

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*

3

2025 vol.37



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3回

## 清掃作業に求められるマナー

私たちの仕事で重要なことといえば、清掃作業の仕上がり具合です。ですが、それ以上に大切なことは、私たちの作業態度やマナーです。どれだけ清掃の仕上がりがよくても、私たちの振る舞い次第で、お客様から高い評価を受けることもあれば、不快な思いをさせてクレームにつながることもあります。

清掃作業中のマナーで大切なことは、周囲の状況に合わせた配慮ある行動をすることです。現場による配慮の違いは多少ありますが、すべての現場に共通することは「お客様の安全」と「お客様の優先」を心がけることです。

そうすることで、お客様と私たちの間に信頼関係が生まれ、お互いに仕事がしやすくなります。私たちの仕事において、マナーを守ることは非常に大切なことなのです。

### 作業中のマナー

#### ● 正しい姿勢で歩く

背筋を伸ばしてきびきびと歩きましょう。  
通路や階段を走ってはいけません。転倒や衝突事故の原因となります。

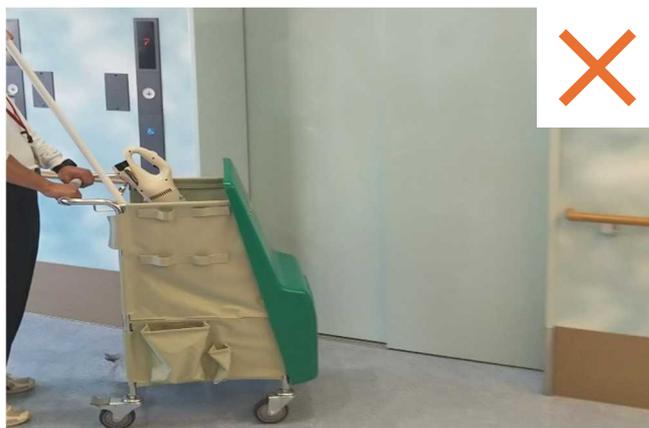


モップなどの清掃用具を引きずって通路を歩かないようにしましょう。人や備品に引っかかったりするだけでなく、見た目にもよくありません。

また清掃用手袋を着用したまま移動しないようにしましょう。見た目にも衛生上にも好ましくありません。

#### ● 業務用エレベーターを使用する

お客様用エレベーターは原則として使用しません。  
お客様用エレベーターを使用する場合は、清掃用具がお客様に触れないように注意しましょう。



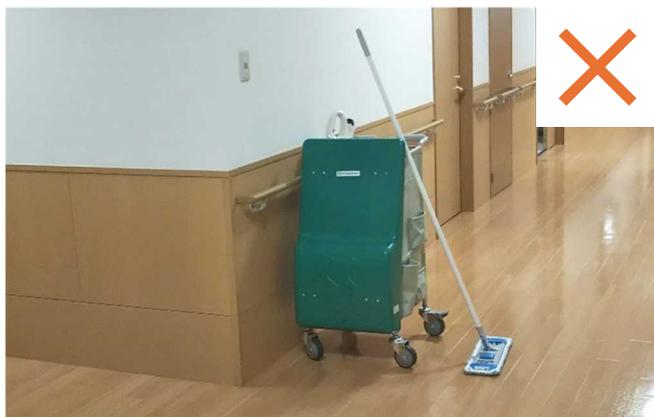
エレベーターを待つときは、扉から少し離れて待つようにしましょう。エレベーターを降りる方の邪魔になり、ぶつかってしまう恐れがあります。

エレベーターに乗り込むときは「失礼します」と声をかけ、人や壁に清掃用具が接触しないように注意しましょう。

## ビジネスマナー講座

### ● 廊下に清掃用具を放置しない

廊下に清掃用具を放置すると、通行の妨げになるだけでなく、お客様の足に引っかかったりして転倒事故につながる恐れがあります。



清掃カートを廊下や曲がり角に放置したり、モップ類を壁面に立て掛けたりしないようにしましょう。通行の妨げになるだけでなく、清掃用具が人に当たって事故につながる恐れがあります。

### ● お客様を優先する

例えば、清掃中でもお客様はトイレを利用します。作業を一旦止めてトイレの使用を誘導しましょう。お客様の優先を念頭に置いて作業しましょう。



清掃作業に集中することは大切ですが、その場の状況に合わせた臨機応変な対応が必要なことも多くあります。

お客様優先の対応をした結果、作業ができなかったり、作業時間にずれが生じたりしときは、速やかに担当者に報告しましょう。

### 作業着や清掃用具の臭い対策について

- ① 汗をかいたときは、肌着をこまめに着替える
- ② 予備のユニフォームがあれば、新しいものに着替える
- ③ ユニフォームは毎日洗濯して清潔にする
- ④ 清掃用クロスで拭いて臭いが残る場合は、すぐに新しいものに交換する
- ⑤ 清掃用クロスやモップは、洗濯して乾燥させる
- ⑥ 清掃用手袋(ビニール手袋)は、内側から臭いが発生するので、使用後はかならず内側も洗い、裏返して乾燥させる



レベルアップ

# 清掃作業 キホンの『キ』

No. 3

## 汚れの知識

### 汚れを知る

私たちが行っている清掃作業とは、簡単に言うと汚れを除去することです。汚れを除去するためには、まず汚れを知ることから始まります。汚れを知るとは、なぜ汚れたのか（汚れの原因）、どんな汚れか（汚れの種類）、いつごろ汚れたのか（汚れの経時変化）、どこに付着しているのか（建材・部位）を知ることです。

### 汚れの原因

#### ① 人為的な汚れ

建物の汚れの大半は、人が使用することで発生する人為的な汚れです。

1. 靴底に付着した土砂やほこり
2. 衣服の繊維くず
3. 人の手あか・分泌物・排泄物・毛髪など
4. 飲食物やたばこの煙など
5. 人の活動（作業や物品の移動）に伴って生じる汚れ

#### ② 水環境の汚れ

トイレや洗面所、給湯室、浴室などの水回りには、水に起因する汚れが付着します。

水に含まれている炭酸カルシウムが、水の蒸発によって表面に残ってしまい、汚れとなって付着します。浴室や水道の蛇口によくみられ、水あかと呼ばれています。また石けんと水が化合すると、金属石けんと呼ばれる

汚れになります。バスタブや洗面器に付着する石けんカスと呼ばれるものがこの汚れです。

#### ③ 空気環境の汚れ

ほこりは空気環境に起因する汚れです。ほこりは空気の流れに乗って運ばれます。その空気の流れが遅くなったところでほこりが落下し床面に堆積します。部屋やドアの隅にほこりが堆積するのはそのためです。

また室内の空気より壁面の温度が低い場合、温度の低い場所（天井や壁面）にほこりが付着します。

このほか湿度が低くなる寒い時期は、静電気によってほこりが付着しやすくなります。

#### ④ 動植物や微生物の汚れ

ネズミやゴキブリ、ハエなどが建物に侵入して汚れをつけてしまいます。

また真菌と呼ばれるカビも汚れのひとつです。適当な水分・温度・栄養があれば、カビはいたるところに発生します。浴室や給湯室など、温湿度の高い場所ではとくに注意が必要です。

#### ⑤ 清掃作業に伴う汚れ

私たち清掃スタッフは、常に気をつけなければなりません。

1. モップやほうきを壁に立て掛けて汚す・傷つける。
2. 洗剤の希釈を間違っただけに再汚染が生じる。
3. 使用する洗剤を間違っただけに汚れを助長する。
4. 清掃用具を間違っただけに建材を傷つける。
5. 清掃用具の適切な保管を怠っただけに、汚れを拡散させたり建材を傷つけたりする。