

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*

5

2025 vol.39



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5回

## できているようで、できていないお辞儀

### お辞儀のしかた

#### ● お辞儀のポイント

お辞儀は相手に敬意を表す大切な動作です。首だけ動かすお辞儀をしたり、スマホを片手に会釈したりすると、相手に良い印象を与えません。

1. はじめと終わりに、相手の目を見る。  
(アイコンタクトをとる)
2. 言葉を言い終わってから、お辞儀の動作に入る。
3. 腰から折るように上体を倒す。
4. 両手は肩の力を抜いて、軽く下げる。
5. 手の位置  
男性) 指をそろえて、ズボンの側線に置く。  
女性) 身体の前で、両手の指先を重ねる。
6. 頭を下げるときは少し早く、起こすときはゆっくりと上げる。

#### ● お辞儀の種類

お辞儀にはその状況に合わせて3つの種類があります。それぞれのお辞儀のしかたを正しく理解して使い分けましょう。

#### ① 会釈

廊下でのすれ違うときの挨拶。

お辞儀の角度は15度。

目線は2~3mほど先を見る。



#### ② 敬礼

お客様や上司への挨拶。

お辞儀の角度は30度。

目線は自分の足元から1mほど先を見る。



#### ③ 最敬礼

お客様への謝罪や感謝を示す。

お辞儀の角度は45度。

目線は自分の足元を見る。





レベルアップ

# 清掃作業 キホンの『キ』

No. 5

## 汚れの知識

### 建材・部位別の汚れ

#### ● 建材別の汚れ

同じ場所であっても、汚れが付着している建材によって清掃方法が異なります。したがって建材の特徴を知ることが大変重要です。

最近は建材の種類も多種多様であり、一目見ただけではどんな建材か判断しかねるものもあります。

基本的に建材は、親水性（水になじむ）か親油性（水をはじく）に分かれます。

#### ● 親水性建材

水になじみやすい性質なので、水溶性の汚れが付着しやすい建材です。したがって水や洗剤を使用すると、汚れを助長したり建材を損傷させたりする恐れがあるので注意しなければなりません。

#### ● 親油性建材

水に濡れにくい性質で、油溶性の汚れが付着しやすい建材です。一般的にプラスチック系の建材は親油性なので、油溶性の汚れが付着しやすいです。

#### ● 部位別の汚れ

私たちの現場の汚染度は一様ではありません。汚れやすい場所とそうでない場所があります。

例えば床面の汚れであれば、歩行量の多い場所は汚染度が高く、歩行量の少ない場所は汚染度が低くなります。

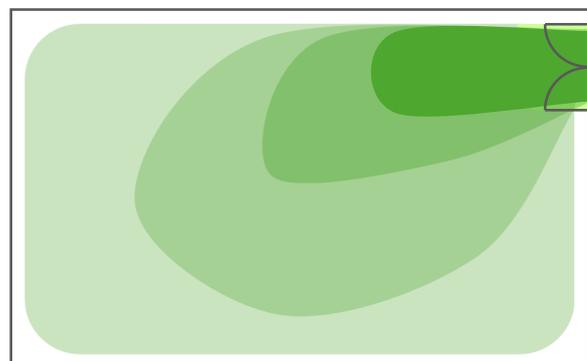
また床材によっても汚染度が異なります。表面が平滑な弾性床は、土砂やほこりは隅に集中します。カーペット床は、パイル内に土砂やほこりを取り込みます。

したがって同じ建材に同じ汚れが付着しても、使用されている場所によってその汚染度は異なります。



#### ● 表面が平滑の床の場合

土砂やほこりは部屋の隅や壁際に堆積します。



#### ● 表面がカーペット床の場合

土砂やほこりは部屋の出入口付近に堆積します。  
(色が濃い部分ほど汚染度が高い)