

お客さまに、より心地よく使っていただくために

トイレ清掃、品質向上への7つのステップ

京王線府中駅に隣接する複合商業施設が開業からこの3月で10周年を迎えるにあたり改修工事を行いました。なかでもトイレは、ご利用される方たちが、これまで以上に気持ちよく使っていただけるようにと全面的な見直しを実施。それに合わせてわたくしたちSTSでも、清掃作業の向上を図るべく再検討に取り組みました。

①現状の分析

現場で実務作業を行うスタッフの方たちからいろいろな意見をあげてもらいました。



②分析を踏まえ新たなマニュアルづくり

スタッフの意見を参考にまた改装されたトイレの状態を考慮しながら、改めて作業マニュアルを作り直しました。

対象区域	使用する備品	
<p>洗面台</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1 手洗い洗 2 洗面台内 3 蛇口や洗 4 洗浄作業 <p>※ スポンジ</p> <p>仕上がり</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ ステン ◆ 洗面台
<p>鏡</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1 ガラス 2 ガラスダ 3 鏡上部の <p>仕上がり</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 鏡の四 ◆ 鏡の上
		<ol style="list-style-type: none"> 1 スポンジ 2 目皿は持 3 センサー 4 便器上部 <p>※ 水あかか</p> <p>仕上がり</p>

③新たなマニュアルを元に作業の習得

使用する洗剤のことから、
清掃の道具や細かい手順まで、
作業を見直しました。



④日々の基本スケジュールに加え年間を通した清掃スケジュールを作成

トイレの汚れは季節によっても違います。
年末・年始・クリスマスといった繁忙期以外にも、
府中市では大國魂神社の行事や
東京競馬場の開催などがあります。
それを考え、お客様の利用される頻度
に合わせたスケジュールを作っています。

トイレ清掃 年間スケジュール 4月～7月版

日	清掃の仕様	大國魂神社	東京競馬場	市主催イベント	その他
4月30日	木	B			
5月1日	金	B			玩具店イベント
5月2日	土	B			映画館舞台挨拶
5月3日	日	C		GII 青葉宮	
5月4日	月	C			
5月5日	火	C			例祭・動産祭・御輿巡遊
5月6日	水	C			運動の便・顕座祭
5月7日	木	A			
5月8日	金	A			
5月9日	土	A			
5月10日	日	A		GII マイルチャンピオン	
5月11日	月	A			
5月12日	火	A			
5月13日	水	A			
5月14日	木	A			
5月15日	金	A			GII 帝王杯スプリングC
5月16日	土	A			GII ヴィクトリアマイル
5月17日	日	B			
5月18日	月	A			
5月19日	火	A			
5月20日	水	A			
5月21日	木	A			
5月22日	金	A			
5月23日	土	A			
5月24日	日	B		GII オークス	
5月25日	月	A			
5月26日	火	A			
5月27日	水	A			
5月28日	木	A			
5月29日	金	A			
5月30日	土	A			
5月31日	日	C			GII 日本ダービー
6月1日	月	A			
6月2日	火	A			

時	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00
1 人 便	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	
2 男 便	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	
3 女 便	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	
4 男 便	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	
5 女 便	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	
6 女 便	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	
7 洗 手 場	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	
8 洗 手 場	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	

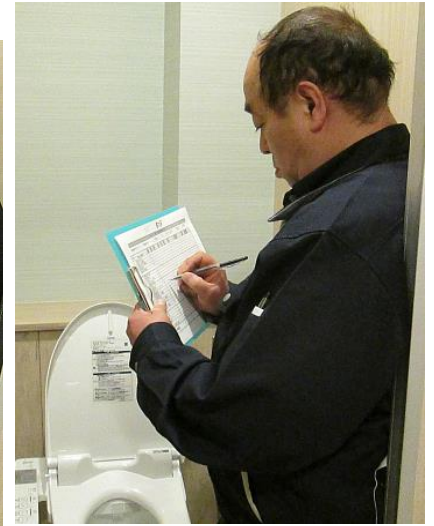
⑤ 訓練で得たものを皆で共有

リーダー監視の中で、
また共に働くスタッフに
見守られながら、
いい点、悪い点を互いに共有。
こうすることでチーム力の向上を
図っています。



⑥ 管理担当者によるチェック

清掃後の状態を担当者が細
かくチェック。
利用者の立場になって客観
的な視点から評価します。



⑦ さらなる向上を目指してC&A

Check(評価) → Act(改善)
作業に100点満点はありません。
評価を元に絶えず改善をつづけ
ています。



**STSでは施工現場の”今を捉え”、より適した作業を取り入れることで
お客さまに安心と安全をお届けしています。**

