

飯店房務員肌肉骨骼不適之調查研究

長榮大學職業安全與衛生學系 李君念/指導教授：莊啓佑

前言

在飯店業，房務員負責整個客房的清潔工作，他們是最基層也是最不可或缺的角色。

然而，房務員總是第一個被責難，最後被感謝的一群。多數房務員認為他們的工作是辛苦疲勞且低薪、重複性高、過於繁瑣且講究細節的，部分則認為工作無趣。

房務員工作內容

飯店房務員必須在短時間內更換床單被套、清洗衛浴設備、桌椅櫥櫃定位、清潔房務及確認各物品之狀況等，工作量遠超過一般人想像。

房務清潔人員從事整理床鋪作業時，經常彎腰、手部反覆動作快速而且非常用力，長期以這種工作姿勢作業是容易造成肌肉骨骼傷害的。

房務人員肌肉骨骼傷害的情況是非常普遍的現象，除了長期工作所累積的肩膀、下背(腰)及膝關節等部位不適的症狀外，另外在清潔的過程中也容易因為工作環境而造成拉床時腰部閃到及手部拉傷扭傷的情況，或者是在浴室內因濕滑摔傷。

根據世界衛生組織(WHO)對生活品質定義的相關文獻資料，疼痛與不適感出現次數越頻繁或越強烈，其工作本身及生活品質越低，因此，房務人員的生活品質很可能是不高的。

研究目的

本研究目的在評估飯店業房務人員之肌肉骨骼不適問題及發生因素，主要以自覺問卷調查為主，並藉由分析結果研究相關改善建議，以減低房務人員職業性肌肉骨骼傷病。

研究方法

本研究以問卷調查方式進行資料收集，研究對象為飯店之房務清潔人員。本研究在考量適用性與涵蓋範圍基礎下，參考北歐肌肉骨骼問卷調查表，利用身體圖標示出身體的12個部位，請樣本指出疼痛部位、自我評估疼痛程度。

結果

本研究對象不適部位以頸、肩為最高，且會影響工作，其次為手肘、下背有顯著肌肉骨骼不適，在這些房務員中，有八成的人認為跟工作有關。

| 年齡層 | 有運動習慣的比例 | 平均每月工時 | 工作年資 | 有無休息時間 | 不適症狀持續時間 | 不適部位 |
|--------|----------|--------|------|--------|----------|-----------|
| 20~22歲 | 57% | 65小時 | 1~2年 | 無 | 三個月至一年 | 頸、肩、手肘、下背 |

建議

適當休息：

工作中若需負荷重複性的動作時，即使這些動作是在正常合理的範圍，一旦肌肉骨骼沒有適當的耐受力，就會逐漸累積壓力與拉力造成傷害。

在本調查中，房務人員沒有休息時間，因此建議房務員應在工作中適當安排休息時間，不但可以恢復疲勞且可避免肌肉骨骼傷害。

教育訓練：

在職業傷病預防上，教育訓練非常重要，因此應對房務員進行定期安全衛生教育訓練，使其了解基本人因傷害觀念。

適當對策：

因為房務清潔人員個人體適能情形不同，個體酸痛程度差異也大，每位員工身體不適的程度並不一樣，建議業者應研擬適當對策，建立標準作業流程、落實員工訓練、調整工作時間、強化員工體適能，以協助從業人員減少肌肉骨骼傷病情形。

除了房務人員工作姿勢及方式的改善外，提供人員工作中及工作後健康促進的觀念及環境，以改善及預防肌肉骨骼傷害。

雖然雇主不缺乏房務員之人力，但仍以降低房務員肌肉骨骼不適或提升其工作生活品質為原則，可以促進主雇和諧與權益。