

教育・育成プログラム
従業員ハンドブック

CBS FACILITIES HANDBOOK



**Our mission is to pleasing
the customer always**

働くことの根本と誓い

【社 命】

我々の使命は必ずお客様に喜んでいただくことである。

【社 訓】

私は毎日進歩します。

私は速い仕事をします。

私は出来る理由を発します。

私は評論家でなく挑戦者です。

私はいなくてはならない社員になります。

一人一人が会社の顔です。

その自覚を持った行動が直接会社の評価に結び付くことを

常に自覚し毎日のお仕事に励んでください。

代表取締役 友方 慎介

CBS FACILITIES HANDBOOK

CONTENTS

基礎知識

はじめに	1
社会人の基礎マナー	
1 挨拶と返事	2
2 身だしなみ	3
3 社内のマナー	5
4 好印象を与える姿勢と動作	6
5 正しい言葉の遣い方	7
電話対応	
1 電話の掛け方	8
2 電話の受け方	9
名刺の役割と取り扱い方	11
座席の順番	12
ビジネスの時間	13
ビルメンテナンスの仕事	14
仕事をする心構え	15
意識と規律	16
制服に関するルール	17
ホウレンソウ活動	18
ハラスメントとは	19
(1) パワーハラスメント	20
(2) セクシュアルハラスメント	22
(3) マタニティーハラスメント	25
相談窓口	25
ハラスメントに対する周知	26
こんな時どうする？ Q&A	27

清掃

建築物衛生法の概要	31
建築物清掃の目的と意義	32
清掃作業の計画と実施	33
建物の日常清掃	
(1) 玄関ホールの清掃	34
(2) トイレの清掃	35
(3) 湯沸室の清掃	39
(4) 事務室の清掃	40
(5) 備品・什器の清掃	40
(6) 外周・駐車場の清掃	41

清掃

(7) エスカレーターの清掃	42
(8) エレベーターの清掃	43
建物の定期清掃	44

設備

建築物衛生法の概要	49
設備管理業務の概要	50
電気設備用測定器具について	51
保全業務について	54
維持・保全業務について	56
給排水設備について	57
空気調和管理について	59
防災設備管理について	60

警備

基本教育	
1 基本原則、マナー、期待される警備員のあり方	67
2 警備員の基本的心構え	68
3 事件事故発生時における負傷者の救護・現場保存	69
業務別教育	
1 人、物、車両の出入管理等	70
2 効果的な巡回と巡回実施上の留意事項	71
3 不審者・不審物に対する警戒	72
4 防災センター業務	74
5 基本的な応急手当の方法	78
★警備員登録に必要な関係書類★	79

規則とルール

就業条件	83
労働・退職について	86
NS出退勤管理システムについて	88
鍵の取り扱い	89
クレーム・事故対応の規則	90
労働安全の心構え	91
安全作業心得	92
トラブル Q&A	
鍵に関する事故事例	94
契約関係に関する事故事例	94
物損事故事例	94
傷害事故事例	94
BCP (事業継続計画)	95
IS (情報セキュリティー)	96
従業員の皆様には (福利厚生)	97
毎日のルーティーン	98

THE
WORLD'S
BOOKS
FOR
TEACHING



Our mission
is to pleasing
the customer always

基礎知識

はじめに	1
社会人の基礎マナー	
1 挨拶と返事	2
2 身だしなみ	3
3 社内のマナー	5
4 好印象を与える姿勢と動作	6
5 正しい言葉の遣い方	7
電話対応	
1 電話の掛け方	8
2 電話の受け方	9
名刺の役割と取り扱い方	
1 座席の順番	12
2 ビジネスの時間	13
3 ビルメンテナンスの仕事	14
4 仕事をする心構え	15
5 意識と規律	16
6 制服に関するルール	17
7 ホウレンソウ活動	18
ハラスメントについて	
ハラスメントとは	19
(1) パワーハラスメント	20
(2) セクシュアルハラスメント	22
(3) マタニティーハラスメント	25
相談窓口	25
ハラスメントに対する周知	26
こんな時どうする？ Q&A	27

はじめに

私たちは社会に出ると多くの人に出会います。信頼関係を築くために欠かせないもの、それがマナーです。

マナーは堅苦しく覚えにくい、いろいろなケースがあつて難しいなどという声をよく聞きますが、基本をしっかりと理解し、実践を通じて習得すれば決して難しいものではありません。

お客様へ「ありがとうございます」の感謝の気持ちを込めて行動すれば、お客様からも「ありがとう」の気持ちや言葉をいただけるものです。

マナーは、「相手を思いやる気持ち（心）」を持つて「その気持ちを相手に伝わるように表現する（型）」ことなのです。

仕事のできる人はマナーも一流であると言われるように皆さんもぜひ、通勤などの細切れ時間を利用し、本書を何度も読み返して、ビジネスマナーの基本をしっかりと理解・習得してください。

社会人の基礎マナー



1 挨拶と返事

POINT 挨拶はビジネスには欠かせない

ビジネスは挨拶に始まり、挨拶に終わります。朝の「おはようございます」に始まり、挨拶は毎日何度も繰り返して行うものです。

POINT 必ず相手の顔を見て、笑顔で元気よく！

挨拶は自分から積極的に行います。恥ずかしがってボソボソと小さな声で言っても相手に聞こえなければ挨拶していないのと同じです。これでは挨拶もできない人と相手に認識されてしまいます。挨拶は人間関係をさらに前進させるものです。

POINT どんな時にも返事は「はい」

どんなに忙しくても名前を呼ばれたらすぐに「はい」と返事をします。忙しいからといって聞こえないふりをして返事をしないのは絶対にいけません。どうしても忙しい時は、「はい」と返事をしてからそのことを伝えます。

覚えておきたい社内挨拶

朝一番の言葉は	→ おはようございます
お客様の来訪時には	→ いらっしゃいませ
お礼を述べる時は	→ ありがとうございます
謝る時は	→ 申し訳ございません
用事を引き受ける時は	→ かしこまりました
仕事で外出する時は	→ 行ってまいります
職場の人が外出する時は	→ 行ってらっしゃい
外出から帰ってきた時は	→ ただ今戻りました
職場の人が帰ってきた時は	→ お疲れ様でした
仕事中の人に声をかける時は	→ 失礼いたします
退社する時は	→ お先に失礼いたします



2 身だしなみ

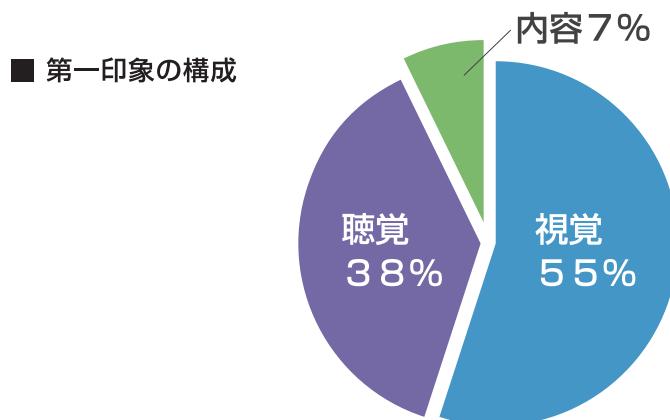
POINT お客様は、最初に会った社員の第一印象でその会社のイメージを決定づける

第一印象はわずか5~6秒で決められ、その後、およそ3年間は良くても悪くとも、その印象が残ると言われています。

こうしたことからも、いかに第一印象が重要であるかが理解出来ると思います。

社員ひとり一人が会社の顔であることを意識し行動しなければなりません。

就業時間中は、常にお客様から見られていますし、現在当社のお客様でなくとも将来挨拶は人間関係をさらに前進させるものです。



POINT 第一印象は身だしなみで決まる

身だしなみは

- ① 清潔であること（清潔感があること）
- ② 機能的であること
- ③ 個人や全体に調和していること

とにかく相手に不快感を与えないことです。服に付いたシミやシワシワの服、そして汗臭さや口臭や髪形にいたるまで、項目は沢山あります。

男性

女性

フケは出ていないか

髪の色・長さは適切か

髪形に清潔感はあるか

髪は伸びていないか

化粧は適切か

歯は清潔か（口臭は臭くないか）

眼鏡をかけている人：レンズは汚れていないか

爪は綺麗か

マニキュアは適切か

手は清潔か

職場に適した服装か

襟や袖は汚れていないか

ボタンは取れていないか

服に汚れ・シミ・シワはないか

靴下の色は適切か

ストッキングの色は適切か

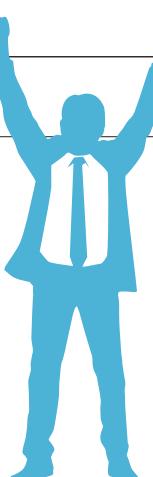
ネクタイは適切か

アクセサリーは適切か

靴は磨かれているか

靴の形・色は適切か

翌日の仕事を意識し不摂生はしていないか





3 社内のマナー

POINT 遅刻・欠勤は自分で連絡する

理由が不可抗力であれ、自分のミスであれ、会社に遅れそうな時は必ず自分で始業時間の前に上司へ連絡を入れ、状況を説明し了解を得ます。

POINT 外出する時は行動予定表を記載し、いる人に告げる

あなたが何処に行ったか誰も知らないことは、社会人として失格です。

POINT 直行直帰は必ず上司に了解を得なければならない

業務上、必然的に起こることですが、上司はあなたの行動を把握していかなければならぬ立場です。

POINT 上司は役称号で部下には名前で呼ぶ

会社は組織です。上下関係を維持していく上ではなくてはならないルールです。必ず守ってください。

また、お客様に当社社員のことを伝えるときは、たとえ社長でも名前で伝えます。

POINT 日報を毎日記載しなければならない

日報は今日一日の活動を残す足跡です。記載が無ければせっかく一生懸命仕事をしても、上司はしていないと判断します。理由は何であれ必ず記載しましょう。

また、日報は毎日の行動だけでなく、明日の予定でもあり、忘れてはならないメモです。大切な物になる日報にしましょう。

POINT 会社の備品は大切に取り扱いましょう

破損の状況により弁償になります。

4 好印象を与える姿勢と動作

会釈

★女性は両手を前に



廊下などお客様や社内の人とすれ違う時など

普通礼

★男性は手を横に



「いらっしゃいませ」などお客様を迎える時など

丁寧なお辞儀



お客様のお見送りや、お詫びの時など

立つ

目はまっすぐ前を見る



かかとを付ける

頭を左右に傾けない



ひざを付ける
ひざ裏を伸ばす

座る



深く腰かける

ひざを付ける
足先は椅子に
引きつける

両足を床に付け、背筋を伸ばす
背もたれに寄りかからない
腕組み・足組みはしない

歩く



背筋・腰をしっかり伸ばして、
かかとを一直線上に乗せる
ように颯爽と歩く
バタバタしない



5 正しい言葉の遣い方

会社にはいろいろなお客様が来社されます。また、職場では上下関係が存在します。敬語は基本的人格を尊重する言葉です。上司や先輩、お客様に対しで正しい敬語を使いましょう。

敬語には大きく分けて以下の3種類があります。その場に応じた言葉遣いができるように心掛けてください。

① 尊敬語（話し手が聞き手や話題になっている人物を高める言葉遣いをすることで敬意を表す言い方）

② 謙譲語（話し手が本人や本人側に属する人物を低める言葉遣いをすることによって間接的に相手側を高め、敬意を表す言葉）

③ 丁寧語（言葉の遣い方を丁寧にすることで聞き手に敬意を表す言い方）

覚えておくべき丁寧な言葉

普通の言葉	丁寧な言葉
わたし・わたしたち	わたくし・わたくしたち
だれですか	どちらさまでしょうか
すみません	申し訳ございません
わかりました	かしこまりました
わかりません	わかりかねます
知りません	存じません
すみませんが	恐れ入りますが
どうでしょうか	いかがでしょうか
来てください	お越しください
行きます	参ります
何の用ですか	どのようなご用件でしょうか
今席にいません	ただ今席を外しております
ちょっとお待ちください	少々お待ちくださいませ
～してもらえませんか	～していただけませんでしょうか

電話対応

1 電話の掛け方



POINT 相手が目の前にいるつもりで姿勢を正して話す

話し方で相手の姿勢は想像されます。

電話は個人の印象だけでなく会社のイメージにつながります。

POINT 第一声は明るく、はっきり、ゆっくりと・・・

早口は禁物です。専門用語や省略語などをそのまま早口でしゃべると相手は理解できません。ゆっくり明瞭に話しましょう。

POINT メモとペンの準備をしておく

通話中に慌ててメモを用意している間に肝心な部分を聞き逃すことが有ったり、もう一度同じことを相手に言ってもらわなければならぬ事態を起こし、印象を悪くします。

POINT 相手が不在の場合

① 伝言で良い場合

→ 用件をわかりやすく伝え、相手のお名前を聞く。

② 伝言では失礼に当たる場合

→ 「それでは改めてお電話させていただきます」と言い都合の良い時間を確認しておく。

POINT 電話を切る前に必ず挨拶をする

「失礼致します」「どうぞ宜しくお願ひ致します」などの感じの良い言い方で敬意を込めましょう。

POINT 受話器を置く時は静かに！

回線が切れるまでが「話し中」です。最後まで気を抜いてはなりません。

電話対応

2 電話の受け方



POINT ベルが鳴ったらすぐに出る

- ① 基本 1 コールで受話器を取ります。
- ② 3回以上待たせたら「お待たせ致しました」が第一声
- ③ 5回以上待たせたら「大変お待たせ致しました」が第一声

POINT 「もしもし」は電波確認時のみの言葉です

電話の第一声は「はい！CBSファシリティーズでございます」

POINT 自分宛の電話の場合

「〇〇でございます。いつもお世話になっております」と挨拶します。

取り次がれた場合は「お待たせ致しました。〇〇でございます。いつもお世話になっております」と挨拶します。

POINT 取り次ぎは5W2Hでメモする

用件は必ずメモを取り、相手の用件を復唱します。些細なこともメモを取っておきましょう。最後に「〇〇が承りました」と伝えます。メモする際のポイントは「5W2H」



POINT 相手の「会社名」「氏名」「用件」をしっかり担当スタッフへ伝える

あやふやな場合は「恐れ入りますがもう一度お願ひ致します」
しっかりと確認してミスを防ぎましょう。

POINT 担当スタッフに連絡がつかない場合

10分経っても担当スタッフに連絡がつかない場合は、先方へ連絡を入れる。「申し訳ございません。ただ今〇〇は連絡が取れない状況です。〇〇の上席▲▲におつなぎ致しますが？」とお伺いする。

『〇〇さんからの連絡を待ちます』と先方に言われた場合、再度、〇〇に連絡を取ります。

20分経って以前連絡がつかない場合、▲▲に先方へ連絡を入れさせます。

〇〇も▲▲も先方に連絡を入れた後は必ず取り次ぎ者に完了の連絡を入れなければなりません。

よって、取り次ぎ者はそれだけの責任があることを認識しましょう。

POINT 外部に対して社内の敬称や尊敬語は使わない

自分の会社の部長のことを「〇〇部長」「今、席を外されています」ではなく「〇〇は席を外しています」となります。社長や役員に関しても同様です。

POINT クレーム電話は最後までお客様の話を聞く

まず「申し訳ございません」とお詫びします。相手がおかしいな？間違っているな？と思っても話をさえぎってはいけません。言い訳や反論は火に油を注ぐ結果になってしまいます。クレーム電話をかけてくださるお客様も大切なお客様です。

POINT 長電話は絶対にしない

長電話が多い人は、仕事の遅さをアピールしているようなものです。用件だけにし、速い仕事を心掛けてください。大事な連絡が取れないとばかりでなく、他のお客様を待たせることになる原因です。

名刺の役割と取り扱い方

名刺と一口に言ってもただ単に自分や相手の名前だけが確認できるものではありません。いろいろな場面やいろいろな形でビジネスの鍵となるのが名刺です。したがって、汚れたり、曲がった名刺を渡すことで、相手はその時点であなたの人物を評価されます。また、相手の名刺もきちんと専用のホルダーに保管することで、後々その必要性があらゆる場面で出てきます。

POINT 名刺交換の順番

- ① 名刺は目下から先に差し出します。
- ② 訪問先では訪問者が先に差し出します。
- ③ 訪問先で相手が複数の場合は肩書が上の人から交換する。
こちらが複数の場合は上司から先に交換します。

POINT 名刺の渡し方

- ① 名刺入れはすぐに出せるところに持っておきます。
- ② 名刺交換は立って行います。
- ③ 相手に名前が読めるように持ち「株式会社C B S ファシリティーズ〇〇部の〇〇と申します」と自分の会社名と名前を言いながら渡します。
- ④ 名刺は「よろしくお願いします」という気持ちを込めて相手よりも頭を下げて交換します。
- ⑤ 相手が不在の時は、相手席に名刺を置かせていただいて帰ります。せっかく訪問したのですから自分の足跡を残しましょう。このことは、必ず先方の意識に残ります。

POINT 交換時の礼儀

- ① 交換後、名刺は自分向きに目の前に置き、相手の席順に並べます。
- ② 名刺交換の際に名刺入れをカバンの中から探す時間がかかりすぎたり、モタツクことは相手に失礼に当たりますし、その瞬間あなたはそういう人だと思われます。

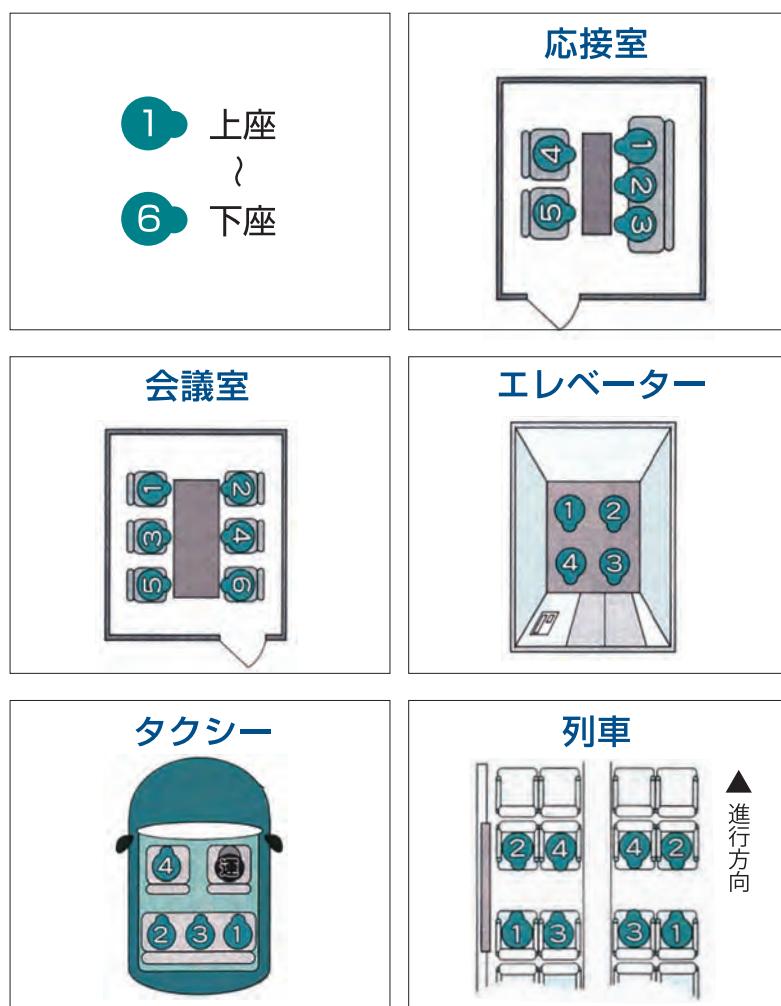
POINT 最後の挨拶に感謝の念を込めて

「貴重な時間を戴きありがとうございました」「今後ともよろしくお願ひします」と丁寧に挨拶し、帰りの際は相手の会社が見えなくなるまで気を抜いてはいけません。

座席の順番

応接室や乗り物などの座席は必ず「上座」と「下座」があります。上座には上の立場の人が、下座には下の立場の人が座るという上下関係による席の順番です。

上席は基本的には入口から一番遠いところです。お客様や目上の人に対し失礼にならないよう、座席のルールをしっかりと心得ましょう。



ビジネスの時間

社会活動において時間の観念は、相手が受ける信用度に大きな影響を及ぼします。1回だけ・たまたま遅れた・いつもは遅れないが・・・とかは理由になりません。決められた「時間」「期日」は必ず守りましょう。

代表的な「時間」「期日」

時 間	期 日
アポイントメントの時間	報告書の提出日
開始時間（終了時間）	見積書の提出日
集合時間	タイムカードの提出日
面接時間	売上関係の締切日
他、約束した時間	他、決められた期日

POINT 仕事に関する全ての時間は10分前

- ① アポイントメント時刻の10分前に着いておく。
- ② 作業開始時刻の10分前に現場に着いておく。
- ③ 面接時刻の10分前に面接場所に着いておく。
- ④ 社内行事の10分前に集合場所に着いておく。

POINT 遅刻の理由は存在せず自己責任

決められた時間に行動できない人は、社会では責任感のない人としてレッテルを貼られます。「いつもは守れるのですが、今日はたまたま遅れまして」と言えば、その場が凌げるものではありません。目的地までの距離が長いほど交通状況を調べておき、混み具合では早めに出発する習慣をつけましょう。

POINT 優先順位の選択

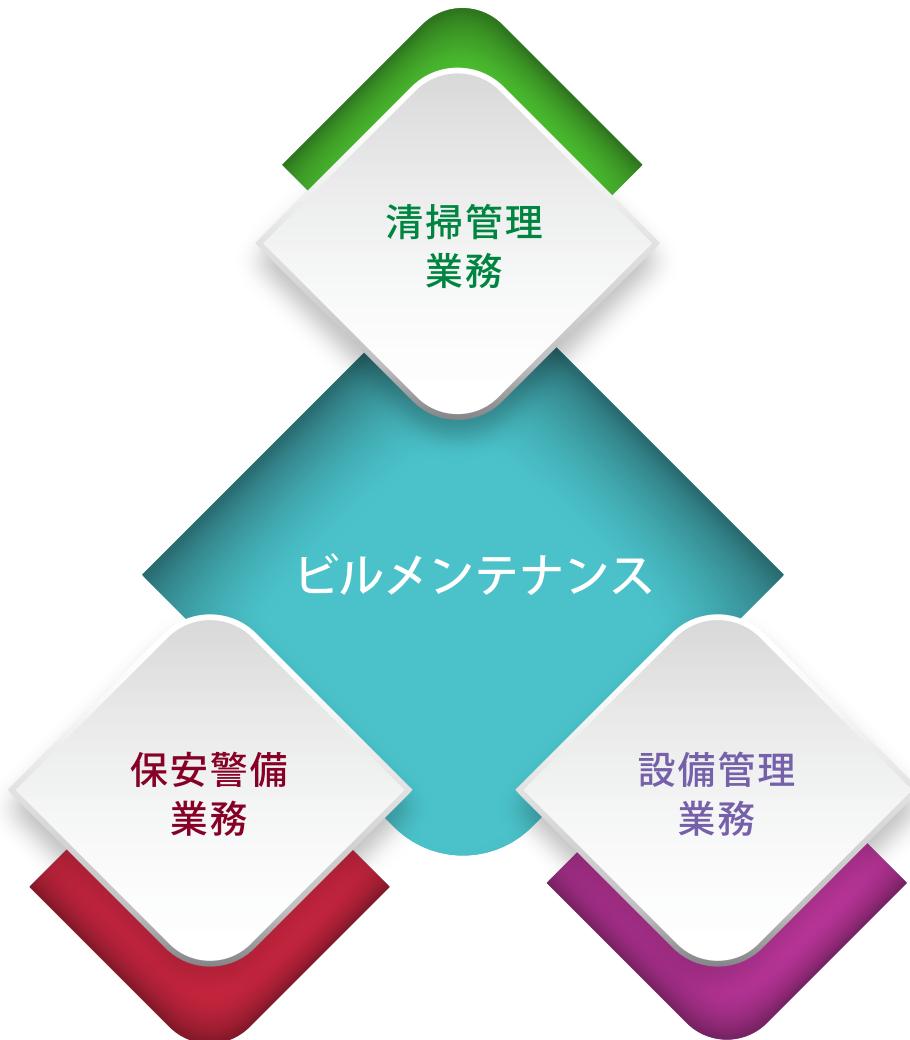
緊急性が含まれる用件がある場合や、重要性がある場合はその優先順位を瞬時に判断し行動しなくてはなりません。

- ① お客様 ② 現場 ③ 従業員 ④ 業者の順位で上に行けばいくほど優先しましょう。

重なる場合には、必ず上席の指示を仰ぎましょう。

ビルメンテナンスの仕事

ビルメンテナンス業務は、建物および設備に対する運転管理・維持保全の業務と、ビル利用者に安全や快適さ・便利さなどを提供するための環境管理とに大きく分けられます。前者が“もの”（資産）を対象としているのに対し、後者は“ひと”（生命・健康）を対象としています。ビルメンテナンスはこれらの業務すべてを総称した名称ということができます。



仕事をする心構え

CBSファシリティーズは、がんばる人を応援します。がんばる人とは、会社に貢献できる人すなわち業務に対し真剣に取り組みお客様に良い評価をしていただくことです。

お客様は見ていないようでしっかり見ておられます。会社には頻繁にお客様からの声が入りますし、年に数回、会社からお客様アンケートを実施しております。

『**給与**』だけと考える人は、採用時に確認していますので、いないはずです。



どうぞ職場では皆さんの「**頑張りをアピール**」してください。そのことが回りまわって評価され、働きがいを掴む近道ではないでしょうか。

きびしい表現になっていますが、会社も含め良い方向に向かうための最低限の心構えです。

今日も一日ご苦労様です。怪我や事故の無いようによろしくお願いいいたします。

意識と規律

きびきびした動きで、テキパキと仕事をする姿はお客様に良い印象を与えます。仕事をすれば良いだけではなく、その作業ぶりもお客様は見ておられます。特にお客様の備品や道具の取り扱いには十分注意が必要です。

作業中もお客様の
存在を十分意識
しましょう。



- 机の上に書類や本が広げてある場合は、むやみに触ったり覗いたりしてはいけません。
- 置いてある食べ物には、手を付けないのは当然のこと。
- ゴミかどうか不明な場合は、そのままにして、ゴミ箱の中の物だけを回収しましょう。
(特にルールがある現場ではそのルールに従ってください)
- 金品が落ちていた場合はたとえ1円でも警備保安か担当者に連絡してください。

制服に関するルール

制服は会社から貸与されているものです。期間中は必ず貸与された制服を正しく着用し、ルールを守って大切に扱いましょう。
お客様は見ていないようでしっかり見ておられます。

- ① 洗濯・補修は各自の責任で行い、常に清潔を心掛けましょう。補修をする際に制服の原型を著しく変えないこと。
- ② 退職時には貸与された全品をクリーニングして、退職後速やかに返却しなければなりません。
- ③ 制服を無断で破棄したりクリーニングせずに返却した場合、実費にてお支払いしていただくことになります。

ホウレンソウ活動

ホウレンソウとは・・・



経過・結果の報告

予定の連絡
変更の連絡

問題の相談



◎『ホウレンソウ』活動を身に着けることは、結果的に業務の円滑化につながり、顧客満足へ発展していき、回りまわり自分の評価へと相乗効果につながっていきます。

ハラスメントについて

ハラスメントとは・・・

ハラスメントとは、相手の意に反する行為によって不快な感情を抱かせることであり、「嫌がらせ」を指します。ここで重要なのは「行為者がどう思っているのかは関係なく、相手が不快な感情を抱けばハラスメントになる」ということです。

概念としてはシンプルで分かりやすい定義ですが、人の感情は表立って現れないこともあります、「そんなつもりではなかった」などと行為者がハラスメントをしていることを理解できていないケースも少なくありません。

現在は、セクシャルハラスメント(セクハラ)やパワーハラスメント(パワハラ)、モラルハラスメント(モラハラ)、マタニティハラスメント(マタハラ)、スマートハラスメント(スマハラ)など、さまざまなハラスメントが問題となっています。

ハラスメントの内容

根拠法令

パワーハラスメント

労働施策総合推進法第30条の2

セクシュアルハラスメント

男女雇用機会均等法第11条

(1) 妊娠、出産、育児

男女雇用機会均等法第11条の2

(2) 介護休業に関する

育児・介護休業法第25条

(3) マタニティハラスメント

(1) パワーハラスメント

職場における「パワーハラスメント」とは、職場において行われる

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ③ 労働者の就業環境が害されるものであり、
①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

-
- ① 「優越的な関係を背景とした言動」とは

当該行為を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶する
ことができない蓋然性が高い関係に基づいて行われることです。

■ 当てはまる行為の主な例

- ・職務上の地位が上位の者による行為
- ・同僚又は部下による行為で、当該行為を行う者が業務上必要な
知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ
業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶
することが困難であるもの

-
- ② 「業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動」とは

社会通念に照らし、当該行為が明らかに業務上の必要性がない、
又はその態様が相当でないものであることになります。

■ 当てはまる行為の主な例

- ・業務上明らかに必要性のない行為
- ・業務の目的を大きく逸脱した行為
- ・業務を遂行するための手段として不適当な行為
- ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に
照らして許容される範囲を超える行為

③「労働者の就業環境が害される」とは

当該行為を受けた者が身体的若しくは精神的に圧力を加えられ負担と感じること、又は当該行為により当該行為を受けた者の職場環境が不快なものとなつたため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることです。

「身体的若しくは精神的な苦痛を与える」又は「就業環境を害する」の判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」が基準となります。

■当てはまる行為の主な例

- ・暴力により傷害を負わせる行為
- ・著しい暴言を吐く等により、人格を否定する行為
- ・何度も大声で怒鳴る、厳しい叱責を執拗に繰り返す等により、恐怖を感じさせる行為
- ・長期にわたる無視や能力に見合わない仕事の付与等により、就業意欲を低下させる行為



(2) セクシュアルハラスメント

職場におけるセクシュアルハラスメントは、「職場」において行われる、「労働者」の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応により労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害されることです。

職場におけるセクシュアルハラスメントには、同性に対するものも含まれます。

① 職場とは

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。

② 労働者とは

正規労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規労働者を含む、事業主が雇用する労働者のすべてをいいます。

③ 性的な言動とは

性的な内容の発言および性的な行動を指します。

事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客、患者、学校における生徒などもセクシュアルハラスメントの行為者になり得るものであり、女性労働者が女性労働者に対して行う場合や、男性労働者が男性労働者に対して行う場合についても含まれます。



○二つのセクシュアルハラスメントの種類

①「対価型セクシュアルハラスメント」

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応(拒否や抵抗)により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換などを受けることです。

■典型的な例

- ・事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。
- ・出張中の車中において上司が労働者の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること。
- ・営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その労働者を降格すること。

②環境型セクシュアルハラスメント

労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどその労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることです。

■典型的な例

- ・事務所内において上司が労働者の腰、胸などに触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。
- ・同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的に流布したため、その労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。



(3) マタニティハラスメント

職場における「マタニティハラスメント」とは、妊娠している、もしくは出産後の女性社員に対する嫌がらせのことで、“出産ハラスメント”や“マタハラ”と略して言われることもあります。

男女雇用機会均等法では、婚姻や妊娠、出産を理由とした解雇、労働契約における変更を強要することは禁じられています。

妊娠・出産を理由に退職を促すなど、精神的な嫌がらせ・いじめなどにも当たります。



○相談窓口を設置

職場におけるハラスメントに関する苦情・相談窓口は、電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

また、実際に生じている場合だけでなく、生じる可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがあるなど、状況が微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

相談には公平に、相談者だけでなく行為者についても、プライバシーを守って対応しますので安心してご相談ください。

相談窓口 本社総務部 人事課

Tel. **078-321-6780**



○ハラスメントに対する周知

令和3年10月1日

ハラスメントは許しません！！

株式会社CBSファシリティーズ 代表取締役 友方 優介



1 職場におけるハラスメントは、労働者の個人としての尊厳を不適に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、労働者の能力の有効な発揮を妨げ、また、会社にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題です。
妊娠・出産・育児休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景になることがあります。また、性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となることがあります。このような言動は行わないように注意しましょう。

2 我々社は下記のハラスメント行為を許しません。

＜妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント＞

- ①部下又は同僚による妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- ②部下又は同僚が妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
- ③部下又は同僚が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等
- ④部下による妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する行為
- ⑤部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する行為

＜セクシュアルハラスメント＞

- ①性的な冗談、からかい、質問
- ②わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- ③他人に不快感を与える性的な言動
- ④性的な噂の流布
- ⑤身体への不必要的接触
- ⑥性的な言動により社員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ⑦交際、性的な関係の強要
- ⑧性的な言動に対して拒否等を行った部下等従業員に対する不利益取扱いなど

3 この方針の対象は、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いているすべての労働者です。
妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについては、妊娠・出産等をした女性労働者及び育児休業等の制度を利用する男女労働者の上司及び同僚が行為者となり得ます。
セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の社員の方等が被害者及び行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となります。また、被害者の性的指向又は性自認にかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
相手の立場に立て、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場を作っていくましょう。

4 社員がハラスメントを行った場合、就業規則第60条「懲戒の種類」に当たることとなり、処分されることがあります。
その場合、次の要素を総合的に判断し、処分を決定します。

- ①行為の具体的な態様（時間・場所（職場か否か）・内容・程度）
- ②当事者同士の関係（職位等）
- ③被害者の対応（告訴等）・心情等

5 相談窓口
職場におけるハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。
また、実際に生じている場合だけでなく、生じる可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合や上記2に当たるかどうかが微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事業に対処します。

本社総務部 武田 欣之
本社総務部 溝口 正美

相談には公平に、相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守って対応しますので安心してご相談ください。

6 相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いは行いません。

7 相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また、再発防止策を講じる等適切に対処します。

8 当社には、妊娠・出産・育児や介護を行う労働者が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。まずはどのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務負担の見直しなどを行うことにより、上司や同僚にも何らかの影響を与えることがあります。制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や人事部に相談してください。また気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。

こんな時どうする？ Q & A

Q 朝、出勤しようとしたが急に腹痛があり業務開始に間に合いそうにない！

A その時点で担当者に連絡し、同じ事業所の同僚がいれば同じく連絡をしてください。

※どんな理由でも無断欠勤は許されません。

Q 業務中にお客様からいつもはしていない場所の掃除を依頼された！？

A すぐに「かしこまりました」と言い、業務終了時刻までに支障なく完了する範囲であれば対応してください。また、継続性のあることや、明らかに不可能であれば、「会社へ連絡し回答させていただきます」と、会社担当者へ連絡してください。

※原則は、会社からお客様へ直接連絡するようにします。

Q ゴミ箱の中にまだ使えるボールペンが入っていた場合、控室で使用しても良いのでしょうか？

A ゴミ箱の中にある物もお客様の物です。勝手に使用はしないでください。また、明らかに金品となる物はお客様か守衛室に届けてください。

※自分や会社が購入していない物は所有してはいけません。

Q 車両を運転中に駐車場のポールにバンパーを擦ったが、目立つほどではなく、あまり言いたくないので報告しなかった。

A 車両だけでなく、会社の用具はもちろん会社へ報告しなければなりません。ましてやお客様の所有物に関してはその場で事故対応(本書P9)の基本通り対応しなければなりません。

その他『これは、どうかな？』と思うことはその都度担当者か会社に確認する習慣をつけましょう。



THAI CBS HAND BOOK



FACILITIES

メモ

清掃

建築物衛生法の概要	31
建築物清掃の目的と意義	32
清掃作業の計画と実施	33
建物の日常清掃	
(1) 玄関ホールの清掃	34
(2) トイレの清掃	35
(3) 湯沸室の清掃	39
(4) 事務室の清掃	40
(5) 備品・什器の清掃	40
(6) 外周・駐車場の清掃	41
(7) エスカレーターの清掃	42
(8) エレベーターの清掃	43
建物の定期清掃	44

建築物衛生法の概要

昭和30年後半からの日本の高度成長期における人口の都市集中、建築技術の進歩から大規模な建築物が増え空調や給排水の人工設備に関する健康障害が拡大した。

そこで、昭和45年に多数の人が使用・利用する建築物内の環境衛生上の維持管理を規制する法律として、「**建築物における衛生的環境の確保に関する法律**」（略称：建築物衛生法）が制定された。

建築物衛生法において、規制の対象となる建築物を『**特定建築物**』という。

特定建築物とは、多数の者が利用・使用する「興行場」「百貨店」「図書館」「店舗」「事務所」「学校」「旅館」等の特定用途であり、かつ、一定規模以上の建築物を指す。

法第4条第3項では特定建築物に該当しなくとも、多数の者が使用し、利用する建築物は、この基準に従って維持管理に努めなければならないとしている。

昭和50年の改正から延床面積が3,000m²以上の建物で、学校教育法で規定する学校は8,000 m²以上である。

特定建築物は建築衛生法に定める基準に従い維持管理を行わなければならない。

〔建築物環境衛生管理基準〕

大きく以下の4項目に分類される。

- ① 空気環境の調整
- ② 給水及び排水の管理
- ③ 清掃
- ④ 鼠・昆虫等の防除

建築物維持管理権限者はこの基準に基づき計画的かつ統一的な方法で維持管理をしなければならない。

建築物清掃の目的と意義

建築物清掃は、汚染物質の除去を主とするビルクリーニング作業と建築物内の廃棄物を収集運搬・保管等を行う廃棄物処理作業に大別される。

[建築物清掃の四目的]

(1) 衛生的環境の確保

現在の建築物は気密化した人口環境である。このため、ゴミや埃、汚れが適切に処理されていないと、これらの汚染物質が人に伝播して損なう恐れがあり、病原性微生物による感染症の発症などにもつながる。こうしたことを防止するためにも、ゴミや埃、汚れ等の汚染物質を適切に除去することは、衛生的環境の確保につながる。

(2) 美観の維持

建築物環境で求められているのは「快適性」である。快適性には綺麗さが要求される。綺麗さや快適性は、心理的な効果として、建物を利用される人の生産性や効率性に影響を与える重要なファクターである。

(3) 安全の確保

建築物には多種多様な建築仕上げ材が使われ、多くの建築設備で構成されている。清掃の対象である汚染物質が適切に除去されなければ、床の滑りによる転倒事故、階段ノンスリップの土砂の詰りによる足の踏みはずし事故、自動ドアやエレベーター等の設備に支障をきたす。清掃は、これらの事故を未然に防ぐことが出来る。

(4) 保全の向上

汚染を放置していると美観や衛生状態を損なうだけでなく、二次的変化により建築仕上げ材の損傷を招く。特に外壁と床面の損傷を招く。そのために、清掃を適切な時期に適切な方法で計画的に行う必要がある。

清掃作業の計画と実施

建築物衛生法における建築物環境衛生管理基準の1つとして、清掃は、日常行うもののほか大掃除を6か月に1回定期的に、統一的に行うことが定められている。

(1) 作業種別

- ① **日常清掃** …… 毎日1回以上行う作業
- ② **定期清掃** …… 週1回、月1回と期間をおいて行う作業
- ③ **特別清掃** …… 臨時的に発生する作業

(2) 作業計画

清掃管理は契約の目的・業務の内容・契約の金額・契約の期間などを記載した契約書が大前提である。

一方、契約業務の内容を具体化したものが業務仕様書・作業基準表である。作業計画表と作業手順書において、何時に誰が何処をどのように作業するのかを共通して認識できる具体的なものである。

(3) 作業報告

日常清掃では、作業計画に従って行った結果を報告しなければ本当に行われたかどうかの確認ができません。そのために日々の報告が清掃日報であり、月間の報告が清掃月報です。

(4) 品質管理（インスペクションによる基準）

どの程度の品質で良いのかという基準は、周期的なチェックが必要です。定期的な品質管理を行い繰り返すことで安定的な品質を提供できることになります。

(5) 指導

品質管理においてレベル2以下の項目においては個人的に指導を行い、次回のインスペクションで再検証し改善を確認する。

建物の日常清掃

これからは基本的な日常清掃について説明してまいりますが、あくまでも各物件の特異性の違いから個々の契約内容を確認の上、参考にしてください。

(1) 玄関ホールの清掃

建物内に第一歩を踏み入れる場所であり、歩行頻度の最も多い歩行路線の付きやすい場所であり、建物の第一印象を認識する重要な場所である。

POINT 床面

除塵を重点的に行い、床材により水拭きをする。

壁面

清拭きをし、汚れがある場合は水拭きをする。

マット・カーペット

土砂を落とすか吸塵する。



自動ドアのレール溝

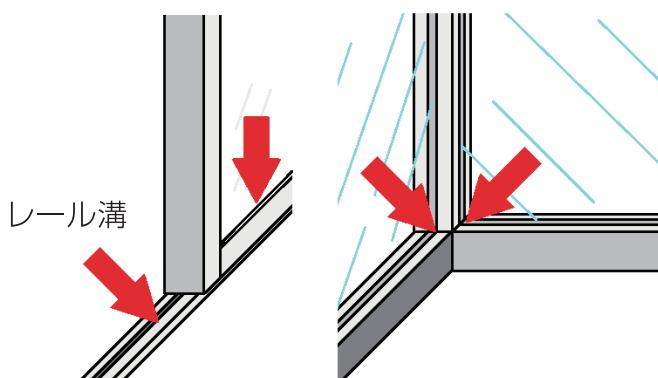
レール溝には埃や油がなく常に輝いている状態にする。

ガラス部分

ガラス部分は手跡やシール跡がなく、クリアな状態にする。

金属部分

金属部分においても同様にし、サッシの平面部の隅に埃が溜まつていない状態にする。



[什器備品類]

清拭きをし、
埃が蓄積していない
状態にする。
(消火器は本体と
ケース)

建物の日常清掃

(2) トイレの清掃

トイレの清掃状態で建物の衛生環境のレベルと建物用途の有効性が決まる最も重点的に管理しなければならない場所です。

手順 1

作業表示板の設置



手順 2

屑入れ汚物入れの回収



サニータリーボックス

手順 3

壁面・扉・棚等を含むパーテーションの清拭き



手順 4

大便器の清掃

トイレクリーナーをトイレ専用スポンジにて洗浄

- ① 便器のリム裏の汚れ
- ② 便器の内側、垂れ受け部分
- ③ 水たまり部は見えない奥まで

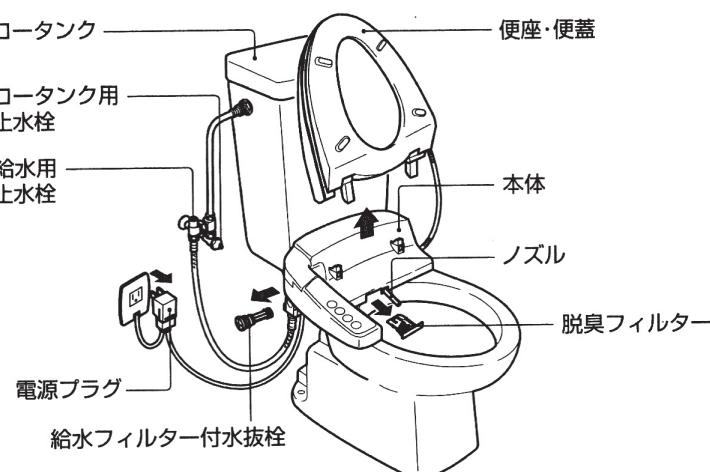
体の接地する部分は白タオルを使用する

- ④ 便座の取り付け部の汚れ全て
- ⑤ 便器の表面と床の接地面部分

便器の奥のパイプ部とそのジョイント部は埃が溜まりやすいので、フラッシュバルブ付近全体をピカピカにするつもりで磨いてください。

POINT

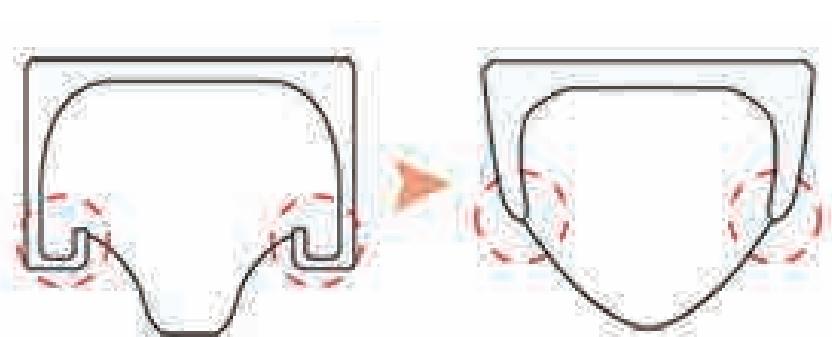
便器は当然ですが、付帯する金属部分に埃やカビが無い状態を維持してください。



手順 5 小便器の清掃

流水を止めるためにセンサー部をシールやタオルで目隠しをする。

専用スポンジを使い、水が出てくる部分（リム裏側）が最も汚れが溜まりやすく、蓄積すると除去することが困難になるので、毎日洗浄してください。



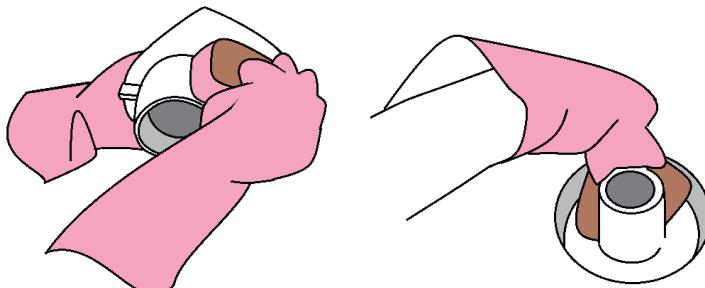
リムの裏側に汚れがたまりやすく、お掃除のブラシが届きにくい形状なのでしっかり洗います。

カーブ状のリムは汚れがたまりにくいですが、見えない菌が付着していますのでしっかり洗います。



目皿は取り外し、排水溝の目の見える部分は全て洗浄します。

尿石がある場合は、専用クリーナーを使用します。



尿石 目皿

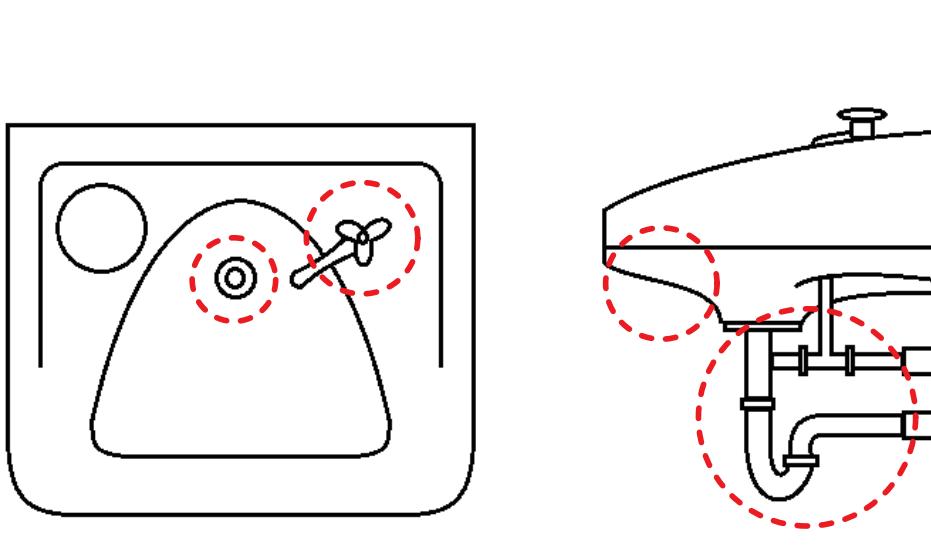


ブラックライト確認

手順 6 洗面台・鏡

このポイントは拭き跡や埃・髪の毛を絶対に残してはなりません。
仕上げてからもう一度チェックして下さい。

- シンクは汚れている場所を中性洗剤少量にて洗浄し、汚れや埃の溜まりやすい場所を重点的に洗浄します。
- 下記点線部は特に水垢や石鹼または埃の溜まりやすい部分ですので、特に気を付けましょう。
- 最後に必ず乾いたタオルで乾拭きします。



- 鏡は水滴が結晶化しやすく、巡回中も必ず水滴を除去し洗面台とともに水分除去に徹してください。
- 特に鏡は、水滴の残りにくい専用のワイパーを使用してください。

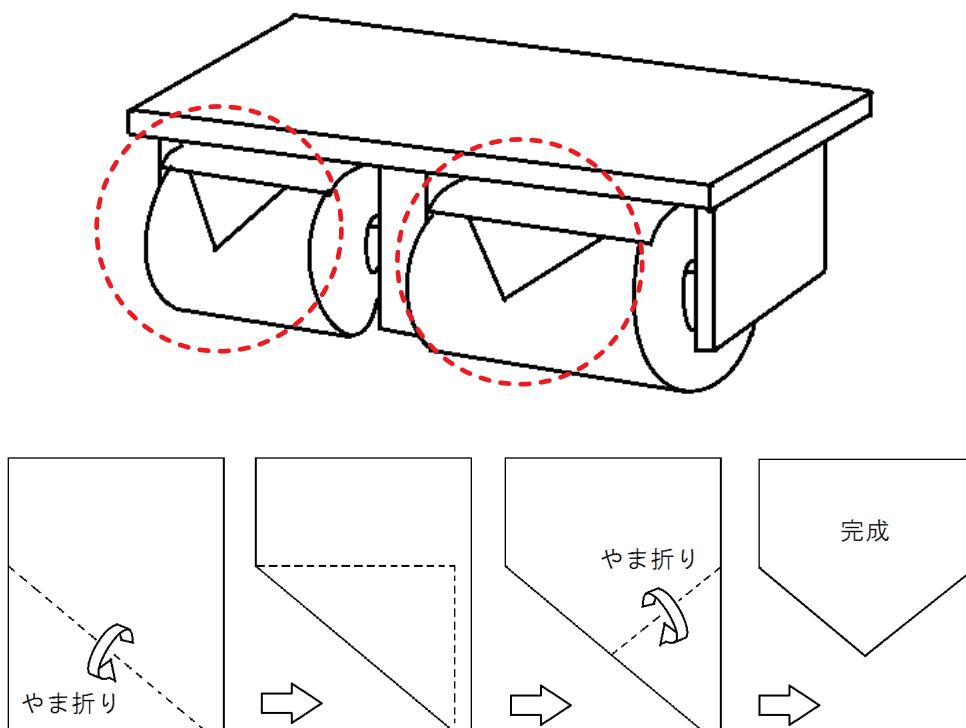
手順7 ステンレス部分

- 固く絞った専用のクロスで水滴や手跡を拭き上げ、拭き跡が残らないように注意してください。

手順8 サプライの補充

サプライの種類 1、トイレットペーパー 2、便座シート
3、手洗石鹼水 4、ペーパータオル

- トイレットペーパーは三角折にし、向きを揃えます。



- 手洗石鹼水は希釈率を必ず守ったものを補充してください。
- ペーパータオルはたくさん詰め過ぎず適量を補充してください。

手順 9 床面の掃き拭き

最後にもう一度チェックし床を除塵し水拭きをし、清掃資機材の置き忘れのないように清掃案内のパネルを撤去し、終了です。

(3) 湯沸室の清掃（厨芥処理）

この場所は水回り部分であり、生ゴミや茶殻などを放置すると悪臭の原因となり、鼠や害虫の発生原因となります。常に清潔にし、衛生的に管理する必要があります。

● 流し台

流し台の材質は腐食防止に優れていることから、ステンレスが使われていることが多い。洗浄時に傷が付きやすいので、専用のスポンジとタオルを使用する。

POINT 1 洗浄後の水滴は完全に拭き上げ、特に蛇口と排水溝はぬめりや水分の石灰化は絶対に残してはならない。

POINT 2 茶渋等の沈着には塩素系漂白剤を用いる。殺菌効果もあり有効である。

注意：洗剤との同時使用は厳禁

契約の仕様にない限り勝手に食器の洗い物をしたり、冷蔵庫や食器棚の中を覗いてはいけません。

(4) 事務室の清掃（塵芥処理）

事務室は、デスクや精密機械が多く床面の除塵や拭き掃除には特に注意が必要であり、機密文書等の書類が沢山あるので、ゴミくずの回収時には回収の規則を守り作業しましょう。

POINT 1 開錠した場所は作業終了後必ず施錠すること。

POINT 2 掃除機をかける場合は、コンセントの場所を決めておくこと。
※コンセントを使用する場合は漏電ブレーカーを着用すること

POINT 3 ゴミを回収する場合、契約の条件を厳守し、そのルールに従い回収すること。

POINT 4 机上清掃はデスクの表面が見えている部分を拭いてください。

(5) 備品・什器の清掃

通常の清掃仕様では、次の項目が日常清掃の対象になります。

対象物件の仕様を確認し、目的は除塵であるので、洗浄については、担当者に確認しなければ実施してはいけません。

- | | | | |
|---------|---------|-----------|----------|
| ① 玄関マット | ④ カウンター | ⑦ 火災報知器 | ⑩ 郵便ボックス |
| ② 傘立 | ⑤ デスク | ⑧ 消火栓ボックス | |
| ③ 案内パネル | ⑥ 消火器 | ⑨ 避難誘導灯 | |

建物の日常清掃

(6) 外周・駐車場の清掃

石材やタイルを使用している部分は拭き掃除までを要するが、基本的にコンクリートやアスファルトの仕様は、通常拾い掃きである。

POINT 1 排水溝は落葉や土砂が溜まりやすく、配水管の詰りの原因になりやすいこともあり、常に綺麗にしておけば、外から入ってこられるお客様に第一印象としてのインパクトが有効である。

POINT 2 さまざまな案内パネルは排気ガスなどで非常に汚れやすいので、除塵と水拭きは毎回行ってください。

POINT 3 駐車場や走路で作業する場合は、事故の危険性があるため、車の来る方向を向いて、十分注意して行ってください。

(7) エスカレーターの清掃

エスカレーターは連続して人を運ぶ昇降運搬設備です。特徴から常に動いているので、作業時間の制約があります。

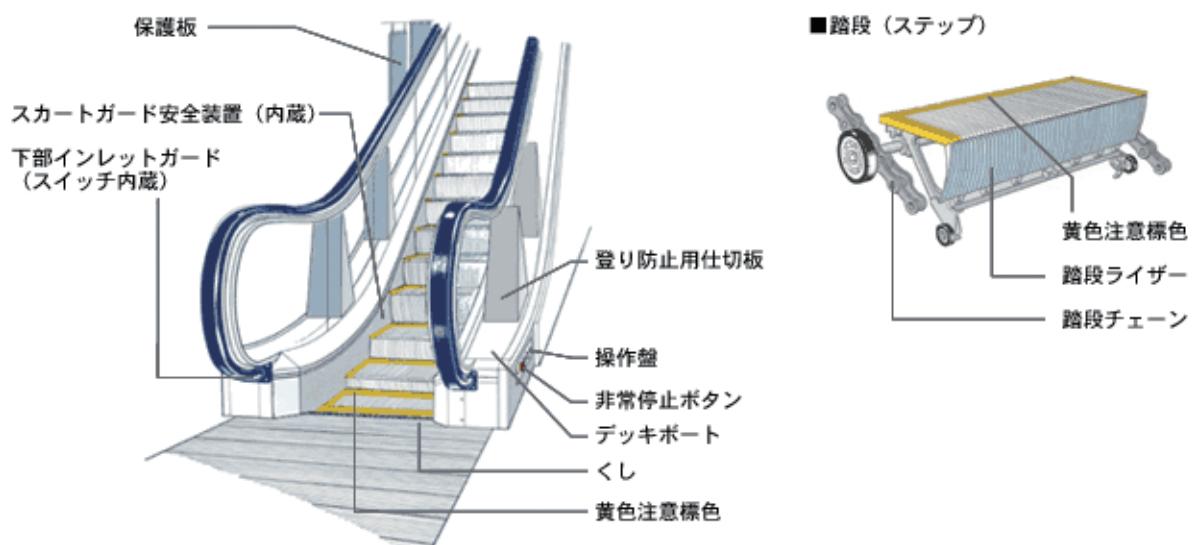
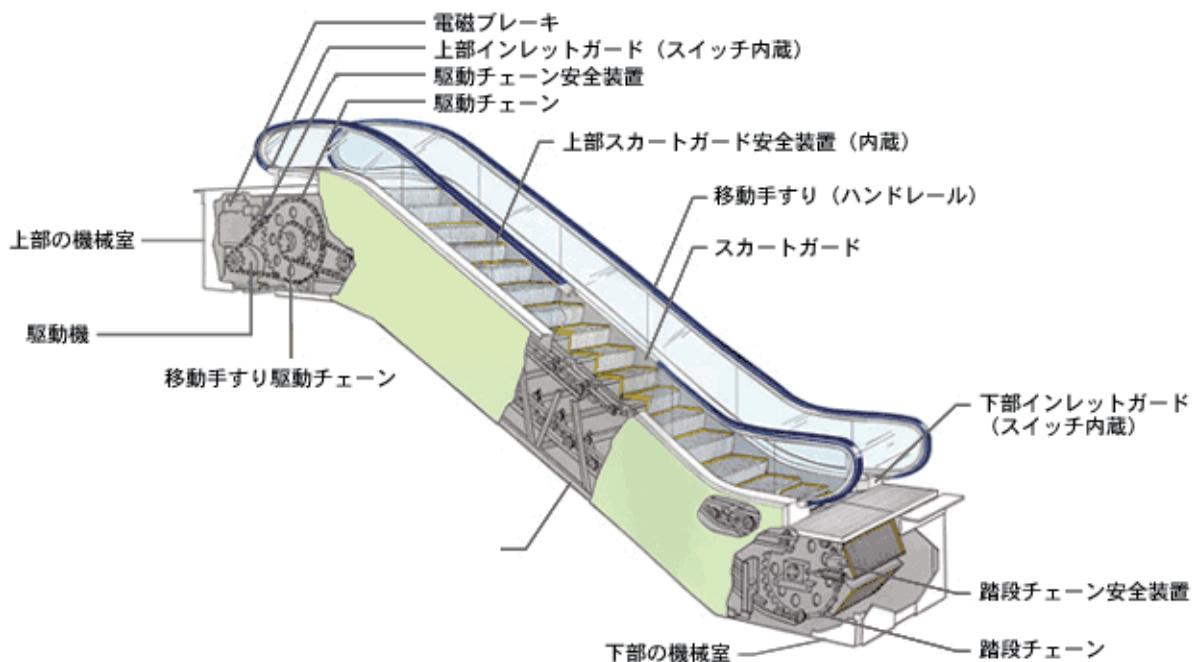
POINT 1 スイッチパネルは専用のクリーナーを使用し、洗浄と保護を毎日行い、壁面の手跡は中性洗剤で落としてください。
パネルは必ず上部まで清掃してください。

POINT 2 床面は各コーナーに埃や、土砂が溜まりやすいので、清潔にしてください。

POINT 3 外扉と内扉の拭き掃除の際、十分注意し、手を挟まないよう気を付けてください。

POINT 4 手摺部はエスカレーターの運転時に固く絞ったタオルで一箇所におき一周させて拭きます。

(7) エスカレーターの清掃

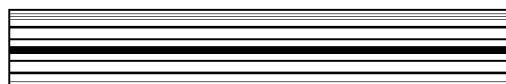


(8) エレベーターの清掃

エレベーターは縦移動の昇降運搬設備であり、小さな空間の中に多くの人が入るため、床の摩耗は勿論のこと、壁面の手垢や擦り傷が目立つ部分です。

POINT 1 パネルとデッキボードに埃が溜まり、くすみやすいので、毎日除塵し、汚れ具合では揮発性の中性洗剤で拭いてください。

POINT 2 ランディングプレートと、コームプレートは土砂と埃が溜まりやすい。また細い溝の埃はハンドブラシでかき出してください。



POINT 3 手摺部は、エスカレーターの運転時に固く絞ったタオルで一ヶ所におき一周させて拭きます。



建物の定期清掃

ここで説明する定期清掃については、一般的な仕様に基づいているもので、皆さんの職場に適応するものではありません。

定期清掃とは、契約書の仕様あるいは清掃基準表に基づき、年間で場所と回数を定めている特殊重点清掃です。

一般的な定期清掃の種類としては、床面定期清掃・ガラス清掃があり、他には外壁クリーニング・高圧洗浄・灯具清掃・アネモ清掃・エアコンクリーニング等があります。

床面定期清掃

床材の種類

■ タイプ：ラバー

ホモジニアス、コンポジション
リノリウム
セラミック

■ カーペット：タイルカーペット

長尺カーペット
絨毯

■ コンクリート：コンクリート

■ 石材

：御影石、天然石

大理石、ライムストーン
テラゾー、スレート石

■ 磁器タイル：磁器、煉瓦

モザイクタイル

■ 木材

：フローリング、複合フローリング

それぞれの床材にそれぞれの手法があり、適切なケミカルと使用機材が異なります。ここではPタイルについて説明します。

建物の定期清掃

P タイルの定期清掃

① 班長による作業仕様と範囲の確認

危険予知ミーティング

鍵の確認

現状の什器配置の確認

② 除塵

▼ 養生

▼ 洗剤塗布

▼ スミ擦り

▼ ポリッシング

▼ バキューミング

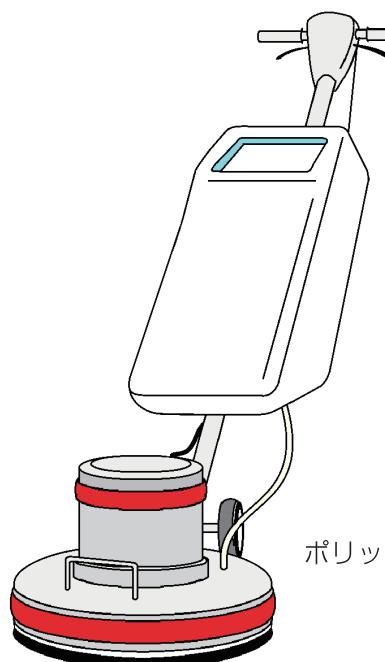
▼ 水拭き

▼ 乾燥

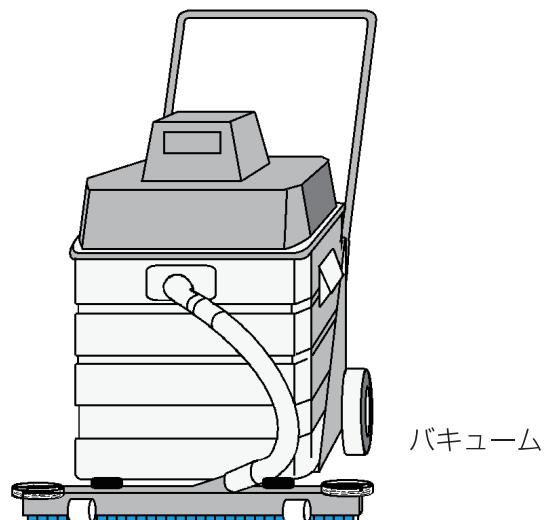
▼ 除塵

▼ ワックス塗布

▼ 乾燥



ポリッシャー

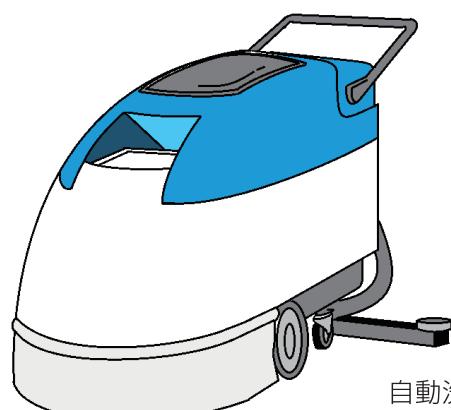


バキューム

③ 現状の什器配置の復旧

④ 鍵の確認

⑤ 作業終了の報告



自動洗浄機

基礎知識

清掃

31
31
46

設備

警備

規則ヒルール

CBS HANDBOOK

FACILITIES



メモ

設備

建築物衛生法の概要	49
設備管理業務の概要	50
電気設備用測定器具について	51
保全業務について	54
維持・保全実務について	56
給排水設備について	57
空気調和管理について	59
防災設備管理について	60

建築物衛生法の概要

建築物衛生法のあらまし

昭和30年後半からの日本の高度成長期における人口の都市集中、建築技術の進歩から大規模な建築物が増え空調や給排水の人工設備に関する健康障害が拡大した。

そこで、昭和45年に多数の人が使用・利用する建築物内の環境衛生上の維持管理を規制する法律として、「**建築物における衛生的環境の確保に関する法律**」(略称：建築物衛生法)が制定された。

建築物衛生法において、規制の対象となる建築物を『**特定建築物**』という。

特定建築物とは、多数の者が利用・使用する「興行場」「百貨店」「図書館」「店舗」「事務所」「学校」「旅館」等の特定用途であり、かつ、一定規模以上の建築物を指す。

法第4条第3項では特定建築物に該当しなくても、多数の者が使用し、利用する建築物は、この基準に従って維持管理に努めなければならないとしている。

昭和50年の改正から延床面積が3,000m²以上の建物で、学校教育法で規定する学校は8,000m²以上である。

特定建築物は建築物衛生法に定める基準に従い維持管理を行わなければならない。

[建築物環境衛生管理基準]

大きく以下の4項目に分類される。

- ① 空気環境の調整
- ② 給水及び排水の管理
- ③ 清掃
- ④ 鼠・昆虫等の防除

建築物維持管理権限者はこの基準に基づき計画的かつ統一的な方法で維持管理をしなければならない。

設備管理業務の概要

設備管理業務は、建築設備の持つ機能をいかに正常に機能させ、建築物使用者や顧客の満足度を得て信頼と信用を受けることが目的である。

これまで建築基準法、電気事業法、消防法、水道法、省エネ法、建築物衛生法等の各種法令を遵守し、建築設備の機能を保全し運転を行い、建築物使用者や顧客の満足を得て信頼と信用を受けることにより、これを無形の企業資産として業務を継続しているのが現状である。

ところが、近年の設備管理業務には地球温暖化対策やオゾン層破壊防止等を考慮した建築設備の維持管理が要求され、省エネルギー・省資源・地球環境保全・近隣環境配慮が強く求められる時代になった。

過去の保全業務のデータを分析し、省エネ・環境問題にあたり、最良の運転方法の企画立案や設備更新に関する提案や意見具申を顧客に対してできるようにしなければならない。

提案や意見具申の出来ない企業は、過去に築き上げてきた信頼と信用を失うと言っても過言ではない。

これからの設備管理者は日々、維持管理する中で安全で快適な設備運転のみでなく、日常の運転管理が省エネや環境問題に対してどのような問題を抱えているのか、やがてくる設備更新を行う時にはどのような機種やシステムが望ましいのかを注意深く観察し、データを整理分析する必要がある。

これからの設備管理者は日々変化する社会情勢と技術に対して注意深く関心を持つことが大切であり、自身の技術力向上を常に目指すことが必要である。



電気設備用測定器具について

ビル設備管理用資機材にはいろいろあるが、そのなかでも電気設備用測定器具で使用頻度もあり、使用方法や用途も理解しておく必要があるものを取り上げていきたい。

□ 回路計（テスター）

回路計は電気の測定器の中では簡単に取り扱える計器である。

各種の電圧、抵抗の測定や導通試験等ができる。

(1) 用途

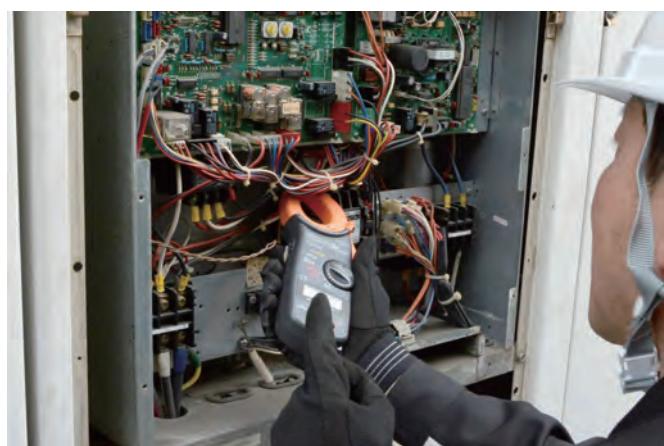
- ・配線の点検
- ・電動機の診断
- ・スイッチ類の接触不良
- ・回路の断線などの調査に用いられる

□ クランプメーター

クランプメーターは回路を遮断したり、メーターを接続しないで、絶縁被覆の上から活線を挟むことにより交流電流を測定することができる。

(1) 測定

- ① 測定する回路の電流値が不明の場合、メーターの最高レンジに合わせて測定する。
- ② 指針の値により適正レンジを選択し電流値を読み取る。
- ③ 交流電圧、抵抗の測定ができる機種もある。
- ④ リーククランプメーターでは漏れ電流の測定ができる。



クランプメーターによる電流値測定

■ 検電器

検電器は、電圧に応じたものを使用しなければならない。
正しい使い方は次の通りである。

- ① 低圧回路（照明、電動機等 100V、200V）には低圧用検電器、高圧回路（3,300V、6,600V 受変電設備）には高圧用検電器、特別高圧回路（22,000V 以上の受変電設備）には特別高圧用検電器（非接触形）を使用し、絶対に兼用してはならない。
- ② 使用前に機能チェックを行い、検電器の機能が正常であることを確認すること。

■ 照度計

照度を測定する目的は

- ① 照度が設計基準に適合しているか。
 - ② 照度の一般基準との比較。
 - ③ ビル内での異なる場所の照度の比較。
 - ④ 照明機器の経年劣化による維持管理上の検討。
- 以上のようなことから照度計を用いて測定する。

測定上の注意点

- ① 照度計を水平に置き受光部に光が当たらないようにカバーで覆い、指針またはデジタル表示がゼロ点を指示する事を確認。
- ② 測定中は測定者等により受光部に当たる光を遮らないようにして測定する。
- ③ 普通電球は約5分点灯後、放電灯は約30分点灯後に測定する。
- ④ 測定時の周囲温度は0～40℃内で測定する。

電気設備用測定器具について

■ 絶縁抵抗計（メガ）

電気回路は大地及び電線相互間を絶縁して使用している。回路の絶縁が良好に維持されているかどうか、絶縁抵抗計により絶縁抵抗を測定する。

(1) 測定前チェック

- ① **電池チェック**：正しい数値を得るために電池電圧が正常かどうかチェックする。方法は測定器により違うので取扱説明書でよく確認しておく。
- ② **ゼロ点チェック**：測定用プローブを短絡させ、スイッチを入れてゼロ点を示すことを確認する。

(2) 測定

- ① **高圧の機器・配線**：1,000V または 2,000V メガを使用。
- ② **低圧の機器・配線**：500V・250V または 125V メガを使用。
測定回路の電圧に近いものを選ぶ。
- ③ **線路端子 (L)** を機器や配線に、**接地端子 (E)** をアース側に接続して《対地間》測定、(L) (E) を両配線に接続して《線間》測定を行う。

絶縁抵抗計の種類と用途		
定格電圧 (V/MΩ)	有効測定範囲	用途
100/20	0.02~20	通信回路、通信機器、 低圧回路等
250/50	0.05~50	
500/100	0.1~100	一般低圧回路
1,000/2,000	2~2,000	高圧回路、 高圧電気機器等
2,000/5,000	5~5,000	

低圧電路の絶縁性能		
電路の使用電圧の区分		絶縁抵抗値
300V 以下	対地電圧 150V 以下	0.1MΩ以上
	対地電圧 150V を超える もの	0.2MΩ以上
300V を超えるもの		0.4MΩ以上

保全業務について

(1) 保全業務

ビル設備管理の保全業務は、建物及び設備機器の適正な運用によりビルの安全と信頼を確保し、利便性や快適性を担保する重要な業務である。

- ① 日常的な運転、巡回視察を行い異常の有無を確認する。
- ② 定期的な計画による保守・点検・診断・測定を行って、修理や整備、改善や更新を実施する。
- ③ 突発的な障害が発生した時は内容を的確に判断し、迅速な通報、連絡を行って応援体制を含む組織だった体制のもとで二次災害の防止や現状保全、修復等を遂行する。
- ④ 法定業務はビルの保全を確保するために最低基準を示すものと考えて良い。

(2) 保全の手法

保全の手法には、①予防保全、②事後保全、③改良保全、④予知保全などがあるが、最近のビル設備の保全手法は予防保全が主流となっている。

① 予防保全

定期的に設備などの性能や現象を把握し、故障または事故にならぬうちに予防的処置を施すことをいう。

これは定期的に設備機器を停止して点検し整備する手法であって、次の点検、整備までに絶対に故障しないという確信を持って整備する。そのためには長年かけて蓄積したデータと卓越した劣化診断と予備診断の能力が必要となる。

② 事後保全

機器が故障したり、設備の調子が急に悪くなったりして初めて修理をすることで、この方法は非常に不合理である。

まず異常が出るまで使用すると損傷の範囲を広げ修繕費が高くなる。また機器が故障するまでには性能がかなり落ちている為、せっかくの能力が発揮されず運転費を増大させることになる。

保全業務について

③ 改良保全

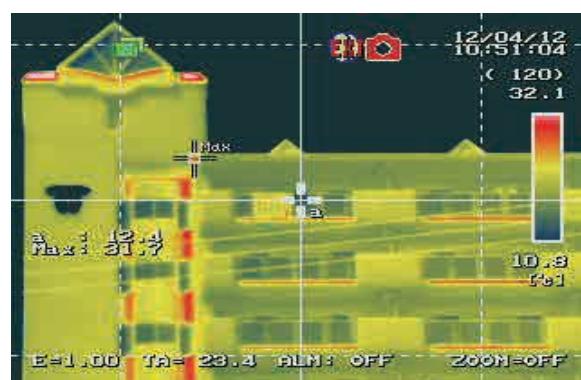
設備機器の性能や機能を維持するだけでなく、新しい方式に改良することまで考えて行う保全である。

この場合、ビル設備全般をシステムとして検討することが望ましい。特に安全、運転、操作、防災、省エネの面を考慮に加えて全般的に検討する必要がある。

④ 予知保全

この手法は設定された時期、時間で保全を行う予防保全から一步進んで、故障発生時期を予知して、それ以前に保全を行おうとするものである。

保全の内容と関連法規		
保全業務の種類	関係法令	保全業務内容（抜粋）
建物・建築設備の保全	建築基準法	耐震診断 昇降機検査
衛生的環境の保全	建築物衛生法 水道法、大気汚染防止法 廃棄物処理法	空気環境測定 水質検査
安全環境の保全	労働安全衛生法 大気汚染防止法	安全管理体制 職場環境
予防災害の保全	消防法、電気事業法 労働安全衛生法 高圧ガス保安法	消防設備点検 電気設備点検



赤外線による熱画像での外壁診断

維持・保全実務について

(1) 運転監視

ビル設備管理現場において最も大切なことは、事故を起こさないという信頼性（リライアビリティ）の高い運転監視をすることである。しかし、残念ながら事故が発生した時は一時対応において直ちに可能となる幅広い横断的な技術を持ち、客先に迷惑のかからないように、また被害を最小限に抑える行動がとれる事が肝要である。

このためには日頃から設備管理の基礎技術・知識を習得したうえで図面や取扱説明書等によって、その設備機器をよく理解して把握しておくことが重要である。

(2) 点検

点検はビル設備管理員にとって非常に重要な業務の一つである。

全ての設備が正常かつ安全に運転できるのは、点検業務が完全に行われている基盤の上で成り立つのである。

点検には五感による異常の有無の感知、手工具などの使用、計測分析、発停及び運転などにより、機器の良否を確認することである。

点検項目、点検周期、点検要領などについては、点検前に所属長や同僚、点検マニュアル等により事前確認が必要である。

(2) 整備・検査・修理

① 整備

機器を良好な状態に維持し、その機能を十分発揮させるために実施する点検、手入れ、部品交換及び試運転の所作業等である。

② 検査

機器及び装置の精度、性能、材質あるいは欠陥の有無を調べ、その機器及び装置が定められた性能または基準に合格するかどうかを認定することをいう。検査には法定検査と自主検査の二つがある。

③ 修理

機器及び装置について、毀損、焼損、摩耗、腐食及び変形が生じた場合、設計を変更することなく、もとの機能を回復させることをいい、特に設計を変更する場合は改造という。

機器、装置が故障したり、停止してから行う事後修理は避けるべきである。

給排水設備について

(1) 運転監視

給排水設備とは、飲料水などの水を供給する為の給水（上水）設備と使った水やお湯を捨てる為の排水（下水）設備のこと。

なかでも、給水設備は建築設備の中でも日常生活を維持するため最も重要な役割を担っています。

給水設備は施設の規模や設備コスト、保守性などの様々な要素を考慮して最適な方式を計画する必要があります。

主な給水方式について紹介します。

① 水道管直結方式

水道本管の水圧を利用して、そのまま給水する方式。

主に2階建てまでの戸建住宅に採用され最も安価な方法だが、渴水期には水圧が下がって2階で水が出ない等の問題が出ることもある。直結給水方式ともいう。

② 高置水槽

水道本管の水をいったん受水槽に受け、揚水ポンプで屋上等の高置水槽へ揚水し、高置水槽からは重力により給水をする方式。3階建て以上の建物に多く使われている。

重力を利用するため、上階の水圧が不足しやすいので屋上の床面より10m程度高い位置に高置水槽を設置しなければならない。また、高層建築では下階の水圧が高くなりすぎるため、中間階で減圧することもある。高架水槽方式、高置タンク方式、高架タンク方式ともいう。

③ ポンプ圧送方式

水道本管からの水を受水槽に受け、高置水槽を使用しないで加圧ポンプで水栓に直接給水する方式。所定の水圧、水量が維持できるように自動制御装置によりポンプの制御がなされている。複数のポンプの運転台数を変化させる定連式と、ポンプの回転数を変化させる变速式とがある。コンパクトで場所をとらないメリットがあるが、常時ポンプが稼働しているので、運転コストや停電時に即断水などの問題がある。ポンプ直送方式、タンクレス方式、ポンプランニング方式ともいう。

④ 直結ブースターポンプ方式

水道本管直結による水圧に影響されることなく、給水圧力を一定に保持する仕組みを備えた給水ポンプで、各戸へ給水する方式。近年に建てられたマンションや低層ビル等に採用されることが多い。受水槽を設けずに水道本管から直結するため貯水槽の維持費削減や設置場所をコンパクトにできる。

(2) 給排水設備の保全管理

同じ設備機器でも、保全管理の良し悪しでその寿命の差は大きく生じます。事後保全のみの場合は、法定耐用年数までは持たないこともあります。予防保全を正しく実施した場合は、事後保全の1.5倍～2倍位に寿命が延びることが統計的に証明されています。

以下に給排水設備の一般的な耐用年数を記載していますので、参考にして保全管理に努めて下さい。

給排水設備の一般的耐用年数				
		設備機器	一般的耐用年数	メンテナンス周期
受水槽	F R P製	15～20年	架台を含む鉄部塗装 3～5年 外板塗装 10～12年	
	鉄筋コンクリート製 (地下式)	30～50年	内部補修（クラック他）5～10年 内部コーティング 5～10年	
ポンプ	給水 揚水	陸上型	15～20年	オーバーホール（分解整備）5年 更新時には運転・制御機器も含む
	消火	水中型	8～12年	耐用年数時期により更新
	汚水	水中型	5～8年	耐用年数時期により更新 (点検・整備3～5年)
	排水	水中型	8～10年	耐用年数時期により更新 (点検・整備3～5年)
配管類	給水 揚水 消火	亜鉛メッキ鋼管	10～20年	劣化箇所の部分補修 5～10年 管更生を行う場合は10～15年位までに実施
	給水 排水	塩ビライニング鋼管	20～25年	劣化箇所の部分補修 5～10年
	給水 排水	硬質塩化ビニール管	15～30年 (設置場所により異なる)	劣化箇所の部分補修 5～10年 外部（雨水管等）は塗装10～12年 振動等による故障は、その都度実施
	給水	ポリエチレン管	15～30年	劣化箇所の部分補修 5～10年
	排水	コーティング鋼管	20～25年	劣化箇所の部分補修 5～10年
	給湯	鋼管	15～20年	劣化箇所の部分補修 5～10年
	汚水	鋳鉄管	25～30年	劣化箇所の部分補修 5～10年

空気調和管理について

(1) 空気調和機について

空気調和機とは、エアハンドリングユニットとも呼ばれ、人工的に必要な空気を作る空気処理装置と、その空気を搬送する送風機とが一体になっているものを言う。

以下に空気調和機の種類と特徴及び用途を紹介していきます。

① エアハンドリングユニット

ボイラー、チラー、吸収式冷温水発生器等の熱源からクーリングコイルに冷水を、ヒーティングコイルに温水・蒸気を通し、外気及び室内からのリターン空気と混合し、空気濾過器で清浄にした空気を所定の温度にする。湿度調整は蒸気または水スプレーによって加湿し、減湿はクーリングコイルで空気を露点温度以下にして空気中の水蒸気を凝縮分離して行う。送風機によりダクトを通して室内に送り、所定の温度・湿度を維持する。送気方式としては単一ダクト方式、二重ダクト方式、誘引ユニット方式がある。

② 組立式空気調和機

エアハンドリングユニットを組み立て形式にしたもので、輸送の関係、搬入口、空気調和機の設置場所の関係から現場組み立てとしたものである。

③ パッケージ形空気調和機

圧縮機・凝縮器・冷却器・送風機・エアフィルター等を一つのケーシング内にパッケージにしたものと、圧縮機・凝縮器を室外に置き、冷却器・送風機・エアフィルターのみを室内に設けたセパレート式がある。

凝縮方式には空冷式と水冷式があり、空冷式は水冷式に比べ能力的には10%程度劣るが、冷却塔・ポンプ・水処理などの手間が省けるので、現在は空冷式が主流である。

④ ファンコイルユニット

ケーシング内に送風機と冷温水コイルを内蔵し、室内からの還気を吸い込み室内に冷温風を送気する方式である。

冷水・温水の冷温熱源機器（チラー、吸収式冷温水発生器）とポンプ等の設備が必要なため、最近はビルマルチ式の個別空調器に主流の座を奪われてきている。

防災設備管理について

(2) 建築物衛生法で求める保健用空気調和

① 湿度

建築物衛生法では室温 **17°C以上、28°C以下** と決められているが、一般的な事務室では夏は24~27°C、冬は20~22°Cが望ましい温度とされている。この数値は外気温によって変わるもので、室内への出入りに温度ショックを感じない温度差は5~7°Cとされている。外気が33°Cの時の室温は26~27°Cくらいがよい。また、温度ショックを防ぐには空調を行っている室内から屋外へ出る途中に、ロビーのような場所を室温と外気温の中間にしておくとよい。

② 湿度

建築物衛生法では相対湿度は **40%以上、70%以下** と決められている。実際には健康上の面から40~60%の範囲が望ましい。暖房時、特に1~2月の外気が乾燥している時期には加湿能力を最大に使っても、よほど外気の供給を絞らない限り40%以上の湿度には保てない。例えば外気の温度が0°C、湿度が30%の場合、そのまま室温の22°Cまで加熱すると、絶対湿度は変わらなくても湿り具合を感覚的に示す相対湿度は実に7%に下がってしまう。これでは室内に居住する人は身体から水分が取られ、喉は乾き呼吸器系の病気にかかりやすくなる。

③ 気流

建築物衛生法では気流は **0.5m/s以下** と決められ、人体に強い気流が当たると、その部分だけ皮膚が冷えすぎ、不快感や疲労感が起こる。しかし、人体が快く感じる為に適切な気流の流れは必要である。室内の気流を適当に保つためには部屋の大きさ、形状に合った送風量、吹出口・吸込口の数、吹出速度、取付位置について設計時に慎重に決めておくことが必要である。適当な風速は冷房時0.12~0.18m/s、暖房時0.18~0.25m/sくらいである。

④ 清浄度

建築物衛生法では浮遊粉じんの量が空気1m³につき0.15mg以下と決められている。室内の空気は居住する人の体熱、呼吸の発汗作用による水蒸気や体臭、二酸化炭素などが発散され、喫煙ではニコチンタールから各種の発がん物質まで発生する。必要換気量の基準として二酸化炭素濃度を **1,000 ppm以下** としている。1,000 ppmを超えると室内空気環境は悪化すると考えられている。これを防ぐために換気が必要である。換気量は1人当たり30m³/h必要と言われている。

防災設備管理について

災害には火災をはじめ、台風などの風水害や、地震・火山災害等様々な災害があり、身の回りに発生している。ここでは最も身近で災害頻度の高い火災を取り上げ、消防設備について説明します。

(1) 消防設備の種類と用途

① 消火器

消火器には消火剤によって適用火災が決められ、適用火災マークが消火器本体に取り付けられている。

水系消火器には水消火器、強化液消火器があり、浸透性があるため**木材等の普通火災**や、強化液消火器の場合は噴霧ノズルを使用することで全ての火災に適用できる。

泡系消火器には化学泡と機械泡の消火器がある。泡には二酸化炭素を含み粘着性があるため、**普通火災や油火災**に適用できる。

粉末消火器は**全ての火災**に適用できる。しかし浸透力がないため再燃防止に努めなければならない。

二酸化炭素消火器は**電気・油火災**に適用される。

その他にも簡易消火器として、水バケツや乾燥砂、防炎シート等がある。

② 屋内(屋外)消火栓設備

火災発生時にポンプを始動させ、消火活動に必要な水の量と圧力を確保して、消火栓箱より消火ホースを取り出して消火にあたる設備である。消火器で初期消火できる段階を超え、消防隊が到着するまでに建物居住者・勤務者などが消火活動にあたる設備である。

1号消火栓は一般ビルに設置され、**2~3名**で消火にあたるのが一般的である。

2号消火栓は老人ホーム等の施設で**1人**でも操作できるようにノズルの先で放水操作ができる設備である。

しかし**水量は1号消火栓に比べ半分以下**となっている。

屋外消火栓は、ホースやノズルが屋内消火栓より大きく**高圧で多量の放水**ができるようになっている。

③ スプリンクラー設備

火災発生の時天井に設置したヘッドから自動的に散水して消火する。火災の発見と消火を同時に行う極めて優れた設備である。

閉鎖型スプリンクラーは、常時配管内に**水を充填加圧**しておき、感熱部分が開放と同時に散水する方法と、配管内に**圧縮空気を充填**しておき、感熱部分が開放後に自動的に**空気が押し出され散水**する方法とがある。

開放型スプリンクラーは、別に設けた感知器などにより配管の途中に設けられたバルブの開放によって遮断されていた**水を放出する方法**。

手動式で別に設けられた操作部分にてバルブを開放するものもある。

④ 水噴霧消火設備

自動火災感知装置により**1区画を一斉に水噴霧ヘッドから放射**する方式で、水を使用する設備でも**油火災**にも有効である。

⑤ 泡消火設備

油火災など棒状注水消火に適さない再発火性の可能性、引火性液体などの消火を目的としたもので、**窒息効果**を主として**混合水の冷却効果**も併用した優れた消火設備である。

固定式は地下駐車場など**閉鎖された場所**へ水噴霧消火設備同様に設置し、**泡消火薬剤と水を混合させて放出する**消火設備。

移動式は屋上駐車場などの**開放された場所**で、消火栓同様にホースを延長してノズルから放出する方法。消火薬剤と水を使う点は固定式同様である。

⑥ 二酸化炭素消火設備

一般的には起動を手動で行う。しかし、無人変電所など常時人がいない場所などは自動火災報知設備と連動して作動するものもある。

放出する場合は、**窒息効果**を主とした消火設備の為、**人のいないことを確認**のうえ作動する必要がある。この設備は水による消火に適さない**電気設備**、**危険物**などを対象とする。

⑦ 粉末消火設備

消火剤を放出させ、**可燃性液体の表面火災**を消火させる場合に最も効果を発揮する消火設備である。

⑧ 動力消防ポンプ設備

移動式の消火設備で**1階や2階の消火**が主となり、**延焼防止**などにも効果を発揮で消防訓練等、日頃から**操作方法に熟練**しておく必要がある。

防災設備管理について

関係法令及び取扱資格一覧			
区分	対象設備等	適用法令	取扱資格者等
建築関係	建物	建築基準法（第12条）	特殊建築物調査資格者 建築設備検査資格者
	建築設備	建築士法（第3条・第20条）	建築士1級・2級 建築設備士
電気関係	受変電設備	電気事業法	電気主任技術者
	発電機設備		(第1種・第2種・第3種)
	蓄電池設備		
	非常用照明		
	屋内配線	電気工事士法	電気工事士（第1種・第2種）
	その他	消防法 建築基準法 電気通信事業法 公衆電気通信法	電話工事担任者 電話交換取扱者
	室内環境	建築物衛生法（第6条）	建築物環境衛生管理技術者
	受水槽	水道法	貯水槽清掃作業監督者
	高架水槽		貯水槽清掃作業従事者
衛生関係	清掃	職業能力開発促進法	ビルクリーニング技能士 公害防止管理者 大気
	大気	大気汚染防止法	公害防止管理者 水質
空調関係	ボイラー	労働安全衛生法（第14条他） ボイラー及び 圧力容器安全規則	ボイラー技士（特級・1級・2級） 冷凍機械責任者
	冷凍機	高圧ガス保安法	(第1種・第2種・第3種)
	自動火災報知設備		消防設備士（甲種・乙種・特類） 消防設備点検資格者
	屋内消火栓設備	消防法	(第1種・第2種・特類)
防災関係	危険物		危険物取扱者（甲種・乙種・丙種） 防災管理者（甲種・乙種）
搬送	エレベーター	建築基準法	安全管理者
	ゴンドラ	労働安全衛生法	
ビル設備	電気設備	職業能力開発促進法	ビル設備管理技能士（1級・2級）
	空調設備	(第44条)	
	給排水設備		

設備管理の履行に当たり、主に保安を主体にみる技術責任者として選任を必要とする技術資格保有者は設備機器の種類・大きさ等によってこの関係法令一覧表を参考にして選任する。

基礎知識

清掃

設備

49
64

警備

規則とルール

CBS HANDBOOK

FACILITIES



メモ

警備

基本教育

1 基本原則、マナー、	
期待される警備員のあり方	67
2 警備員の基本的心構え	68
3 事件事故発生時における 負傷者の救護・現場保存	69

業務別教育

1 人、物、車両の出入管理など	70
2 効果的な巡回と 巡回実施上の留意事項	71
3 不審者・不審物に対する警戒	72
4 防災センター業務	74
5 基本的な応急手当の方法	78
★警備員登録に必要な関係書類★	79

基本教育

1 基本原則、マナー、期待される警備員のあり方

(1) 警備業務実施の基本原則（警備業法第15条）

- 1) 特別の権限を与えられているものではありません。
- 2) 他人の権利及び自由を侵害し、又個人若しくは団体の正当な活動（労働争議等）に干渉してはいけません。

★ 発生しがちな行き過ぎ等による不法、不当事案の防止

職務質問類似行為、交通整理類似行為、取調べ類似行為

(2) 警備員としてのマナー（資質の向上）

1) 服装と身だしなみ

姿勢は正しいか、定められた服装を着用しているか、制帽を正しくかぶっているか、髪は伸びていないか、ネクタイは正しく着けているか、制服は汚れていないかなど。

2) 好感を持たれる応対のポイント

積極的に挨拶する、節度ある行動をする、明るい笑顔で応対する、相手に正対して応対する、無責任な返答はしない、絶対に口論しない、平等に応対する、他の事をしながら応対しないなど。

(3) 期待される警備員のあり方

契約先（ユーザー）から委託を受け、人の生命、身体、財産等の安全を守る警備業務に従事する警備員に対し、委託者はもちろん社会一般が寄せる期待は大きい。警備員はこのような期待にこたえるため、警備員として必要な専門知識、技能の習得に努めるとともに内面的には良識の豊かな誠実な人格、外面向には清潔で端正な服装、明快で規律と節度のある言語、動作、そして心身ともに健康であることなどが強く求められています。

2 警備員の基本的心構え（組織人としての自覚）

（1）組織の一員

警備員が警備実務を実施する際は、契約先その他の組織の一員としての業務を行っています。

組織の中で自分が果たす役割などについて十分認識し、全体の方針や共通の目的に沿って、相互の意思の疎通を図り全体としての目的達成に努力しなければなりません。

（2）組織人に求められるもの

1) 責任感と協調性

組織人としては強い責任感を持ちながら、かつ、協調性を保たなければなりません。そのためにはその業務に対する深い知識と周囲の人に対する温かい配慮が必要とされます。

2) 積極性と正確性

他人から催促されたり命令されたりしなくとも、自分から積極的に業務を遂行する意欲が必要であり、特に警備員としては、緻密で正確な判断力や行動力が必要とされます。

3) 問題意識

現状をよりよく完璧なものにするためには、現状をつぶさに観察し、警備上の問題点を発見し改善していくことが必要です。

そのためには、常に問題意識を持たなければなりません。
問題意識なしでは創意工夫が生まれることもありません。

（3）制服・装備品の管理

制服はその組織を代表するシンボルです。

警備員は貸与された制服を端正に着こなすことはもちろん、制服や装備品を適正に管理しなければなりません。

できる限り施錠の確実なロッカーなどに置いて保管し、移動の際には電車などに置き忘れたり、放置して紛失、盗難などに遭うことがないよう、十分に管理する必要があります。

基本教育

3 事件事故発生時における負傷者の救護・現場保存

(1) 事件事故発生時の連絡

平常心を失わず警察機関等に適切な通報を行うことは、事件事故等の拡大を防止し、社会公共の安全を確保するうえで重要なことです。警備員はその際に他の一般市民以上に適切な通報を行うことが期待されています。従って、平素から警察機関等への通報手段について研究し習熟しておくことが必要です。

(2) 負傷者の救護

負傷者がいた場合は、医師の手当てを受けるまでの間（救急隊が到着するまでの間）、病状を悪化させないための一時的応急手当が警備員には求められます。

(3) 現場保存

1) 意義

警備員の行う現場保存とは、犯罪現場を犯行後そのままの状態に保存して、証拠や遺留品の散逸とそれらの変質や滅失を防止して警察官の採証活動等に協力するための活動です。

2) 現場保存の範囲

犯罪が行われた地点だけでなく、犯罪の態様に応じて犯人の行動範囲と考えられる場所の全てとされています。

警備員としては、犯行のあった地点や場所を中心として、できるだけ広い範囲にわたって保存措置をとり、警察官の臨場を待つべきです。

3) 警察官への引継ぎ要領

警備員は、現場の発見から警察官臨場までの時間的経過等を含めた事件と現場の詳細な関係について、メモを取るなどして、正確に引継ぎを行うようにしなければなりません。

業務別教育

1人・物・車両の出入管理等

(1) 出入管理の目的

出入管理業務は、警備業務対象施設における人・物・車両等の出入りをチェックすることによって、「いつ」、「誰が」、「どこに」出入りしたのかを管理し、施設内における各種情報の漏洩、契約行為のない保守業者等による不法点検、危険物等の持込みといった犯罪や事故等の発生を防止することを目的として、行われる業務です。

(2) 出入管理の形態

1) 人の出入管理

当該施設内への「不審者」の侵入を防止することを目的としています。

2) 物の出入管理

商品、製品、資材その他、企業秘密に属するものなどの施設外への不正な持出しの防止及び施設内への危険物等の持込防止を目的としています。

3) 車両の出入管理

車両によって出入りする人と物の管理です。通常は、当該施設に出入りする車両を事前に登録するなどの方法によって管理し、行動範囲、制限時間、駐車場所指定を行います。

(3) 鍵の管理

契約先が警備業者を信頼したうえで財産ともいえる警備業務対象施設の重要な鍵を預けるのですから、鍵の重要性についての認識を十分に持ち、鍵の管理を適正に行うことが肝要です。

業務別教育

2 効果的な巡回と巡回実施上の留意事項

(1) 巡回の目的

五感を働かせながら回り、警備業務対象施設における盗難・火災等による被害の発生を警戒防止し、万一、被害が発生した際には、その極小化を図るためのものです。

(2) 巡回の形態

- ◎ 定時巡回、臨時巡回 ◎ 定線巡回、乱線巡回
- ◎ 単独巡回、複数巡回 ◎ 徒歩巡回、車両巡回
- ◎ 屋内巡回、外周巡回

(3) 一般的留意事項

1) 巡回出発前

- ・巡回コースを再確認し、鍵、懐中電灯、筆記用具等の装備を点検しておくこと。
- ・残業届、作業届等を確認し把握しておくこと。

2) 巡回中

- ・巡回は定められた通りに行い、その目的達成に努めること。
- ・巡回中は異常な音、臭い等を感じたら、その原因を最後まで突き止める熱意を持つこと。
- ・施錠箇所を開けた時は、その後確実に施錠すること。

3) 巡回終了後

- ・取扱事項、措置事項、その他特異事項について勤務責任者に報告するとともに次回巡回者に確実に申し送りをすること。
- ・必要書類等の作成を行うこと。

(4) 巡回時における受傷事故防止

巡回時における受傷事故の原因には、施設などの不備、警備員の不注意、第三者の加害行為等が挙げられます。

※障害物の確認、周囲の状況把握など

3 不審者・不審物に対する警戒

(1) 意義

1) 不審者

異常な挙動その他周囲の事情から合理的に判断し、何らかの犯罪を犯し、若しくは犯そうとしていると疑うに足りる相当な理由のある者を言います。

2) 不審物

見慣れない物、何であるか判別できない物、不審な音・異臭がする物、長時間放置、持ち主不明の物、不自然な設置物を言います。

(2) 考え方

不審者・不審物としての特定は、一般的にその見極めは困難ですが、施設管理規程等を徹底することによって、施設利用者又は関係者であるか否かの識別は可能であり、警備業務対象施設の環境状態を整備することによって正常な状態が把握できれば、具体的に何が異常で、何が不審かといった判断は可能です。

また、設備品等の正常な状態を把握することによって、不審物を特定することもある程度可能です。

(3) 不審者に対する警戒の着眼点

- 一般者の立入を禁止している区域内においては、特定入場者又は利用者としての識別表示（社員章・来訪者パス等）のない者
- 利用時間外、立入禁止又は制限区域内に許可なく立ち入る者
- 指定された出入口以外から侵入しようとする者
- 所持品検査を拒否する者、あるいは施設内への立入りを拒否しているにも関わらず、無理矢理入ろうとする者のほか、長時間内部をうかがっている者等の挙動不審者、衣服に血痕や異物の付着者、異臭を放つ者等も不審者として警戒すべきです。

業務別教育

[不審者対応上の留意点]

- 相手の動向に注意し、安全な間合いを取って警戒すること。
- 冷静な態度を保ち、相手の挑発に乗らないこと。
- 緊急を要する場合は、速やかに警察機関等へ通報すること。
- 相手が複数の時は、単独での対応は避け応援を求めること。
- 夜間の場合は、極力暗がりを避けること。

(4) 不審物に対する警戒の着眼点

- 何であるかは判別できるものの、不審な音や異臭がする物
- 宛名や差出人が不明な郵便物等
- 長時間放置されている物又は持ち主不明の物
- 施錠されているべき箇所が未施錠である又は破壊されていて、中に見慣れない物が置かれている。

[不審物を発見した場合の対処要領]

- 何であるかが明らかな場合は、一時保管すること。
- 管理、所有者が判明した場合は、契約先担当者に連絡し、速やかに回収、撤去すること。
- 爆発物の疑いがある物を発見した場合及び第三者等からこれに関する連絡を受けた場合は、触れたり動かすことなく、付近への立入りを禁止し、直ちに契約先担当者に連絡をするとともに警察機関等へ通報すること。

(5) 不審車両の判断基準

- スイッチとエンジンが直結してある車両や窓ガラス・ドアの鍵等が破壊されている車両
- 車体が破損していたり、血痕が付着していたり、車内が著しく乱れている車両
- 不自然な積載物がある車両
- 無謀、危険な運転、無灯火など不自然な車両

4 防災センター業務

(1) 意義

防災センターは、高層階及び大規模な建築物又は地下を有する建築物の防災設備をはじめ、施設管理に必要な様々な設備を総合的に監視・制御する機能を持っています。日常は各種設備の監視場所として、非常時には初期消火活動や避難誘導を助ける正確な情報収集等、消火活動の中核機関としての役割を果たすものです。

(2) 防災センター要員の主な役割

★ 火災の覚知

- ・人的、火災感知器による発見
- ・スプリンクラー等の固定消火設備の起動表示による発見

★ 火災状況の把握

- ・自動火災報知受信機の火災表示からの状況判断
- ・非常放送と非常電話利用による通報

★ 消防機関への通報

- ・電話による通報、火災通報装置による通報

★ 避難誘導

- ・非常放送による優先順位に従った誘導、避難誘導の指示

★ 初期消火の指示

- ・自衛消防隊による初期消火
- ・各種消火設備の活用指示

★ 空調設備の停止（給排気設備の一時停止）

★ エレベーターの呼び戻し（避難階への呼び戻しと停止）

★ 非常口等の解錠、防火戸の閉鎖等

- ・非常口扉の解錠
- ・防火戸、防火シャッター等の遠隔操作

★ 消火設備の起動（各種消火設備の遠隔起動操作）

★ 防犯カメラ等のモニター監視（不審者、不審物等の早期発見）

★ 防犯緊急対応（警察機関等への通報）

業務別教育

4 防災センター業務

(3) 自動火災報知設備の機能

火災によって発生する熱又は煙から自動的に火災を発見するとともに、ベル等の音声装置によって、建物内の勤務者等に異常を知らせる設備です。

(4) 自動火災報知設備の維持管理上の留意事項

- ◎ 火災報を受信した場合は、建物の規模、用途にもよりますが非火災報か真火災かを確認するまでは、原則として地区ベルを止めないこと。
- ◎ 誤報が多いとか、非火災報の受信がわざらわしいとの理由で、ベルを停止状態にしないこと。
- ◎ 煙感知器の発報は、初期の段階又は離れた場所での火災発生の場合が多いので注意すること。
- ◎ 受信機の「自動復旧」スイッチを作動させておくと、地区表示灯が点灯してもすぐに消えてしまい、どこが表示されたかわからなくなるので注意すること。
- ◎ 屋内消火栓や放送設備との連動スイッチがある場合に連動停止にしてあると、消火栓ポンプの起動が不可能になったり、警報が鳴動しないので注意すること。

(5) 非常放送使用上の留意事項

- ◎ 非常放送をする場合は、落ち着いて放送内容が「頭切れ」、「尻切れ」にならないように注意し、簡潔明瞭に行うこと。
- ◎ 放送に当たっては、早口を避け、命令口調と適度の緊迫感を持たせて行うこと。
- ◎ エレベーターの使用はできないことを付加すること。
- ◎ 同一内容を2度繰り返し行うこと。
- ◎ 情報の送り手を明確にし、放送する者はできる限り同一人物とすること。

(6) 放送文例

★ 暗号放送文（例）

お知らせ致します。神戸観光団の皆様、お時間ですので、至急
○階のエスカレーター前にお越しください。

★ 感知器発報時の放送文（例）

こちらは防災センターです。館内の皆様にお知らせ致します。ただ
今、○階西側の火災感知器が作動し、非常ベルが鳴っております。
警備員が確認しておりますので、次の放送をお待ちください。

★ 非火災の放送文（例）

こちらは防災センターです。館内の皆様にお知らせ致します。
先ほど、火災発生のベルが鳴りましたが、調査の結果、火災では
ありませんのでご安心ください。

★ 火災発生の放送文（例）

こちらは防災センターです。館内の皆様にお知らせ致します。た
だ今、5階西側厨房から火災が発生し、警備員が消火に当たって
います。5階の皆様は落ち着いて東側避難階段から避難してくだ
さい。6階以上の皆様は警備員の誘導に従って避難してください。
エレベーターによる避難はできません。

★ 地震発生の放送文（例）

こちらは防災センターです。館内の皆様にお知らせ致します。
ただ今、強い地震がありました。この建物の構造は地震に対して
強く作られていますので、心配はいりません。慌てて外に飛び
出すと大変危険です。落ち着いて係員の指示に従ってください。

業務別教育

4 防災センター業務

(7) スプリンクラー（消火設備）

スプリンクラー設備は、建物の天井部に散水ヘッドを設けておき、火災が発生した時は、その熱を感じて自動的に散水し、その火災を初期のうちに消火する極めて有効な消火設備です。

難点として、消火し終わっても人が制御弁を閉め切るまで散水が続くので、一つ間違うと大きな水損につながる恐れがありますので注意してください。

ですから、制御弁の位置のご確認をお願いします。



5 基本的な応急手当の方法

(1) 救急法と警備員

特に警備員は、その業務の性格上、事件、事故等に伴う傷病者を取り扱いやすく、また、社会的にも一般人に比べて適切な措置をとることが期待されているので、応急手当についての技能等の向上に努め、突発的な傷病者の出現に備える必要があります。

(2) 傷病者の観察の手順



(3) 応急手当の方法（自己研鑽して習得しましょう。）

- 1) 気道の確保
- 2) 人工呼吸法
- 3) 心肺蘇生法（心臓マッサージ）
- 4) 止血法
- 5) 傷の手当
- 6) 骨折の手当

★ 警備員登録に必要な関係書類 ★

1 履歴書 (市販のもので可、写真を貼付して下さい。)

氏名の右横に認印を押印して下さい。

2 住民票 (本籍地・続柄記載有りのもの)

3 身分証明書 (本籍地のある市役所等の市民課に申請)

- 禁治産、準禁治産の宣告の通知を受けていない。
- 後見の登記の通知を受けていない。
- 破産に関する通知を受けていない。

4 医師の診断書

5 誓約書

6 写真1枚 (警備員名簿に貼付します。)

基礎知識

清掃

設備

警備

67
～
80

規則とルール

CBS HAND BOOK

FACILITY MANAGEMENT



メモ

規則とルール

就業条件	83
労働・退職について	86
NS出退勤管理システム	88
鍵の取り扱い	89
クレーム・事故対応の規則	90
労働安全の心構え	91
安全作業心得	92
トラブル Q&A	
鍵に関する事事故例	94
契約関係に関する事事故例	94
物損事事故例	94
傷害事事故例	94
BCP（事業継続計画）	95
IS（情報セキュリティー）	96
従業員の皆様には（福利厚生）	97
毎日のルーティーン	98

就業条件

□ 自動車通勤と原付自転車通勤

1. マイカー通勤は「原則」、禁止する。マイカー通勤をしたときは第68条に定める懲戒処分の対象とする。原付自転車通勤は原則として禁止するが、会社が特別に認めた場合はこの限りでない。原付自転車通勤を希望する者は、「原付自転車通勤許可申請書兼誓約書」により、原則として使用日の7日前までに許可を受けなければならない。
2. 会社は運転者の自転車通勤途上で発生した事故については、加入する任意保険の範囲内においてのみ対応する。また自転車車両の損害については一切責任を負わない。

□ 遅刻・早退・欠勤

1. 従業員が遅刻または早退する場合は、会社所定の用紙にてあらかじめ所属長に届け出なければならない。
2. 交通事情などによりやむを得ない場合は、速やかに電話などで会社に連絡をし、出社後、会社所定の用紙にて届け出なければならない。
3. 傷病による遅刻もしくは早退をする場合は、会社は医師の証明書、または診断書その他勤務しない事由を明らかにする証明書類を求めることがある。
4. 従業員が傷病その他やむを得ない事由により欠勤する場合は、前日までにその理由、日数などを会社所定の用紙にて所属長に届け出なければならない。
5. 前項の規定にかかわらず、傷病などのやむを得ない理由がある場合は、当日始業時刻前までに電話などで会社に連絡し、出社後、速やかに届出をしなければならない。
6. 傷病による欠勤をする場合、会社はその日数にかかわらず医師の証明書、または診断書その他勤務しない事由を明らかにする証明書類を求めることがある。
7. 第1項の手続が正当な理由なく行われないものについては、無断の職場放棄とみなし、懲戒処分の対象とする場合がある。

□ 定年

1. 従業員の定年は、満70歳に達した日の属する月の賃金締切日とする。
2. 定年に達した従業員で、本人が希望し、会社が必要と認めた場合は一定期間再雇用することがある。

□ 退職

従業員が、次の各号の一に該当する場合はその日を退職の日とし、従業員としての身分を失う。

- (1) 死亡したとき
- (2) 会社に届出のない欠勤が、所定の休日も含め連続5日間に及んだとき
- (3) 自己の都合により退職を願い出て、承認されたとき
- (4) 定年に達したとき
- (5) 期間を定めて雇用した者の雇用期間が満了したとき
- (6) 休職期間が満了しても復職できないとき
- (7) 会社が行う退職勧奨を受け入れたとき
- (8) 関連会社に転籍したとき
- (9) その他、退職につき労使双方合意したとき

□ 退職手続

1. 従業員が自己の都合で退職する場合は、少なくとも1ヶ月前までに退職願を提出しなければならない。
2. 退職をする者は、退職の日まで従前の業務に従事するとともに、所属長の指示に従い、必要事項の引き継ぎを完全に行わなければならない。

※契約社員就業規則から抜粋して記載しています。

※詳細については、契約社員就業規則にてご確認ください。

労働条件

□ 労働契約の期間等

1. 会社は、労働契約の締結に当たり、原則として 1 年の範囲内で、契約時に本人の希望を考慮の上各人別に決定し、別紙の雇用契約書で明示する。
2. 新たに採用した者については、原則として採用の日から 2 ヶ月間を試用期間とする。
3. 従業員の契約更新の時期は、毎年 10 月 1 日とする。なお、更新の有無、諸条件については、9 月末までに各人別に決定し、通知する。

□ 採用時の提出書類

従業員として採用の内定を受けた者は、会社が定める期限までに次の書類を提出しなければならない。ただし、採用試験の際に提出済みである書類および会社が必要ないと認めた書類は、省略することができる。

- ① 自筆による履歴書（3 ヶ月以内に撮影した顔写真貼付）
- ② 職務経歴書
- ③ 入社誓約書
- ④ 健康診断書（採用の日以前 3 ヶ月以内に発行されたもの）
- ⑤ その他会社が必要と認めたもの

□ 労働条件の明示

会社は、従業員の採用に際しては、別紙の雇用契約書を交付して労働条件を明示する。詳細については、この就業規則で明示する。

□ 労働条件等の変更

会社は、業務上の理由などによりやむを得ず、業務内容、労働時間、休憩時間、休日などの労働条件を変更することがある。

労働・退職について

契約期間に期間の定めがあり、雇入通知書にその契約を更新する場合がある旨をあらかじめ明示していた従業員について、労働契約を更新しない場合には、少なくとも契約が満了する日の30日前までに予告する。

○採用時の提出書類

従業員として採用の内定を受けた者は、会社が定める期限までに次の書類を提出しなければならない。

ただし、採用試験の際に提出済みである書類および会社が必要無いと認めた書類は、省略することができる。

- ①自筆による履歴書(3箇月以内に撮影した顔写真貼付)
- ②職務経歴書
- ③入社誓約書
- ④健康診断書 (採用の日以前3箇月以内に発行されたもの)
- ⑤給与所得者の扶養控除申告書および扶養家族申請書
- ⑥身元保証書
- ⑦給与振込口座申請書
- ⑧個人情報収集に関する同意書

○労働条件の明示

会社は、従業員の採用に際しては、雇入通知書を交付し労働条件を明示する。

○労働条件等の変更

- 1.会社は業務上の理由でやむを得ず、業務内容、労働時間、休憩時間、休日などの労働条件を変更することがある。
- 2.労働条件を変更するときは、変更した労働条件が明らかとなる書面を交付する。

※フルタイム・パートタイムも全て従業員として表記しています。

労働・退職について

○有給休暇

1. 勤続年数に応じ、前年の所定労働日の8割以上を出勤した従業員に対して以下の表に掲げる年次有給休暇を付与する。

週所定労働時間	週所定労働日数	年間所定労働日数	勤続年数						
			6ヶ月	1年 6ヶ月	2年 6ヶ月	3年 6ヶ月	4年 6ヶ月	5年 6ヶ月	6年 6ヶ月以上
30時間以上			10日	11日	12日	14日	16日	18日	20日
30時間未満	5日以上	217日以上	7日	8日	9日	10日	12日	13日	15日
	4日	169日～216日	5日	6日	6日	8日	9日	10日	11日
	3日	121日～168日	3日	4日	4日	5日	6日	6日	7日
	2日	73日～120日	1日	2日	2日	2日	3日	3日	3日
	1日	18日～72日							

2. 従業員は、年次有給休暇を取得しようとする場合、各月のシフト決定時、休暇日の2週間前までに所定の用紙にて請求するものとする。ただし、会社は、事業の正常な運営を妨げると判断したときは、従業員の指定した時季を変更することがある。
3. 3日以上連続の年次有給休暇を取得しようとするときは、休暇予定日の1ヶ月以上前に所属長に申し出て、休暇中の業務の引き継ぎや対応について、相談を行い休暇中の業務に支障がでないようにしなければならない。
4. 従業員が急な事由により欠勤した場合には、会社がやむを得ない事由であると認めた場合に限り、欠勤日を年次有給休暇取得日に振り替えることができるものとする。
5. 繰り越された年次有給休暇と、新しく付与された年次有給休暇がある場合、繰り越されたものから順次消化していくものとする。

NS 出退勤管理システムについて

各自お持ちの携帯電話から、着信を残して頂き、出退勤記録を取る NS 出退勤管理システムを導入しております。

複数の勤務先で働いている場合は、初めの現場開始前にご連絡が必要です。

NS 出退勤管理システムについて

NS システムでは、各個人の携帯番号をシステムに登録します。

携帯番号変更等ありましたら、ご連絡ください。

※NS システムで登録している番号以外の着信はデータへ反映されませんので
ご注意ください。

(携帯電話をお持ちでない方は、別の方法での出退勤を記録します)

●専用電話番号にワンコール。通話をしないので、通話料はかかりません。
(話し中でもシステムに記録されますので掛け直しは不要です)

※必ずワンコールで電話を切ってください。ワンコールで切っていただかないと、
他の方がかけた際に通話中になっているという事案が多数発生しています。

●勤務開始時間前30分以内に電話＝出勤時刻の記録

《例》9:00～12:00の勤務の場合 → 出勤 / 8:30～8:59迄に電話

※電話をする事を忘れてしまった場合も、必ず当日中に専用電話に電話
してください。

皆様のお給料にかかる事になりますので、お電話をかけ忘れないよう、
ご協力宜しくお願ひ致します。

NS 出退勤管理システム

070-4385-6360



勤務場所内で **作業開始時に** 上記の番号に
ダイヤルし、ワンコールで切れば出退勤の
記録となります

注意:このシステムは事前に個人携帯電話の登録が必要です

株式会社 CBS ファシリティーズ

本社:神戸市中央区海岸通6番地 (直通) 078-321-6780

鍵の取り扱い

カードキーおよび鍵は、お客様の財産を守る大切なものです。私たちが行う清掃も設備も警備も、全てお客様との信頼関係の上に成り立つ業務です。取り扱いルールを守って、鍵の遺失防止、施錠、信頼の維持に努めなければなりません。

[取り扱いルール]

(1) 出し入れと返却確認

- ① 使用するものは、本社または大阪支店の事務局の所定用紙に必要事項を明記し事務局確認の上、出し入れする。
- ② 鍵を管理する事務局は毎日状況のチェックを行う。
- ③ 使用者は使用場所の最終確認を行い返却する。

(2) 携帯要領

- ① カードキーまたは鍵を携帯する場合は、規定のストラップに確実に装着しなければならない。
- ② 現場責任者は使用中に隨時装着しているかの確認を行い、業務開始前と終了時に内鍵を含め施錠の確認をしなければならない。

※ 設備員・清掃員は業務に支障のある場合はストラップを自己責任において管理し、終了後に装着しなければならない。

(3) 協力会社への貸し出しについて

業務において鍵を使用する場合、社員同様に保管管理者である事務局から所定の用紙に必要事項を明記し、携帯要項に従い、さらに作業完了報告書の鍵使用状況欄に記入し、業務開始前と終了時に内鍵を含め施錠の確認をしなければならない。

(4) 管理責任について

紛失あるいは破損した場合はその時点で会社担当者と会社へ連絡をしてください。明らかな過失によるものは弁償の対象となります。

(5) 勤務時間外の入退館

勤務時間外の入退館はしてはいけません。やむなく入退館する必要がある場合は、事前に会社担当者に確認し承認を得なければなりません。無断で入退館した場合は、住居侵入罪となり本人が刑事処分の対象となるばかりでなく、本人、会社に大きな損害が発生します。

クレーム・事故対応の規則

業務中にトラブルが発生したり、清掃状態についてクレームを受けたりした場合は冷静に真心を持って対応することが肝心です。

[対応と姿勢]

- ① クレーム・事故処理は全ての業務に最優先する
- ② クレーム・事故処理にかかる時間や労力は惜しまない
- ③ 一刻も早く現場に急行する
- ④ どんな状況でも謝ってください（反論や言い訳をしない）

[連絡と手順]

クレーム・事故が発生した場合、会社で状況判断を掌握し、迅速な対応を行うために、必ず報告することが重要です。

手順 1

- ① まず会社に連絡する
- ② 指示を仰ぐ



手順 2

- ① 会社担当者はすぐに得意先担当者様に連絡する
- ② 得意先担当者様の指示を仰ぐ
- ③ 同時に会社担当者は会社全役員に報告する



手順 3

- ① 会社担当者は速やかに『事故報告書』を作成し得意先担当者様に提出する
- ② 状況により当事者および会社担当者は『顛末書』を得意先担当者様に提出する



手順 4

- ① 途中経過を会社担当者は会社全役員に報告する
- ② 最終結果を会社担当者は会社全役員に報告する

クレームの処理は会社の生命線です。クレームに該当するか否かは自分の判断ではなく会社が判断するものですから些細なことでも報告しなければなりません。自分のミスは報告しにくいのですが、会社は報告したことを見直します。

労働安全の心構え

私たちの職場が安全であることをお客様も会社も望んでいます。
そのために、安全の3大要素である『作業手順』『安全点検』『整理整頓』を
きちんと守りましょう。

作業手順とルールを守る

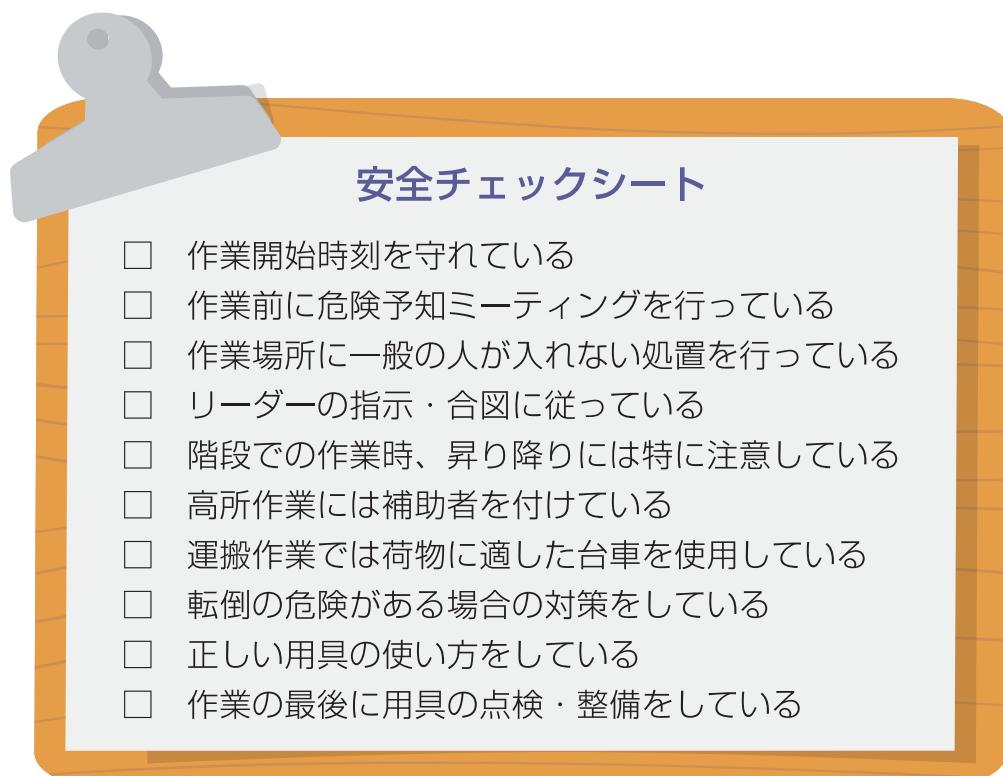
自己流の勝手な行動はしない
身勝手な行動が事故を招きます。
慣例から生まれたルール無視が事故を招きます

用具類の保守・点検は抜かりなく

用具の不備は、作業効率を下げるばかりでなく、万一の危険につながる場合
があります。使用前・使用後には確かな点検と手入れをしてください。
点検と手入れにかかる時間を惜しまないでください。

整理整頓は安全な職場の必須条件

どれだけ整理整頓がされているかで、事故率が決まると言っても過言では
ありません。日々整理整頓を心掛けてください。



安全作業心得

- 重い機材を運ぶ場合、腰に負担がかからないよう注意する。
- 両手に用具を持って階段の昇り降りをしない。
- 館内は絶対走らない。
- 床が濡れた状態で作業する場合は、滑り止め等の対策をする。
- 作業内容に応じた保護用具（安全保護帽、安全帯等）を使用する。
- はしご・脚立を使用して高所作業を行う場合は、使用条件を厳守する。
(脚立の開き止め金具を確実にかけ天板上に乗らない)
- はしご・脚立の届かない高いところで作業を行うときは足場、ローリングタワー等を使って作業床を作る。
- はしご・脚立から無理な体制で作業してはならない。
- マンホール内で作業する場合は、バリケード等により墜落防止を図る。
- マンホール等の内部で作業する場合は、酸欠、発生ガス等に対する安全対策を実施する。
- 感電事故を防止するために絶縁防具を使用する。
- 活線と死線の誤認をしない。
- 配線の接続作業は活線状態で行わない。

常に安全であることを確認し作業しなければなりません。

労働災害で最も多いのは『転倒事故』です。

決して自ら転倒しようと思って事故を起こす人はいません。

しかし原因のほとんどは、「急いでいて」「注意不足で」「考え方をしていて」等やはり勤務中の意識不足によるものです。出勤するため自宅を出て帰るまでの間は、勤務中であることを意識し続けてください。

ほとんどの労働災害は防ごうと思えば防げる災害です。

一人一人が基本とルールを守って、正しい作業を行うことが、安全作業につながります。



トラブル Q & A

[鍵に関する事故事例]

Q. 鍵を無くした時の対処方法は？

A. CBSファシリティーズ担当スタッフに連絡し、紛失時間、場所を報告。CBSファシリティーズ担当者は元請け会社またはオーナーに報告し、指示を仰ぐ。元請け会社の指示のもと、CBS ファシリティーズ担当スタッフが現場へ連絡を入れる。
→ 鍵の取り扱いはP89 参照

[契約関係に関する事故事例]

Q. 当初の契約内容と異なる依頼を受けました。
この場合、どのように対応すれば良いでしょうか？

A. 契約外の作業を頼まれた時は、数分でできる範囲は行ってください。作業が継続する時や、長時間をする作業内容の場合、CBSファシリティーズ スタッフに連絡してください。

[物損事故事例]

Q. モノを壊してしまった場合の初動は？

A. 所有者に、早急に謝罪。
現場の責任者、CBSファシリティーズ担当スタッフに早急に連絡する。
その時の事情を正確に説明します。

[傷害事故事例]

Q. 傷害事故を起こしてしまった場合の初動は？

A. 自分の身の安全を確認後、CBSファシリティーズ本社・担当者に連絡し指示を仰ぐ。
※起きてから報告するまでの時間が重要であり、
自分の責任の軽減はいかに早く報告できるかにかかっています。

BCP（緊急時の事業継続に関する概要）

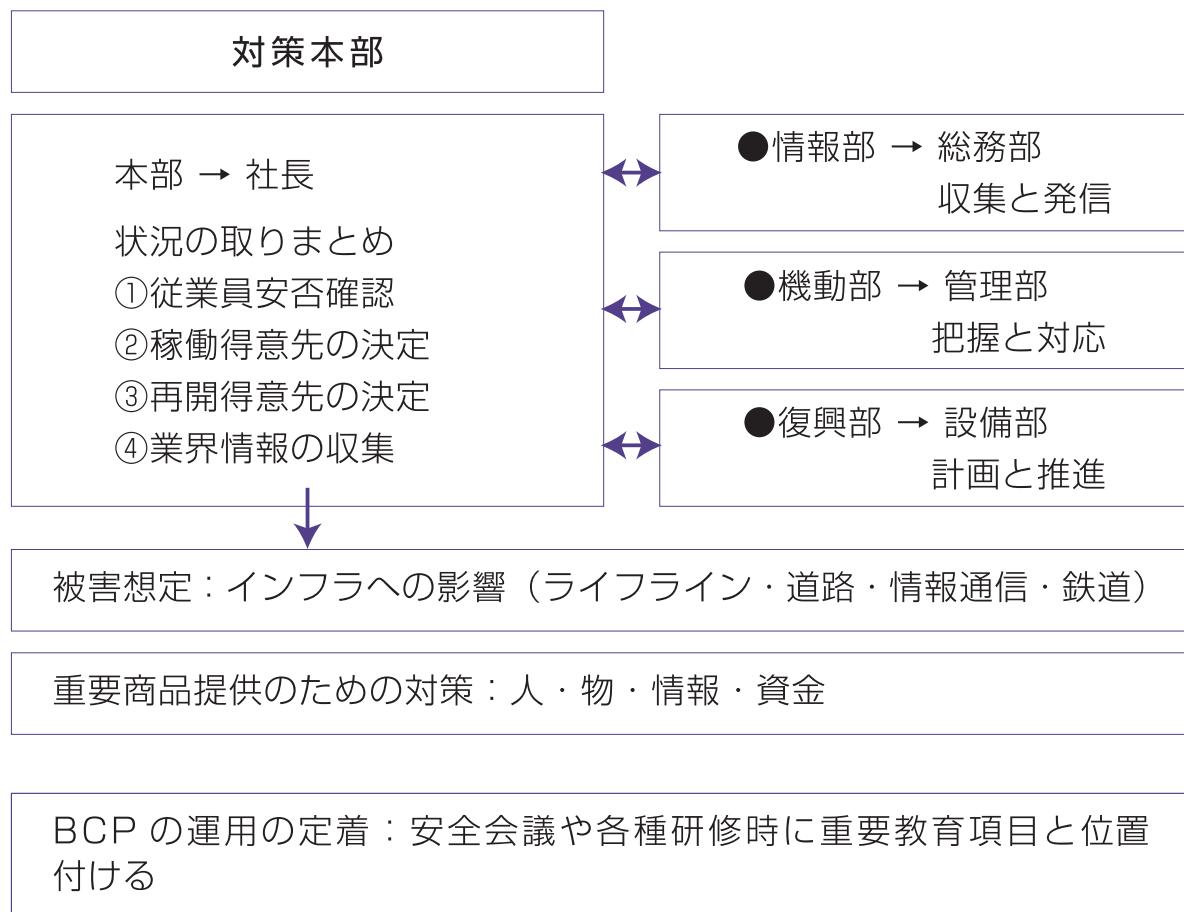
[初動第一優先事項]

災害発生時は第一に自分の安全を確保してください。第二に安否報告を会社にしてください。第三に会社から連絡があるまでは勤務場所に戻らないでください。

目的 緊急事態（地震・台風・水害・疫病発生等）において、従業員及びその家族の安全を確保しながら会社の事業を継続することを目的とします。

基本方針 ①人命（従業員・顧客）の安全を守る。
②自社の経営を維持する。
③顧客の信頼を守る。

[災害時体制]



IS（情報セキュリティに関する概要）

- 目的** 情報の外部漏洩やウイルスの感染対策を組織にて継続的に維持監視し、対応できるハードウェア及びソフトウェアのセキュリティの維持更新を維持管理することを目的とします。
- 基本方針** 組織的対策と人的対策の理論を定義し、情報資産管理を維持更新します。
メールおよび添付ファイル送信に関するセキュリティと記録媒体の適正な使用規則に則り安全を確保します。

[情報セキュリティ管理規定]

1. 従業員安否確認
2. 稼働得意先の決定
3. 再開得意先の決定
4. 業界情報の収集
5. 従業員安否確認
6. 稼働得意先の決定
7. 再開得意先の決定
8. 従業員安否確認
9. 稼働得意先の決定
10. 再開得意先の決定
11. 個人番号および特的個人情報の取り扱い

[サイバーセキュリティ保険]

外部からのIT機器に侵入される不正アクセスやウイルスや過失による廃棄ミス及び内部犯罪に対する情報漏洩に対する損害保険に加入しています。

従業員の皆様には（福利厚生）

低価格で宿泊できる福利厚生施設が利用できます。
ご家族、ご友人と旅行をご計画される際に従業員の全員にご利用いただけます。
本社事務局に閲覧パンフレットを常設しておりますので、いつでもご利用下さい。

(1) 東急ハーベスト有馬六彩

国内の東急ハーベストを利用できます。



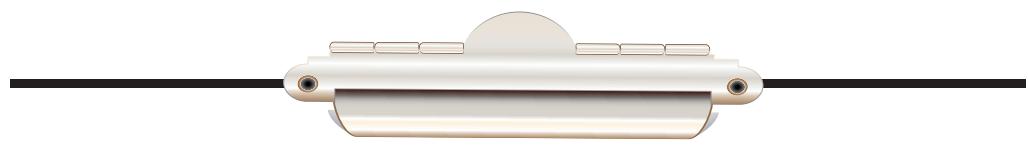
お問い合わせは・・・本社総務部 事務局まで

☎ 078-321-6780

(2) 永年勤続表彰

5年・10年・15年・20年、一流ホテルで懇親会





毎日のルーティーン（行動計画）を書いておきましょう！

時 刻	場 所	作業内容	危険予知
:	事業所到着		
:	業務開始		
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
:			
	業務終了		
:	帰 宅		

MANUAL AND BOOK

FACILITY



The logo for CBS Building Management Facilities features a circular emblem. Inside the circle, there is a stylized 'C' shape at the top, followed by a diamond shape containing a keyhole icon, and the words 'BUILDING MANAGEMENT' curved along the top inner edge and 'FACILITIES' curved along the bottom inner edge.



モ

担当者： 携帯電話：

副担当者： 携帯電話：

勤務事業所：

T E L： FAX：

氏 名：

生年月日： 血液型

住 所：

T E L：

警察署： TEL：

消防署： TEL：

病 院： TEL：



株式会社CBSファシリティーズ

本 社 〒650-0024
神戸市中央区海岸通6番地 建隆ビル9F
TEL:078-321-6780 FAX:078-321-5020

大阪支社 〒550-0015
大阪市西区南堀江1丁目12番19号 四ツ橋スタービル4階
TEL:06-6467-8080 FAX:06-6467-8088



CBS FACILITIES INC.