

Network Tokyo

ネットワーク東京

2025
4・5
Vol.619

特集

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の 概要と企業対応のポイント



第18回 ビルメンテナンスこども絵画コンクール 東京地区3年生の部 金賞 「景色にかけるだけできれいになる未来の消しゴム」

My City Report

都道・都立公園・隅田川等
で利用できます

＼施設の損傷や不具合を投稿してね！／



東京の街を
みんなで快適に

施設の損傷などを
簡単にレポート

舗装のひび割れや照明の
不点灯、壊れたベンチ
など、施設の損傷や不
具合を、アプリでご投稿
ください。



施設の損傷や
不具合のレポートを
お待ちしております!!

対応状況を
簡単に把握

投稿されたレポートの
確認・対応状況は、
いつでもアプリで確認
できます。

My City Reportは、都民の皆様が、道路や公園、河川施設等のインフラの損傷や不具合を、
気付いたその場で投稿できるスマートフォンアプリです。投稿いただいたレポートを確認し、
必要に応じて補修等を実施します。

詳細はこちら



対象エリア	
道 路	都道全域 都道以外で利用できる区市道(千代田区、港区、品川区、大田区、世田谷区、杉並区、葛飾区、 国分寺市、国立市、福生市、多摩市、稲城市) ※区市の詳細は各区市にお問合せください。
公 園	全ての都立公園・庭園
河 川	隅田川、新河岸川、海老取川 ※令和7年1月時点(順次拡大予定)



App Store



Google Play



※App StoreはApple Inc.の商標です。©Google PlayはGoogle LLC.の商標です。

洗濯王

選ばれたのは、**これ**でした!

室内干しの現場に



- ・介護施設/医療施設にも最適
- ・蛍光増白剤フリー
- ・室内干しの嫌なニオイも軽減



製品紹介動画

頑固な汚れの現場に



- ・プロユースの洗浄力
- ・非PRTR対応
- ・蛍光増白剤入り



製品紹介動画

大切な場所には、きっと。



シーバイエス株式会社

本社 〒231-0023 横浜市中区山下町22番地 山下町SSKビル
お客様相談窓口 TEL.045-640-2280 FAX.045-640-2216



<<< 詳細・お問い合わせはこちら

<https://go.cxs.co.jp/laundryking>

現場の声から生まれた 新しい形のポケット



スマートケース

サイズ
横 20cm
高さ 21cm
幅 2.4cm

Point 1.

「シートは何度でも
使用可能な防水仕様」



防水だから濡れたそうきんを
入れても安心。
シートは取り外しできるので
洗って何度でも使えます。
ケース自体も長持ちする
スマートエコシート！

Point 3.

「誰でも簡単にケースを
取付けできる」

ベルトやループに簡単に取付け可能です！
作業用途を問わないスマート仕様！



Point 2.

「着脱可能なシートが
簡易ゴミ袋に変身!!」



近くにゴミ箱がなくても平気。
シートは取り外しできるので
拾って溜めたゴミを
いつでも簡単に捨てられます！



高さ
21 cm

横 20 cm

Point 4.

「スマート。
だけど必要な収納力」

メモとペン！
必要な道具を収納するスマートスペース!!



ユニフォームに大きな真心をこめて……

株式会社 大真

(公社)東京ビルメンテナンス協会 賛助会員

TEL.03-3865-2191 FAX.03-3865-2188

〒101-0032 東京都千代田区岩本町3-4-5 第一東(あずま)ビル3F
http://www.u-taishin.jp E-mail:info@u-taishin.jp

ユニフォームについても
なんでもご相談下さい。



〈お問い合わせはお気軽に!! FAXでも受け付けております〉

会社名	
住 所	
TEL	ご担当者名
ご希望数量	個
ビルメン幹旋価格 ¥1,580-	
※発送はヤマトコレクト等、代金引換とさせていただきます。	

令和6年度制作物の公開

令和6年度の各種制作物および調査報告書が完成しました。
協会 Web サイトの「ライブラリ」からどなたでも閲覧可能なため、是非ご活用いただきたい。

ライブラリページはこちら

<https://www.tokyo-bm.or.jp/service/library.html>



作業標示板用掲示物の制作

清掃現場で使用している作業標示板について、使用状況に応じた適切な注意喚起を図ることを目的に4種類の掲示物を制作した。



実技研修動画の制作

給水設備の実技研修（給水ポンプの分解・組み立て）の要点をポイントごとに解説した動画を制作した。



各種調査報告書が完成

1. ノンワックス床材のメンテナンスに関する調査（第2回）

メーカーや関連団体を対象にノンワックス床材の現状と管理方法についてアンケートを実施し、調査結果を冊子にまとめた。

3. 省エネを取り巻く最近の動向と推進手法の事例に関する調査報告書

省エネ法の改正や建物の省エネ対策、補助金制度、ビルメンテナンス業界における導入事例等を紹介し、冊子にまとめた。

2. 第10回警備業務に関する実態調査報告書

警備業認定を受けている当協会会員企業を対象にアンケートを実施し、その調査結果を冊子にまとめた。今回は、人材不足や社員教育に焦点をあて、IT技術の導入についての質問を新たに加えた。

4. 管理物件の設備修繕に関する診断方法についての調査報告書

ビルメンテナンス企業に求められる設備修繕に関し、メーカーや調査専門企業に診断方法のヒアリングを行い、内容を冊子にまとめた。

1

協会既刊書籍と研修動画を無料公開

『1から学ぶ清掃マニュアル』の外国語版3種（ミャンマー語、英語、ベトナム語）および貯水槽清掃作業従事者研修動画をライブラリに公開した。ぜひ社内研修の一環として、従業員のスキル向上等にご活用いただきたい。

書籍『1から学ぶ清掃マニュアル』

ミャンマー語版

英語版

ベトナム語版



※『1から学ぶ清掃マニュアル』の日本語版は、引き続き販売中。

動画『貯水槽清掃作業従事者研修』



貯水槽清掃作業の手順をわかりやすくまとめた動画です。



2

書籍『ビル設備管理テキスト（初級編）』の改訂

書籍『ビル設備管理テキスト（初級編）第4版』

新人教育向けの人気テキストがこの度大幅改訂となりました。カラー化し、よりわかり易い内容となりました。

（令和7年4月中旬より発売予定）

会員価格：2,310円（税込）

目次

- 1章 建築物の維持管理
- 2章 管理の基礎知識
- 3章 電気設備
- 4章 空気調和設備
- 5章 衛生設備
- 6章 防災設備
- 7章 搬送設備



Topics

令和6年度制作物の公開	3
-------------	---

Clip Board

協会既刊書籍と研修動画を無料公開 書籍『ビル設備管理テキスト(初級編)』の改訂	4
--	---

特集

東京都カスタマー・ハラスメント 防止条例の概要と企業対応の ポイント	6
--	---

理事会報告(第140回)

令和7年度 事業計画及び予算を承認	16
-------------------	----

Special

令和7年度 事業計画・予算	23
---------------	----

Series & Regular

連載 おすすめ製品コーナー	15・27
告知板	28

About Us

公益社団法人
東京ビルメンテナンス協会
設立

昭和37年(1962年) 5月15日

公益社団法人移行
平成23年(2011年) 2月1日

会員数
正会員515社／賛助会員72社
(令和7年3月31日現在)

表紙



第18回 ビルメンテナンス
こども絵画コンクール 東京地区 受賞作品

伊藤 真由子 様 3年

「景色にかけるだけできれいになる
未来の消しゴム」

東京都カスタマー・ハラフスメント
防止条例の概要と企業対応の
ポイント

東京都では、顧客による著しい迷惑行為の防止を目的とした「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が、全国で初めて制定され、令和7年4月1日より施行された。

カスタマー・ハラスメント

ントの判断基準や実例、

企業の取り組むべき具体

的な対策方法等について

記載している。ご一読い

ただき、従業員の安全と

尊厳を守り、企業の持続

的な成長につなげていた

だきたい。

監修 (2025年3月24日)



プラム綜合法律事務所

弁護士

梅澤 康二 氏

<http://www.plum-law.com>

東京都

東京都 カスタマーハラスメント防止条例 が施行されます!

No!

人格を否定する言動

電話等での拘束、
わいせつな言動

長時間の居座り、
つきまとい行為

SNS等で顔や名を晒す、
名指して中傷

こうした行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります!

働く人への意見や要望の伝え方を工夫するなど、
積極的にカスタマーハラスメントの防止に努めましょう。

**対等な立場に立ち、
お互いに尊重し合う持続可能な社会へ**

東京都 消費者生活部 消費生活課 消費生活相談センター
〒100-8362 東京都千代田区千代田1-1-1 消費生活センタービル
東京都庁第一本庁舎7階

1 カスタマー・ハラスメントとは

本条例が制定された背景には、「カスタマー・ハラスメントの深刻化」があります。顧客による迷惑行為は、働く人の人格や尊厳を侵害するのみならず、消費生活や事業者の事業継続にも関わる重大な問題です。東京都では、社会全体でその防止を図り、カスタマー・ハラスメントのない公正で持続可能な社会の実現を目的に、条例制定に踏み切ることになりました。条例自体に罰則はありませんが、行為によっては傷害罪、強要罪、名誉毀損罪、業務妨害罪などの犯罪に該当する可能性があり、刑法等に基づく処罰が想定されます。

カスタマー・ハラスメントとは、顧客からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求といった、理不尽で著しい迷惑行為を指します。顧客は消費者だけでなく企業間取引の相手先も含まれます。顧客(カスタマー)＋嫌がらせ(ハラスメント)を組み合わせた造語で、略してカスハラとも言います。

【カスタマー・ハラスメントの定義】

顧客からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないものまたはその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されると判断されるもの。

【カスタマー・ハラスメントの例】

暴言・暴力
侮辱、人格否定、口撃、セクシユアルハラスメント

時間拘束
居座り、長時間の電話

威嚇・脅迫
怒声、土下座の強要、SNSへの投稿をほめかす

正当な理由のない要求
正当な理由のない特別扱い・金銭・謝罪の要求

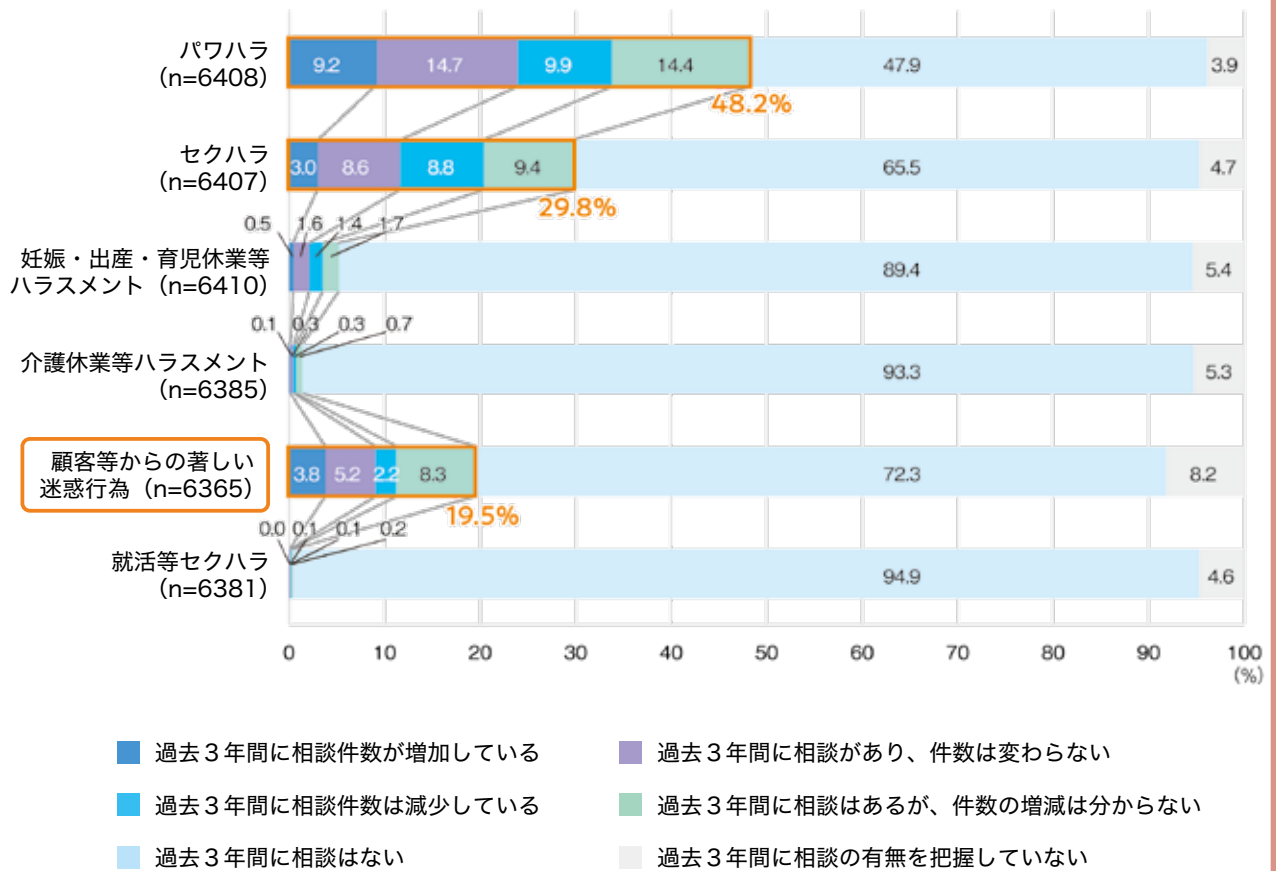
その他
しつこい電話やメール、何度も同じ説明をする・させる、インターネット上での誹謗中傷

2 カスタマー・ハラスメントの発生状況

厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に相談があったと回答した企業の割合をみると、パワハラ(48・2%)、セクハラ(29・8%)に続いて、カスタマー・ハラスメント(19・5%)が高く、過去3年間の相談件数の推移では、カスタマー・ハラスメントのみ「件数が増加している」の割合(3・8%)の方が、「減少している」(2・2%)より高いという結果が出ています。(図1)

また、過去3年間に各ハラスメントの相談があった企業のうち、カスタマー・ハラスメントに該当する事案があったとする企業の割合が92・7%と最も高く、過去3年間の該当件数の推移については、相談件数と同様、「件数が増加している」の割合(19・4%)が、「減少している」(12・1%)より高いという結果が出ています。(図2)

図1：過去3年間のハラスメント相談件数の傾向（ハラスメント種類別）



(調査対象：全国の従業員 30 人以上の企業・団体)

(出典：令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

労働者への調査では、全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先でカスタマー・ハラスメントを一度以上経験した者の割合は、15・0%であり、パワハラ(31・4%)よりは回答割合が低いものの、セクハラ(10・2%)よりも回答割合が高いという結果が出ています。(図3)

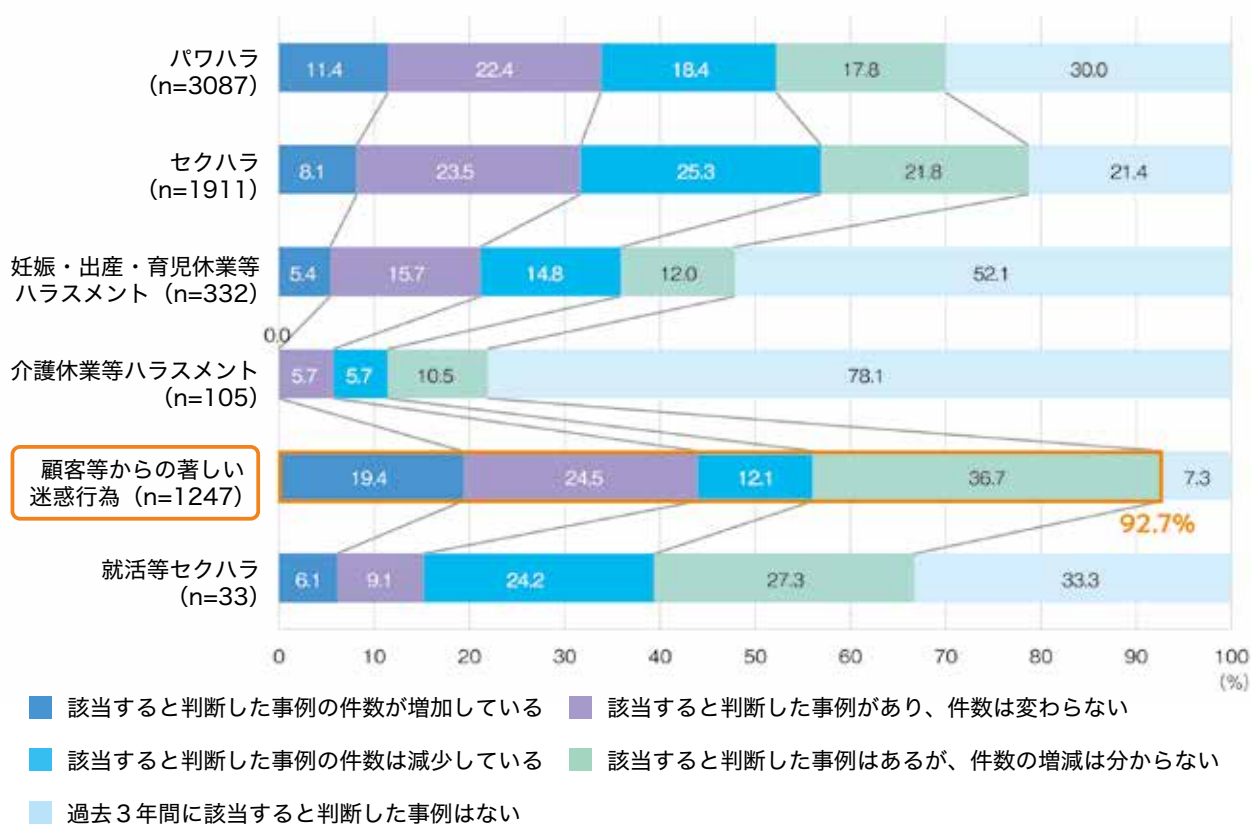
受けた行為の内容としては「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム(過度なもの)」「(52・0%)の回答が最も多く、「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」(46・9%)が続いています。(図4)

ビルメンテナンส์業界におけるカスタマー・ハラスメント事例

不当な要求

- ▼購入した物販商品について不当な理由をつけ賠償を求める
- ▼商業施設テナント入居者より増員等を要求される
- ▼土下座を強要する
- ▼目つきが悪い等の言いがかりから謝罪を要求する

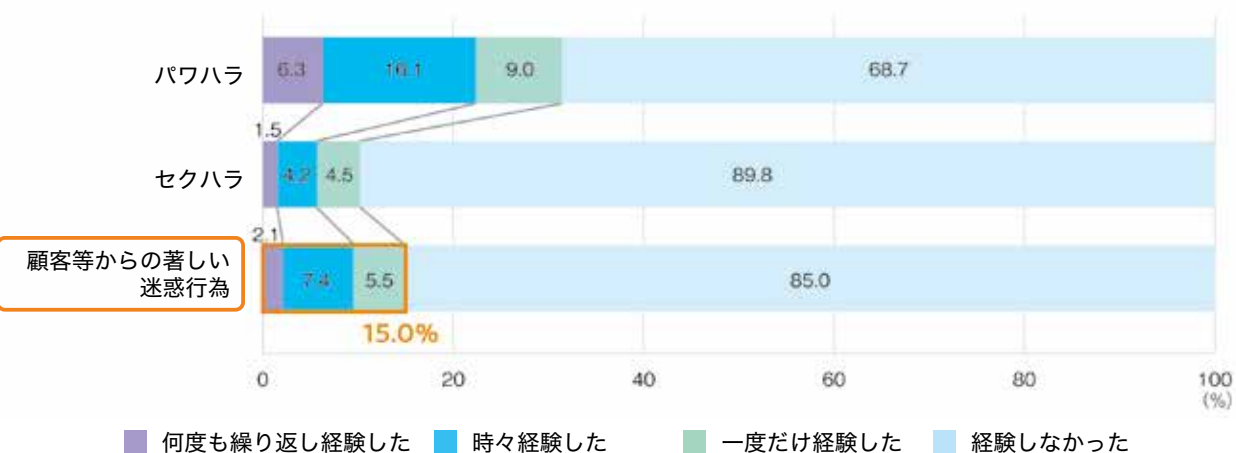
図2：過去3年間のハラスメント該当件数の傾向（ハラスメント種類別）



（調査対象：全国の従業員 30 人以上の企業・団体のうち、過去3年間に各ハラスメントに関する相談を取り扱った企業）

（出典：令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査）

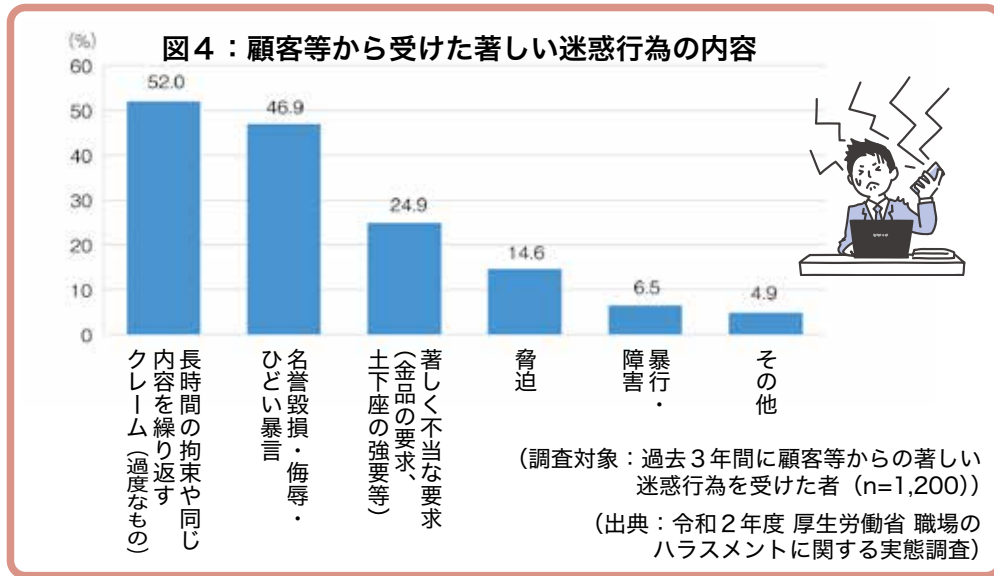
図3：過去3年間にハラスメントを受けた経験



（調査対象：全国の20～64歳の男女労働者（n=8,000））

（出典：令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査）

- ▼個人情報（氏名、連絡先等）を要求してくる
- ▼気に入らない（相性が合わない）などの理由から、配置換えや人の入れ替えを要求する
- ▼仕様がない清掃や作業、用具の貸し出しを求められる



- ▼過剰な品質を求められ、何度もやり直しを要求される
- ▼受付時間外の対応を求められる
- ▼納期や作業時間の短縮を求められる
- ▼契約にない対応を求め、それに対しての追加料金を支払わない

長時間の拘束

- ▼プールにて監視業務を妨げるような会話を持ち掛けられた
- ▼ホテルにて従業員を部屋に呼び出し、長々と話された
- ▼用事もないのにホテルに電話連絡をし、長時間通話を続ける
- ▼施設利用の予約が埋まっている日程でも予約できないのかと何回も問い合わせがくる

暴言・暴力

- ▼プール監視でタトゥーを隠すようお願いしたら胸ぐらをつかまれた
- ▼アルコール類持ち込み禁止の施設での飲酒を注意した際に暴言を受けた
- ▼プールのコース利用設定の変更を要求され大声を出される
- ▼お風呂の温度が熱いと大声を出される

その他の嫌がらせ

- ▼運動スタジオの職員に対する誹謗中傷（SNSへの書込み）をされた
- ▼クレームの際に、従業員を動画で撮影しSNS等で公開すると言われる

カスタマー・ハラスメント行為別の対応例

時間拘束型

- 長時間にわたり、顧客が従業員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

【対応例】

対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合、お引き取りを願う、または電話を切る。複数回電話がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。現場対応においては、顧客等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

リピート型

- 理不尽な要望について、繰り返し電話で問い

合わせをする、または面会を求めてくる。

【対応例】

連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせがくれば注意し、次回は対応できない旨を伝える。それでも繰り返し連絡が来る場合、リスト化して通話内容を記録し、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせをやめるように伝えて毅然と対応する。状況に応じて、弁護士や警察への相談等を検討する。

暴言型

● 大きな怒鳴り声をあげる。「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

【対応例】

大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求める。侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音し、程度がひどい場合には退去を求める。

暴力型

● 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

【対応例】

行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。また、連携を取りながら複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

た、連携を取りながら複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

威嚇・脅迫型

● 脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

【対応例】

複数名で対応し、連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。また、状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合にも毅然と対応し、退去を求める。

権威型

● 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

【対応例】

不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。要求には応じない。

店舗外拘束型

● クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

【対応例】

基本的には単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。対応の検討のために、事前に返金等に対する一定の金額基準、時間、距離、購入からの期間などの制限などについて基準を設けておく。店外で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する。納得されず従業員を返さないという事態になった場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

SNS/インターネット上の誹謗中傷型

● インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

【対応例】

掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、必要に応じて弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合には弁護士や警

察への相談等を検討する。解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法・有害情報相談センター、「誹謗中傷ホットライン」（セーファーインターネット協会）に相談する。

3 カスタマー・ハラスメントの判断基準

カスタマー・ハラスメントの判断基準は、企業ごとに違いが出てくる可能性があることから、各社であらかじめ基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要と考えられます。

●顧客の要求内容に妥当性はあるか

顧客の主張に関して、まずは事実関係を認定し、認定した事実を的確に評価して、自社に過失がないか、または根拠のある要求がなされているかといった顧客の主張の妥当性を判断します。例えば、顧客が購入した商品にもともと瑕疵があったような場合、謝罪や商品の交換や代金の返金を求めることは概ね妥

当といえます。他方、自社の過失・商品の瑕疵などがなければ、顧客の要求には正当な理由がないと考えられます。

●要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

顧客の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認します。例えば、長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、要求に及ぶ際の言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・性的である場合は、やはり社会通念上不相当であると考えられます。

このように、顧客の要求内容にそもそも妥当性がない場合や妥当性が認められても要求態様が社会通念上不相当と認められる場合には、その要求する行為がカスタマーハラスメントに該当する可能性があるとして評価できると考えます。

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマー・ハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪行為に該当し得る

カスタマー・ハラスメントに関する法規制

① 損害賠償責任

カスタマー・ハラスメントをした者は、被害を受けた事業者やその従業員に対して、不法行為に基づく損害賠償責任を負う可能性がある（民法709条）

② 刑事上の責任

カスタマー・ハラスメントをした者には、以下のような犯罪が成立することがある

(a) 対応した従業員などに暴力を振るった場合
↓ 暴行罪（刑法208条）、傷害罪（刑法204条）

(b) 対応した従業員や事業者の名誉を傷つける発言をした場合
↓ 名誉毀損罪（刑法230条1項）、侮辱罪（刑法231条）

(c) 対応した従業員や事業者に対して脅迫を行った場合
↓ 脅迫罪（刑法222条）、強要罪（刑法223条）

(d) 暴行や脅迫などによって事業者の業務を妨害した場合
↓ 威力業務妨害罪（刑法234条）

(e) 著しく粗野または乱暴な言動で他の客に迷惑をかけた場合
↓ 軽犯罪法違反（同法1条5号）

ものです。また、従業員の就業環境が害され、支障が生じるようであれば、従業員に対する職場環境配慮義務の観点から企業としての対応・対策が必要となります。

4 カスタマー・ハラスメント対策の必要性

カスタマー・ハラスメントを受けた従業員への影響としては、精神的な負担が大きく、業務のパフォーマンスが低下することをはじめ、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職につながるケースもあります。カスタマー・ハラスメント防止条例でも「カスタマー・ハラスメントを受けた場合には速やかに事業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない」と明記されています。

また、企業としては、顧客対応に要する時間が主な負担になっており、直接的なやりとりのみで1時間以上かかるものをはじめ、社内での対応方針の検討や、状況に応じて弁護士や警察

といった外部との相談対応の時間を含めると相応な時間的コストを強いられることもあります。

カスタマー・ハラスメントによる従業員・企業・他の顧客等への影響

【従業員への影響】

- ・業務のパフォーマンスの低下
- ・健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り等）
- ・現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

【企業への影響】

- ・時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談等）
- ・業務上の支障（顧客対応によって他業務が行えない等）
- ・人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト等）
- ・金銭的損失（商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供等）
- ・店舗、企業に対する他の顧客等へのブランドイメージの低下

【他の顧客への影響】

- ・来店する他の顧客の利用環境、雰囲気の悪化
- ・業務遅延によって他の顧客等がサービスを受けられない等

それ以外に、現場に居合わせた他の顧客などにおいても、業務遅延によってサービスが受けられないことや、利用環境の悪化などの影響が考えられるとともに、店舗や企業のブランドイメージの低下につながることも考えられます。

● カスタマー・ハラスメントに関する企業の責任

企業及び事業主として適切な対応をしていない場合、被害を受けた従業員から責任を追及される可能性があります。対応すべき事項として、従業員の現場での安全確保や従業員の精神面への配慮があります。

● 従業員の安全の確保

顧客等が、殴る、蹴る、物を投げるといった暴力行為を行ってくる場合には、従業員の安全確保を行わなければなりません。具体的には、現場責任者が顧客対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す、状況に応じて、弁



護士や管轄の警察と連携を取りながら、従業員の安全を確保する等の対応があります。

●従業員の精神面への配慮

顧客等からの言動により、従業員にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、産業医や産業カウンセラー、臨床心理士等の専門家に相談対応を依頼してアフターケアを行う、または専門の医療機関への受診を促します。その他、定期的にストレスチェックを行う等、従業員の状況を確認し、問題がある場合は産業医への相談を促す等、従業員の心の健康の保持増進を図ることが求められます。

カスタマー・ハラスメント防止措置の義務化

①従業員に対する安全配慮義務

事業者が従業員をカスタマー・ハラから守るための対策を怠った場合には、従業員に対して安全配慮義務違反に基づく損害賠償責任を負う可能性があります。(労働契約法5条)

②カスタマー・ハラ対応に必要な体制を整備する義務

事業者は、職場におけるパワー・ハラスメントを防止するため、雇用管理上必要な措置を講じる義務を負っています。(労働施策総合推進法30条の2第1項)

事業主にカスタマー・ハラについての体制整備を義務付ける法令や通達はありませんが、厚労省が公表するカスタマー・ハラスメント対策のマニュアルでは、事業主が以下のような措置を取ることを推奨しています。

- (a) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ・ カスタマー・ハラに対する基本方針の策定
- ・ カスタマー・ハラの相談窓口の設置と周知
- ・ カスタマー・ハラ相談に対する対応ルールの策定
- (b) 被害者への配慮のための取り組み
- ・ 被害者のメンタルヘルス不調への相談対応
- ・ 著しい迷惑行為を行った者に、従業員一人に対応させない

5 再発防止のための取り組み

カスタマー・ハラスメント問題が一旦解決した後も、同様の問題が再発することを防ぐため、従業員への顧客対応の理解を深めます。発生した事案にただ対応するだけでは、最悪の場合、同じことが繰り返される可能性があります。カ

スタマー・ハラスメントの再発防止は容易ではありませんが、従業員の接客態度によりクレームがカスタマー・ハラスメントに発展するようなケースについては、その接客対応の改善によって再発防止を図ることが可能です。事例ごとの検証や、新たな防止策・クレーム対応マニュアル、研修などを行い、再発防止に役立てることが望まれます。

カスタマー・ハラスメント対策に積極的に取り組むことにより、業務において経験が蓄積されることで迷惑行為への対応がスムーズになった、迷惑行為をする顧客等が来なくなった、従業員が明るくなったというメリットが見られます。また、従業員を守るということを行動で示すことで、離職者を減らすことにつながるといった意見も確認できています。

以上のように、企業において、カスタマー・ハラスメント対策を進めることで、プラスの効果が見えてき、カスタマー・ハラスメント対策に取り組む意義は大きいと考えられます。多くの事業主や関係者にカスタマー・ハラスメントの正しい理解が促され、現場におけるカスタマー・ハラスメントの防止と適切な対応につながり、働きやすい職場づくりに活かされることを願います。

ティーチング不要のお手軽清掃ロボット 自動床洗浄ロボット「NEW CLINABO」

進化した自律走行をご提供します。

自動床洗浄ロボット NEW CLINABO は自律走行技術によって一度記録したルートを自動で走行することが出来る、国産のロボットです。鉄道分野でも使われる自社開発の 3D センサを搭載し、ロバスト性の高い製品となっております。

今まで手動で行っていた床洗浄作業をロボットに任せることで、人だからこそ出来る専門的な清掃に注力することで、清掃業務の効率化、負担軽減に寄与いたします。

従来、自動床洗浄ロボットの導入に適さない場所への導入を目指しました。



清掃ロボットに適したフロアとは・・・

- 障害物がない
- 洗浄に適した床材だけのフロア
- レイアウトの変更がない

しかし、このような理想的な場所は多くありません。

一般的によくあるこのような場所でのロボット清掃を実現します。



点字ブロックなど、突起物のあるフロア



さまざまなオフィス家具や什器などが設置してある場所



複数エリアはエリア分割設定で準備OK



机など空間に突き出た物体まで自動回避

湿式

NEW CLINABO

散水→磨く→吸引取る、ルートを自動清掃。

ティーチングを不要にした、自動ルート生成テクノロジー。
3次元画像センサをはじめ、4つのセンサで障害物をしっかり回避。



自動ルート生成テクノロジー

自動ルート生成テクノロジーにより、従来の方式から大幅に時間短縮を実現します。

ティーチング方式
2時間

当社
自動ルート生成方式
●地図作成 10分
●ルート生成 5分
わずか 15分

清掃能力 **2,700 m²**
稼働時間 **2.5 時間**
タンク容量 **30ℓ**



【清掃ロボット CLINABO の特徴】

- ①ティーチング不要で、マップを取得すれば複数パターンの清掃ルートが作成できる。
- ②メール通知機能でロボットに何かトラブルがあった時はお知らせ。
- ③外乱光に強い自社製 3D センサの使用による確実な段差検知・立体的な障害物の回避

日本信号株式会社 R&S営業部 TEL : 03-3217-7181

EMAIL : ns-robotics@signal.co.jp

※掲載製品の性能等についての説明内容は、当該賛助会員からの情報です。

製品情報募集
(掲載料無料)

賛助会員の皆様からおすすめ製品の情報を募集いたします。奮ってご応募ください。

▶ 詳細は当協会事務局 pr@tokyo-bm.or.jp までご連絡ください。

理事会報告

令和7年度事業計画及び予算を承認

■日時 令和7年3月4日（火）午後3時～午後4時
■開催場所 ビルメンテナンス会館4階会議室
■理事・監事数 理事19名、監事3名
■出席者 理事16名、監事3名

■審議事項

- 第1号議案 入会の承認について
その1 正会員 エイトスマイル不動産株式会社
その2 正会員 株式会社パソナ日本総務部

- 第2号議案 令和7年度事業計画について
第3号議案 令和7年度予算について
第4号議案 令和7年度資金調達及び設備投資の見込みについて
第5号議案 第15回定時総会の招集について
第6号議案 諸規定の一部改正について
その1 事務局職員就業規則
その2 事務局職員給与規程
その3 事務局職員育児・介護休業等に関する規則

Photo:桜

1 会長あいさつ 佐々木会長

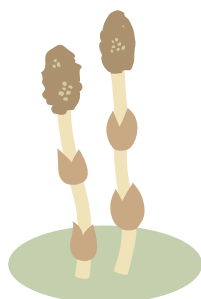
昨日からの大寒波で、北海道で言う「しづれる」の上をいく、底冷えするような寒さである。

今年は立春を過ぎてから、日本海側、東北から九州、四国まで雪が降っており、それぞれの地域に住んでおられる方はご苦労されていると思う。少しずつ春めいてきて、インフルエンザやコロナもピークを越え、減ってきているそうだが、健康には十分に注意していただきたい。

海外では、トランプ大統領によるトランプ旋風が吹いており、彼の言動に振り回されていたらまとまりがなくなる。停戦中のパレスチナの問題やゼレンスキー大統領とトランプ大統領との会談の行方などもあるが、早く安定をしてほしいと思う。

令和7年度の講習会パンフレットが出来た。社会のニーズに即した当協会の各種講習会、セミナーなどが業界各社のサービスや競争力向上にお役に立てれば幸いである。

本日は、審議事項として入会の承認案件のほか、令和7年度の事業計画・予算、諸規定の改正、第15回の定時総会の招集の案内など重要な案件があるので、よろしくご審議いただきたい。



2 審議事項

第1号議案 入会の承認について

小出総務担当理事

その1 正会員 エイトスマイル不動産株式会社

その2 正会員 株式会社パソナ日本総務部
標記2社の入会について提案説明があり、それぞれ全会一致で承認された。

■提案説明

その1 エイトスマイル不動産株式会社は、平成24年10月に設立され、プロパティマネジメント事業を中心に行ってきたが、最近では自社の扱う不動産管理から派生した清掃や設備管理などのビルメンテナンス事業も行っている。今後、ビルメンテナンス事業の内製化に向けて、従業員教育の強化とネットワークづくりを目的に入会を希望している。推薦会社は、株式会社シルバークライフである。

その2 株式会社パソナ日本総務部は、昭和62年10月に旧松下電器（現パナソニック）本社を中心とした総務部門のアウトソーシング会社として設立され、平成27年にパナソニックに参画した。本社は大阪だが、都内には南青山と品川に支店がある。主にパナソニックの設備管理業務を中心に行ってきたが、今後

は都内においてパナソニック以外の受注拡大を目的に入会を希望している。推薦会社は、株式会社日本テレビワーク24である。

第2号議案 令和7年度事業計画について

高橋専務理事

令和7年度事業計画案について、関連がある第3号議案令和7年度予算案、第4号議案令和7年度資金調達及び設備投資の見込みとともに一括して提案を受けた後、個別に採決され、いずれも全会一致で承認された。

■提案説明

新規事業や拡大・縮小した事業、終了した事業など、前年度と比べて大きな変化のあった事業のうち、主なものを説明する。

1 新規の事業

建築物衛生管理委員会（建管）の「人手不足への対応調査」では、会員企業を対象に、清掃業務における各社の取組事例や人材を定着させるための工夫などについて調査し、報告書にまとめる。また、「賠償責任事故例の揭示物作成」は、清掃現場での事故防止を目的に、賠償責任につながる作業中での事故例をまとめた揭示物を作成するものである。

警備防災委員会（警備）の調査研究の具体的なテーマは、今後検討する。

建築物施設保全委員会（保全）の「緊急地震速報システムの調査研究」では、近年、ビ

ルに導入が進んでいる緊急地震速報システムの有効活用方法及び種類や制度について調査し、報告書にまとめる。

2 隔年・不定期開催の事業

（1）隔年事業

海外研修視察については、11月にパリとリヨンを視察する。また、7年度は役員等の改選の年であるため、役員・委員の集いを実施する。

文化スポーツ親睦事業では、令和6年度からランチクルーズを導入し、日帰りバス旅行と隔年で交互に実施することとした。7年度は日帰りバス旅行となる。

ビルメンテナンスフェアTOKYOは、次回令和8年度に実施、7年度は実行委員会の立上げ、運営のみとなる。

（2）不定期開催の事業

経営研究委員会では業界概括調査を実施する。賃金・契約改定状況の周知は実施しない。

3 事業の拡大

建管では、新たに「ポリッシュ操作スキルアップ講習」を実施するとともに、「初心者のための洗剤基礎知識講習」の回数増を図る。保全では、「ビルの空気調和設備中級」を新設するとともに、「シーケンスの読み方と実習」など、4講習の回数増を図る。

4 事業の縮小

警備関係で現任警備員業務別教育の2号講習を2回から1回に減少させる。
障がい児（者）の自立支援事業は、学校側の希望減を踏まえ、32回を30回に縮小する一

方、新たに就労を目指した学校への訪問を重点的に実施する。

5 事業の終了

建管、警備、保全の事業の終了は、いずれも調査研究やそれに基づく報告書の作成、テキストの増刷など、事業の完成、終了によるものである。

6 その他

アビリンピック東京大会については、例年どおり開催に協力する。

第3号議案 令和7年度予算について

榎本財務委員長

■提案説明

正式な予算書は正味財産増減計算書だが、協会の運転資金の現状を直接表すものではないため、今回は収支計算書を中心に説明する。

1 事業活動収支

1 事業活動収入

会費収入は、おおむね前年度と同額の1億7623万円を計上した。

事業収入について、普及啓発・活用の事業収入は、ビルメンテナンスフェアの開催年度ではないため出展料収入の減、収益等その他の事業収入は、会議室収入で東京消防庁等の大口利用が予定されていること等から大幅増となった。

以上、事業活動収入計は、3億1803万円、

6年度予算比で43万円の増となる。

2 事業活動支出

事業費

- ① 建管…6年度比139万円の増となる。
- ② 警備…6年度比33万円の減となる。
- ③ 保全…6年度比142万円の増となる。
- ④ 普及啓発…ビルメンテナンスフェア事業は開催年度ではないため、6年度比2147万円の減となっている。
- ⑤ 収益等その他の事業費…ビルメンテナン
ス会館管理運営事業が水道光熱費の高騰や
会館管理業務委託費の値上がり、修繕工事
の増大により、6年度比1974万円の増
となった。

管理費

給料手当が職員の退職により減、租税公課は前年度の収益が増加するほど賦課消費税も増えることから、6年度実績に基づき、8万円の増となっている。

以上、事業活動収入計から事業活動支出計を差し引いた事業活動収支差額は6年度比で40万円減の10万円となる。

II 投資活動収支

修繕積立預金、退職給与引当預金からなる投資活動収支差額は173万円となる。

当期収支差額

事業活動収支差額、投資活動収支差額を合計した当期収支差額はプラス183万円となった。7年度予算については黒字化が達成できた。

3号議案12

令和7年度予算案（正味財産増減計算書ベース）

令和7年度末の正味財産期末残高は10億5352万円の見込みである。

3号議案13

令和7年度予算正味財産増減計算書内訳表案

公1から公4までの評価損益等調整前当期経常増減額の欄は、いずれも公益事業に関わる収入よりも費用が多くなっており、収支相償の基準を満たしている。

公益目的事業計の比率は60・9%で50%を超え、公益事業比率の基準を満たしている。

遊休財産保有限度額については現時点では算出できないが、保有基準の100%以内になる見込みである。

第4号議案 令和7年度資金調達及び

設備投資の見込みについて 榎本財務委員長

■提案説明

本議案は、都への事業計画提出時の書類の一つであり、令和7年度予算とは別に議決するよう、都より指導されている。

1 資金調達の見込み

融資等を受ける必要のない財政状態であり、資金調達の予定はない。

2 設備投資の見込み

3階音響機器の工事をはじめ、10件の会館工事があり、合計3905万円となる。

第5号議案 第15回定時総会の招集について

佐々木会長

標記の件について提案説明があり、全会一致で承認された。

■提案説明

定款第16条第1項に基づき、令和7年6月3日火曜日午後2時より、第15回定時総会を招集する。審議事項は令和6年度事業報告および決算承認の件、令和7・8年度役員等の選任など、4議案を予定している。

開催方法はコロナ禍前に戻しており、総会終了後には懇親会も実施する。



令和6年 第4回 定時総会の模様

第6号議案 諸規定の一部改正について

小出総務担当理事

その1 事務局職員就業規則

その2 事務局職員給与規程

その3 事務局職員育児・介護休業等に関する規則

以上3規則の改正について提案説明があり、それぞれ全会一致で承認された。

■提案説明

その1 事務局職員就業規則

改正の要点は、現行の運用に合わせた改正である。有期雇用職員の中から無期転換した職員が出たことに対応したことに加え、マイナンバー法の改正により年金手帳が廃止されたため入職時の提出物について修正。その他、事務局の出退勤や年休等の取得手続きについては電子化が進んだため、現行の運用に合わせて修正した。

施行は、令和7年4月1日を予定。

その2 事務局職員給与規程

改正の要点は、通勤手当の新設である。従来自転車通勤者には通勤手当を支給してこなかったが、国家公務員や全国協会の支給基準に照らして、非課税の範囲で支給するもので、2キロ以上5キロ未満の場合は月2000円を支給する。また、住居手当の支給対象を明確にする。

施行は、令和7年4月1日を予定。

その3 事務局職員育児・介護休業等に関する規則

本改正は、育児・介護休業法の改正に伴うものである。法改正の趣旨は、男女とも仕事と育児・介護を両立できるように、育児期の柔軟な働き方を実現するための措置の拡充や介護離職防止のための雇用環境整備、個別周知・意向確認の義務化などである。具体的には、対象となる子の適用範囲の拡大、介護に当たる職員への時差出勤の導入などを行う。また、規則に「柔軟な働き方を実現するための措置等」の文言を追加する。

施行時期は改正法の施行時期に合わせ、令和7年4月1日（一部は10月1日）である。

3 報告事項

(1) 全国協会報告 榎本東京地区副本部長

ア 第55回実態調査報告

昨年10月中旬に調査した結果をまとめた『ビルメンテナンス情報年鑑2025』を3月中旬に全国協会から会員に送付する。

回答率は、皆様のご協力により、前回から4・9%増の37・5%だった。業界が抱える課題などを関係各所に働きかけるには、根拠資料としてより精度の高いデータが必要となる。

今年9月には第56回調査を実施するので、引き続き回答への協力をお願いする。

『情報年鑑2025』の説明会を、後日オンラインにて開催予定。

イ 2025年ビルメンテナンス議員連盟に対する要望書の回答

全国協会と全政連が昨年提出した要望について、ビルメンテナンス議員連盟の橋本会長名で回答があった。主な点だが、「最低賃金の改定に伴う労務費の価格転嫁の促進」の要望については、厚労省より各省庁・都道府県及び市区町村に対して、予算の確保、契約変更の検討や対応を行うよう周知と通達、要請を行った。

また、令和6年度補正予算において、地方公共団体が物価高騰の影響を受けた事業者等の支援を行う「重点支援地方交付金」が拡充され、ビルメンテナンス業務に係る公共調達についても交付対象とされたことで、適切な価格転嫁に当該交付金を積極的に活用するように総務省から地方公共団体あてに通知した、という回答があった。

ウ 最低賃金の改定に伴う契約金額の変更に関するアンケート調査の結果報告

昨年11月から1月中旬までに全国協会が会員に対して実施したアンケート結果の報告である。昨年8月に総務省・厚労省が、最低賃金の改定を見据えた官公庁契約の契約金額変更を求めて発出した通知を受け、会員会社が

実際に価格交渉を行ったか、またその結果どのようにに官公庁が対応したか、という内容のアンケートを実施した。

回答社数は全体の22・1%である626社。そのうち官公庁物件の受注がある会社は77・0%の482社であった。

価格交渉の実施については、482社のうち330社が実施し、そのうち83・3%の275社が「成果があった」と回答した。うち204社が「受託金額の変更につながった」と回答。

一方、「成果がなかった」51社の理由については、29社が「予算がない」と言われた、という結果であった。

(2) 委員会報告

ア 総務委員会

小出担当理事

(ア) 第59回優良従業員表彰式の案内と対象従業員推薦のお願い

第59回優良従業員表彰式における表彰対象従業員の推薦をお願いしたい。式典は6月24日14時から、会場は東京国際フォーラム、ホールCである。各社から5名を限度に推薦を受け付ける。推薦はオンラインからで、締切りは4月10日である。

(イ) 令和7年度 第46回海外研修視察の案内 (第一報)

今回は、フランスのパリとリヨンの2都市の訪問を予定している。視察先は、パリではテニスの全仏オープンで使用するローラン・ギャロスや2024年のオリンピックの閉会式でも使用したスタッド・ド・フランス。また、リヨンでは、再開発地域におけるスマートコミュニティ実証事業として、建築家の隈研吾氏が設計した複合ビル「HIKARI（ひかり）」の視察を予定している。

日程は、今年の11月10日から16日までの5泊7日、参加費は、70万円以内で最終調整中である。

会員の皆様には第一報を3月上旬に、申込書の付いたパンフレットを4月上旬にお届けする。なかなか見学できない施設等にも訪問するので、ぜひ参加をご検討いただきたい。

(ウ) 令和7年 新年賀詞交歓会の実施報告

1月9日にハイアットリージェンシー東京で開催した新年賀詞交歓会の結果数字がまとまった。平年ベースの立食形式とし入場者数は367名と、前年より29名増えた。コロナ禍前の令和2年と比較しても、同程度の参加数となっている。

収入は347万円、支出は522万円余り、収支差額は175万円となった。

イ 財務委員会

榎本委員長

〇ビルメンテナンス会館建物管理業務委託入札の実施報告

ビルメンテナンス会館建物管理業務委託に

については令和7年3月31日をもって現契約が満了となることから、総合評価方式にて入札を実施した。入札説明会への参加数は5社、うち2社が入札参加した。落札者はグローブシップ株式会社。落札価格は2040万円である。契約期間は令和7年4月1日から令和10年3月31日までの3年間。

ウ 労務管理委員会

森井委員長

(ア) 人事・労務コンプライアンスと対応のポイントセミナーの開催

3月7日金曜日の14時から、人事・労務に関するセミナーを開催する。東京労働局から講師を招き、企業の人事や労務の担当者が新年度を迎えるに当たって知っておくべきポイントを解説するものである。前半では、労基署が企業を調査した定期監督の結果をもとに、労働基準法や労働安全衛生法などの法令違反にならないための注意点を話した。後半では、今年4月に施行される改正「育児・介護休業法」及び正社員との待遇の差を禁じた「パートタイム労働法・有期雇用労働法」の2つの法律について、詳しく取り上げる。法令違反は会社にとって経営リスクであり、行政は厳しくそこをチェックしている。担当官がビルメンに特化した話をしてくれる機会なので、ぜひ参加をお願いしたい。

(イ) 現場の転倒リスク撃退セミナーの実施報告

ビルメンテナンス業での転倒災害の多発を

受け、2月26日に転倒防止に関するセミナーを開催した。会員企業を中心に80名の参加者が集まり、各社が従業員の転倒に悩んでいる現状がうかがえた。

セミナー後半では役員企業に協力いただき、それぞれの現場で転倒を防ぐための取組みを社員の方々に発表していただいた。参加者からは大変参考になったとの声が集まった。

工 厚生委員会

高橋専務理事

(ア) ゴルフ大会開催案内

令和7年度の第210回大会だが、開催日は5月22日の木曜日、場所は茨城ゴルフ倶楽部である。アウト・イン4組ずつ計32名を募集する。3月5日から協会ホームページにて申込みを開始する。

(イ) 動物園招待案内

令和7年度の都立動物園・水族園の招待事業について、今年も上野動物園、多摩動物公園、葛西臨海水族園の3園を対象にペアで無料ご招待する。前回の申込数実績に合わせて購入数を調整している。申込期間は4月15日から5月16日である。

オ 経営研究委員会

吉澤担当理事

○財務局との意見交換会の実施報告

年2回実施している東京都財務局との意見交換会を1月29日に実施した。意見交換では、①ゼロ都債活用により入札時期を前倒しした案件のスケジュールの見直しや当該制度の複数年契約・総合評価制度案件への積極的活用、②複数年契約における労務単価上昇に伴う契約期間途中での契約金額の見直しを円滑に進めるためのスライド条項の導入の可能性、③落札者に対する資格審査の厳正化、④障害者雇用モデル入札案件の拡大について質疑応答を行った。また、国の補正予算に組み込まれた重点支援金の活用等について意見交換した。先方からは、それぞれの要望についての課題は認識しており、要望実現のために公平性や公正性を保つことや、客観的に判断して対応できるシステムの構築の検討を進めるなどの回答があった。

カ 建築物衛生管理委員会

谷川委員長

○ノンワックス床材のメンテナンスに関する調査報告書の作成

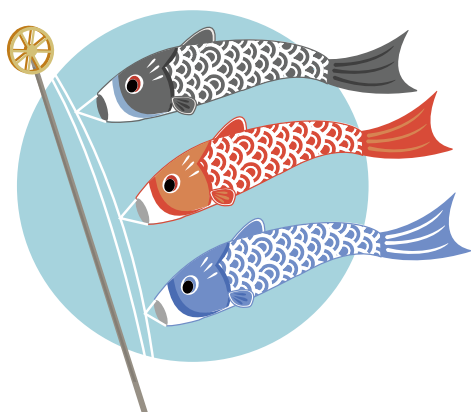
昨年度に引き続き、近年増加しているノンワックス床材のメンテナンスをテーマに床材、ワックスメーカー及び関連団体にアンケート調査を実施した結果をまとめた。報告書では、3種類の床材とワックスとの密着度を比較するために、2つの試験方法にて検証を行った様子を紹介している。床材とワックスとの密着度を確かめたうえで、メンテナンス方法を検討していくことが密着不良などのトラブルを未然に防ぎ、より品質の高いサービスを提供することにつながると考えている。本冊子が業務の参考になれば幸いである。

キ 建築物施設保全委員会

向山委員長

○管理物件の設備修繕に関する診断方法セミナーの開催

3月19日に、管理物件の設備修繕に関する診断方法セミナーを開催する。設備、インフラの診断については、八潮市の下水道管の陥没事故などでインフラの老朽劣化診断が課題になっているなど、社会的関心の高いテーマである。講演いただく(株)ジャスト、東京電設サービス(株)は、それぞれ非破壊検査や電気設備の検査が得意な会社である。ぜひご出席いただきたい。



ク 障がい者等自立支援委員会

梶山副会長

○第23回東京障害者技能競技大会への委員派遣報告

2月15日、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構東京支部が主催する技能競技大会が開催されたが、当協会はこの大会への協賛及び検定委員・補佐員を派遣し、開催に協力した。

金賞は第一生命チャレンジ株式会社 小泉彩奈恵さん、銀賞は株式会社ビケンテクノ 東京本部 梶瑞貴さん、銅賞は太平ビルサービス株式会社東京支店 間野涼香さんが受賞した。金賞の小泉さんは、10月17日から愛知県で開催予定の第45回全国障害者技能競技大会に東京代表として選出される予定である。



(3) 他団体への派遣報告 高橋専務理事

○(公社)全国ビルメンテナンス協会

2月5日付で、全国協会から公共施設における清掃の品質評価に関する先進的な取組事例を収集、発信するために新たに設置する専門委員会、「公共施設品質評価あり方検討会ワーキンググループ」への委員派遣依頼があり、協会事務局専任講師の北山克己氏を推薦した。任期は、令和7年2月6日から令和7年8月31日である。

(4) 事務局報告 高橋専務理事

ア 主な出来事(1・2月)

- 1月9日 三役会、理事会、新年賀詞交歓会
(会場…ハイアットリージェンシー 東京)
- 16日 茨城県協会賀詞交歓会・東京防災救急協会賀詞交歓会・マンション管理業協会新年賀詞交歓会
- 17日 東京都警備業協会新年互礼会・東京ガラス外装クリーニング協会新春賀詞交歓会
- 22日 全国協会地区本部長会議及び新年賀詞交歓会
- 23日 千葉県協会新年賀詞交歓会
- 24日 神奈川県協会新年懇親会

2月4日 三役会

12日 地区本部事務局長会議

イ 今後の予定

- 4月16日 三役会、第141回理事会
- 5月8日 三役会、東京地区本部会議、第142回理事会
- 6月3日 第15回定時総会
- ※ 第143回理事会までの間に三役会開催
- 17日 第143回理事会
- 24日 優良従業員表彰式(会場…東京国際フォーラム)

ウ 会員数の推移

正会員515社、賛助会員72社(令和7年3月1日現在)

エ 令和7年度講習会案内

『令和7年度講習会のご案内』ができた。活用願いたい。



令和7年度 事業計画・予算

(令和7年4月1日から令和8年3月31日まで)

第140回理事会で承認された令和7年度事業計画・予算のうち、新規項目や重点項目を中心に掲載します。事業計画・予算の詳細については当協会ホームページ「協会情報」をご参照ください。
なお、各項目に記載している「1-1-1」等の番号は、公益目的事業区分と定款第4条による各事業項目に則した事業区分および事業項目を示しています。

第1 建築物の環境衛生の向上に関する事業

1-1-1 調査及び研究の事業

1-1-1-1 実態調査研究の実施〈建築物衛生管理委員会〉

次の実態調査研究を実施する。

(1) 人手不足への対応に関する調査 新規

会員企業を対象に清掃業務における各社の人手不足に対応する取り組み事例や人材を定着させるための工夫などについて調査し、報告書を作成する。

(2) 賠償責任事故例の掲示物作成 新規

清掃現場での事故防止を目的に、賠償責任に繋がる清掃作業中での事故例をまとめた掲示物を作成する。

2 教育及び訓練の事業

2-2-1 研修・講習会の実施〈建築物衛生管理委員会〉

清掃作業従事者の技能向上や人材育成及び新しい清掃技法や資機材紹介のため、次の講習会等を実施する。また、併せて講習会等使用する資機材の整備等のほか、指導講師の育成等も実施する。

(1) 従事者研修

年11回

(2) 専門講習(新規…ポリッシャー操作スキルアップ講習、回数増…初心者のための洗剤基礎知識講習)

拡大 年23回

第2 犯罪の防止・治安の維持、災害の防止に関する事業

1 調査及び研究の事業

2-1-1 実態調査の実施〈警備防災委員会〉

警備・防災業務において活用するため、最新情報収集に向けた各所への取材や見学などを通して新たな業務課題などの調査研究を実施し、報告書を作成する。(2か年で実施 1か年目) 新規

2 教育及び訓練の事業

2-2-1 講習会の実施〈警備防災委員会〉

警備員の知識・能力向上のため、次の講習会等を実施する。

また、警備・防災業務に関係する情報を周知するため、警視庁や東京消防庁、専門団体等から講師を招き、会員ニーズや業界動向を踏まえたテーマでセミナーを実施する。

併せて講習会等において必要となる資機材の整備等のほか、指導講師の育成等も実施する。

(1) 新任警備員教育(認定職業訓練 1回21時間)

年18回

(2) 現任警備員基本教育(1回4時間)

年15回

(3) 現任警備員業務別教育(1号)(1回6時間)

年15回

- (4) 現任警備員業務別教育(2号)(1回6時間)
 - (5) 専門講習
- 縮小 年1回
年3回

第3 建築設備機器の事故の防止に関する事業

【1 調査及び研究の事業】

3-1-1 調査研究の実施〈建築物施設保全委員会〉

次の調査研究を実施する。

- (1) 緊急地震速報システムの調査研究 新規
地震被害軽減の一環として最新の緊急地震速報システムの有効活用方法と種類や制度を調査し、報告書を作成する。
- (2) 管理物件の設備修繕時期の調査研究 継続
給排水管、電気設備等の修繕時期の特定に活用できるように検査や診断する技術について調査し、報告書を作成する。

【2 教育及び訓練の事業】

3-2-1 研修・講習会の実施〈建築物施設保全委員会〉

- 設備員の技能向上、人材育成を図るため、次の講習会を実施する。
- また、円滑な講習会運営のため、講習会等において必要となる資機材の整備等のほか、指導講師の育成等も実施する。
- (1) 設備管理の基礎 新人教育(認定職業訓練 1回4日間) 年2回
 - (2) 法定講習・電気取扱者安全衛生特別教育 年5回
 - (3) 専門講習(新規…ビルの空気調和設備中級、回数増…シーケンスの読み方と実習、消防用設備の基礎知識、設備と図面の基礎知識講習、長期修繕計画講習) 拡大 年45回

3-2-3 参考書籍・講習会資料の作成〈建築物施設保全委員会〉

次のテキストを作成する。

- (1) 『ビル設備管理テキスト(初級編)』の改訂
- (3) 3か年で実施、3か年目 継続

第4 普及啓発・活用の事業

【2 教育及び訓練の事業】

4-2-1 労働安全研修・講習会の実施〈労務管理委員会〉

ビルメンテナンズ業の労働安全衛生向上のために、各種講習会を実施する。

年9回

【3 育成の事業】

4-3-3 社会貢献事業〈障がい者等自立支援委員会〉

次の事業を実施する。

- 〈障がい者就労支援事業〉
(1) 障がい児(者)に対する自立支援事業
ビルクリーニング技術を通して生徒・児童の自立を支援するため、都内各特別支援学校を訪問し、児童、生徒に対する指導研修等を実施する。なお、一部は就労を目指した学校への訪問を新たに実施する。

(2) 研修・講習会の実施

障がい者の清掃技能及び指導者の指導力向上のため、次の研修等を実施する。また、併せて講習会等で使用する資機材の整備等のほか、指導講師の育成等も実施する。

- ア 障がい者清掃作業指導員コース(認定職業訓練 1回12時間)
- イ よくわかる清掃講習 年3回

4-3-4 品質改善事業の実施〈経営研究委員会〉

ビルメンテナンズ業務における品質管理の徹底と品質改善活動の意欲向上を図り、ビルメンテナンズ業の発展を促進するために、次の事

業を実施する。

- (1) 品質管理に関する各種講習会
- (2) 品質改善に関する勉強会
- (3) その他普及啓発活動

4-3-5 労働安全衛生の推進事業の実施〈労務管理委員会〉

労働安全衛生意識の向上、関係情報の提供等を図るために、次の事業を実施する。

- (1) 労働安全衛生大会の開催
- (2) 労働災害・無災害企業の募集及び表彰
- (3) 労働安全衛生標語の募集及び表彰
- (4) ヒヤリ・ハット活動報告の募集及び表彰
- (5) 労働安全講師の派遣

年8回

〔4 普及啓発と活用の事業〕

4-4-5 ビルメンテナンスフェアTOKYOの開催

〈ビルメンテナンスフェア実行委員会〉

隔年

ビルメンテナンス業界の社会へのPRのため、隔年でビルメンテナンスフェアを開催している。今回の開催に向け、実行委員会を立ち上げ、広報活動等を実施する。

第5 収益等その他の事業〈共益事業・収益事業〉

〔1 調査及び研究の事業〕

5-1-1 海外研修視察の実施〈総務委員会〉

隔年

欧州・北米等におけるビルメンテナンス業の実態視察を目的として海外研修視察を実施する。隔年事業であり、今年度は計画年度となる。

5-1-2 要望活動の実施〈経営研究委員会〉

建築物の適切な維持管理と健全なビルメンテナンス業の育成を図る

観点から、東京都等に対して要望活動を実施する。

〔5 その他目的達成に必要な事業〕

5-5-1 文化スポーツ親睦事業の実施〈厚生委員会〉

会員従業員の健全な心身の鍛練に資し、相互の同好者により親睦を図るために、以下の事業を実施する。

- (1) 野球大会
- (2) ゴルフ大会
- (3) ボウリング大会
- (4) 東京都交響楽団演奏会招待
- (5) 都立動物園等招待
- (6) 日帰りバス旅行

5-5-7 役員・委員の集い〈総務委員会〉

隔年

隔年

今後の協会運営を円滑に進めるために、役員及び委員を対象として懇親を図るイベントを開催する。令和7年度は改選年度に当たするため計画する。



令和7年度予算（収支計算書ベース）

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

単位 円

科 目	令和7年度 予算額	令和6年度 予算額	増減
I 事業活動収支の部			
1 事業活動収入			
(1) 会費収入	176,232,000	175,728,000	504,000
(2) 入会金収入	740,000	1,140,000	△ 400,000
(3) 事業収入			
①建築物の環境衛生の向上に関する事業収入	13,871,000	11,700,000	2,171,000
②犯罪の防止・治安の維持、災害の防止に関する事業収入	8,359,000	8,654,000	△ 295,000
③建築設備機器の事故の防止に関する事業収入	25,767,000	20,813,000	4,954,000
④普及啓発・活用の事業収入	4,584,000	22,972,000	△ 18,388,000
⑤収益等その他の事業収入	88,074,000	76,530,000	11,544,000
(4) 雑収入	410,000	68,000	342,000
事業活動収入 計	318,037,000	317,605,000	432,000
2 事業活動支出			
事業費			
①建築物の環境衛生の向上に関する事業費	12,026,000	10,636,000	1,390,000
②犯罪の防止・治安の維持、災害の防止に関する事業費	6,500,000	6,831,000	△ 331,000
③建築設備機器の事故の防止に関する事業費	15,453,000	14,025,000	1,428,000
④普及啓発・活用の事業費	24,728,000	46,207,000	△ 21,479,000
⑤収益等その他の事業費	109,301,000	89,554,000	19,747,000
管理費	149,928,000	149,848,000	80,000
事業活動支出 計	317,936,000	317,101,000	835,000
事業活動収支差額	101,000	504,000	△ 403,000
II 投資活動収支の部			
投資活動収入	35,050,000	27,810,000	7,240,000
投資活動支出	33,315,000	35,312,000	△ 1,997,000
投資活動収支差額	1,735,000	△ 7,502,000	9,237,000
III 財務活動収支の部			
1 財務活動収入	0	0	0
2 財務活動支出	0	0	0
当期収支差額	1,836,000	△ 6,998,000	8,834,000
前期繰越収支差額	66,243,116	41,437,085	24,806,031
次期繰越収支差額	68,079,116	34,439,085	33,640,031

業務用 不快害虫用駆除剤

「パナジェット」

プロ仕様の 害虫防除エアゾール

ピレスロイド剤とカーバメイト剤の特長を活かしたエアゾール剤。
3種の有効成分を配合し、待ち伏せ効果と速効効果で効率的な
駆除が可能となり、正立使用、倒立使用両方施工ができること
が特長です。

さらに、隙間用ノズルの採用により、隙間に潜む害虫対策に効き
目を発揮します。また飛翔性の害虫の壁などへの定着を阻止する
効果も期待できます。軒下、玄関出入り口周り、窓枠周り（窓ガ
ラスへの噴霧はNG）、ゴミ箱の中、害虫が徘徊する壁際（屋内、
屋外）などに最適です。



倒立使用で隙間に噴射



正立使用で広範囲に噴射



製品仕様、概要
400ml 12本/ケース

国際衛生株式会社 TEL : 03-3667-6711

<https://www.kokusaieisei.jp/>

※掲載製品の性能等についての説明内容は、当該賛助会員からの情報です。

製品情報募集
(掲載料無料)

賛助会員の皆様からおすすめ製品の情報を募集いたします。奮ってご応募ください。

▶ 詳細は当協会事務局 pr@tokyo-bm.or.jp までご連絡ください。

※令和7年 3月1日までに協会へご連絡のあった変更情報になります。
赤色の太字部分が変更になった箇所です。

入会

〈敬称略〉

社名	代表者名	郵便番号	所在地	電話番号
エイトスマイル不動産株式会社	伊東 修	141-0033	東京都品川区西品川2-12-20	03-3431-0684
株式会社パソナ日本総務部	佐野 克也	540-0031	大阪府大阪市中央区北浜東 4-33 北浜NEXU BUILD	06-6910-1330

代表者変更

〈敬称略〉

社名	代表者名
ファシリティーマネジメント株式会社	須藤 亮
株式会社シービーエス	西村 隆司
株式会社シミズオクト	清水 太郎

会社名変更

社名
株式会社西武不動産ビルマネジメント (旧社名：株式会社西武SCCAT)

フレッシュマン & ウーマンの皆様



ようこそ
ビルメンメンテナンス業界へ
社会のため、人々のため
一緒に頑張りましょう！

広報誌 令和7年4・5月号(第619号)

Network
Tokyo
ネットワーク東京

公益社団法人 東京ビルメンメンテナンス協会
〒116-0013
東京都荒川区西日暮里5-12-5 ビルメンメンテナンス会館
電 話 03-3805-7555 (代) F A X 03-3805-7550

発行人：佐々木浩二 編集人：吉澤 幸夫
編集・制作：広報委員会

広報委員会 STAFF

■委員長 吉澤幸夫
■委 員 里見貴弘 庄司和明 鈴木英司 藤井智宏 宮下洋介

委員五十音順



スマート(賢い) クリーニングならマイティメイド

業務用

高効率

高機能

省エネ



コードレスドライバキューム

Cordless vacuum cleaners
Mightymaid

PowerTank IV
マイティメイド **パワータンク**

フルモデルチェンジで新登場!!

圧倒的な作業効率

シリーズ最大の吸引力

新バッテリーロック機構



連続作動
60/45分
標準/パワー
吸引モード

作動音
51/56dB
標準/パワー
吸引モード

※LV9N使用時

HEPA
フィルター対応
(オプション)

HEPA



Li-ion
リチウムイオン電池
はリサイクルへ

9
Ah



Clean Innovation Company

ペンギンワックス株式会社

本社:工場 大阪市東成区東中本3-10-14(〒537-0021) TEL06(6973)9131

ペンギンワックス 検索

東京支店 TEL 03(3387)9381
名古屋支店 TEL 052(824)1711
大阪支店 TEL 06(6973)9131
福岡支店 TEL 092(451)9411
札幌営業所 TEL 011(742)3701

仙台営業所 TEL 022(239)5161
北陸営業所 TEL 076(224)4281
広島営業所 TEL 082(509)5030
高松営業所 TEL 087(881)5067

求人サイト「東京ビルメンお仕事さがし」 をご活用ください

(公社)東京ビルメンテナンス協会では、株式会社アイデムと連携し、ビルメンテナンス業に特化した求人サイト「東京ビルメンお仕事さがし」を運営しています。

本サイト活用のメリット

1. 清掃業、警備業、設備管理業、その他ビルメンテナンス業に関連した求人のみを掲載
2. 当協会の会員は掲載料金が無料
3. 求人検索エンジン「Indeed」にも求人が掲載され、検索数や応募数が大幅に増加

求人募集の手段として、是非ご活用ください。



サイトイメージ

求人掲載 申込方法

▼当サイトご利用に関する詳細やお申込みはこちら

<https://www.tokyo-bm.or.jp/service/oshigoto.html>

※お申込み後、業務提携をしている株式会社アイデムの担当者から詳細説明の連絡が行きます。



求人情報 掲載料金

【会員】**無料**

※1社につき同時に10件まで求人掲載可

【一般】1件あたり **33,000円(税込)** / 月

※1社につき同時に3件まで求人掲載可

「東京ビルメンお仕事さがし」は下記URLよりご確認ください。

<https://www.tokyo-bm-recruit.jp/>

※本サイトで求人情報を掲載すると、求人検索エンジン「Indeed」等でも表示されます。



勤務地や給与、勤務時間等の条件を絞り込んで検索可能です。

条件を選んで探す

条件を選択し検索してください。

勤務地	都道府県を選択
職種	☐ 清掃のお仕事 ☐ 警備のお仕事 ☐ 設備管理のお仕事 ☐ 事務のお仕事
雇用形態	☐ 正社員 ☐ 契約社員 ☐ パート・アルバイト
給与スタイル	☐ 月給1,200円以上 ☐ 月給10,500円以上 ☐ 月給12,000円以上 ☐ 月給25万円以上 ☐ 月給30万円以上 ☐ 社会保険あり ☐ 半額給与手配 ☐ 中長年の労務費 ☐ 土日祝休み ☐ 週1日～OK ☐ 週3日以内 ☐ 1日4h以内OK ☐ 深夜ワーク ☐ WワークOK

検 索

Point!

お近くの区市町村からお選びいただけます。

Point!

ご希望の働き方に合わせて求人を検索できます。



公益社団法人 **東京ビルメンテナンス協会**