

大賞

《ビルメンヒューマンフェア'15》 第5回ベスト・インスペクター賞 事例報告



▲広島バスセンター  
竣工年月：昭和49年10月 延床面積：12,455㎡  
規模：地上10階、地下3階

＜対象建築物＞

広島バスセンター (広島市中区)

＜発表者＞

広島管財株式会社  
ビルメンテナンス部 マネージャー  
白須 裕毅

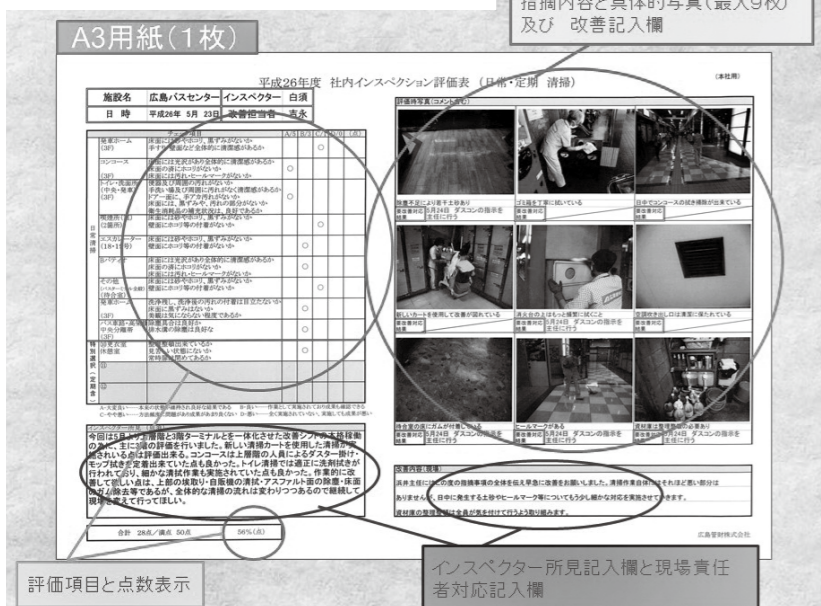


所有資格◆インスペクター1級、ビルクリーニング技能士、建築物環境衛生管理技術者、清掃作業監督者、マンション管理業務主任者

社内インスペクションの取り組み

まず最初に弊社の社内インスペクションの取り組みについて述べたいと思います。社内インスペクションを実施するにあたり、全国協会認定のインスペクションシートを社内へ落とし込みやすいように、A3用紙1枚にまとめ、インスペクション簡易版として作り変えて実施しています(図1)。

図1 社内簡易版 インスペクション結果シート



このシートは、品質を点数化できるメリットと「インスペクター所見欄」を残しつつ、最大9枚の写真を取り込み、現場責任者へ改善事項がわかりやすく具体的にできるよう、指示事項の記入欄を工夫し、作成したものです。

対象建築物とインスペクション結果

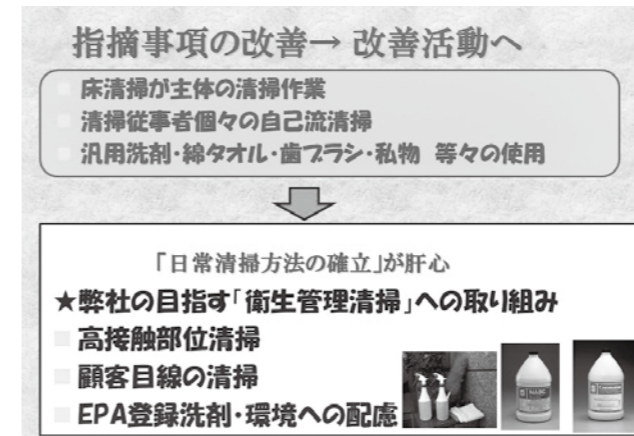
広島バスセンターは、昭和49年10月の竣工で築40年。デパートとバスターミナルとしての用途を持つ建築物です。

清掃面積は10,345㎡で、日常清掃と定期清掃を行っています。日常清掃の作業時間は午前5時30分から午後10時で、年中無休。総員20名で作業にあたっています。

年間2回のインスペクションを実施しており、昨年度は、1回目(5月23日実施)が56%、2回目(3月25日実施)が68%という結果でした。

昨年度に限らず、毎年のインスペクションの実施目的は、清掃作業における改善事項を見つけ、それを改善していくことにあります。

図2 指摘事項の改善活動



これまでに多くの指摘事項があり、その一部をご紹介します。

インスペクターによる指摘事項(平成25年以前も含む)

- (1) スイッチまわりに手あかによる黒ずみが見られる
- (2) 扉上部の水平面にホコリの堆積が見られる
- (3) エスカレーターのガード下付近にホコリの堆積が見られる
- (4) タオルの使い分けをしていない(自己流)
- (5) 洗剤を使わない水拭きだけの作業(自己流)
- (6) 社内で禁止している歯ブラシや私物の持ち込みによる作業
- (7) 無愛想であいさつをしない 等々

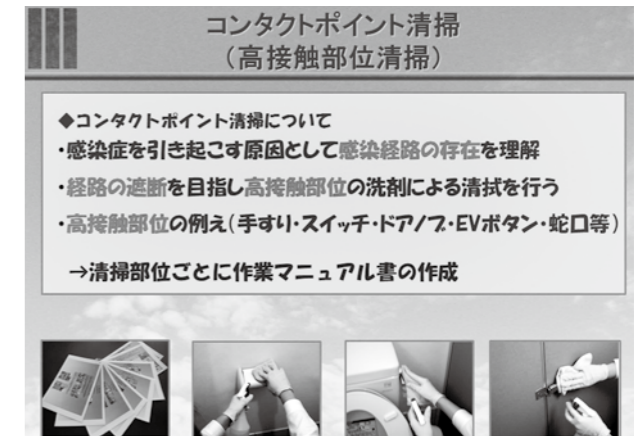
指摘事項の改善活動

これらの指摘事項の改善が、インスペクターとして大切な活動になります(図2)。

まず、指摘事項を次のようにまとめました。

- 床の清掃が主体となり空間としての作業になっていない。
- 清掃従事者個々が自己流の作業をしており、現場として背景だてられていない。
- 歯ブラシや私物の持ち込みによる作業が行われている。

図3 高接触部位清掃



これらの事項を改善活動につなげるにあたって私がインスペクターとして感じたことは、「日常清掃方法の会社としての確立」こそ大切であるということでした。

そして、弊社の目指す「衛生管理清掃」を考え、その取り組みを具体化しました。

《衛生管理清掃への取り組み》

◆高接触部位清掃

高接触部位清掃とはコンタクトポイント清掃のことで、近年、病院等に導入されている、感染経路を遮断させる目的とした清掃方法です(図3)。手すりやスイッチ、ドアノブなどを洗剤を使用して拭く作業などが挙げられます。

◆顧客目線による清掃

弊社では、モップやクロスなどを100%マイクロファイバー繊維のものを使用し、1回の拭き取りで汚れを除去させることで作業にかかる時間にメリハリをつけたり、ウール製のホコリ取りを導入し、高所のホコリなどの汚れを絡め取り、床に落とさないようにしています。

◆EPA登録洗剤・環境への配慮

EPA登録洗剤を使用し、環境に配慮します。 等々

日常清掃方法への落とし込みの工夫

しかしながら、これらのことを日常清掃方法に落とし込んでいくには、清掃従事者の十分な理解と、

図4 実技指導



研修体制の充実が大切です。

そのために、弊社では従事者研修に皆さんができるかぎり興味を持って前向きに本社に来てもらえるように工夫をした取り組みの実践や、研修ツールの導入を行っています。

【さまざまな取り組み】

(1) 実技指導

実際に清掃資機材を使用して一人ひとりに作業の指導を行っています(図4)。

(2) 車座によるディスカッション

清掃従事者同士がお互いに清掃作業等についてディスカッションを行います。複数の現場従事者が一同に会することで、通常では面識のない同僚ともコミュニケーションが図れ、他現場への応援体制にも協力的になりました(図5)。

(3) 現場での研修

問題が起きた現場に出向き、その場で実際に研修を行います。



図6 ATP拭き取り検査の研修

図5 車座によるディスカッション



(4) 挨拶訓練

挨拶は清掃作業の基本であり、大切な動作であることを改めて学びます。

(5) DVDの視聴

弊社のプログラムだけでなく、本来の清掃作業についてDVDを視聴して学びます。

(6) 座学：指導教本による研修

本社で教本による研修を行います。

(7) 実技：「人の作業見てわが作業直す」

他の人の作業を見て、その作業のよさ、自分ができないところに気づき、自らの作業に導入する取り組みも行っています。

【研修ツール】

(1) ATP拭き取り検査

清掃対象の部位ごとに測定を実演します。実際に汚染されやすい部位とそうでない部位を数値化して具体的に清掃員に理解させ、清掃作業にメリハリをつけることを目標にしています(図6)。

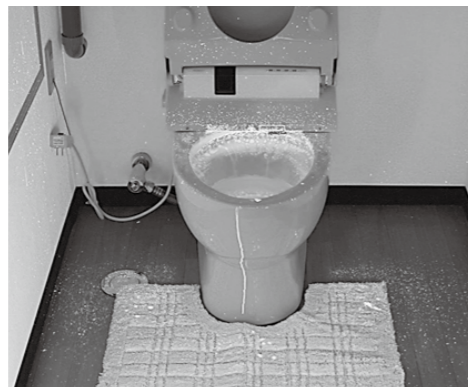


図7 ブラックライトによる研修



(2) ブラックライト

目に見えない汚れを視覚化し、手洗いにおける清潔度合いの確認や汚れの飛散状況などを視覚化して学びます(図7)。

目的達成の確認

また、これらの清掃従事者研修が本来の目的を達成しているかどうかを確認するために、次の取り組みを行っています。

(1) 研修後のアンケート実施

清掃研修で従事者が内容をよく理解できているか確認するために、アンケートを実施しています。研修後に用紙を配布し、感想や意見を書いてもらっています(図8上)。

最近では回答の記述量が大幅に増え、研修に対する興味をより一層感じています。

(2) 研修の評価

またアンケートに、講師に対する評価も書いてもらうことで、講師を務めた社員にも自ら振り返りを行ってもらい、さらなる研修内容の充実を目指しています(図8下)。

“ありがとう経営”への取り組み

さらに、弊社では関係するすべての方への感謝を示す、“ありがとう経営”に取り組んでいます。

清掃従事者研修について、社長である川妻が必ず出席し、研修への関心を示すとともに経営理念の浸

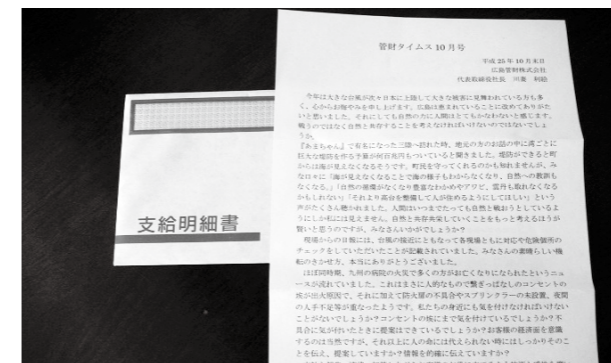


図9 “ありがとう経営”の取り組み  
社長から社員へ、想いや感謝を記したメッセージが毎月届けられる

図8 研修アンケート用紙

(上)「感想」「質問・要望等」の記述欄、(下)カリキュラム毎に、「勉強になったか」「話し方はどうか」「楽しい講義だったか」を4段階で評価する欄(青線の○内)と「感想」の記述欄がある

研修アンケート 受講日 平成24年11月27日

研修名 (11)清掃従事者研修 職種名 バスセンター 氏名 浜井 一人

感想	出勤前の正しい書き方が分かりました。通勤した時などの書き方を初めて知りました。自費MG・存在と人の研修は分かりやすくとても勉強になり、私たちの為に非常に役に立つ。コンシームの意見もとても大切なこと。意見が分かりやすく良かった。その上を取り除く必要性・除菌の必要性が分かりました。そして道具類をきちんと掃除しなければ効果が低くなるということも勉強できました。自分の現場ではやっていないことがあったので、明日から道具を掃除しなくてはいいと思います。
質問・要望等	

研修アンケート 受講日 平成26年6月25日00

研修名 26年度6月 清掃従事者研修 職種名 バスセンター 氏名 水野 ひとみ

研修内容	アンケート項目	評価	感想
12:30~13:00 研修内容の確認・目的	研修の目的は明確になりましたか?	○	
13:00~13:35 清掃物の種類と発生状況	話し方は良かったですか?	○	講師の言葉が丁寧で分かりやすいと感じました。
13:35~14:10 清掃器具・資材の使用方法(床材)	話し方は良かったですか?	○	
14:10~14:45 清掃器具・資材の使用方法(床材)	話し方は良かったですか?	○	
14:45~15:20 質疑応答	話し方は良かったですか?	○	
15:20~16:00 質疑応答	話し方は良かったですか?	○	

透を図っています。

また、社長から社員へのメッセージとして、その想いと感謝の気持ちを記し、毎月の給与袋に入れ、全社員に会社の目指す方向を伝えていきます(図9)。

今後の抱負

今後の抱負として、研修についての意見や質問などが毎回多数あり「衛生管理」への興味と向上心がうかがえています。

私はインスペクターとして「品質向上の基本は人を育てること」をもとに、従事者の皆さんに、この仕事に「誇り」を持って、人生を充実させてほしいと願っています。今後も清掃従事者研修を通して、清掃作業の日常清掃作業の品質向上および清掃員のやりがいづくりに努力していきたいと思ひます。