



ホテルのようなロビー 空間を設け大転換

トイレ整備でおもてなし 民営化発端に委員会発足

改革の背景

NEXCO中日本が、サービスエリア・パーキングエリア(以下S.A・P.A)のトイレに力を入れることになったきっかけは、05年10月1日の日本道路公団民営化。新生NEXCO中日本として歩みだすために、「お客さまへのサービスを原点から見直す」という機運が高まったのだ。その重要項目の一つが「トイレ」だった。

「お客さまへのサービスを原点から見直す」という機運が高まったのだ。そこで民営化の翌年、「お客さまサービスの向上には、トイレ整備が大切」という理念のもと、建築家、デザイナー、バリアフリー専門家

などを交えた「休憩施設お手洗いにおける適切な空間計画に関する検討委員会」(委員長＝高橋志保彦・日本トイレ協会会長)を組織し、本来あるべきトイレのコンセプトを検討することになった。

その結果、最先端の商業施設、シティホテルなど他業界も参考に、高速道路のトイレを劇的に変化させるべく調査・分析を重ね、トイレ設計の考え方を180度転換。利用客が休憩施設に立ち寄る最大の理由が「トイレ」であることを踏まえ、トイレを待合の空間、情報の共有空間である「憩いの場」と捉えることになったのだ。



民営化の翌年に発足した「休憩施設お手洗いにおける適切な空間計画に関する検討委員会」で挨拶する高橋志保彦委員長

今、新規オープンや、リニューアルオープンした休憩施設のトイレには、情報提供スペースともなるホテルのようなロビー空間が整備されている。このロビーが、高速道路のトイレに、公衆トイレとは全く異なる

特集・NEXCO中日本「おもてなしトイレプロジェクト」

日本平P Aをモデル改修

品格をもたらすことになった。
「ズボンやスカートの裾が汚れる」と利用者から不

評だった水とタワシによる清掃を、モップによる乾式清掃に切り替えるため、床材をタイルからゴムに変更

9対1に変更され、温水洗浄便座も設置。これはその後、公共トイレにも伝播して行くほど時代の潮流になって行った。

「お客さまからどのような評価を受けるか」と不安視する声もあったが、新コンセプトによるトイレ大革命は08年、東名高速道路・日本平P Aで採用され、多くの利用客が支持。さらに

「お客さまからどのような評価を受けるか」と不安視する声もあったが、新コンセプトによるトイレ大革命は08年、東名高速道路・日本平P Aで採用され、多くの利用客が支持。さらに

「お客さまからどのような評価を受けるか」と不安視する声もあったが、新コンセプトによるトイレ大革命は08年、東名高速道路・日本平P Aで採用され、多くの利用客が支持。さらに



“公衆トイレ”から“交流の場”へ

新コンセプトによる、トイレ大革命

床材のゴム化

に好意的に認められるようになり、社内の雰囲気も変わった。以降、NEXCO中日本では、この時の新コンセプトに基づいてトイレの新設・改修が進められている。

なお、委員会は現在も活動を続けており、中心的役割を担ったスタッフは「3賢人」としてさらにトイレ機能を進化させるべく、新たな取り組みを継続している。「トイレ革命」の先駆けとなった日本平P Aの改修とともに、本紙11、20ページでさらに詳しく紹介する。

国内を越えて世界からも称賛

具体的な取組み

首都圏・甲信地区の一部 走行を支えるために設けられた休息施設はSA・PAを合わせて166エリアあり、ここには延べ9000個の便器が設置されているという。

東海地区、関西地区の一部 及び北陸3県。NEXCO中日本が管理する高速道路を利用する車は1日198万台。安全・安心・快適な

国内を越えて世界からも称賛される休憩施設のトイレ。ここには、清掃を通じたサービス業というNEXCO中日本のもうひとつの側面を徹底解説したい。

トイレの混雑解消へ

トイレの混雑は快適性を損なう要因のひとつ。民営化前には、休憩施設の女性

トイレに、ずらりと行列ができていたことを覚えていた方も多し。NEXCO中日本ではこの状況を打開すべく、トイレの利用状況を徹底的に調査し、た

さんのブースがあるトイレは奥が見渡せず使用状況がわかりづらいため、空きがあるにもかかわらず、手前のブースに行列ができてしまつてしまつてしまつた。

現在、利用者の多いトイレを中心に個室の扉にセンサーを取りつけ、利用状況が一目でわかる「満空状況モニター」と運動させる取り組みが始まっている。入口に設置されたモニターで、「空いているブースがすぐにわかる」と、利用者からも好評なことから、今後順次拡大していく予定となっている。

トイレをキレイに保つ工夫

エリアキャスト

NEXCO中日本の「おもてなしトイレ」を支える緑の下の力持ちが、「エリアキャスト」と呼ばれる清掃スタッフだ。「清掃を、やりがいのある、人に誇れる仕事にしよう」と、民営化後に設立されたメンテナンスの一つ、中日本ハイウェイ・メンテナンス中央が進めた人材育成事業から誕生した。

高齢者や体の不自由な利用客が安心してトイレを使用できるように配慮している。ちなみに、各地のエリアキャストの制服は、「ディズニースタイルのカスターディアル・キャストの制服よりも格好良く、かわいいもの」というコンセプトのもと、自分たちで決めたもの。それぞれ清潔かつ個性的で、これがやりがいや誇り、意欲、責任感の原動力となっているという。



ドア部のセンサー 満空状況モニター



「掃除スタッフ」から「エリアキャスト」へと生まれ変わったスタッフは、「自分たちの仕事は『清掃』と『おもてなし』をするサービス業」という意識変革のもと、研修・講習会を重ねながら、日々の業務に励む。多くのエリアキャストがサービス介助士の資格を取得し、



多くのエリアキャストがサービス介助士の資格を取得



サービス介助講習会



お客さまをもてなすエリアキャスト



おもてなし研修

特集・NEXCO中日本「おもてなしトイレプロジェクト」

》新たなユニフォームで、清掃スタッフからエリアキャストへ《



中日本ハイウェイ・メンテナンス北陸



中日本ハイウェイ・メンテナンス名古屋



中日本ハイウェイ・メンテナンス中央



中日本ハイウェイ・メンテナンス東名

海老名SA(下)の **スゴ腕** エリアキャストを訪ねて



この道10年の山口友子さん(左)と渡邊三津子さん

に除菌。洗面台の鏡や壁も丸ごと洗っているような徹底ぶりだ。これを毎日繰り返すのだそう。清掃に費やす時間は小便器が約40秒、個室では約3分。その速さはコマ送りのようで無駄がない。清掃に使う道具は、まっすぐだったり、曲がっていたり、大きかったり、小さかったり。何と、「百円ショップの物など試行錯誤しながら自分にあった道具をそろえて使い分けている」そうだ。

使用するタオルや雑巾も白色は便器、青色は

7つ道具でおもてなし



清掃体験中の記者

トイレまるごとピカピカに!!



細かい汚れは竹串できれいに



エリアキャストそれぞれが選ぶ七つ道具



柔らかいスポンジで丁寧にすみずみまで磨き上げる

清掃の主な手順



床に膝をついて清掃開始



便座を外して磨く



手鏡で汚れをチェック



床の清掃と除菌



洗面器の清掃

column

休日には、約6万人が利用するNEXCO中日本最大の休憩施設EXPA SA海老名(下)を訪ねた。ここにあるトイレの便器は男女合わせて224個。これをなんと7人のエリアキャストだけで清掃している。

応接してくれたエリアキャスト、この道10年の山口友子さんと渡邊三津子さんによるとトイレ清掃は、1日1回の「基本清掃」と、トイレット

実際に「基本清掃」を拝見すると、洋式便器の便座を大掃除のように全て取り外している。目が届かない便器の裏側や下側は手鏡で確かめながら

汚れをチェックし、専用の洗剤とスポンジできれいに磨きあげる。トイレ掃除と言え、手が汚れないように柄付きのブラシを使うものだけだと、様々な形状のものをもれなく磨くためには柔らかいスポンジが一番なのだそう。汚れが臭いの元なんです。便器内の水の中に手鏡を差し込んで、見えない排水口まで確認している様子には舌を巻いた。

汚れを除去した後はスプレーを吹きかけてさら

床、黄色は洗面器等と場所ごとに5色で使い分ける。作業効率を上げるためだけにではなく、利用客に「便器を拭いた雑巾で洗面器を洗っていないか」と思わせないための工夫だそう。

実際に清掃体験をさせてもらったが、便座をはずすだけでも「苦勞で、思わず「凄いですね」と唸ってしまう。すると、「だって、汚れていると気持ち悪いし、嫌なよ」と矜持とともに輝く笑顔が返ってきた。

トイレ診断士が厳密にチェック

トイレ診断

NEXCO中日本では、「自満足にならないよう」エリアキャストが極限まで「自満足にならないよう」の観点から、外部機関で磨き上げたトイレ清掃を、ある「トイレ診断士」の厳



臭気、換気、照明、湿度、不快指数等、多岐にわたる診断項目をチェック



具体的な改善策を提示されるトイレ診断研修

しいチェックを受けている。トイレ診断士はトイレの総合メンテナンス会社・アメニティ(山戸伸孝代表取締役)が導入している資格で03年には厚生労働省の

社内検定制度にも認定されている。

診断するのは、臭気、換気、照明、湿度、不快指数等、多岐にわたる診断項目を数値で示し、具体的な改善策を提示されることで、

外見だけでなく内面の美しさも磨かれることになるが、同社の山戸社長によると「NEXCO中日本さんの清掃はかなり意識が高く、ずば抜けていると思います。百点満点でみれば90点後半。気合が違う」。

清掃に対して「イズム」がありますね」と絶賛している。

しかしながら、トイレ診断を始めた当初は、その厳格な診断に思い悩み、合格点が出た3年後には「男泣き」したエリアキャストもいたそう。トイレ診断導入以降、日本トイレ協会が「目指すべき日本のいいトイレ」を選ぶ「グッドトイレ」の常連になっているNEXCO中日本では今後も

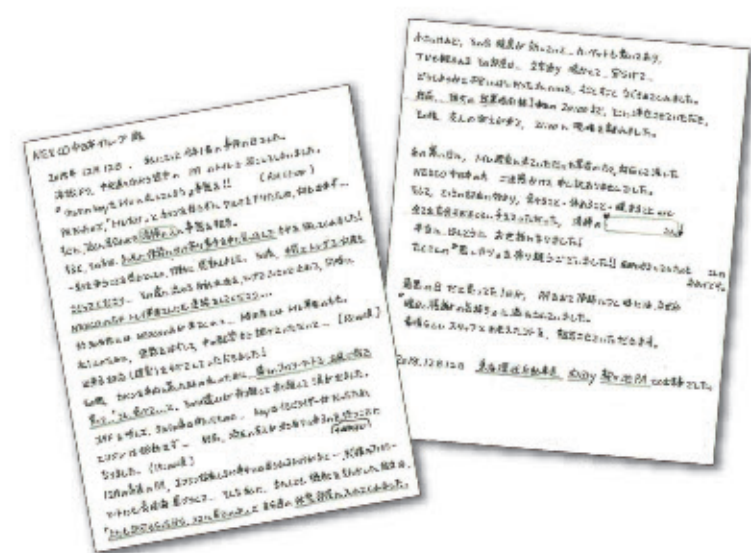
年一回、全てのSA・PAでこのトイレ診断を実施し、各現場で切磋琢磨しながら、更なる清掃技術の向上を図っていく方針だ。

お客さまからの期待と評価

NEXCO中日本では、10年度から測定している「お客さま満足度」評価の更

なる向上に向け、12年4月1日から「お客さま対応方針」を定め、苦情対応マネ

「イズム」があるNEXCO中日本の清掃 さらに美しく清潔なトイレへ



トイレスタッフへのお褒めの声(鞍ヶ池PA)

特集・NEXCO中日本「おもてなしトイレプロジェクト」

「ホテルのコンシェルジュに負けなくらい素晴らしい」

お褒めの言葉千件／年に

シメントシステム(TSO 10002)への適合を宣言している。

その甲斐あって、現在NEXCO中日本に寄せられる意見・要望の中には、洗面台のボールの裏側まで床に膝をつけて掃除して下さった、「車イスのお客様への目配り、気配りがホテルのコンシェルジュに負けなくらい素晴らしい」という声も増えている。

15年、新東名・清水PAが栄誉

日本トイレ大賞国土交通大臣賞

トイレから社会貢献

これからの研究開発の内容は、土木学会、日本建築学会に査読論文を5編、各種

学会に45編の論文として投稿するなど、トイレを快適に活用するための情報として社会全般に共有している。

現在、トイレ清掃への様々な取り組みはテレビや新聞でも多数取り上げられており、海外の視察も受け入れている。19年5月にはロシア放送局からも取材を受け、その後19年8月25日

15年、新東名高速道路・清水PAが「日本トイレ大賞 国土交通大臣賞」を受賞した。ユニバーサルデザイン、使いやすいパウダールームなど、最新の設備はもちろんだが、「お客さまを2分以上お待たせしない」というコンセプトでトイレを整備した点が評価されたのだ。

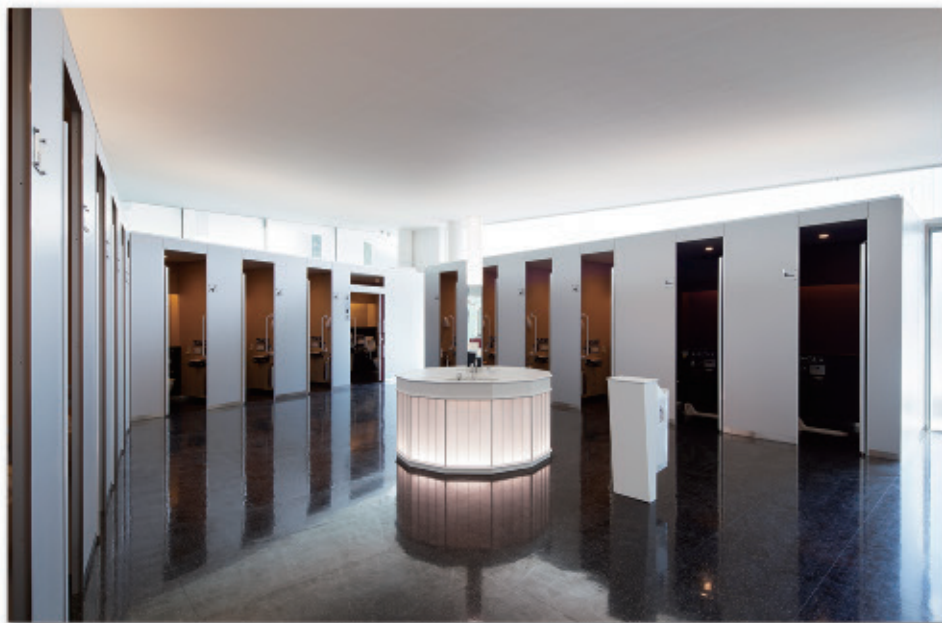
社長が有村治子女性活躍相から国土交通大臣賞を授与。「この10年間、私が考えている心地良いトイレ空間の参考としているのは高速道路のトイレですよ」と言葉をかけられた。

この時に評価された「お客様を待たせないための最適トイレ数の算出方法」は、トイレ利用率のログデータを集め、独自のロジックで分析して導き出したもの。



トイレ大賞表彰式

「お客さまを2分以上お待たせしない」 混雑緩和へ様々な取り組み



新東名・清水PA

運転して頂きたい」、「休憩施設全体を地域の憩いの場として利用して頂きたい」。その一方で日々研鑽してきた技術やノウハウについてNEXCO中日本では、「惜しみなく他の企業、組織に紹介して、日本全体のトイレ環境が良くなれば」と願う。19年4月には静岡県道路公社が東名・足柄SA(下)のトイレ清掃を視察。以降、組織を越えて技術的指導や意見交換を行っている。

INTERVIEW



日本トイレ協会会長

高橋 志保彦 氏

NEXCO中日本の委員会で委員長を務め、「安全・清潔・尊厳・博愛」を満たす、高速道路トイレ創りに貢献

高速道路のトイレは「旅の一部」



大きな感動を生んでいる エリアキャストの仕事ぶり



東名・足柄SAのトイレ清掃を視察し、意見交換する静岡県道路公社(19年4月)

には、TBS BACKSTAGE「高速道路の仕事」でEXPA SA海老名(下)

のエリアキャストのトイレ清掃が放映され、その仕事ぶりが大きな感動を呼んだ。冒頭の委員会でリーダーを務めた東京支社の重記伸一(支社長)は、トイレの清掃をNEXCO中日本のサービスにできないかと模索している。「トイレも旅の一部と捉えて、お客さまをおもてなしの心でお迎えすることで、感動すら覚えるトイレ空間を創りたい。これからも24時間365日、明るく快適な高速道路を提供し続けたい」と話している。

研鑽した技術・ノウハウを日本全体に共有

日本トイレ協会は1985年に東京・新橋で発足しました。多業種の会員が連携して「日本のトイレを世界にしよう」と環境整備を進めていた06年、NEXCO中日本の「管内休憩施設お手洗いにける適切な空間計画に関する検討委員会」の委員長に就き、「安全・清潔・尊厳・博愛」という必要条件を満たすトイレ創りに着手しました。計算すると人は一生に15

万回、20万回、トイレに行くんですね。だからこそトイレというのは、生きていく上で最も大事なものだと思っています。万人にとって必要不可欠な施設ですから。自らの都市デザイナーという立場からも、休憩施設を訪れるお客さまが心からリフレッシュできるトイレのデザインをゼロから考

様々な転換を図りましたが、特に商業施設とトイレをロビーで結び、そこに情報装置を備えたことで、トイレは幾まれる場から、居心地の良い交流の場へと生まれ変わりました。この取り組みがその後のトイレ整備の基礎となり、多くのお客さまに喜んでいただいていることは、自分

「トイレは文化」

えました。

まず、公衆トイレの域を脱して、「変わった」と驚いて貰えるよう、お客さまのニーズを徹底的に捉え、清掃作業者の生の声を聞きました。その結果を08年に竣工した東名・日本平PAの改修工事に取り入れたのです。ハード・ソフトと

にわたる喜びです。自分が求めていたものが、「皆も求めていたもの」だったのだらうと思います。綺麗なトイレは人の心を和やかにし、幸せを呼ぶと信じています。

家電から、もはやIT機器になったような温水洗浄便座はメーカーの「モノづく

りの粋」です。トイレ環境のデザインの良さは日本のデザイナーの「知恵とセンス」を物語っており、メンテナンスの良さはメンテナンスに関わる人々の「努力」を伝えています。また、それらを支えているのは上下水道、電気などインフラを整備した「行政力や技術力」であり、市民が支え、受け入れた結果だと思えます。トイレは多くの人々の協働から成っており、鑑みれば、家が、学校が、お店が、事務所が、地域が、国が、分かる。即ち「文化」であると思えます。

休憩施設のトイレが日本のみならず世界からも称賛されていることに、35年続く日本トイレ協会の活動が少しでもお役に立っているとしたら望外の幸です。

特集・NEXCO中日本「おもてなしトイレプロジェクト」



「大行列」「暗い」「汚れている」——それまでの高速道路のトイレのイメージを一新させたのが、08年に改修工事が行われた東名高速道路の日本平PA。この時、男女トイレの色分けや、ホテルのようなロビー空間、パウダールーム等、今ではスタンダードになっている様々なアイデアが初めて取り入れられた。NEXCO中日本のその後のトイレ整備の基準となった、「スムーズ」「明るい」「きれい」な空間創りを改めて振り返ってみたい。

トイレを変えた！「日本平PA」



ホテルのように快適なロビー空間

ロビー空間
駐車場からいきなりトイレに駆け込んでいたのは、

今は昔のこと。空調も設けられたホテルのような快適な空間は、家族や友人との待ち合わせの場に。



女性トイレのパウダーコーナー

パウダーコーナー
女性トイレに初めてパウダーコーナーが登場。着替

えスペースも併設され、トイレの多機能化が進んだ。また、トイレスペースの大型化により、ベビーチェアを設置。ベビーベッド、オストメイト対応で多機能トイレへの集中回避につなげた。一方、男性用トイレは、小便用空間と大使用空間にグループ分けし、効率化と気まずさ感を一掃。



フィッティングコーナー



東名・日本平PA

デザイン性
明るいスケルトンの外観デザイン。男性トイレはブルー、女性トイレはレッド、多機能トイレとファミリートイレはグリーンと色決めされたのもここから。木調のブースや、トップラ



温かみのある木材ルーバー

イトの下に木材を使ったルーバーを整備したことで、品格と温かみのある空間が生まれた。



不評だったタイル床

ゴムの床
濡れる、滑る、臭うと不評だったトイレの床タイル

をゴムに一新。臭いを生む細菌の繁殖場だったタイルの目地が無くなったことで水清掃が不要になり、臭気



水清掃を不要にしたゴム床

対策と清掃作業の効率化が進んだ。水清掃に不可欠だった段差も無くなり、バリアフリー化も進展。



多様な人が利用できるファミリートイレ



繁忙期には間仕切りをなくし、個室数を増やす 平常時は間仕切りを使って個室数を減らす

ファミリートイレ
障がい者が利用する多機能トイレが混雑しないように、ファミリートイレを導入。ゆったりとした憩いの空間となっている。子供連れ、介護者連れ高齢者等、多様な人が利用し、ダイバーシティ、インクルーシブトイレの先駆けとなった。

清掃の効率化
24時間365日休むことのない高速道路のトイレ清掃は、お客さまを待たせないように、トイレを簡易的に仕切って行っていた。

でも、これでは清掃作業の様子が「丸見え」ということで、間仕切りの壁を使ってトイレ空間を美しく分割する大幅な設計変更を実施。スタッフも気兼ねなく清掃ができるようになった。

この時、実現の鍵を握ったのが、トイレ利用の分析。トイレに設置したログセンサーを用いて、平常時と繁忙期の適正な便器数を割り出したことで、トイレの清掃回数も適正化、コスト削減にも繋がった。

さらに、従来、倉庫だった空間を「メンテナンスステーション」にピフォーアフター。メンテナンスの拠点が形成されたことで、清掃スタッフのやる気にも繋がった。