株式会社セイキ

笑顔の社内報

第 230 号
2022/12/10

感染をしない・感染をさせない・感染を広げない

師走に入り、一気に気温も下がってきました。また世間ではコロナも落ち着きを見せ始めて、コロナ前の活気を取り戻しているかのように思えます。ただ新規感染者数はやや微増で、私たちの仲間からも陽性者や濃厚接触者になり休まないといけない方が出ているのも確かです。またインフルエンザの流行時期とも重なっていますので、今までと同様以上に感染対策徹底をお願いいたします。

マスク着用の徹底	ゴーグルやフェイスシールドの着用
手洗い、手指消毒の徹底	しゃべらない
作業中、休憩中、食事中は密にならない・黙食	濃厚接触者にさせない・ならない
※フェイスシールド、ゴーグルの着用については病院、介護施設、有料老人ホーム等医療、介護施設のすべての作業場所で着用をお願いしています。但し、浴室や階段など極端に視界が悪く危険と判断できる箇所では外して作業を行ってください。またフルフェイス型のフェイスシールドをハーフ型に変更することは可能な場合があります。担当社員に相談下さい。※この着用は自分を守るため、家族を守るために重要な行為です	
濃厚接触者の定義 マスクなしで 1 メートル以内の距離で 15 分以上、新型コロナ感染者と対面していた場合 新型コロナ感染者と同居している場合 新型コロナ感染者のツバやくしゃみ、それらを含むものを浴びた場合 ※マスクを着用し、シールドをしていた等の感染対策がとられていることで濃厚接触者には該当しません。	

針刺し事故防止マニュアル

針刺し事故は病院などの医療機関だけでなく、ショッピングセンター、公共施設などいろいろな場所発生していると報告があります。糖尿病患者が自分で使用するインスリン注射。この注射針はアマゾンでも購入することができるぐらい容易に入手できます。それだけ利用率が高いということです。「針刺し事故」の危険から自分自身の身を守る為には、これぐらい大丈夫、いつものこと、面倒くさいは絶対にやめてください。緊張感をもって作業を行って頂くことにつきます。

【落下針などの状況】

- 医療廃棄物缶の側面に貼り付いていた、
- 上蓋に付いていた
- 一般ゴミの中に混ざっていた
- 一般ゴミ容器の内側に貼り付いていた
- ベット、床頭台の下に落ちていた
- キャップと思ったらインスリンの針であった。
- 丸まったティッシュが落ちていた、何気なく素手で拾うと中に針が入っていた。

【発見時の対処】

- 病院などではすぐに看護師等に報告し処理してもらう。
- 絶対に素手では触らない。火箸やトング等で拾い強固な箱などに入れる。

【絶対に守ってください】

- むやみに落ちているゴミを素手で拾わない
- ゴミ回収は内容物をごみ袋に移し替えをし、箱の中に直接手を入れた取り出さない
- ゴミ袋は余裕をもって口をしばる。押し込む、押さえつけることはしない。
- ゴミ袋を移動する場合は結び目を持ち、絶対に体に当てない。
- ダスターやモップに付着している場合があるので、清掃後には充分確認する。

感染性廃棄物ボックスを回収する場合

- ボックス近くまで台車を持ち込む。
- 革手袋を着用する。
- 医療廃棄物専用容器を密閉する場合は、容器から針などがあふれていないか、また周囲に針が付着していないかを確認し、蓋は常に一番丈夫な所を持って台車に移動させる。
- 保管場所で出来る限り近くまで台車で運搬し、再確認をして移動する。

※ゴミ回収後は必ず手洗い、手指消毒を行うこと。

【針刺し事故が発生した場合の対応】

針刺し受傷者 → 大至急 → 傷口を流水で流しながら、血を絞り出す。

※絶対に口で傷口を吸わない！

大至急 → そこにいる看護師、医師に報告する。

大至急 → 責任者へ報告する。

→ 医師、病院の指示を受け、血液検査などを行う。※指示により数回必要。

責任者 → 至急 → 本社へ報告

責任者 → 速やかに → 発生状況を本人に確認し、現場対策書を作成し本社へ送信する。本社で労災の書面作成し病院へ送る。

- **針刺し以外にも、手指などにある傷に直接血液が付着した場合も同様の扱いとなるので、必ず手袋を着用すること**
- **針以外でも、割れたガラス瓶、カッターの刃等鋭利なものが入っていることを意識すること。**

品質向上＝マナーとは

私たちは清掃の技術はもちろん、清掃のプロとしてのマナーや立ち振る舞いが求められます。ＳＮＳやロコミサイトの普及によって利用者の目がより厳しくなり、情報が拡散されやすい現代だからこそ、私たちは普段の姿勢やマナーを含めてプロとして評価され、信頼されなければなりません。ここだけは押さえておきたい３つのポイントを解説します。

まず、マナーには「安心」と「信頼」そして「自分を守る」という３つの役割があることを覚えておきましょう。
例えば、身だしなみ、お辞儀の角度、言葉遣いなど基本マナーが出来ていないと他人に視覚的な不快感を与えてしまいます。そうすると相手は「不安」を感じてしましまい、クレームの原因になることがあるのです。私たちが気を付けなければならない具体的なシーンは、以下の通りです。

廊下で固まって話している姿に不快感を覚えた	利用者にとっては私たちも職員様も同じです。「見てないだろう」、「少しくらいなら大丈夫…」という気のゆるみから生まれるちょっとした私語などが、クレームのきっかけになることを理解してください。
香水の匂いがして気分が悪かった	人は想像以上に匂いに敏感で、特に部屋に入った直後の匂いはとても気になるものです。香水、体臭、たばこの臭いなどが残ってしまい、クレームにつながった事例もあります。清掃が行き届いていても不快となるものですので、香りもマナーと覚えておきましょう。

清掃スタッフに相応しくない姿をしていた	香りと同じで、どんなに綺麗に掃除しても、それを行っている私たちが不衛生な印象だと、それだけで嫌な気分になります。人は印象で、現場の価値を決めています。最低限の身だしなみに気を配ることも、仕事の大切なマナーです。

マナーは「視覚から伴う印象」と「内面から伴う心」で構成されています。視覚から伴う印象とは、身だしなみや立ち振る舞いのことで、実は清掃という行為そのものも、お辞儀と同じ「視覚から伴う印象」のマナーなのです。一方、心とは感謝やもてなす思いやりを指します。例えば「通路を塞いで申し訳ありません」、「利用者様に負担をかけない」、「不快を与えない」という心は内面から外へと現れます。この両者を満たす行為行うことで、相手に「安心」と「信頼」を与えられるのです。

安心や信頼は短期間では作れるものではないと思われがちですが、日々の心と立ち振る舞いで一生分の価値を生むこともあります。

例えば美しい姿勢とマナー守っていたおかげで、内心は疲れて気が緩んでいても「それでも頑張っている」という評価につながることもあるのです。これまで説明してきたように、正しいマナーは「安心」と「信頼」を与えます。さらにそこに「美しい姿勢」を心がけるだけで、評価は大きく上がる可能があることを覚えておきましょう。「心」と「姿勢」はワンセットなのです。

マナーと言われると面倒に感じますが、自分を守り評価につながるものと考えてみましょう。無意識にマナー・心・魅せる姿勢を取れと悩んでいる人がいれば、マナーと心、姿勢の何かが欠けていないか自分に問いかけてみてください。少しずつ意識して改善することで、これまで以上にステップアップできるかもしれません。（古田）

わたしは大丈夫という慢心

つい先日私は重大な過失を犯しました。高齢者施設の食堂を清掃していた時のことです。利用者さん達が座っているテーブルの下が汚かったのでしゃがんでその汚れを取ろうとして、モップのハンドルをすぐそばの椅子に立てかけました。ある程度汚れを取り終えて、立ち上がってモップを取ろうとしたのですが、うまくつかめず、あろうことか、横に座っている利用者様の目にハンドルの先端があたってしまいました。そばに介護士さんがいらっしゃったのですぐ報告をし、看護師さん達も様子を見ながら、アイシングの準備をして下さったりと、テキパキと動いて下さいました。私は何が出来るわけでもなく、謝罪をしてその場を後にし、次の日も真っ先にそのおばあさんの所に向かい、ヘルパーさん達に状況、経過を聞きながら大事に至らなかったことを確認してホッとした次第です。何事もなかった…大事に至らなかった…では済まされないことです。パートさん達の見本にならなければならない社員の行動として言語道断であるとお咎めも受けました。その節は会社の皆さんに大変御迷惑をおかけしました。私自身、他の現場で “こういう事故があった” “こういう失敗があった” と聞きながら、心の中で “私は大丈夫” という慢心がどこかにあったのだと思います。

もう１つ、妻の職場の職員の女の子の話ですが、仕事を終えて、帰宅途中、スマホを見ながら自転車に乗っていてトラックにはねられたそうです。幸いなことに命に別条はなかったものの、両足骨折で１年間の入院、リハビリ生活を余儀なくされたそうです。この彼女も「私は大丈夫」と思ったのでしょう。

この文章を読んで下さって「こいつみたいなヘマはしない」と思うもよし、「こいつみたいなヘマをしない様に注意しよう」と思うもよし、各自、仕事上はもちろん、日常生活でも十分注意して行動してくだされば幸いです。　（丹保）

マスターキーの紛失が発生しました

日常清掃用にお客様よりお借りしている、共用部全てを開錠出来るシリンダーの鍵です。この現場での借用から返却までの流れは以下の通りです。

毎日施設事務所で保管されている鍵を清掃開始前に借用、清掃後に返却する運用を行っています。

借用・返却時に鍵管理表へ使用者氏名・時刻を記載しています。但し、お客様を介しての鍵の受け渡しではなく、「お借りします」といった声掛けは不要でセイキスタッフが直接鍵を取り、返却時も声掛けの必要はなく、セイキスタッフが元の位置へ返却するという流れになっていました。また、鍵管理簿もセイキスタッフ専用のものだったため、お客様確認印欄もなく、お客様が目を通す事がありません。

そういった状況で、事務所鍵置き場に鍵がないことに気が付いたのは翌日です。前日紛失した鍵を使用していたスタッフは、鍵管理表への借用返却欄への記入を行っていました。返却して帰ったとなると、施設関係者のどなたかが使用している、館内どこかにあ

る可能性が考えられます。ですが、借用返却欄に記入したのは本人ではなく、当日一緒に勤務していたスタッフが代筆した事が分かったため、間違えなく返却して帰ったというところも不確かなものとなってしまいました。

結果として、マスターキーで開錠出来るすべてのシリンダー、鍵を弊社の費用で交換する事となりました。

今一度、鍵の保管方法、使用時の管理方法の徹底をお願いいたします。

☆　鍵にはストラップを付けて首にかける、またベルト通し穴へ結着し肌身離さない。

☆　鍵返却時は必ず全ての鍵があるか（無くしていないか）確認する。

☆　ストラップやキーリングは劣化していないかも確認してください。

☆　自宅へ持ちかえっている場合は、通勤カバンなどに必ず結着する、決められた場所に保管する。

☆　預かった本人が最初から最後まで責任を持つこと。他人任せには絶対にしない。

シリンダー、鍵の交換費用を支払うことで新しい鍵となり弁償することができますが、今まで積み重ねて作ってきた信用がいくらお金を支払っても取り戻すことはできません。

お客様から預かっている鍵は自分の家の鍵を誰かに預けることと同じくらい重要な事だと認識してください。（矢野）

私たちが大切にしていること（基本ルール）

・笑顔の挨拶・感謝

笑顔で挨拶を行います。はじめは照れ臭いかもしれません。でもその笑顔のあいさつが周りを笑顔にします。また今日も健康で仕事が出来ること何事にも感謝の念をもって取り組んでください。たくさん「ありがとうございます」を発信していきましょう。

・報連相を徹底してください

分からないこと、困ったこと、不安な事、うれしかったこと。何でも結構です。すぐに報告・連絡・相談をお願いします。

・相手の立場になって

悪口、影口など自分がいやなことは、ほかの人もいやです。どんな時も相手の立場に立って、言動や行動をして下さい。

・丁寧な仕事

破損事故が発生しています。何事にも丁寧な仕事をお願いします。ナガラ作業や片手で物を動かしたりして落下させていることが多いです。周りを見て落ち着いて両手を添えて物を動かしましょう。

・高いところ、危険な作業は禁止

骨折や時には命にかかわるような重大な労災事故が発生しています。不安定な台の上、いすなどに乗って作業は絶対にしてはいけません。仕事は地面に足がついた状態でしかしてはいけません。また重たいもの、自分では危険で無理と感じたときにはすぐに連絡ください。

・鍵の紛失はあってはなりません

お客様から預かった鍵は、あなたを信用して貸していただいた大切なカギです。絶対に無くさないまた安易に扱わないでください。

・針刺し事故

重大な針刺し事故が発生しています。ごみの中には何が入っているかわかりません。絶対にゴミ箱、ゴミ袋の中に手をいれてはいけません。またごみ袋を抱えてはいけません。

・ゴミ箱にはいっていないものは捨てない

ゴミ箱の近くにおいてあった、ごみ箱の上にのせてあったものをごみと捨ててしまい、後からごみではなかったことが発覚したことがあります。ゴミ箱に入っていないもの、またおかしいなと感じたときは捨てないでください。

・健康と安全

あなたの健康と安全の責任者はあなたです。健康であることが一番初めの仕事です。健康で事故のない生活を徹底してください。また感染予防で一番大切なことは石鹸と流水による手洗い、うがいです。徹底をお願いします。

（本社フリーダイヤル　0120-029-688）

第 41 期 12 月度　勤続感謝賞

6 年目	福井さん・福田さん 岡崎さん・橋長さん
3 年目	中井さん・田中さん 森さん・山田さん 岡田さん・赤坂さん

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