

最前線で活躍するスタッフのみなさんへ

# *Frontliner*

[フロントライナー]

4

2025 vol.38



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4回

## お仕事はまず挨拶から

### 挨拶はコミュニケーションの第一歩

#### ● 挨拶の効果

タイムリーな挨拶は、良好な人間関係を築くための第一歩です。挨拶から始まる会話は、安心感や信頼関係が自然と生まれます。

#### 挨拶の効果

- ① 相手の存在を認める意思表示になる
- ② 初対面の人に、安心感を与える
- ③ 会話のきっかけづくりになる

#### ● 挨拶のポイント

1. 自分から進んで挨拶する。
2. 笑顔で相手の目を見て挨拶する。
3. 挨拶するときに相手の名前を付けると、より印象がよくなる。  
「〇〇さん、おはようございます」
4. 相手に体を向けて挨拶する。  
ながら挨拶はしない（作業をしながら、スマホを見ながら、扉を開閉しながら など）。
5. 廊下とお客様とすれ違うときは、できるだけ立ち止まって挨拶する。

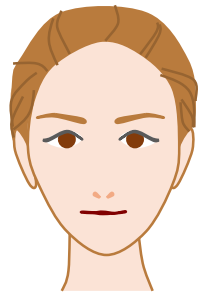
### 目は口ほどに物を言う

#### ● 話するときの目線の置き方

「目は口ほどに物を言う」「目は心の窓」など、目に関することわざがあるように、目の表情は言葉以上に感情を伝える力があります。人と話するときの目線や視線の置き方で、自分の印象が大きく変わります。

#### ① 目線は顔の中心に置く

ぼんやりと顔全体を見るように、鼻のあたりや目の周りなどに視線を置きます。



#### ② 相手の目を凝視しない

相手の目や顔を凝視すると、威圧感を与えて失礼になりかねません。たまに目の周りに視線を動かすことで柔らかい印象を与えます。

#### ③ 大切なところでは相手の目を見る

相手の話し方や動作に気を配り、話の大切なところでは、相手の目をしっかり見てアイコンタクトをとりましょう。



レベルアップ

清掃作業

# キホンの『キ』

No. 4

## 汚れの知識

### 汚れの種類

汚れと一口に言っても、さまざまな種類があります。汚れを大きく分類すると、次のような4つに分類されます。

1. 粉状物質（ほこり）
2. 水溶性物質（水になじむ汚れ）
3. 油溶性物質（水をはじく汚れ）
4. その他の汚染物質

粉状物質（ほこり）・水溶性物質・油溶性物質の大半は水や一般的な洗剤で除去できます。その他の汚染物質とは、特殊な薬剤で除去できるような汚れのことです。

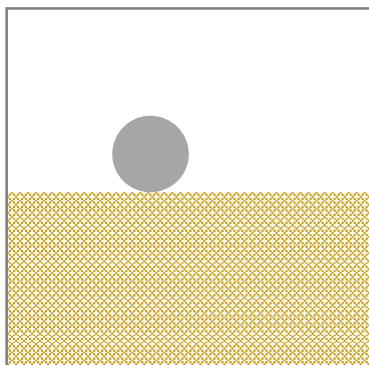
### ● 汚れの付着状態

同じ汚れであっても、汚れの付着している状態によってその除去方法は異なります。

付着状態は大きく次のように分けられます。

#### （乗っている）

ほこりやごみが物の表面に乗っている状態です。乾拭きや掃き掃除などで容易に除去できます。

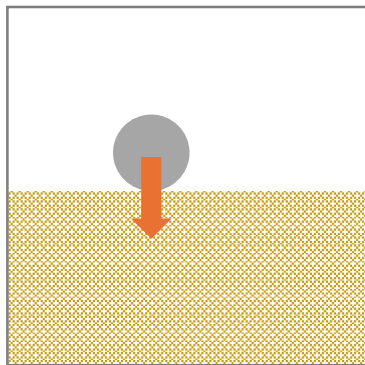


#### （吸いついている）

静電気によって汚れがひきつけられている状態、またべたついた汚れが付着している状態です。

静電気の汚れは吸塵や固く絞ったクロスで除去します。

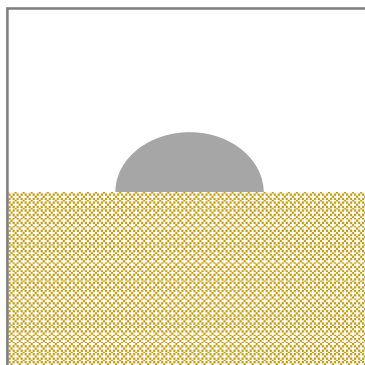
べたついた汚れは物理的な力で除去できます。



#### （固着している）

べたついた汚れが固まって、物の表面に固く保持されている状態です。

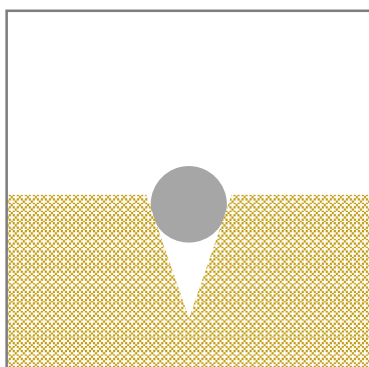
水や洗剤で汚れを溶かして除去します。またかさ高の汚れは、こすり取るような物理的な力で除去します。



### (入り込んでいる)

物の表面の傷や組織の間に汚れが入り込んでいる状態、またカーペットなどの繊維床の間に汚れが入っている状態です。

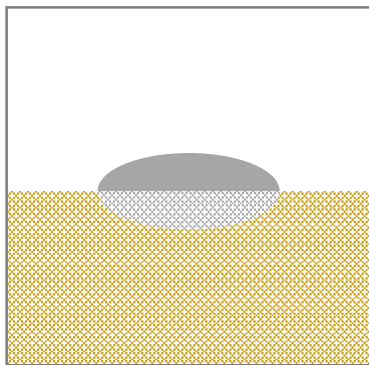
ブラシなどでたたき出す、あるいは掃除機で吸い出して除去します。



### (染み込んでいる)

吸水性のある物の表面に、水分を含んだ汚れが付着した状態です。

組織内部に入り込んでいるため、除去するのは非常にむずかしくなります。染み抜きや研磨などで汚れを除去します



### 汚れの経時変化

汚れは時間とともに変化します。はじめは床に落ちただけのほこりでも、時間が経って水分や油分を含むとこびりついた汚れになります。さらに時間が経てば、床に染み込んでシミになる恐れもあります。

時間が経過すればするほど汚れは除去しにくくなります。汚れは長時間放置させないことが大切です。