

1 新規職場のみなさん 歓迎します！

四月より、新規物件獲得による新しいクリーンスタッフ及び設備員他関係者の方々を迎えています。
お客さまの喜ばれる笑顔に、私たちも心からの笑顔でお応えできるよう、精進いたしましょう。よろしくお願ひします。

新規顧客先

京都市立病院	自衛隊阪神病院
南丹病院	山城八幡郵便局
京都市衛生公害研究所	立川合同庁舎
けやきホール	宝塚市くらんど人権文化センター
京都市児童療育センター	大岡山東住区センター
兵庫県自動車運転免許試験場	京都西陣公共職業安定所・園部出張所
京北病院	滋賀県琵琶湖環境科学研究センター
環境衛生センター	日本銀行神戸支店
醍醐高速鉄道事務所	水口郵便局
兵庫県灘警察署	滋賀県衛生科学センター
京都市消防局本部	上京保健所
兵庫県芦屋警察署	京都市児童療育センター
京都市立芸術大学	駒場保育園他
B M W大阪	日本生命保険相互会社
宝塚市立健康センター	福知山温水プール
京都市教育相談総合センター	京都創成大学
京都国立博物館	門司税関下関港湾合同庁舎
私のしごと館	門司税関岩国港湾合同庁舎
京都労働局	門司税関徳山港湾合同庁舎
兵庫労働局	寝屋川市水道局

2 ヒヤリハット NEWS

<病院での出来事>

入院していた患者（男児）さまが、退院時、靴が無いことに気付いた結果、当社のクリーンスタッフが、床に置いてあったスーパの袋に入った靴をゴミと思って捨てたことが判明した。

すぐにゴミ集積場を探したが見つからず、病院スタッフが保護者に事情を説明しお詫びして靴を購入してお届けすることで、一度は納得してもらった。さらにもう一度スタッフ全員で徹底的に探したところ、問題の靴を発見。

一同ほっとし、早速病院スタッフがお返しに行ったところ、「祖母から誕生日祝いに買ったものなのに、一度ゴミとして処理されたものを受け取るわけにはいかない！」と話をこじれて振り出しに戻ってしまう（背景には、クリーンスタッフの応接・お詫び等の仕方に問題があった）。出来るだけ同じ靴を探して早急にお届けすることで了解を得、解決する。

! 病院に限らず同様の出来事があるのではないのでしょうか！
今後の対応策として以下のことをしっかり心にとどめて下さい。

- ①自分で勝手にゴミだと決め付けることは絶対にしてはいけない！
ゴミ箱に入っているものだけを「ゴミ」と言うのであって、それ以外に床に置いてある物やゴミ箱の横に置いてあるものでもそれは絶対に「ゴミ」ではない。
- ②疑わしいものは必ず患者さま（お客さま）に聞く、廊下にあるものなら看護師（お客さま）に聞いてから処理する習慣をつける。
- ③自分がミスをした時は、言い訳をせずに「まず素直にお詫びをする」。そして、すぐに正確な報告をする。

3 現場責任者 意見交換会 はじまる

いつも
お仕事ご苦労様です



代表取締役社長
（滋野好史）

みなさん自身が仕事に誇りを持ち、豊かな生活を築いていただけるよう、教育体制や社会での企業イメージのアップに、さらに努力していきます。

顧客先でのみなさんのがんばり、例えば、いろいろなアイデアやちょっとした気遣い・心がけが、お客さまからさらなるご満足を得ている大きな要因です。お客さまから喜ばれる一言を聞くたびに、これを会社全体で共有していくことが、通り一遍の教育とは違った活きた教育に他ならないと、意見交換の場をもうけました。



取締役副社長
（滋野裕子）



専務取締役
（滋野和伸）

また、二回の開催ですが現場の悩み、うれしかった事、悲しかった事、もちろんピカッと光るアイデアなど盛りだくさんの話しが飛び出しました。ホント、皆さんの自信に満ちた仕事ぶりに圧倒させられました。
この貴重な意見をまとめて、活きた参考書に作り上げていきたいと考えています。

今後もどんどん進めていきますので、声がかかりましたら、スタッフのみなさんと話し合って意見をまとめ、参加いただければありがたいです。



執行役員
業務統括部 部長
（岡本一樹）



■第2回大阪地区
大阪市立堺病院（玉置さん）
大阪歯科大学（菊地さん）
K M西梅田ビル（服部さん）
寝屋川市役所（足立さん）

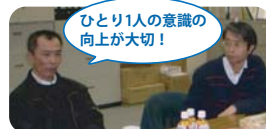
へえ～
こんなことも
やってるんですねー



■第1回京都地区
石長（宇野さん） 四条グランドハイツ（山田さん）
九条病院（長谷川さん） ジヤトコ八木（橋本さん）
レジャー京都（高橋さん） サンコール（中川さん）
日通（川勝さん）



あるある！
そんなこと



ひとり1人の意識の
向上が大切！

出た！ 出た！ それでは、意見の一部をご紹介します。

掃除はつらいよ 編

- ①掃除はきりのない仕事。まずは自分がきれいにしたいと思え！
- ②クレームがあれば素直に認め、改善する。
- ③お客さまの無反応な状況下でも、キレイにしたい心さえあれば必ず通じる。

がんばってるね 編

- ①出合った人すべてに必ず挨拶をする。
- ②玄関はピカピカに、季節毎の飾り付けをする。（マネはムリですが）
- ③人間同士いろいろな人がいるのはあたりまえ。お互い様だと認め合う。時には厳しい苦言もあり！
- ④決められた時間内では到底完了できないことを、キレイにした一念で成し遂げる。 ひい～すこいです～

うれしかった 編

- ①「いつもキレイにしてもらってありがとう」「ホテル以上のキレイさ」と言われた。もっとキレイにしたい。
- ②スタッフ同士が和気あいあいとしている。
- ③改善案を積極的に提案したら、喜んで採用された。