

アセット建物管理 巡回ワーカー 業務指針/マニュアル

Life is Beautiful

暮らしの快適さを通して世の中をもっとよくする
- 賃貸住宅建物管理の変革を目指して -



目次

1. 基本
 - ・ 行動基準
(安全確保・セキュリティ対策・報告努力等)
 - ・ マナー
(服装・対応・清掃)
2. 業務仕様
 - ・ 業務仕様
 - ・ 業務外仕様
3. アプリ
 - ・ 報告書送信方法
 - ・ それ以外の使い方
(アクセス履歴の確認方法や他のスタッフの報告書を確認する方法等)
4. Q&A

2018年3月改定

AssetCommunications

株式会社アセットコミュニケーションズ

1. アセット建物管理 巡回スタッフとしての 自覚を持ち、ルールを守ります。

- ・健康に気を付け、明るく働けるよう心がけます。
- ・勤務日、出勤時間、勤務時間を守ります。
- ・やむを得ず欠勤・遅刻・早退をする場合は、速やかに所属する会社に連絡します。

2. 安全を最優先し、事故を未然に防ぎます。

- ・お客様の安全には、常に留意して作業するようにします。
- ・工事や点検等で、マンホールや点検口が開いていて、落下の恐れがあることや、資材が置かれていて、転倒の恐れがあること等、常に危険には気を配り、自分の安全確保に努めます。
- ・高所や危険区域での作業には、充分注意します。
- ・重いものを無理に持たないようにします。
- ・次のような事故が起きないように、充分注意しましょう。

ア. 清掃用具の置き方の注意例

「立てかけていた清掃用具が倒れて、通行者にあたってしまった。」

「廊下の中央にバケツを放置したため、通行者がつまづいてしまった。」

イ. 作業上の注意例

「雨や雪で濡れた廊下で作業中、滑って転倒してしまった。」

「水の拭き取りが不十分で、通行者が滑って転倒してしまった。」

「分かりにくい場所に段差があり、気が付かず、つまづいてしまった。」

「各住戸前での作業時、扉が急に開き、ぶつかってしまった。」

「廊下の曲がり角で通行者に気が付かず、出会い頭にぶつかってしまった。」

「濡れた手で掃除機等のコンセントを入れ、感電してしまった。」

「駐車場・駐輪場・前面道路での作業時、自転車にぶつかってしまった。」

「脚立から足を踏み外し、転倒してしまった。」等。

3. 防犯には充分注意します。

- ・共用鍵は、キーチェーンを使い、紛失ないように常に身に付けるようにします。
- ・共用扉の施錠忘れがないように、充分注意します。

4. ほうれんそう（報告・連絡・相談）を 確実にしています。

- ・お客様から相談・依頼・伝言・クレーム等をいただいた際は、速やかに「ほうれんそう」します。
 - ・事故に遭遇した場合、不具合箇所を発見した場合は、速やかに「ほうれんそう」します。
 - ・身だしなみ・お客様に対するマナー・礼儀に気を配ります。
 - ①明るく挨拶し、いつも笑顔を忘れないようにします。
 - ②身だしなみに気を配り、決められた制服・ネームバッヂを着用します。
 - ③建物、敷地内およびその周辺では、喫煙いたしません。
 - ④言葉づかいに注意し、お客様のプライバシーには立ち入らないようにします。
- (1) 物損事故や故障発見、カギ・現金などの貴重品を拾得した場合
例えば・・・
- 「エントランス天井より水が漏れている」
 - 「エレベーターが停止している」
 - 「オートロックドアが開かない（閉まらない）」
 - 「エントランスホールに落ちていたカギを拾得した」など
- すぐに対応（修理）が必要と思われるもの、またはお客様の生活に支障をきたす不具合など・・・
- アセット建物管理の業務窓口に電話連絡ください。

- (2) お客様から相談・依頼・伝言・クレーム等をいただいた場合
例えば・・・
- 「駐車場に空きはあるかどうか知っていますか？」
 - 「台所の排水管がつまり気味なのですが・・・」
 - 「廊下の電球が2日前から切れているので、交換してほしい」
 - 「明日の消防設備点検の予定を明後日に変更してほしい」
- 内容をメモし、アセット建物管理の業務窓口に電話連絡ください。
- (3) その他、不具合箇所の発見や、清掃に関する要望をいただいた場合
例えば・・・
- 「汚れの落ちない場所がある」
 - 「清掃中、誤って照明器具を割ってしまった」
 - 「廊下の電球がチカチカしている」
 - 「エントランス等の扉の動きが速すぎる、遅すぎる」
 - 「エントランス等の扉の鍵が入りにくい」
 - 「植栽が枯れかかっている」といった場合

1. 服装・身だしなみのマナーについて

- 1 髪、爪など身だしなみにきをつけて、清潔に保ちましょう。
- 2 指定の制服（ジャンパー・エプロン）を必ず着用し、ボタンもきちんとかけましょう。
靴は、作業靴または運動靴を履き、かかとを踏まずに着用しましょう。
- 3 男性は長髪や茶髪、無精ヒゲはお客様に不快感を与えるのでやめましょう。
- 4 女性は、派手な化粧やマニキュア、アクセサリー、においのきつい香水はお客様に不快感を与えるため控えましょう。
- 5 暑い季節でも下着姿での作業はやめましょう。
- 6 お客様に不快感を与えないため、被服（制服を含む）、靴は清潔に保ち、日ごろから手入れをしておきましょう。
- 7 指定の名札を必ず着用しましょう。
- 8 ジャンパー・エプロンが汚れてきたら、早めに交換の申し出をしましょう。

2. 勤怠に関するマナーについて

- 1 余裕をもって出勤し、就業時間の前に着替えを済ませておきましょう。
- 2 就業時間を守り、勤務中は仕事を無断で離れないようにしましょう。
* 定められた清掃時間内は、作業が終わっていても帰ってはいけません。
* 着替えは勤務時間終了後に行います。
* ただし、緊急時は除きます。
- 3 休憩時間が設けられている場合は、定められた場所、時間を守りましょう。

3. 作業上のマナーについて

- 1 清掃の仕様、内容によく精通しましょう。
- 2 落ち葉処理や、台風前のドレン清掃など、季節特有の作業には臨機応変に対応しましょう。
- 3 お客様からのご要望が、巡回清掃の範囲でできるなら、快く行いましょう。
- 4 作業中であっても、お客様の通行には道を譲りましょう。
- 5 エレベーターの使用はお客様優先ですので、お客様と同乗しているときは作業を中断しましょう。
- 6 床が滑りやすくなっている場合は、「滑りやすくなっています。足元にお気を付けください。」と一声かけましょう。
- 7 ドアは、向こう側に人が居ることを意識し、注意して開閉しましょう。
- 8 清掃用品・機材、用具置場は、常に整理整頓して清潔に保ちましょう。特に雑巾やモップは清潔に保ち、早めの交換を心がけましょう。また、不要品目については、速やかに補充を申し出ましょう。
- 9 作業中内は原則禁煙です。
- 10 ガム等を噛みながらの作業はやめましょう。
- 11 特定のお客様と親しくなりすぎたり、長話をしないよう注意しましょう。
- 12 作業中は原則として私用の電話は使用しないでください。緊急時等のやむを得ない場合には、管理室等お客様の迷惑のかからない場所で使用しましょう。
- 13 節水、節電に協力しましょう。
- 14 共用鍵は、紛失しないよう、しっかりと管理しましょう。
（「鍵の取り扱い」参照）
- 15 安全を最優先して、作業にあたりましょう。（「安全対策」参照）
- 16 お客様の目線に立って、きれいだと思える清掃を行いましょう。

4. 報告・連絡・相談について

- 1 業務中の事故や、お客様からお申し出があった場合は、速やかにエリアマネージャーに連絡しましょう。
- 2 病気、急用等で、欠勤する場合、もしくは遅刻する場合は、速やかにエリアマネージャーに連絡しましょう。
靴は、作業靴または運動靴を履き、かかとを踏まずに着用しましょう。
- 3 苦情を受けた場合に、報告しないでいたり、自分ひとりで処理しようとしたら、速やかにエリアマネージャーに報告・相談して指示を仰ぎましょう。
- 4 休みは必ず事前に連絡して、速やかにエリアマネージャーの承諾を得ましょう。
- 5 共用部の故障・不具合等を発見した場合は、速やかに速やかにエリアマネージャーに報告しましょう。

5. 情報管理について

私たちは個人情報の保護の守秘義務が求められています。

個人情報の保護については、個人情報保護法により個人に関する情報（氏名、住所、年齢、電話番号、性別、職業、生年月日その他の特定の個人を識別できるものや思想・信条、宗教、本籍地等の機微情報）を漏洩したり、予め提示した利用目的以外で使用したりすることは禁止されています。

これを守秘義務といいます。守秘義務が課せられる情報（理事長の氏名・部屋番号、駐車車両の持ち主、マンション築年数、当社との契約内容等）については警察や公共機関といえども、また会社を辞めた後においても第三者に漏らしてはなりません。

お客様個人の予定や行動、近況、家族構成、趣味等を他のお客様や業者等に言ってはいけません。

アパート・マンション定期清掃 業務内容

共用廊下・階段	掃き掃除・手摺り等拭き掃除・モップ掛け (材質による)
エントランス・アプローチ	掃き掃除・モップ掛け (材質による)
駐輪場・駐車場	掃き掃除
ゴミ置き場	掃き掃除・未仕分けゴミの整理
建物外周	掃き掃除
玄関ドア・インターホン	拭き掃除
掲示板・集合ポスト	拭き掃除
共用灯	蜘蛛の巣払い・カバー外面拭き (適宜)
建具・什器等	拭き掃除・塵払い
植栽・植木	水遣り・簡易除草
側溝	ゴミの撤去 (適宜)



定期清掃 with BMクラウド

定期清掃+αを常に提供します



管球交換サービス

共用灯交換費用目安
(販売価格500円以内:作業代込み一律800円(税抜。))



残置物対応・処分サービス

ゴミ袋3個以内無料。粗大ゴミは有料。



放置自転車対応サービス

お知らせ告知・札付け作業無料。処分費用は有料。



ゴミ置場のメンテナンス

簡易補修は無料。ゴミ置場の利用マナー向上最優先。



業務仕様 [業務外仕様]

管球交換、粗大ごみシール貼付、ポスティング代行
など個別要望もアプリで迅速・確実化。

STEP1

スタッフが当日の予定
(マップ・オーナーの要望)
を確認



STEP2

スタッフが物件に行き、
清掃・要望対応



STEP3

スタッフが当日の清掃内容・
作業写真を現場からタブレット
にて報告



STEP4

オーナー様のアプリ
画面に通知



以下は業務仕様外となります。

- ・定期清掃は共用部を対象とします。専有部の清掃は対象外です。
- ・次のような危険を伴う作業は対象外です。
 - 高所作業 ※脚立を使用など
- 柵や塀を乗り越えての清掃
- 室外機をまたいでの清掃
- 高所の蜘蛛の巣払い ※蜘蛛の巣スプレー使用してください
どうしても必要が生じる場合、事前にエリアマネージャーに相談してください。
- ・壁・ドア・ガラス窓は要望に応じて個別対応となります。
※フラワークリーン使用
- ・植栽への散水は要望に応じて個別対応となります。※夏場のみの対応等
- ・灯具（電球）清掃は原則対象外です。
※要望がある場合、別途見積対応します
- ・洗濯物が干してある場所は清掃対象外です。
- ・資源ごみの取り扱いについて ※持ち出しせず分別整理

オーナー画面



巡回スタッフ画面



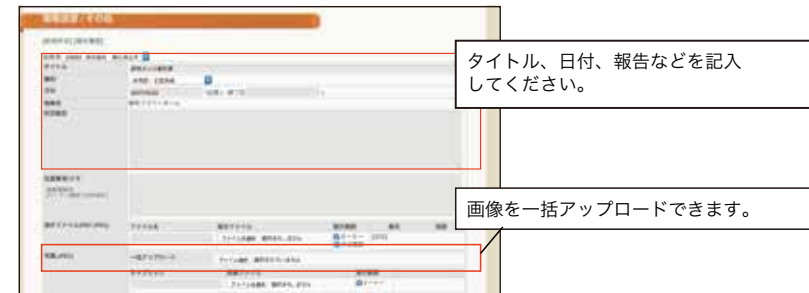
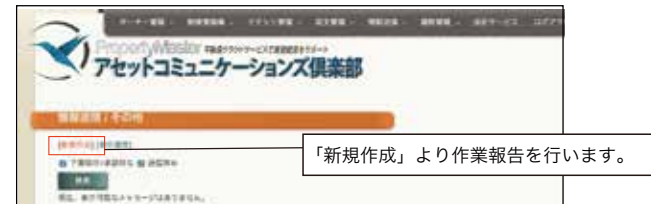
現場作業業務フロー

- (営業日開始時)
 - (月始め)今月の予定を確認
 - (週初め/祝日後/休暇後)今週の予定を確認
 - 本日の予定を確認
 - 本日最初のタスクを確認
 - 個別要望確認
 - 出発
- (現場到着時)
 - (作業開始前)
 - 現場タスクを確認
 - 物件固有の要望/その他(鍵情報)等確認
 - 定常依頼の電気、水道のメーターチェック等の確認
 - 個別要望確認/随時依頼の要望確認
 - (作業中)
 - 現在の作業ルールに準拠
 - (作業終了時)
 - 個別要望あった場合に完了チェック
 - 報告必要な場合は下書き
 - 作業報告
 - 下書き/伝達事項備忘メモ
 - 現場チェック報告
 - 下書き
 - 次のタスクを確認し出発
- (営業日終了時)
 - (翌日営業日)明日の予定を確認
 - (翌日祝日/休暇後同一週に営業日ある場合)
 - 今週予定を確認
 - (週末)来週の予定を確認
 - (月末)来月の予定を確認

要望管理シナリオ 具体例1: 配布物依頼

- (オーナー <-> 営業窓口) 電話/メールにより要望受付
- 全戸配布物依頼受付
- (営業窓口) 受付登録/PCの要望管理画面で登録
- (担当者)
 - (週初め/祝日後/休暇後)今週の予定を確認
 - 配布物があることを確認
 - 本日の予定を確認
 - 配布物があることを確認
 - 本日最初のタスクを確認
 - 個別要望確認
 - 出発
- (担当者: 現場到着時)
 - (作業開始前)
 - 現場タスクを確認
 - 物件固有の要望/その他(鍵情報)等確認
 - 定常依頼の電気、水道のメーターチェック等の確認
 - 個別要望確認
 - 随時依頼の要望確認
 - 配布物依頼を確認
- (作業中)
 - 清掃作業/配布物配布
- (作業終了時)
 - 個別要望あった場合に完了チェック
 - 配布物を配布したことを報告、写真
 - 作業報告
 - 下書き/伝達事項備忘メモ
 - 現場チェック報告
 - 下書き
 - 次のタスクを確認

作業報告



Q 当日怪我や病気で休みたいときは？

A、エリアマネージャーに連絡して下さい。
※日程をずらすかエリアマネージャーが清掃するか検討します

Q 車を停める場所が無い場合は？

A、エリアマネージャーに相談して下さい。

Q 放置物(自転車含)を発見したら？

A、弊社の貼紙で一時対応後に報告し、管理会社またはオーナー様から指示を頂きます。
指示がない場合でも、放置が続いていれば都度報告してください。

Q 掃除用具を買い替えたいときは？

A、各自で購入頂き、経費計上してください。
※3000円を超えるものに関してはエリアマネージャーに相談が必要です

Q 業務外仕様の依頼をされたときは？

A、オーナー様・管理会社様からの依頼の場合は「そちらは業務仕様外となっております」
入居者・近隣住民からの依頼の場合は「そちらは業務仕様外のため、ご入居者様からこんなご要望を頂きましたとオーナー様(管理会社様)に報告いたします」
(個人の判断で言えなさそうな雰囲気である場合には、管理者から連絡させると伝え、名前と連絡先を報告するようにしましょう。)
※「業務仕様外」参照

Q 入居者・近隣住民からクレーム等言われたときは？

A、エリアマネージャーに報告します。内容によっては管理会社またはオーナー様に相談。
その場で返答しないようにしましょう。

Q 巡回業務についての質問は何て答えればいい？

A、清掃時刻・・・巡回のため時間は決まっていません。(時間指定不可)
所要時間・・・物件によって異なりますが、小規模アパートで30分程、それ以上の規模で1時間以内とさせていただいております。

Q 点灯チェックは毎回するの？

A、「毎回する」旨の申送りが無い限り義務ではありませんが、適宜判断して行ってください。

Q 管球が高所にあつて変えられないときは？

A、危険箇所については交換しません。
報告書にて別途業者に見積りいただくよう依頼してください。

Q 管球の在庫が切れてしまって交換できないところがあったときは？

A、報告書にその旨を報告し、次回清掃時に交換します
※事前に依頼されていた場合は準備しておくようにしましょう

Q 必要以上に1箇所の掃除に時間がかかってしまうときは？

A、基本は1時間以内で終わるようにしてください。
※現場研修時に周知します

Q お勧めの清掃道具はありますか？

A、

Q 住所が変わったときは？

A、エリアマネージャーが営業事務に報告しましょう。