

最前線で活躍するスタッフのみなさんへ

[フロントライナー] *Frontliner*

2

2025 vol.36



クリーンスタッフのためのビジネスマナー講座
レベルアップ清掃作業 キホンの“キ”



日本保健衛生協会

クリーンスタッフのための ビジネスマナー講座

第2回

マナーの向上は、まず身だしなみから

「外見で人を判断するのは良くない」「仕事をきちんとこなすことが一番大切だ」、いずれも間違った考えではないと思います。ただ私たちがどれだけ適切に仕事を行ったとしても、身だしなみを整えていなければ、お客様に「仕事にふさわしい身だしなみではない」と不快感を与えてしまい、正しい評価や信頼を得られなくなってしまいます。身だしなみの良し悪しは本人だけの評価にとどまりません。同僚や会社の印象にも大きな影響を与えます。私たち一人ひとりが身だしなみに気を配ることは、お客様との信頼関係を築く第一歩なのです。

「身だしなみ」と「おしゃれ」の違い

身だしなみとおしゃれの違いは何でしょうか。
身だしなみは相手に不快感を与えない服装のことで、おしゃれは自分の好きな服装をすることです。職場は仕事をする場所であり、おしゃれを楽しむ場所ではありませんので、仕事をするうえで求められるのは「身だしなみ」です。

私たちの職場は「作業用のユニフォームを着用するのでおしゃれな服装をすることはない」「毎日顔を合わせるのはよく知った同僚やお客様ばかりなので、身だしなみに気を配る必要はない」と考える方がいるかもしれません。

たとえ作業用のユニフォームであっても、あるいは相手がよく知った方であっても、相手は外見をひとつの手がかりとして私たちのことを推し量ります。ですから身だしなみをおろそかにすべきではないのです。

清潔な身だしなみ

職場での身だしなみは、自分の価値観ではなく、お客様の価値観で判断されます。職場で勤務するのにふさわしい身だしなみを整えましょう。もし「この身だしなみは大丈夫かな？」と迷ったときは、その身だしなみは控えるようにしましょう。

清潔な身だしなみ

- ① 正規のユニフォームを正しく着用する
- ② ユニフォームは清潔で体に合ったものを着用する
- ③ ボタンを留め、名札を正しくつける
- ④ 靴下は破れや汚れがないものを着用する
- ⑤ 頭髮は清潔にして整える
- ⑥ ひげは不潔感がないように整える
- ⑦ 派手なメイクやネイル、アクセサリーをしない
- ⑧ 爪は短くして清潔にする



レベルアップ

清掃作業 キホンの「キ」

No. 2

建築物清掃の基本

清掃作業を進めるにあたって

清掃作業の進め方が悪いと能率が下がるだけでなく、私たち自身もすぐに疲れてしまいます。そうすると作業の漏れや遅延が起こりやすくなります。その漏れや遅延を取り戻そうとして作業を急いだために、思わぬ事故につながってしまい、お客様にご迷惑をおかけすることになりかねません。

このような事態にならないために、以下の点に留意して清掃作業を行いましょう。

① 事前に準備を整える

私たちが使用する用具や資材は、大きさまざまなものがあり、数量も多くあります。これらすべてをそろえて現場に持っていかなければなりません。

現場で用具や資材の不足に気づくと、また準備に時間を空費してしまい、スケジュールどおりに作業できなくなる恐れがあります。清掃場所に向かう前に必要な用具や資材の確認を怠らないようにしましょう。

② 作業の段取りを決める

私たちの作業手順には、清掃場所（トイレや更衣室、階段、廊下など）に応じた標準的な作業手順が定められています。

清掃場所の状況が毎日同じであれば作業手順どおり行えばよいのですが、実際はそうとは限りません（トイレの利用者が多い、工事中のため作業に制限があるなど）。その場の状況に応じて作業手順を決めることを「段取

り」といいます。「段取り」が悪いと能率が下がり、作業結果にも影響を及ぼします。

作業を始める前におおよその「段取り」を決めておくと、想定外のことが起きても対処しやすくなります。

③ 周囲に配慮する

作業に集中すると周りのことが目に入らなくなってしまふ方がいます。それでは知らず知らずのうちに周りの方に迷惑をかけてしまっている恐れがあります。医療・介護施設では患者や入居者の方が施設内を歩き来しているのです、とくに周りへの注意が必要です。

④ 作業後に点検する

作業が終わると、ほっとしてすぐに現場を引き上げたくなるものです。また作業時間が限られているため、急いで次の現場に向かわなければならないこともあるかもしれません。ですが、作業完了後に点検を行って最後を締めくくることが非常に大切なことです。作業の漏れや手落ちがないか、最後まで気を抜かないようにしましょう。

⑤ 後片付けをする

最後に後片付けを行います。

用具や資材の始末は、次の作業の準備につながっていることを念頭に置きましょう。

1. 作業の際に動かした備品類は、元の位置に戻す。
2. 使用した用具や資材を、現場に置き忘れない。
3. 容器から液だれや液漏れがないよう密閉する。
4. 使用した用具や資材は、資材置場に整然と収納する。