で、1、2か月も続くとき、すがに疲れてしまうので、職員の精神面でのケアには特に気を配るようになります。

い「自分がコロナの感染症にかかるかはわかりません。どれだけ気を付けていても、自分が陽性になることもあると思います。ただ、病院に勤めている者は標準予防策にしっかりと取り組んで、感染した際も徹底してうつさない。これが医療従事者としての責務だと思います。「自分が陽性になつても、アウトブレイクはさせない。」これが私たちの大前提です。自分の身を守るのは自分ですが、実は相手を守るのも自分自身なのです。この思いで頑張れば、きっと乗り切れると思います。

新型コロナ  
最前線の病院に  
聞く



# 地域のために、 未来を見据えて



—コロナ禍でサマンサジャパンがお手伝いできることはございましたか？

10月の秋頃だったと思います。第一波の時は自分で動ける人が多かったのですが、第二波、第三波になるにつれて高齢者に感染が拡がりました。寝たきりの人や、高齢者施設から入ってこられた方は介助が必要になります。治療以外の食事やトイレ介助等の援助による負担もだいぶ増えてきて、通常医療を提供するためにこれ以上職員の力を割くのは限界に近づ

療も大事だけど、通常の診療も同じ大事ということ。コロナだけ対応すれば良いわけではない。これは急性期医療を提供する病院ですからね。

—答えるの無い中で決断をする場面があつたと思いますが、迷いはございませんでしたか？

迷ったときもありましたが、それは地域の人になることか、病

ー今後の展望についてお聞かせください。

これまでの歴史を振り返つても収束しない感染症はありません。今回の新型コロナウイルスも必ず収束します。ですが、5~10年くらいしたら次の感染症が来ます。災害と同じでパンデミックは忘れた頃にまた来るるので、備えておかなければいけません。当院も、10年先を見越して感染症病棟担当メンバーにはベテランと若手を混ぜています。若手を入れておくことで今の経験が10年後につきと役に立つと思っています。



名誉院長

那須 誉人様

—お手伝いしている業務—  
清掃・電話交換・食器洗浄

## 独立行政法人地域医療機能推進機構 徳山中央病院

一般病床507床、感染症病床12床の合計519床を有する「徳山中央病院」。山口県東部の基幹病院として、患者数と症例数の多さは県内でも最上位に位置し、急性期医療を担う役割を果たしながらも地域とのふれあいを大切にしている。感染症指定医療機関として、このコロナ禍の最前線で取り組まれたことを名誉院長である那須 誉人様に伺いました。

それと基本対策ですね。その一つが、正確な情報を発信すること。憶測を防ぐために職員には感染症を防ぐために留意すべきこと、取り組むべきことのメッセージをどんどん出しました。自分が休むと周りに迷惑をかけると思わないように、体調に異常を感じたときは素直に言うよう伝えました。そして、職員には院内の情報を全て公開しました。感染病棟に入退院が何人、発熱外来に何人、PCRの検査で陽性が何人出たか。関連する情報は毎日発信しました。そうすることで憶測による風評被害を無くすことも出来ます。

困ったのは救急です。夜に熱があつて救急が来ても特徴的な症状がない場合、PCR検査の検体を出すのが翌朝なのでコロナなのかどうか誰も分からなかつたんですよ。なので、一晩隔離する場所を院内に作りました。これが一番良かったと思いました。これまでタイムラグがあるんです。これまでの経験でこの方法なら間違いないだろうということにまず取り組みました。新たな対処方法が分かれれば、その都度修正したら良いんですね。



次に入院の面会を止めさせていただき、医学生や看護学生、薬剤師の実習も遠慮してもらいました。外来患者様や入院患者様にもマスクを着用することを徹底してもらいました。外来では新たに「発熱外来」を設置して、発熱患者のトリアージを行いました。



常務理事 事務長 富田 秀男様

## お互いが感謝し合える 社会を目指して

中村・この新型コロナウイルスが流行し始めたときにお感じになつたことや、その時の病院様の雰囲気、状況について教えていただけますか。

富田・中国で起こっているときはどこか他人事のようを感じていたのですが、東京で徐々に拡がっていくにつれて、いずれ来るとは思っていました。幸い、当院はJCI（国際医療機能評価機関）の認証を受けて、手指衛生も徹底されていて感染初期は問題は無かつたのですが、これだけ感染力が強くなつてくると最近では若干感染者も出ております。

植田・まず、外来は直接患者さんが来られる場所です。コロナについてニュースなどでも様々な情報が入ってきますが、受付で病院の職員やサマンサさんが情報を右往左往して違う対応をするわけにはいきません。そこで、病院の方針を共有して、対応方法についても統一しました。コミュニケーションを取つて連携することで新しい情報をタイムリーに共有して、皆が同じ対応が出来るように注意していました。

富田・週に一度、対策会議をしているのですが、その議事録は事務局の総務部がその日のうちに皆が読めるようにしてくれています。今は県と密に連絡を取り合っていますが、当初は情報が全く流れこなかつたので不安だったと思いますよ。誤った情報に左右されないように、正しい情報をタイムリーに共有するのが大

中村・現場でお世話をなつておられるのですが、その日の中でも、そのことをもとにかく休んでくださいと。院内で複数の感染が出たこともあります。それがそのことも影響して最小限に留めることができたと思います。

富田・職員には、熱が出たり体調がおかしいときは、気兼ねせずに休んでもらうということも方針として打ち出しました。サマンサさんも同じだと思うのですが、明確な理念があると、目標に向かって頑張ってしまうんですね。そうすると、人に迷惑をかけないようになると熱があつても無理して頑張つてしまふ。なので、その時はとにかく休んでくださいと。院内で複数の感染が出たこともあります。それがそのことも影響して最小限に留めることができたと思います。



常務理事 事務長

**富田 秀男様**

看護師長

**植田 由加里様**

総務部 部長

**今福 康人様**

医事診療サービス部  
医事サービス課 係長

**羽崎 詩乃様**

総務部 総務課 課長

**佐々木 芳徳様**

総合保安部 保安課 課長

**大森 元之様**

豊田 裕史 所長

中村 真由美 統括部長  
(インタビュアー)

野坂 泰行 統括部長



岡山県でも有数の観光地として、美しい街並みが残る美観地区。その一角には病院創立者である大原孫三郎氏が開設した日本最初の私立美術館「大原美術館」が凜と佇んでいる。県西部の高度急性期医療を担う病院として西日本最大級の1,172床を有しながらも、院内には思わず目を引く美術品が随所に飾られ、患者さんやそのご家族にとって癒しの空間にもなっている。まもなく100周年を迎える倉敷中央病院にこのコロナ禍の中、サマンサジャパンが提供できた「働き」についてお話を伺いました。

公益財団法人大原記念倉敷中央医療機構  
**倉敷中央病院**

お手伝いしている業務  
電話交換・受付・エスコート





総合保安部 保安課 課長 大森 元之様



総務部 総務課 課長 佐々木 芳徳様



医事診療サービス部 医事サービス課 係長 羽崎 詩乃様

うにしっかりと対応してくださいました。非常に感謝しております。

中村：電話交換へはコロナに関する問い合わせのお電話がかなり多く入ってきましたが、病院様もお忙しいので出来る限り私たちのところで止められる努力をしようと頑張つたようです。辛いときは色々な部署に相談に乗つてもらい、それで乗り切れたと聞きました。この場をお借りして感謝とお礼を申し上げたいと思います。ありがとうございます。

最後に、皆さまからメッセージをいただけますか。

富田：いつも新入社員に言っているのですが、「CS」（カスタマー・サティスファクション）の「S」はサテイスファクションだけではなくてサクリファイス（犠牲）ではなく患者さんの持つマイナス部分の意味もあると思っています。マイナス部分の軽減という意味で、医療は究極のサービス業です。マイナスな部分を持って来院された患者さんは、マイナスの軽減ではなくプラスと

うにしっかりと対応してくださいました。非常に感謝しております。

羽崎：今、大森課長からもありましたけれども、総合案内には多種多様な問い合わせ、それからご意見が多く寄せられます。なので、患者さんの気持ちを聞く、傾聴が大事なんですが、本当に皆さん丁寧に聞いていただいて繋ぐべきところにきちんと繋いでいただ

中村：心強いお言葉ありがとうございます。

羽崎：今、大森課長からもありましたけれども、総合案内には多種多様な問い合わせ、それからご意見が多く寄せられます。なので、患者さんの気持ちを聞く、傾聴が大事なんですが、本当に皆さん丁寧に聞いていただいて繋ぐべきところにきちんと繋いでいただ

中村：心強いお言葉ありがとうございます。

羽崎：今、大森課長からもありましたけれども、総合案内には多種多様な問い合わせ、それからご意見が多く寄せられます。なので、患者さんの気持ちを聞く、傾聴が大事なんですが、本当に皆さん丁寧に聞いていただいて繋ぐべきところにきちんと繋いでいただ



看護師長 植田 由加里様

いうサービスになっています。辛い時もありますが、ちょっとした感謝の瞬間をお互いに大切にして、共有していくことで、頑張つていく原動力にしていきましょう。

植田：人と人が繋がつて、コミュニケーションを取りながら、ポジティブに考えたり、声を掛け合つたりすることで、苦難は乗り越えることが出来るときに思つております。これから先も何が起こるか分かりませんが、皆で声を掛け合つて、手を取り合つて、良い方向に向かつていきたいですね。

大森：コロナの出口はまだ見えません。SNSで誹謗中傷が出回つたり、新たな形態のウィルスが出たりと終わりは見えません。ですが、

羽崎：外來医事では接遇チームを設けて、毎年テーマを決めています。今年はスタッフから声があがつて「ありがとうございます。感謝の気持ちに自肅なし」をテーマに取り組みを行つております。ぜひサマンサさんと一緒につてお互いに「ありがとうございます」と言い合えるチームで働いていきたいと思つておりますのでよろしくお願ひいたします。

中村：ありがとうございます。期待も度も質問して、助けていただいたことがあります。最近では、当初のようになく、自分たちでしっかりと対応もされています。接遇面については私たちも日々学ぶ機会になつています。

中村：業務開始当初、職員の皆さんに何度も質問して、助けていただいたことがあります。何度も質問して、助けていただいたことがあります。最近では、当初のようになく、自分たちでしっかりと対応もされています。接遇面については私たちも日々学ぶ機会になつています。



総務部 部長 今福 康人様

することやご要望など忌憚のないご意見をお願いします。

今福：サンマンサさんと契約する前、実際に仕事をされている姿を見学す

るため愛知県にある安城更生病院さ

んと海南病院さんに行かせていただ

きました。見学中、職員用の階段を

登つていた時のことです。医師や看

護師など職種を問わず、職員の方々

とサンマンサさんがすれ違う度に挨拶

をし合つていたのがすごく印象的

だつたんです。そこで、当時の事務

長さんに教育内容について質問する

と、「サンマンサさんの方から声をか

けられるので病院の職員も教育してもらつたんです」と、おっしゃった

のを覚えています。なので、もし望

むとしたら当院もまだ本来職員がす

るべき接遇などをサンマンサさんが模

範となつてお示しいただいて、私た

がでしようか。

中村：今福部長には遠方にも、そして山口にもお越しいただきました。ありがとうございます。

今福：エスコートと総合案内の連携もとれていて、業務を進める中で繋がりが見え始めていると思います。あと、電話交換についてですが、

今は1日約1000件の電話応対を

しているので感謝をしております。

患者さんにとってはサンマンサさんであらうが、病院の職員の一人であることに変わりはないの

で、これからも一緒にになって対応していなければなりません。

中村：業務開始当初、職員の皆さんに何度も質問して、助けていただいたことがあります。何度も質問して、助けていただいたことがあります。最近では、当初のようになく、自分たちでしっかりと対応もされています。接遇面については私たちも日々学ぶ機会になつています。

中村：業務開始当初、職員の皆さんに何度も質問して、助けていただいたことがあります。何度も質問して、助けていただいたことがあります。最近では、当初のようになく、自分たちでしっかりと対応もされています。接遇面については私たちも日々学ぶ機会になつています。



中村：このコロナ禍で様々なところから医療従事者への感謝のメッセージが届きました。本当に頑張つて欲しい、守つて欲しい、そういうメッセージも数多く届きました。でも、私はある違和感が生まれていました。もちろん医師、看護師も頑張つてくれていますが、病院は食事を作つてくれる人、清掃してくれる人、マスクを届けてくれる人、マスクを作つてくれる人、サンマンサさんのように全ての入口で頑張つてくれる人、本当にいろいろな方々の支えがあつて医療が提供出来ています。まだ、社会はそこまで進んでいないのでしょうかが、このコロナを通じてお互いが感謝し合える社会になつていただいと感想していますので、是非これからも一緒に頑張つてもらいます。私たちもサンマンサさんをお手本にしていきたいと思いますので、是非これからも一緒に頑張つてもらいます。引き続きよろしくお願いいたします。

(敬称略)



イオンディライト株式会社 東海支社  
支社長

**木原 卓也 様**

# 朝の来ない夜はない

— このコロナ禍で量販店やスーパーはどういう影響を受けていたのでしょうか？

私たちが属するイオングループにおいてはマイナスな影響を常に受けました。昨年はこの新型コロナウイルス感染症についてまだ分からぬこと多かったので、私たちが強みとする商業施設にお越しただくお客様も減りました。

— 施設管理を担うイオンドライト様の役割は大きかったのではないですか？

そうですね。当社は以前からの取り組みのおかげで感染対策に特化した清扫のノウハウを持つていたんです。コロナ禍においても慌てることなく、御社にも協力していただくことで、お客様に安心してお越しいただける環境を提供出来たと思います。

— 管理される施設が多い中で、全員にノウハウを浸透させるのはご苦労もあつたのではないか？

これもまた何年も前からなのです。当社では清掃を含め、各種研修にeラーニングを活用しています。大勢を集めめて一気に教育するのではなく、一人ひとりがパソコンに向かって知識やノウハウの習得を目指すのですが、思っていたよりもスマートに進みました。

— このコロナが拡がる前から様々な取り組みが始まっていたんですね。そうですね。eラーニングもですが、以前からテレビ会議を取り入れていたので、Zoomに変わっただけでWEB会議も抵抗感はありませんでしたですね。そのおかげでテレワークへの移行も比較的スマートに対応できたのではないかと思います。



イオンディライト株式会社  
東海支社 三重支店 鈴鹿センター センター長

**長谷川 大輔 様**

— サマンサジヤパンへの評価はいかがでしょうか？

私のミッションはパートナーとなる企業を見つけることなのですが、その代表格が御社です。実際に業務を見てみて、さすがだなと。会社としての教育が違うのか、言葉では上手くお伝え出来ないので、御社らしさというのはどうでも感じています。業務の魅せ方も素晴らしいですし、こちらの急な要望にも対応していただいて、とても心強いですね。安心して相談できる会社だと思います。

— 今後、サマンサジヤパンにパートナーとしてどのようなことを期待されますか？

私たちにもまだまだ足りていない点があつて、イオンディライトが直営でやるよりも御社で対応いただいた方が良い施設もあると思っています。その時はパートナーとしてぜひご提案ください。対等な相手として、当社の改善が必要だと思われるところも言つてもらいたいんです。

当社は委託先企業を対等なパートナーだと考えていて。どちらが上か下かではないんです。共にファイフティファイフティ。力もあって、ホスピタリティを理解している会社と一緒に取り組むことで、互いの存在価値も高まついくと思います。引き続きよろしくお願いします。

— 最後にコロナ禍にいる全ての方へのメッセージをお願いします。

朝の来ない夜はない。来年のか再来年のか、まだ分かりませんが、この状況は必ずおさまっていくと思います。それまで共に頑張りましょう。

— コロナ禍ではどのように取り組みましたか？

各出入口に手指消毒液を配置して、お客様に消毒をしていただくことはもちろん、カートや買い物カゴ等の高頻度接触面の消毒やフードコートのテーブル、ソファー、トイレ（男子小便器）や洗面所、手入口の対面通行等、サンイや立ち入り禁止テープの設置によりお客様へのキープディスタンスの呼びかけを徹底しました。

— コロナの消毒業務を発注くださったのがきっかけです。

— サマンサジヤパンに対する評価はいかがでしょうか？

P.C.R検査受診者や陽性者が全国的に増加している事に比例して、消毒の頻度も増加しています。ただ安があり、特定のパートナー企業しか消毒作業を行う事ができず、私達も手配に苦労しました。しかし、御社に名乗りをあげていただいたことで、安定してお願いでできる環境が整い、何より迅速に消毒を実施いただけます。このウイルスに対して誰もが恐怖や不安があり、特定のパートナー企業としてお手伝いしている業務

たね。現在では、この方法が効率的であります。これが確認できたため、コロナ禍でも集合研修が難しいということもあり、積極的に活用しています。

## どうすれば出来るか、を追求して



— サマンサジヤパンに期待することを教えてください

御社の素晴らしいところは、こちらの依頼に「どんな時でも、すぐに対応してくれる」という事だと思います。できる、できないかではなく、どうしたらできるのか、を考えようとする姿勢が会社の文化としてしっかりと根付いておられるのではないかと感じています。もちろん、契約上難しい事はあると思いますが、これからもお来店のお客さまに「安全・安心・快適」にお過ごしいただけるよう様々な面でご協力いただければと考えています。

— スタッフへコメントがございましたらお願いします。

コロナの感染拡大が続く中、お客様へのサービス提供を停止しないためにも、まずはご自身の健康・安全確保に十分留意していただければと思います。その上で、お客様に衛生的で安全・安心な空間をお届けし続けられるよう、今後ともご協力のほど、よろしくお願ひいたします。

**イオンディライト株式会社**

— お手伝いしている業務  
清掃・インフォメーション・カート回収  
消毒業務（コロナに伴う追加業務）  
※イオンモール鈴鹿での業務内容

イオンディライト株式会社は強みである大型商業施設の管理運営で培った技術とノウハウをもとに、オフィスやホテル、医療・福祉施設、学校など多彩な施設へファシリティマネジメント※1を提供されています。このコロナ禍の中、感染防止を徹底し、社会のインフラとしてお客様へのサービスを提供し続けた商業施設において、サマンサジヤパンはどのようなお手伝いが出来たのか。東海支社の支社長である木原 卓也様※2、現場の責任者として最前線でお客様と向き合ってきた同 三重支店 鈴鹿センター長の長谷川 大輔様にお話を伺いました。

※1 ファシリティマネジメント（FM）：施設とその周辺環境の管理運営に関わるライフサイクルコストを低減しながら、その性能を高めることで、施設利用者の活動を活性化させる経営手法。

※2 インタビュー実施当時。

# ワクチン接種サポート業務の流れ

## 受付

持参した接種券と予診票、本人確認書類を素早く確認し、接種会場内へとご案内。接種者からのご質問にも一つひとつ丁寧にお答えしています。



## 検温・消毒

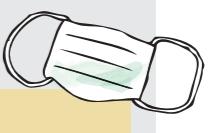
接種会場の入口での検温、手指消毒業務。不安を抱えてお越しいただいた方が、少しでもお気持ちを和らげていただけるよう笑顔でお迎えしています。



## 間診・予診

### 予診前対応

医師による予診の前に、予診票の記入に不備が無いかをチェック。待機場から予診場へのご案内業務も対応し、スムーズに予診が進むお手伝いをしています。



## ワクチン接種

### 接種前対応

予診後の書類に記入不備が無いかを確認し、接種待機場へ誘導。密にならないように間隔を空け、安心安全に接種していただきます。



### ワクチン接種



## 次回予約

接種後は、接種記録を作成、次の接種予約を受け付けます。待機時間をお伝えしたら、経過観察スペースへ笑顔でご案内します。



サマンサジヤパンではワクチン接種に取り組む病院様や大規模接種会場で【ワクチン接種サポート業務】として接種に係る業務のお手伝いをしています。医師や看護師の皆様に少しでもスムーズにワクチン接種に取り組んでいただくため、お手伝いする内容は受付から検温、待機場までの案内、次回予約までと幅広く対応しています。

コロナ禍において“一筋の光”でもあるワクチン接種。私たちにも出来ることが、きっとある。



## 予診



### 予 診

# 社会医療法人同仁会 周南記念病院

「全国住みよさランキング2021」（東洋経済新報社）で10位の山口県下松市。その市において250床を有し、急性期医療から回復期リハビリまで継続した医療提供体制を整える【社会医療法人同仁会 周南記念病院】。全国でも接種率が高い山口県の中でさらに高い接種率を目指すため、そして何よりも市民の命を守る役目を果たすために奔走されている病院長の橋谷田 博様、事務次長の岡 貴之様にワクチン接種サポート業務についてお話を伺いました。



お手伝いしている業務  
清掃  
トリアージ  
(コロナに伴う追加業務)  
ワクチン接種サポート  
(コロナに伴う追加業務)

病院長  
橋谷田 博 様

## 「誇りをもって業務へ」

「サマンサジヤパンとは20年以上お取引いただいていますが、これまでの印象はいかがでしょうか？」  
これまで清掃に関しての不満は全くありませんが、清掃に関しての不満は全くありません。平成26年には西病棟に回復期リハビリテーション病棟を作ったのですが、その時のリフオームでもサマンサさんにお手伝いしてもらいました。これまで、病院の転換期には関わってもらっていたので、今回もコロナによる付帯業務をサマンサさんに一括でお願いしようと話になりました。

「新型コロナウイルス感染症によつて病院はどのように変わりました？」  
もう激変です。まず、病院の入り口は箇所に限定しました。そこにサマンサさんが居て、「コロナを入れないぞ」という門番として検温をしていただいています。それと、手指消毒ですね。さらに、ご家族から入院患者様への着替えや何らかの差し入れを代わりに持つて行くメッシュセンターという業務もしていただいています。

「サマンサさんは公的な病院が無いので、保健所管轄の業務である帰国者接触者発熱外来や、検体をまとめたサンプリングする地域外来・検査センターも当院で

対応しました。さらに激変したのが、コロナ患者の受け入れです。今まで一般病棟だった一つの病棟を感染病棟につくり替えました。そこでコロナ患者の治療にあたっています。自分も感染するんじゃないかという環境の中で、働いてくれているチームを非常に誇りに思っています。この2年間でハード面もソフト面も大幅に変革してきました。

当院はコロナ患者の治療をしているので、一般市民の方からは職員と接触したくない、周南記念病院には近づきたくないという声もあったようです。院内でも何度もディスカッションしましたが、職員は堂々と胸を張つてもいいだと我々はやっていることをオープンにしました。精神的につらいこともあつたと思いますが、そういうことを乗り越えて今のこの現状があるんだなと思います。

「ワクチン接種の状況はいかがでしょうか？」

下松市民のワクチン接種の半分は当院での実施を目指しています。11歳以下を除いて試算しているのは約2万人分、4万回です。そのワクチン接種において免許が無いと出来ない仕事が医師と看護師と薬剤師の業務で、それ以外の免許が無くとも出来る部分をサマンサさんに全面的に協力してもらっています。

ワクチン接種においてはそちらの業務の方が大変だと思っています。書類を書かずに持ってくる方もいらっしゃる、医師がサインを忘れていないかもチェックする。さらに、患者様が次にどこへ行くか？

「最後にスタッフに向けてメッセージをお願いできますでしょうか。」

「病院関係の仕事というのは色々大変だと思います。ですが、機敏な対処能力、それが優しい心、誠実な心、そういうところが皆さんにも会社としても備わっていると思いますので、自信を持つて業務を行ってください。誇りを持ってください。病院は皆さんのがどれだけ素晴らしい人間かということを分かっています。いつもありがとうございます。」



事務次長 岡 貴之 様

対応しました。さらに激変したのが、コロナ患者の受け入れです。今まで一般病棟だった一つの病棟を感染病棟につくり替えました。そこでコロナ患者の治療にあたっています。自分も感染するんじゃないかという環境の中で、働いてくれているチームを非常に誇りに思っています。この2年間でハード面もソフト面も大幅に変革してきました。

当院はコロナ患者の治療をしているので、一般市民の方からは職員と接触したくない、周南記念病院には近づきたくないという声もあったようです。院内でも何度もディスカッションしましたが、職員は堂々と胸を張つてもいいだと我々はやっていることをオープンにしました。精神的につらいこともあつたと思いますが、そういうことを乗り越えて今のこの現状があるんだなと思います。

「ワクチン接種の状況はいかがでしょうか？」

下松市民のワクチン接種の半分は当院での実施を目指しています。11歳以下を除いて試算しているのは約2万人分、4万回です。そのワクチン接種において免許が無いと出来ない仕事が医師と看護師と薬剤師の業務で、それ以外の免許が無くとも出来る部分をサマンサさんに全面的に協力してもらっています。

ワクチン接種においてはそちらの業務の方が大変だと思っています。書類を書かずに持てくる方もいらっしゃる、医師がサインを忘れていないかもチェックする。さらに、患者様が次にどこへ行くか？

「最後にスタッフに向けてメッセージをお願いできますでしょうか。」

「病院関係の仕事というのは色々大変だと思います。ですが、機敏な対処能力、それが優しい心、誠実な心、そういうところが皆さんにも会社としても備わっていると思いますので、自信を持つて業務を行ってください。誇りを持ってください。病院は皆さんのがどれだけ素晴らしい人間かということを分かっています。いつもありがとうございます。」

# 愛知県厚生農業協同組合連合会

# 海南病院



**地域連携室長  
嶋田 和寛 様**

## 「サマンサさんがいる安心感」

担当者が受付から書類処理、最後の案内まで一連の対応をしてしまうと凄い行列がでけてしまいます。そこで、説明係、書類処理係などに分けて、サマンサさんと海南病院の職員とで連携を取ることで待ち時間は0秒になりました。

車椅子の方や、お手伝いを必要とする方はサマンサさんのレーンに進めて対応してもらいたい、サポートを必要としない方は職員のレーンにという感じでやっています。スタッフの皆さんには患者様に丁寧に分かりやすく説明されていて、接種者から「ありがとうございます」と言っていただけているので流石だなと思います。あと、爽やかさも良いですね。

このパッケージは素晴らしい、もっともっとやれるボテンシャルがあるんじゃないでしょうか。

現場にはサマンサさんがいることによる安心感があります。職員もそれを見習ってやっているところもあるので、引き続きよろしくお願いします。



**企画課長  
中神 徳人 様**



**総務課長  
伊奈 知樹 様**

## 「これまで共に成長してきた証」

なく、通常の患者様も入り混ざつて入ってきて来られます。トイレの場所についてや診察についてなど様々なことを聞かれたりするのですが、病院のことをよく知つていて、普段から患者様への接遇がしつかりしているスタッフが対応してくれているので、時間も動きもロスが出ることなく、病院としては大変助かっています。また、動きが機敏で、準備から片づけまで含めて病院の職員と同じくらい、場合によっては職員以上に動いてくれています。これは、サマンサさんと海南病院がこれまで共に歩いて来た結果が顕著に出ているのだと思います。

—ワクチン接種サポート業務を導入したきっかけをお教えてください。

今回、病院でワクチン接種をやると決まった時に、必要な人員を計算すると病院の事務職員でカバーするのは困難だと

—接種は順調にすすんでいらっしゃいますか？

ギリギリ予定通り終わるかどうかだと思っていたワクチン接種でしたが、蓋を開けてみたらまだ余裕がある状態で、想像以上に順調でした。安心して任せられるサマンサさんのおかげでワクチン接種もうまく回ったと思います。

病院の職員はローテーションで2週間に1回しか入らないので、慣れるまでに時間がかかる。業務の習熟度で課題がありました。効率が求められるワクチン接種で業務に慣れるための時間がその都度必要になると、日々の接種ペースにも影響が出てしまいます。ただし、サマンサさんは固定で慣れているスタッフが業務に入ってくれてることでペースを落とさずに接種し続けられることも強みとなっています。

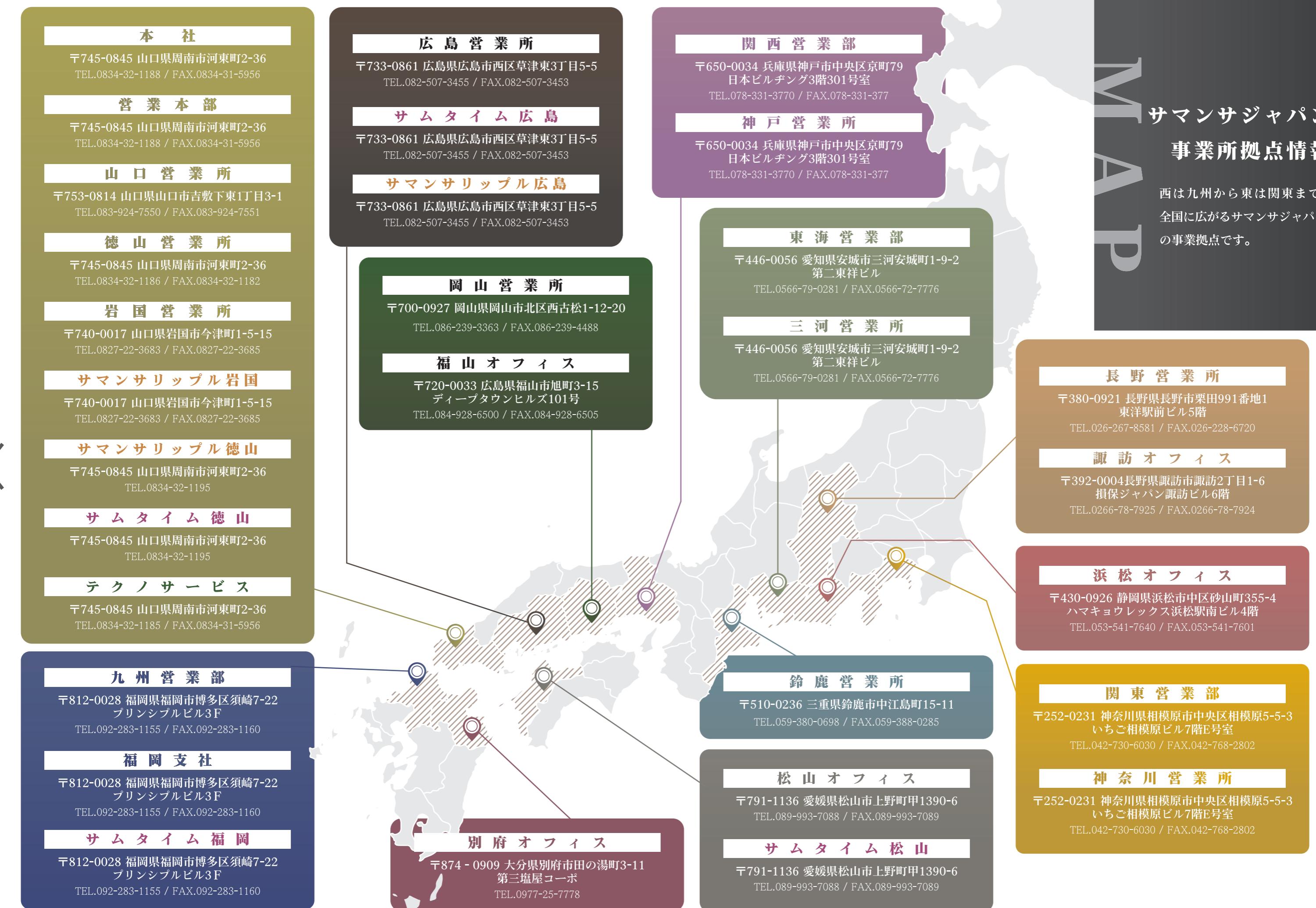
また、ワクチン接種は平日なので、病院にはワクチン接種に来る方だけではいることが分かりました。そこで、まず最初に思い浮かんだのがサマンサさんです。ただ、決まったのがギリギリのタイミングだったこともあって、お願いするのが直前になってしまったのですが、とても快く引き受けてくれました。すぐには確認してくれて、病院にとって本当にありがたい存在です。人数の増員にもすぐに対応してもらいました。そうでなければ職員が対応し出で行かないといけない保証してくれて、病院にとって本当に安心感が分かりました。そこで、まず最初に思い浮かんだのがサマンサさんです。ただ、決まったのがギリギリのタイミングだったこともあって、お願いするのが直前になってしまったのですが、とても快く引き受けてくれました。すぐには確認してくれて、病院にとって本当にありがたい存在です。人数の増員にもすぐに対応してもらいました。それでなければ職員が対応し出で行かないといけない保証を与えるところでした。

**お手伝いしている業務**  
電話交換・受付（各科、入院、健診、中央処置室）・コンシェルジュ・SPD・警備・清掃・病棟クラーク・看護補助・ワクチン接種サポート（コロナに伴う追加業務）etc

# サマンサジャパン

## 事業所拠点情報

西は九州から東は関東まで、  
全国に広がるサマンサジャパン  
の事業拠点です。





### お客様からの声

#### 篠ノ井総合病院 医事課職員様 ▶▶▶ 受付窓口スタッフへ

- ・こちらが無理な事を頼んでいるのに、臨機応変に動いていただいているので、本当に助かっています。
- ・いつもファイルを拭いてもらっているありがとうございます。

#### 相澤病院 総務課職員様 ▶▶▶ 警備スタッフへ

コロナ対応でいろいろとお願いしてしまう事が多くてすみません。いつも快く対応していただきありがとうございます。

### 喜ばれた事例

- ・コロナ患者様を受け入れる専用病棟を作る際に、使っていた旧病棟のフロア全体の清掃を行った。シャワー室やトイレもポリッシャーをかけピカピカになった。
- ・講堂で職員さんが昼休憩をとることになったのでゴミ回収することにした。



### STAFF COMMENT

面会禁止が続く病院で、ご利用者様とご家族の間に入りて荷物の受け渡しを行っています。日頃の様子を気にされているご家族が多いので、「よろしければ」と伝言をお聞きし、看護師さんに伝えています。荷物だけでなく、思いも橋渡しができればと思います。

[病棟クラーク 春日由美さん]

## 介護老人保健施設 大地様



### Q&A スタッフアンケート

**Q** 仕事に対する意識や行動に変化はありますか？

- A**
- 自分自身が症状がないから100%大丈夫とも言い切れない不安があるので、とにかく大地内の皆様、サマンサスタッフの皆さんに迷惑をかけることのないよう、マスクと消毒を徹底し、帰宅後も健康管理に気を付けるようにしています。
  - 知り合いや親などから心配されていたが、流行する中でも現場で働いている人達がいて、自分も働くことができて、前向きに頑張りたいと思ったこと。

- 自分もいつうつるかも知れない怖さもある中で、前向きに働いている人達を目にして、頑張ろうと思うようになりました。

**Q** コロナ禍でも業務を続ければ、どのような思いがあったからですか？

- A**
- コロナ感染患者さんの病棟で働いている看護師さんの、怖がらず毅然とした働きぶりを間近で見て、とても感動したので。
  - 大地様（利用者の皆様、職員の皆様）にご迷惑をおかけしてはいけない、そしてサマンサのスタッフの皆さんにも、休んで迷惑をかけてはいけないと思いました。
  - 医療従事者の方の前向きに頑張っている姿に、自分も頑張って役立ちたいと思いました。

**Q** 業務をするうえでモチベーションが上がったことはありますか？

- A**
- 大地様の中で働くこと、ご利用者様とのふれあいが日々楽しく、喜びを感じているので、自分自身も笑顔や明るさ、礼儀などを忘れずに頑張っていきたいと思えました。

- 現場で働く医療従事者、協力企業の方の普段と変わらぬ働きぶりです。
- スタッフがお互いに思いやり、協力する気持ちが強くなったように思えること。

愛知県厚生農業協同組合連合会  
豊田厚生病院様



愛知県厚生農業協同組合連合会  
安城更生病院様



Q&A スタッフアンケート

Q 業務をするうえでモチベーションが上がったことはありますか？

A ■ご利用者様からの「大変な中ありがとうございます」というお言葉は励みになりました。  
■感染病棟のスタッフの方から「一緒にがんばりましょう !!」と温かい言葉をもらってうれしかった。サマンサのスタッフもグチを言わずがんばっていたので、自分もがんばれた。

Q このコロナ禍で気づいたこと、伝えたいことはありますか？

A ■コロナ禍で職を失う人がいる中、仕事ができる事はとてもありがたいと思う。  
■今までとは違う「新しい生活様式」を身につけて感染防止に努めたい。

Q コロナ禍でも業務を続けれたのは、どのような思いがあったからですか？

A ■自分も誰かの役に立っているのではないかと思えたから。皆がんばっているのに、自分だけ辞める訳にはいかないし、なによりこの仕事が好きだから。  
■この仕事が好きだから、誰かがやらなくてはいけないから、やりがいがあるから。

Q 仕事に対する意識や行動に変化はありますか？

A ■自分が感染してはいけない！という意識で感染予防対策を実行した。  
■自分が原因でクラスターを出してはいけないと思い、手洗い、うがい、などいつも以上に気をつけた。

愛知県厚生農業協同組合連合会  
知多厚生病院様



STAFF COMMENT

コロナ禍の最前線で働いておられる、先生、看護師さん、病院職員さんの手助けになれる様に業務に臨んでいます。  
[知多厚生病院 警備 斎藤 豊さん]

私たちがお手伝いできるのは清掃です。  
その清掃も範囲や内容は基本的に決まっていますが、要望があれば可能な限りの対応をさせて頂いています。清掃業務を通して、病院の方々に少しでも快適に過ごし、活躍していただけるように協力をしていきたいと思っています。  
[知多厚生病院 清掃 磯部 亜希さん]

医療法人伯鳳会  
はくほう会セントラル病院様



## STAFF COMMENT



慢性的な人手不足と言われている中で、何か一つでもお役に立てたらという思いで、清掃業務を引き受けました。私たちができることは限られていますが、職員の皆様が気持ちよく仕事ができるよう、清掃をしてキレイな環境を提供したいと思っております。

[はくほう会セントラル病院 清掃  
大崎 恵里香さん]



病院職員様が、懸命に仕事に取り組まれている姿を毎日見ています。私も、「職員様のお役に立ちたい」と思いました。コロナ禍で大変な中、清掃業務を通して、少しでも職員様のお役に立てればと思っております。

[はくほう会セントラル病院 清掃  
篠畑 洋子さん]

Q/A スタッフアンケート

**Q** 業務をするうえでモチベーションが上がったことはありますか？

- A**
- ご利用様から、「大変ね、ありがとう」など声をかけていただいたこと。
  - 病院スタッフの誇りをもって仕事に従事している姿を見て、私も頑張ろうと思いました。
  - ご利用者様からの「ありがとうございます。とっても嬉しくて「こちらこそ、わざわざ声をかけていただきありがとうございます」とお返しました。見てくれる方が居るんだ…と心が温かくなり、やってて良かった、頑張ろうと思えました。
  - 先輩方の仕事に対する意識の高さ。

**Q** コロナ禍でも業務を続けたのは、どのような思いがあったからですか？

- A**
- 誰かがやらないといけないという使命感です。
  - 「私が持ち込んで拝げてしまったら…」と不安に感じていましたが感染予防の対策方法等の情報を得て意識が変わりました。

**Q** 仕事に対する意識や行動に変化はありますか？

- A**
- 自分が感染するわけにはいかないと思い、以前よりも消毒、手洗い、うがいをこまめにするように意識しています。

医療法人  
明和病院様



## STAFF COMMENT

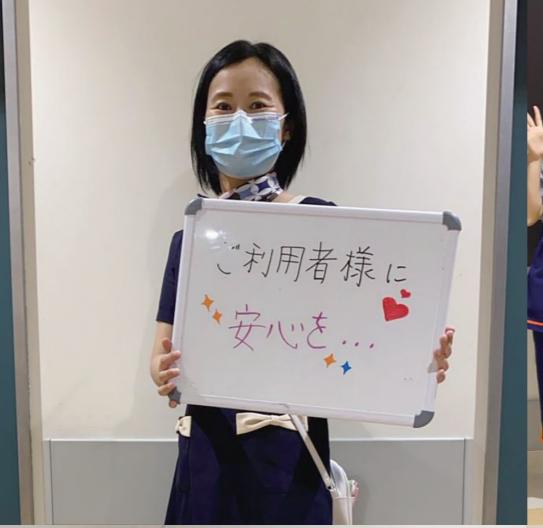
ワクチン予約窓口業務について  
行列を目の当たりにすると、明和病院様が地域に根差した病院であり、多くのご利用者様から信頼される病院であることを感じます。その信頼を裏切らないよう、お一人おひとりにきちんと心配りしながら対応することを一番に心がけています。予約が取れて安心されるご利用者様のお顔から、私たちがしている仕事の意味を感じる毎日です。

[明和病院 ワクチン予約窓口業務 現場責任者 山田 真紀子さん]



コロナに 負けるな!  
一緒に、乗り越えよう

Let's get over together.



社会医療法人社団沼南会  
沼隈病院様



STAFF COMMENT

正面玄関でご来院されたすべての方の検温と消毒が始まり、お手伝いをさせていただいております。ご利用者様に寄り添う気持ちと、少しでも職員の皆さまのお役に立てるように毎日頑張っていきます。

[沼隈病院 コンシェルジュ 山本 愛矢さん]

社会医療法人社団十全会  
心臓病センター榎原病院様



STAFF COMMENT

病棟デイルームのテーブル、椅子のアルコール消毒を毎日させていただいている。景色の良いこの場所で、ご利用者様が安心してくつろいでいただけるようにこれからも心を込めて頑張っていきます。

[榎原病院 清掃 梅下 美穂さん]



天満屋ハピータウン  
ポートプラザ店様

STAFF COMMENT

毎日2回、従業員食堂のテーブル、椅子の消毒拭き業務を行っています。広い食堂なので全部を拭き終ると汗びっしょりになりますが、従業員の皆さんに安心して休憩していただけるよう頑張っております。

[天満屋ハピータウンポートプラザ店 清掃 関口 幸子さん]

従業員の方からも「サマンサさんのおかげで安心して休憩ができます」と喜んでいただいています。

◆トイレそらじの時、お客様が手で触れるドアノブや便座、水を流す所を掃除していたら、お客様に「掃除も大変ですね！消毒してくれてありがとうございます」とうございました」「きれいでよく使わせてもらいました」など声をかけてもらうことが増えました。

◆外出自粛つて言うても、買い物には出んといけん。どこの店に行こさせたいとき、「一生懸命お話を伺うと急遽、コロナのワクチン接種がかかりつけ医で出来るようになつた。今日の受診予約をキャンセルしようとしたけど電話がつながらなかつたので病院まで来た」という内容でした。

接種までの時間が無く焦つておられたので、急いで受診される科に行き、予約を取り直しました。念のためワクチン接種では多くのご高齢者の方が不安を感じておられます。少しでもご利用者様のお心に寄り添えて良かつたです。

◆90代の女性患者様がご来院され、何かを必死で訴えられているのです。が、すぐには理解できませんでした。一生懸命お話を伺うと急遽、コロナのワクチン接種がかかりつけ医で出来るようになつた。今日の受診予約をキャンセルしようとしたけど電話がつながらなかつたので病院まで来た」という内容でした。

接種までの時間が無く焦つておられたので、急いで受診される科に行き、予約を取り直しました。念のためワクチン接種では多くのご高齢者の方が不安を感じておられます。少しでもご利用者様のお心に寄り添えて良かつたです。



STAFF COMMENT

最初はお熱を計ることに怪訝な顔をされる方もいらっしゃいましたが、今では皆さま協力してくださり「あなたも気をつけんさいよ」と労いの言葉をかけてくださいます。玄関に私達がいることで安心してご来院していただけるよう心掛けています。

[山陽病院 コンシェルジュ 徳常 友香さん]

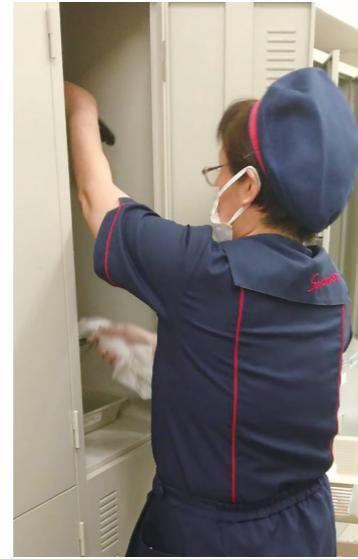
喜ばれた ✓  
事例



◆病院入口でゲートコントロールをしているのですが、ご利用者様（患者様）を素早くご案内したり、ノーマスクの方をマスク売り場へご案内したりして、患者様の入館が多くても入口が混みあわないようになります。お客様（職員さん）からも『ありがとうございました』と声をかけただけました。

外来の1階は、まさにチームプレー。お互いが気づいて助け合っているのが、スマートに業務が進むコツだと思います。

# 三次地区医療センター様



## STAFF COMMENT

健康診断を受けられる方が使用する更衣室の消毒業務をしています。元々実施していた看護師様には本来の業務に当たっていただき、私達ができるお手伝いをこれからも精一杯取り組んでいきたいと思います。

[三次地区医療センター 清掃スタッフ 秋田 利恵さん]

# フレスタ様



**Q** このコロナ禍で気づいたこと、伝えたいことはありますか？

- A** ■コロナで不安な中、退職せず、愚痴も言わずに笑顔で働いてくれるスタッフの皆さん感謝です。
- 「サマンサレディが通った後はきれいになっている」と言われるようになりたい。当たり前の大きさ、ありがたさを実感しました。
- 発熱した方が受診される連絡があった時は、少し緊張しましたが病院の職員さんの冷静な対応はさすがプロだと思いました。ウイルスを院内に持ち込ませないスタッフの意識の高さに感動しました。

**Q** 業務をするうえでモチベーションが上がったことはありますか？

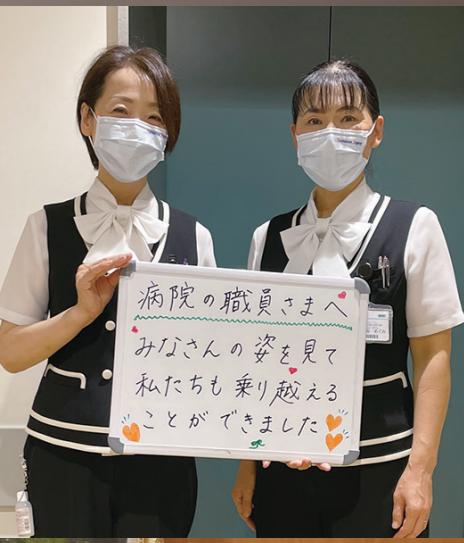
- A** ■「暑い中、ご苦労様です」とわざわざ声をかけてくださって、私たちは力になれているんだ、必要とされているんだ、嬉しく思えたこと。
- 病院スタッフからの感謝の言葉と、一緒に作業している仲間の存在。
- 患者様、院内職員の方からの感謝や労いの言葉です。
- ありがとうという言葉が一番。清掃のわたし達だから出来る対策があると思う。

**Q** 仕事に対する意識や行動に変化はありますか？

- A** ■今の自分の清掃・作業方法でコロナウイルスをはじめ様々な感染症に対応できているのか不安になることがある。
- 病院は色々な立場の人人が来院するため、気づかないうちに自分が感染源になって、多くの人に迷惑をかけるわけにはいかない。常に手洗い、消毒をするように心がけています。
- 感染すると家族、会社、病院に多大な迷惑をかけるので、感染してはいけないという意識が高まりました。当たり前に消毒等ができるようになって、マスク・手袋を頻繁に取り替えることに違和感がなくなりました。

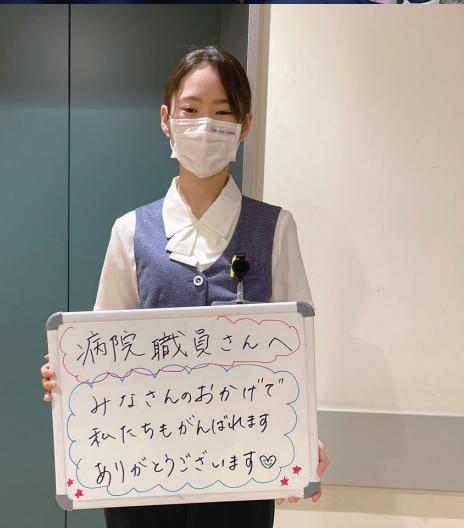
**Q** コロナ禍でも業務を続けたのは、どのような思いがあったからですか？

- A** ■自分が選んだ仕事。誰かがやらなければいけない仕事なら、やるしかない！！
- 辞めるのは簡単だけど、余裕のない作業編成で毎日汗をかいている仲間に迷惑をかけられないと思った。



コロナに 負けるな!  
一緒に、乗り越えよう

Let's get over together.



## フジ岩国様



## 岩国医師会病院様



## 山口県立総合医療センター様



**Q** このコロナ禍で気づいたこと、伝えたいことはありますか？

- A**
- 病院がコロナ対策を徹底されていたので、職場の方は安心できました。
  - マスクが入手困難な時期に、お客様からのご好意でマスクを頂きました。私達の事を気にかけてくださった事が心からうれしく思いました。
  - コロナ、コロナで生活全般、景色が変わりました。が、with コロナでいつ自分がかかるてもおかしくない。という思いで毎日を送りたいです。
  - コロナの流行でスタッフ間、現場の方々との一体感が増した気がします。大変な事もありますが、一丸となってコロナの収束まで乗り切りたいと思います。
  - 入院患者さまが、お見舞い客や付き添いの方もなくさみしそうにされているなか、ふとしたことで会話がはずんだら「ああおしゃべりできて楽しかった。」と言ってくださったので業務に支障ない程度にお話しできたらいいなと思います。
  - 終わりが見えない中病院を守る為、患者さんを守る為、職員を守る為に最前線でがんばってくださる職員の方々いつもありがとうございます。
  - 病院様が状況に合わせて対応されていらっしゃいますのでこちらも心を引き締め頑張ります。

**Q** 業務をするうえでモチベーションが上がったことはありますか？

- A**
- 手すりの消毒などコロナによって業務が増えたのですが朝手すりをふいている時に「ありがとうございます！あなた達のおかげでコロナにからんで済んでいると感謝しているよ。」と患者さまから直接お礼を言われました。うれしかったです。
  - 病院様が「いつもありがとうございます」と声をかけてくださったり、ご利用者様からも喜ばれた時が、一番嬉しいです。私も「ありがとうございます」と伝えてています。
  - 現場で懸命に働かれている医療従事者の方々の姿です。
  - マスクで顔が見えないけれど、仕事に入る前に笑顔を作つて行くようにしました。
  - 「こんな時なのに、お掃除してくれてありがとうございます」という患者様やスタッフの皆さんからのお言葉。
  - はげましの言葉と…そして医療従事者給付金が支給されたこと。
  - 遠くに住んでいる子供たちと常に連絡をとり合い、お互いの無事を確認し、とにかく元気でいてくれたらそれだけで十分だと思い、その気持ちだけが毎日の仕事のはげみになっています。

**Q** 仕事に対する意識や行動に変化はありますか？

- A**
- 院内で対策もとられ、常に消毒や手袋使用が当たり前だったことを再認識することが出来ました。
  - この仕事は“感染”と隣合せの責任の重い繊細な仕事であることを改めて感じて、緊張感が増した。
  - 不安は多々ありますが、日々の行動の中で基本（手洗い、消毒、密をさける）を守ること。そして、コロナは症状が出ないこともあるので、人に感染させない、させられないために、身内や友人と会うのを控えるようになりました。
  - 患者さんは私が思った以上に自分自身を守ろうとしています。コロナが治まってもインフルやノロなどと同じように、患者さんに見える感染対策をしっかりとしていきます。
  - 改めて自身の健康管理、人と接する時のマナーなどにとても気を遣うようになりました。
  - マスクはいつでもどこでもつける様にしています。外出もひかえています。
  - マスクはもちろんのこと、自分が気を付けていないと他のスタッフなどに迷惑をかけてしまうので、外出をさけ、しっかり手洗いうがいをしていました。

**Q** コロナ禍でも業務を続けたのは、どのような思いがあったからですか？

- A**
- 皆さんと一緒に頑張りたかったからです。
  - 様々な状況の中でも、今自分ができることは精一杯させてもらおうと思う気持ちです。
  - 同僚が頑張っているから。自分の責任を全うしたかったから。
  - ご利用者様、お客様 皆さん頑張っているのだから、自分も負けないという気持ち。
  - 病院の方々の病院を守る為の情熱 患者さんへの愛情の深さ、コロナに負けない強い気持ちが伝わりました。
  - 我自分の置かれた立場から逃げず、感染するのを覚悟でこの仕事に誇りを持って続けていこうと思います。
  - コロナ禍の中でも仕事をさせていただける感謝の思いと人に喜ばれる仕事と思ってるので頑張れます。
  - 患者様、スタッフの皆さん、仲間たちのため。皆が頑張っているから。
  - 今の仕事が好きだからです。辞めようと思ったことはありません。



## STAFF COMMENT

病院で働く者としての意識が変わりました。自分や周りの人が感染しないためにも行動範囲や除菌などを徹底しました。病院ではご利用の方もナーバスになっていると感じたので、少しでも和らげられる声掛けを心掛けるようにしています。ご利用者様から「頑張ってね」とか「ありがとうございます」と言われるとモチベーションがあがります。これからもご利用者様に安心して、病院で受診していただけるように私にできることを丁寧に仕事していきたいです。

[鶴見病院クラブ清掃 サイト Mgr 岩尾 雅美さん]



流行の最初は、ご利用者様も心配で色々聞かれたりして不安もありましたが、「ここは安心」という風に思われたのか、落ち着いてきました。病院や会社からも的確に感染対策をしていただけたり、早々にワクチンも接種したりして、不安も解消されました。また、感染病棟の看護師さんや師長さんは清掃に入ると「来てくれてありがとうございます」といつも感謝の言葉をかけてくださり、自分の仕事に誇りとやりがいを感じることが出来ています。

[鶴見病院クラブ清掃 サイト Mgr 上船 早百合さん]



## Q&amp;A スタッフアンケート

**Q** 業務をするうえでモチベーションが上がったことはありますか？

**A** ■ コロナが流行している中、大変だけど頑張ってね。と声を掛けていただいたことが嬉しく思いました。

■ 病院の職員様やご利用者様に「いつもありがとうございます！」と声を掛けてもらえるのが一番モチベーションあがります。

**Q** このコロナ禍で気づいたこと、伝えたいことはありますか？

**A** ■ 毎日、体調面などには十分に気をつけていますが、引き続き気をつけながら業務に取り組みたいと思います。

■ 1日も早いコロナ収束を願って、自分達で出来ることは積極的にやっていくこうと家族で話しあっておりまます。

**Q** コロナ禍でも業務を続ければ、どのような思いがあったからですか？

**A** ■ 医師や看護師など、関わる方々が不安の中で頑張っているので少しでも何かお役に立てればという思いがあります。

■ 自分に課せられた業務を最後までやろうとする「使命感」があったからです。

**Q** 仕事に対する意識や行動に変化はありますか？

**A** ■ マスクや消毒はもちろんのこと、自身の体調管理にも気をつけています。

■ 自分自身の体調管理は自分でしか出来ないことなので、手洗いや、食事管理など、生活習慣を正しく過ごせるよう気をつけています。



## 編 集 後 記

この度、『サマンサジャパン社内報COUCOU100号(特別号)』を、無事発刊することができました。

発刊にあたり、コロナ禍の厳しい状況の中、全国の沢山のお客様と、各所のサマンサスタッフに、インタビューや撮影、寄稿など、多大なるご協力をいただきました。そして、お客様から大変嬉しいお言葉を、数多く頂戴しました。心より感謝申し上げます。ありがとうございます。

2019年12月、中国の武漢で新型コロナウイルスの感染が確認されて以来、世界中の人々が大きな混乱の渦に巻き込まれました。感染対策を万全に行っていても、この未曾有の事態に、誰もが感染への恐怖や不安を感じました。

しかし、そんな中、粉骨碎身してウイルスと闘い、急激な社会変化に立ち向かっていらっしゃる、ご契約者様やご利用者様のお姿は、私たちを奮い立たせてくれました。また、各方面から頂戴した数々の励ましのお言葉は、心の支えとなり、大きな力に変えることができました。多くの方々のおかげによって、全力で仕事に取り組めたことを、感慨深く思います。加えて、一人ひとりの使命感、責任感による行動は、サマンサジャパンの理念の顕れであり、誇りでもあります。

共に闘ったすべての方への敬意と、感謝の意を表し、この一年半の取組を特別号として一冊の記録にまとめました。

この特別号が皆様の力強いエールとなりますことを祈念いたします。

あなたの力になりたい

これからも

いつまでも

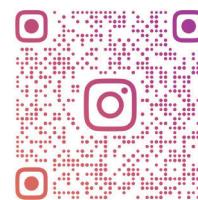
2020		第1波	1月	15日 日本国内で初めて感染確認。（感染確認は1月15日 発表は1月16日）
2021		第2波	2月	3日 乗客の感染が確認されたクルーズ船「ダイヤモンド・プリンセス号」が横浜港に入港。
2021		第3波	4月	7日 7都府県に1回目の【緊急事態宣言】を発出。 16日 【緊急事態宣言】の対象地域を全国に拡大。13都道府県は【特定警戒都道府県】に。
2021		第4波	5月	4日 緊急事態宣言を5月31日まで延長。 20日 夏の全国高校野球、戦後初の中止を決定。 25日 【緊急事態宣言】を約1か月半ぶりに全国で解除。
2021		第5波	7月	22日 【Go To トラベル】キャンペーン開始。
2021		第5波	9月	16日 菅内閣が発足。
2021		第5波	10月	1日 【Go To イート】開始。【Go To トラベル】対象に東京都も加わる。
2021		第5波	11月	10日 政府分科会が「急速な感染拡大に至る可能性が高い」と緊急提言。
2021		第5波	12月	15日 【Go To トラベル】、全国一斉に運用を停止。
2021		第5波	1月	8日 1都3県に2回目となる【緊急事態宣言】を発出。 13日 新たに7府県にも【緊急事態宣言】を出し、合わせて11都府県に拡大。
2021		第5波	2月	1日 栃木県の【緊急事態宣言】を解除。10都府県は期間延長。 13日 新型コロナウイルス対策の改正特別措置法が施行された。 17日 ワクチン先行接種が始まる。医療従事者約4万人が対象。 28日 首都圏を除く6府県で【緊急事態宣言】を解除。
2021		第5波	3月	21日 1都3県の【緊急事態宣言】を解除。2回目の宣言は全面解除された。
2021		第5波	4月	5日 【まん延防止等重点措置】を大阪、兵庫、宮城に適用開始。 12日 【まん延防止等重点措置】を東京、京都、沖縄に適用決定。 20日 【まん延防止等重点措置】を神奈川・埼玉・千葉・愛知で適用開始。10の都府県に拡大。 22日 医療従事者の3分の1が1回目のワクチンを接種。 25日 4都府県を対象に3回目となる【緊急事態宣言】を発出。
2021		第5波	5月	12日 【緊急事態宣言】を6都府県に拡大。 24日 東京と大阪の大規模接種センターでワクチン接種が始まる。
2021		第5波	6月	14日 高齢者の33%が1回目のワクチンを接種。 20日 沖縄を除く9都道府県で【緊急事態宣言】を解除。7都道府県は【まん延防止等重点措置】へ移行。
2021		第5波	7月	12日 東京に4回目となる【緊急事態宣言】を発出。沖縄は延長。 23日 2020年東京オリンピックが開幕。
2021		第5波	8月	2日 【緊急事態宣言】を6都府県に拡大。5道府県で【まん延防止等重点措置】。 6日 国内の累計感染者数が100万人を超える。 20日 【緊急事態宣言】が13都府県、【まん延防止等重点措置】は16道県に拡大。 27日 【緊急事態宣言】が21都道府県に拡大。【まん延防止等重点措置】は12県に。
2021		第5波	9月	9日 19都道府県で【緊急事態宣言】の延長を決定。
2021		第5波	10月	1日 【緊急事態宣言】と【まん延防止等重点措置】が全て解除。

新型コロナ  
ウィルス感染症を  
振り返る

[2020年1月～2021年10月]



Instagram



SAMANSAJAPAN.OFFICIAL

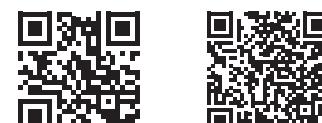
## Coucou

マンサの人づくりは親孝行の実践から始まります。その親孝行の「孝行」をCOUCOUとローマ字にしました。フランス語では「クー」と読み、親しい間柄で「こんにちは!」や「やっほー」という使い方をします。

ホームページTOP



バックナンバー



**Samánsa Japan**  
サマンサジャパン株式会社

No.100 2021年10月発行