

# 業 務 案 内 書

モ ト ナ ガ 株 式 会 社

内 容	ページ
1. 清掃業務の受託にあたって	1～2
2. 業務の管理体制	2～8
1. 受託可能な業務の種類と範囲	
2. 区域別の清掃の方法	
3. 受託責任者の配置	
4. 清掃従事者の配置	
5. 受託者としての責務	
6. 受託責任者としての責務	
7. 従事者の責務	
8. 従事者の健康管理	
9. 本社の支援体制	
10. 業務責任者との連携	
3. 業務の実施計画	8～9
1. 作業計画の作成と点検・評価 (インスペクション)	
2. 清掃の範囲と方法	
3. 清掃の方法	
4. 清掃用具	
4. 従事者の教育研修	10
5. 作業記録等の作成・保管	11
6. 関係法令	11

## 1. 清掃業務の受託にあたって

### (基本理念)

私達の住環境、職場環境は日一日と、常に見直し改善されていくことが必要です。ビルを建てたまま放っておくと次第にスラム化してしまいます。

そこで、私達の専門技術による定期的な維持、改善業務を提供することにより、ビル内・外をいつも快適な環境に保ち、使用する方、出入りする方々に好感を持って頂くことが心身の健康をお守りすることに繋がると信じ、これからも“建物の美”創りを続けてまいります。

また、環境に優しい作業方法、ケミカル等を常に研究改善を続け、絶えず環境、生物、人体への影響を考慮し、清潔で衛生的なサービスを提供していくように努めてまいります。

当社は、皆様方の信頼を確保しつつ、健全な発展を図ることをより一層の社会的責務として自覚し、当社が守るべき基本的事項について、ここに以下の倫理綱領を定め遵守するものであります。

### (使 命)

当社は、高度化、多様化するお客様のニーズに応えるべくサービスの絶えざる研究・開発を推進し、その向上を図るとともに、その提供に際しては、良質かつ適切なサービスを、需要に即応して安定的に提供できる体制を確保し、お客様の発展に寄与するよう努めます。

### (社会の信頼の確保)

当社の、サービスが高い公共性とお客様の生命・身体に深い関わりを持つものであることを認識し、高い倫理的自覚のもとに常に社会の信頼を得られるよう努めます。

### (お客様業務との調和)

当社は、お客様の業務との調和を図りつつ、サービスの提供を行います。

### (安定したサービスの提供)

当社は、サービスの提供に際し、サービス需要の公共性と恒常性に鑑み、常に安定したサービスが提供できる体制を整備します。

### (公正な競争)

当社は、サービスの提供に際しては、公正な競争を行い、サービスの質の向上する方向を指向していきます。

### (サービスの質の向上)

当社は、サービスの提供に当たり、建物の衛生とお客様業務優先を第一主義としてサービスの向上を図り、常にお客様の発展に寄与することを目指していきます。

### (教育・研修)

当社は、サービス従事者に対する教育・訓練の徹底を期し、常にその資質の向上に努めます。

### (公正かつ適正な情報の提供)

当社は、サービスの提供に際し、サービス利用者に公正かつ適正な情報を提供します。また、サービスの利用方法について利用者に熟知して頂くとともに、使用の実態に関する正確な情報を把握していきます。

### (法令・基準の遵守)

当社は、関係諸法例・通知を遵守するとともに、その内容の熟知に努めます。

### (苦情の処理)

当社は、サービスの提供に際し、サービス利用者の苦情に適切かつ迅速な処理を行い得るよう苦情処理体制を確立させます。また、その再発防止及び改善に最善の努力を払います。

### (禁止事項)

当社は、サービスの提供に際して、次の行為をいたしません。

- ①業務を通して知り得た事実を、正当な理由がなく漏洩する行為
- ②利用者の不利益となる行為
- ③他社、他団体またはその提供する医療関連サービスを不当に中傷、誹謗する行為
- ④詐術、欺瞞的行為
- ⑤その他、前各号に準ずる反倫理的・反社会的行為

## 2. 業務の管理体制

### 1. 受託可能な業務の種類と範囲

区域（種類）

箇所名（範囲）

一般区域

役員室 営業室 事務室 会議室 応接室

ホール 待合室 廊下 食堂 売場

汚染拡散防止区域

浴室 一般トイレ

## 2. 区域別の清掃方法

※具体的な頻度については業務仕様書による。

### 一般区域

作業方法および使用資機材	留意事項
<p><b>A. 日常作業（詳細は別途）</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. バキュームによる吸塵</li><li>2. ダスターによる床面除塵をする。</li><li>3. ポリッシャーまたはモップによる除菌床拭きを行う。</li><li>4. ゴミ入れ、灰皿の取り捨て収集、容器の除菌清拭きをする。</li><li>5. ホール・会議室・応接室等の備品に対して除菌清拭きを行う。</li><li>6. 手すり、ドアノブ、エレベータースイッチ廻り等の除菌清拭きを行う。</li><li>7. 玄関除塵マットの清掃をする。</li><li>8. 低所部壁面、玄関入口ドアガラス等の除塵清掃をする。（適時）</li></ol> <p><b>B. 定期作業（詳細は別途）</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 表面洗浄およびワックス塗布を行う。</li></ol>	<p>人の手の触れる箇所の除菌清拭きは、入念に行う。</p> <p>外部より塵、汚れ等の持ち込み防止に留意する。</p>

作業場所・作業内容	頻 度	ケミカル	資 材
<p>[床の清掃]</p> <p><b>A. 日常作業</b></p> <p>①除塵作業 ・ダストコントロール   (バキューム)</p> <p>・ダストコントロール   (ハイジーン)</p> <p><b>B. 定期作業</b></p> <p>①表面洗浄作業</p> <p>②はく離作業</p> <p>③ワックス塗布作業</p> <p>④スプレーバフ作業</p>	<p>1 / 日</p> <p>1 / 日</p> <p>適 時</p> <p>適 時</p> <p>適 時</p> <p>適 時</p>	<p></p> <p></p> <p>弱アルカリ剤 (50倍希釈)</p> <p>強アルカリ剤 (5倍希釈)</p> <p>樹脂ワックス</p> <p>還元剤</p>	<p>掃除機</p> <p>ダスターモップ</p> <p>ポリッシャー 緑／青パッド バケツ</p> <p>ポリッシャー 黒パッド バケツ</p> <p>バケツ</p> <p>バフ機・白パッド</p>
<p>[ドアノブ／手すり   ／スイッチなど]</p> <p>①除菌洗浄作業</p> <p>②灰皿処理作業</p>	<p>1～2 / 日</p> <p>1～2 / 日</p>	<p>EPA登録洗剤 モナ (除菌剤)</p>	<p>クロス バケツ</p>

## 汚染拡散防止区域

作業方法および使用資機材	留意事項
<p><b>A. 日常作業（詳細は別途）</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 衛生陶器（便器・汚物処理器等）の洗浄／除菌清拭きをする。</li><li>2. 洗浄弁ハンドル等の金属類、ドア、ドアノブ等の除菌清拭きをする。</li><li>3. 手洗い陶器、水栓金具等の洗浄／除菌清拭きをする。</li><li>4. 鏡の清掃を行う。</li><li>5. 浴槽、洗い場の洗浄／除菌清拭きを行う。</li><li>6. 床面の洗浄／除菌清拭きを行う。</li></ol> <p><b>B. 定期作業（詳細は別途）</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 床面の洗剤洗浄／除菌清拭きをする。</li><li>2. 低所壁面、仕切り壁、除塵および除菌清拭きをする。 （適時）</li></ol>	<p>作業を行う時は作業中の標示、他箇所の利用案内等の標示をする。</p> <p>巡回清掃を適時行い、ペーパーの補充、陶器廻りの水滴の拭き取り等をする。</p>

作業場所・作業内容	頻 度	ケミカル	資 材
〔床の清掃〕			
<b>A. 日常作業</b>			
①除塵作業 ・ダストコントロール （バキューム）	適 時		掃除機
・ダストコントロール （ハイジーン）	1～2／日		モップ クロス
②除菌洗浄作業	1～2／日	EPA登録洗剤 モナ（除菌剤）	モップ バケツ
<b>B. 定期作業</b>			
①表面洗浄作業	適 時	弱アルカリ剤 （50倍希釈）	ポリッシャー 緑／青パッド バケツ
②はく離作業	1／年	強アルカリ剤 （5倍希釈）	ポリッシャー 黒パッド フロアスクイジー 水取り器
③ワックス塗布作業	適 時	樹脂ワックス	モップ バケツ
〔ドアノブ／手すり ／スイッチなど〕			
①除菌洗浄作業	1～2／日	EPA登録洗剤 モナ（除菌剤）	クロス バケツ
〔トイレ洗面所〕	1～2／日	弱アルカリ剤 （50～80倍希釈） 石鹼液	クロス バケツ モップ パッド

### 3. 受託責任者の配置

受託施設毎に、受託責任者を置きます。

### 4. 従事者の配置

受託責任者の管理のもとで、社内教育終了者等必要な知識を有する従事者を配置します。

### 5. 受託者としての責務

お客様業務との調和をめざし、安定したサービスを提供するとともにお客様業務優先を第一に、衛生を維持するためのサービスの質の向上に努めるとともに各種法令・基準を遵守します。

### 6. 受託責任者としての責務

清掃業務を適正に行う為、建物の概要や置かれている環境条件を的確に把握し、常に安定した質の高いサービスが提供できるように計画し、従業員に対しても適切な教育・評価を行い、お客様の業務責任者と随時協議し指示のもと、関係者、従業員に対しての安全を考慮し、円滑に清掃作業が行えるように管理します。

### 7. 従事者の責務

清掃を行うにあたり以下のことを遵守します。

- ①従事者自身の健康を維持するよう心がけます。
- ②従事者自身の身体（頭髪・爪を含む全体）及び被服、装着具を常に清潔に保つよう心がけます。
- ③お客様の状態を考慮し、温和で落ちついた物腰と与えられた業務の重要性を理解し熱意と責任感をもって作業にあたるようにします。
- ⑤業務を行うにあたり正しい作業技術を身につけ実践します。
- ⑥清掃業務に対する高度な知識を身につけるよう心がけます。
- ⑦清掃作業を行うにあたっては、静かに・迅速に・ほこりをたてないように十分の注意を払って行います。

### 8. 従事者の健康管理

従事者の健康維持の為の管理を行います。

## 9. 本社の支援体制

本社は常に現場との連絡を密接にとりながら、業務を円滑に行えるように、努めます。

- ①必要な人員や清掃用具を常に一定数量確保供給します。
- ②作業上の苦情や問題点を、誠意をもって担当者と協議の上速やかに改善いたします。
- ③作業が確実に行われるよう作業計画を作成し、点検・評価を行います。
- ④定期的に従業員研修会を開き、清掃における知識と実際の作業訓練を行います。
- ⑤受託責任者の管理のもとで、社内教育終了者等必要な知識を有する従事者を配置します。
- ⑥作業員の健康状態を健康診断等により把握し、健康状態の管理に努めます。
- ⑦作業員自身の身体（頭髪・ツメを含む全体）及び被服の装着具を常に清潔に保つように指導します。

## 10. 業務責任者との連携

業務責任者と随時協議し、最低月 1 回は定期的に業務報告を行ないます。

## 3. 業務の実施計画

### 1. 作業計画の作成と点検・評価 [インスペクション]

計 画	立 案 者	計画作成の留意点	点 検 ・ 評 価		
			実 施 者	実施方法	実施頻度
年間計画	当社担当者	年間行事計画に留意 業務担当者との打ち合わせ	当社担当者	官能的評価 チェックシート による目視検査	月 1 回
月間計画	同 上	業務担当者との打ち合わせ 定期清掃の箇所の事前報告	同 上	官能的評価 チェックシート による目視検査 特殊ライト 光沢計による点検	週 1 回
日常計画	同 上	当社従業員の出欠状況の確認 各室の使用状況の確認	同 上	官能的評価 チェックシート による目視検査	日 1 回

## 2. 清掃の範囲と方法

### (目的)

当社は、清掃業務において、以下のことが達成されるよう誠意をもって行います。

- A. 美観の維持
- B. 建築物の保全
- C. 快適環境の提供
- D. 衛生環境の保持

### (範囲)

当社の清掃・業務受託可能範囲として

- A. 清潔区域
  - B. 準清潔区域
  - C. 一般区域
  - D. 汚染拡散防止区域
- } 日常清掃及び定期清掃・特別清掃

※清潔区域、準清潔区域についての詳細は病院清掃受託時のみ明記

## 3. 清掃の方法

当社標準作業書に従い作業を行います。

## 4. 清掃用具

清浄度区域名称	資 材	ケミカル
一 般 区 域	ダスターモップ モップ バケツ スプレー ポリシャー フロアスクイジー チリトリ クロス	EPA登録洗剤 弱アルカリ剤 強アルカリ剤 中性洗剤 樹脂ワックス
汚染拡散防止区域	モップ バケツ スプレー ポリシャー フロアスクイジー クロス パッド	EPA登録洗剤 弱アルカリ剤 強アルカリ剤 尿石除去剤 石鹼液

#### 4. 従事者の教育研修

(目 的)

建物のメンテナンスは、お客様に対し常に清潔で衛生的な生活環境を提供し、快適な生活が過ごせる場所を確保する為の知識が必要となります。

それゆえに当社は、作業員にメンテナンスについての認識を促すとともに、清掃業務の技術と知識を向上させる必要があることから、当社は習熟度に合わせて新入従事者・中級者・上級者と内容に分けて教育・訓練を行います。

(内 容)

レベル別従事者教育内容

レベル	病院清掃・消毒に関する知識について		技術の指導訓練	作業区域
新入従事者 初級者	1 2 3 4 5	清掃とは マナー 使用資機材について 報告と連絡 注意事項	モップの使用 方法 洗剤の取扱い 便所・洗面所 の日常作業	一般区域 汚染拡散防止区域
中級者	6 7	安全知識と衛生知識 清掃作業全般	ポリシヤの操作 剥離洗淨作業	同 上
上級者	8	業務従事者の指揮・指導		同 上

## 5. 作業記録等の作成・保管

(作成の目的)

作業は業務計画に基づいて行うものの、実際の作業は必ずしも計画通りにいかない場合も多くあり、そのため当社は作業方法の合理化や作業員の安全衛生を確保するために作業記録を作成し、より一層の業務改善に活かしていきたいと思っております。

また、問題が起こったときの証拠や原因究明の基として、クレームへの対応にも役立て、以後同様のケースが起こらないように、計画の立案や作業員教育にも参考にしていきます。

(保管について)

作業記録については、最低2年間保管し、お客様の求めに応じていつでも提出できるようにいたします。

(記録の種類)

日常作業実施記録

作業従事者名簿

教育研修実施記録

## 6. 関係法令

以下の法令を考慮・遵守し、適正な清掃及び消毒業務を行います。

廃棄物処理法

ビル管理法

労働基準法、労働安全衛生法、派遣法