

**感染しない・感染をさせない・感染を広げない**

トップページにコロナ関連の記事を始めたのは2020年2月198号からです。それからもう18回。見飽き、聞き飽きた感があるかもしれません。私はワクチンをうったから大丈夫！なんて声が聞こえてきそうです。しかし私たちのお客様でも利用様の全員がワクチンを打ち終わった施設で、クラスターが発生している事実が数件あります。決して安心してはいけません。しっかり対策を行ってください。また最近では家庭内感染やお子さんの学校で感染者が発生し、休校になった等の報告もよく受けるようになりました。家庭内においても、お互いに注意しあうように心がけましょう。

## 守っていますか？感染対策

～大切な人を感染させないための行動をする～

★自分が感染者だと思ひ行動する★

- ◎ 近くで絶対しゃべらない。
- ◎ マスクで口、鼻を覆い飛沫を飛ばさない。
- ◎ 手洗い、手指消毒を常に行い、接触感染をさせない
- ◎ 食事中も黙って食べる。
- ◎ 人混みにはいかない。
- ◎ 体調が悪ければ休む。

こんなところも大事です。

目の付け所、気づく気持ちは仕事です。

先日、私が担当している物件のお客様からご退去された後の原状回復工事の際に床を貼り替えるのに便器を外したら便器と床面の密着している部分に尿のシミが付いており、除去できるか見て欲しいとご依頼がありました。いつもお世話になつていらっしゃるお客様これは私の腕の見せ所だと意気込み、10分もかからない作業なのでサービスで薬剤を使用し綺麗に除去しました。お客様も喜んで頂きました。

便器を外さないと見えない部分ですが、実は尿臭の原因はこんな状態になつている場合もあります。床面と便器のすき間に黄色いこびりつきを見つけたら、アルカリ水を少し噴霧し、ブラシなどですき間を擦ってください。それだけでも染み込みが抑えられるかもしれません。



また、別の現場ではトイレが汚いのもつ少し綺麗にしてほしいとお声がありました。日常清掃を週6日も行っているのにこんなに埃の蓄積があるなんて・・・恥ずかしいのとお客様に申し訳ない気持ちになりました。全ての箇所のリセット清掃を私が行い、そこから次は埃を蓄積させない、見



えにくい箇所まで清掃を行う事をスタッフ全員へ周知しました。その後、継続してホコリが蓄積されて無いか確認は行っていませんが、毎日清掃を一生懸命に行っている、擦れていない、汚れがどこから発生し繁殖するのか理解していただければ、綺麗に管理を行う事は難しいと思います。少しでもお客様に良い環境をご提供できるように隅々まで気づいて清掃をお願いします。(小野)

## お客様さま目録での仕事

お客様(その建物を使用するすべての方々)の目録(気持ち)になつて作業することがなぜ大切なのか？

私達の仕事はサービスマニュアル研修でも言っているとおりサービス業です。お客様に気持ちの良いサービスを提供することが求められます。とはいわれても、どうしたらお客様の目線になれるか、お客様がどう思われるか、それは人そ

れぞれですよ。私がいつも意識しているのは、安全を確保する、不快な思いをさせないということです。今このタイミングで掃除機をかけたら迷惑にならないか？ここで清掃カートと一緒にエレベーターを待っていたら、お客様が降りてこられた時邪魔になるよとか。7月の社内報にも書かれていたと思いますが、清掃カートや清掃道具を一時的に廊下などに置いておく際にも、まずはお客様の目線になつて、今ここに置いて、お客様の邪魔にならないか？ということを意識して作業するようにしています。どのような場所が適切か？カートや道具を置いたあと、一呼吸おいて再確認するようにしています。このままにしておいて洗剤や用具などを持っていかれはしないか？万が一洗剤を飲まれたら？つまりかかれたら重大な事故につながるらないか？何事でもお客様の目線で、自分の行動を一呼吸おいて確認してみましょう。（桑原）



## 大切ですよ！報連相・コミュニケーション

コミュニケーション能力とは対人的なやり取りにおいて、お互いの意思疎通をスムーズにするための能力です。家庭、職場、地域社会などあらゆるシーンで他人との人間関係を円滑にするために非常に重要な能力です。

仕事において一番重要な事は、自分が知り得た情報を他者に伝達し理解してもらい、かつ正確な行動に移してもらう事です。その為には論理的に伝えなければなりません。よくあるのが、「もう大変でしたよ。トイレがすごく汚れていて時間がかかりました。今日はえらい目にありましたよ」というような報告です。このような報告の場合聞き手が分かる情報は、①トイレが汚れていたこと。②おそらく清掃はされたこと。の2点だけで

す。報告を受けた側はその後どうしたらよいか分かりません。情報の伝達には必ず5W1Hでしなければ正確には伝わりません。誤解も発生します。5W1Hとは、5W①誰が？②いつ？③どこで？④何を？⑤なぜ？



1H⑥どうしてそうなった？  
この6項目をメモにでも書いて報告をすると正確に伝わります。上記例を正しく伝えると・・・

「今日スタッフさんから、10時頃、〇〇病棟の、車椅子トイレを患者さんが使用后、汚れてしまったとの事で清掃の依頼を受けました。清掃は終わっています。詰りはありませんので管理部に報告はいたしません」このような報告が来ると伝達能力が高いと言えます。社員が常駐していない現場は多いです。5W1Hに基づいて必要な情報をメモに書き、担当社員や他のパートさんに伝達・報告をしてお互いのコミュニケーション能力を高めて行きましょう。（平野）

仲間内のコミュニケーション。チームワークを高めるためには重要なことです。ただ個人的な事柄を話題にしたコミュニケーションはときによって重大な問題を引き起こす場合があります。先日新聞でこのような記事が掲載されていました。「休憩時間に同僚からプライベートなことを根ほり葉ほり聞いてきてきます。「年齢」「出身地」「主人の会社」「子供の名前」などなど。ストレスがたまり、退職したいとありました。

個人に関わる情報、誰もがすべてを話したいとも思いません。



仕事では必要ないことなので共有する必要もありませんし、知る必要もありません。このような質問をしてくる人は、好奇心だけでなく会話をしたいが聞かぬのが怖いからです。小さな休憩室でのこと、また居場所を作るためにどうして

も答えてしまわないといけない場面でもあるかもしれません。しかしストレスになるくらいなら「会社に誓約書を出しています。個人情報なので答えたくありません」きっぱり断りましょう。

皆さんには雇用契約と同時に個人情報情報の漏えいはいけませんと誓約書にサインをもらい、お客様や出入りする業者などの情報を外部に漏らさないと約束をいただいています。

ただ同僚とは？となると、これも同じ個人情報です。漏らしてはいけない事柄です。また個人を詮索するような行為はしない、話題にしないようにお願いします。（田中）



## 絶対、紛失しない！ 鍵とカード

鍵・カードの管理について再確認してみましょう。

『鍵は、お客様からの大切な預かり物です。お客様の建物内の各所に入出できる鍵の預かりは、信用が第一のものです。考え方としては、自分の家の鍵を誰かに預けることと同じぐらい重要なことだという認識を持って、鍵を扱ってください。無くしてもいい鍵はありません。いくら清掃やマナーが良くても、鍵の紛失によってお客様の信用を失ってしまうと全てが台無しになってしまいます』これは弊社のサービスマニュアルの一文ですが、皆さんが入社時または、中間研修等で一度は担当者から研修を受けている内容かと思えます。また皆さんの意識に留め置いていただくため、毎月の社内報でも、私たちが大切にしている事として鍵の紛失は絶対しないと掲げています。皆さんの鍵の取り扱いについての意識が高まってきている事から、今期において鍵の紛失は「ゼロ」となっております。皆さんありがとうございます。引き続き鍵の適切な管理をよろしくお願



いたします。

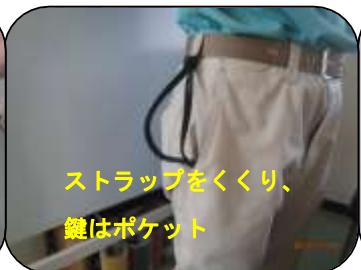
## ★重要確認事項★

### 作業中使用時

- ＜ 鍵・カードには社名・連絡先の入ったストラップを使用していますか？
  - ＜ ストラップで、鍵・カードは2点留めされていますか？
  - ＜ キーケースやストラップは劣化していませんか？
  - ＜ 使用時は首やベルト通しなど身体に結着した状態で使用していますか？
  - ＜ 休憩前後、退勤前に鍵の有無を確認していますか？
  - ＜ 人に貸さない！
- 持ち帰り時**
- ＜ 鞆のファスナーに入れる、または持ち手持ち部分に括りつけて移動していますか？
  - ＜ 自宅での保管場所は決めていますか？
- 万が一紛失に気づいたら**
- ① すぐに担当社員へ状況を正確に報告する。探してからはありません。大至急です。
  - ② ポケットや身の回りを探す。今行動していた場所を正確に思い出しながら探す。
  - ③ カート内や備品の下等も入念に探す。担当者や応援が来たら状況を正確に説明して一緒にさがしてもらおう。
  - ④ 通勤時ではすぐに警察に届け出る。
  - ⑤ 状況を常に担当社員と報告、連絡を取り合う。
  - ⑥ 必死になって探す。あきらめない。
- 報告は絶対に後回しにしないでください。担当者への一報が信用を失わない大切な方法です。  
ただ、ただ、絶対に無くさないこと。よろしくお願いします。



会社のストラップにつけ、2点止め



ストラップをくくり、鍵はポケット



帰宅後は保管場所を決める



首からかけ、鍵はポケット



退勤時はカバンにくくり、ファスナー等きっちり閉める

セイキのストラップをもらっていない方は、担当社員まで報告をお願いします。すぐにお渡しします。

## 植栽チームより、毒虫に注意してください

スズメバチが凶暴になる時期になりました。この時期はオオスズメバチに巣を襲われたり、自分たちのエサの確保に必死になっていて普段よりも過敏になっているので注意が必要です。スズメバチが数匹飛んでいると近くに巣があるかもしれません



ので気をつけてください。巣をみつけた場合は出来るだけ近

寄らないようにしてください。この時期は毒素も多いので刺されると張れが酷く痛痒い状態が1週間前後続き、発熱する場合もありますので十分に気を付けてください。



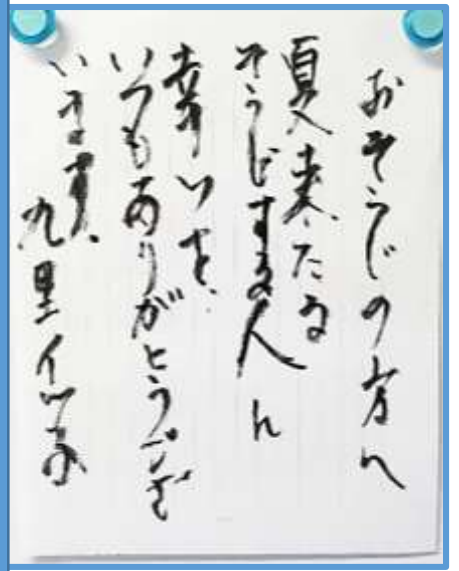
また、チャドクガが多く発生する時期です。チャドクガは特にサザンカやツバキによく発生します。触らなくても近づいただけで人間の目には見えない位の毛を飛ばします。その毛が体に付くと蕁麻疹のようなブツブツができ、口から吸ってしまった場合は全身をやられてしまいが強い強烈な痒みにおそわれます。サザンカ、ツバキの葉っぱが食われているのを見つけたら、発生している恐れがあるので出来ることなら近寄らないようにしてください。(原田)

## 感謝のことはをいただきました！

1ヶ月半以上前になりますが、私が担当させて頂いているロイズライフ高の原で、ご入居様から清掃に対する感謝の俳句を頂きました。

これは日常清掃をしていたパートさんがご入居様から直接受け取り、私に報告をしてくれました。

清掃作業は暑くて大変な仕事ですが、このようなありがたい感謝の気持を頂けると気持ちがいいものです。清掃している姿・態度、言葉使い、清掃の仕上がり、現場のパートさん達が頑張って頂いた証拠かなと感じました。ありがとうございます。直接このような形で感謝を伝えて頂けることは少ないですが、お客様にはこちらからも常にセイキ従事者として自覚を持って接していきましょう。(平野)



### ベトナム留学生・ランさん

8月25日(水)からベトナム人の留学生に来ていただいています。

ランさんは母国で日本語学校を卒業され、今は日本の専門学校で国際コミュニケーション学科サービス・通訳(翻訳)コースで勉強をされています。日本では高齢化が進み、労働力人口が低下しています。セイキでも清掃員募集をかけても人が集まらず経費ばかりかかります。

海外から留学生に来て頂き働いて頂けたら有難いですよね。

ベトナム語、英語、日本語の出来るランさんに間に入って頂きマナーや清掃を教えて頂けたら助かります。

初日は洗面・トイレ清掃を覚えて頂きました。数日後に外周(落ち葉清掃)洗面・トイレのおきらい(キッチンと覚えていました)若いついていいね!4床部屋の清掃(お早うございます。お掃除させて頂きます。のあいさつから始まり、汗だくになりながら一生懸命頑張ってくれました)午後からは3階廊下の清掃と退院清掃。一日中頑張ってもらいました。

挨拶もきちんと出来、仕事も一生懸命。笑顔も可愛い(目が大きくて私の5倍くらいはある)パートさんからも気に入られて

います。来年専門学校を卒業するまでは、土曜日みの勤務となりますが、これからもよろしくお願いします。(西野)

### 第39期9月勤続感謝賞

10年目	佐藤さん・川原さん
6年目	斎藤さん
3年目	尾下さん・西村さん 牛島さん・辻井さん

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ひ致します。

代表取締役 田中克人  
お客様サービス課 一岡

### 私たちが大切にしている事

#### ・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が、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」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

破壊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。

#### ・ゴミ箱にはいつい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。



何かあったらすぐ報・連・相下さい。スピードが大切です。

本社フリーダイヤル 0120-029-688