



## 清掃マニュアルを改訂していきます

清掃マニュアルは今までも社内文書として存在していましたが、時代の流れもあり、現場担当者の変更や使用道具、作業方法、手順が少しずつ変わってきて、現場毎に考え方や作業方法のズレが生じてきたのです。

弊社の品質方針の中に『無理や無駄がなく統一された方法で、安全で衛生的に業務を行います。』という文章があります。この統一された作業方法、安全な方法、衛生的な方法周知するため、社内報の研修のコーナーで手順、作業のポイントを掲載してきました。それと並行して、現在の清掃作業に応じた清掃マニュアルへの改訂を進めています。

清掃マニュアルの改訂にあたり、社員間の認識のズレもあり先ずそこからの統一を図る事から開始しています。改訂を進めていく上で今まで当然と思っていた事が間違いであったり、改めて気づかされる点が少なからずありました。マニュアルは全社員の作業規範となるため、今後も社内会議やミーティングを経て改訂しています。

改訂した清掃マニュアルは現場でみなさんが目を通す事ができるように、各現場の清掃内容に沿ったものをファイリングし配布する予定です。

業務で大切なのは、計画、行動、見直し、改善です。今後も清掃マニュアルに沿った内容を社内報の研修のコーナーで掲載していき、現場では担当社員が指導にあたりますので、宜しくお願いします。



今年に入り、以前のような目標への取り組みから、作業方法や手順の統一化という事から研修への取り組みへと変更し3ヶ月が経過しました。社内報に目を通していただき、研修への取り組み用紙の提出ありがとうございました。

1月から3月の社内報に掲載された研修内容について皆さんの取り組みを紹介させて頂こうと思います。

◇ 初めの頃はダスターやモップを使いこなすのが難しく苦労しました。作業中にハンドルが天井や壁に当たりそうになったり、清掃カートの移動中にハンドルが外れてヒヤッとした事もあります。施設内では自分の作業を優先せず、入居者様を優先して常に周囲への確認を忘れ事故のないよう行動したいと思います。

(有料老人保健施設勤務)

◇ 右も左もわからぬまま一年以上勤務させていただき、ジムの現場ですとお風呂内作業は特に神経をとがらせています。お客様はまさに無防備ですのでさりげなく視線をおきながらぶつからぬ様シャンプーの入替こぼさぬ様、トイレは水着のあとでびしょ濡れが多いので、点検をできる限り回るようにしています。また、水廻り、トイレ等現代人は特に神経質になっていますので、気持ちよくお客様がお帰りいただける様に、マニュアルを参考に点検清掃に心がけたいと思います。

(スポーツジム勤務)

◇ 正しい持ち方でハンドルを操作し、狭い箇所では無理に作業せず広い所から行います。ダスターの交換脱着操作では歩行者に十分注意を払いハンドルを扱います。

エレベーターの乗り降りではいつも「扉の向こうに人が居る」と思いながら行動します。

(病院勤務)



◇ 普段はろうかの曲がり角やエレベーターから降りるときなどしっかり確認してゆっくり移動ができていますが、時間に余裕がない時には少しでも早くという気持ちが優先してしまう事があるので、研修コーナーの衝突転倒事故は他人事ではなく自分のこととしていつも頭に置いて安全を一番に考えた行動を心がけたいと思います。

(有料老人保健施設勤務)

◇ ダスターやモップを使用する祭、やはり作業に集中してしまい、グリップの先端まで意識する事を忘れてしまいがちです。患者様のお部屋には色々なコードも沢山ありますので、これかより意識して作業に取り組みたいと思います。

(病院勤務)

◇ エレベーターの乗降時に扉が開く時にすぐ見える場所に立ちます。横に居るとすぐ乗り込んで来られる時があり、カーテンは場所をとりますのでここで降りますと声を掛けて開延長のボタンを押して出ます。待つ時もエレベーターの真ん中に立たない様にしています。それでも介護士の方とぶつかりそうになった時があり、より以上に気を付けなければいけないと思っています。

(有料老人ホーム勤務)

みなさん沢山のご意見ありがとうございます。その中で、同様の質問を複数頂戴したものがあり、回答させていただきます。

**質問内容**

➤ ダスターやモップを交換する時は床にハンドルを寝かさないとダメですか？自分の身体や、清掃カートに固定しての交換はいけないのでしょうか？

**回答**

➤ ハンドルを床に寝かせての交換は、ハンドル上部のグリップ部分が不安定になり物品や建材の破損・人への危害を避けるのが目的です。現場によってはハンドルを寝かせて交換するとかえって通行の邪魔になる場合もあります。そういった時には、自身の身体や清掃カートでハンドルを固定し交換作業を行ってください。

作業においては、人それぞれ思うところや感じる場所は様々だと思います。研修内容に疑問や質問があれば、ご記入頂ければ今後も回答させていただきます。そして社内報に掲載されている研修内容が作業の統一化に加え、自身の作業を振り返ってもらう機会やスキルアップの参考になれば幸いです。

(本社:阪中)



<p><b>転倒事故防止</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ モップは濡れすぎていませんか？</li> <li>➤ 道具は邪魔になっていませんか？</li> <li>➤ 扉の向こう側など、見えない所に人がいませんか？</li> <li>➤ 踏み台などに乗って不安定な作業をしていませんか？</li> </ul>	<p><b>鍵紛失事故防止</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 鍵にストラップは付いていますか？ストラップは劣化していませんか？</li> <li>➤ 体に結着した状態での使用はできていますか？</li> <li>➤ 休憩前、作業終了時に鍵は揃っていますか？</li> </ul>
<p><b>針刺し事故防止</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 床に落ちているゴミを素手で拾っていませんか？</li> <li>➤ ゴミ袋に素手を突っ込んでいませんか？</li> <li>➤ ゴミ運搬時にゴミ袋を抱えていませんか？</li> <li>➤ ゴミ袋を閉じる時に抑え込んでいませんか？</li> </ul>	<p>何かあったらすぐ報・連・相!! 大切な合言葉!! うれしいことも、失敗したことも、なんでも結構です。電話ください!</p> <p style="text-align: center;"><b>☎0120-029-688</b></p>



## 研修のコーナー

今回はタオルとモップの使用について研修していききたいと思います。

タオルやモップには、いろんな素材がありますが、現在現場で使用していただいているのは、マイクロファイバー素材で、汚れ落ちが良く、耐久性に優れているものです。

作業場所に応じて色分けを行っており赤・黄・白・青・緑の 5 色を使い分けて頂いていると思います。(大まかに分けると右の表の通り)

タオルとモップは清掃作業で最も良く使用する道具です。『ムリ・ムダ・ムラのない安全な作業』の参考にさせて頂ければと思います

色分け	区分	場所例
緑	清潔区域	ICU・手術室
青	準清潔区域	病室・洗面
白	共用区域	廊下・食堂・手摺
黄	準汚染区域	浴室・レントゲン室
赤	汚染区域	トイレ・汚物処置室

## ★『プロとしてのタオルの使い方』★

### きれいな八折りで使用する！

タオルを仕様する時は丸めて使用せず、拭き上げる面を折り返しやすいうようにキレイに八折にしましょう。またタオルの向きは山折側を進行方向に持っていくことでバラけることなく、八折の状態を保つ事ができます。

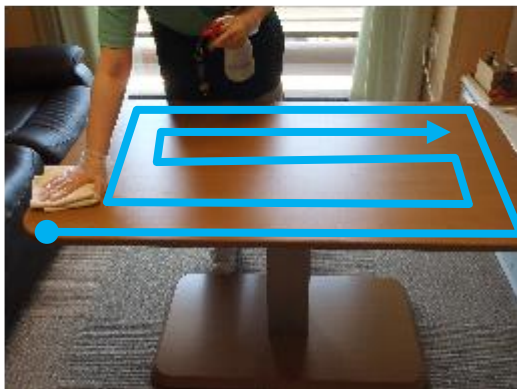
### まず初めは机の淵から。ご利用者の目線で確認し、作業者から気づかない見えない部分もしっかりと！



机や洗面台の縁、手摺など人の手が掴む場所、上から見える部分だけではなく裏側も意識し写真のように指の第一関節がかかる程度にタオルを巻き込み拭き上げましょう。

※ベットで寝ている、いすに座っているときに見えところはどこかをよく考えて！

### 一方方向で作業し、無駄のなく、効率よく！



正しい拭き方の基本は一筆書きのように一方方向で拭くということです。当然固着した汚れがある場合は往復作業により除去するの必要はありますが、最後の仕上げとしては右から左へ、上から下へというように一方方向へ拭き上げて行きます。なぜ仕上げが往復作業ではないのかと言うと、往復させてしまうと拭き取った汚れを再付着させてしまう事になるからです。また机などの拭き上げは枠から拭いていきその後中を拭いていくようにしましょう。拭き方の例として写真を参考にしてください。

### 常にキレイな面をつかう



ある程度拭き作業を進めたら、タオルの面を折り返しキレイな面を使用しましょう。

汚れた面を内側に折込み、新しい面を外側にします。八折での使用をしていますが、基本的には 8 面使用するのではなく 4 面使用が終わったらタオルを交換して下さい。



## 材質の目に沿って



ステンレスなど種類によっては細かいラインが入ったヘアライン仕上げのものがあ  
ります。(エレベーターのスイッチパネルや扉の枠に良く使われています)そのよう  
な素材の場合はラインに沿って拭きあげましょう。

(プロコツ=軽く拭く)手垢がうまく落ちないのは、この細かな  
溝や穴に汚れが入り込んでいるからです。弊社が使用して  
いるタオルはマイクロファバーでつくられています。繊維が  
細かく毛羽だっていますので、これを細かなヘアラインや

ソファのシボなどに繊維を届かすために、力を入れずに軽くふくことできれいに仕上がります。



ヘアライン仕上げ

## 使用後は整理整頓を。プロとしての見せ所！



清掃作業は見た目も重要です。使用したタオルは  
カート内に投げ込むように入れるのではなく、キレ  
イに八折か十六折にして収納しましょう。右写真  
のような状態だと、何だか汚いものを積み込んで  
いるように感じます。その下の写真のように整理  
整頓し収納することで見た目にもスッキリします  
し、次の作業に移るときも使いやすい状態でもあ

ります。見た目も良く、効率的に作業が行えるように、清掃道具は整理整頓し作業を進めましょう。(本社:阪中健二)

## ★★ワンタッチモップの使い方★★

フサ(写真赤○部分)のついたタイプ、使用していない現場もあると思  
いますが、一緒に取り組んでいきましょう。



フサ部分の壁際作業時の向きについて、写真の①、②の2パターンがありますが、どちらが正しいのでしょうか？

**正解は①のフサを後方にし、前進していく方法です。**

フサが壁と平行になるようにし、壁に少し触れる程度が理想です。注意点はフサをあまりベッタリ幅木に当てすぎない事  
です。

ではなぜ①が正解なのでしょう。

写真③下の幅木部分が黒ずんでいるのがわかりますか？当然拭いていくうちにフサには汚れは付着していきます。

その汚れたフサを幅木に当て拭くことにより、幅木にも汚れが付着していきます。写真②の方法が絶対ダメな方法とい  
うわけではありませんが、写真①に比べフサが乱れやすく、隅々まで床をしっかりと拭こうとすればするほど、幅木にフサ

が触れやすくなるので、①の方が  
建材を汚さず傷めない良い方法だ  
と言えます。





ワンタッチモップの作業手順、まずは壁際を①の様に前進作業で奥まで拭きます。そのまま反対の壁際も①の方法で拭きます。両方の壁際を拭き終わったら、後は中央を拭いていきます。中央を拭くときは、フサが前になり、扇形を描きながら左右に振っていきます。時折モップの房をひっくり返しながら両面を使ってください。

また、これもタオルと同じく一筆書きになるように意識すると、無駄なく、きれいに拭くことができます。

ひとつ注意点として、中央を拭くときはフサを幅木に当てない様に気を付けましょう。せっかく壁際を汚さない様に拭いても、中央を拭く時に触れてしまっただけでは意味がありません。つつい拭きたくなくなる気持ちは私にもありますが、『掃除をしているはずが、実は汚していた』にならない様、美観の向上に努めて行きましょう。

(本社:矢野)



## ラジオ体操は究極の健康法

桜の季節が過ぎて日中はとても暖かく過ごしやすい日が続いていますね。

暖かい日が続くとついゴロゴロしてしまい身体が怠けてしまったりするので、そうならないために今回は究極の健康法と言われているラジオ体操を紹介したいと思います。



ラジオ体操を行うことで得られる効果は

1. 血行増進による肩こりや首のこりの解消
2. 柔軟性の向上
3. 新陳代謝の向上
4. 便秘の改善等
5. 冷え性の解消
6. 免疫力の向上(病気になりにくい)
7. 腰痛の予防や回復等です



皆さんが子どもの時に1番してきたのは、ラジオ体操第一だと思うのですが、そのラジオ体操第一だけでも13種類の運動があり、40種類以上ある全身の筋肉を動かしています。

しかしせっかく体操をしてもおまかりにしてはあまり効果がありません。

手足、そして身体を伸ばすことが大切です。また代謝をあげるために、それぞれの運動の際は呼吸を止めないで行うことがポイントです。

有酸素運動は呼吸をすることで代謝があがるので、脂肪燃焼のためにも呼吸を意識しましょう。

毎日続けることで加齢や生活の偏りなどが主な原因となる身体のきしみを取り除き、健康維持に繋がると言われています。

『まとめ』

今回はラジオ体操について簡単ではありますが、紹介させていただきました。

特に重要なことは、ラジオ体操による効果を得たい場合は正しい動きをすること、継続的に行うこと。

1回3分程で出来て、激しい運動でもなく手軽に出来るので、ぜひ習慣化してみてください。

(本社:伊澤)



## 現場紹介のコーナー (0) /

今回紹介するのは、大阪の上本町駅近くにある『ベルパーシュ大阪上本町』です。2007年4月1日に開設した介護付き有料老人保健施設で、9階建て、お元気な方が入居されている一般フロアと介護が必要な方が入居されている介護フロアに分かれており、建物の1階2階はクリニックモール、隣には赤十字病院と医療面も配慮された建物となっています。



弊社は開設当初より清掃業務を請け負っており、9:00 から16:00 の1日4名勤務で、現在5名の方に勤務して頂いております。共用部、介護フロアの清掃作業に加えて一般フロアご入居者の室内清掃もオプション作業として行っており、また介護フロアのご入居者の衣類の洗濯業務も行っています。

こちらの現場は私が入社後、初めての立ち上げ時から担当した現場ということもあり、私にとっては思い入れの深い現場となっています。施設の担当者との打ち合わせから、道具の準備、作業工程の作成、清掃員の指導と施設スタッフやご入居者様とのコミュニケーションなど当時の私には『もう無理』と思わせられる内容で、失敗もたくさんありましたが、とても良い勉強になった現場です。

開設より10年が経過しましたが、皆さん日々頑張っておられるおかげでキレイな状態を維持できています。パートさんの中には、開所初年度から勤務されている方もおられ、今では突発的な作業や、多少の変更事項はうまく対応していただいております。

昨年業務内容の変更などで勤務状況が変わってしまいましたが、今後もよろしくお願いいたします。



老健は空調設備が充実しており常に28°に設定されていますが、浴室やダイニングは少し動くと大量の汗をかき体力を奪われてしまいます。そんな中いつも一生懸命作業に従事していただきありがとうございます

(本社：阪中)





## 感謝のコーナー

現在、森之宮病院においては、日常清掃、定期清掃、個室退室清掃、シーツ交換、エアコンフィルター交換・洗浄の5つ業務を朝コース担当、昼コース担当、日勤担当約25名が役割分担し実施しています。

朝は診察室、検査室、リハビリ室を、昼は病棟個室・総室(4人部屋)及びシーツ交換を、日勤は退室清掃を主に担当しながらも日々の病院内清掃に関する問題解決に努力をしています。

すべての業務が大切なのは当然ですが、退室時の清掃は、必要に応じて、WAX掛け・窓ガラス清掃・エアコンフィルター交換・シーツ交換を実施しますので、社員は勿論、パート職員さんと数名の体制で約30分~1時間の行程となります。また、個室は合計57室ありますので、特に多い日は10件を超える清掃依頼があり、手際よく実施していかなければなりません。病院の環境としても、職員さんはルーティンワークで忙しくしていますので、タイムリーな業務連絡とコミュニケーションが必要なのですが、清掃に理解のある病院の職員さん恵まれ何とか業務遂行ができています。朝は早朝からの勤務、昼は患者さんに気を使いながらの清掃となりますが、スタッフ全員が役割を果たして頂いており、病院からも高い評価頂いています。全ては現場の皆さんの努力・意識の高さの結果であると感謝しています。今後も、効率的かつ合理的でより効果的な清掃を目指して頑張りましょう。

写真は退室清掃(ベッド・シーツ交換・テレビ台・椅子・テーブルなど部屋を空にして清掃します)

(森之宮病院 北村)



森之宮病院に異動になって4か月ほど経ちましたが、とても大きな病院で憶えることばかりの毎日です。

色々分らない所や細かい所等パートさん達に助けて頂いて助かっています。

この病院に送られた目的をしっかりと果たせる様にこれからも日々頑張っていきたいと思えます。

(森之宮病院 古田)



私が担当しているボバース記念病院はセイキの休憩室が病院から少し離れた所にある、もと保育園だった所を使わせて頂いています。1階は駐車場、駐輪場、喫煙所となっていて、同じ系列の大道クリニックの方ボバース記念病院の方が休憩に喫煙所を利用しに来られます。灰皿の清掃担当は特に決めていないのですが、大道クリニック勤務の金井さんが毎朝お掃除してくれています。夕方はボバース記念病院勤務の谷川さんが時間のある時にお掃除してくれています。いつもキレイにさせていただいて有難うございます。

(ボバース記念病院 西野)





## 第35期 5月度 勤続感謝賞

3年目	井上吉美・土屋百合江・ 定久恵・北岡誠子
6年目	松下さよ
10年目	井坂美恵子

多年にわたりご協力いただき感謝申し上げます。  
これからもよろしく願いいたします。

代表取締役 田中克人  
お客様サービス部 一同



ありがとうございます (\*^▽^\*)

### 【編集後記】

さわやかな新緑の季節となりました。体も動かしやすくなり、業務もはかどる本当にいい季節です。でももうすぐじめじめ蒸し暑い梅雨の季節がやってきます。

年に一回各お客様に対して「お客様満足度アンケート」を配布し、お客様からいろんなご意見をいただき弊社の業務に対しての改善を行う手段として活用させていただいています。このアンケートの回答を見る限り一定レベルの品質を保持しているものと見受けられます。でもその一定レベルは概ね「普通」です。この「普通」のお答えをいただき、満足しているのかと思うところでもあります。清掃業務、きれいにしたり前、受付業務は普通に受け答えして当たり前。この考え方だけではいずれ他業者にとって代わられることもあると思います。

- ◇ 「セイキさんの職員さんはいつも笑顔がいいね！」
- ◇ 「笑顔での挨拶が本当に気持ちよく感じます！」
- ◇ 「気づいたことをすぐ報告してもらい助かっています！」
- ◇ 「ちょっとしたお願いも、すぐにわかりましたと対応していただけて、笑顔で返事がもらえて、ありがとうございます」

こんなうれしい答えを書いてもうことも多くあります。ありがとうございます。ちょっとしたみなさんの気遣いが私たちには必要ですね。これだけ信頼されていけば、きっとこの現場はいつまでも私たちが最良にさせていただけることでしょう。

しかし、こんな答えをいただくこともあります。

- ◆ 「ここが汚れているからお願いしますといっても、さっきやりましたと返答された」
- ◆ 「テープにみたいなものが床についていますと報告してもらっただけで、それを取ることもなく他の場所に行ってしまった」
- ◆ 「清掃さん同志の私語が気になります」
- ◆ 「そこは聞いていません。主任に聞いてください」

これでは、いくら皆さんが一生懸命、教わった通りに仕事をしていただいても、すべて台無しになってしまいます。私たち仕事の評価は、清掃ではきれいにすること、受付では正確に業務をこなすことだけではお客様に「とても良い」という評価がもらうことができないのでしょうか。ちょっとしたみなさんの対応、気遣いがあるからこそ、この建物サービスの良し悪しが決まってしまうことも過言ではありません。お客様やご利用者様の目線で「すべての人が笑顔で、幸せと感じていただきます」、この気持ちで対応をしていただくことによって、自分自身が笑顔になれることを切にお願いいたします。

(本社：田中克人)