

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]

7

2025 vol.41



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7回

言葉遣いの大切さ

マナーを学んでいると、言葉遣いの大切さを教えられます。なぜ言葉遣いが大切なのでしょうか。それは「言葉は人間性を表す」からです。では人間性を表すとはどういうことでしょうか。

例えば何か作業を手伝ったあとに、「〇〇さんが手伝ってくれたおかげで早く終わりました」と言われるのと「誰でもできる大した作業ではなかったですからね」と言われるのとでは印象がかなり違います。その人の言葉遣いで、相手に対する考え方が表れています。私たちがコミュニケーションを取る唯一の方法は言葉です。相手の立場や年齢に関係なく、発する言葉を大切に扱いましょう。

敬語の種類

敬語は、尊敬語、謙譲語、丁寧語の大きく三つに分けられます。

● 尊敬語

相手または相手に関する動作・状態・物事に対して敬いの気持ちを表します。

① 一般形

お/ご ~になる	➡	お使いになる
お/ご ~くださる	➡	お使いくださる

② 特定形

おっしゃる、召し上がる、ご覧になる など

※ 二重敬語に注意

× おっしゃられる	➡	○ おっしゃる
× お読みになられる	➡	○ お読みになる

● 謙譲語

自分または自分に関する動作・状態・物事をへりくだって表現することで相手に敬意を表します。

① 一般形

お/ご ~する	➡	お使いする
お/ご ~いただく	➡	お使いいただく

② 特定形

申し上げる、いただく、拝見する など

● 丁寧語

丁寧な言葉遣いをして相手に敬意を表します。

① ~です、ます

こちらです、言います、食べます など

② お/ご + 名詞

お菓子、お酒、ご家族 など



レベルアップ

清掃作業 キホンの「キ」

No. 7

清掃用具と洗剤の知識

汚れを落とす二つの力

建物の汚れを取り除くには、二つの力を組み合わせて除去することが基本となります。二つの力とは、一つは「物理的な力」、もう一つは「化学的な力」です。「物理的な力」とは清掃用具のことで、「化学的な力」とは洗剤のことです。これら二つの力を活用すれば、清掃作業を手際よく、効果的に行うことができます。

ただし清掃用具も洗剤も正しく使いこなさなければ、その働きを生かすことができません。場合によっては、汚れを助長したり、事故を起こしたりすることがあります。

清掃用具と洗剤の構造や働きを理解し正しく使用できれば、私たちの清掃作業は無駄なく楽に行うことができます。

清掃用具の知識「物理的な力」

物理的な力で汚れを除去するものは清掃用具です。清掃用具にも多くの種類があります。それぞれの用具の機能や特徴を理解し、汚れに応じて活用しましょう。

清掃作業の物理的な力

① 掃く ② 拭く

③ はたく ④ 吸う

① 掃く

ほうきを用いてほこりやごみを取り除く基本的な清掃方法です。床面に「乗っている」状態の汚れ除去に適しています。



② 拭く

拭く面積が狭い場合はタオル類、広い場合はモップを用いて汚れを除去します。汚れに応じて乾拭き、水拭き、洗剤拭きを使い分けます。個体から液体汚れまで対応し、「軽く固着している」状態の汚れ除去に適しています。



③ はたく

天井や壁面などの高所のほこりを除去するのに適した清掃方法です。現在は、静電気によってほこりを吸着する静電気はたきが主流です。



④ 吸う

掃除機を用いて、対象となる汚れを吸引して取り除く清掃方法です。床面に「乗っている」状態の汚れ除去に適しています。機種によっては液体汚れを除去することもできます。

