41 期　品質目標　不適合事案を前期の 30%削減

弊社では、期首に「品質目標」として、重点的に取り組む事柄を決めています。本来であれば期首である 10 月には決定させないといけないのですが、事情があり今頃になってしまいました。

「不適合？」なかなか聞きなれない言葉ですよね。何が適合で何が不適合なのか。弊社では ISO9001 の要求事項に基づき、品質マニュアルを作成、良質な清掃サービスの提供の実現を目指して取り組んでいます。専門用語として登場するこの「不適合」。不適合があれば良質なサービスが提供できないので、これを正していかなければいけません。

弊社ではお客様から発信される「クレーム」と、自らが発見した、起こした「品質の不良や事故」に区分して「不適合」と称しています。「清掃の仕上がりが悪い」、「お客様のものを壊した」「転倒事故」「紛失事故」等がそれにあたります。

40 期（2021 年 9 月 21 日から 2022 年 9 月 20 日）までに起こった事故＝不適合は以下の通りです。

顧客所有物	破損	応接室のアルコール消毒液作業の際、キャニヨンスプレーのヘッド部分が緩みソファーの上に容器が落下し、アルコール消毒液をソファーにこぼしてしまった。
顧客所有物	破損	510 号室のデイクリーニング作業時に浴室の手シャクを破損してしまった。
事故		階浴室の排水溝にデッキブラシを落とした
顧客所有物	破損	ソープの受け皿を落として破損させてしまった。
事故		トイレ便器の中を清掃しようと、水を流し、赤スポンジで清掃しようとした時に歯ブラシがくっついてきて流れてしまった。
事故		漏水。ポップアップを外した時に下にバケツを受けるのを忘れていた。
顧客所有物	破損	物移動をしている時に棚を倒しコップを割ってしまった。
事故		自転車で帰宅時、信号待ちで転倒
顧客所有物	破損	職員通路の消毒剤を、落としてしまい広範囲床が白くなってしまった。
顧客所有物	破損	ブレーカーのレバーを押し上げようとした時にレバーが折れて破損させてしまいました。
顧客所有物	破損	ダイニング洗面台に置いてあったマグカップを持ち損ねて、落下破損させてしまいました。
事故		機械浴下の排水口に S 字フックを落とし流れてしまった。
事故		踏み台が不安定となり後ろに転倒したとの事だった。
事故		自転車で帰宅途中に路面凍結により転倒。
事故		1 階診察内清掃中、ガラス破片が手に刺さった。
顧客所有物	破損	キッチン清掃時にアルカリ水を落としてしまい、下にあったジョウロにあたり壊してしまった。
顧客所有物	破損	便座の破損
顧客所有物	破損	エレベーター扉に掃除機のコードが挟まった
顧客所有物	破損	女性浴室のゴミ箱を破損させた。
顧客所有物	破損	ティッシュケースが置かれている事に気付かず落下させてしまった。
顧客所有物	破損	セキュリティ解除用カードキーを差し込んだが、差し込む力が強すぎて持っていた部分が割れた。
事故		1F 掃除機で清掃中、コードに足を引っかけて厨房職員様が転倒。持っていた熱湯やかんともに倒れてやけどを負う。
事故		洗面台排水口を歯ブラシで清掃中に歯ブラシが中で折れた。
顧客所有物	紛失	5 階面談室の鍵がない。公園にあった。

顧客所有物	破損	壁に掛かっているエアコンリモコンカバーを落として割ってしまいました。
顧客所有物	破損	清掃中、温度計破損
顧客所有物	破損	男子脱衣室の棚に掃除機が当たり棚の一部が欠けた
顧客所有物	破損	1 階男子トイレの小便器目皿の破損
顧客所有物	破損	2 階職員トイレの置物を落下させ破損
顧客所有物	破損	トイレの巡回清掃中、トイレの洗面に置いてあるコップ（花瓶）を動かして清掃した時に、手を滑らして落下して割ってしまいました。
顧客所有物	紛失	便座クリーナーの容器の蓋が無い。
顧客所有物	破損	早朝清掃時、観覧席のゴミ箱を破損。

上記を含めて合計 34 件の不適合が発生しています。特に重大と思われる事故は「転倒」と「鍵の紛失」です。これが 40 期は 3 件、鍵の紛失は 1 件（未遂）がありました。他、うっかりやながら作業による破損事故が多く発生しています。今期（2022 年 9 月 21 日以降）に入りすでに 19 件の不適合が発生しています。特に通勤途上の「転倒事故」が 5 件、「鍵の紛失」が 1 件と弊社で 3 大重大事故としている、「転倒事故」「針刺し事故」「紛失事故」がすでに 6 件となっています。転倒事故等は皆さん自身を守るため、自らが責任者となって行動してください。常に注意喚起を行いますが、皆さんも常に緊張をもって行動していただくことをお願いいたします。（田中）

自転車・バイクによる事故防止に努めましょう

2月の1か月間で、自転車通勤時の転倒事故が3件発生しました。
いずれも薄暗い早朝、出勤時の単独事故で、雨や凍結による転倒、歩道縁石を渡る際タイヤが滑ったのが原因の事故です。この転倒事故により、1名は顔面強打、1名は顔面強打の上、まぶたの縫合等で1日入院となってしまいました。幸い軽症といわれるケガでしたが、これにより本人は痛いし休まないといけない、現場もバタバタで大変です。
自転車事故のおおよそ7割が単独事故（操作ミス・スリップ）といわれています。転倒時の負傷部位は手足や頭部をぶつけてしまう事が多く、自転車乗車中の事故で亡くなった方のうち、6割の方は頭の怪我が原因です。免許も必要なく、誰でも気軽の乗れる一方で、交通ルールを守り安全運転をしないと生死にかかわる大事故を起こしかねません。乗車前点検を行い、安全運転に努めましょう。（矢野）

グリーンマスターより

屋外の植木は、風雨や日光、温度変化などの自然環境に影響を受けるため、育て方や管理方法に注意が必要です。例えば、日当たりの良い場所にある場合は、水やりをしっかり行う必要があります。また、寒い地域で育てる場合は、耐寒性のある種類を選ぶ必要があります。

一方で、屋外の植木は、周囲の自然と共存することで、自然環境を豊かにする役割も持っています。木々は、二酸化炭素を吸収し、酸素を発生させることができます。また、木々があることで、周囲の気温を下げる冷房効果や、雨水を蓄える浸透効果なども期待できます。さらに、屋外の植木は、季節や天候の変化に合わせた美しい景観を提供してくれます。春には桜やツツジ、夏には紫陽花や向日葵、秋には紅葉やキンモクセイ、冬にはツバキや雪景色など、四季を通じて楽しめる景観を作り出すことができます。屋外の植木は、自然との共存や環境保全、美しい景観の提供など、多くの役割を持っています。（原田）

感染をしない、感染させない、感染を広げない

ようやく新型コロナウイルス感染症の感染状況が緩やかに下がってきました。政府見解ではマスク着用も3月13日からは個人の判断でとされています。しかし・・・どうかなのかと思います。確かに新型コロナウイルスの性質は研究され、判明したことが多いからこのような対応をとられているのでしょう。現場でも陽性者がいた部屋での清掃を行って感染をしたという事例は、ほとんど皆無でしょう。しかしこの清掃後手洗いもせず、顔や鼻口などの粘膜からの接触感染を行うことはあるかもしれませんが、これもかなり低いレベルです。感染力が弱ったわけでもありません。陽性者の飛沫からの感染力は高いまま維持されていると思われます。これを防ぐためには、やはりマスクの着用は重要と思われます。

弊社の方針として、作業中、休憩室では必ずマスクの着用をお願いします。また病院や高齢者施設においては、フェイスシールドやゴーグル、メガネなどの着用を継続してお願いします。

そして、作業中、作業後等の頻繁な手洗い、消毒を行いってください。休憩室では黙食と距離をとって静かに休憩をお願いします。

自分は大丈夫！あり得ません。継続した感染対策をお願いいたします。（田中）

株式会社セイキ

笑顔の社内報

第 233 号
2023/3/10

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 3 月度 勤続感謝賞

10 年目	川田さん・山﨑さん・清水さん
6 年目	橋本さん
3 年目	今西さん・永谷さん・松尾さん・木村さん・前田さん・岡本さん・佐田さん・中川さん

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

【 お詫び 】2 月度　勤続感謝賞の対象者氏名に誤りがございました。申し訳ありませんでした。訂正したものを再掲載いたします。

第 4 1 期 2 月度　勤続感謝賞

3 年目	岡嶋さん

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

3 大事故ゼロを目指しましょう

(転倒事故防止)モップの水分量は適切ですか？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ところ人はいませんか？踏み台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？	