感染をしない。感染させない。感染を広げない。

新型コロナウィルス感染症が猛威を振るっています。新規陽性者が連日過去最高と報道されていることは周知のとおりと思います。身近に迫っているこの感染症です。各自が十分な自覚をお願いします。

弊社パートさんで陽性者が発生しました。

高齢者施設で勤務されているパートさん 4 名中、3 名が陽性と判定されました。幸いにも全員が軽症で自宅療養をされています。体調がなかなかすっきりせず、倦怠感があったり、熱があがったり、下がったりしている症状が続き、医者から薬が処方されることがなく、ただ保健所から毎日健康状態の確認電話があるだけというのが陽性となったパートさんに聞き取った状況です。

発熱や症状が出る 2 日前から感染力があがるとされていますが、この間勤務していたにも関わらず施設内では陽性者や体調不良を訴えるご利用者様、職員様がないとのことで、日頃から施設内ではしっかりとマスク、手袋を着用し常に気の張った感染対策を行って頂いたおかげです。しかし憶測ではありますが休憩室に入ると緊張が解け、マスクを外して「お疲れさま～」と至近でしゃべってしまったことや、ドアノブなどに触ったあと、そのまま食事してしまったなどが感染を広げた原因ではないかと思われます。全員が 14 日間出勤停止とし、即座に館内で消毒作業を行い、日常清掃は本社社員、現場社員や他施設のパートさんに応援をいただき日々の業務にあたりました。

今回の件につき改めて皆さんに下記事項の絶対厳守をお願いします。

自分が感染していると思い行動することが最重要!!
近くでしゃべらない！マスクを絶対に外さない！飛沫を飛ばさない！
どこかに触れたらその手は汚い！手洗いや手指消毒をせず目や口、鼻などを触らない！

休憩室 更衣室	・ 休憩室、更衣室に入る前には、手指消毒を行う。 ・ 休憩、食事は単独、もしくは 1m以上の距離を開けてしゃべらない。休憩時はマスクを外さない！ ・ 換気すること。常に自分が使用した場所、触った場所は消毒すること。 ・ 更衣中もマスクを外さず、距離をとって行うこと。
作業中	・ 病院や高齢者施設などの医療、介護施設はもちろん、一般事務所ビルにおいても常に使い捨て手袋を着用のうえ、作業を行う。 ・ お客様と手の届く範囲でしゃべらない。マスクは絶対に外さない。 ・ 作業時には使い捨て手袋のうえから常にアルコール等で手指消毒を行う。 ・ 1 アクション、1 消毒の徹底。

濃厚接触者とは手の届く範囲で、マスクなし、15 分以上の会話があった人

濃厚接触者と判断されれば、検査結果が陰性であっても 14 日間の観察が必要となり、外出することが出来なくなります。特に仕事先では全員が出勤停止となり、大変な損害が発生します。今はコニュニケーションより感染拡大の防止が先決です。

上記のことをしっかり守っていただければ、濃厚接触者にあたらないので、仕事や日常生活に支障をきたすことはありません。何卒、絶対厳守をお願いします。

今回、驚いたことにＰＣＲ検査の結果が時間や状況によって異なる可能性があるということが分かりました。1 人目の陽性者発生の報告をうけ、濃厚接触者となる他のパートさんのＰＣＲ検査を即時に民間検査委会社に依頼し実施しました。翌日「陰性」の 3 名ともに判定が出たにも関わらず、かかりつけ医に相談し再検査を行ったところ「陽性」に転じたのです。この相違の原因は時間によって異なるとのことが分かりました。結果、市中には「陰性」と判定された「陽性者」は多く存在するということです。

体調がすぐれないときや、異常を感じたら速やかに報告してください。今は出勤しないといけない責任感より、**休まないといけない責任**が大切です。急な欠員で他の方には迷惑をかけることがあるかもしれません。何卒みなさんの理解、ご協力をお願いします。私だけ大丈夫は絶対にありません。私は感染者であると認識した行動をお願いします。

感染をしない。感染をさせない。感染を広げない。自分のため、家族のため、お客様のために！

★ ★ ★ 品 質 向 上 ★ ★ ★

「品質向上」と一口に言われても、様々な意味があり、何をどうすべきかいまいちわかりにくいですよね。
まず「品質」とはなにか、そしてその「品質」が向上した状態がどのようなものなのかを整理し、我々が見落としがちな「品質向上」とは何か考えていきましょう。

そもそも「品質」とは

品質という時に、「何の」品質を思い浮かべるでしょうか？
ぱっと思いつきやすいのは提供する製品の品質です。
またサービスの品質を思い浮かべた方もいるでしょう。サービス品質が内包する６つの要素を分解すると
「正確性」　「迅速性」　「柔軟性」　「共感性」　「安心性」　「好印象」
となります。
そしてもう一つは業務の品質です。これは簡単に言うと皆さんが普段行っている仕事が該当します。会社が持っていのを生み出す過程(＝業務)のクオリティを表しています。
ではこれらの品質が向上するとは、どのような状態なのでしょうか。

業務の品質向上とは

端的に言うと「皆が能力の高い人と同じように業務を遂行できる」状態の事です。
具体的には業務の属人性を拭い、組織の生産性を向上させることや作業工数を減らすことで効率アップを図ることではないこと思います。
人手不足が叫ばれる今、企業にとって業務改善は避けては通れない課題です。人や店舗によって異なるオペレーションを標準化する、一定の人に依存した属人化している業務を標準化する、これらの業務改善を重ねていくことで業務品質のばらつきを無くし、業務品質の向上につなげていきます。しかし商品やサービス品質の向上に取り組む企業は数多くあれど、業務品質の向上に取り組んでいる企業はあまり多くありません。それは業務品質の向上が直接売り上げなどの数字で認知しづらいからに他なりません。業務品質の向上を考える際、有効な手立てがあります。
「５つの可視化」という考え方です。
その５つの「化」は以下の５つの手順の事です。

１、 可視化　現状把握に努め、目指す成果を具体的に設定し、目標をみえるようにする
２、 定量化　現状を踏まえて必要になる数値を測定し、数値目標を掲げる
３、 課題化　目標達成のための必要な要素を洗い出し、課題解決の為のタスク設定を行う
４、 実施化　タスクを実行し、課題解決に取り組む
５、 定着化　タスクの評価・フィードバックを行い、改善内容を定着させる

この一連の流れとして循環させることで恒常的な業務品質の改善を見込むことができます。

今セイキは作業の標準化、品質の向上、属人化の廃止を目指して改革しているところです。業務内容の変更、勤務態度の改善要求等いろいろお願いすることがあると思いますが、ご協力お願いします。

（古田）

38 期の顧客満足度アンケートより「たくさんの感謝をいただきました」

各現場でお客様から感謝やお褒めのお言葉をたくさんいただいております。これも、皆さんが現在の社会情勢のなか、日々業務に取り組んでくださっているおかげだと思います。
コロナの影響は大きく窮屈な環境が続いていますが、お客様より感謝やお褒めの言葉をいただくと、大きな励みになります。今後過去を振り返った時に後悔のないように出来る事は最大限実施していきたいと思っています。まだしばらく、このような環境が続いていくと思われますが、感染予防をしっかりと行い、業務に取り組んでいただけますよう皆さんご協力よろしくお願いします。(阪中)

職員の方、皆様誠実に対応して下さりいつも感謝しております。ありがとうございます。

てきぱき、そして、きっちりして頂いています。

毎日、笑顔で元気に挨拶していただきこちら側も気持ちよく仕事させてもらっています。清掃もいつもていねいにしてもらいありがとうございます。

皆様、あいさつもきちんとできており、とても好感がもてると思います。清掃後もゴミ1つ落ちていないので気持ちが良いと思います。これからも今の心がけで取り組んでいただきたいと思っています。

いつも笑顔で挨拶して頂き、丁寧に対応されています。ありがとうございます。

気づいた事に対してはきちんと報告をして頂けるので助かります。

院内の不具合のある個所等、速やかに報告して頂き、事故を未然に防止して頂いている。

以前より汚れ等についてご指摘をいただける様になっており助かっています。今後も部屋の汚れ等、気になる部分があれば相談していきたいと思います。よろしくお願いします。（リハビリ室）

いつもありがとうございます。気持ち良く対応していただき感謝しております。（3E 病棟）

食事での食べこぼしを踏んで固くなっていて取りにくくなっている事が多いですがきれいに清掃して頂きありがとうございます。（2F）

いつも丁寧な対応して頂きありがとうございます。毎回きれいに掃除して頂いて助かります。おもちゃ等も落ちている事があり、ひろって机の上等に置いて下さったり、掃除しにくい場所もありますが・・・。子供は何でもひろって口に入れてしまうので大変かと思いますが清掃よろしくお願いします。（託児所）

いつもこまかい所に配慮しながら清掃して頂いていると思います。ありがとうございます。

丁寧に挨拶もしていただき、お陰様で快適に仕事が出来、感謝しております。

隅々まで掃除が行き届き、細かなことでも逐一報告してくださっています。清掃員の方々の接遇に関しても、見習うべきところがあるほど気持ちの良い対応です。いつも感謝しています。ありがとうございます。

気づいた事はすぐに連絡をして頂き、対処する際にも協力して頂いています。お客様にも丁寧に対応して頂いています。

挨拶も必ずしてくれるし、急にお客様が汚してしまったトイレの掃除などお願いしても、快く受け入れてくれます。いつも好感をもてています。ありがとうございます。

お客様に対する事などでも細かく報告して下さり助かっています。いつもきれいにして頂きお客様から『ここはいつもきれいね』とお言葉を頂いています。

いつも気持ちの良い応対と丁寧なお仕事をありがとうございます。無理難題な依頼等も引き受けて下さり、大変助かっております。今後ともよろしくお願い致します。

細目に気をつかって清掃してくれています。細かい報告も逐一あり助かっています。

急な用件や清掃して頂きたいところは伝えた後すぐにそうじしてくれて助かっています。いつもありがとうございます。

急な用件にも対応頂きありがとうございます。ベッドの変更や改修工事に伴い、作業が困難な場面があったと思いますが快く対応頂きありがとうございました。

いつも丁寧にしていただいています。職員がお願いする事も適切に対応していただいており、ありがとうございます。

急な依頼でも、こころよく対応して下さってありがとうございます。

シーツ交換の順番等融通を利かせて頂き、有難く思っています。

いつもお世話になりありがとうございます。急なお願いにも快く対応して下さり、そして又利用者に対しても気配り頂き本当に助かっています。Q2に関しては、極稀に小さなゴミ箱がそのままになっている程度です。私達が気付いていない事等、逆にお声掛け下さったり、提案して下さったり･･･これからも変らず宜しくお願い致します。

細かい所にも気付いて頂いてありがたいです。また気付いた所は直ぐに報告して頂けています。

道具も整理整頓されており好感が持てます。

大きい声での挨拶ではないですが、控えめな雰囲気で好感です。

足りない備品については、なくなる前にきちんと声をかけてくれる。

ハキハキという感じではなく、控えめな感じで印象は悪くない。

毎日、綺麗に清掃して頂いているおかげで、気持ちよく始業を迎えられております。また元気に挨拶をしてもらえるので、私も元気になれます。いつもありがとうございます。そしてこれからもよろしくお願い致します。

電化製品の電源の切り忘れなどがあった場合、メモで知らせてくれているので助かります。今後もそういった類のお気づきの点をお知らせ頂きたいです。

急な用件にもしっかり対応していただき、大変助かっています。気づいたことをすぐに報告してくれるので、迅速な対応ができ助かっています。今後共、よろしくお願いします。

業務に支障が無いように段取りして下さっていますのでとても助かっています。挨拶を、いつもきっちりとされていますので気分が上がります。お互いに感染予防に力を入れ乗り切っていきましょう。今後共、宜しくお願いします。

いつもありがとうございます。見学に来られた患者様もきれいに清掃できていると、云われています。

いつもキレイにして頂きありがとうございます。何でもすぐ対応してもらえています。

いつも丁寧に清掃して頂き感謝しております。こちらが気付いていない汚れなども適宜ご報告くださり対応して頂いております。当直室のベッドメイキングも綺麗でとても気持ちが良いです。有難うございます。

いつも丁寧に対応していただきおそうじもきれいにしていただきありがとうございます。
Q4 の他の方に対して支障が生じないように配慮されている所はよく感じております。いつもありがとうございます。
この環境で仕事ができる事はセイキさん達のお陰です。日々感謝しております。引き続きお願い致します。
清掃員により受け答えに個人差を感じるが全体的には満足している（明るく元気な人・そうでない人等）
いつも綺麗に清掃していただきとても感謝しています。
急な依頼にも嫌な顔をなさらず対応して下さり心強く思っております。今後共、何卒宜しくお願い申し上げます。
いつも笑顔であいさつしてくださり、ありがとうございます。
今の現状の中仕事も増えるにもかかわらず、しっかり対応してもらっています。ありがとうございます。
BP千里から転勤でこちらに来ましたが、どこのセイキスタッフもしっかり社員教育されており、いつも感心しています。清掃はもちろん、接遇もしっかりされている方が多い。
お客様には三国ヶ丘はいつもキレイにされていると言われます。
急な相談にも快く応じていただけ感謝しています。
お客様から話をふられても丁寧に対応して頂いてます。いつもありがとうございます。
たまに角にゴミが残っている事はありますが、すぐ声をかけて対応して頂いています。全体的にはとてもきれいにいつも清掃して頂いていると思います。
コロナの対策で拭きあげ場所や回数を増やして頂きましたので業務内容がますます大変になっていますがご協力よろしくお願いします。
急な対応をお願いすることも多いのですが気持ち良く対応してくださりありがたく思っています。急な対応等対処してもらっているのでとても助かっています。

針刺し事故にご注意下さい。

針刺し事故とは、医療従事者が他者の血液などで汚染された器具で外傷を受けることをさしますが、傷そのものより、血液を介した感染が大きな問題となります。

血液などを介して感染する代表的な疾患としては、Ｂ・Ｃ型肝炎、AIDS、成人Ｔ細胞白血病、梅毒などが挙げられます。

「すべての血液には感染の恐れがある」と認識しましょう。

素手で触ったらダメ！

中には何が入っているかわかりません。

針だけでなく、カッターナイフ、押しピン、割れたガラス等気付かずに触れるとケガをする恐れがあります。

ゴミ箱、ゴミ袋の中には手を入れない。（確認するときは、トング・火ばさみなどを使用する）

ゴミ袋をかかえない、押さえ込まない。

ゴミを運搬するときや、ゴミカートから取り出す時は、ゴミ袋の結び目を持ち、離して体に触れないようにする。

針刺し事故の危険性が潜んでいるのは病院だけではありません。

最近では、患者自身がインスリン注射をされますので、駅や公園のトイレなどにも捨てられている事もあります。

万が一針刺し事故が発生してしまったら。

すぐに傷口から血液をしぼりだし、流水で洗い流す。

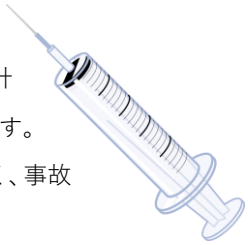
すぐに看護師、医師に報告し適切な処置を受ける。

すぐに責任者に報告する。

針刺し事故が起こってしまうと

感染の有無を判定するために、半年間（計７回）もの血液検査をすることになります。

お客様や会社に迷惑がかかるだけでなく、事故本人にも負担がかかってしまいます。



（西野）

第 39 期　12 月度　勤続感謝賞

１０年目	王さん・小松原さん
６年目	丸岩さん・内藤さん・石崎さん・桐原さん
３年目	唐津さん・森本さん・清水さん・吉田さん

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