

OBM

こみゆにけ〜しよんず

Communications

VOL **89**
2017 JANUARY
新春号

[特集] CS (顧客満足) の取り組み

- ・CS講座について
- ・「明日」のために、今すべきCSを考える
- ・CS研修 全社で取り組んで
- ・従業員教育と顧客満足
- ・CS向上のための取り組みについて

大阪の新しい文化発信拠点誕生

■中之島フェスティバルシティ 中之島フェスティバルタワー
中之島フェスティバルタワー・ウエスト

■受章によせて(瑞宝単光章) ■緑十字賞受賞によせて



CONTENTS

ご挨拶

新年度の抱負	大阪ビルメンテナンス協会 会長 佐々木洋信	2
年頭所感	大阪府知事 松井 一郎	4
年頭所感	大阪市長 吉村 洋文	6

特集

CS(顧客満足)の取り組み	8
---------------------	---

ニュース

中之島フェスティバルタワー・ウエスト	26
瑞宝単光章の受章によせて	32
緑十字賞受賞によせて	33

OBM委員会・部会活動報告

経営委員会	34
総務友好委員会	36
労務委員会	38
環境衛生委員会	46
公益事業委員会	48
契約推進委員会	57
青年委員会	61
ビルクリーニング部会	64
警備防災部会	67
設備保全部会	75
賛助会世話人会	78

KKC通信	80
-------------	----

コラム

オービット活用のすすめ	82
-------------------	----

賛助会コーナー	83
---------------	----

編集後記	91
------------	----

お役にたてる大阪協会を目指し、 活動強化を

——2017年のスタートにあたって

一般社団法人 大阪ビルメンテナンス協会 会長

佐々木 洋信



明けましておめでとうございます。

2017年の新春をすこやかに迎えられましたことを、心よりお喜び申し上げます。

■激動のなか、「大阪も頑張るぞ」の意気込みで

今年は例年よりいっそう気持ち引き締まる新年のスタートとなりました。日本も世界も、激動期を迎えつつあるとの実感がするからです。

昨年は大きなニュースが続きました。東京ではドラマチックな展開の結果、小池都政が誕生しました。築地市場移転問題などを抱える東京ですが、2020年のオリンピック、パラリンピックに向け、うなりを上げて街の改造が進み、活況を呈しています。

海外では、なんといってもアメリカ大統領選挙です。大方の予想を覆してトランプ氏が当選し、近く就任します。TPP(環太平洋経済連携協定)に公然と反対するトランプ氏が率いるアメリカ、EU離脱を決めたイギリスなど、これまでのグローバリズムの流れが大きく変化しそうな雲行きです。変化のうねりのなかで、大阪はどんな手を打っていくのでしょうか。

今年、大阪は2025年の万国博覧会開催に名乗りを上げる予定です。千里丘陵を舞台に、高度経済成長の象徴ともなった1970年の大阪万博から55年、大阪湾の人工島・夢洲での新万博のテーマは「人類の健康・長寿への挑戦」です。適塾以来の医と薬の伝統を生かした、大阪にふさわしいテーマです。昨年暮れに会場となる人工島・夢洲の将来像にかかわるIR(統合型リゾート)法案が国会を通りました。ギャンブル依存症対策などが気にかかる場所ですが、年々増える外国人観光客を取り込む手段として大阪も導入検討の必要性はあるでしょう。

東京ばかりがクローズアップされるなかで、西の中心都市として大阪を活性化させ、地方に活力を波及させていくことが日本全体のバランスのとれた発展に寄与するのではないのでしょうか。「大阪も頑張るぞ」と声を挙げていきましょう。

■会員の皆さまに貢献する協会活動

私たちが携わるビルメンテナンス業界では人手不足の深刻化、最低賃金の上昇、続くコストダウン要請など、なかなか明るい光が見えてこない状況です。人件費の上昇を吸収できない現実も起きています。新しい手立てを講じなければなりません。

大阪協会では昨年から、会員の皆さまの経営に少しでもお役に立てるような方策を検討し、

実施しています。

第一は「マナー研修講座」です。清掃や設備管理、警備などの技能・技術の向上はもちろん重要です。しかしオーナーサイドに私たちの仕事の品質、力量を認めていただき、委託料アップを目指すには、顧客満足（CS）の考え方に基づいた現場のマネジメント力向上や、お客様とのコミュニケーション力向上が必要だと考えました。航空会社出身の専門講師による研修会を昨年スタートさせ、計4回実施する予定です。20名が明るく楽しい雰囲気の中で受講しています。CSの基本と応用を、受講者は確実に身に付けてくれていると思います。

第二は、次世代の育成を目的に、「青年委員会」を設立したことです。メンバーは会員企業の幹部候補生で、積極的に協会活動に参画することで協会を活性化させ、自身の成長にも繋げるという主旨で活動を展開しています。活動の柱として、他地域の若手との交流による人材育成を掲げていますが、今年6月には、「青年部会・西日本サミット in 大阪」を青年委員会中心で企画・開催します。はじめての大きな事業です。会員皆さまのご協力をお願い申し上げます。

そのほか重点課題として「会員皆さまとの揺るぎない信頼の構築」をテーマに、「会員懇談会」「経営者研修会」「会員交流イベント」を開催し、会員相互、役員とのコミュニケーションを図っております。「会員懇談会」では協会への要望をお聞きし、「経営者研修会」では協会活動を深く理解していただくための各種取り組みを続けています。「会員交流イベント」は現行の「親睦ゴルフ大会」「ソフトボール大会」「ボウリング大会」「日帰りバス旅行」など開催しています。多くの皆さまが参加していただけるよう、内容や時期などを工夫していきたいと思っております。

■途上国の若者支援や社会貢献も活発に

発展途上国の若者支援の意味合いを持つ「外国人技能実習制度」にも、昨年から取り組んでいます。昨年10月に第一弾としてベトナムから35名が入国し、滋賀県彦根市にある研修施設で一か月の入国研修を受けました。実習生たちは大変若く、日本語の読み、書き、会話も優秀で、清掃技術もめきめきと上達しています。早い段階での現場での活躍が期待出来そうです。

大阪協会でも再度、「外国人技能実習制度」の説明会を開き、技能実習生の雇用を考えている会員の皆さまに、理解を深めていただける場を設けたいと思っております。日常活動としては、「障がい者支援事業」「入札制度の検討」「大阪府環境衛生課との意見交換会」「広報活動強化」「研修・講習会の開催」「関係団体との連携」などを引き続き、推進してまいります。広報活動強化の一環として、ホームページの改修に着手しており、会員の皆さまにとって使い勝手がよく、この業界に関心を持つ求職者などにも興味を持っていただける新しい大阪協会の「顔」の制作に取り組んでいます。

最後に、全国ビルメンテナンス協会の事業ですが、「ビルクリーニング技能検定複数等級」が始まり、本年1月から実技試験が実施されます。年間通じて3級、2級の試験も随時実施されますので「受検情報」を積極的に提供してまいります。全国協会主催で二年に一回開催だった「ビルメンヒューマンフェア」は今後、「ビルメンヒューマンフェア&クリーンEXPO」として毎年開催となりました。今年は東京ビッグサイトで11月15、16、17の三日間開かれます。

「会員の皆さまと共に飛躍する」を想いに、大阪ビルメンテナンス協会役員一同、がんばってまいりますので、今後ともご協力をお願いいたします。

年頭所感

大阪府知事

松井 一郎



新年あけましておめでとうございます。

一般社団法人大阪ビルメンテナンス協会の皆様には、つつがなく新年をお迎えのこととお慶び申し上げます。

佐々木会長をはじめ大阪ビルメンテナンス協会の皆様には、日ごろより大阪府の建築物衛生行政に格別のご理解とご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

昨年、大阪を訪れた外国人の方が過去最高を4年連続更新するなど、大阪の賑わいや景気にも明るい兆しが見えてきました。この流れを本格的なものとし、府内のすみずみまで景気回復を行きわたらせ、府民の皆様が豊かさを実感できる大阪を実現したいとの思いを強くしています。

このため、府政においては「変革と挑戦」を基本姿勢に、これまでの成果を土台に、民間、市町村はじめ関係機関と連携しつつ、具体的な取り組みを本格化する年にしたいと思います。

現在、大阪府では、2025年日本万国博覧会の誘致をめざし、国、経済界と一体となった取り組みを進めているところです。万国博覧会は、2020年の東京オリンピック・パラリンピック後の成長の起爆剤となります。また、イノベーションを促し、社会のあり方をも変える世界的なイベントです。その圧倒的な求心力や発信力、すなわち世界中の人々の出会いや交流を生み出す力こそが、これからの日本の成長の鍵となります。今後、国において閣議了解を経て、BIE（博覧会国際事務局）に登録申請をすることになります。大阪・関西で「人類の健康・長寿への挑戦」をテーマとした万国博覧会が実現できるよう、オールジャパン体制のもと全力で取り組んでまいります。

東西二極の一極を担い、豊かな大阪を実現する“副首都・大阪”の確立・発展に向けた取り組みも進めます。東京とは異なる個性・新たな価値観をもって、平時にも非常時にも日本の未来を支え、けん引する成長エンジンの役割を果たすべく、都市としての機能強化に努めます。新たな大都市制度については、住民の皆様のご意見をお伺いし、議会の皆様と丁寧に議論を重ね、平成30年秋に住民投票を実施したいと考えています。

我が国の新たな大動脈となるリニア中央新幹線は、東京、名古屋、大阪の三大都市圏が一体化したスーパー・メガリージョンの形成を実現し、国土軸を強化する極めて重要な社会基盤です。

この度、大阪延伸の開業時期が従来計画の2045年から8年前倒しとなりました。引き続き、リニア中央新幹線の早期全線開業を国等へ求めてまいります。併せて、北陸新幹線の大阪への早期延伸についても、強く働きかけてまいります。

新エネルギー、ライフサイエンスなどの成長産業分野では、国際競争力強化に向けた環境整備を進めてまいります。世界トップクラスのライフサイエンスクラスターの形成を進めるとともに、万国博覧会のテーマに関連する健康・長寿関連産業を育成してまいります。併せて、これまで大阪産業を支えてきたものづくり中小企業の基盤を活かし、イノベーションの創出に取り組んでまいります。

魅力あふれる都市空間の創造に向け、大阪の顔となる「うめきた2期」などの都市基盤の整備や、企業・住民が主体となったみどりの創出などに取り組めます。大阪の競争力強化に資するインフラ整備に関しては、淀川左岸線延伸部の新規事業化をはじめ、交通ネットワークの充実・強化に引き続き取り組んでまいります。

大阪を訪れた外国人の方は、知事に就任しました平成23年には150万人を超える程度でしたが、今や1000万人にまで迫っています。昨年、都市魅力のさらなる充実・向上については、2020年の来阪外国人旅行者数1300万人という高い目標を掲げました。大阪を世界的な創造都市、国際エンターテイメント都市へと加速させ、世界にアピールしてまいります。

また、「統合型リゾート（IR）」については、国における推進法の成立を受け、府市でスピード感をもって必要な取り組みを進めてまいります。

次の時代の大阪を担う多様な人材が育ち、活躍する大阪の実現のため、学力・体力向上への取り組みや英語教育の充実、課題を抱えた児童・生徒への支援などすべての子どもたちの学びを支えます。昨年は公私教育を一元的に行うため教育庁を設置しました。これを機に、公私連携の一層の強化を図り、大阪の教育力の向上をめざしてまいります。

大規模地震などの災害から府民の命を守り被害を軽減するため、安全・危機管理機能の強化に取り組めます。南海トラフ巨大地震対策では、人命に関わる緊急性が高い箇所の防潮堤の液状化対策を今年度中に完成させるなど引き続き対策を進めてまいります。

また、誰もが健やかで心豊かに生活できる社会の実現をめざし、府民の健康寿命の延伸などの取り組みを着実に推進します。

保育所の待機児童の解消については、保育所や保育人材の拡充に取り組めます。事業所内保育所の設置推進や国家戦略特区による多様な保育人材の活用を目指すなど、幅広く取り組みを進めてまいります。

今年も府庁組織一丸となり、施策を力強く推進してまいりますので、皆さまの一層のご理解とご協力をお願いいたしますとともに、一般社団法人大阪ビルメンテナンス協会の益々のご発展と、本年が皆様にとって実りある素晴らしい年となりますようお祈りします。

年頭所感

大阪市長
吉村 洋文

新年あけましておめでとうございます。

一般社団法人大阪ビルメンテナンス協会の皆様方には、すがすがしい新春をお迎えのことと、心よりお慶び申し上げます。

日ごろは、環境衛生の向上はもとより、市政の各般にわたり格別の御理解、御協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

昨年は、初めて日本が命名権を得た 113 番目の元素の名称案「ニホニウム」の発表や日本人による 3 年連続のノーベル賞受賞、国内 20 件目となる国立西洋美術館の世界文化遺産登録や年間訪日外国人の 2000 万人突破、リオデジャネイロオリンピック・パラリンピックでの日本代表選手団の輝かしい活躍など、世界に誇れる日本の技術や魅力、能力を国内外に対し存分に発揮した 1 年となりました。

一方、熊本地震による家屋の倒壊や阿蘇山の爆発的噴火による大量かつ広範囲の火山灰の降灰、度重なる大型台風の襲来による土砂災害など、多くの自然災害に見舞われる中、災害対策の重要性を改めて実感するとともに、中南米で「ジカ熱」感染が広がり、世界保健機関が緊急事態宣言を出すなど、今後の危機管理体制の構築という面においても、重要な課題に直面した年でもありました。

本市をはじめとする都市圏では、限られた土地を有効活用するためにビルが大きな役割を果たしていることは言うまでもありません。特に近年の大型化・高層化したビルでは、単一的な役割に留まらず多様な機能を有し、小さな都市ともいべき性格を持つようになってきています。そのため、衛生管理システムがより一層高度化・複雑化することとなり、ビルの衛生的で快適な環境を確保するには、新しい知識の習得や技術の研鑽を積むとともに、ビルの機能を存分に発揮するための十分な維持管理を日常的に行うことが不可欠となります。また、状況は改善しつつあるものの、全国的な電力需給対策の取組みが継続されており、省エネルギーを意識した建築物の維持管理をしなければなりません。

このような時代の進展により多様化するニーズに的確に対応することが求められる中、一般



社団法人大阪ビルメンテナンス協会におかれましては、正会員及び賛助会員を合わせて260社を超える企業が結束し、各種の研修会や講習会を通じて人材育成を図るとともに積極的な情報発信により事業の活性化に尽力し、常にビルメンテナンスの業界を牽引されてこられました実績に敬意を表する次第であります。さらに、長年、天神祭清掃ボランティア活動など積極的に社会貢献活動に取り組み、ビルメンテナンスに限らず広く地域の公衆衛生の維持向上に寄与いただいておりますことに、感謝申し上げます。

本市では、国内外から人、モノ、投資を呼び込む「強い大阪」の実現に向けた府市共通の戦略として「大阪都市魅力創造戦略2020」を策定し、世界的な創造都市、国際エンターテインメント都市へ加速するよう取組みを進めようとしています。こうした中、世界に存在感を示す「大阪」の実現をめざした観光戦略の推進により、大阪府内のホテル・旅館などの客室稼働率は2年連続で全国都道府県中1位となっています。これに伴い、宿泊施設確保のため、ホテル等の宿泊施設の申請が増加しております。今後ますます来阪する外国人観光客の急増が見込まれる中、国内外観光客の宿泊ニーズに対応するため、昨年10月からは、国家戦略特別区域外国人滞在施設経営事業に係る認定業務を開始し、多くの外国人観光客の受け入れ環境整備に取り組んでいるところです。

さらに、今後は、人類の健康に大きく貢献する技術と成果を生み出してきた大阪・関西において、「人類の健康・長寿への挑戦」をテーマとする「2025日本万国博覧会」の大阪誘致を府と共同で取り組んでまいります。国際博覧会は、人類が抱える地球規模の課題に対し、世界からの知恵を一同に集めることで解決方法を提言する場であり、新しい時代を生きる知恵を広く発信することにより、世界と日本の平和的発展に大きく寄与することが期待されています。また、関西全域における新たな観光や産業のイノベーションが期待できるなど、大きな経済効果をもたらし、大阪の魅力を全世界に発信できる絶好の機会と位置付け、国内外からの観光客を継続的・安定的に呼び込み、大阪経済の活性化をめざす契機としてまいりますので、会員の皆様方には、これまで培われた専門的な知識と技術を発揮していただき、大阪の発展のために、なお一層の御尽力を賜りますようお願い申し上げます。

結びにあたり、一般社団法人大阪ビルメンテナンス協会の今後ますますの御発展と会員の皆様方の御健勝、御活躍を心からお祈り申し上げまして、新年のごあいさつといたします。

CS (顧客満足) の 取り組み



CS講座について



マナー研修 指導者育成講座

マナー研修 指導者育成講座

時代の変遷に伴い、建物オーナーの要望も変化してきました。価格競争もさることながら、品質でも良くて当たり前前の時代になり、マナーの徹底も生き残りには必須の項目になりつつあります。

協会としましても、会員企業各社のマナー向上のために何をご提供できるかを考えてみました。

職場の従業員を対象とするのでは、会員企業での広がりもなく、一時的な成果しか出せなくなります。

裾野を広げていくためにも、講習を受けた方々が企業に帰って自社の従業員にマナー教育ができる指導者育成のお手伝いをしようということになり、全4回のマナー研修 指導者育成講座の開催となりました。

プロの講師による講習会で、参加・体験型の研修を中心に行います。習得しやすさや研修内容を充実させるために、20名という参加人数の限定とさせていただきましたところ、ちょうど18社20名の参加でスタートとなりました。

Customer
Satisfaction

カリキュラムの抜粋

	各回のゴール	内容
第一回	①指導するための基礎知識を得る ②手本となる自分自身の言動に矛盾がない	マナーの基本知識を学ぶ。並行して自らの言動を顧みて、修正する。
第二回	自分自身の言動が整い、指導のための基礎が概ね出来ている	マナーの基本をトレーニングで身につける。自分が動いてみる中で、指導の際のポイントを体感し理解する。
第三回	行動変容のためのポイントを理解し、納得させる指導（行動や働きかけ）ができる	指導を行うロールプレイを繰り返すことで、実践への準備をする。お互いの様子を観察し、指導の眼を養い、向上を図る。
第四回	①基本を身につけている ②指導者としての指摘が的確にでき、状況に応じて具体的に指導することができる	総合的・客観的視点から適当な指導が出来ているどうかを判断する。

講師：川崎 美紀氏

オフィス リバー代表

CDA 認定 CDA（キャリア・ディベロップメント・アドバイザー）／交流分析士 1 級

金銭基礎教育プログラム MoneyConnection® 認定講師／元日本航空客室乗務員

日本女子大学文学部史学科卒業

1989 年日本航空入社、国際線に 5 年乗務。出版社勤務を経て 2001 年再び客室乗務員となる。乗務と並行し 2005 年 JAL アカデミーで研修講師になる。2012 年春にフリーランスの研修講師へ、現在に至る。



3 時間 4 回 計 12 時間の講習ですので、十分ではないと思いますが、CS の重要性に気づくきっかけになればと願っております。

来期も継続して実施していく予定です。今回残念ながら参加されなかった会員企業の皆様のご参加をお待ちしております。

「明日」のために、 今すべきCSを考える

CS

オフィスリバー
研修講師 川崎 美紀

新年あけましておめでとうございます。

2012年のこみゆにけーしょんず盛夏号に「CSなくしてビルメン業界に明日はない」と題して寄稿させていただいてから4年が経ちました。今回はこの間の変化と「明日」のために今すべきことを中心にお伝えいたします。

この4年間にたくさんのところで研修をさせていただき、ビルメンテナンス企業にも伺いました。一昨年2015年の「ビルメン ヒューマンフェア in 北海道」では講演する機会に恵まれました。年を追うごとにビルメン業界との関わりが深まってきています。

進化してきたCS意識

この間、CSへの取り組みは各企業で大幅に進化、発展、変化してきています。CSの捉え方も変化しました。以前はCSのSは「サービス」という人が多かったのですが、最近ではサービスではなく「満足」＝お客様に満足してもらう、お客様が満足度をはかるというように、お客様目線でCSを捉えている方が多くなっている気がします。

その一方でお客様のCS意識も高まり、厳しく評価するようになりました。次の時代が求める新しいCSを考えていく必要があるでしょう。2020年には東京オリンピック・パラリンピックが予定されています。海外から大勢のお客様が訪ねてくる時に、おもてなしの真価が問われます。

CSは海外から来た言葉ですが、もともと「おもてなし」という考え方は私達の文化に根ざしています。私達の身の周りであった「お客様を大切にする」という考え方です。例えば、近江商人の「三方良し」の考え方、松下の「前垂れ商法」などは有名ですが、日常の中にも、お互い様という考え方、他人様という言い方は浸透しています。相手を思いやる気持ちや心構えは、日本人に備わった自然な心です。最近では他人を蹴落としてでも自分の利益を最優先に考える風潮が広がっていますが、近江商人は買い手、売り手、更に世間の三方にメリットがあるような商売を心がけてきた、だからお客様との末長いお付き合いができたと聞きます。松下も「一期一会」や徹底した顧客第一を貫いたと言います。



ビルメンヒューマンフェア'15 in 北海道での講演の様子

厳しくなったお客様の目

CSについて最近目についたことがあります。

東京近郊の私鉄の駅のトイレでのことです。駅全体が改装されてどこも新しく、期待して向かったトイレでしたが、入り口付近にお客様が溢れています。清掃中というので肩越しに覗き込んで見ると、エチケットボックスを個室の前に並べていて使えない状態です。スタッフは清掃に夢中で、挨拶も誘導もしない。呆れてしまいました。いまどき珍しい光景でした。清掃の段取りの悪さ、スタッフの対応のまずさ。駅ビルは立派なのに、スタッフのCS意識は一昔前のままです。新しい建物でもスタッフのCSマインドのなさで台無しです。

「明日のCS」を目指す前に、お客様のCSに対する意識の変化が大きく変わっている点に触れます。先ほども書きましたが、確かに「お客様のCS意識は向上しています。目が肥えています。厳しくなっています。

以前は清掃スタッフの対応が多少まずくてもさほど目くじらを立てませんでした。今は違います。携帯電話があるので苦情はリアルタイムです。ネットへの書き込みで炎上の危険もあります。実際に炎上して閉店したコンビニもありました。駅員とのトラブルも急増、かつ過激化しています。お客様意識がエスカレートしています。モンスター化しているのかもしれませんが、このこと自体の

善し悪しはあるとは思いますが、自己満足なCS対応では通用しなくなっています。

顧客第一であろうとする模索のひとつが覆面調査です。ミステリーショッピングとも言います。お客様に扮して買い物をしたり食事をしたり、その時に対応などを観察して良かったとか悪かったとかを点数をつけたりレポートを書いたりして、課題を明らかにするものです。ビルメン業界ではまだありませんが、私自身金融機関やGS(今はサービスステーションと言いま

す)など、他の業界で何度かしています。利用者の目を見て、プロとして報告します。初めは、ただ一回だけを見て判断するのは、お店側にも店員さんにも酷のように思いましたが、そうではないことに気がつきます。挨拶が無い人はいつも無い、ぶっきらぼうな人はいつもぶっきらぼうだということに、です。今日はぶっきらぼうだけど、いつもは愛想が良いのだろうなどと考えるはくれません。更に現実のお客様は、覆面調査員と違って残念ながら指摘してくれない、そして何も言わずに立ち去ります。

待ちから攻めのCS

私の原点は、やはりJALでのトレーニングです。今から数十年前の話で恐縮ですが、基本の基であるお客様に「正対」すること、これを何回も練習しました。実際に乗務してから、この繰り返しの大切さがわかりました。相手に正対すると、「一対一」で親身になれる、笑顔が求められます。日々の乗務での実践が、血となり肉となったと思います。次の時代のCSの基本はやはり、相手に正対してしっかりと相手の目を見ることから始まります。

さらに求めるとしたら、お客様の心を感じ取ることだと思います。難しいです。でも、お客様の満足や感動を得ようとするならば避けて通れません。ではどうしたら、心をつかめるのか？それはお客様になって考え行動することです。清掃の現場で、お客様の感動を呼ぶ対応はできません。どうすれば良いのか？お客様と気持ちの上で正対することです。大勢のお客様がいても、一人ひとりに心を配ることです。

札幌で仕事がありました。札幌駅はとても大きなターミナルです。食事をしたいと思い、案内図を眺めていると「ご案内致しましょうか？」と声をかけられました。傍らに、いつの間にか一人の女性が立っていました。少しびっくりして「あなたは？」と尋ねると「はい、私は清掃とご案内をしております」。手には確かにほうきを持っています。笑顔が素敵なお方でした。「お店よりももっとあなたのことが知りたい」と思いました。なんだか嬉しくて、得した気分でした。

六本木のミッドタウンでも同じように地図を見ていた時に声をかけられたことがありました。後に受付スタッフが巡回して案内をしているのだと知りました。別の階では、スーツの男性が巡回、こちらは執事のような印象があり、すこし贅沢な気分させられました。これまで、お客様に声をかけられてからの対応でしたが、スタッフ側からお声がけしています。一歩進んだCSです。相手の気持ちを汲んで動いて

います。

先日、大阪駅でのことです。再開発で大幅に変わってしまった地下街を歩いていると、御堂筋線の場所を尋ねられました。急に聞かれ、私もまごついていると次の瞬間、私の近くを歩いていた人たちが、「この先」とか「もちょっと先の左」とか口々に教えてくれました。自然とあふれ出る優しさ、大阪の人の底力を見せつけられました。



ビルメンヒューマンフェア'15 in 北海道での講演の様子

そして、CSは場を盛り上げる

札幌でも六本木でも大阪でも「その場を盛る」ということで共通しているのではないかと思います。「場を盛る」とは、その人たちがいることで、場に特別感やプレミアム感が出る、価値が上がる、付加価値がつく、ということです。もはや裏方ではない、舞台の上の役者といっても過言ではない。一層、確かな基礎が必要です。だからこそ、明日のために、なぜCSが必要なのかの考え方をしっかりと身に付けていること、日々の実践の中で継続的にスキルアップできる環境

を整えること、現場のスタッフの意見を吸い上げることができるマネジメント態勢の整備が必要です。

私は2016年の秋から、OBM主催の「指導者育成講座」を担当させていただいております。全4回のうち、現在は3回まで進んでいます。今年も講座開催の予定ですので、ご希望の方は是非ご参加ください。

CS研修 全社で取り組んで

CS

朝日建物管理株式会社
取締役営業本部長 大慶 順一郎



基礎研修の全体写真

一回の研修では約10名～15名を想定し、職種を超えて色々な部署から参加する。
机のない研修スタイルなので参加者の視線が手元に落ちることなく講師に集中できる。

朝日建物管理は2010年にCS(顧客満足)活動の取り組みを始めました。きっかけは当社の創業地、大阪・中之島の朝日新聞社ビル再開発でした。当社は朝日新聞社のグループ企業ではありますが、この物件に関しては、管理業務の提案コンペを勝ち抜く必要がありました。

2年後に開業する中之島フェスティバルタワ

一の受託競争に勝ち抜きたい。そしてお客様に選ばれる企業になりたい——とプロジェクトチームをつくり、業務受託に向けた調査を進めるなかで、技術力と顧客対応力を向上させる手立てとして、ISOの品質マネジメントシステムとともに、CS研修を導入することを決めました。

ロールプレイで実践型研修

「働くみんなが笑顔でお客様を迎える、そんなビルにしよう」と、10年12月、元JAL客室乗務員の川崎美紀講師を招き、「コミュニケーション・マナー研修」を実施したのが最初です。

座学だけではなく、発声やあいさつを実際に試みて、ビデオで撮影し、自分の様子を確認する実践型の研修です。自分ではやっているつもりでも、声が小さいとか、姿勢が悪いとか、様々な欠点に気づきます。効果はすぐに表れ、「タテカン従業員の雰囲気明るくなった」とお客様からほめられることが増えました。

従業員の間でも評判になり、中之島地区に絞って実施するつもりが、規模を広げ、翌年3月末までにパートのスタッフも含め、計20回420名を対象に実施し、翌11年度も53回800名が受講する、当社最大の研修に育ちました。

全社に広げた背景には、同時期に福岡県北九州市で受託していた大規模病院が新築移転を機に、清掃業務の再入札を実施したことがあります。

結果は、10社の競争を勝ち抜いて一括受託することができました。受託の決め手は「これまでの仕事ぶり」でした。

この病院職場では、全社に先んじて、衛生・感染対策の教育訓練とともに、あいさつやマナーの研修を続けていました。清掃スタッフの笑



基礎研修の中の一コマ

落とし物を届けて頂いたお客様への対応の場面。お客様役とスタッフ役に分かれ、お客様とのアイコンタクトや距離感、反応の仕方を学び、お互いの対応チェックを行う。みだしなみや第一印象も大事な要素です。



基礎研修の中の一コマ

お客様役とスタッフ役に分かれ、道案内の対応の様子。体の向き（正対）やアイコンタクト、声をかけられた時の反応などを学ぶ。ちなみにこのケースでは、案内する手は反対の方がいい。「この人に聞いてよかったな」と思われる対応を目指します。

顔やあいさつに励まされたという患者さんの声がいくつも病院に届いており、それが後押しとなったのです。



受付研修の写真

机をカウンターに見立て、来客時の対応をチェックする。

来社されたお客さまからの取次ぎの電話をかける場面をVTRで撮影し、お客様にどう見えているのかVTRで確認する。

また正しい言葉遣いを使えているかもチェックする。

12年度には、研修は基礎編から実践編へと進みました。清掃現場なら、テナント室内、通路、エレベーター内など場面を想定するロールプレイで、現場で起こる出来事への対応力の向上を図りました。

職場ごとに CSリーダー選出

13年度以降は、年に約30回実施し、300名参加の基礎研修のほか、スキルアップを目的とした特化研修の2本立てで行っております。従業員のモチベーションアップのために、14年

度にはお客様への対応ぶりを競うコンテストを始めました。また、会社全体の目標となる「CS理念」を制定し、事業所ごとにCSリーダーを選出。職場の具体目標である「CS行動指針」づくりに取り組みました。

CS研修の効果は、顧客アンケートで満足度が年々向上していることで裏付けられています。社内では、「職域を超えた従業員と一緒に研修することでコミュニケーションが活発になった」「パートスタッフが会社の一員として研修参加することで、仕事への意欲が高まった」などの声があがっています。

中之島地区再開発では、中之島フェスティバルタワー(NFT)に続いて17年3月に、NFT

ウエストが竣工します。ここでの受託にも成功し、CS研修は導入初期の目的を果たしたことになります。

とはいえ、課題山積です。人手の確保が年々厳しくなり、パートスタッフの入れ替わりも頻繁です。NFTウエストの業務開始までに、新しくきちんと教育できるのか。行き届かなければ、お客様のクレームにつながります。

その対策として、今年度から職場のCSリーダーを中心に顧客対応力のある従業員に対し、川崎講師に訓練していただき、自前のCS基礎研修を、いつでもどこでも実施できる態勢整備を始めました。



CS コンテストの場面

CS コンテストの清掃部門ではお客様からペットボトルを捨てたいけどどうしたよいか尋ねられ、捨てる場所の案内とそのビルではペットボトルを分別して捨てないといけない為、お客様へその旨を説明しご協力を得るという場面。出場者は事前にお題を知らない為、様々な場面を想定して挑む。

15秒の接客が業績を左右

CS 活動は 1980 年代、経営危機に陥ったスカンジナビア航空 (SAS) の取り組みから広がりました。新しく就任した社長が、お客様が SAS を選ばなくなった理由を徹底的に調査。お客様は平均してカウンターや機内で 5 名の SAS 社員と接していること、1% の社員が横柄だったり、お客様の要望を聞かなかったりして、その悪評が口コミで広がり乗客減少につながって

いたことがわかりました。

「最前線の従業員の 15 秒の接客態度が企業の成功を左右する」をモットーに、SAS はサービス戦略を一新し、業績の V 字回復を果たしました。

当社もあやかりたいですが、まだまだ発展途上です。

一人ひとりが会社の代表 ——当社のCS研修メニュー

朝日建物管理株式会社
総務部係長 中村 信輔

新しく入社した方を対象にした基礎研修と職場やテーマに沿って段階を進めた特化研修があります。

基礎研修には、清掃、設備、警備など職種を超えた従業員が集まります。まずは、自己紹介からですが、ここからもう研修はスタート。1対1で握手しながら、話の接ぎ穂を探すコミュニケーション力を試します。

まず笑顔をつくって、きちんとした姿勢であいさつから……。相手を代え、繰り返すうちに、緊張がほぐれ、CSとは何か、お客様にとって気持ちのよい対応とは何か、がスーッと理解できるように工夫しています。

お客様の視点を忘れずに、スタッフの一人ひとりが「朝日建物管理」の代表であることを認識し、自分の行動が与える影響を理解することを軸とした約3時間の内容です。

「あいさつ・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度」を5つの表現方法として学びます。あいさつでは、場面に応じてのお辞儀、適切な距離感、

表情ではスマイルトレーニング、言葉遣いでは正しい敬語、滑舌練習を行います。身だしなみはチェックリストを使用してセルフチェックを行い、清潔感を与える身だしなみのポイントを学びます。態度では、悪い例のVTRを見ながら、どこを直せばいいのか考えます。その後は、お客様役、スタッフ役に分かれてロールプレイの実践です。

特化研修には、ユニバーサルマナー研修、電話対応研修、クレーム対応研修などがあります。ユニバーサルマナー研修では障がいのあるお客様やご年配のお客様などに対してどう接していくかを考えます。例えば、車いすの方のサポートについて学び、グループで想定場面での対応を考えたり、演習を行います。

電話対応研修では、日々行っている実際の電話対応をロールプレイし、録音を聞いて自分の対応を確認し、言葉癖や間違った敬語などを正しています。

従業員教育と顧客満足

星光ビル管理株式会社
篠部 哲弘

近年、様々なメディアや媒体において「顧客満足度」が注目されており、企業のCMを見ても、「顧客満足度No.1」とTV画面や誌面上に大きく表示される事も珍しくなくなりました。

また、インターネットの口コミサイトでは、一般の利用者が自身の判断基準に基づき企業を採点・評価しており、今では企業の業績を左右するほどの影響力を発揮しています。

我々のビルメン業界もお客様からの評価（＝満足度）によって業績が大きく左右され、判断や対応を誤ってしまうと管理している物件が解約されてしまうという最悪の結果にも繋がります。

では、どうすれば、お客様からの信頼を得られる（満足して頂ける）のでしょうか。

「適正な価格とそれに見合った品質を提供する事」というのは当たり前の事であり、業務を請け負った会社としての最低限の責任です。

お客様や利用者から信頼や評価を得るためには、技術的な品質だけでなく、従業員自身が、

会社の商品価値を高めるためのマナーと対人対応力を身に付けていなければなりません。

たとえば、どんなに高度な技術を持った清掃員であったとしても、まったく挨拶をしなければ、すれ違うお客様や利用者はとても嫌な気分になるのではないのでしょうか。

決められた仕事を、日々正確にこなしてくれる警備員であったとしても、言葉遣いが悪ければ、建物を利用されるお客様は「この建物は居心地が悪い」と感じるのではないのでしょうか。

挨拶や言葉遣いなどのマナーは、契約書や仕様書には書かれていません。

しかし、お客様からの信頼や満足度といった評価は、作業品質だけではなく、現場で働く従業員の対応が左右します。

当社では、「ビル管理の品質とは、技術だけでなく、建物をご利用される全てのお客様へのホスピタリティも含まれる」という考えのもと、顧客満足向上のための従業員教育に力を注いでいます。

警備員研修風景





SAYCO マナー BOOK

【マナー研修の実施】

各研修のカリキュラムにマナーや顧客満足教育の時間を設け、挨拶・言葉遣い等の基本的なマナーを始め、顧客満足における考え方や取り組みについての教育を実施しています。

特に清掃員や警備員は、配属先でお客様や利用者と接する機会が多く、それゆえのトラブル

も多い事から、身嗜みや態度、言葉遣いには特に意識するよう教育しています。

また、実際にあった不適切な言葉遣いやお客様対応によるクレームの発生を、事例教育の題材とする事で、従業員自身に当事者意識を持たせる工夫をしています。

【社内ツールの活用】

清掃員用ならびに設備・警備員用にマナーBOOKを作成し、従業員に貸与しています。

マナーBOOKについては大きく以下の3編により構成されています。

① 「マナー編」

挨拶・言葉遣い・身嗜みを中心に、お客様や利用者を不快にさせないための基本的なマナーについて。

② 「ルール編」

守秘義務・拾得物の処理等の法的なルールのほか、業務中の不適切行為（指定場所以外での喫煙、不必要な携帯電話の使用、共用部等での大声での会話）は、お客様や利用者からのクレームに発展することへの注意。

③ 「安全編」

安全を最優先することで事故防止に努める。

(例) 安全標識の設置、清掃作業時のルール、ゴミ回収時のルール(誤回収、誤廃棄対策)、脚立使用時のルール、防犯対策(業務上必要の無い場所への入室の禁止)、鍵・カードの適正使用と管理の実施。

マナーBOOKはポケットサイズになっているので、ファスナーやボタンのついたポケットに入れて常時携行する事で、いざと言う時にその場で読み直し、適切な対応や処置を行えるようにしています。

【朝礼・ミーティングによる確認】

どの会社や現場でも朝礼やミーティングを行っていると思います。

朝礼・ミーティングでは主に業務の引継ぎや報告を実施しますが、それ以外にも注意している点があります。

① マナーBOOKの読み返し

マナーBOOKのどこか1ページを読み返し、業務に対する意識付けを行う。

(例えば、6のつく日は、6⇒ロク⇒ロック⇒鍵なので鍵・カードの取扱いについてのページを読む)

② 従業員の体調や身嗜みの確認

相手の顔色から体調の確認を行い、体調不良と判断した場合は業務を休ませることで、体調不良に起因する転倒事故や第三者巻き込み事故を未然に防止する。

また、相手の身嗜みが業務を行なう上で適していない場合は、整えさせてお客様や利用者には不快な印象を与えないようする。

適切な言葉遣いや姿勢・身嗜みを自然と実践

できるようにするには、朝礼・ミーティングやマナーBOOKの活用といった日々の取り組みの積み重ねが重要であり、この積み重ねと合わせて、研修カリキュラムに事例研究を取り入れることで、顧客対応力の向上を図る事が出来ると考えています。

顧客対応力が身に着けば、お客様とのコミュニケーションが活発になります。

お客様が何を求めているか、何に期待しているのかを読み取り、迅速かつ的確に対応すれば、それはそのままお客様の満足度向上につながっていきます。

さらに、お客様からの要望を待つだけでなく、従業員が自らお客様の目線に立った提案を行い、お客様の不安や懸念を解消すれば、期待は感動に変わります。

これからのビルメンテナンス会社は、お客様に基本サービスを提供するだけでなく、お客様の期待にこたえ、お客様に感動していただける事が求められているのかもしれません。

当社ではこれからも、お客様に感動していただける従業員の教育と育成に力を注いでいきます。

当社のCS(顧客満足)向上のための取り組みについて

近鉄ビルサービス株式会社
CS担当 福田 和哉

CS(顧客満足)に向き合うことは、サービス業界だけにとどまらず、すべての業界にとって、もはや当たり前のこととなってきました。年々高まるお客様からのCSに対する要求に対し、旧態依然のCS研修(あいさつ、服装・身だしなみ、表情、話し方、態度など)だけでは、お客様に満足して

いただけないばかりか、状況によっては、クレームにつながる可能性もあります。そこで、当社では、お客様に対する高品質なサービスの提供を目指し、全社をあげてCS研修のレベルアップとその実践に取り組んでいます。

当社のCSへの取り組み

当社では2001年6月、不況の真只中であって、経営の立て直し策の一環としてCS活動を実施することとなりました。それまでは、入社時研修で、社会人としてのマナーを教える程度で、組織的な研修にまで至っていませんでした。

そこでまず、専門部署であるCS課を総務部に新設することとしました。以後CS課が中心となっ

て、CS研修に本格的に取り組むこととなりました。

まず、誰もがいつでも、どこでも見られるように、マナーハンドブックを作成し、全社員に配布しました。

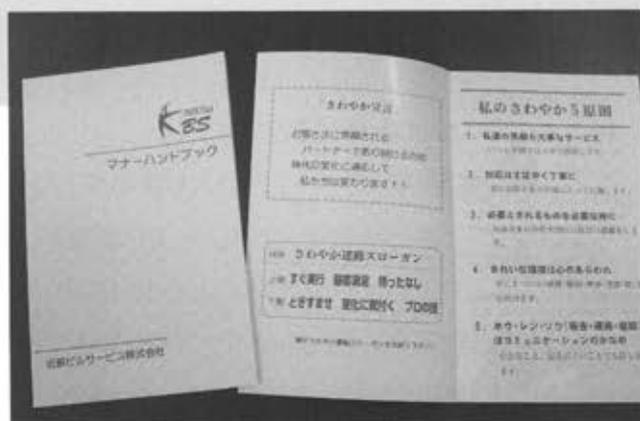
マナーハンドブックの冒頭には、以下の内容が記載されています。

「さわやか宣言」

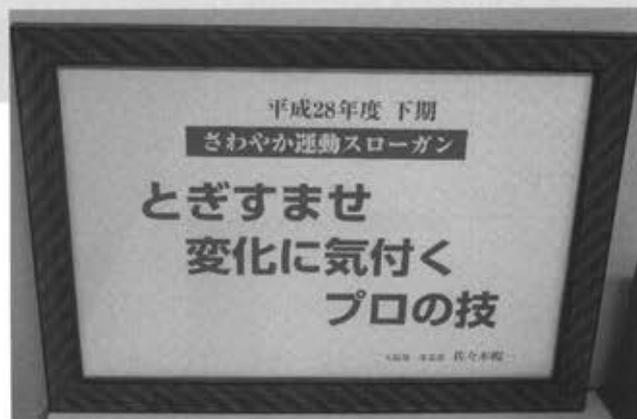
お客様に信頼される
パートナーであり続けるため
時代の変化に適応して
私たちは変わります!!

私たちは、この「さわやか宣言」の理念のもと、CS活動を「さわやか運動」と名付け、展開してきました。運動の一環として、毎年、全社員から「さわやか運動スローガン」を募集し、優秀作品は、

各職場にポスターを掲示するとともに、マナーハンドブックの最初のページにスローガンシールを貼り、啓蒙に役立てています。



マナーハンドブック



各職場に掲示された平成28年度下期の
さわやか運動スローガン

また、CS研修をさまざまな機会に実践することとしました。パートタイマーやアルバイトなどの雇入れ時の研修、新入社員（新卒）研修、新任監督者研修、清掃員従事者研修、警備員新任および現任教育などです。さらに、現場においてお客様からのクレームが発生した場合は、直ちに当該職場において、クレーム内容に応じたCS研修を行い、オーナー様からの信頼の維持・向上に努めています。

CS研修の概要は次のとおりです。

・「あいさつ」

これはマナーの基本です。

明るく、さわやかな声で「おはようございます」「ありがとうございました」などの練習をしています。



CS研修

・「服装・身だしなみ」

ポイントは「清潔」「相手に不快感を与えないこと」です。

作業に入る前に、お互いをチェックするよう指導しています。

・「表情」

「笑顔」と「アイコンタクト」がポイントです。口角をあげると柔和な表情となり、笑顔をつくることができます。

「ハイ」「ハッピー」などの声を出し、口角をあげる練習を行っています。

・「話し方」

「相手に届く大きさの声と適切なスピードで」
⇒せっかく挨拶をしても、相手に声が届かなければ、していないのと同じことです。

「丁寧な言葉使いで」⇒「恐れ入りますが」「お手数ですが」などのマジックフレーズを前置きしなければ、クレームにつながることもあります。

「相手が理解しやすい言葉で」⇒お客様のわからない専門用語を使うのではなく、わかりやすい言葉で説明することです。

「ビジネス用語を使うこと」⇒「誰ですか」ではなく、「どちらさまでしょうか」

「できません」ではなく、「いたしかねます」などです。

・「態度」

「良い姿勢」、「丁寧でキビキビとした迅速な動作」がポイントです。

良い姿勢や迅速な動作は、お客様に良い印象を与えます。



CS研修

最近、障がいのあるお客様が、商業施設やホテルを利用される機会が増えてきています。そこで、障がい者への介助方法についても教育を実施しています。研修では、車いすを使用されているお客様が、ビルや商業施設のスロープで困っておられたり、視覚障がいのあるお客様が、目的

地に着くために迷っておられるのを見かけた時に、お手伝いやご案内ができるように指導しています。研修で注意点を確認し、お役に立つことができれば、安全の向上とお客様からの信頼を得られることはもとより、ビルや施設の好感度アップにもつながるものと考えています。

「ありがとう」の言葉をいただくために

CS研修では、「事前期待」と「実績評価」の関係がよく言われます。

事前期待とは、お客様が私たちに期待している事柄です。例えば、トイレがきれいに清掃されている、警備員がきっちり見守りしている、室内温度が快適に保たれている、などです。

実績評価とは、事前期待に対して実際の対応がどうであったか、お客様が評価することです。トイレが期待していたより汚れていた、警備員の対応が期待していたより悪かった、室内温度が期待していたほど快適ではなかった、などです。これではお客様には満足していただけません。

しかしながら、多くのお客様は、トイレ清掃がきれいにできていて当たり前、施設は安全で警備員は丁寧な対応して当たり前、室内温度は暑すぎず、寒すぎず快適が当たり前と考えています。つまり、事前期待と実績評価の関係がイコールでは、もはやお客様は、満足されません。言い換えれば、実績評価が事前期待を超えた時に、初めてお客様に評価いただけることになります。

では、お客様から喜んでいただく、つまり、事前期待を超えるために、何が必要なのでしょうか。ちょっとした心遣い、おもてなしの心が大切なので

はないでしょうか。

お客様が何かお困りなのを見かけたら、お客様から尋ねられる前に、こちらから先に「どうかされましたか?何かお困りですか?」と声をかける。それだけでお客様は、親切に対応してもらった、また、ここに来て良かった、と思われるでしょう。

当社では、高品質なサービスとは、「お客様の想像を上回るサービス」、「心の琴線に触れ、感動を生み出すサービス」と考えています。そのようなサービスを提供できた時に、初めてお客様から、「ありがとう」の言葉をいただけたらと思っています。そして、その「ありがとう」の一言が、当社社員一人ひとりに仕事へのやりがいや生き甲斐を感じさせる「魔法の言葉」になるのです。

CS研修は、お客様の満足を向上させるだけでなく、ES（Employee Satisfaction：従業員満足）につながる意味でも、重要であると当社では考えています。

以上、当社の取り組みについて述べさせていただきました。皆様方の参考としていただければ幸いです。

水都・中之島に今春、 「フェスティバルシティ」誕生

朝日新聞社大阪中之島プロジェクト室

今年春、水都・大阪のシンボル、中之島に「フェスティバルシティ」が誕生します。そこには、高さ 200m の国内最高峰のツインタワーがそ

びえ立ちます。この新たなランドマークは、大阪が目指す、世界に負けない魅力的なまちづくりに貢献していくと確信しております。

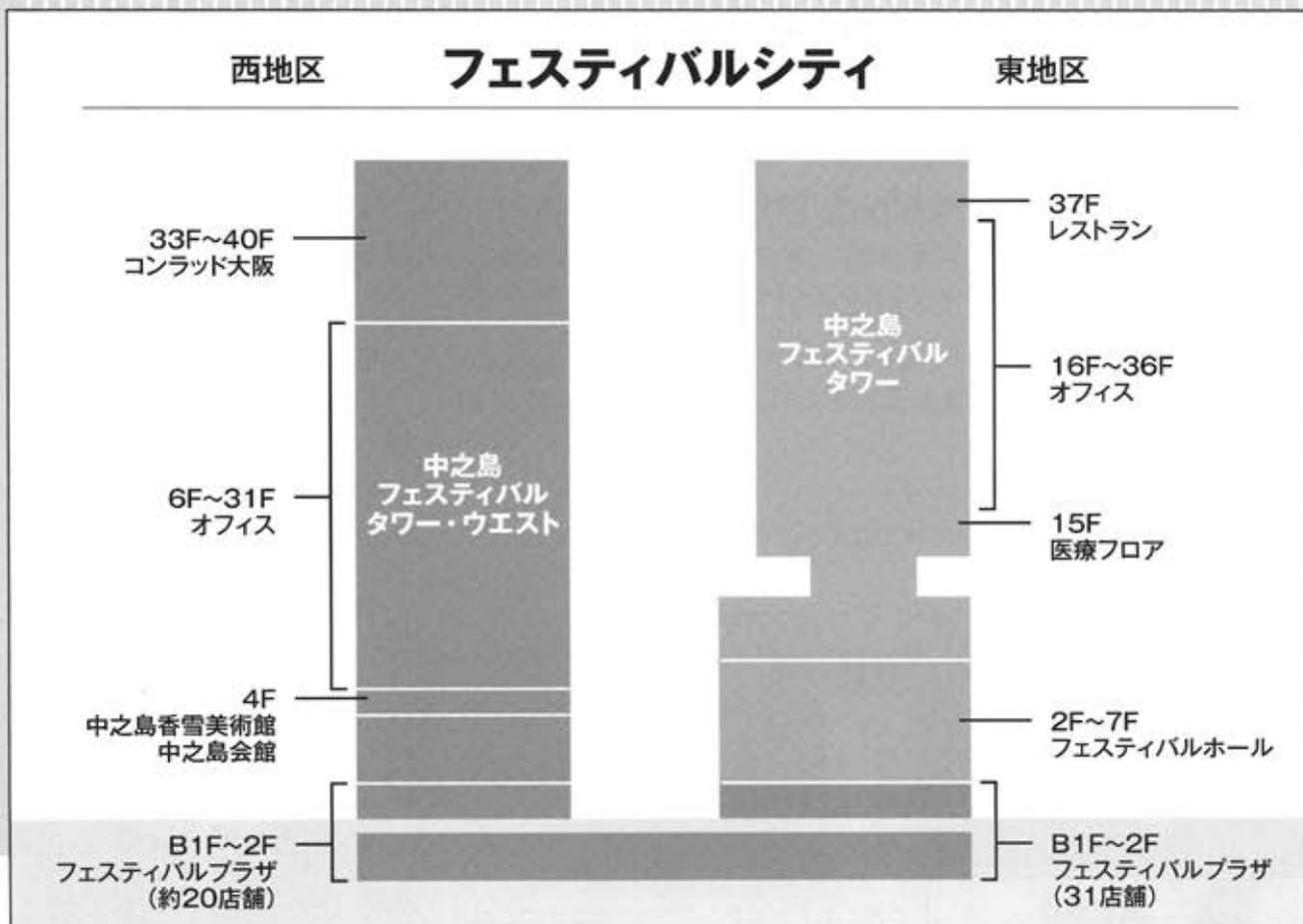
堂島川(右)と土佐堀川にはさまれた中之島。
視線の先にはツインタワーがそびえ立つ。

新たなランドマーク登場

フェスティバルシティは、今春に完成する「中之島フェスティバルタワー・ウエスト」(ウエスト)と、すでに東隣に開業している「中之島フェスティバルタワー」(NFT)で構成される。両タワーを合わせて1万2000人が働き、本格的な音楽ホールや国際級ラグジュアリーホテル、都市型美術館、中之島随一の商業施設などが集まる経済・文化の一大拠点になる。

ウエスト・NFTと同じような、高層部の形状が同一のオフィスビル中心のツインタワーは、これまで「ツイン21」(高さ157m、大阪市中心部)が国内最高だったが、これを43m更新する。特徴は高さだけではない。ツインタワーの間を公道が通る景観は世界的にも珍しいという。人々を出迎え送り出す都市の門のようにも見え、さらにシンボル性が高まる。まさに大阪のランドマークだ。





フェスティバルシティ

	西地区 〈中之島フェスティバルタワー・ウエスト〉	東地区 〈中之島フェスティバルタワー〉
所在地	大阪市北区中之島3丁目 2-4	大阪市北区中之島2丁目3-18
敷地面積	約8,377㎡	約8,150㎡
延べ床面積	約150,432㎡	約146,209㎡
階数	地上41階、地下4階	地上39階、地下3階
建物高さ	200m	200m
構造	鉄骨造、鉄骨鉄筋コンクリート造及び鉄筋コンクリート造	
主な用途	ホテル、事務所、美術館、ホール、店舗等	事務所、ホール、店舗等
駐車台数	約600台	
設計・監理	株式会社 日建設計 (構造・設備設計協力：竹中工務店)	株式会社 日建設計
施工	株式会社 竹中工務店	

フェスティバルタワーの概要

耐震・環境配慮のハイテクビル

朝日新聞社は、大阪本社がある大阪市北区中之島で中之島プロジェクトを進めてきた。2012年11月にNFTが完成し、西側の朝日新聞ビルと大阪朝日ビルから大阪本社を移転。両ビル跡地の再開発事業としてウエストの建設が計画された。朝日新聞社と竹中工務店が共同事業者となり、14年6月に起工した。敷地面積約8400㎡。

地上41階、地下4階建て延べ床面積約15万㎡。NFTで高く評価された国内トップクラスの耐震性、河川水を利用した地域冷暖房やLED照明をはじめとする優れた省エネ機能を引き継ぎ、非常用発電機の長時間化や十分な備蓄倉庫の確保など、関西トップクラスのBCP（事業継続計画）や防災対応のビルになる。



フェスティバルシティの場所

上質感漂う大人の空間に

開発コンセプトは「華やぎのある大人の街」。中之島は堂島川と土佐堀川に挟まれた中州で、NFTの音楽ホール「フェスティバルホール」をはじめ、国立国際美術館、国際会議場、阪大中之島センターなど文化芸術・ビジネス、学術が融合する「水都・大阪のシンボルアイランド」と言われる。その中心にフェスティバルシティを位置づけ、大勢の人が働き訪れ、芸術に触れられ、上質で価値のある時間を過ごせる空間にしよう。そんな多機能でクリエイティブさを併せ持った複合ビルをイメージした。

戦前モダニズム建築と言われた大阪朝日ビルは、その丸みを帯びた外観が特徴で、川や橋とともに中之島の景観をつくってきた。その外観をツインタワーにも引き継ぎ、さらに、タイル張りからレンガ積みに衣替えした。NFTの低層部に約22万個、ウエストの低層部にも約6万個を使い、より力強さと暖かさを感じさせるようにした。微妙に色の濃淡が違うレンガを積み上げることで、年月を経るごとに深い味わいを醸し出す工夫もした。

多彩な「文化」の発信と提案

ウエストで大人の雰囲気を感じさせるのが、米ホテル大手、ヒルトン・ワールドワイドが今夏に開業させる最高級ホテル「コンラッド大阪」だ。西日本初進出で、高層部の33～40階に入る。164の客室は全室50㎡以上だ。レストラン、宴会場、チャペル、スパ、フィットネスジム、プールを備える。最上階の40階にフロントロビーを設け、大阪市内が見渡せる天空のホテルライフを満喫できる。



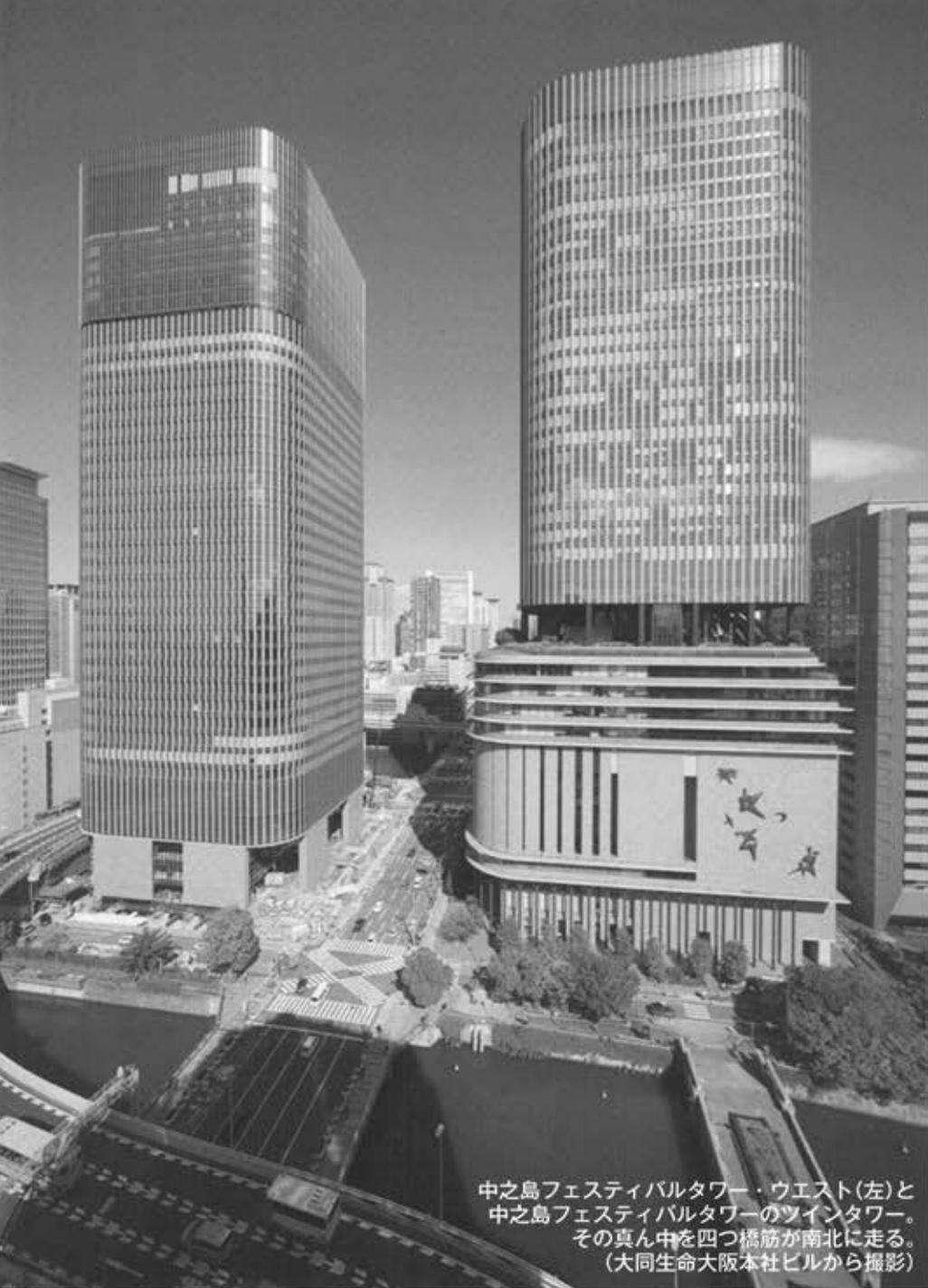
「中之島会館」のホールイメージ



ホテル「コンラッド大阪」の客室イメージ



「中之島香雪美術館」のエントランスイメージ



中之島フェスティバルタワー・ウエスト(左)と中之島フェスティバルタワーのツインタワー。その真ん中を四つ橋筋が南北に走る。(大同生命大阪本社ビルから撮影)

文化交流施設の核として、公益財団法人香雪美術館（神戸市）が4階に「中之島香雪美術館」を設置する。朝日新聞社の創業者が収集した日本・東洋の古美術品などを展示するため1973年、神戸市東灘区に開館した本館の分館。本館は閑静な住宅地に囲まれた森の中にあるが、分館は大阪屈指のビジネス街のタワービル内に設ける。展示面積約720㎡。国宝や重要文化財を展示できる本格的な美術館になる。さらに、本館にある国の重要文化財の茶室「玄庵（げんなん）」を分館内に再現し、日本の伝統美と茶の湯の世界を展示品とともに伝える。18年春に開館予定だ。

もう一つの文化交流施設は、中之島香雪美術館と同じ階に設ける多目的ホール「中之島会館」。定員300人弱。かつてこの場所には、モダン文化の中心と言われた朝日新聞社の「朝日会館」があり、大正から昭和にかけて講演会やコンサートなどが催されてきた。フェスティバルホールとともに、時代をリードしてきた伝統を受け継ぎながら新たな文化発信を目指す。

地下1階～地上2階には商業施設（約2700㎡）が入る。レストラン、カフェ、セレクトシ

ョップなど約20店舗。NFTの商業施設と地下通路でつながり、東西合わせて約50店舗が集積する「フェスティバルプラザ」が完成し、新しい食文化を提案する。

低層部から高層部までを占めるオフィスは26フロア。1フロア約2700㎡。天井高3m。柱を窓の外側に設けた柱のない空間で、快適な職場環境づくりと効率的なレイアウトができ、窓越しに見える川や街並みは心を和ませる。アフター5の環境も充実しており、これまでのライフスタイルも変わってくるだろう。

中之島全体の 文化交流拠点に期待

中之島は2015年7月、国の特定都市再生緊急整備地域に指定された。立地環境やエリア特性を生かして国際的な業務・文化・学術・交流拠点の形成を目指す。中之島地区の地権者29社でつくる「中之島まちみらい協議会」、中之島西地区の魅力をつくり出すため企業9社でつくる「中之島ウエスト・エリアプロモーション連絡会」が連携し、中之島のブランドアップに取り組んでいる。安心安全なまちを目指して、同協議会が都市再生安全確保計画づくりを進める。同連絡会は季節ごとに開催されるイベントの合同プロモートや、大阪・光の饗宴と連携した冬の自主事業を行い、人と人、まちと人が交流するにぎわいづくりに努める。



中之島フェスティバルタワー・ウエストの「フェスティバルプラザ」のイメージ

一方、大阪府と大阪市は「中之島ミュージアムアイランド構想」を掲げ、芸術・文化の重要地点に位置づける。東は東洋陶磁美術館、中之島図書館、市中央公会堂など、西は国立国際美術館、市立科学館、計画が動き出した

大阪市の新美術館。この東西の文化施設をつなぐ「文化ロード」の真ん中に位置するフェスティバルシティは、新しい街の枠を越えて中之島全体の文化交流拠点になることが期待される。

受章によせて

元 星光ビルサービス
西田 要蔵

このたびは叙勲の栄に浴し瑞宝単光章を受章致しました。身にあまる栄誉と心から喜んでおります。

最初は驚きで頭の中が真っ白になりましたが、冷静に冷静にと気持ちを落ち着かせました。

今回の叙勲に付きましては、先輩の先生方と関係事務局の皆様方のなみなみならぬ御努力と御協力のたまものと厚くお礼申し上げます。

ふりかえりますと昭和55年ビルクリーニング技能士の技能検定委員を委嘱されて以来、業界の発展と後進の育成に全力を尽してきました。

その頃時代は、高度経済成長期を迎え、ビルの建設が相次ぎ会社も急成長し、人材の育成が急務となってきました。昭和58年、社の要望で本社勤務となり、パートを含む従業員の研修を任されることになりました。清掃のプロフェッショナルの育成と立派なリーダー育成に全力を上げる決意をしたことを思い出します。その当時、ビルメンテナンス誌に北海道地区で技能コンクールが開催されその内容が載りました。私はこれだと思い、上司に提案しましたところ早速採用され実行する様にといわれました。

知識・技術力・管理力の向上をめざし、同僚の技術・技能のレベルを相互に理解する事によって研鑽を深めた結果、「全国ビルクリーニング



瑞宝単光章を受章



技能コンクール」を開催する事が出来ました。内容はビルクリーニング技能士試験に準じた実技と学科試験の合計点で優劣を判定するものです。コンクール実施には上司ならびに同僚の皆様大変協力をしていただいた思い出があります。また、現在も実施されていると聞いて嬉しく思っています。

最後になりましたが、長年に亘り一緒にやってきた多くの検定員の皆様、指導員の皆様に深い感謝の心を表してお礼とさせていただきます。

緑十字賞受賞に寄せて

有限会社 和光建装
取締役会長 岡本 博信

平成 28 年 10 月 19 日に開催されました全国産業安全衛生大会におきまして、緑十字賞を受賞いたしました。大変うれしく、心から感謝申し上げます。

大阪ビルメンテナンス協会労務委員会の委員に委嘱され、20 年 7 か月がたちました。歴代の委員長である伊勢本様、檜畑様、高橋様、長井様、下村様にはひとかたならぬお世話になり、ご指導を賜りました。重ねてお礼申し上げます。

大阪府内の安全パトロールには、たびたび参加させていただきました。4～5名の労務委員が、対象施設の清掃控室や中央監視センターなどを安全確保の観点から視察し、チェックシートに3段階で評価した結果を記入していきます。受託業者の責任者に、今後の事故防止に役立てていただくようお願いして、チェックシートをお渡しするという、地道な作業を続けてきました。

大阪協会は大阪労働局と連携し、夏に労働安全大会、秋に労働衛生大会を開催するなど、全国の協会の中でも安全に対する取り組みが進んでいます。私は両大会では毎回、抽選会を担当させていただきました。

私の会社は、ガラス清掃、外装工事、日常清掃、定期清掃、夜間清掃業務などを手がけています。特にリスクの高いガラス清掃を中心に事故防止の取り組みを進めてきました。関西ガラス外装



緑十字賞を受賞

クリーニング協会や大阪協会労務委員会とともに、今後も安全衛生活動に貢献してまいりたいと思います。

今回の緑十字賞受賞は大阪協会、労務委員会の皆さまのご支援があつてのことです。感謝の気持ちとともに、これからも自分の健康にも留意し、大阪協会、労務委員会のお役にたてるよう、頑張っていく所存です。

経営委員会

平成28年度 経営委員会活動報告

I 経営委員会 体制

平成 28 年度の経営委員会は次の体制により事業計画を達成するため、定例会を開催し活動を行なっております。

担当副会長 (1名)	委員長 (1名)	副委員長 (2名)	委員 (13名)
加藤副会長	脇阪理事	岡田理事 森島理事	柑本委員・森委員・中村委員・生駒委員 木村委員・野崎委員・金谷委員 宮本委員・平岡委員・永田委員 大蔵委員・三橋委員・南委員

II 事業計画・活動計画

平成 28 年度は、前年の活動を踏まえ、次の事業計画に取り組み、従来からの課題である「人材確保・育成」「品質・コスト管理」「ビルメン企業に求められるもの」「CSR経営」「環境への取組み」に加え、重点課題として「BCP（事業継続計画）策定」と「マナー教育」についても取り組んでおります。

事業	事業計画	活動計画
1. 調査研究に関する事業	BM企業の経営に関する調査研究	建築物管理に関連する状況の変化や関連団体の動向を調査するために外部講師を招いての勉強会を実施し、知識の研鑽を図る。経営委員会にて得た知識は様々な媒体を通じて会員企業に発信し、知識の共有を図る。
2. 教育及び訓練に関する事業	講演会及び研修会並びに懇談会の開催	ビルメンテナン企業における経営実態や会員企業のニーズに合わせた講演会を開催し、併せて会員企業相互の研修懇談会の場作りを実施する事で、上記の調査研究の結果を会員企業全体に波及させ、業界全体の情報及び知識の底上げを図る。
3. 関連団体との連絡調整・協力に関する事業	関連団体との情報交換	大阪ビルディング協会等関連団体との交流を継続し、更なる関係深化を推進する。大阪ビルメンテナン協会主催の講演会参加を呼び掛け、逆に関連団体主催の経営セミナーや講演会に積極的に参加する事で、お互いの協会の情報を共有する。

Ⅲ 活動内容(要旨)

事業計画については、定例会での議論を踏まえ実施した活動や、参考資料等により議論を行なうなど、平成 28 年度も前年に引続き以下のとおり活動を致しました。

1. 調査研究に関する事業

昨年度結成した BCP プロジェクトメンバーの中で希望者を選抜し、BCP 編纂分科会を結成しています。

分科会を二つに分け、様式作成班と記入例作成班でそれぞれ活動する事によって今年度、会員企業向け BCP マニュアルを頒布できるように致します。

10 月度までに 4 回の分科会を実施し、様式・記入例共に順調に作成が進んでおります。年内を目処にある程度の形を作り、1 月頃よりまとめの作業に移行いたします。

まとめの前に、昨年度までお世話になっていたリスクマネジメントオフィス梅田の梅田先生と、著作権の課題等の打合せを予定しております。

2. 教育及び訓練に関する事業

労働集約型の企業であるビルメンテナンス企業として、建築物管理に従事される方々に要求されるスキルは単に技能だけではありません。

経営委員会においては従事者に対する新任教育やマナー教育に着目し、他社との差別化を図る事の出来る従事者の育成に力を入れてまいります。

まずは 9 月 15 日(木)に会員企業の教育担当者を対象とした講演会をオフィスリバーの川崎先生をお招きし 33 社 54 名のご参加を頂き開催する事が出来ました。講演会の詳細については後述させていただきます。

マナー講演会を受けて全 4 回の研修会(募集定員 20 名)の募集も実施し、結果 18 社 20 名のご参加を頂くことが出来ました。第一回の研修会は 10 月 14 日に実施致しました。

3. 関連団体との調整連絡・協力に関する事業

また、昨年度に引続き大阪ビルディング協会との関係深化に努め、大阪ビルディング協会主催のセミナーに積極的に参加し、相互交流をより深めたいと思います。

委員長 脇阪 康弘

総務友好委員会

会員相互の交流、親睦の機会に お役立て頂ける活動を行っております



日帰り旅行



ボウリング大会

あけましておめでとうございます。今年もよろしく
お願い致します。

現在、大阪ビルメンテナンス協会に在籍している
正会員 224 社、賛助会員 40 社の方が入会しておら
れます。

大阪ビルメンテナンス協会では、ビルメンテナンス
関連の会社の方々に入会していただき、業界と企業
の健全な発展、正しい知識、最新の動向、法改正
等の情報、会員価格で受講出来る各種講習会、無
料の講演会を開催しておりますので、是非会員企業
としてのメリットをフルにご活用下さい。



優良社員表彰式

総務友好委員会では、親睦事業を担当し、年間を通して会員相互の交流、親睦の機会にお役に立てる活動を行っております。

新年会、2月のボウリング大会、優良社員表彰式、夏のソフトボール大会。ソフトボール大会は昨年で42回目を迎え32社34チームの参加を頂き、暑さに負けず熱戦と親睦を深める場として毎年大好評を頂いております。春と秋のゴルフコンペ、そして昨年2度目の開催になりました日帰りバスツアー。日帰りバスツアーは、伝説の名店!甲賀の『魚松』にて松茸・近江牛のすき焼き暴れ食いの昼食、三井アウトレットパーク滋賀竜王でのショッピングのツアーも、募集人数の40名がすぐに満席になる人気となりました。

今年も皆さんの親睦と楽しい企画を考えて参りたいと思っておりますので、多数のご参加をお待ちしております。



新年会



ゴルフ大会



ソフトボール大会

委員長 岡田 寿代

労務委員会

(第75回)平成28年度 全国産業安全衛生大会参加(報告)

「第75回全国産業安全衛生大会 2016 in 仙台」(中央労働災害防止協会主催)及び岡本委員の緑十字賞受賞記念を兼ねて労務委員会メンバーが参加しましたので、報告致します。

日 時 平成28年10月19日から21日

参加者 大阪ビルメンテナンス協会 労務委員会
佐々木大阪ビルメンテナンス協会会長、蓼、亀山、岡本の各委員と元労務委員会委員長であった檜畑相談役の計5名

10月19日、伊丹空港、午前7時50分発の全日空機にて、蓼委員、岡本委員、亀山委員及び檜畑相談役計4名が一路会場の仙台へ出発。午前9時20分、仙台空港に到着し、昼食後、会場の仙台市総合体育館へ向い、総合集會に参加しました。



今回参加させて頂いた、各委員の方々です。

総合集会へ参加

平成 28 年 10 月 19 日 (水) 12:10 ~ 17:00

会 場 仙台市総合体育館

プログラム

アトラクション 12:15 ~ 13:00

仙台フィルハーモニー管弦楽団のメンバーによる室内楽

第 1 部 開 会 式 13:15 ~ 14:00

国歌斉唱

開会の辞 中央労働災害防止協会副会長 羽矢 惇

大会式辞 中央労働災害防止協会会長 米倉 弘昌

祝 辞 厚生労働大臣 塩崎 泰久

祝 辞 宮城県知事 村井 嘉浩

祝 辞 仙台市長 奥山恵美子

挨拶 宮城労働基準協会会長 矢萩 保雄

表 彰 式 14:00 ~ 14:20

顕功表彰、中災防会長賞表彰、平成 28 年度緑十字賞表彰

大阪ビルメンテナンス協会労務委員の岡本委員が緑十字賞を受賞されました。おめでとうございます。

大会宣言 14:25 ~ 14:30

労務委員会

産業安全大会大会宣言

本年四月に発生した熊本地震や数次にわたる台風では、多くの人命が失われ、甚大な被害がもたらされました。犠牲になられた方々のご冥福をお祈りするとともに、被災された方々に心からお見舞いを申し上げます。

我が国の労働災害は、関係者の努力で、長期的には減少してきており、死亡災害は昨年初めて千人を下回った。しかし、本年に入り、製造業における死亡災害が増加するとともに第三次産業を始め労働災害が前年を上回る状況にある。

これらの背景には、労働人口の高齢化、急速な世代交代の進行による現場力の低下、若年層の危険認識の希薄化、雇用形態の多様化などに伴い、安全衛生教育、リスクアセスメント、危険予知活動などの安全衛生活動が低下している面があるのではないかと懸念される。

また、職場におけるメンタルヘルス不調や過重労働、化学物質を原因とする健康障害といった課題に対しては、改正労働安全衛生法により創設されたストレスチェック制度や化学物質のリスクアセスメントを確実に実施するとともに、その効果的な活用が重要である。

第十二次労働災害防止計画の最終年を翌年に控え、その目標を達成するためには、経営トップの強いリーダーシップのもと、安全と健康を守る現場力の強化を柱として、自主的な安全衛生活動の充実・強化に最大限の努力を傾注することが必要である。

東日本大震災から五年を経過し、その被災地仙台で開催される本大会を契機に、被災された事業場などが震災から得た教訓を広く参加者で共有し危機管理能力を高めるとともに、労働災害による犠牲者をこれ以上出さないという決意を新たにし、すべての関係者が一丸となって、労働災害防止対策にとりくむことをここに誓う。

右、宣言する。

平成28年10月19日

第2部 14:40～15:10

講演

厚生労働省労働基準局 14:40～15:10

中間体操 15:10～15:20

スペシャルトーク 15:30～17:00

「故郷と復興への思い」

故郷と復興への思い、をテーマに、宮城県女川町出身の俳優・歌手の中村雅俊氏と福島県喜多方市出身のフリーキャスターの唐橋ユミ氏によるスペシャルトークが行われました。

初日については、総合集会を中心に参加し、有意義な時間を過ごさせていただきました。



仙台市総合体育館での
「総合集会」

労務委員会

緑十字展2016 in 仙台に参加 (中央労働災害防止協会主催)

平成 28 年 10 月 20 日 (木) 10:00 ~ 12:00

会 場 みやぎ産業交流センター
(夢メッセみやぎ)

テ ー マ 「働く人の安心づくりフェア」

目 的 安全衛生保護具や作業環境改善機器等の展示を通じて、職場における安全衛生水準の向上を促進し、労働災害のない、働く人の心身両面にわたって健康で快適な職場環境の形成に寄与する。

展示内容 ■安全衛生関連分野 ■職場環境改善関連分野 ■作業方法改善関連分野
■健康増進・リフレッシュ関連分野 ■防災関連分野等

2日目については、労務委員を中心に、最新の安全衛生保護具や機器を展示する「緑十字展 2016」に参加を致しました。全国 89 の企業・団体がヘルメットや防塵マスク、安全靴など最新の保護具や機器を展示されていました。

今回、全国産業安全衛生大会の参加を通じて感じたことは、各企業・行政とも重大事故の増加傾向に危機感を持っていることです。各企業ともいかにして効率向上と安全対策を両立させるかに苦勞していると思います。どの産業にも共通する課題としての安全衛生への熱心な取り組みが、各部会、総合集会、緑十字展を通じて感じられ、大変有意義な時間を過ごさせていただきました。



労務委員会

平成28年度 労働衛生大会

平成28年度 労働衛生大会 開会の挨拶

大阪ビルメンテナンス協会
福田 久美子

今年も10月1日から7日まで、「全国労働衛生週間」が実施されます。今年のスローガンは「健康職場、つくる、まもるは、みんなが主役」です。

この週間に先立ち、本日、大阪ビルメンテナンス協会の労働衛生大会を開催することになりました。近年、労働者の健康を巡っては、精神障害の労災など、深刻な状況となっており、職場におけるメンタルヘルス対策や過重労働による健康障害防止対策が重要な課題となっております。

「健康職場 つくる まもるは みんなが主役」という今年のスローガンにもあるように、健全な職場は、経営者のみならず、職場のみんなで守り、作っていかねばなりません。

労働集約型産業のビルメンテナンス業は、働く人々によって支えられている業種です。良好な労務管理を行ううえでも、従業員の健康と幸せは、何よりの会社の財産となります。

本日ご参加いただきました皆さまに、今後ともますます、職場での労働衛生の意識を高められ、労働衛生活動を推進されますことをお願い申し上げます。

労務委員会

平成28年度 労働衛生大会

ご挨拶

大阪労働局 労働基準部 健康課長

中田 昌志 様

労働衛生分野では、職場におけるメンタルヘルス不調や過重労働、化学物質を原因とする健康障害などが重要な課題となっています。このような状況を踏まえて、平成26年6月に公布された改正労働安全衛生法では、ストレスチェック制度の導入や化学物質の適切な管理、受動喫煙防止対策などを推進し、業務上疾病の発生を未然に防止するための仕組みを充実させることとしています。今年度のスローガン「健康職場 つくる まもるは みんなが主役」は、これらの課題に対して、労働者自身や管理監督者、産業保健スタッフが一丸となって健康管理を進め、労働者の健康が確保された職場の実現を目指すことを表しています。また、安全衛生に係るリスクアセスメントの普及など、それぞれの取組の普及・啓発を皆様方をはじめ関係団体と連携して取り組んでまいります。

テーマ

「ストレスチェック制度について」

大阪労働局 労働基準部 健康課 労働安全衛生専門官

吉川 雅美 様

平成27年12月1日の改正労働安全衛生法の施行により、50名以上の事業場にストレスチェック制度の実施が義務化され、1年になろうとしていることを踏まえ、ストレスチェック制度について、再度理解と認識を深めていくことを目的として、パワーポイント等の資料を交え講演を頂きました。

課題

ストレスチェック制度とは！

ストレスチェックの目的

メンタルヘルスの基本的な考え方

総合的なメンタルヘルスとは！

精度の概要・主な用語説明・実施に当たっての留意事項・

化学物質のリスクアセスメント

実施時期・実施体制・流れ等ご講演を頂きました。

大阪労働局における今後の取組

大阪労働局では、工夫した事例や実際に改善につなげた好事例を収集し、積極的に情報提供を行っていくとともに、ストレスチェック制度の主旨、目的を正しく伝えていく取組を行います。

労務委員会

平成28年度 労働衛生大会

特別講演

テーマ

「我が師に学ぶ」

株式会社551蓬莱 常務取締役

田中 一昭 様

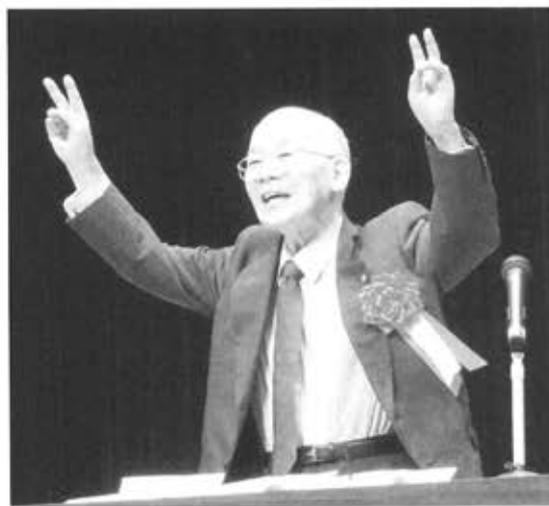
入社半世紀、551 活動で学び、 身につけた7つのたからもの

演劇やアルバイトに明け暮れていた学生時代。

就職活動の際に出逢った551蓬莱の創業者、羅邦強に惚れ、入社を決め551蓬莱の一員となり、はや半世紀を越えました。

営業や人事、採用に係わり、今では常務を務めております。551蓬莱のCMにも出演してから22年。ちょうど、CMのお父さん役を探している時になかなかいい人が見つからず、当時の社長から「田中さんどう!」と声をかけて頂いたことがきっかけでした。今では551の「ある時おじさん」として、街でもお客様に声をかけて頂けるようになりました。

常務としての社務以外には、豊富な経験を生かし、2007年から大阪市立大学の非常勤講師として若い学生たちの前で講義を行っております。プライベートでは、50歳以上のシニアミュージカル劇団「発起塾」に63歳から参加し、定期公演や慰問公演など、精力的に活動を行っております。実感されたお話等非常に楽しく有意義な時間を過ごさせて頂きました。



株式会社551蓬莱 常務取締役 田中一昭様

委員長 下村 康信

環境衛生委員会

平成28年度 環境衛生委員会報告

1. 平成28年度建築物飲料水水質検査業外部精度管理の実施状況

昨年度、当協会が大阪府立公衆衛生研究所に委託して、建築物飲料水水質検査業外部精度管理を実施しました。

本年度も当協会で継続して外部精度管理が必要との考えのもと、大阪府立公衆衛生研究所にご協力を仰ぎ実施しました。

発足時 17社でスタートしましたが、本年度は2社増え19社の参加となりました。実施事業者は、大阪府のホームページに掲載されます。

(1) 外部精度管理実施説明会開催

日 時：平成28年9月6日（火） 午後2時～4時

場 所：大阪府立公衆衛生研究所 4階講堂

内 容：①平成28年度建築物飲料水水質検査業外部精度管理の概要について
大阪府健康医療部 環境衛生課 主査 井上 靖彦

②検査項目・検査方法・結果報告書の記入方法および検査結果の評価方法について
大阪府立公衆衛生研究所 衛生化学部 主任研究員 小泉 義彦

(2) 外部精度管理の概要について

①項目 無機：亜硝酸態窒素、塩化物イオン

有機：クロロホルム、プロモジクロロメタン、プロモホルム
総トリハロメタン

②実施日

試料配布日：平成28年9月28日（水）

結果報告日：平成28年10月28日（金）

③実施機関

（一社）大阪ビルメンテナンス協会、大阪府立公衆衛生研究所

環境衛生委員会

④ 対 象

建築物飲料水水質検査業の大阪府知事登録を受けている事業者の方

⑤ 外部精度管理参加費用：22,000 円（消費税込み）

◎外部精度管理の結果報告会は平成 29 年 3 月に開催予定。

2. 施設見学会の実施

日 時：平成 28 年 5 月 12 日（木）午前 10 時から午後 6 時

場 所：大阪市内の施設

参 加 者：13 名

目 的：水・空気・食の安全 取り組状況と施設見学

- ① 10:00～11:30 技術環境推進セッション様の概要説明
- ② 11:30～13:00 食品衛生エリアマネージャ様の説明
- ③ 14:00～ 施設見学

安全に配慮された施設で、特に水系に伴う施設（池、水路、他）は、すべての水が一体化されており、水質管理も完ぺきに法令に合致しておりその管理手法に感動しました。

委員長 黒田 泰壽

公益事業委員会

障がい者雇用支援スタッフ養成講義について



障害者雇用支援スタッフ養成講義の様子

公益事業委員会では、大阪知的障害者雇用促進建物サービス事業協同組合（エル・チャレンジ）との共同事業により、毎年「障がい者雇用スタッフ養成講義」を開催しています。

各企業が、障がい者雇用の促進を図るうえで、大切なキーパーソンとなる人材（専任支援者）を育成するために開催しており、大阪府の職業訓練認定を受けている講座です。

2007年からはじめた講座は、今年で10回目の開催となり、これまで、223名の方が受講されました。現場を休んで受講されるということを考え、現場の負担を少しでも軽減できればと、連日ではなく毎週木曜日に開催するようにしています。

講座のプログラムは、障がい者雇用のプロセスや継続雇用するための知識と技術を学べる内容で構成されています。

【障がい者雇用スタッフ養成講義2016年プログラム】

1日目	開会式あいさつ・オリエンテーション
	講義① 障がい者雇用における様々な視点
	講義② エル・チャレンジの取組み・障がい者雇用の現状と課題
2日目	講義③ 障がい者の基礎知識 「精神障がい者編」
	講義④ 障がい者の基礎知識 「知的障がい者編」
3日目	講義⑤ 職場における専任支援者の役割とジョブ・コーチの役割 演習 わかりやすく教える技術
	講義⑥ 実践事例から学ぶ ～総合評価入札・大阪府庁～
	講義⑦ 実践事例から学ぶ ～大阪済生会病院・ビデオ上映～

専任支援者は、障がいのある人に対して、日々の業務指導をおこない、報告・連絡・相談の窓口となり、ナチュラルサポートの形成をおこなう重要な役割を担います。

公益事業委員会

今年受講された方々のアンケートの一部をご紹介します。

講義①

- ・最初に障がい者雇用をするまでのプロセスの仕方が、良くわかりました。メンタルヘルスケアの重要性について、具体的にどのように本社の人に関わっていくのか参考にさせて頂きたいです。
- ・障がい者を雇用するまでの流れ、特に面接時にこういったところまで聞いてもいいのか知れて良かった。

講義②

- ・今の現場にいる障がいのある子にも、接し方を考えなければならない点に気付かされた。
- ・できないことを見るのではなく、出来ることに目を向けるというのが、とても参考になりました。障がい者の方も働く上で、ステップアップさせていくというのが、当社ではできていないのではと、思いました。

講義③

- ・個々の能力では、限界があるが、チームワークで良い方向になることがあるのは素晴らしい。
- ・精神障がい者についての付き合い方、私たちの取組み方が少し分かった。障がい者に対しての見方が変わった。

講義④

- ・大変わかりやすかったです。勉強になりました。日々、勉強しないとダメだと思いました。
- ・脳の記憶について、わかりやすい講義でした。覚えてもらうように伝えるなど、伝え方が大切だと学びました。

講義⑤

- ・ナチュラルサポートモデルについて興味を持ちました。従業員として、ジョブ・コーチに頼る部分が自分にもあり、今後(「指示系統の一本化」に配慮しつつ)どういう支援が出来るのか考えたり、相談したりしながら、このモデルのような関係を作っていけたらと思います。

講義⑥

- ・障がい者の方の個性や性格を把握して、適材適所の配置作業指示を明確にして、統一する事が大切だと感じました。障がい者の方に働きやすい環境を作る事は、私たちにとっても働きやすい職場になる事につながるというのは納得できるし、やりがいにもなります。
- ・本社の担当者として、現場を理解するための積極的にコミュニケーションをとるようにしようと思います。

講義⑦

- ・「他の人が作った指示書は分かりにくい」分かりにくいものが前提とした考え方が自分にはなかった。いかに分かりやすく作るか説明するかも大事だが、理解してもらえなかった点を修正していく事も大事だと思った。
- ・出来ない事、不得意な事を理解し、わかってもらう事の難しさ、障がい者雇用において出来る事を探して本人にマッチした職業業種を見つける事が、長く働き続ける事が出来ると思いました。

公益事業委員会

今回参加された方の所属されている会社についてお聞きしました。

1. 所属 ①総務 1名 ②業務 12名 ③管理 6名 その他 5名
2. 貴社で障がい者雇用をされていますか ①はい：20名 ②いいえ：0名
3. 「はい」と回答された方への質問「法定雇用率を達成されていますか？」 ①達成している：15名 ②達成していない：5名 ◆現在、障がい者雇用を進めていく上で、課題となっていることはありますか？ ・現場責任者の負担。高齢化。 ・他の従業員の障害者への理解。 ・個々の能力の把握と作業の手順確認と最後のチェック作業。 ・働きやすい環境、要望を受け入れて改善すること。 ・配置できる現場が少ない。
4. 「いいえ」と回答された方への質問 ◆講座を受けて、貴社でも障がい者雇用を検討しようと思われましたか？ ①はい：0名 ②いいえ：1名 ◆障がい者雇用をはじめる際の課題は何ですか？ ・施設オーナーの理解 1名 ・障がい者雇用に向ける社内体制 1名
5. 大阪ビルメンテナンス協会の「障がい者等雇用相談窓口」について ①知っている：10名 ②いいえ：6名 ③無記名：4名 ・今後、利用を考えている 20名 ・利用を考えていない 1名
6. その他ご意見・ご感想 ・私がこの仕事に替わってから、まだ少ししかたっていないので、戸惑うことばかりですが、少しずつ障がい者の人達といっしょに仕事をしていく中で、障がい者の人のことを理解していけるように努力して行きたいし、仲良くなりたいと思いました。 大変なことは、たくさんありますが、この講座でわかったこともありましたので、またこのような機会があれば参加させていただきたいと思います。ありがとうございました。 ・3日間の講習を活かし、現場で専任支援者として知的障がい者の指導等できればいいとおもいます。これからは、支援センターを活用していきたいと思います。 ・学んだことを活かし、活用できそうな話がたくさんありました。現場でいいムードが作りたいです。

公益事業委員会

アンケートの結果をみて、雇用率を達成されていない企業の方もおられ、課題についても従業員の高齢化による負担や、社内体制の確保、現場の理解など様々あるようです。

人手不足の中、働き続けるための社内体制を確保し続けることは容易ではありませんが、今後も本講座を継続開催し、各企業で障がい者雇用が進み、各社の職場環境の整備や人材確保に寄与できればと考えています。

本年4月から“障害者差別解消法と改正障害者雇用促進法”が施行され、働く場において障がいのある方への合理的配慮が提供義務化となり、併せて2018年の精神障がい者の雇用の義務化等を踏まえると、障がいのある方の働く動きはますます進むと考えています。今後は、発達障がい者の就労支援についても踏み込み本講座の内容充実を図ってまいりたいと思います。



障害者雇用支援スタッフ養成講座の様子

障害者雇用支援スタッフ養成講座の様子



公益事業委員会

第8回 ビルメン社会貢献セミナー

『第8回 ビルメン社会貢献セミナー』を終えて

ビルメン社会貢献セミナーは、今回で第8回目を迎えます。2016年4月「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の施行や「障害者の雇用の促進等に関する法律」の改正など変革の時期を迎えております。又、会員企業へのアンケートでは、「人材不足」「現場従業員の若返りが図りにくい」が上位に挙げられております。これらの問題点を協会として解決させるためには、「人材の確保」「人材の育成」「顧客満足度の向上」を進めていくことが不可欠であると思えます。

今回のセミナーでは、日本空港テクノ(株)様が「世界一清潔な空港」と称されるまでの取組や神奈川県ビルメンテナンス協会の生活困窮者に対する就労支援の取組みや大阪ビルメンテナンス協会の取組みやエルチャレンジの取組みについての基調講演ならびに座談会が行われました。

今回の社会貢献セミナーにて、人材雇用の今後と顧客満足度の向上について、どのように進めていくかの検討をしていく参考にさせていただければと思います。

日 時：2016年11月11日(金)

○基調講演

「世界一清潔な空港 羽田空港」

日本空港テクノ株式会社 総務部次長

佐藤 輝佳 氏

第2業務部外商課環境グループ環境マイスター

新津 春子 氏



公益事業委員会

○報告会

「新雇用産業として、人を育て、会社力を上げる」

一般社団法人 神奈川県ビルメンテナンス協会 理事 大島 常朗 氏 (株式会社シンソウ)

大阪ビルメンテナンス協会の取組

一般社団法人大阪ビルメンテナンス協会 副会長 福田久美子 氏 (株式会社美交工業)

エルチャレンジの17年を振り返って

大阪知的障害者雇用促進建物サービス事業協同組合
代表理事

富田 一幸 氏 (株式会社ナイス)

○座談会

大阪知的障害者雇用促進建物サービス事業協同組合 代表理事 富田 一幸 氏

日本空港テクノ株式会社

第2業務部外商課環境グループ環境マイスター

新津 春子 氏

一般社団法人 神奈川県ビルメンテナンス協会 理事

大島 常朗 氏

一般社団法人 大阪ビルメンテナンス協会 副会長

福田久美子 氏

基調講演

「世界一清潔な空港 羽田空港」～羽田空港の取組み

日本テクノとは？

日本空港テクノ(株)は、羽田空港のターミナルビルの設備管理、清掃関係、一部改修工事の仕事を行っており、付帯事業は、カート収集運搬、お花、手荷物預かり所の店舗も行っている会社です。

日本空港テクノ株式会社
第2業務部外商課環境グループ環境マイスター
新津 春子 氏

世界一清潔な空港 羽田空港
～羽田空港の取組み
講演の様子



公益事業委員会

世界一清潔な空港

各国の空港をリサーチしているSKYTRAX社に、羽田空港が世界一清潔な空港ということで第1位に、中部国際空港、成田空港もベストファイブに選ばれております。

羽田空港の清掃について

羽田空港は国内線が第1・第2の国内線を合わせて、約40万㎡の清掃面積があり、階層別・エリア別に分かれて、一日あたり約300人の清掃員が24時間・365日います。

世界一清掃な空港の清掃

空港独自の取組みとして、一つ目は、ダイヤモンドパッドクリーニングシステムにて床の輝きを保つ取組みをしております。二つ目は、インスペクションシステムを活用し、空港の利用時間帯に合わせて、タイムリーに清掃をしております。三つ目は、清掃に対する姿勢を教えております。その結果、2016年にWORLD'S CLEANEST AIRPORT第1位になりました。

第2業務部外商課環境グループ環境マイスター 新津春子氏のお話

私は中国瀋陽の生まれで、残留孤児の二世です。17歳で日本に来た時は、まったく日本語がわからず、家族全員を雇用してくれるところは清掃しかありませんでした。当時は、清掃業に統一性が無く、各会社の考え方も違い、個人的には覚えにくく、体で覚えるしかない、全部覚えていくのは難しい状況でした。その後、清掃の職業訓練校にて学びました。学校では全部教えてもらい、清掃のことに興味を持てるようになりました。学校を卒業した後、日本空港テクノ(株)に入社しました。

日本にきた当時は、中国と50年の格差がありました。中国は、自分のことが中心という国柄です。中国国内では、何か訴えないと誰も助けてくれません。あるきっかけで、日本人の有るべき姿を教えてもらいました。いままで助けてくれた分、これから恩返しをしたいと思います。業界は、どうしても契約上の金額だけでみられます。私たちが一生懸命頑張っても、結局金額を下げられて、自分たちで首を絞めることになります。まず、作業員一人一人が自信を持ち、笑顔でやっていくことが何より大切だと思います。

一か所でもヒントがあれば、もう少し楽しく、もう少し仕事のレベルや能率をテクニックや工夫によってあげられるかもしれないことを全部教えていこうと思います。今後は、海外でも浸透させようと思います。私はハーフなので、必ず中国にも日本の良さを浸透させます。逆に海外から日本に浸透してくるかもしれません。

空港の清掃での難しさや特に気を付けていること、人に教えること等について

空港の清掃は見せる清掃だと思います。なぜなら、海外から来た人が日本に一步入ったら、ここが日本の最初の印象を与えます。見せる清掃は、巡回中に遠くの範囲まで見ることを教えています。ゴミを探すのではなく、反射的に見つける。こうすると姿勢も自然によくなり、ゴミを一瞬で取れる。急に止まると後ろを人が歩いているかもしれないため、安全面にもつながる。仕事前に現場巡回し、なにかあれば、対応します。作業員を私達がサポートし、間に合わない場合は、一緒に手伝います。

公益事業委員会

実際の清掃に対する悩みや今一番のやりがいは何ですか。

日々が楽しいことがやりがい。自然に評価してくれ、綺麗であれば、ゴミを捨てにくいという心理に変えることが重要で「全てがやりがい」です。

報告会

「新雇用産業として、人を育て、会社力を上げる」

生活から就労までの一体的な支援プログラムについて生活就労支援者は、短時間の就労から始まり、次第に清掃の技能は身につきます。ある意味では即戦力であり、非常に重宝がられます。

労働力不足で悩んでいるが、こういう価値のある人たちがまだまだいます。又、障がい者の人に教えやすく理解できるものは、健常者でも理解できる。人材の育成の観点から非常に勉強になりました。



一般社団法人神奈川県ビルメンテナンス協会
理事
大島 常朗氏

報告会

「大阪ビルメンテナンス協会の取組」

清掃業の特性と歴史的背景からみた社会的役割として高齢者などの社会的に弱い立場の方などの雇用の受け皿としての役割があります。総合評価一般競争入札制度が導入により障がい者雇用対策から障がい者雇用推進へ転換がはかられました。

大阪ビルメンテナンス協会の取組みとして公益事業として契約制度推進委員会が発足、公益法人制度改革により、公益事業委員会が発足。現在、障がい者雇用支援スタッフ養成講座、ビルメン神輿、アピリンピックの活動をしています。これらの取組みを知るにより障がい者雇用の参考にしたいと思います。

公益事業委員会

エルチャレンジの17年を振り返って

エルチャレンジが20年前から障がい者支援を行い、「労働集約型産業」の対語として「新雇用産業」について研究されています。又、自治体経営に参画する事業や刑余者支援、生活困窮者に関する発表は、今後の人材不足解消の方法として参考になりました。



一般社団法人大阪ビルメンテナンス協会
副会長
福田久美子氏

座談会にて会場からの質問にて

人材育成のためには、一緒にやっていく気持ちを持つこと。本人の得意分野から教えて興味を持たせた上で教えていくのがより効果的である事。見せる清掃から学んだ点は、姿勢からアピールする事。やる作業に対しての気持ち、顔の表情が重要で、嫌なことがあっても顔に出さないこと心がける事。相手に伝わるように、相手に興味を引くような教育の仕方が重要であり、課題でもあること。

障がい者雇用や生活困窮者や刑余者の雇用は、社会も含めて業界や福祉機関の応援し、それぞれの企業を支えていくかということがこれからは重要である。

これらの内容をもとに「人材の確保」「人材の育成」「顧客満足度の向上」のためにご参考にしてもらえればと思います。

詳細は、「第8回ビルメン社会貢献セミナー」報告書としてまとめ、各企業様に送付させていただきますので、ご一読いただければ幸いです。



大阪知的障害者雇用促進建物サービス事業協同組合
代表理事
富田 一幸氏

委員長 福田 久美子

契約推進委員会 公契約分科会報告

平成26年10月に実施された「大阪市総合医療センター清掃業務」の総合評価一般競争入札において、入札価格が予定価格を上回り、落札者が決まらない「不落」という事態が発生しました。平成27年11月13日に「大阪市総合医療センター建物・設備の管理及び保守並びに清掃業務委託」となり、「総合評価一般競争入札」から「制限付き一般競争入札（事後審査型）」となり、入札参加条件が大幅に厳しく変更されたため、前回の「不落」時に参加した業者のほとんどが入札参加できない事態や障がい者の雇用の確保が危ぶまれる事態が起きました。

平成27年11月26日の当時の橋下市長の記者会見において、「大阪市総合医療センター清掃業務の入札条件の変更においてやり直しを求める」とのご発言もいただきましたが、実際には覆ることはありませんでした。

しかし、病院側は、障がい者の雇用に関しては、病院側の法定雇用率の達成を目的に直接雇用されました。エル・チャレンジとの協働研究で、障がい者の雇用だけ守られるのではなく、働き続けられる環境が大切であるとの共通認識をもち、清掃業務のやりがいや働きがいはどこから生まれるのか、清掃業務の価値を再認識することで、あらためて、当協会としても市長のご発言通り、今後、地方独立行政法人大阪市民病院機構が実施する清掃業務委託に関して、「総合評価一般競争入札」方式でやり直しをおこなうことを、契約推進委員会「公契約分科会」やエル・チャレンジとの政策入札研究フォーラムなどを通じて議論してまいりました。

今回の問題は、行政が直営で管理運営されていた業務が民間や独立行政法人という中間的な法人に移行されることにより、公共としての本来の目的を見失うべく経営の効率化を急ぐがあまり引き起こされる様々な施策後退があるという認識から、いくつかの提案が必要ではないかと考えました。

1つ目は、引き続き大阪市ならびに地方独立行政法人大阪市病院機構への陳情を行うことで、別紙陳情書（平成28年10月26日）のとおり要望をすること。

2つ目は、法定雇用率の算出に関して、現在の雇用率の考え方では、どうしてもビルオーナーの法定雇用率達成には、直接雇用以外考えにくいものがあります。そこで、当協会としても、物件や契約ごとの雇用率の按分ができないかの検討が必要ではないかと考えています。

3つ目は、関西では総合評価一般競争入札が先行していますが、他府県では、公契約条例が進んでいるところも出てきました。賛否はともかく、協議会が設置され契約や単価設定など議論できる行政との対等な関係作りを目指す必要はあるのではないかと思いますので今後、議論していく必要があるかと思えます。

【添付】

平成28年10月26日地方独立行政法人大阪市病院機構への要望書

平成28年11月8日回答書

契約推進委員会

地方独立行政法人大阪市民病院機構清掃業務の
入札方法変更に関する要望書

平成 28 年 10 月 26 日

地方独立行政法人大阪市民病院機構
理事長 瀧藤 伸英 様一般社団法人大阪ビルメンテナンス協会
会 長 佐々木洋信

地方独立行政法人大阪市民病院機構清掃業務の入札方法変更に関する要望書

日頃から、一般社団法人大阪ビルメンテナンス協会に温かいご理解を頂き深く感謝申し上げます。

平成 26 年 6 月、「公共工事の品質確保の促進に関する法律」の改正が行われ、昨年 6 月には、厚生労働省から『ビルメンテナンス業務に係る発注関係事務の運用に関するガイドライン』（以下「ガイドライン」と言う）が発表され、発注関係事務の各段階において、発注者が取り組むべき責務が示されました。改正品確法に基づく運用指針やガイドラインの適切な実施により、従来の価格中心の入札から、適正な価格で業務品質を確保し、公共建築物の長寿命化を図る方向に大きく転換すると考えます。

中小企業が大半を占めるビルメンテナンス業界は、官公庁物件における低価格入札競争や民間物件における契約金額の抑制、人件費の高騰や人手不足などにより、依然として厳しい経営環境にあります。高齢者や女性の雇用、障がい者や生活困窮者の雇用に業界を挙げて取り組み、着実に雇用の窓口としての役割を担っております。

ところで、平成 26 年 10 月に実施された「大阪市総合医療センター清掃業務」の総合評価一般競争入札において、入札価格が予定価格を上回り、落札者が決まらない「不落」という事態が発生しました。その後「大阪市総合医療センター清掃業務」の入札は平成 27 年 11 月 13 日に「大阪市総合医療センター建物・設備の管理及び保守並びに清掃業務委託」となり、「総合評価一般競争入札」から「制限付き一般競争入札（事後審査型）」となり、入札参加条件が大幅に厳しく変更されたため、前回の「不落」時に参加した業者のほとんどが入札参加できない事態や障がい者の雇用の確保が危ぶまれる事態が起きました。

以上のことを踏まえて、下記のとおり要望いたします。

要望事項

1. 仕様書の内容の検討について

建築物の利用者が極端に激減した等の理由がない限り、「大阪市総合医療センター」で実施された「病室の清掃が毎日であったのが、2日に1回になった」などのような、大幅な仕様の削減は環境衛生の維持管理にそぐわないことを踏まえた仕様書の内容の検討を要望いたします。

2. 予定価格の再設定について

適正な利潤を確保するため、「国土交通省建築保全業務積算基準」及び「建築保全業務積算基準労務単価」に基づき予定価格を再設定すること、並びに医療施設であることを踏まえた積算を要望します。

3. 最低賃金制度について

最低賃金の上昇金額の推移 26年は19円、27年は20円、28年は25円となり3年間の合計は64円と大きな金額となっています。労働集約産業であるビルメンテナンス業界は受注者側であり、最低賃金の上昇は大きな影響があります。

発注者側に対して、最低賃金の上昇に伴い発注金額への配慮を要望いたします。

4. 総合評価一般競争入札について

障がい者の雇用などを踏まえた「総合評価一般競争入札」方式での実施を要望いたします。

契約推進委員会

要望に対する回答書

平成 28 年 11 月 8 日

一般社団法人大阪ビルメンテナンス協会
会 長 佐々木 洋信 様

地方独立行政法人 大阪市民病院機構
理事長 瀧 藤 伸 英

要望に対する回答書

日頃より市民病院事業の運営にご協力いただき誠にありがとうございます。

平成 28 年 10 月 26 日にいただきました「地方独立行政法人大阪市民病院機構の入札方法変更に関する要望書」につきまして回答いたします。

「1. 仕様書の内容の検討について」

仕様書の内容につきましては、環境衛生面や患者さんへの影響を考慮した上で効率的な運用ができるように定めています。

総合医療センターでは、平成 27 年度から病棟の床清掃を毎日から 2 日に 1 回としたところではありますが、現在環境衛生面での問題は生じておりません。

今後も環境衛生面や患者さんへの影響等を考慮しながら効率的な運用を図ってまいります。

「2. 予定価格の設定について」及び「3. 最低賃金制度について」

予定価格の設定については、「国土交通省建築保全業務積算基準」及び最新の「建築保全業務積算基準労務単価」を用いるとともに最低賃金制度を遵守し、適正に設定しているところであります。

今後も関係省庁の基準や制度に沿って対応してまいります。

「4. 総合評価一般競争入札について」

ご要望を踏まえて検討してまいります。

委員長 笹岡 之洋

第21回 ビルメンテナンス青年部全国大会 in 岩手 についての報告

於 ホテルメトロポリタン盛岡 NEW WING

青年委員会 中谷 裕二

■平成28年10月13日(木)

※参加者 約150名

大会受付 11:30

代表者会議 12:00 - 13:30

記念例会 14:00 - 15:00

第一部 記念講演

講師 松沢 卓生 氏

講題 「伝統と革新」
浄法寺漆とわたし

15:15 - 16:00

第二部 意見交換会

大会式典 16:00 - 17:00

懇親会 18:00 - 20:00

二次会 20:30 ~



ビルメンテナンス青年部 全国大会 in 岩手
プログラム

青年委員会

第21回ビルメンテナンス青年部全国大会 in 岩手

【概要】大会テーマ「ともに紡ごう、新たな時代を」

第21回青年部全国大会 in 岩手に青年委員会を代表して出席しましたので報告します。1日目は式典や基調講演などを中心に二部構成での懇親を含めた交流を図る形式で進行されました。

開催地盛岡の市長や議員および各方面財界人がひな壇にならび、加えてビルメンテナンス業界を支援する国会議員などの祝辞が花をそえていました。

第21回ビルメンテナンス青年部全国大会 in 岩手

【意見交換会】

本大会を迎えるに当たって各地の青年部に対して事前アンケートが実施され、回答データを用いて分析と説明が行われました。

全国16道府県より回答があり、その中で15団体が本大会に参加していました。

全体的な印象としては各都道府県協会によってかなりの温度差があり、青年部活動を含めた存在意義についても、古参会員からも不要である考え方が示されるなど現在の活動推進に妨げとなっている地域もあるようです。

一部の都市部と地方部の青年部同士の結びつきは積み上げられた時間から関係性が形成されているケースもあり、兵庫と四国などは密接な印象をうけました。西日本サミットや中国・四国地区では連絡協議会があるように九州地区でも青年部部会長会議などといった近隣地域間での横軸のつながりを感じる様な交流は実在しており、期待度も高まっている様子です。

平成28年10月13日(木)

場所：ホテルメトロポリタン盛岡 NEW WING 4階
〒020-0033 岩手県盛岡市盛岡駅前北通2番27号 電話 019-625-1211

第21回ビルメンテナンス青年部全国大会	大会受付	11:30～	4階	
	全国ビルメンテナンス協会 青年部部長・代表者会議	12:00～13:30	3階 聖書	
	記念交流例会	14:00～15:00	第一部 記念講演会 講師 松沢卓生氏	4階 メトロポリタンホール
		15:15～16:00	第二部 意見交換会	
	大会式典	16:00～17:00	4階 メトロポリタンホール	
	休 憩	17:00～	4階 メトロポリタンホール	
	懇 親 会	18:00～20:00	4階 メトロポリタンホール	
	2 次 会	20:30～	会場ホテル前から タクシー移動	

ビルメンテナンス青年部 全国大会 in 岩手 プログラム

第21回ビルメンテナンス青年部全国大会 in 岩手 【懇親会】

梶山リーダーの力強く積極的なスピーチのお陰をもって、微力ながら私も各テーブルで西日本サミットのPR活動を精力的に実施しました。

国内屈指の都市である大阪には非常に期待も大きく、大都市部での業界の現状や今後の業務拡大の参考になることを求めているとの意見を多く聞くことができました。

特に中国・四国方面の団体からは垣根を越えて、大阪協会青年委員会とは未来志向をもって関わっていききたいと2017西日本サミットに期待しているとお話をいただきました。

第21回ビルメンテナンス青年部全国大会 in 岩手 【総論】

参加させていただきまして感じたことは、青年部や青年委員会などの活動は本業界はもとより他業種間や商工会議所青年部も含めて全国的に活発に進められているということです。

今回の全国大会は人数の制限もある中での参加でしたが、やはり今後は当協会の青年委員会においても様々な経済的な支援も含めて取り組む必要性を感じました。

急激な変化を加速度的に迎えている業界のこれからの発展を目指し、先人たちの功績を土台として、これからの次世代と私たちへの継承を図っていくために、このような機会を創出していくことは必要と考えます。

ビルメンテナンス業界のさらなる高みを目指し相互調和を求めて参加させていただいた本大会は、委員会メンバーとして大変有意義だったことをご報告申し上げます。

委員長 北川 卓

ビルクリーニング部会

新人教育用DVD、いよいよ撮影!

ビルクリーニング部会
内海幸一郎
(株)ジェイアール西日本メンテック



新人教育用DVDの撮影

2016年盛夏号でお伝えしました新人研修用のDVD教材ですが、その後、部会の全体会議でシナリオを最終調整し、去る11月1～4日、(株)星光ビル管理研修センターにおいて撮影を行いました。今回は撮影直前から当日にかけての裏話をどうぞ。



新人教育用DVDの撮影の準備

1. 資機材の準備

シナリオが大体決まった時点で、実際に使用する小道具の準備を始めました。

まず、何といたっても清掃作業の教材ですから、解説する資機材が揃っていなければ話になりません。撮影会場が研修センターなので一通りのものは揃っているのですが、社名が記入されていたり、使い込んでいるものはアップにすると傷みが目立ったり、様々な理由で撮影に支障が出ます。シナリオに出てくる資機材を順番に書き出し、無いものや新品が欲しいものは賛助会の方に協力をお願いして調達しました。

2. 出演者

今回の出演者はプロの俳優ではなく、加盟各社の社員の方に出演をお願いしました。作業のお手本を見せることが主な目的であり、物語仕立てではないのでほとんどセリフがありませんから、本物のクリーンクルーが出演した方が良いと考えた結果です。

さらに、全国協会のマスコット、ピカタンにも出演をお願いしています。

3. 場面ごとの撮影順序

ほぼ出来上がったシナリオは映像制作会社のスタッフにもチェックしていただき、無理なく映像化できるか確認を行いました。この時点で、制作会社には各シーンの大まかなイメージを伝えておきます。

ところで、皆さんは映像作品を撮影するとき、シナリオ通り最初から撮影すると思いますか？実はシーン毎の数秒ずつに分割して、現場の移動や出演者の動きの効率、太陽光線の明るさなどを考えて、シナリオとは全く違う順序で撮影するのです。撮影順序表は制作会社に作っていただくのですが、この順序表を見ると、さすがプロだなあ、と感動してしまいます。

4. いよいよ撮影当日 ～準備はしても何かが起こる～

さて、準備万端整えて撮影当日を迎えました。撮影は順調に…といきたいのですが、実際には小さなトラブルの連続です。そんな出来事をいくつかご紹介しましょう。

◎カメラの前は緊張する

出演者はプロのクリーンクルーですが、いざカメラの前に出ると緊張してしまうもの。その状態で模範演技を要求されるのですからたまりません。撮影に参加した部会の委員が動作を説明したり、リラックスできるように声を掛けたりして、半日もすれば和やかな撮影現場になりました。

ビルクリーニング部会

◎資機材はチェックしたはずなのに

資機材は十分に準備したつもりでしたが、やはり問題が発生します。スポンジの色数が足りない、スプレーボトルにラベルが欲しい、使っている会社の名前が書いてある、新品についているラベルがキレイに剥がせない…等々。その都度委員が調達に走り回ったり、キレイに見える角度から撮影したりして対処しました。

◎撮影には見物人が集まる

ビルの玄関先で撮影していた時のこと。通行人がいない時を見計らって撮影しているのですが、なぜか撮影スタッフからNGが入ります。

その理由は、カメラの後ろに見物人が立ってしまい、窓ガラスや鏡面仕上げのステンレスに映り込むのです。

皆さんが知ってるような有名人、出てませんけどねえ…。

◎やっぱりプロは、こだわりたい

新人さんに最低限伝えたい内容としてシナリオを作成したのですが、前号でお伝えした「こだわり」が、撮影現場でもしょっちゅう顔を出します。演技指導に力が入るのはまだ良い方で、新しいシーンを付け足したいという意見も頻繁に出てきます。しかし、新人さんには難しすぎたり、シナリオを変更すると編集にも影響しますので、シーンの追加は極力あきらめてもらいました。

◎ピカタン、意外と大きいね

今回、特別出演のピカタンも大活躍でしたが、ひとつ困った問題が発生しました。意外と頭が大きくて、エレベーターに乗り込めないのです！みんなで知恵を絞って解決しましたが、一時はどうなることかと思いました。

そんなに頭が大きいと、中の人も大変ですって？いやいやピカタンはピカタンですよ、中の人なんていませんよ(笑)。



資機材を撮影

5. 今後の予定について

実写の撮影は一通り終了しました。今後はテロップや仮のナレーション、BGMを入れて部会で試写会を行い、改良を重ねていきます。また、予定通り外国語版(ベトナム語)のナレーションと字幕の準備も行っていきます。

今はビルクリ部会一同、期待と不安が入り混じった気分で試写会を待っています！

部会長 加藤 浩輔

警備防災部会

警備防災部会全体集会

平成 28 年 11 月 18 日 (金) 開催
時間 13:25 ~ 16:00
司会 警備防災部会委員 松田宝衣知郎

時 間	全体集会内容	担当講師等
13:25 ┆ 13:30	開会挨拶	警備防災部会 部会長 澤村 剛士
13:30 ┆ 14:30	適正な警備業の実施について 1 最近の治安情勢について 2 立入検査の結果について 3 その他	大阪府警察本部生活安全部 保安課営業第一担当課長補佐 警 部 黒瀬 幸夫氏
【休憩 10分】		
14:40 ┆ 15:40	最近の火災発生状況について	大阪市消防局予防部予防課 担当係長 消防司令 八條 正美氏
15:40 ┆ 16:00	アンケートの記入 閉会の辞	警備防災部会 副部会長 京藤 富彦

澤村剛士氏の開会挨拶



講習の様子



警備防災部会

講演内容

大阪府警察本部生活安全部保安課 営業第一担当補佐
警部 黒瀬 幸夫



1. 大阪府下の犯罪情勢について

大阪の刑法犯の認知件数は、本年10月末（暫定値）で103,309件（前年比－8,372件）でした。特殊詐欺につきましては、被害額5億5000万円の被害者が出るなど、既に発生件数、被害額ともに昨年の件数を上回っており、大阪府警ではこの抑止・検挙に向けて本年11月1日からプロジェクトチームを編成して、総力をあげて取り組んでいるところです。特にこの詐欺グループは、高層ワンルームマンションの一室をアジトにして暗躍しておりますので、皆様方の業務を通じまして生活感のない部屋に昼間、沢山の人が出入りしているなどの不審な情報がありましたら警察への情報提供をお願い致します。

2. 立入検査の実施結果について

違反の件数・内容

本年6月実施の立入検査での違反件数は126件（前年比＋3件）、内訳として事件送致2件、営業停止処分2件（前年比－5件）、指示処分12件、指導警告（処分基準には該当しない始末書・誓約書）が109件で、内容は以下のとおりです。

① 営業停止処分

法定教育が全く出来ていないという教育義務違反2件。

② 指示処分

一部の警備員に対する教育義務違反3件、法定営業所備え付け書類の不備7件、契約前後書面の一部内容不備や不交付の違反。

黒瀬幸夫氏の講習の様子



警備防災部会

③ 警告措置（誓約書）

警備員の写真が3年ごとに警備員名簿に貼付されていない、警備業務に変遷があるのに警備員名簿に記載されていない、警備員名簿に教育実施状況が記載されていない、教育計画書を教育期の30日前までに作成して備え付けていない、退職した警備員名簿がを1年間保管していない等が最も多い違反でした。

④ 事件送致予定

昨年営業停止処分を受けた業者が、停止の期間中に営業活動を行った警備業法違反での立件が1件。本件は、地検の処分結果を待って自主廃業がない時は認定の取り消し手続きとなる予定。他の1件は、警備員としての経験が無いのに、偽造した人事証明書で指導教育責任者資格者講習を受講し、その後資格者証の交付を受けたという事件、不正な手段で資格者証の交付を受けると、欠格事由の返納命令の対象となります。

⑤ 年間を通じて多い違反

役員の就退任、住所変更、選任指導教育責任者の変更等による変更届けの未提出、あるいは届出遅延等、届出事項に変更があれば、変更の日から10日以内、登記簿謄本を添付するものは20日以内届出をしなければならないと規定されており、さらには罰則規定をもって担保されていますので注意願います。大阪府下に営業所がある場合における変更届出義務違反については、処分基準上、E分類に該当し違反内容によっては、基準期間で14日の営業停止処分、あるいは指示処分となる可能性がありますので注意して下さい。

3. 警備員の犯罪及び善行

- ① 警備員による犯罪は、昨年大阪では31件が発生し、本年10月末では47件です。内訳は、勤務中4件、勤務外43件で、内容は、窃盗（万引き等）、痴漢、盗撮、暴行、傷害、飲酒無免許運転、ひき逃げ、その他覚醒剤の使用、所持事件で検挙されています。勤務中の事件としては施設警備の現場において、お客さんとのトラブルからカッとになって殴り怪我を負わせた事件、エレベーター内での女子職員に対する盗撮事件がありました。
- ② 警備員の業務中における犯罪は、警備業者あるいは警備員の身分を利用しての行為ということで、重大な不正行為に該当すれば会社も行政処分の対象となるほか、ユーザーの信用を無くし、最悪の場合は契約の解除にも繋がりがねないと思いますのでその点ご配慮をお願いします。
- ③ 警備員さんの善行は、昨年全国で48人、大阪では3人の方がATMを操作している高齢者の方にお声かけをして振り込め詐欺を未然に防止した功により表彰されています。

警備防災部会

4. 警備員に対する法定教育や指導・監督の必要性・重要性について

- ① 警備会社は、社会の安全産業として他人の生命、身体、財産を守るという責務を担い警備員のマンパワーで成り立っており、直接業務に従事する警備員さんに対する指導監督や法定教育の履行が適正な警備業務の第一歩であります。
- ② 警備員に対する適切な指導が行われなかったことにより、非行をはじめ、警備業務実施の適正を害する事案が発生したり、事件事故等の発生時に十分な対応が出来ない等の不適切事案が発生することは、警備会社はもとより、警備業界全体に対する社会的信用を大きく損なうこととなります。そこで警備員は、警備業務中に発生する様々な事象に対し、適法、妥当、且つ臨機応変に対応することが出来るために、一般人の常識範囲を超えた専門的な知識や技能の修得が必要とされています。このことから平素における警備業者による指導・監督や教育が必要ということで、警備業法21条2項において警備業者に対して、警備員に対する指導監督や教育が義務付けられているのです。

5. 警備業における労働者供給・労働者派遣の禁止について

警備業務は、全部とは言いませんが、通常、警備員が警備業者の元を離れ、自宅から直行直帰で警備先に派遣されているものが多く、外見的には労働者供給的又は労働者派遣的形態で行われています。しかし、法において警備業務は労働者供給又は労働者派遣の形態で行うことを禁止しています。警備業者は、自己が使用して警備業務に従事させる警備員に対しては、自らの責任において、指導監督や教育の義務を履行する必要があります。この義務を履行することが労働者供給又は労働者派遣と明確な区分けの要素となります。つまり警備業者が勤怠管理を行い、且つ、現場での指導監督や法定教育を実施していることが必要です。したがって、指導監督や法定教育を怠ると労働者供給又は労働者派遣に該当するおそれがあり、これに該当することとなれば重大な不正行為として警備業法第3条3号に該当して、最悪、警備業の認定を取り消されるおそれがありますので宜しくお願い致します。

6. 指導教育責任者の業務について

- ① 指導教育責任者の業務は、指導教育の計画書を作成して実地に指導教育を行い、教育の実施を管理し自らも警備員教育を行うほか補助者の教育実施について指導把握することです。
- ② 警備員に対する指導監督や法定教育に対する管理については、一時的には営業者が選任する指導教育責任者の責任となりますが、警備業法上では各種の義務規定に違反しますと両罰規定の適用を受けて最終的には警備業者（会社）に責任が及ぶこととなります。実務上では決められた担当者が業務を行うと思いますが、担当者任せではなく、警備業者の方によるチェック管理の徹底をお願い致します。教育懈怠で行政処分を受けた過去の事例では、指導教育責任者が業務が多忙で教育が出来なかったことから書類上ではあたかも法定教育を実施したかの様に虚偽の記載をした。この様な事例が多くありましたので営業者の方によるチェック管理方を宜しくお願い致します。

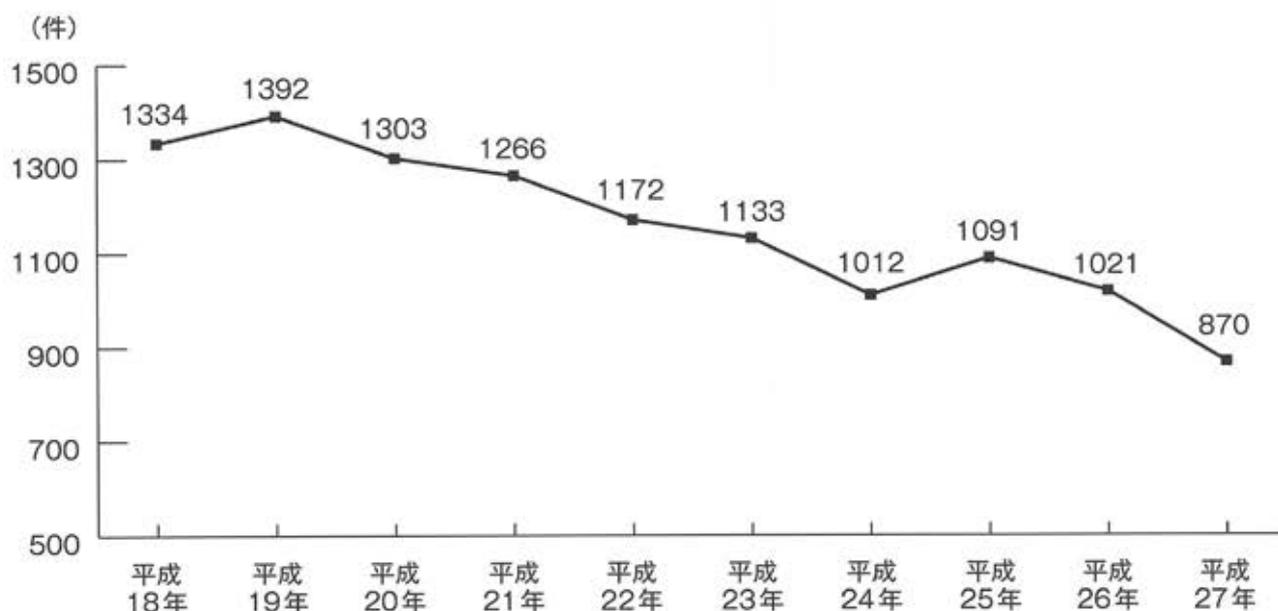
最近の火災発生状況について



大阪市消防局予防部予防課担当係長
消防司令 八條 正美

はじめに、大阪市における火災発生状況についてご説明させていただきます。

【過去10年間の火災件数の推移】

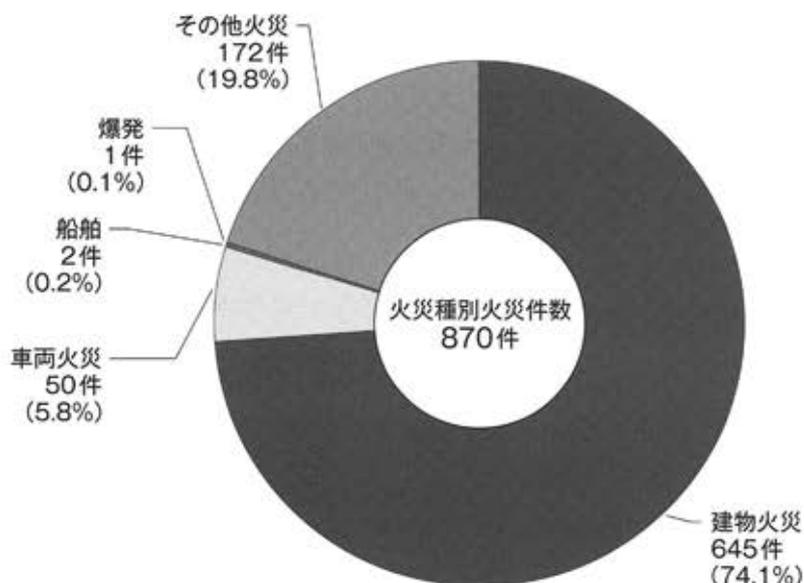


こちらは、平成18年から平成27年までの10年間にわたる大阪市の火災発生状況です。平成27年中に大阪市内で発生した火災は870件で平成26年と比べて151件減少し、66年ぶりに1,000件を下回る数字となりました。

火災種別で見ると、建物火災が645件(74.1%)、車両火災が50件(5.8%)、船舶が2件(0.2%)、爆発が1件(0.1%)、その他火災が172件(19.8%)となっています。建物火災では、住宅関係の火災が456件で建物火災全体の70.7%を占めており、当局としましても、この住宅火災の発生件数の低減及び被害の軽減を最重要課題として取り組んでいるところです。

警備防災部会

【火災種別火災件数(平成27年中 870件)】



出火原因で見ると、最も多いのが「放火」の216件(24.8%)、次が「たばこ」の136件(15.6%)、次が「ガスコンロ」の88件(10.1%)となっています。「放火」は昭和51年以降、連続40年間1位という状況が続いています。

まず「たばこ」についてですが、主な出火別経過状況は、「不適当な所に置く・捨てる」が最も多く、次に「火源の転倒・落下」「消火処置不十分」となっており、喫煙者のマナーによるところが大きいと言えます。たばこの火種は火力としては弱いため、整理された決められた場所で喫煙し、後始末を確実に行えば、通常、容易には出火しません。しかし、布団や畳等に火種が落下した場合は、たばこが燃え尽きても布団や畳等が炎を出さない状態で長時間くすぶり続け、数時間後には燃え上がることがありますので特に注意が必要です。たばこ火災を防ぐためのポイントは、

- ① 喫煙場所と喫煙禁止場所とを明確に指示し、掲示等により徹底を図る
- ② 寝たばこはしない
- ③ 歩行中や用事などを行っている時にくわえたばこをしない
- ④ 灰皿のある場所以外で喫煙しない
- ⑤ 灰皿はできるだけ安定した大きいものを使用する
- ⑥ 灰皿に水を入れておく
- ⑦ 吸殻は確実に火を消す
- ⑧ 吸殻をごみ箱等に捨てない

警備防災部会

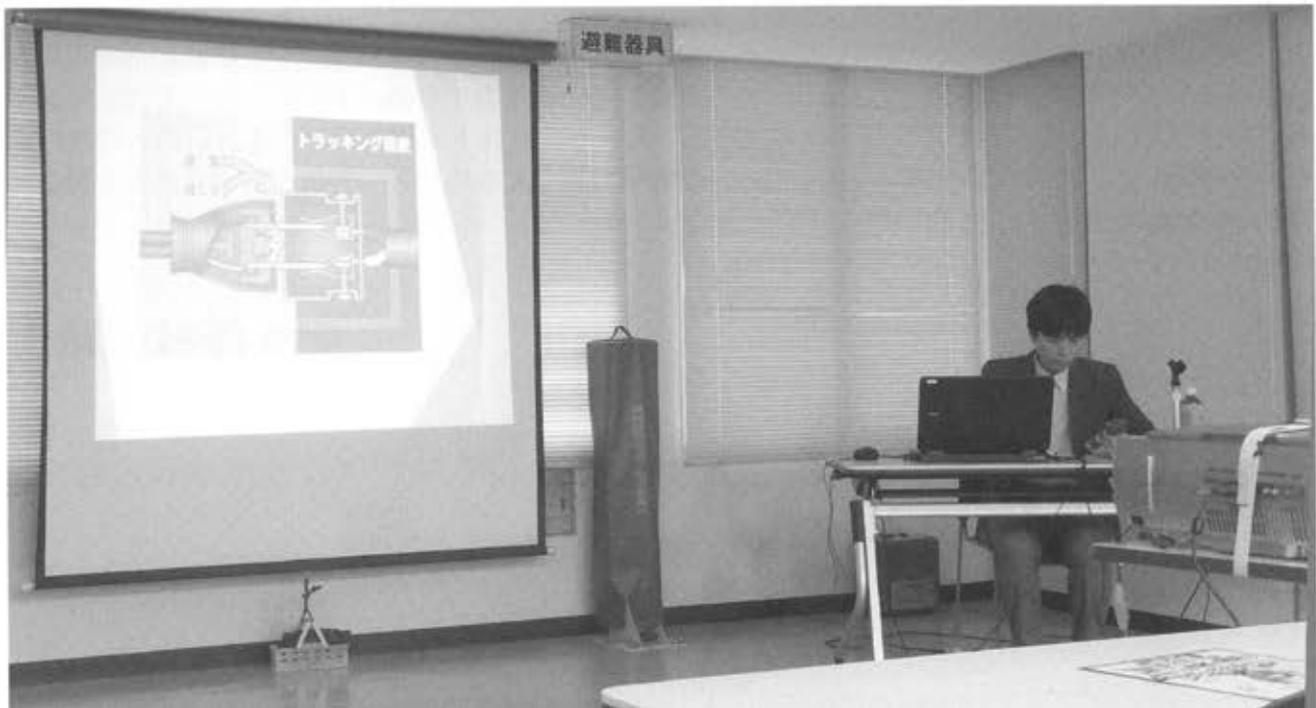
次に「ガスこんろ」「天ぷら油」についてですが、天ぷら油は、普通、火をつけてから4～5分程度で適温（170～200℃）に達します。条件により異なりますが、そのまま放置すると10分程度で白煙が立ち上がり始め、やがて多量の煙が発生し、約370～390℃で発火します。天ぷら油火災を防ぐためのポイントは、

- ①揚げ物中、絶対にこんろのそばを離れない
- ②天ぷら油が発火する現象を知っておく
- ③天ぷら油に火がついた時の対処方法を心得ておく
(水をかけると爆発的に火が上昇しますので、絶対に水をかけてはいけません。)

次に「電気配線類」についてですが、電気火災を防ぐためのポイントは、

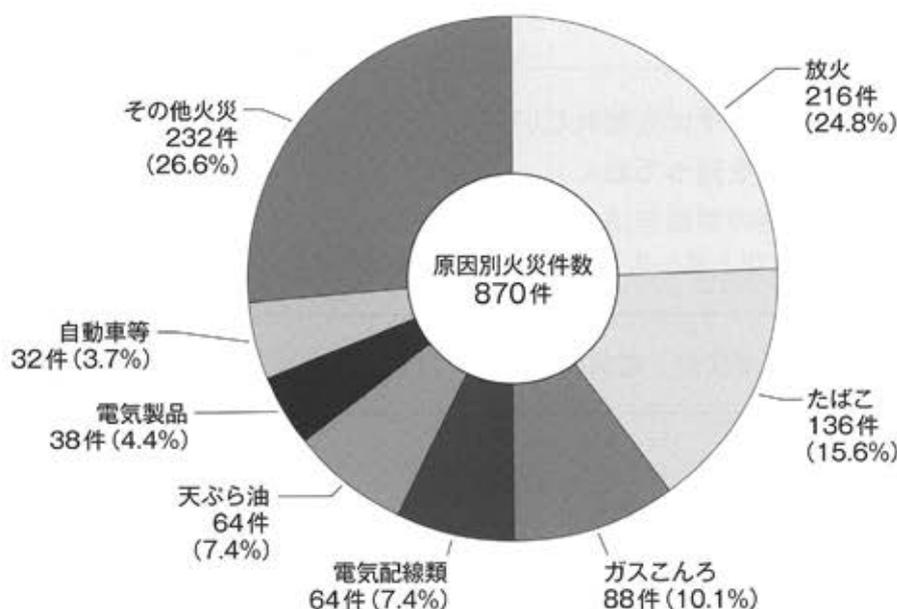
- ①コードを物の下敷きにしない
- ②許容電流を超えるたこ足配線をしない
- ③コンセントやテーブルタップの定格を守る
- ④劣化、破損したコードやプラグは使用しない
- ⑤使用しない機器のプラグはコンセントから抜く
- ⑥コンセントのプラグに溜まった水分やほこり等は取り除く
- ⑦異常があればすぐに取り替え、修理する

八正美氏の講習の様子



警備防災部会

【原因別火災件数(平成27年中 870件)】



最後になりましたが、全国では年間約5万件、単純計算で毎日132件の火災が発生しています。耐火建築物だから大丈夫と思っても、建物内で人が働き生活する限り可燃物が存在し、火気を使用することから、ちょっとした不注意でも火災が発生する可能性がありますし、注意をしても、予期しない地震や放火による火災も考えますと、どのような建物であっても火災発生の危険性が潜んでいると言えます。また、消防用設備等を法令どおり設置しているから大丈夫と思っても、適切に維持管理されていなければ、いざという時に役に立たなかったり、使用方法を知らなかったために被害を大きくしてしまうことも考えられます。消防法令等に適合した設備等のハード面の防災体制を完備するだけで安全な建物を達成できるものではなく、人による防火管理体制の確立、防火管理上の教育・訓練などソフト面の防災体制を完備することがより重要になってくるのです。消防法令で定められているから防火管理をするのではなく、自らが働いている建物や財産、そして生命の安全を確保するためには、「自分たちの職場は自分たちで守る」という自主防火管理の原則のもと、防火管理の重要性を認識して、従業者等の防火意識を高め、業務を分担した組織的・一体的な防火管理の実現を図ることが大切です。

部会長 澤村 剛士

『大阪ガス・泉北製造所、岩崎地区イオンモール等』 研修見学会開催

設備保全部会 津守 利晃



研修見学会

大阪ガスさまのご協力を賜り平成28年7月8日、13時から17時30分にかけて大阪ガス泉北製造所と岩崎地区のガス関連施設の研修見学会を開催しました。当日は生憎の雨模様でしたが会員各位26名にご参加頂き、研修をしましたので活動報告を申し上げます。

【泉北製造所での研修内容】

①天然ガスの運搬・精製過程・発電等の概要について（DVD鑑賞）

大阪ガスでは、泉北製造所と姫路製造所の二拠点から近畿二府四県に都市ガスを供給しています。液化天然ガス（以降LNG）の気化方式にはオープンラック式とトライエックス式の2種類を採用（海水で気化させる方式）しており温度は -160°C で体積は都市ガスに比べて1/600程度。LNGは1972年より導入しており産出国のタンカーで輸入されています（オーストラリア、マレーシア、オマーンなど世界8カ国より）。

設備保全部会



泉北製造所での
研修見学

LNGを保存するタンクの外層は、二重構造で保冷の為にその間には窒素ガスが封入されており、臭気を加えて都市ガスとして供給されています。

製造所内には発電所も設置されており、発電出力は110万kwで、ガスタービンコンバインドサイクル方式を採用されています（ガスタービンと蒸気タービンを組合せたもので57%と高い発電効率）。発電された電力は関西電力の送電網を利用しています。発電所は一般家庭に換算するとおよそ100万世帯の使用量に相当する電力が発電できる能力があります。

② 製造所内の施設見学について (バス車内からの見学)

泉北製造所は第一工場と第二工場があり、第二工場は京セラドームの25倍もの広い敷地面積があります。2種類のLNGタンクがあり一つは金属二重殻式LNGタンクで容量7万5千kl直径58m、高さ43mです。もう一つは新タイプでPC-LNGタンク容量23万klで一家庭の消費量では25万年相当分の容量を有します。

製造された都市ガスの送出管の内の1本は、京都伏見を經由（北回り）して姫路製造所との連絡管として設置されており安定供給を可能としています。

津波対策としては東日本大震災での経験を活かして自動車の漂流で施設の破壊や、ガソリンへの引火など被害拡大の原因となった為、対策として駐車場廻りに漂流防止用のワイヤーと手動ゲートが設置されています。又、構内の重要機器設置場所には、浸水しないように防潮堤が設置されています。

LNGタンクの防災設備としてガス漏れ検知器と消火設備は高発泡設備と水幕設備の二種類の消火設備が設置されています。

冷熱事業では空気液化分離設備でLNGの温度（-160℃）を利用して液化窒素と液化酸素を製造されています。電気で冷やすより50%の省エネ効果が得られます。

【岩崎地区イオンモールでの研修内容】

2011年に発生した東日本大震災を踏まえ2013年5月に日本初の防災対応型スマートイオンとしてオープンされ外壁にはソーラーパネル54kwを設置されています。冷水はメインプラントより購入。コージェネ815kw×2基で発生した排熱（温水）の未使用分は温水融通管を通して地域冷暖房プラントへ送られ有効利用されています。



岩崎地区イオンモールでの研修見学

津波の想定高さが80cmと想定されているので防災センター内の重要設備は、床面より110cm嵩上げされており浸水しない設計となっています。

非常用発電機兼用ガスエンジンコージェネレーションシステム815kWを2基設置し通常時は、ガスを使って発電して館内で関西電力の商用電力と系統連系をしています。コージェネで発電される電気は全体の1/3程度でありジュネリンクで製造された冷水の不足は地域冷暖房プラントより供給を受けます。又、非常時には防災用電源と一部店舗の冷凍冷蔵ショーケースにも給電され、被災された方に物資の供給が可能な設計となっています。



岩崎地区イオンモールでの研修見学

【あしがき】

今回の研修見学では、特にLNGの温度を利用して製造する液化炭素や液化酸素の製造又は発電といった、環境にも優しく省エネルギーな冷熱事業に関心を持ちました。又、岩崎地区の地域冷暖房プラントでは、熱源の供給だけでなくイオンモールで使用して使いきれなかった温水の融通管も設置されており、エリア全体として有効な熱利用が図れていました。その他最新の排熱利用型ガス吸収冷温水発生器や最新のGHPの見学もでき、参加された会員各位には、ガスに関する見識を深めて頂き今後の業務に活かせる研修会を実施出来たものだと思います。次回も有意義な研修の実施に向け、研修見学会一同で計画をしていますので、多数のご参加をお願いします。

部会長 澤村 剛士

賛助会世話人会

ミニ展示会・講習会のご報告



講習会

賛助会世話人会は7月5日、大阪ビルメンテナンス協会が入る新清風ビルにて講習会と展示会を開催いたしました。

当委員会は毎年2～3回のペースでこの展示会と講習会を同時に開催しております。今回も29社、63名のご参加をいただき、盛況のうちに行われました。

7階の講習会場では、3社が講師となり、それぞれスリーエムジャパン株式会社が「新しいコンセプトのフロアパット」、ペンギンワックス株式会社が「時代を勝ち抜く！New作業モデルのご提案」、装栄株式会社が「エスカレーターメンテナンス」とのテーマで実機を使用した実演も交えて説明され、大勢の方が傾聴されていました。

賛助会世話人会

4階を会場とした展示会には今回5社の出展があり、サラヤ株式会社「熱中症対策アイテムを中心とした展示」、スリーエムジャパン株式会社「新しいコンセプトのフロアパッド」、装栄株式会社「エスカレーターメンテナンス」、大一産業株式会社「バッテリー式マルチポリッシャー他」、ペンギンワックス株式会社「時代を勝ち抜く！New作業モデルのご提案」とそれぞれのテーマにブースを設置しました。ご来場者様も多数お立ち寄りいただき、精力的に各ブースへ訪問され、メーカー担当者からの説明に耳を傾けておられました。

全てのプログラム終了後は、1Fのビルメン情報プラザ（Obit）にて大阪ビルメンテナンス協会並びに出展企業からの協賛品を景品に抽選会を実施、岡田委員長にプレゼンターをお願いし、計20名の方が当選されました。

また、当日はアンケートを実施し、今回の内容について、「講習会の内容に満足」「回数を増やしてほしい」「展示品を持ち帰って検討したい」といった評価の他、「大理石、セラミックといった石材の管理」や、「清掃ロボットについて」等次回以降の内容についてのご要望もございました。

さらに当世話人会についても「現場見学の希望」や、「新しい情報をアナウンスしてほしい」といった今回の催事以外の活動についてのご意見も頂戴しており、今後の参考にさせていただくとともに、我々からもより一層協会員様のお役に立てる企画を提案できるよう精進して参ります。



ミニ展示会



抽選会

代表世話人 木下 隆幸

KKC教育訓練事業のご案内

(一社)関西環境開発センター(KKC)は法定研修を中心に、ビルメンテナンス業務に必要な様々な研修会の実施、研修用教材の発行を通じて、従事者の皆様のレベルアップと企業の発展に貢献しています。

KKCでは、ビルメンテナンス従事者のための書籍、DVDを発行しています。

「書籍を社内研修時に配布しテキストとして使用する」「社内研修時にDVDを視聴して、担当講師が解説、補足説明をする」「従事者に渡して自主学習してもらう」「自身のレベルアップのために勉強する」など様々な使い方で、多くの企業で活用していただいています。新入社員教育のための入門編からリーダーとして必要な知識をまとめたもの、トイレメンテナンス、インスペクション、ホテルルームメンテナンスなど豊富に取り揃えていますので、各社の状況に合わせて有効に活用してください。

最新刊 ホテルルームメンテナンスマニュアル

～この一冊でホテルルームメンテナンス(客室清掃)がまるごとわかります!～

新人を早く育成して即戦力にすることはどの職場でも重要ですが、特に人手不足といわれているホテルルームメンテナンス業務においては急務の課題です。

本マニュアルは、ホテルルームメンテナンスの作業手順をオールカラーの写真付きで具体的にわかりやすい文章で解説、また、作業中忘れがちな点や注意を要するポイントを「チェック!」の欄に、トラブル事例を「トピックス」として多数掲載、新人にもわかりやすい構成となっていますので、新人教育に役立つ一冊です。

その他、インスペクション、作業時間と人件費、清掃管理計画などマネジメント業務についても掲載していますので、自身のレベルアップ用として、教育用の手引き書としてリーダークラスの方にも活用していただけます。

【目次】

- 第1章 ホテルについて 1. ホテルとは 2. ホテルの概況
- 第2章 ホテルルームメンテナンス業務 1. 定義 2. ルームメンテナンス作業に入る前に 3. ルームメンテナンス作業
- 第3章 ルームメンテナンスとマネジメント 1. ルームメンテナンスとマネジメント 2. ルームメンテナンスにおけるマネジメント 3. 清掃管理計画

参考資料 I. 指差しコミュニケーションシートの活用 II. ホテル用語集



建築物清掃管理品質評価の手引き -インスペクター必読書-

～品質評価に必要な資料を網羅したインスペクター必携の書です！～

平成26年の「品確法」の改正で、公共施設におけるビルメンテナンス業務の品質確保が含まれることとなり品質評価の重要性が増してきましたが、現在では民間施設においても、品質評価結果を求められることが増えつつあります。

本書は、この一冊でビルクリーニング業務に関するほぼ全ての品質評価ができるよう、専用区域・共用区域の作業結果の評価項目、作業以外の社内体制の評価項目、清掃品質上から見た場所別の特徴、参考資料などで構成されています。それぞれの項目について必要最少限、シンプルに分かりやすく掲載されていますので、インスペクション業務初心者にも理解しやすく、取り組みやすい手引き書です。

【目次】

- 第1章 建築物清掃管理品質評価にあたって…品質評価の目的・効用、改善指示書の作成の仕方
ビルクリーニングの五原則 他
- 第2章 清掃品質上から見た場所別および部位別の特徴…場所別、部位別の特徴
- 第3章 点検のポイント…汚れをどうみるか、測定機器の活用
- 第4章 改善の進め方…問題解決の手順、改善の仕方
- 第5章 建築物清掃管理品質評価シートの使い方…品質評価表、品質評価集計シート、品質評価シート

- 参考資料編
1. 品質評価シート作成用フォーム
 2. 建築・設備の主な部位の名称
 3. 関係書類書式集
 4. 「建築保全業務共通仕様書（平成25年度版）」（清掃部分）
 5. インスペクションに関する法令等



【改訂版】クリーンクルーのマナーパスポート

～「これだけは心得てほしい！」マナーをコンパクトにまとめました～

あいさつ、出退勤、お客さまへの対応など基本のマナーに加え、個人情報や鍵の取扱いなど、今、必要なマナーもコンパクトに掲載したマナー入門書です。途中のページにメモスペースがあり、職場のルールを書きこむことができ、また、点検表も付いていて、いつでもセルフチェックができます。A5サイズとコンパクトな仕様なので、日々のミーティング時の研修教材としても手軽にお使いいただけます。

【目次】

1. 身だしなみのマナー ・クリーンクルーの服装
2. あいさつと言葉づかいのマナー
・お客様への7つのあいさつ ・あいさつにあったお辞儀の仕方
・場面にあった敬語の使い方
3. お客様の対応のマナー
・お客様の対応の基本 ・お客様の案内のマナー
・名刺の受け方のマナー ・電話の受け方、かけ方のマナー
4. 職場のマナー
5. 円滑な仕事の進め方
・指示、命令の受け方 ・「ホウ・レン・ソウ」の実践
・クレームの対応 ・効率アップを考える 他



～上記以外の書籍・DVDも豊富に取り揃えています。詳細はホームページでご確認ください～

関西環境開発センター

検索

URL <http://www.bmkkc.or.jp>

Obit

(ビルクリーニング技能士合格を目指して)

大阪協会事務局

大阪協会の事務局には、「ビルクリーニング技能士の資格をとりたいのですが、どう勉強したらよいのですか?どんなテキストがありますか?」という問い合わせがあります。

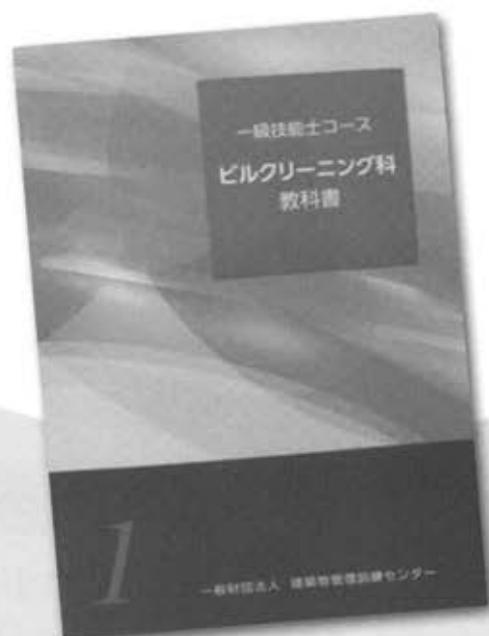
協会1階に常設情報プラザとしてObitがあり、ビルメンテナンス関連の最新の書籍をそろえており、情報の宝庫です。また、だれでも自由に閲覧することができます。

ここでは、ビルクリーニング技能士の資格をとりたい方のためにテキスト、問題集、DVD・模擬試験問題集があります。DVDは視聴できます。事務局では上記のような問い合わせにはObitの利用をご紹介しております。また、過去の問題が全協のホームページで公開されていることもご紹介しております。

ビルクリーニング技能士は昭和57年5月に新たな技能検定制度の検定職種として追加認定され、ビルクリーニングに従事する人々の技能が国家検定として認められてきましたが、平成28年4月からは外国人技能実習生の受け入れを視野に入れて、従来の単一等級から1級・2級・3級・基礎1級・基礎2級の複数等級として制度変更が行われ、本年度から複数等級でのビルクリーニング技能検定が実施されます。(一財)建築物管理訓練センターの1級・2級の学科のテキストは完成し、Obitに展示してあります。

ビルクリーニング技能検定が単一等級から複数等級へと変更がされたばかりですので、試験内容についてわからないこと多く、受検される方々には少なからずとまどいがあると思います。

そこで、(一財)建築物管理訓練センターの「ビルクリーニング科通信訓練」、「ビルクリーニング受検準備講習」、(一社)関西環境開発センターの「ポリッシャー操作講習」、「受検準備講習」を受講するのも合格への第一歩になると思います。



一級技能士コース ビルクリーニング科 教科書



二級技能士コース ビルクリーニング科 教科書

O B M

賛助会 コーナー

株式会社 サニクリーン近畿

きれいにしたい。
あしたのために。

サニクリーンは、「レンタル」「リサイクル」などのシステムをとおして、資源の有効活用を目指し、人と自然にやさしいサービスと商品をお届けしています。

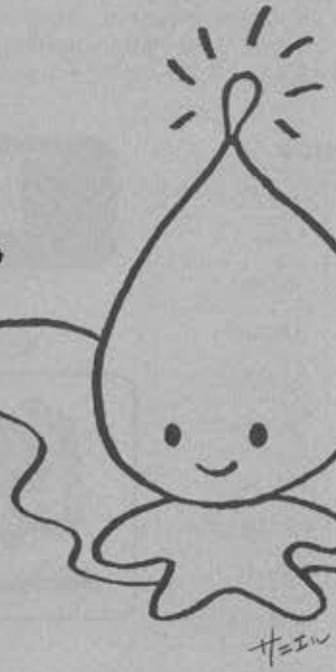
サニクリーン近畿 

業務用
クリーニンググッズ 

プロの
おそうじ 

ユニフォーム
レンタル 

オート
ライフ 



サニクリーン近畿は「サニクリーン近畿」が主催する、環境にやさしいサービスと商品をお届けしています。

 Sanikleen

株式会社サニクリーン近畿

HPアドレス <http://www.sanikleen-kinki.co.jp>
 連絡先 〒564-0043 吹田市南吹田5丁目14番29号
 TEL: 050-3538-3290 FAX: 06-6385-5908

「トランスバキューム」新発売

洗剤撒き機とバキュームがこの一台で可能！



洗剤撒き機&コード式電気ウェット/ドライバキューム

トランスバキューム スペシャルバージョン

トランスのウェット/ドライバキュームは
未永くお使いいただける経済的で頼れる一台です。

業界初！

- ・洗剤の塗布は1回に60ℓまで対応。洗剤塗布幅は60cm。
- ・パワフル1.34馬力モーターが、驚きの気流(106CFM)を実現
- ・丈夫で腐食に強いポリエチレンタンク
- ・前部のキャスターと後部の車輪のバランスが驚くべき操作性を可能にしています。
- ・プロ仕様ウェット/ドライ取り付けツールが付いています。
- ・前部取り付け型スキージをトランスバキュームに取り付けると、より広範囲の水回収に威力を発揮します。

◆仕様◆

モータータイプ	2ステージバイパス
馬力	1.34HP
気流	106CFM
揚水	238.76cm
容量	90ℓ(24ガロン)
構造	ポリエチレン
キャスター	前後に2個:7.5cm
車輪	後部に2個:20cm
フィルター範囲	3.535c㎡
コード	8.5m 16-35JT黒
騒音レベル	72dBA
寸法	68.6cm×78.7cm×88.9cm
本体重さ	21kg

Trance

◆付属品◆



B-FUTURE
BRIGHT FUTURE

ビーフューチャー株式会社
www.b-future.jp

ビーフューチャー株式会社

HPアドレス <http://www.b-future.jp>
 連絡先 〒566-0062 摂津市烏飼上3丁目15番34号
 TEL: 072-654-8706 FAX: 072-653-6152

新製品紹介

①ダブルインパクト【高耐久高光沢樹脂ワックス】

高い初期光沢と、光沢維持性、驚異の耐ヒールマーク性を兼ね備えた最高ランクの樹脂ワックスです。美観維持による作業周期延長を可能にします！

容 量：14L
標準小売価格：28,000円（税別）



②スピード10【超強力はくり剤】

使いやすさにこだわった超強力タイプのはくり剤です。速効性でありながら乾きづらく、汚水がサラサラで、更にレベリング性が優れはじきにくいいため、効率良く作業ができます。

容 量：18L
液 性：アルカリ性
標準希釈倍率：10倍
標準小売価格：28,000円（税別）



③バリア機能付き低臭コート【衛生及び環境配慮型樹脂ワックス】

ハイレベルな環境衛生を必要とする現場に最適な樹脂ワックスです。従来両立が困難だった性能、衛生、環境対応の融合を可能にした最新技術設計。公共施設、病院、老健施設、学校、保育園、食品工場、飲食店等でも安心して使用できます。

容 量：18L
標準小売価格：24,000円（税別）



ユシロ化学工業株式会社 大阪支店

HPアドレス <http://www.yushiro.co.jp>
連絡先 〒573-0005 枚方市池之宮3丁目5番1号
TEL：072-848-7211 FAX：072-848-7220

安心・安全のロボットクリーニングを実現！

自動床洗浄機とドライバキュームが可能な2台の清掃ロボット。安心・安全に考慮し、3種類のセンサーが搭載されています。「ソナーセンサー」は周囲の壁や障害物までの距離を計測する物で、ガラスにも反応する優れもの。「赤外線センサー」は階段などの段差を認識し転落を防ぎ、「タッチセンサー」は障害物に触れると自動停止します。障害物があれば自動回避して、人が飛び出してもわずか0.48秒で自動停止する事が出来ます。

製品情報 (SWINGOBOT 1650™)

サイズ：L122×W81×H109cm
 重量：327kg
 清掃幅：74cm
 スクイジー幅：81cm
 清掃能力：929m²/h
 連続稼働時間：約4時間
 作業速度：約1.4km/h
 タンク容量：53L



製品情報 (AEROBOT 1850™)



サイズ：L127×W88×H109cm
 重量：275kg
 清掃幅：81cm
 メインブラシ：71cm
 サイドブラシ：30cm
 清掃能力：929m²/h
 連続稼働時間：約4時間
 作業速度：約1.4km/h
 ダストバック容量：38L

シーバイエス株式会社 大阪支店

HPアドレス cxs.co.jp
 連絡先 〒532-0003 大阪市淀川区宮原3丁目5-24 (新大阪第一生命ビル7F)
 TEL：06-6392-1531 FAX：06-6395-2770

頑固汚れ用強力洗剤「速撃洗浄」

「速撃洗浄」は、マンション通路のエンボス床に入り込んだ汚れ、工場床の油汚れ（鉱物油系）、飲食店等の床の油汚れ（動植物油系）やタイヤ痕の除去など頑固な汚れを除去するのに最適な洗剤です。

エンボスノンスリップタイル（シート）、コンクリート、塗床、大理石、御影石、セラミックタイル、磁器タイル等あらゆる床材に付着した頑固な汚れ除去にご使用頂けます。泡切れも良く、スムーズに作業が行えます。「再付着防止剤」の働きで汚れの再付着も少なく、使用した道具類の洗浄も楽に行え、清潔に管理できます。

溶剤・苛性ソーダ類を使用しておりませんので床材に対しても優しい洗剤です。

P R T R法非該当。環境ホルモン・シックハウス・シックスクールにも配慮しており、安心してお使い頂けます。



容量：18 L 定価 12,600 円 希釈倍率 原液～80 倍

スイショウ油化工業株式会社

HPアドレス <http://www.suisho.co.jp>
 連絡先 〒556-0016 大阪市浪速区元町1丁目11番21号（アンカービル3F）
 TEL：06-6634-5290 FAX：06-6634-5294

「ウェットバキュームクリーナー WS-15」

汚水をスムーズに回収。
コンパクトで扱いやすい
ウェットバキューム。



POINT 1 高い吸水性を発揮するウェットノズル。



床面に密着する柔軟なゴムの採用で汚水をスッキリと回収できます。

POINT 3 安全性にも配慮。



サーモプロテクター、電流ヒューズ、断線防止用コードサポートを採用。

POINT 2 優れたメンテナンス性



開口部が大きく、内蔵の大型ハンドルにより汚水の排水や清掃が楽に行えます。



コードフック
収納時には、フックにコードをかけることで、スッキリ収納できます。

ハードフロア洗浄後の汚水回収に
コンドルウェットバキュームクリーナーWS-15



New!

直径125mmの大型キャスターで、移動がスムーズ。

- サイズ 幅約387 × 奥行約442 × 高さ約420mm
- 重量 約12kg (本体のみ)
- 消費電力 約1800W
- 集塵容量 約170L
- 電源 約1.4kW/分
- 電源線長 約15.7m
- コード巻き取り長さ 約11.7m (本体のみ)

CONDOR
Trust of the Quality
山崎産業株式会社

山崎産業株式会社 大阪営業所

HPアドレス <http://www.yamazaki-sangyo.co.jp>
連絡先 〒556-0006 大阪市浪速区日本橋東3-10-2
TEL: 06-6633-1255 FAX: 06-6632-0274

「防カビ抗菌コート PLUS」

浴室内やエアコン内部には湿気・温度等の悪条件がそろっているため非常にカビが繁殖しやすくなっています。カビが繁殖した状態は見た目も良くないのでカビクリーナーで除去しますが、繁殖しないよう開発されたのが「防カビ抗菌コート PLUS」です。菌をただ殺すだけでなく、同様に危険信号を与えて、寄せ付けなくします。（忌避効果）この非接触型メカニズムにより、細菌だけでなくカビにも抑制・防止効果を発揮します。以前は5kgボトルと容量が大きかったのですが、使用しやすいように2kgに変更いたしましたところ好評で出荷量が増えてきております。

使用方法について簡潔に記載します。

- ① カビの繁殖しているところに洗浄剤（例えばカビクリーナー、エアコンの場合はシルバーN）を塗布や必要に応じて高压洗浄しカビを落とします。
- ② その後送風機、ブローア等でしっかりと水分を飛ばし乾燥させます。
- ③ 噴霧器またはハケなどで原液のまま薄く塗布してください。
- ④ 夏場は30分、冬場は1時間以上乾燥させてください。



尚、シックハウスの原因としてあげられた厚生労働省指針該当成分（13物質）についてはこれらを原料として使用していません。

その他詳細については当社HPやカタログ・問い合わせしてください。今後も横浜油脂商品のご愛顧よろしくお願いたします。

横浜油脂工業株式会社 化成品事業部 大阪営業課

HPアドレス <http://www.yof-linda.co.jp>
 連絡先 〒555-0001 大阪市西淀川区佃4-14-27
 TEL: 06-6471-1820 FAX: 06-6471-1388

「ウィツキル 1000」

この冬のインフルエンザ対策に!!

この度、万立では「ウィツキル 1000」を発売いたしました。

従来の「ウィツキル 400ppm」より濃度が2.5倍あり、コストパフォーマンスがより高い次亜塩素酸水です。必要な濃度に薄めて大量にお使い頂けます。

新商品「ウィツキル 1000」でウイルスや菌、いやな臭いを除去し、快適な空間づくりにお役立て下さい。

詳しくは弊社のホームページ (<http://www.mannryu.com>) をご覧下さいませ。

高純度HOC! 半年間の品質保証!
アルコール成分なし!
ペットのいるご家庭でも安心



ウィツキル 1000

Hypochlorous Acid Water

目に見えないウイルス・菌を速やかに除菌します!

半年間濃度品質保証!!



MANRYU CO.,LTD

株式会社 万立

HPアドレス <http://www.mannryu.com>
 連絡先 〒582-0020 柏原市片山町13番59号
 TEL: 072-977-0898 FAX: 072-977-0899

編集後記

あけましておめでとうございます。健やかな年をお迎えになられたでしょうか。

昨年をふり返ると、4月に熊本県・大分県を中心とする九州地方に震度7の地震が2度にわたって発生し、建物などの崩壊により多くの人命が失われました。また、国宝熊本城の天守閣や石垣にも大きな被害がでて、修復するには30年を要するともいわれています。

道路の寸断により物資の流通がマヒして、全国で野菜などの値段が高騰するなど経済的にも大きな打撃を受けました。さらに、11月には鳥取県で震度6の地震が発生するなど、地震災害が多い年となりました。

また、台風が頻繁に発生した年でもあり、お盆から週に1~2度のペースで日本に上陸しました。北日本にとっては異例のケースで、北海道に3つの台風が上陸したり、東北の太平洋側から初めて台風が上陸するという事もありました。中でも台風10号は、北海道・東北地方に大雨災害による甚大な被害を与え、その被害額は2,500億円~3,000億円とも言われています。

大阪では、8月に23日も猛暑日となりましたが、他の都市でも猛暑日が多発し、全国的に台風・大雨・猛暑と記録ラッシュの夏となりました。

災害にあわれた地方が一日も早く復興し、被災者の方々が前向きに生活していけることを心からお祈りいたします。

さて、今回の「こみゅにけ~しょんず」は、「CS（顧客満足度）の取り組みについて」を特集のテーマとしました。講師である川崎美紀氏の寄稿と、CS講習に取り組んでおられる3社に実施状況を、お聞きしました。また、3月に竣工する中之島フェスティバルタワー・ウエストの紹介記事を掲載させていただきました。参考にさせていただければ幸いです。

昨年は海外でも激動の年でした。6月にイギリスで国民投票が行われ、EUからの離脱が決定しました。また、11月に行われたアメリカの大統領選挙では、過激な発言を繰り返しTPPからの離脱宣言や在日アメリカ軍の経費負担増を匂わせ、自国の利益だけを追及しそうなトランプ氏が大方の予想を覆してクリントン氏を破り、次期大統領に就任することが決まりました。イギリスやアメリカの今後の動向によって世界経済が大きく変動するため、日本の先行きにも不安要素が一杯です。

最低賃金の大幅アップや人手不足等、ビルメンテナンス業界を取り巻く情勢は厳しいものがありますが、「マンスリー」、「こみゅにけ~しょんず」、ホームページを通じて会員企業の皆さまにとって有益な情報を提供できますように広報活動を続けてまいります。本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

広報委員会名簿

副会長	福田	久美子			
委員長	名渡山	隆			
副委員長	川瀬	正章			
委員	大西	信治	梶山	孝清	
	篠部	哲弘	福田	和哉	
	南	拓史	李	泰倫	

Kyoei Business Launcher **KBL業務アプリケーション**

スマホ、タブレットを活用して点検作業を効率化
KBL インспекション・ツール

清掃点検支援ツール 「KBL/Kit-C1」

公益社団法人 全国ビルメンテナンス協会 認定
清掃管理業務インспекションガイド 準拠

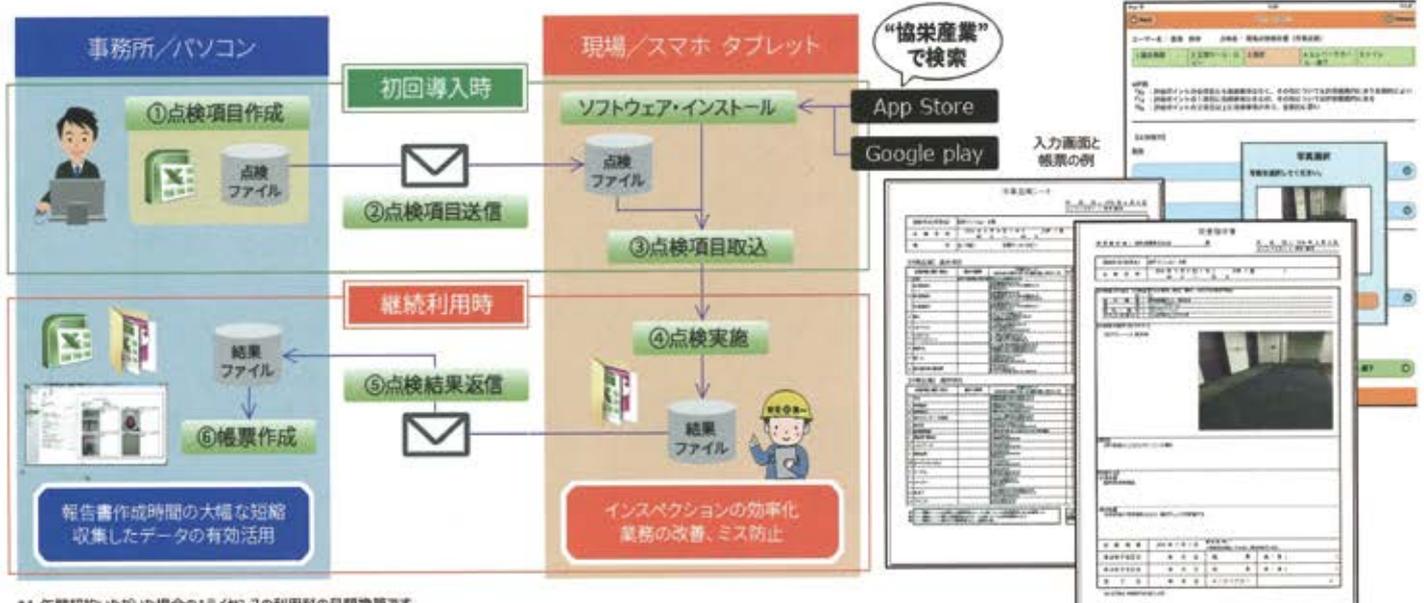
●月額 1,140 円*1～

- ・作業時間・入力時間の短縮
- ・報告書作成の自動化
- ・リアルタイムに情報収集
- ・点検項目はExcelで作成
- ・結果データもExcelで活用

■スマホ、タブレット対応のインспекション・クラウド・サービス

今、時代はパソコンからスマホ・タブレットへ、ICTの恩恵がいつでもどこでも受けられる時代になりました。清掃のインспекションも、スマホ・タブレットを利用して情報を入力する事が主流になりつつあります。

清掃点検支援ツール「KBL/Kit-C1」は、スマホ・タブレットを利用して清掃点検業務の効率化を支援するツールです。ソフトウェアを、App Store、Google Play 等からダウンロードして、当社管理サーバにアクセスし利用するクラウドサービスです。



*1 年間契約いただいた場合の1ライセンスの利用料の月額換算です。

*2 Windows は、米国 Microsoft Corporationの、米国およびその他の国における登録商標または商標です。

*3 iOSは、Apple Inc.のOS名称です。iOSは、Cisco Systems, Inc.またはその関連会社の米国およびその他の国における登録商標または商標であり、ライセンスに基づき使用されています。

*4 管理用PCのソフトウェア、マスタ作成および基幹系など、他システムとのデータ共有などは別途お打合せが必要となります。



協栄産業株式会社 関西ICT事業部関西営業課

〒553-0003 大阪府大阪市福島区福島3-14-24 阪神ダイヤビルディング11階

TEL : 06-6451-9781 URL : <http://www.kyoei.co.jp> E-Mail : shinkawa.yasunobu@kyoei.co.jp



ISO9001 認証取得
ISO14001 認証取得
ISO27001 認証取得