

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

1

2025 vol.35



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1回

どうしてマナーが重要なのか

私たち清掃サービスの仕事は、建物を利用する方々に、衛生的で快適な環境を提供することです。

建物を利用する方に「いつもきれいで気持ちが良い」と感じてもらえるよう、私たちは日々仕事をしています。ただ私たちの仕事は、形として残りません。きれいに清掃しても、すぐに汚されることもしばしばです。では、ある意味で一時的な私たちの仕事の良し悪しは、どこで判断されるのでしょうか。それは私たちの日頃のマナーで判断されるのです。まず清掃業務を適切に行うことは当然ですが、気持ちのよいマナーで仕事に取り組むことも大切なのです。

仕事の評価はマナーで分かれる

私たちの仕事の評価が、清掃作業の仕上がり具合で決まるのは当然です。ただ、どれだけきれいに清掃しても、私たちの作業態度やマナーで、その評価が大きく変わることがあるのも事実です。

お客様は普段から私たちの作業態度やマナーを見えています。そして無意識のうちに評価しています。私たちの振る舞いが、お客様の無意識の評価を下回ったとき、苦情やクレームとして現れるのです。

ではマナーを向上させるにはどうすればよいか。まず相手を思いやる気持ちを持つことから始めましょう。そして、ただ仕事を行うのではなく、**相手の立場に立ち、思いやりの気持ちを持って、言葉や行動でお客様に正しく伝えることが必要**です。

態度やマナーは勉強してすぐに身につくものではありません。一人ひとりが実践して、少しずつマナーを向上させていきましょう。

現場によってマナーは変わる？

当社が清掃を請け負っている現場は、工場や物流施設、介護・医療施設など多岐にわたります。

建物の用途が変われば、その建物を利用する人も変わります。マナーは相手の立場に立って行うものですから、建物を利用する人が変われば、おのずと求められるマナーも変わります。

●介護施設で求められるマナー

介護施設では、入居者・利用者、そのご家族の方に対するマナーが求められます。特に入居者・利用者の方には、マナーを意識しすぎるあまり、堅苦しくなりすぎないような注意が必要です。

●医療施設で求められるマナー

医療施設では、通院・入院している患者様に対するマナーが大切です。患者様の不安や心配の気持ちに配慮した態度や話し方、またその周囲への気遣いも求められます。



レベルアップ

清掃作業 キホンの『キ』

No. 1



建築物清掃の基本

建築物清掃の目的とは

私たちは、床を拭いたり、トイレを洗浄したり、ごみを回収したりと、毎日、建物の清掃作業を行っています。そもそも建物の清掃はいったい何のために行うのでしょうか。

私たちが清掃を請け負っている現場には、さまざまな用途の建物があります。製品を作る工場、荷物を配送する物流施設、療養や治療を行う介護・医療施設など多種多様です。そしてこれらの建物には毎日たくさんの人が出入りしています。

毎日多くの人が建物を利用すると、当然建物にはほこりや汚れがたまります。もし私たちが清掃を行わずに、ほこりや汚れをそのまま放置するとどうなるでしょう。建物は乱雑になって美観を損ね、建物の傷みも早まります。また建物が不潔な状態になるため、建物を利用する人の健康にも悪影響を及ぼします。つまり私たちの仕事は、清掃によって建物の衛生的な環境を確保することなのです。

建築物清掃の4目的

- ① 衛生的環境の確保
- ② 美観の維持
- ③ 安全の確保
- ④ 保全の向上

建築物清掃の目的は、前述の「建物の衛生的な環境の確保」も含めて大きく4つあります。では、この4つの目的の意義を見てみましょう。

① 衛生的環境の確保

現在の建物は気密性に優れているため、汚染物質が人に伝播しやすく健康を損なう恐れがあります。したがってごみや汚れを適切に処理する必要があります。

② 美観の維持

建物の美観＝きれいさは、建物の快適性につながります。快適性は心理的な効果として、建物を利用する人に大きな影響を与えます。

③ 安全の確保

汚れを放置したままにすると、自動ドアやエレベーターなどの設備に支障をきたすことがあります。適切な清掃で汚れを除去し、設備の不具合を未然に防ぎます。

④ 保全の向上

汚れを放置しておく、その二次的な変化によって、建築部材（壁材や床材など）の損傷を招く恐れがあります。適切に汚れを除去し、建築部材の損傷を防ぎます。

以上のとおり、清掃業務がいかに大切かお分かりいただけたのではないのでしょうか。さらに近年は、新型コロナウイルスの感染拡大を経験したことで、感染防止対策の観点からも、清掃業務の果たす役割と重要性がますます高まっています。