

「クリーンクルーの使命」

クリーンクルーの仕事は、ビル利用者に快適で安全な環境を提供するだけでなく、真心のこもったサービスをお届けする仕事です。このことを正しく理解してそれぞれの役割を果たしましょう



「4 S」はクリーンクルーの基本

クリーンクルーの仕事は「4 S」活動そのものです。
職場の4 S（「整理」「整頓」「清掃」「清潔」）はもちろん、あなた自身の身の周りの4 Sにも努めましょう

- 「整理」とは いる物といらぬ物を明確にして、いらぬ物は捨てる
単に並べ直したり、積み直したりすることは、整理でなく整列という
- 「整頓」とは 次の仕事をするときに、取り出しやすいように順序よく並べておくこと
誰でもわかるように、明示しておくこと
単にきれいに並べておくことは、陳列という
- 「清掃」とは 掃除することによって、床や壁、また、いろいろな備品など改めて目を配り、手で触れて状況の再確認をすること
環境を織りなす物に直接ふれて、自然や人の生活と言うものが理解出来る
- 「清潔」とは 整理・整頓・清掃を維持すること

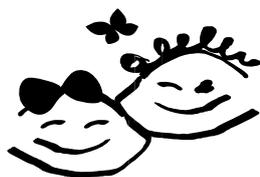
メリット

- 整理・整頓が行き届いていれば、いざという時、物を探す手間が入らず、すぐに行動に移せる
- 作業効率がアップし、無駄な時間が無くなり、資材在庫の無駄もなくなる

クリーンクルー一人ひとりが会社の顔です

気持ちの良い環境を提供するクリーンクルーは、クリーンクルー自身が気持ちの良い存在でなければなりません。クリーンクルーは常に「見られている」という意識を忘れてはいけません。クリーンクルーの行動の一つひとつが会社の評価となります
一人ひとりが会社の顔としての自覚を持ちましょう

私たちは、企業の“顔づくり”をお手伝いします



ビル空間を美しく快適に保つことは、お客様の事務所や店舗のイメージアップに大きく影響します。そして、それはお客様の満足（顧客満足）へとつながりますこれらのことを頭に入れて日々の仕事に取り組みましょう



「お客様への7つのあいさつ」

清掃の仕事をしている時には、テナントの方、外来のお客様など様々な人々に接する機会があります。行き届いた清掃はもちろんのこと、あなたのあいさつや言葉づかいが、さらに気持ちのよい環境づくりとなり、ビルの印象を左右するものとなります

気持ちの良いあいさつは、皆をなごませます。あいさつとは



あ：あなたから
い：いつも
さ：先に
つ：続ける

「7つのあいさつ」

- ① 「おはようございます」
玄関で、廊下で、あらゆる場所でお客様と顔をあわせたら、こちらから元気よく
- ② 「かしこまりました」
ゴミを捨ててくださいなど、お客様から指示や依頼があった時など
- ③ 「ありがとうございました」
お客様からお世話を頂いた時や、不明な点を教えて頂いた時など
- ④ 「おまたせいたしました」
お客様に場所を尋ねられ、答えるのにお待ちいただいた時など
- ⑤ 「申し訳ございません」
お客様から依頼された作業が未完了の時や、依頼をお断りする時など
- ⑥ 「おそれいりますが」
清掃をさせて頂く時など、お客様の確認、了解を得る時のあいさつ
- ⑦ 「失礼いたします」「失礼いたしました」
お客様の部屋や事務所に、入・退出する時のあいさつ

「お客様への応対マナー」

ときには、お客様の案内、控え室にかかってきた電話をとりつぐなどの機会もあり、基本的な応対マナーを身につけておくことも大切なことです

お客様に好感を与える応対3カ条

- その1 対面でも笑顔でさわやかに
- その2 お客様の身になって親切に
- その3 工作中でも手を休め丁寧に

①お客様の案内マナー



案内する場所を説明する場合……

- ・ 正確に、簡潔に答える
- ・ 案内の目印になるものをできるだけつけ加える
- ・ わからない場合は誰かに聞く（あいまいに答えない）

直接案内する場合……

- ・ お客様の2～3歩前を歩いて案内する
- ・ 階段を昇るときはお客様を先に、降りるときは自分が先に降りる

②電話の受け方、かけ方のマナー



電話を受ける場合……

- ・ 電話の横には、メモ用紙と鉛筆を置いておく
- ・ ベルが鳴ったら、すぐに受話器をとる
- ・ 相手が名のる前に、こちらが名のる
「ハイ、サンセイ××××事業所でございます」など
- ・ 用件は、復唱して確認。取り次ぐ時は、受話器を手で押さえて

電話をかける場合……

- かける前にはメモを持ち、用件をまとめておく
- 電話番号は、正確に間違いなく
- 相手の立場を考えて、かける時間も要注意
- 言葉づかいは、正確に、親切、ていねいに。語尾はにごらず、ハキハキと
- 用件は出きる限り簡潔に話す



「仕事中のマナー」

キビキビとした動きで、テキパキと仕事をこなす姿はお客様に良い印象を与えます。作業はきれいにすればよいというだけでなく、その作業ぶりもお客様は見ています。特にお客様の備品や道具の扱い方には十分な注意が必要です。

作業中もお客様の存在を十分意識しましょう

- ・ 早朝時から仕事をしているお客様や、残業などで残っているお客様には「失礼します」と声をかける
- ・ 机の上に書類や本が広げている場合は、むやみに触らない。除き見しない
- ・ 置いてある食べ物などに、手をつけないのは当然のこと
- ・ ゴミ箱の上に置いている雑誌や新聞など、ゴミかどうか分からない場合はそのままにして、ゴミ箱の中にある物だけを捨てる



- ・ お金などの貴重品が落ちていた場合は、必ず上司（責任者）に報告する
- ・ 作業中、現場を離れなければならない場合、清掃用具などはお客様の通行の邪魔にならないよう、廊下の端など安全な場所に置く



作業をスムーズに進めるには、チームワークが大切です



- ・ クリーンクルーの仕事はチーム（共同）であることが多いので、何よりもチームワークが必要です
- ・ チームワークを良くするには、相手の立場に立って考えること
- ・ 同僚には愛情を持って接し、自分がされてイヤだったことは同僚にもしない
- ・ 同僚とはいくら気心が知れていても感情的にならず、認め合う関係を築く（人間関係をダメにするのは、自我の主張のこだわりからです）
- ・ チームでいつも心掛けておかななくてはならないことはお互いへの気配りです

作業は1人しているのではなくチームで計画的に分担して進めているものです。作業を進めるには指示・命令を正しく受けることから始まります



- ・ 指示命令を受けた時には即座に「はい」という返事を忘れないように。返事は仕事に対するやる気のあらわれです
- ・ 指示命令のポイントをつかむ
「いつ」「どこで」「誰が」「何を」「何のために」「どのように」
- ・ 要点をメモにする。記憶しているとの過信は禁物です
- ・ わからない点はそのままにせず、必ず聞き返す。わからないままでは、作業はできません
- ・ 指示命令は必ず復唱して確認する
- ・ 指示された仕事を完了した時には、必ず報告するのが基本です
- ・ また、作業中は「ハウレンソウ」（報告・連絡・相談）を行います

「労働安全への心がまえ」

私たちの職場が安全であることをお客様は望んでいます。お客様のそのような期待に応えるため、安全の3大要素である「作業手順」「安全点検」「整理整頓」をきちんと守りましょう

作業手順やルールを必ず守る



自己流の身勝手な行動はしない

身勝手な行動が事故を招きます。経験や慣例から生まれた作業標準やルールをおろそかにしないように

用具類の保守、点検は抜かりなく

清掃用具の不備は、作業効果を下げるばかりでなく、万一の危険につながる場合も。使用前・使用後には確かな点検と手入れをします



整理整頓は安全な職場の必須条件

整理整頓を習慣にする

置き方が悪かったために、つまずいてケガすることも



共同作業の場合は言葉をかけあう

共同作業のときは、お互いのいる位置や状態を確認するために声をかけ合い、合図をし、見えない危険をカバーします



労働災害が起きた場合の対応……

- ① 落ち着いて状況判断をする
- ② 応急の処置をとる “あわてず、間違えず、迅速に！”

人に対して

→ 応急手当、手当て、運搬



機械操作（運転）などに対して
現場に対して

→ すぐに操作（運転）停止
→ 後始末、現状保存

- ③ 医師・上司・関係者に対して報告する “事実をつかんで、要領よく！”
- ④ 応急処置として、再発防止対策をたてる

対策の立て方

- 1. 原因をつかむ
- 2. 対策を立てる
- 3. 実行する
- 4. 効果を確認する

- ⑤ 日頃から、災害時の対応を皆で話し合い、訓練しておく



「備えあれば憂いなし」です

(安全点検チェック：例)



- 作業手順を守っている
- 洗浄などの作業中の場所に一般の人が立ち入らないよう標識などを立てている
- 共同作業では、リーダーの指示、合図に従っている
- 階段での作業、昇り降りではとくに足元に注意している
- 運搬作業では、荷物に適した台車を使っている
- 台車、ワゴンに積荷を固定する工夫をしている
- 高所作業では補助者をつけて作業している
- 作業前に安全点検を行なっている

「危険と安全」

(滑って・転んでの事故防止)



ほとんどの労働災害は防ごうと思えば防げる災害です。クリーンクルーの一人ひとりが基本をしっかりと守って、正しい作業を行うことが、即ち安全作業です



「異常時の対応」

火災対策

万一の火災に備えて……………

- ・喫煙は決められた場所で。火気には十分注意すること



- ・万一の火災に備えて、消火器の置き場所と使用方法、避難通路を確認しておく
- ・消火、避難訓練には積極的に参加する
- ・日頃から消火器の使い方を身につけておく



火災を発見した場合は……………

みんなに大声で知らせる

- ① 119番、ビルのオーナーやテナント関係者、警備室に知らせる
- ② 初期消火活動を管理者の指示に従って行う

避難するときは……………

- ① 火災の発生している階より下へ（できる限り地上へ）避難する
- ② 指示者の誘導に従って、整然と避難する
- ③ 姿勢を低くし、煙を吸い込まないように、口を覆い、落ち着いて行動する

地震対策



万一の地震に備えて……

- ・避難場所、避難方法を決めておく



- ・棚などの転倒しやすいもの、落下してきそうなものはしっかり固定しておく
- ・火元、危険物の点検と安全措置を欠かさず行う

地震が発生した場合は……

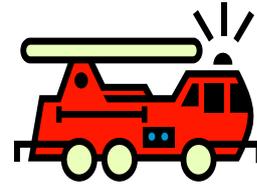
- ① 第一に火元の始末をする
- ② 落下物から身を守るため、頭を保護し、机の下などに身を置く。廊下階段にいた場合は窓ガラスの側から離れ、壁際か柱のそばでうずくまる

* 緊急連絡のしかた
(通報はあわてず、正確に)



1 1 0 番通報の要領

① いつごろあったのか？	発生した時間
② どこであったのか？	住所や目標物
③ 何があったのか？	どんな事件か、事故なのか
④ 今、どうなっているのか？	ケガ人はいないのか？ 犯人は逃走したのか等
⑤ 犯人は？	犯人が判明していれば、誰が犯人なのか 更に詳しい状況を尋ねられる場合があります
⑥ あなたの名前、連絡方法は？	



1 1 9 番通報の要領

火事ですか？	救急ですか？
*****	*****
① 火事です	① 救急です
② 住所、目標物、状況をはっきりと通報	② 現在地と被災者の氏名、年齢、性別
③ 自分の名前と電話番号	③ 傷病の具体的な状況とその原因
	④ 被災者の呼吸、意識、出血の有無
	⑤ わかれば持病とかかりつけの病院名
	⑥ 自分の名前と電話番号

「セクシュアルハラスメント」

セクハラ防止は、職場で誰もが生き生きと働くためのもので、セクハラが起こると会社のイメージや社員のやる気が損なわれます

セクハラの多くは不快に思う感じ方の違いによって生じています。異性が「イヤだ！」と言う明確な意思表示をしないから、と「これくらいはいいだろう」と思いこんではいけません。人の嫌悪感や不快感には個人差があるということを誰でもが知り、異性と接する際には、気づかいを忘れないようにしましょう



絶対に避けるべき言動

- ・ 食事やデートにしつこく誘ったり、イヤがられているのにつきまとう
- ・ 抱きついたり、腰や胸にさわる
- ・ 職場にポルノ写真やヌードポスターなどを持ち込む
- ・ 休憩時間にヌード雑誌をこれ見よがしに読んだり、見せたりする
- ・ 休憩時間など、性的冗談を繰り返す
- ・ 作業中や更衣室の前などで胸や腰をじっと見る
- ・ 私生活上の秘密や個人の性に関する噂などを意図的に流す
- ・ 個人的な性的体験談を話したり、聞いたりする
- ・ 肩、髪、手などに不必要に触れる
- ・ ある異性と他の異性との性的魅力について比較する
- ・ スリーサイズを尋ねたり、身体的特徴を話題にする

被害を受けたらこちらにどうぞ

職場の相談窓口：3481-7541

担当窓口：梅田・中川

「ビル管理法」（建築物環境衛生法の略称）

ビル管理法は、建築物における衛生的な環境の確保を図り、公衆衛生の向上と増進に資することを目的とした衛生指導的な正確を持った一般法として制定されています

一定の規模や用途を持った建築物を特定建築物と定め、延べ床面積が 3,000 m²以上の建築物は、環境衛生管理基準に従って維持管理するよう努めなければなりません

- (1) 興業場、百貨店、集会場、図書館、博物館、美術館又は遊技場
- (2) 店舗または事務所
- (3) 学校教育法第1条に規定する学校以外の学校（研修所含む）
- (4) 旅館

建築物環境衛生管理基準

特定建築物の所有者など特定建築物の維持管理について**権原を持つ者**は「建築物環境衛生管理基準」に従った維持管理を行わなければなりません

- (1) 空気環境
 - ・浮遊粉塵 0.15mg / 1 m³以下
 - ・一酸化炭素 10 p p m以下 特例で地下街など特別の事情がある建物は 20 p p m以下
 - ・炭酸ガス 1,000 p p m以下
 - ・温度 居室の温度は 17℃～28℃に保ち、外気の温度より低くする時はその差を著しくしない
 - ・相対湿度 40～70%
 - ・気流 0.5m / 毎秒以下
- (2) 給排水
 - ① 水道法第4条の規定による水質基準に適合する水を供給するために定期的に検査を行わなければなりません
 - ・残留塩素 7日以内に1回行なう
 - ・水質検査 6ヶ月以内に1回行なう
 - ・貯水槽の清掃 1年以内に1回行なう
 - ② 排水に関する設備の補修および清掃を行なう

- (3) 清掃およびねずみこん虫などの防除
・日常清掃のほか6ヶ月以内ごとに定期的に統一的行なう

建築物環境衛生管理技術者

(1) 選任

特定建築物の所有者などは、その維持管理が環境衛生上適正に行なわれるように監督させるために、建築物環境衛生管理技術者の免状を有する者のうちから建築物環境衛生管理技術者を選任しなければならない。選任を行なうにあたっては、1つの特定建築物の建築物環境衛生管理技術者が同時に他の特定建築物の建築物環境衛生管理技術者とならないようにしなければなりません

(2) 免状

厚生大臣が指定した講習会の課程を修了するか、又は厚生大臣が行なう試験に合格した者に対して、厚生大臣が交付します

ビル清掃業の登録制度

ビルの増加にともない事業者の資質、従事者の技術・技能の向上を図るため、昭和55年に“衛生的環境を保持するための業”として6業種の登録制度が設けられました。中でもビル清掃業は法律上は建築物清掃業と言い、清掃の他に空気環境測定や簡易な水質検査も行うのが建築物環境衛生一般管理業です

(登録業種)

- | | |
|----------------|-------------------|
| 第1号：建築物清掃業 | 第4号：建築物飲料水貯水槽清掃業 |
| 第2号：建築物空気環境測定業 | 第5号：建築物ねずみこん虫等防除業 |
| 第3号建築物飲料水水質検査業 | 第6号：建築物環境衛生一般管理業 |

(登録要件)

- ① 登録の有効期間は6年です（更新には再登録が必要）

物的基準	真空掃除機、床みがき機（ポリッシャー）を有すること
人的基準	清掃作業の監督者は厚生労働大臣の定める資格を有し清掃作従事者は厚生労働大臣の定める研修を終了していること

「定期前渡金（小口現金）の取り扱い」

定額前渡金管理について

- ① 現金管理は、個人の財布と区別をする
- ② 出納責任者は日々、精算の都度残高を確認する
- ③ 一定の金額を超える場合、または特殊のものの購入は、必要に応じ提案書をあげた以上、本社担当者を通じ直接本社経理課より精算を受ける
- ④ 前渡金は、毎月末日または残高が一定額を下回った都度、出納帳を締め補充精算を行う

小口現金からの使途範囲

小口現金からの使途範囲は下記各項の範囲とし、それぞれ取扱責任者の決定により厳正に扱い、冗漫な支出にならないよう留意する

- ① 旅費交通費
 - ・ 業務上要する旅費交通費
 - ・ 業務上要する有料道路通行料金、駐車料、業務車のガソリン代
- ② 通信費
 - ・ 電話料、切手、はがき代
- ③ 厚生費
 - ・ お茶代などの賑給費
 - ・ 緊急、軽易な救急薬品購入費
- ④ 会議費
 - ・ 従業員社内の者が行う打ち合わせ時の茶菓代
 - ・ 関係者との業務打ち合わせに伴う簡易な食事代、茶菓代
- ⑤ その他
 - ・ 軽易かつ緊急な、清掃用消耗品、事務用品などの購入費

「ユニフォームに関するルール」

ユニフォームは会社から貸与されているものです。期間中は必ず貸与されたユニフォームを着用し、ルールを守って大切に扱きましょう

ルール

- ① ユニフォームの貸与を受けたら内容を確認し、“ユニフォーム貸与／返却管理表”に受領サインの上、現場責任者に提出します
- ② 洗濯、補修は**各自の責任**にて行い、常に**清潔**を心掛けましょう。補修をする際は、ユニフォームの原型を著しく変えないこと
- ③ 貸与交換、返却は、全て現場責任者を通して行います
交換の際は、先に変更されるユニフォームを出すこと。内容確認後に交換ユニフォームを貸与します

(交換の目安)

- ・ファスナー破損
 - ・大きな破れや老朽劣化による朽
 - ・落ちないシミなど
- ④ ユニフォームは全てNo.によって管理されています。無断で他の人と交換したり、捨てたりしてはいけません
 - ⑤ 退職時には貸与された**全品を自宅で洗濯**して揃え、退職日当日に返却します
尚、退職当日着用分は終業後、そのまま返却します
 - ⑥ 自己都合による紛失・破損など、**状況や内容によっては弁償**をお願いする場合がありますので、大切に扱きましょう

*ユニフォームに関する問い合わせなどは、各現場責任者を通して行います

「カードキー・鍵の取り扱い」

カードキーおよび鍵は、お客様の財産を守る大切なものです。私達が行なう清掃も設備も警備も、全てお客様との信頼関係の上に成り立つ業務です。取り扱いルールを守って、鍵の遺失防止、信頼の維持に努めましょう

取り扱いルール

(1) 出し入れと返却確認

- ① 作業するためにカードキーやシリンダー錠を使用する者は、所定の用紙に必要事項を明記して保管場所から出し入れする
- ② 鍵管理担当者は、使用者が作業終了後に返却したかどうか、確認・チェックを行なう
*用紙記載事項と保管庫のカードキー・シリンダー錠を照合する
- ③ 現場責任者は、作業就業時に返却の最終確認を行なう

(2) 携帯要領

- ① カードケース先端にあるキーストラップを、ズボンのベルト、または上着の留め口に通し、キーケースまたはシリンダー錠をポケットに収納する（またはストラップを首に掛ける）
- ② 現場責任者は、使用者が勤務中キーストラップ等（ADカード）を正しく装着しているかの点検を行なう（随時）
*設備員は、業務に支障のある場合は、キーケースを装着しない

(3) ADカードの携帯

- ① ADカードを紛失することのないよう、カードケースのピンを上着のポケット部位、またはエプロンの胸元にしっかりと留める
- ② 勤務中でも、ADカードがしっかりと留まっていることを確認しながら作業などを行う

(4) 協力会社などへの貸し出し

定期清掃などで協力会社が鍵を必要とする際は、所定の用紙に**時間・受領者・貸し出し者**を明記し、**キーストラップ**結束のまま貸し出しをする。尚返却時も**時間・返却者・確認者**などを明記すること

「タイムカードの集計」

◎タイムカードは以下の手順に従って作成・処理をします

1. タイムカードの作成

氏名・所属・雇用形態（日勤・パート）・勤務時間・勤務日の記入および残業欄には、早出残業 休日残業 深夜と半月での集計用ゴム印を押しておく

次月の勤務予定を確認し(目)・公休・付加休日・祝日のゴム印を赤で押す

指定日による勤務の人でも(目)・祝日の印は必ず押す

2. タイムカードの整理

① 休暇・手当などはゴム印（赤）を押し、その旨わかるようにする

- ・ 欠勤
- ・ 有給休暇
- ・ 半休（有給を半日取得した場合）
- ・ 特別休暇（慶弔休暇などの取得の場合）
- ・ 年末年始休日
- ・ 振替予定／（本来休みである日に出勤し、振替を予定している場合）
- ・ 振替休日／ 分
- ・ 特別作業（特別作業計画に基づく作業にでた場合）
- ・ 休日当番（休日に当番勤務した場合）

② 休日出勤

- ・ 公休日（法定休日出勤） 「休日残業」欄に実働時間を記入
- ・ 公休日以外の休日出勤（祝日・付加休日・年末年始休日）
「早出残業」欄に実働時間を記入

③ 早出（30分単位）

「早出残業」欄に時間数を記入

④ 残業（30分単位）

「早出残業」欄に時間数を記入

1日8時間以内の残業は「予備残業」と記入

- ⑤ 深夜残業 「深夜」欄に午後10時～午前5時までの勤務時間の内数とし記入
深夜勤務者など深夜残業手当のつかない人は記入不要
- ⑥ 遅刻 (30分単位) 「遅刻」欄に△印を付して時間数を記入
- ⑦ 早退 (30分単位) 「早退」欄に△印を付して時間数を記入

3. タイムカードの集計

「月給、日給者」

- ① 出勤日数
カードの「就業日数」欄上段に出勤日数を記入（休日出勤分は除く）下段は稼働日数を記入
- ② 休日出勤日数、時間
「休日出勤」欄の上段に公休日の出勤日数と出勤時間を記入
下段に公休日以外の日数の出勤日数と出勤時間を記入
- ③ 欠勤
欠勤日数を「欠勤」欄に記入
- ④ 有給休暇
有給日数を「休暇」欄に記入（半休は0.5とし、当日の就業日数も0.5とする）
- ⑤ 特別休暇
特別休暇のゴム印を「休暇」欄に押し、日数を記入（有給休暇と区別する）
- ⑥ 早出・残業
早出・残業時間数を「早出・残業」欄に記入（公休日以外の日数の休日出勤時間数と合計して記入）
雇用契約で就業時間が8時間未満の者は、就業時間を含めて8時間まで

は予備残業とする

「早出残業」欄（下段）に予備残業のゴム印を押し時間数を記入
8時間を超えた時間数は「早出残業」欄（上段）に時間数を記入

⑦ 深夜残業

深夜残業回数と時間数を「深夜残業」欄に記入

⑧ 遅刻

遅刻の回数と時間数を「遅刻」欄に記入

⑨ 早退

早退の回数と時間数を「早退」欄に記入

⑩ 手当

各手当のゴム印を「早出残業」「深夜残業」欄（下段）の空いている
いている部分に押し、回数を記入

*欠勤・有給・振替休日など取得の際は、届け出用紙と照合の上、間違いのないよう集計する

*警備などの宿泊勤務者は、勤務回数を日数欄に表示するものとし、勤務が月をまたがるときは、宿泊日の属する月に計上する
宿泊・日勤で単価の異なる場合はそれぞれの勤務回数を表示する

「時給者」

① 出勤日数

カードの「就業日数」欄（上段）に出勤日数を記入（休日出勤分は除く）

② 勤務時間数

就業時間欄（H表示）に実働時間数を記入

- A まず、出勤日数（休日出勤除く）×雇用契約上の労働時間数を記入
- B 有給休暇がある場合有給日数を時間に換算し加算（特別休暇も同じ）
- C 予備残業がある場合、「早出残業」欄の下段に記入
- D 遅刻、早退がある場合は、該当時間数を差し引く

*下記の要領で計算する

(例) 1日3時間、20日勤務の場合

60	A 出勤 : 3h × 20日	
9		B (特別休暇1日 (3h) 有給休暇2日 (3h × 2))
<u>△2.30</u>	D 遅刻早退	
66.30	休日出勤を除く実働時間	

*時給者の場合、「遅刻・早退」は給与明細に表示されません

③ 休日出勤日数、時間

「休日出勤」欄の上段に公休日の出勤日数と出勤時間を記入
下段に公休日以外の出勤日数と出勤時間を記入

④ 欠勤

欠勤数を「欠勤」欄に記入

⑤ 有給休暇

有給日数を「休暇」欄に記入

⑥ 特別休暇

特別休暇のゴム印を「休暇」欄に押し、日数を記入（有給休暇と区別する）

⑦ 早出・残業

就業時間を含め8時間を超えた場合のみ記入

雇用契約で就業時間が8時間未満の者は、就業時間を含めて8時間までは予備残業とする

「早出残業」欄（下段）に予備残業のゴム印を押し時間数を記入

8時間を超えた時間数は「早出残業」欄（上段）に時間数を記入

⑧ 深夜残業

深夜残業回数と時間数を「深夜残業」欄に記入

⑨ 手当

各手当のゴム印を「早出・残業」「深夜残業」欄（下段）の空いている部分に押し、回数を記入

4. 給与支給訂正の手続き

- *給与支給後に間違いに気づいた場合や、従業員により不明の問い合わせがあった場合は、「給与支給訂正依頼書」を総務部に提出する

- *タイムカードのデータはその人の給与にそのまま反映するものであるから、責任者は常にタイムカードを点検し、正確な勤務状況の記録であることを確認する集計は間違いのないよう、責任をもって行うこと

「クレーム・事故対応の基本」

清掃中にトラブルが発生したり、清掃状態についてクレームを受けたりした場合は冷静に真心をもって対処することが肝心です

「対応と姿勢」

- (1) クレーム・事故処理はすべての業務に最優先する
- (2) クレーム・事故処理にかかる時間や労力は惜しまない
- (3) 一刻も早く現場に急行する
- (4) どんな状況でもまず謝ることが肝心（反論や言い訳をしない）

「連絡目的と手順」

緊急事態・クレーム・事故が発生した場合、本社で状況の判断および掌握と迅速な対応（現場指示・関係者の対応・労災処理など）を行うために、必ず報告することです

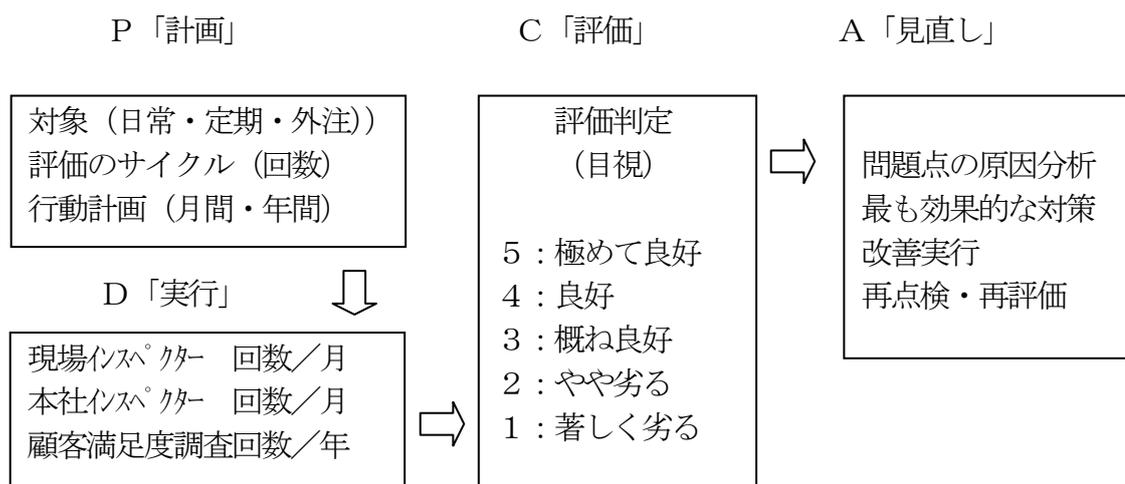
- 手順 1 ① 本社に、現場責任者または当事者が連絡をする
<注意>
 第一報なので簡略で明確に伝えること（5W1H）
 ② 指示を仰ぐ（勝手な判断は絶対にしないこと）
- 手順 2 ① お客様窓口、現場管理担当者に現場責任者または当事者から連絡を入れる
<注意>
 緊急第一報なので簡略で明確に伝えること（5W1H）
 ② お客様、担当者の指示を仰ぐ
- 手順 3 ① 現場責任者または当事者は速やかに「事故報告書」を作成し本社に詳しい経過報告をする
 ② 状況に応じて現場責任者、または現場管理者は速やかに「顛末書」を作成し、お客様に経過報告をする
- 手順 4 ① 最終結果を本社管理担当者及び関係部署に報告する

「品質インスペクション」

ビルクリーニングの品質インスペクションは、自己満足ではなく顧客満足のためにありますから、「インスペクションの基本は、顧客満足を達成しているかどうかを点検することにある」と考えなければなりません

インスペクションの目的

契約に基づくビルクリーニングの品質を維持するためにビル内外を点検し、顧客の要求品質と実際の品質とのギャップを補正することが最大の目的です
インスペクションの進め方は、P、D、C、Aのサイクルを回しながら進めます



評価の対象基準

- | | |
|-------------|---|
| (1) 建築物保全状況 | (保全性評価: 傷み キズ 劣化など) |
| (2) 作業成果状況 | (美観性評価: 美しさや清潔感など) |
| (3) 資機材使用状況 | (衛生性評価: 衛生管理など) |
| (4) 現場管理状況 | (作業態度 服装 身だしなみ 挨拶 マナー)
(作業計画 教育訓練 緊急対応 安全管理など) |

インスペクション体制

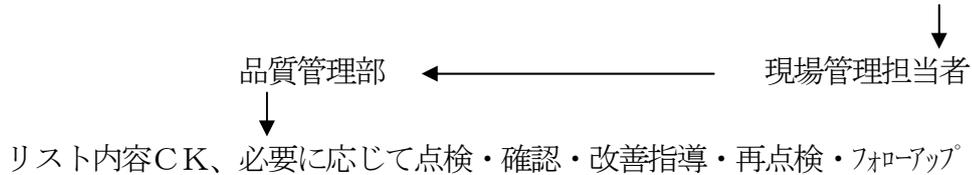
1. 日勤責任者常駐現場および札幌営業所関連現場

<セルフチェック>

実施者：現場インスペクター

サイクル：1回/月（札幌関連は年度計画による）

評価報告：リストを作成し、現場責任者経由で各部会時に報告（N事・営業部）



*品質管理部インスペクターは月1回、チェックを行ない、必要に応じて改善指示書を発行し（現場管理担当者・現場責任者通す）完了までフォローアップする

2. 遠方少数現場の日常清掃・協力会社実施の定期清掃

<巡回点検チェック>

実施者：品質管理部インスペクター（現場管理担当者）

サイクル：年度計画に沿って行なう

評価報告：リストを作成し、現場管理担当者に報告

改善指示：①遠方少数現場の場合

品質管理部が従事者に対して直接改善指導を行う

②協力会社の場合

所定の用紙に評価レベル・改善事項を明記し、現場管理担当者を通して改善実行を促す

改善の重要度・緊急性に応じて協力会社と同行し現状確認する

改善指示→再点検（点検・確認）→再評価

3. 所見総括

実施者：品質管理部

サイクル：1月・7月

4. お客様満足度調査

実施者：品質管理部

サイクル：1回/年（6月）・・・下期全体会議で報告

「新人の受入と指導の仕方」

職場の先輩として、また監督者として、なすべきことのひとつに、新人に対する実務訓練指導があります

新人の間はとくに、日常の接触している人々の影響が一番大きいことを認識し、正しい迎え方、指導の仕方を覚えておきましょう

新人の受入

① 受入の準備をする

- ・ロッカーの手配をする
- ・担当作業に必要な道具の準備をする
- ・担当作業の手順書（マニュアル）を用意する
- ・指導計画（目標）を作る（何を いつまでに どのくらい）

② 親しく迎える

- ・緊張感を和らげるようにする
- ・先輩の紹介をする
- ・期待し、歓迎することを伝える

*初めから作業場に連れて行かない

③ 真面目に接する

- ・簡単な就業規則や仕事上のルール、職場の習慣を知らせる

④ 仕事の内容を説明する

- ・職場の概要を説明する
- ・担当する作業内容と全体の仕事との関連を話す
- ・安全の重要性を話す

⑤ 関係者に紹介する

- ・必要な関係者に紹介する（チームメイトや同じ作業をする人など）

⑥ 訓練指導の準備をする

- ・ 仕事のマニュアルを説明する
- ・ 作業上知り得た個人情報の保持に留意することを話す

⑦ 訓練指導の世話をする（3日間）

*担当する作業場所に連れて行く

- ・ やって見せて、やらせて、質問を受けながら手直しを加えていく
- ・ 初めは遅くともよいから確実に行うように伝える

⑧ フォローアップをする（4日めから）

- ・ 進歩の程度をしばしば確認する
- ・ 不明な点は訊くように指導する
- ・ 担当作業は正確に迅速に徹底して行っていくように伝える（1週間を過ぎた頃）
- ・ 感想等を訊きながら励ます

「インスペクター心得」

現場点検指導は、根気よく行うことによって効果が上がるものですから、前回指導指示したことがどのように活かされているかを確認する必要があります。また、点検・評価後、問題点や改善点を発掘して解決に結びつけるために、心得ておくこともあります

- ① 言葉のみで判断しない（実態を見る）
- ② ビルの医者となる（どこが病んでいるのか聴診器をあてる）
- ③ 作業成果のバランスを見る
- ④ 使用頻度の激しい箇所を見て判断する（詳細に点検するのは非効率）
- ⑤ 資材倉庫を見る（整理整頓されていれば作業成果は良好）
- ⑥ 場所ごとの各項目に目を配る（そこが作業成果の良否のポイント）
- ⑦ いつ汚れたか確認する（作業してもすぐ汚れる）
- ⑧ 各所のキズ、隅々、幅木を見る
- ⑨ 関係書類に目を通す（そこから実態が判断できる）
- ⑩ 作業ぶりを直視する（効率的な作業遂行か判断になる）