



Vol. 1

## 人を幸せにする空間

く一人ひとりが「気づく力」(ターキーさんは注意力や感受性と言っています)を身につけることで、危険を予知できるようになることを目指しています。イメージする、繰り返しイメージすると気づけるようになる、だから絵にも余白があるのだと納得しました。

その後あるところで、学習会でいただいた「キケン発見シート」資料の中の1枚とほぼ同じ状況に遭遇しました。2種類の洗剤の同居です。液体塩素系漂白剤と酸性洗剤は「混ぜるな、危険」ですから、まさにキケン発見です。トイレの入り口付近の床に置かれたバスケットの中をのぞいたら、その2本が並んでいました。もし通りがかりの人がつまずいたら、もしフタが緩んでいたら、と

危険を予知しました。

実はこの危険はこの一か所だけではなく、別の建物のトイレでも見かけました。ということは、よくあることなのでしょう。学んだ直後に連続して発見したので、私にはインパクトが大きい現状です。

その危険は取り除けないのか、取り除かなくてもよい程度の危険なのか、と考えました。特に清掃の現場はちょっとしたミスが原因で、あるいは些細(ささい)なことが要因でケガやクレーム、事故につながるケースがほとんどです。少し気をつけていれば防げるなら、少し気をつけて防ぐべきです。

こんな些細なことを取り立てて、と現場の皆さんは思われるかもしれませんが、でも、その些細なことの気

のための学習会」です。

シートは毎回ターキー小椋さんが手書きで描いています。鉛筆で下書きしたものにも色鉛筆で部分的に着色してある、「これで完成？」って印象のヘタウマな絵はインパクトがあります。そのターキーさんが講師で、その内容は目からウロコ、でした。「何が？」と思った方は、次回の学習会に参加してご自身で体験することをお勧めします。

私が「そうなのか！」と思ったことを一つお話ししますと、KYT(キケン予知トレーニング)はイメージトレーニングなのだということです。注意喚起ではなくて、現場で働

皆様、初めまして、川崎美紀です。ビルメン業界をはじめ、各企業でCS、マナー研修等を行っています。この連載では、私が「日ごろの生活の中で感じたこと、見たこと、聞いたこと、知ったこと」をテーマに、皆様へ発信いたします。よろしくおつきあいください。

### 「キケン発見シート」社内活用学習会に参加して

先日、本誌で好評連載中のKYTの活用学習会に参加しました。3月28日に開催されたビルクリーニング・カレッジ、「チャレンジKYT!キケン発見シート~体験と社内活用

づきから安全への気づきが始まるのです。イメージしてください、些細なことでもおそろかにしないことが重大な事故を防ぐ第一歩です。

### フライト中の飛行機のトイレ掃除とは…!

私が以前、客室乗務員として働いていた現場は飛行機の中でした。飛行機はハイテクとローテクが共存している不思議な空間です。

操縦室はまさにハイテクのかたまりで、より正確に、より安全に飛行機を飛ばすためのシステム満載です。一方、客室は想像するよりもローテクで、人の力に頼られています。

飛行中はトイレ掃除もちろん乗務員の仕事です。500人乗れるジャンボジェット機でも10から12個



イラスト★ささきさとみ (http://blog.goo.ne.jp/satomi343)

室しかないのに、多くの方に気持ちよく順番に使っていただくために、頻りに掃除が必要でした。

驚くことに掃除をするといっても洗剤はなく、スポンジもなく、汚れはビニール手袋をしてペーパーで拭くことしかできませんでした。時折消臭のためのブルーパウダーを入れて流すだけ。流すとは名ばかりで、実は圧力差で吸い集めるようなシステムでした。そのほかにあったものは、消臭スプレー、除菌用アルコール、トング。きれいなトイレを保つためには、やはり人力がモノを言うのです。

長いフライトでは、トイレ付近は要注意、いろいろなことが起きる場所です。立ち上がって歩いてきて、トイレ付近で倒れる方、もどす方、間に合わない方、さまざまです。現在の航空法では禁止されていますが、当時は席では眠れないと言ってトイレ付近のちょっとしたスペースにブランケットを敷いて横になる方もいらっしゃいました。

薄暗く狭い機内を歩くには、些細なことにこそ要注意です。自分自身の安全のためにもフラッシュライト

(懐中電灯)が欠かせません。いまとなつては笑い話に近いものもありますが、長いフライトほどトイレコントロールが肝心でした。

### 横浜のトイレで出会った素敵な清掃スタッフさん

トイレコントロールといえば、先日、横浜の中華街で食事をしました。祖父母の墓参り後のことで、家族の恒例となっているものです。高齢の両親は妹家族が車で連れてきてくれるので、助かります。

レストランでトイレを済ませ、駐車場まで歩いた母は念のため、もう一度トイレに行くことになりました。駐車場の1階にあるトイレに近づいたとき、清掃のスタッフさんが現れました。杖(つえ)をついて歩く母とその手を引く私を見て「よかったらこちらを使ってください」と言い、多目的トイレを勧められました。そして、まず自らが先に入

り、便座を手で触って濡れていないかを確認してくれて、ペーパーを目視確認し、ベッドや水回り、ごみ箱にもサッと目を走らせて最後に、「便座近くに手すりがあるので使ってください」と言って立ち去りました。

テキパキした動きや親切な言い方、使う人の立場での準備のしかたに、私は感謝の気持ちでいっぱいになりました。2人になると母は、「ありがたいね、使わせてもらおうね」と言って手すりを支えにしました。

その方にもう一度お礼を言いたいと思いましたが、外に出たときにはすでに姿はありませんでした。高齢の母にきれいなトイレを勧めてくださいまして、ありがとうございました。目を行き届いた、気を配って整えられた空間はそこを使う人を幸せにするのだと改めて感じました。こういうスタッフさんが増えるといいですね。横浜は父の故郷です。やるじゃん。

川崎 美紀 (かわさき・みき) オフィスリバー研修講師 <http://www.officeriver.biz>  
 国際線キャビンアテンダントとして10年乗務、2005年JALアカデミーのインストラクターとなる。同時に個人事務所・オフィスリバーを立ち上げ、2012年独立。2015年日本キャリア開発協会認定キャリアアドバイザー(CDA)の資格を取得。主に企業を対象に、ニーズに応じた研修を提案し提供。近年はビルメンテナンス・警備・ホテル・金融機関など各業界での研修実績を持つ。今年度、ビルクリーニングカレッジでは「おもてなしマナー」トレーナー講習を担当している。

