



(写真-1)便器下部確認用鏡

(写真-2) 折り畳み不要タオル
(写真-3) 音声翻訳機(ポケトーク)を利用したおもてなし

(写真-5)トイレ清掃勉強会「奈良井宿」(長野県塩尻市)

弊社は、NEXCO中日本八王子支社管内のS A 8カ所・P A 21カ所の主としてトイレ清掃作業を実施しています。トイレ清掃の取り組みで自指したものは、07年12月の会社設立後もなく提唱した「世界一キレイなトイレ」を目指す「KSN(きれい・清潔・臭わない戦略)」でした。この戦略の遂行のために行っていける様々な取り組みを紹介します。

■清掃現場の工夫

の姿勢で汚れの確認ができる優れものです。冊子のように新しい面を8回めぐれる「折り畳み不要タオル」は、拭き上げ作

業を行つたときに、お客様などへの手助けとなります。サービス介助士の資格取得を推奨しています。お客様への接し方の基本を復習するため、定期的にフォロー

講義・講習の他、清掃作業の効率化の提案などの意見交換をするグループ討議などとなっています。(写真-4)

また、09年度から実施している「トイレ診断」

トイレの清潔度等を把握し、清掃品質の向上につ

くとも、次世代に繋げるトイレ清掃を取り巻く環境をさらに整えるべく、今年度からは「KSN 2.0」(仮称)の取組みを開始する計画とし

め、臭気対策として環境浄化微生物「えひめAI (アイ)」(3B sリサンビーズ、弊社の商標登録商品)を製造し、臭いはもとより配管のヌメリ取りに活用しています。

清掃道具については、エリアキャストが百円ショップで見つけてきた物もありますが、エリアキャスト自らが考案・作成した道具もあります。モップの柄先に取り付けた「便器下部確認用鏡」(写真-1)は立ったままで

おもてなしの意識や清掃技術及び品質の向上を図るために、08年から12年間、毎年研修を開催しています。この研修は、「KSN全体研修」と称してエリアキャスト及び社員等関係者全員約300人弱が参加するため、3日間に分けて行っています。内容は、おもてなしに関する外部講師による

講義・講習の他、清掃作業の効率化の提案などの意見交換をするグループ討議などとなっています。(写真-4)

また、地域貢献への活動として、高速道路のトイレ清掃技術を沿線自治体の公共トイレに提供する取組み「トイレ清掃勉強会」も積極的に行ってています。(写真-5)

代表取締役社長
河合 朝仁



中日本ハイウェイ・メンテナンス中央

9割になります。

また、近年増加しているインバウンド対応の強化として、昨年全エリアに音声翻訳機(ポケトーク)を配置しました。(写真-3)

■独自の取組

弊社のエリアキャストの制服はキャスト自らが選んだもので、お客様に対応時と清掃時の2種類があり、それぞれのシチュエーションにより使い分けています。

GW、夏季、年末年始の交通混雑期には、社員・エリアキャストがクロスチェックにより各エリアの清掃状況や安全面を確認するエリア点検を実施しています。

また、地域貢献への活動として、高速道路のト

イレ清掃技術を沿線自治

体の公共トイレに提供す

る取組み「トイレ清掃勉

強会」も積極的に行って

います。(写真-5)



(写真-4) 全体研修グループ討議

KSN戦略」今年度からさらに進化

■スキルアップ

■お客さま対応

■車いすを「利用される

■終わりに

弊社が担当するエリアの中には20年以上改築・改修されていない古いトイレもありますが、清掃だけは他に負けないよう

に日々頑張っています。「高速道路のトイレはキレイがあたりまえ!」は弊社が始めた活動です。

引き続き、S A・P A

を利用されるお客様へのおもてなしや沿線地域への清掃技術の提供などKSN活動を進化させるとともに、次世代に繋げるトイレ清掃を取り巻く環境をさらに整えるべく、今年度からは「KSN 2.0」(仮称)の取組みを開始する計画として



(写真-1) 自動床面洗浄機

■スキルアップ
清掃能力の向上を目的に、10年からトイレ診

■清掃現場の工夫
清掃業務の省力化、効率化を目指した取組として、トイレの床面洗浄に入っています。機械の選定にあたっては、直接使用するエリアキャストの意見を尊重し、機械のデモンストレーション(写真-1)を行い、各エリアに応じた製品を選定し、18・19年度で全て入替導入しました。

また、自動床面洗浄機に使用する水について、15年よりUF-B水を使用する水について、18・19年度で全て入替導入しました。

■お客さま対応
エリアキャストには、高齢のお客さま・障がいのあるお客さまに対する

サービス介助士を取得させています。2020年3月末現在135人中91人が取得済みで、毎年計画的に資格取得を進め、接客技術の向上を図っています。

また、トイレ設備など

が故障した場合、迅速な対応が求められるため、金沢道路管制センターとエリアキャスト間で、共働して対応できることを目的に、互いの業務内容の理解と意見交換を行うなど「多職種コミュニケーション」を実施しています。

エリアキャスト全員参加の現地講習会を予定

■清掃業務の省力化、効率化を目指した取組として、トイレの床面洗浄に入っています。機械の選定にあたっては、直接使

用するエリアキャストの意見を尊重し、機械のデモンストレーション(写真-1)を行い、各エリアに応じた製品を選定し、18・19年度で全て入替導入しました。

また、自動床面洗浄機を導入しています。機械の選定にあたっては、直接使用するエリアキャストの意見を尊重し、機械のデモンストレーション(写真-1)を行い、各エリアに応じた製品を選定し、18・19年度で全て入替導入しました。

さらに、トイレ内の壁面清掃などには、工夫を凝らして整社が実用新案取得済みの高所散布器具(写真-2)を使用し、高所清掃や蜘蛛の巣処理などをを行っています。

■お客さま対応
確かな介助技術取得のため、12年から日本ケアフィット共育機構認定の資格者を有する第三者機

は、今まで気づかなかつた汚れや臭いの原因となっていた部分の清掃方法を知ることができます。「良かつた」など好評を得ており、更なるスキルアップのため20年度からトイレ診断とは別に、トイレ診断士によるエリアキャストによるエリアキャスト全員参加の現地個別講習会を行います。また、金沢支管内

は、「エリ子が歩くSA・PA」を読んだ感想などの意見が掲載され、情報交換に役立てています。

エリ子が歩くSA・PA

中日本ハイウェイ・メンテナンス北陸

代表取締役社長
増島 隆夫

(ウルトラファインパブル)という気泡が注入された洗浄効果の高い水を採用しています。UFB水については、切花が長持ちするという効果もあり、花瓶の水以外で切花の漬け置水にも使用しています。

さらに、トイレ内の壁面清掃などには、工夫を凝らして整社が実用新案取得済みの高所散布器具(写真-2)を使用し、高



(写真-2) 実用新案を取得した高所散布器具



(写真-3) ワンポイントレッスン

ーションの向上」を図り、ひいてはお客様への「おもてなしの質の向上」に繋げることを目的に、各エリアの情報交換コミュニティ誌「エリ子が歩くSA・PA」(写真-4)を12年から2カ月おきに休まず発行しています。

冊子には、トイレ清掃に関する工夫や嬉しい出来事や悩んでいる事、

エリ子が歩くSA・PA

Aを読んだ感想などの

業務に対する率直な意見

が掲載され、情報交換に

役立てています。

エリ子が歩くSA・PA

は、「他のエリアの情報

を知ることで刺激や励み

になっています。

メンテ北陸では、今後

とも各種の取組を継続

し、更なる安心・快適な

エリア空間を提供してい

きます。

■独自の取組み
エリアキャストの「意識の統一」「スキル・モチ

閑が各エリア内の清掃状況の診断を行い、その結果に応じて、より清潔で美しいトイレを保てるよう

うに診断士が、清掃方法等について現地でワンボイントレッスン(写真-3)を行っています。

■独自の取組み
エリアキャストの「意

識の統一」「スキル・モチ

は、「他のエリアの情報

を知ることで刺激や励み

になっています。

メンテ北陸では、今後

とも各種の取組を継続

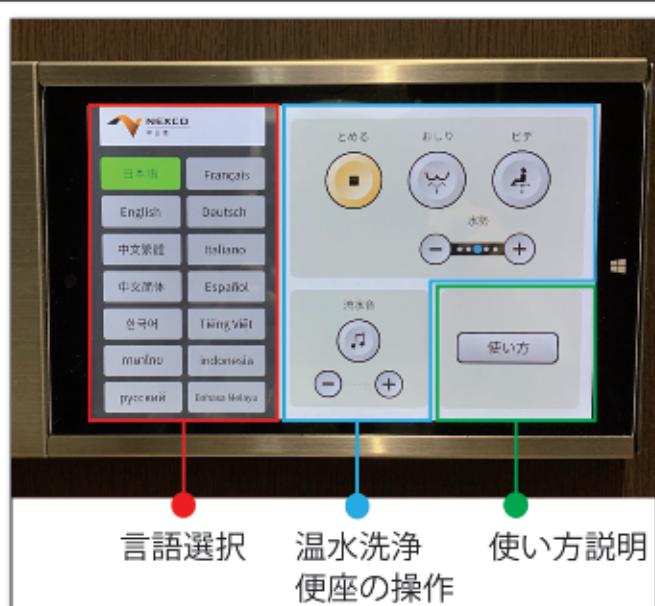
し、更なる安心・快適な

エリア空間を提供してい

きます。



(写真-4) エリ子が歩くSA・PA



(写真-1) トイレ内多言語タブレット画面構成



(写真-2) 洗浄便座点検くん

近年増加傾向にあるトイレ内多言語タブレットや、洗浄便座点検装置の導入により、利用者の利便性向上へ技術開発が図られています。



(写真-1) アウトリーンセンサー



(写真-2) お手洗い搭載・多機能車両「サクラ」

弊社では、高速道路の休憩施設トイレ利用時の利便性向上や、点検・設計業務の効率化を目指したさまざまな取り組みを行っています。

トイレ内多言語タブレット

近年増加傾向にあるトイレ内多言語タブレット

快適にご利用いただけた

言語に関しては、標準

で日本語、英語、中国語

(繁体・簡体)、韓国語

を常に適正な状態に保

ります。

長時間利用を気づかせる

表示、清掃員呼出などの

機能を追加することができ

ます。

休憩施設トイレに広く

（1ブースあたり3分程

度要していた点検時間が

データ管理が可能とな

り、一連の点検を効率的

に行うことができます。

休憩施設トイレに広く

（1ブースあたり3分程

度要していた点検時間が

現状設定下での故障確認

を目的とした「簡易測定

モード」とJIS A 44

22・2011の規定闘

トム

おもてなしのプロ集団 休憩施設を支えるエリアキャスト

「おはようございます!」「こんにちは!」と、明るく元気な笑顔で休憩施設のトイレをびかびかに磨き上げるメンテナンス会社のエリアキャストの皆さん。日々、縁の下の力持ちとして清掃だけでなく介助を必要とするお客様や、エリア内の隅々に心を配って働く、「おもてなしのプロ集団」だ。ここでは休憩施設を支える主役としてご登場願い、エリアを舞台とした日々の喜怒哀楽を大いに語っていただいた。

中日本ハイウェイ・メンテナンス東名



後列左から：白根和子さん、清水きわ子さん、下山ゆみ子さん、小澤美智子さん
前列左から：山口友子さん、芳賀隆子さん、井上まり子さん
(東名・海老名SAスタッフ)

◎チーム名「チーム海老名」
ネーミングの理由＝勤務地

中日本ハイウェイ・メンテナンス中央



後列左から：三科直久さん、秋山恵さん、小林誠さん
中列左から：佐野和美さん、五味祐子さん、市川美子さん
前列左から：栗原寿美さん、原田テレサさん、横森由美子さん
(中央道・双葉SAスタッフ)

◎チーム名「双葉ピカビ力隊」
ネーミングの理由＝私たちは、ピカビカのトイレと元気な笑顔でお客さまをお迎えし、心からおもてなしをする「双葉ピカビ力隊」です。

Q.トイレで起きた、とっておきの「喜怒哀楽」エピソード

- 喜▶お客様、特にお子さまから「いつもきれいにお掃除してくれてありがとうございます」とお声をかけられた時はすごく嬉しく思います。
- 怒▶理不尽なこと、例えば渋滞などで八つ当たりされた時はショックでブルーな気持ちになります。
- 哀▶介助など良かれと思い行ったことがうまく伝わらない、感じてもらえない時は、哀しい気持ちになります。
- 樂▶なかなか落とせない頑固な汚れが落とせた時は、楽しくて快感です。

Q.今後のおもてなしに向けて温めているサプライズ企画

- ・洗面台に飾っている水中花を季節ごとに変え、一言メッセージを加えるようにと思案中です。

Q.トイレを利用されるお客様にメッセージ!

- ・いつもきれいにトイレをご利用していただきありがとうございます。楽しい旅の1ページに加えていただければ嬉しい思います。

中日本ハイウェイ・メンテナンス北陸



後列左から：金津峰子さん、川井洋子さん、小酒友子さん、加藤孝子さん、木村祥子さん、堂坂康子さん、瀧三代さん、出口由美子さん
前列左から：越野さち子さん、山本綾子さん、中島恵子さん、山田登喜子さん、上田久枝さん、表照子さん
枠外左から：小新美奈子さん、中出由喜子さん
(北陸道・尼御前SAスタッフ)

◎チーム名「尼御前おもてなし隊」
ネーミングの理由＝私たちは、ピカビカのおトイレでお客さまをお迎えし、気持ちよく利用していただけるよう、「お客様の視点」で物事を考え・対応する「尼御前おもてなし隊」です

Q.トイレで起きた、とっておきの「喜怒哀楽」エピソード

- 喜▶トイレのつまりをお客様から知らせていたいたとき。すぐに対応ができ、とても助かりました。
- 怒▶便器内にタバコやガムが捨ててあったこと。つまりの原因にもなるので、所定の場所へ捨てていただけたらと思います。
- 哀▶お客様に挨拶をしたが、お返事がなかったこと。元気よく大きな声での挨拶が出来るようにより頑張ります。お返事をいただけないと私どもの励みにもなります。
- 樂▶大変有難いことに、お客様からお褒めの言葉をいただく時があります。そういうお言葉からやりがいを感じ、毎日の清掃を楽しくこなすことが出来ます。

Q.今後のおもてなしに向けて温めているサプライズ企画

- ・洗面台の鏡の前にエリアキャスト手作りの飾り物が置いてあります。新しい作品を設置する予定です。お客様に喜んでいただけるよう、心を込めて作りますので楽しみにお待ちください。

Q.トイレを利用されるお客様にメッセージ!

- ・エリアキャスト一同、精一杯おもてなしさせていただきます。安全で快適なドライブにお力添えできれば幸いです。どうぞよろしくお願ひします。

中日本ハイウェイ・メンテナンス名古屋



左：長江香代子さん
右：佐藤英美子さん(東海環状道・せと赤津PAスタッフ)

◎チーム名「トイレ清掃コンシェルジュ」
ネーミングの理由＝トイレ清掃のエキスパートだけではなく、お客様へ「お招き」と「おもてなし」の心で対応できるエリアキャスト

Q.トイレで起きた、とっておきの「喜怒哀楽」エピソード

- 喜▶お客様から「トイレがきれい」「お花がきれいですね。癒されます」との心優しいお言葉をいただいた時は日頃の疲れが吹き飛びます。
- 怒▶看板等で注意喚起しているにもかかわらず、家庭ゴミや家電等の不法投棄・残飯などを捨てる事はやめてほしいです。自分さえよければ、という考え方で行動しないでほしいと思います。
- 哀▶飾ってある花を抜いて花瓶を持ちされたこと。花瓶の中にタバコの吸い殻を入れられていた時。壁に落書きをされたり、トイレのカーテンを持ち去られたりすること。
- 樂▶キャスト全員が力をあわせ、頑張った結果が出た時や磨き上げたトイレがキラリと光っているのを見たときは、自己満足ですが気持ちが豊かになります。

Q.今後のおもてなしに向けて温めているサプライズ企画

- ・特別なことは考えていませんが、訪れるお客様に私たちが飾った花など見ていただき、季節感を感じたり運転の疲れを少しでも癒していただけたらと思います。いつも清掃の行き届いたトイレでお客様をおもてなししたいと思っています。

Q.トイレを利用されるお客様にメッセージ!

- ・お客様に常にトイレを気持ちよく使っていただけるエリア作りにキャスト全員で頑張っていますのでよろしくお願ひいたします。気付かれた点などありましたら気軽にお声をお掛けください。