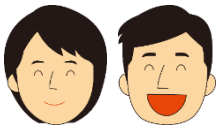
笑顔と感謝



弊社では品質の向上の一環として年 1 回、お客様へアンケートをお願いしています。
以下、回答の一部をご紹介します。

- 利用者への声掛けもよくしてくれ、安心してお任せできます。
- きれいに清掃していただき、又急な用件にも迅速に対応いただき大変助かっています。
- 気づいたことをよく報告いただき施設内の安全向上に役立っています。
- いつも細かな病棟の状況に対応していただきありがとうございます。見学に来られた家族様からもきれいな病院ですねと褒められます。
- トイレのお掃除中にもかかわらず、「どうぞ」と笑顔で言ってその場を立ち去っていただき申し訳ない気持ちです。ありがとうございます。
- 笑顔で挨拶を頂き、こちらも元気をもらえます。これからもよろしくお願いします。
- 日常業務の段取りがこちらの業務の都合で変更が発生しても「いいですよ」気持ちよく笑顔で対応してくださり助かっています。受け答えは見習わないといけないと感じます。
- 当院のスタッフが気付かないところや目の届かないところを報告していただきありがたいです。報告に対して当院も速やかに対応できるよう対処していきます。
- 細かなところまで皆様周知徹底をされており、すごいなといつも感心します。
- すべてのスタッフの方が笑顔で対応してくださり、お客様のこともよく見ていただき清掃の入るタイミングも細かく確認してくださいます。
- いつもベットメイキング等急な要望にも対応していただきありがとうございます。
- 女子トイレを清掃後すぐに使うこともありますが、いつもきれいに水滴をふき取ってあり気持ちよく使えています。
- 挨拶するとき、元気な声、きびきびとした姿勢で返していただけるのが気持ちいい。
- 利用者様のことも配慮されていて、とてもありがたいです
- 面会に来られてお客様がきれいな施設とお褒めを頂き、築年数を聞いて驚いていらっしゃいました。普段から気を付けて業務に励んでいただいているおかげと思います。
- 入居者様のいつもと違った様子等を報告していただけ感謝します。
- 居室の洗面台に歯科の小さな部品の落とし物を見つけて届けていただき、本当に細かなところまで見ていただいていることに感心させられます。

この回答からも私たちの品質向上のキーワードは**「笑顔」「感謝」「報連相」「対応」**、清掃としてきれいには当たり前ですが、それに付け加えて「笑顔」「感謝」「報連相」「対応」を徹底していただければとより一層の品質向上へとつながっていきます。「笑顔」「感謝」「報連相」「対応」は技術もお金も必要はありません。感謝の気持ちがあればだれにでもできることです。これを意識して続けていけば自分の品格が向上し、自分の周りにあるすべての人、家庭や地域にも幸せを運んでくれることでしょう。皆さんに多くの「いいね」が集まってくることがセイキのブランドです。ありがとうございます。✿✿✿（本社　田中）

研修のコーナー

転倒事故防止

重大事故の防止として毎号に上げていますが今回は「転倒事故防止」をテーマに、特に床の拭き掃除による転倒事故防止に注視したいと思います。

令和 2 年 1 月～2 月度に 3 件の清掃後の**床濡れが原因と思われる転倒事故**が発生しました。

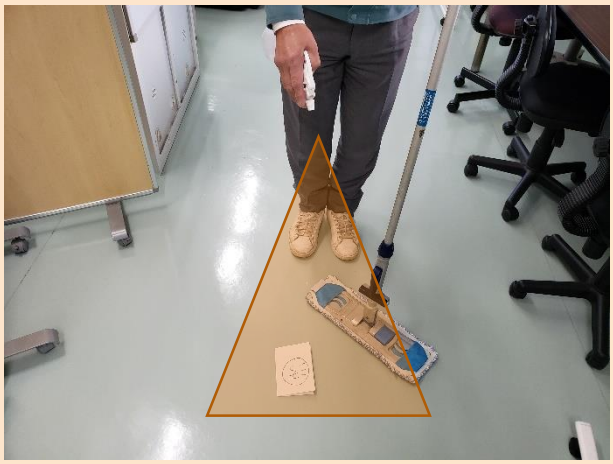
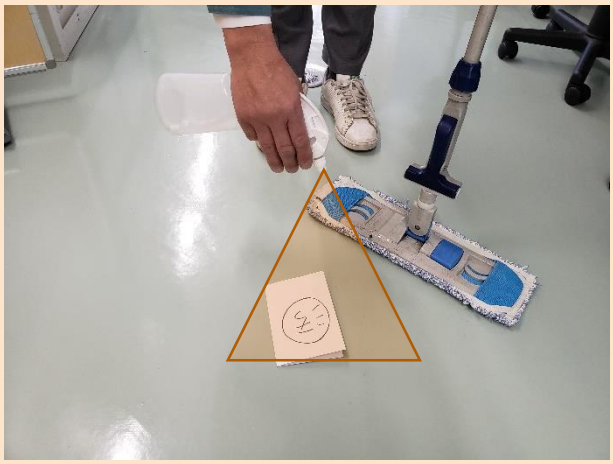
①日常清掃：病院内、食堂デイルームの床清掃が終了したところを歩かれた患者様が転倒された。
②定期清掃：床面のワックス塗布時に、職員様が乾ききらないワックスの上を歩かれ転倒された。
③日常清掃：老人保健施設内、デイルームの床清掃後、職員様が転倒された。

どの事故も大事には至りませんでしたが、打ちどころが悪ければ骨折や死亡などを起こす重大事故です。このようにならない為にも慣れた作業でも、危険が多くあると認識してください。

床面の水拭き＝すべった！

セイキでは現場や箇所に応じて 3 種類のモップを使用しています。セイワ製ワンタッチモップ、マイクロモップ、バイリーン製スウェップマルチプラス。モップの使い方、拭き方にはついては 2018 年 4 月号に詳しく掲載されていますので参考にしてください。（インターネットで「㈱セイキ」と検索、トップページの上段部に「笑顔の社内報」をクリック、最下部に「バックナンバー」とあります）

日常清掃でモップを洗濯機等で脱水してから使用します。よってかなり固く絞られた状態でスタートしますので水分量はあまり多くありません。現場では「30 秒で乾く程度に絞る」としていますので、拭き跡がギラギラとするほど濡れていません。これでもダスター等で取り切れなかったチリや目に見えない汚れなどは十分に除去できています。しかしこびり付いた汚れ、油性汚れは水分がしっかりほしいと感じ、ついついキャニヨンスプレーでアルカリ水を噴霧してしまうのも、きれいにしようとする皆さんの心情は理解できます。この水分補給する方法で少しでも転倒リスクを減らせればと考えます。

	
高い位置から噴霧すると、スプレーしたアルカリ水が広範囲に広がり、拭き残す箇所が発生する恐れがある。→スリップ事故の原因となる。	（出来る限り、汚れに近づけて直接噴霧する。スプレーしたアルカリ水が広範囲にならず、拭き残しが少ない。→安全性が高い

モップに水分補給をする場合も遠くからでなく、出来る限りモップの毛に近づいてスプレーすることをおすすめします。遠いところからだとどうしても水分の飛び散りが多くなり、拭き残しが発生し転倒事故の危険につながります。
汚れやモップにスプレーしたときには、周囲になからず飛び散っていると認識して、十分にふき取り乾いていることを目視や自分の足で確認すること、周囲にご利用者様がいらっしゃる場合には、「清掃中で少し床が湿っています。足元に注意してください」等のお声がけも重要です。
また、早朝や営業前、無人状態、空き部屋、人の出入りを制限できる場所などは転倒の危険はないと思っていても、いつ・誰が・どこから現れるかわかりません。「私の現場は大丈夫だろう」と思わず、いつでも「転倒事故の可能性」はあると思って、床の拭き作業時の転倒事故防止をお願いします。　（本社　矢野）

モップの毛に直接スプレーする。
周囲に飛び散った水分をよくふき取ること。

床へ噴霧したときはモップで拭き上げ→乾いたモップで乾拭きを行い、自分の目や足で水分が残ってないか、すべらないか確かめる。

品質向上!!　「汚れが気になるところはありませんか？　気づいた時には報告お願いします」

ノズルの汚れ

壁面スス汚れ

便器の水垢

くもの巣

私たちの行っている清掃は、お客様からお金をいただいて行っており、お客様もそれ相応の期待を私たちにしています。しかし、残念ながら「廊下の窓のクモの巣をきれいにして」「クモの巣をきれいにして」等の依頼を何度か受けておりますが、契約範囲外のだから、時間に余裕がないなどの理由でお客様の期待に応えられていない事があります。果たしてそれでいいのでしょうか？

日々の清掃の中で、こういった汚れ箇所に気付いて頂ける事や、「何とかきれいにできないものかな」という考えに至る事は、清掃のプロとしてとても大事ですし、「真剣に取り組んで頂けている」との評価も上がることにつながっていくのではないでしょうか。
そのまま放置しておくと更にひどくなり手のほどこしようがなくなります。もし汚れが気になるところに気づけば、担当社員に「～の窓ガラスが汚れています」「～のトイレのにおいが気になります」と、ぜひ報告・相談して頂けるとありがたいです。例えば、毎日使っている日誌や工程表の下部に連絡事項欄があり、いつも何かあれば記入し報告してくれているパートさんもいます。報告いただいてもすぐに対応できなかったり、改善できなかったりするかもしれませんが、みんなで力をあわせて、チームワークで清掃を行うことにより、より良いサービスをお客様に提供出来ると思います。　（相愛大学 堀井）

「感謝」親孝行していますか？自分かかわるすべての人が幸せに。

皆さん日々のお勤めご苦労さまです。

健康で仕事ができる事は大変幸せな事です。現在私は森之宮病院で勤務しております。

そこで入院を余儀なくされている患者さんたちを目の当たりにすると年相応のガタがきていても、何とか仕事ができる自分の体がいとおしく思えてきます。さて元気に働いていらっしゃる皆さんに「元気に保つ秘訣は？」と聞くと、おそらく「自己管理」と答える方が多いと思います。勿論、暴飲暴食や夜更かしなどをしていたら、ろくな仕事は出来ません。ただその体も土台がしっかりしていなかったら高齢になるまでもちません。

そこで今回感謝のテーマにあげたいのが両親に対してです。子供の頃、高熱を出して一晩寝ずの看病をしてくれたかもしれません。毎日の食事も栄誉のバランスを考えて作ってくれたでしょう。誰もそうやって親の愛情（無償の愛）を一身に受けてきました現在私には二人の娘がいます。当然ながら2人とも、一人で大きくなったような顔をして毎日を過ごしております。でも仕方ありません。私も彼女らの年代はそうでしたから。結婚して子供が出来て親になって、初めて自分の親に対すて感謝の気持ちが湧いてきたものです。

現在世の中は、親が子供を虐待、その逆もある時代です。あえてその様な事件には触れませんが、普通に子供に精一杯の愛情を込めて接し、自分の両親には感謝の念を持って接していれば、安泰に暮らせていけるのではないかと思います。

（森之宮病院　丹保）

第38期　3月度　勤続感謝賞

15年目	福井さん
3年目	村上さん・橋本さん・山内さん・足利さん・松田さん

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致します。

代表取締役　田中克人　　お客様サービス部　一同

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？
- 通勤時は、ルールを守れていますか？

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

雇用に関する相談窓口（改善、苦情などの相談）・ハラスメント被害の相談窓口

電話番号 0120-029-688　部署：本社お客様サービス部　担当者：田中克人

個人的なことでも気兼ねなしに相談してください。決して不利な取り扱いはしません。なんでも電話してください。皆さんの声を待っています。