



## うっかりミスなくして無事故で作業

35期もあつという間に半年がすぎました。子供の頃は1年がすごく長く感じたものですが、年を重ねるごとに1年があつという間に過ぎてしまい、年々早くなっているような気がします。

毎年10月本社で行われるマネジメントレビューで、1年間で起きたクレーム、事故の発生件数や内容をまとめるのですが、毎年もっとも多いのが「顧客所有物の破損」です。

前期(34期)は、日常清掃では11件、定期清掃では8件の破損事故がありました。その多くの原因は、「うっかりミス」からの破損でした。過去の事例の破損事故で特に多かったのが、男子小便器の目皿を割るでした。

誰でもありがちな、「うっかりミス」。注意不足の他、思い込みの強さや、気のゆるみなどさまざまな原因によって引き起こされると考えられます。



### 「うっかりミス」をしない対策

#### ① 作業前、中、後の確認

目視確認、指差し確認で記憶し、危険な事や物がないかに注意する。この動作で道具、鍵などの忘れ物も防げる。

#### ② 絶対に慌てない急がない

慌てたり、急いだりした時に限って、余分に時間がかかったり、失敗してしまう。一呼吸し落ち着いて行動した方がスムーズに事が進む。

#### ③ ながら作業はしない

「片手でモップのハンドルを持ちながら、椅子を動かす」など、〇〇しながら別の行動をすることは注意不足の原因となり、事故のもとです。〇〇しながらの行動はやめましょう。

#### ④ 自分の行動、言動を常に意識する

現場では作業ルールを守り、常に人に見られていることを意識しましょう。担当者から指導されたルールを守らなければ、破損事故やクレームの原因になります。

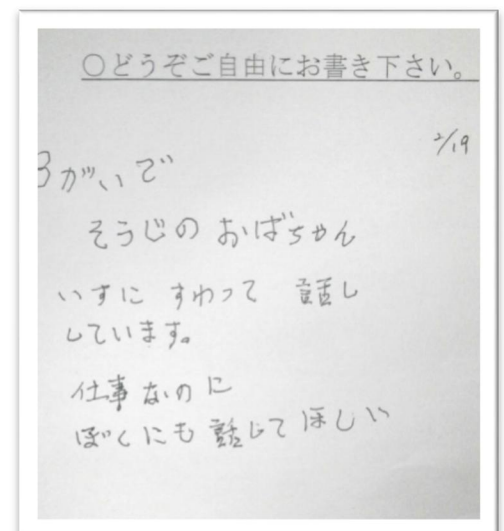
### (利用者様から投書がありました)

4人部屋の中で1人の方とだけ清掃員が会話していたことが不満だったのかも？

ついついうっかり話こんでしまわないことが改善策ですが、入居者の方は清掃員と話すことが楽しみだったりする方も居て、まったく無視するわけにもいきません。できれば挨拶程度の会話にとどめておき、こちらから話題を言わないようにすれば会話にも発展しません。会話しながらの作業も事故に繋がります。

「うっかりミス」を意識して安全な作業を心がけましょう。

本社 前川





・❀・❀ 現場紹介のコーナー ❀・❀・

今回は東住吉区にある総合病院の淀井病院を紹介します。



所在地は大阪市東住吉区桑津 2-8-8 建物の西側からあべのハルカスがよく見える場所にあります。

淀井病院は昭和 24 年に淀井医院として開設され、昭和 32 年に現在の病院組織になりました。60 年の歴史があり現在の院長先生で 4 代目です。

東住吉区桑津の国道 25 号線沿いの、とてもわかりやすい場所にあり、長年に渡り地域に根付き、貢献を続けられてきました。特に透析治療に力を入れておられており、昭和 50 年に透析治療を始められた患者さんが透析歴 40 年の長期透析患者表彰を受けられたそうです。

クリーンスタッフは、佐古田さん、奥さん、石田さん、楊さんと私を含めて 5 名で行っています。作業は 7 時～15 時の日勤勤務の 3 名と 7 時～11 時半の 1 名で作業を行っています。まず朝一番で 1 階の待合ホールに診察室、外回りの掃き掃除にリハビリ室や透析等、患者さんとスタッフの皆さんが来られる前に作業を行い、9 時半からは 4～7 階の病室にナースステーション等、午後は病室フロアの廊下に階段、浴室、他にも週間清掃を実施しています。

定期清掃ではガラスの拭き掃除や、床洗浄機を使用して廊下の洗浄を行っています。ここで機械や道具の使い方、ワックスのかけ方など一から教えて頂きました。まだまだ一人前には程遠いですが日々精進していきたいです。

淀井病院には透析の患者さんやお見舞いの方が多く来院されており、声をかけて頂く事も多いです。「この病院はいつも綺麗に掃除されてて気持ちいいわ～」と言って頂いた時はとても嬉しかったのを覚えています。また、病院のスタッフさんからも「セイキさんの清掃員の方は皆さん元気で明るく挨拶してくれて愛想もいいね、いつもありがとうね」と声をかけて頂きました。こうやってお褒めの言葉を頂けるのも、いつも朝早くから元気に丁寧に作業してくれるクリーンスタッフの皆さんのおかげです。また、現場担当者としてはまだ日が浅く、未熟な私を助けてもらったりと本当に感謝感謝の連続です。これからも一緒に頑張っていけたらと思います。



淀井病院 杉本



## 日々感謝です！



私ごとではあります先週、高校の時の同窓会がありました。と言っても参加者はたったの8人ですが……。昨年、「みんなで久しぶりに集まらない？」と話が出て、急な話だったのですが連絡が取れて参加できる人のみで約25年ぶりに開催しました。その時は7人でしたが今年は1人増えて、やっと8人です。やっぱりたくさん集まるのは難しいなあというのが実感です。去年は25年ぶりに会う級友と恩師(70歳)の変わり果てた……じゃなくて、ほとんど変わっていない姿にお互いびっくりとうれしさと歳も忘れてはしゃいでしまいました。

今年は昨年に続いての2回目なので落ち着いていこうと思っていましたが、前職で同僚だった友人が今年は参加出来たのでやっぱり盛り上がってしまいました。また、恩師がなんと昨年秋の叙勲で瑞宝章を頂いたそうで、東京での受賞式の模様などでさらに盛り上がりました。現役の時は脱線話ばかりでなかなか授業が進まなかった記憶がありましたが、今もまったくお変わりありませんでした。そんな先生が勲章を頂くとは本当にびっくりしました。

そんな中、みんなで近況報告し合っている時にある一人が「日常を忘れてこんなに楽しく話せる友達がいて本当によかった。みんなに感謝です。来年はもっとたくさん集まったらいいね。」と言っていました。私は懐かしさと楽しさばかりで感謝という感覚がなくハッとしました。

私たちは日々同じことの繰り返しで、会う人も行動もあまり変化無く淡々と月日が流れていくことが多いです。そんな日々感謝することはあまり無いように思いますが、無事何事も無く一日が過ぎていくことが実は大変な幸運で、周りの方々に感謝の気持ちを持たないといけないと考えさせられる一日でした。

暖かくなってきて気が緩みがちになりますが、今日も一日無事で過ごせるよう感謝の気持ちで行きましょう。いつもありがとうございます。

東香理病院 平野



## みなさんの親切にありがとう！

私が入社して2年が経ち、早かったような……長かったような……。やっと仕事も少しずつ出来るようになってきました。現場は私を含め8人、その中でも私が一番の新人でした。ほとんど何も知らない状態で入社したので、毎日が不安や心配でいっぱい。そんななか、先輩の皆さんがいつも分からない所はフォローしてくれました。本当に感謝しています。

病院スタッフの皆さんにも、とても親切に接していただき、明るい職場で毎日とても楽しく仕事が出来ています。

人手不足で急な休みの変更など、色々皆さんに負担をかけていますが「いつでも出勤するよ～」と笑顔で言って頂き、いつも、いつも皆さんに甘えさせてもらって本当にありがとうございます。これからセイキメンバー一丸となって仲良く和気あいあいと頑張っていきたいと思います。



東香里第二病院 川原



## 継続は力なり 走れることに感謝です！

若い頃から、50歳になったら何かにチャレンジしようと考えていたのですが、どうせやるなら、あえて苦手なことをやってみるのも面白いかな？と思い、昔から苦手だった走ることを始めてみることにしました。

走り始めた頃は、1キロ走ることができず、途中で息切れして歩いてしまいました。しかし日々続けることで、一週間後には楽に1キロ走れるようになり、次は5キロ、10キロと距離を伸ばせるようになりました。

2年5ヶ月経ち、フルマラソンは7回、ハーフマラソン10回出場し、おかげさまで一度もリタイアなしの全大会完走！今までのベストタイムはフルマラソンで4時間33分、まだまだ亀ランナーですが、次の目標は4時間切りを目指したいと思います！

仕事も遊びも継続は力なりですね〜。何事も長く続けることで、自分で無理かな？と思うことも達成できると感じました。そしてなによりも走れる健康な体に感謝です。

本社 前川



2017 篠山 ABC マラソンフィニッシュ！

SEIKI



### 第35期 4月度 勤続感謝賞

6年目 猪又



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お願いたします。

代表取締役 田中克人  
お客様サービス部 一同

Thank you

#### 転倒事故防止

- モップは濡れすぎていませんか？
- 道具は邪魔になっていませんか？
- 扉の向こう側など、見えない所に人がいませんか？
- 踏み台などに乗って不安定な作業をしていませんか？

#### 鍵紛失事故防止

- 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？
- 体に結着した状態での使用はできていますか？
- 休憩前、作業終了時に鍵は揃っていますか？

#### 針刺し事故防止

- 床に落ちているゴミを素手で拾っていませんか？
- ゴミ袋に素手を突っ込んでいませんか？
- ゴミ運搬時にゴミ袋を抱えていませんか？
- ゴミ袋を閉じる時に抑え込んでいませんか？

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！

☎0120-029-688



## 研修のコーナー①

### 株式会社セキ 個人情報保護基本方針

株式会社セキ（以下、「当社」という）は、「信用はすべてに優先します」の基本理念のもとお客様の個人情報を適正に保護することが当社の重大な社会的責務であると認識し、下記事項に留意して個人情報を取り扱って参ります。

1. 当社は、個人情報保護法をはじめとする関連法令・規範を遵守します。また、当社は自主的なルール及び体制（以下、ルール）を確立し、そのルールに沿って適正な活動を維持するとともに、常にその活動状況を点検し問題点を改善して参ります。
2. 当社は、個人情報保護に関する管理体制を確立するとともに、当社ルールを役員および従業員に周知し、その遵守徹底に努めます。
3. 当社は、個人情報を取得する場合は、お客様に対して利用目的を明示し、その目的の範囲内で個人情報を取り扱います。また、当社はおお客様の同意がある場合または正当な理由がある場合を除き、個人情報を第三者に開示または提供しません。
4. 当社は、個人情報を正確かつ最新の状態に保つとともに、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏えい等の予防に努めます。
5. 当社は、お客様からの個人情報に関するお問い合わせ、開示等のご請求に誠実かつ迅速に対応します。

株式会社セキ 代表取締役 田中克人

### 個人情報とは

氏名や生年月日、住所、電話番号等その人が誰であるかわかる情報（特定の個人を識別できる情報、生存する情報）を指す。またその情報の一部だけでは誰であるかわからなくても、ほかの情報と照合すればその人が誰であるかわかるものとされています。要するに個人を特定することのできるあらゆる情報を指します。基本的に「**生存する個人**」とされていますが病院などにおいては「**亡くなられた人**」についても、対象とされています。

個人情報保護に関する法律とは、簡単にいえば「個人情報を漏えいしてはいけない。違反した場合は罰則があるよ」というものです。

皆さんには入社時に誓約書をよく理解して、署名捺印をいただき、サービスマニュアルの中でも研修を行っていますが、ちょっとしたことで漏えいを疑われることがあります。業務時間中に知りえた情報は一切他言しないことをお願いします。

#### ① 外来のお客様から、個人を特定した問い合わせを受けた

「〇〇さんの病室は何号室ですか」

(×)「あー、知っています。何号室ですよ」

(○)「大変申し訳ございません。受付へご案内いたします」

#### ② 看護師さんから患者様の病状を聞き清掃方法に指示があった。

「△号室の〇〇さん、疥癬に感染しているので清掃時にはガウン、手袋、マスクの着用と清掃用具の区分をお願いします」

(×)「△号室〇〇さん、疥癬」とメモを書き、カートの上に放置した。誰でも見れるところにメモが放置されていた。

(○)記憶の中で覚えるか「△号室」とだけメモし、責任者に報告。

メモは放置せず必ず処分する。

また第三者へは患者様の家族を含めて口外しない。聞かれても「申し訳ありません。私ではわかりかねます」と返答する。

#### ③ 職員さんや患者様のうわさ話を聞いてしまった。

「〇〇さん。離婚したんやて。」「〇〇さん、態度が悪いっていったわ」「〇〇さん、昨日こんなとこで見たわ」

(×)作業中、休憩時間中等にみんなに話す。これをネタにして話題を膨らます。

(○)仕事には一切関係はないので、誰にも言わない。

#### ④ 同僚の連絡先をお客様から聞かれた

「セキさんの〇〇さんに連絡取りたいねんけど、電話番号教えて」

(×)よく知っている職員さんなので、すぐに教えた。

(○)大変申し訳ございません。個人情報なので私がお伝えすることはできません。本社にお問合せいただくか、またはご連絡先を教えていただければ、本人から連絡させていただきます。

※本社にお問合せいただいても、上記と同じ対応をします。



**「業務に関わり合いのある情報は共有するが、第三者に他言しない」**

**「うわさ話はしない。また聞かない。聞かされない。かかわらない。」**

**「粗略な言動や行動をしない。自分に災いを招くだけ」**

数点の例示をさせていただきました。まだまだ事例があると思われます。また業務中に知りえた情報はもっとたくさんあると思われますが、自分の立場に置き換えれば自分の個人情報やうわさ話が漏れているとなると不愉快でたまれないと思います。お客様、同僚を含めて一切話題にしないようにしてください。

本社 田中克人

## 研修のコーナー②

### ～見逃しがちな清掃ポイント～

ここ数か月の社内報でもお伝えしていますように、洗剤がアルカリ水に変更になります。既に届いている現場の方はご存知だと思いますが、アルカリ水への変更と同時に、各現場の担当者より、『洗面・トイレの清掃方法』の説明をさせていただいております。

自分自身も現場で説明をしておりますが、ふと気づく事がありました。それは洗面・トイレと一括りで説明していますが、現場によってこんなにも違う物なのかと言う事です。

大きな所で言うと、トイレの和式・洋式、洗面水栓の自動・手動などです。さらにそこから、メーカーによる違いなども出てきます。これらは、時代の流れなどによるものなので、仕方の事なのですが、清掃の仕事をするうえでは、注意しながら見て行かなければなりません。ここでは、自分自身も『見逃しそうな清掃ポイント』の説明をさせていただきます。

#### ① 洋式トイレ便座の合わせ部分

毎日拭いてなければ、汚れが溝にたまっていきます  
便座の裏清掃時に赤のタオルで拭きましょう。



#### ② 手摺と壁の接合部

毎日しないと、あつと言う間に埃が・・・  
手摺の拭き作業の時にしっかりと拭きましょう！



#### ③ 洗面自動水栓のセンサー

機械によってセンサーの場所が違います。  
毎日、拭いていないと水が出なくなる事も・・・



私が思う主な所を紹介させていただきましたが、まだまだ清掃ポイントが隠れているかもしれません。そしてそれに気づけるのも皆さんだけなのです。現に、③のセンサーの部分などは、昔、自分が担当していた現場の清掃員の方から、「最近センサーが弱い様な気がするんですが・・・」との声から気づきました。

これからアルカリ水に変更になりますが、我慢して使うものではありません。より良く・より安全にしていこうと考えています。現場の皆様もアルカリ水変更後、何か気付く事があれば担当者に連絡してください。

本社 若木