

1. テーマ

「今、求められている家政サービスに corres えるには！」住サービス編

2. 趣旨

家政サービスにおける「掃除」は、限られた時間の中で、いかに効率よく、そして利用者に満足いただける生活空間を作るかが大切です。そのためには、その家庭の流儀に従い、指示の確認をして行っていかなければなりません。

本年度は、映像を通じて、利用者の家庭で掃除をする際のマナー、掃除の基本知識、片付けのポイントやゴミ出し等について、また、掃除は家事サービスの中でも事故が多いとされることから、リスクを回避するために必要なリスクマネジメントの見地も取り入れて学んでいただき、視聴後には評価基準に基づいたチェックシートで自己採点を行い、グループワーク等を行って自己啓発に繋げていただきたいと思います。

3. 目的

掃除の習得とリスクマネジメント

4. 研修カリキュラム

内容	時間配分
役員等の開催挨拶	10 分
家事支援サービス活用検討事業ガイダンス	10 分
DVD 視聴 チェックシート記入・グループワーク等	90 分
質疑応答・閉会挨拶等	20 分
合計時間	130 分

※セミナーの進行は、役員の方々で行っていただきますので、基本的には講師を用意する必要はありません。

介護家政サービス向上セミナー
今、求められている家政サービスに応えるには！

掃除編



快適住まいる
代表 嶋野美紀子監修

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会

はじめに

「掃除」とは最高の「感動」「喜び」を得る仕事
～ほっとできる空間づくりを～

「掃除」ときくと、どのような印象を持ちますか？

「辛い」「大変」「苦痛」「面倒くさい」…そんな印象を持つ人は少なくありません。

たしかに掃除は「やる気」にならないと、ついつい後回しにしがちですが、汚れは、放っておくとこびりつき、なかなか落ちない「汚れ」となり、更に掃除が難しくなっていきます。

「掃除」は、人々が生活していく上で必要不可欠な事ですが、実はそれだけに留まらない効果が沢山あります。

掃除をすると空気感がかわります。思いっきり息を吸いたくなる、そんな空気感。家は生きています。

家がどうしたら気持ちよくなるか、私たちに癒しを与えてくれるか、目で見て、体で感じ、耳をすましてみてください。掃除で綺麗になった部屋は人々をリラックスさせてくれるのです。

掃除が行き届いた空間は、日常を「喜び」に変えてくれる素敵なパワーをもっています。

目次

1. 家政婦に求められる掃除とは・・・・・・・・・・・・ 1
～イメージを持って掃除をする～
 - (1) イメージを持つ
 - (2) 心を込めた掃除
 - (3) 時間内で効率よく
 - (4) 掃除のコツを得る

2. 掃除の基本・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
～家庭の流儀に合わせて掃除をする～
 - (1) 服装について
 - (2) コミュニケーションについて

3. 汚れの知識・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
～汚れについて深く知る～
 - (1) 落とせる汚れ・落とせない汚れ
 - (2) 汚れの5段階

4. 洗剤の知識・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
 - (1) 種類と特徴
 - (2) 液性の違いと特性
 - (3) 使用上の注意
 - (4) その他「メラミンスポンジ」

5. 掃除の仕方・・・・・・・・・・・・・・・・ 16

- (1) 時間配分
- (2) 掃除手順
- (3) 掃除機のかけ方
- (4) 雑巾のかけ方
- (5) 水回り掃除
 - ・浴室編
 - ・キッチン編
 - ・トイレ編
- (6) 時短テクニック

6. 整理・収納について・・・・・・・・・・・・ 29

7. 掃除のトラブル・・・・・・・・・・・・ 30
～ココに注意！～

おわりに



1. 家政婦に求められる掃除とは

～イメージを持って掃除をする～

(1) イメージを持つ

皆さんは、普段どのように掃除をしていますか？

掃除は、テクニックは勿論ですが、その前に「イメージを持つ」事が大切です。

掃除の「イメージ」とは、どのように進めていくかというイメージ、汚れが落ちていくイメージ、全体が綺麗になっていくイメージと広がっていきます。はじめはなかなかイメージができないかもしれませんが、「イメージ」を持って掃除をするように習慣づけていきましょう。

(2) 心を込めた掃除

もし、あなたがお金を払ってプロに掃除をお願いしたとき、どこまで仕上げてもらえたら満足できるでしょうか？

掃除をする上で、もうひとつ大切な事は、「お客様がどこまでやってもらえたら喜ぶか」です。このことを常に考えながら行うことで、掃除に更に磨きがかかります。

例えば、何も考えず、単なる「作業」として雑巾で床を磨くのと、「お客様が素敵に健康に暮らせますように」と心を込めて磨くのとでは、その場の空気が全く変わります。気持ちの伝わる掃除になるのです。

(3) 時間内で効率よく

掃除は時間をかければ当然綺麗になりますが、プロとして、制限された時間内で効率よく仕事をする必要があります。そして、お客様が求めるものより、ワンランク上を目指すように心がけましょう。

(4) 掃除のコツを得る

掃除のコツは、「場所」と「汚れ」にあわせて、どの「道具」を使い、どの「洗剤」を使い、どの程度の「時間」をかけて行うかを見極めることです。そうすると余計な力を入れなくても短時間で掃除を行う事ができるのです。

「汚れ」を制する者は、「時間」を制す。

「掃除」を制する者は、「空間」を制す。

これらのコツを身につける為に必要な「汚れの知識」「洗剤の知識」などについて学んでいきましょう。



2. 掃除の基本

～家庭の流儀に合わせて掃除をする～

(1) 服装について

掃除における基本は「服装」です。

「動きやすさ」「身だしなみ」「効率のよさ」が求められます。また、掃除をしているのに髪の毛を落としてしまう、お客様宅を自分の化粧で汚してしまう、華やかなアクセサリーでお客様の持ち物を傷つけてしまう等では本末転倒です。髪の毛はスッキリとシンプルにまとめ、薄い化粧、清潔感のある格好が良いでしょう。



<チェックポイント>

- 清潔感のある服装
- 身体を動かしやすい服装
- 髪はシンプルにまとめる
- 爪を綺麗に切る
- 腕時計をする（掃除の時間を把握できるように）
- アクセサリーは基本的につけない
- 華やかな化粧はしない
- 靴下を履く（各お客様宅分を用意できるとベスト）

(2) コミュニケーションについて

掃除を行う前に、きちんとお客様とコミュニケーションをとり、それぞれのご家庭の流儀をよく確認しておきましょう。場合によってはメモをとることも必要です。（メモをとる時は、必ずお客様に確認を！）

また、掃除のプランニングについても必ず確認をとりましょう。お客様の求められる事を、時間内に済ませられるかどうか重要です。

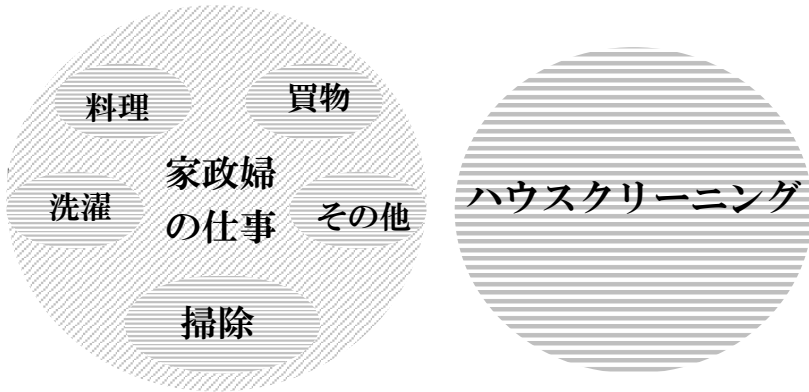
<チェックポイント>

- 入ってほしくないお部屋があるか
- 触れてほしくない物品などがあるか
- いつも決まって置いてあるモノの位置
- 掃除をして欲しい場所
- 特に重点的に掃除をして欲しい場所
- ごみの捨て方
(地域に応じたゴミの分別方法やゴミ出しのルールを確認)
- 絶対に捨ててほしくないモノ
(お客様のモノは勝手に捨てず、必ず確認を！)
- ご家庭のルール
- 掃除のプランニング

3. 汚れの知識

～汚れについて深く知る～

(1) 落とせる汚れ・落とせない汚れ



日常的な掃除で落とせる汚れ

日常的な掃除で落とせない汚れ

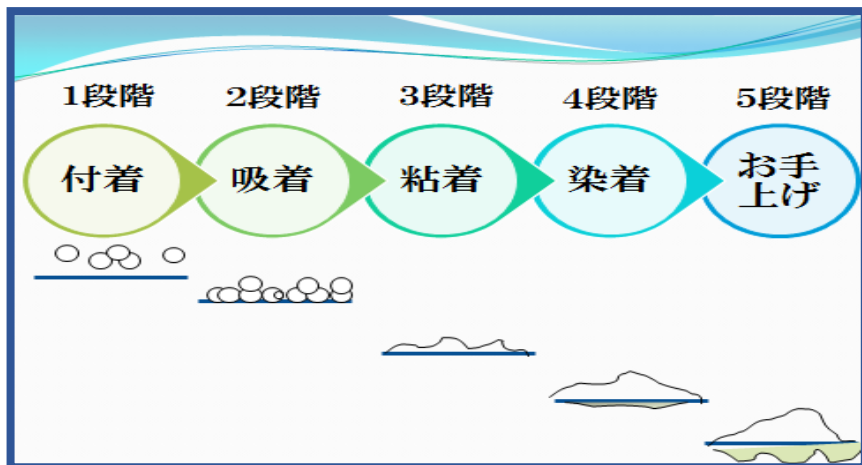
「家政婦」と「ハウスクリーニング」の違い

お客様の求められる掃除の度合いによっては、私達家政婦には落とせない汚れ場合があります。

日常的な掃除では落とせない汚れや、過度なサービスを求められた場合は、ハウスクリーニングをご提案しましょう。

(2) 汚れの5段階

汚れには、状況に応じて、5段階のレベルがあります。時間の経過と共に変化し、5段階目では、もはや交換などでしか対応できなくなってしまいます。



汚れの5段階

1段階「付着」 …乾いた布でふける状態

単に、ホコリや髪の毛などが材質に乗っている状態。

<例>食べ物の屑・砂等

<掃除の仕方>



乾拭き(マイクロファイバー)や、ハタキ(お掃除ワイパー)等、細かい小物の埃などもブラシでサッと取る事ができます。簡単に取れる = 簡単に空気の流れや風に左右されるので注意します。

2段階「吸着」 …濡れた布で拭かなければならない状態

付着した汚れが空気の水分を吸収し、こびりついた状態が吸着。



<例>食品汚れ・雑菌・手垢等

<掃除の仕方>

水気には水気で対処します。

(マイクロファイバーで水拭きすると綺麗に落とせます) 洗剤拭きで取れる汚れですが、洗剤をむやみに使うと掃除を複雑化してしまう原因になるため、洗剤に頼らずに、汚れを見極めることが大切です。

汚れも、この状態から進行しない事が望ましいのです。

3段階「粘着」 …洗剤を使用しなければならない状態

吸着汚れを放っておくと、だんだん凝固していき頑固な汚れに変化します。

<例>酸性の汚れ → 油、湯垢、水垢等

アルカリ性の汚れ → タバコのヤニ、
石鹸カス等



<掃除の仕方>

頑固な汚れとなった粘着汚れは、洗剤等による科学反応で落とさなければいけません。先に洗剤をかけておき、他の場所を掃除する等、効率よく行いましょう。

4段階「染着」 …研磨する必要がある状態

粘着汚れを更に放っておくと、材質に汚れが浸透し、洗剤でも取れない汚れに変化します。



<例>グリル網・キッチン五徳

<掃除の仕方>

研磨しないと汚れがとれない状態です。

研磨 = 材質に傷をつけることになります。材質を傷める目の粗いスポンジではなく、柔らかいスポンジなどでこするといいでしょう。汚れの度合いを見極めて、日常的な掃除では落とせないと判断した際は「お手上げ」です。ハウスクリーニングをご提案しましょう。

5段階「お手上げ」…素材自体を交換する必要がある状態

1～4段階の全ての段階を超えてしまい、研磨でも落とせない「お手上げ」の状態です。また材質によっては研磨出来ないモノもあります。



<家政婦の掃除では不可能な汚れ>

新しいものに交換せざるをえないこともあります。汚れを落とせる限界を知ることが、ストレスにならないコツです。

4. 洗剤の知識

(1) 種類と特徴

それぞれの汚れに最適な洗剤は何なのか？賢く使用する為には、洗剤の知識が重要です。

洗剤は、大きく分類すると4種類あります。日頃よく使用する「合成洗剤」と、「洗淨剤」「研磨剤」「漂白剤」です。

① 合成洗剤

合成洗剤は、石けんなど一般の洗剤と同様に界面活性剤が主成分です。油と水を結びつけやすくする働きによって、汚れを材質から離して落とす役割を果たします。また汚れを再びつきにくくする作用もあります。

液性は、酸性・弱酸性・中性・弱アルカリ性・アルカリ性の5段階に分かれています。※「液性」については P11 参照

酸やアルカリが強いほど汚れは落ちやすくなりますが、その反面、手肌や材質に強い影響を与えます。

合成洗剤を選ぶ際に、ラベルに表示されている液性や用途、使用上の注意などの確認を忘れずに行いましょう。

② 洗淨剤

洗淨剤は、主に酸やアルカリの化学作用で汚れを落とします。キッチン、浴室、トイレなどのしつこい汚れに使用します。

カビ取り剤、発泡タイプのパイプ用洗剤なども、この洗淨剤のひとつです。

一般に合成洗剤より強力なため、塗装面をはがしたり、変色させたりする場合もあるので、使用の際には十分な注意が必要です。説明書きを必ずよく読んでから使用しましょう。

③ 研磨剤

界面活性剤に研磨剤を加えたものがクレンザーです。クレンザーは、こびりついた汚れをこすり落とすことに適しています。

粉末タイプとクリームタイプがあり、クリームタイプの方が、粒子が細かく傷つきにくいです。

まずクリームクレンザーから試してみるとよいでしょう。

④ 漂白剤（酸化型・還元型）

シミや汚れの色素を化学反応により分解し、白さを回復させます。漂白剤には、酸素を与えて白くする酸化型と、酸素を奪って白くする還元型の2種類があります。

<酸化型>

○塩素系— 漂白力が強い為、カビ汚れに最適です。

特にタイルの目地のカビ汚れなどに効果的です。

○酸素系— 塩素系より効き目がおだやかです。

脱脂力が強く、頑固な油汚れにも効果があります。

掃除が難しい排水管の汚れ落としにも効果的です。

<還元型>

鉄サビ汚れを取る場合に最適です。塩素系漂白剤や鉄分などで黄色に変色したものを、元の色に戻す働きもあります。

お湯との併用で鉄分による黄ばみや錆びを除去するのに適しています。

(2) 液性の違いと特性

液性とは、溶液中の水素イオン濃度（pH：ペーハー）のことです。pHは0～14まであり、pH=7付近を「中性」、それ以下を「酸性」、それ以上を「アルカリ性」と呼びます。

pH（ペーハー）が低いほど、または高いほど洗浄力はアップしますが、手肌や材質への影響も大きくなります。逆に中性の洗剤については、洗浄力がマイルドですが、影響が少ないので安心して使用できます。「酸性の汚れ」には「アルカリ性の洗剤」を使い、「アルカリ性の汚れ」には「酸性の洗剤」を使います。汚れの状態に合わせて使い分けましょう。



(3) 使用上の注意

- ①目的や用途に合う洗剤を選択する。
- ②洗剤同士を組み合わせでの使用は避ける。
- ③指定された希釈濃度を厳守する。
- ④材質により変色等の問題が生じるので注意する。
- ⑤洗浄後は、洗剤の成分を残留させないように、十分にすすぐか水拭きを行う。
- ⑥洗剤を使用する際に、保護手袋を着用する。
- ⑦「まぜるな危険」の表示に注意する。



意識的に混ぜて使用していなくても、以前に使用した塩素系漂白剤が容器などに残っている場合、そこに酸性の洗剤などを入れると危険です。

もし「まぜるな危険」と書かれた洗剤を使う場合は、使用後はしっかりと容器を水で洗い流すことを心がけてください。

(4) その他「メラミンスポンジ」

メラミンスポンジとは、メラミン樹脂という素材でできている研磨スポンジで、洗剤を使うことなく、水だけで汚れを落とすことができる万能使い捨てクリーナーです。軽くこするだけでも、汚れが容易に落とせます。何処のご家庭でも一般的に利用されている便利なアイテムです。

<使用方法>

- ①スポンジに水をたっぷりと含ませ、水が垂れ落ちない程度に軽く絞ります。
- ②汚れ部分を軽くこすり、汚れを浮き上がらせます。
(強くこすりすぎると裂けやすい為、軽くこする)
- ③出てきた汚れは乾いた布等で拭く、または水で洗い流せばキレイになります。食器類など口につけるものに使用したときは、必ず水洗いしてください。

<注意>

「メラミン」とは、非常に硬いプラスチック素材で、例えて言うならばヤスリのようなものです。「削る」という特徴から、素材によっては傷がついてしまうことがあります。

使用方法を間違えると、お客様のクレームに繋がりがねないリスクがありますので注意が必要です。

特に新しい家具、トイレ、キッチンなどは要注意です。樹脂加工のものは、削ってしまうことになるので使用禁止です。

◆使用できる場所

①ガラス 網戸	窓ガラス、網戸の掃除に使えます。 【注意】 コーティングが施されているものや、樹脂フィルムが貼ってある面をこすらないように十分注意してください。
②無垢材	木目にそって丁寧にこすります。 【注意】 やりすぎると変色してしまうこともあります。また無垢材がコーティングされている場合やワックスがかかっている場合、着色されている場合などは、取れてしまうこともありますので使用しないでください。材質を確認してから始めてください。
③水栓 (メッキ)	洗面所やお風呂などの蛇口の水垢の除去に効果的です。蛇口とスポンジに水をたっぷりとかけてから、力を入れずにやさしくこすってください。
④陶器	陶器の洗面ボウルやトイレなど、排水溝まわりの輪じみにも効果を発揮します。 【注意】 トイレの便器(特に内側)は、メーカーによって「汚れ防止のコーティング」がされている場合があります。あらかじめ説明書等で確認してから使用してください。また、便座がプラスチックの場合は、光沢を損なう恐れがありますの注意してください。

◆使用できるが要注意の場所、使用できない場所

①鏡	材質によって異なりますので、判断は慎重に行ってください。 曇り止め等のコーティングをしているものは、軽くこするだけでも細かいキズができることもあります。専用のクリーナーや、水垢落としを使用したほうが無難です。
②浴槽	素材によってはキズがついてしまいます。 FRPなどの樹脂素材の場合は、かえって湯垢も付きやすくなってしまいます。
③シンク (ステンレス)	シンクの水垢や、加熱調理器具の周りの油污れも落とすことができますが、光沢感のあるフラットなステンレスはキズがついてしまいます。
④フローリング	表面の光沢やワックスが取れてなくなってしまうので、絶対に使用を避けて下さい。 光沢のある家具なども同様です。傷つく可能性が高いので、避けて下さい。
⑤プラスチック製品	細かい傷がつき、光沢感が失われます。 プラモデル等のつや消しに使用されることが多く、基本的に掃除には使用できません。
⑥車のボディ	クレンザーの比ではないくらいに傷をつけます。物質の表面を研磨するので、ワックスなどをかけていても剥がしてしまいます。

5. 掃除の仕方

(1) 時間配分

掃除は「時間をかけず、綺麗に」が理想です。

時間を配分する癖をつけるようにしましょう。

掃除の作業順序と、時間配分を決めてから作業することで、効率よく掃除を行う習慣が身に付きます。

(2) 掃除手順

時間配分は勿論、掃除には手順があります。

掃除をすると埃などが舞いやすい為、まず窓を開けて換気を行った上で始めます。

①電気をつける

埃や汚れは電気をつけるとよく見えます。リビング・トイレ・浴室など必ず電気をつけるようにしましょう。

②シンプル・フラット

掃除の邪魔になるものを見極め、シンプルでフラット（平らでモノがない状態）な空間が作れるとスムーズに行えます。

※詳しくは P29 を参照

③上から下へ

埃は上から下へ落ちます。埃落とし（拭き）は上から下へと進めていきます。タンスや棚、冷蔵庫も上から下へと掃除をします。特に、埃がたまりやすいリビングや寝室では、埃落とし（拭き）を全て終えた後に、床の掃除機をかけるようにします。ただし、浴室等の「洗剤拭き」の場合は、下から上の逆向きに拭きます。これは、洗剤の液ダレや、シミを防ぐためです。

④風上から風下へ

「上から下へ」と同様の理由で大切なポイントです。風下から掃除してしまったらまた風上に残っている埃が舞ってしまい、二度手間になります。掃除はまず風上からが重要です。

⑤奥から手前へ

「奥から手前」も効率的に掃除するためのポイントです。同じ場所を行ったり来たりすることは、労力と時間を消費してしまいます。奥から掃除をしていけば、済んだ場所に戻ることはありません。

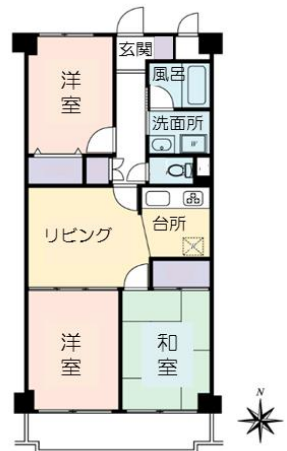
★右の間取り図をみて、どの部屋からどの順番で掃除を行うかイメージしてみましょう。

（例）

右回りか左回りかを決める

右回りで行う場合、

風呂→洗面所→トイレ→…など



(3) 掃除機のかけ方

掃除機は、力を入れることなくゆっくりとかけていきます。効果的な方法は、「W字を描くように」「奥から手前へ」「後ろに下がりながら」かけることです。

掃除機は、前に押してかけるときよりも、後ろに引くときの方がごみを吸い取ります。（使用機種によって異なります。）

力の強弱は、ごみの吸い込みにそれほど影響がありません。



<掃除機のかけ方のコツ>

- W字を描くようにかける
- 力を入れることなく、ゆっくりかける
- 奥から手前へ
- 後ろに下がりながらかける
- 後ろに引きながらかける
- 掃除機を使い終わったら、必ずゴミを確認する
- 掃除機のボディを拭いて終了

(4) 雑巾のかけ方

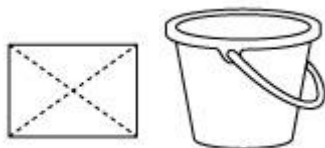
拭く時の自然な体勢は、肩幅から少し広め位に「コの字」を描くように拭くことです。こうすることで無駄に同じ箇所を拭くことはなく、周りから見てもテキパキとした印象を与えます。

○乾いた雑巾 …床・棚・テレビ・照明などの綿埃に有効。
仕上げ拭き、ステンレスの磨き上げ等。

○濡れた雑巾 …土埃、食べ物の汚れ、皮脂汚れ等に有効。

<拭き方のコツ>

- 濡らした雑巾は固く絞る
- 「コの字」を描くように拭く
- 目地に沿って動かす
- 奥から手前
- 後ろに下がりながら拭く
- 雑巾は拭く場所に依じて使い分ける
(キッチン用・リビング用・トイレ用・洗面所用等)



(5) 水回りの掃除

◆浴室編

- 時間 …約 20 分程度
- 道具 …雑巾（乾拭き用・水拭き用）、スポンジ、ブラシ
- 洗剤 …中性洗剤、アルカリ洗剤、クレンザー

【壁】

「コの字拭き」で目線から下に向かって拭いていきます。

【浴槽】

- 壁と同様に「コの字拭き」です。
- 浴槽内側の水位の部分、下部のコーナー部分は、汚れが残らないようにきちんと拭きます。
- 浴槽は内側だけでなく、外側も同様に洗います。
- 特に浴槽の下の部分は普段洗えない場所なので、汚れが溜まっていないか確認します。



【床面】

- スポンジの他に、ブラシも使用可能。
- 床面に直接洗剤をかけて洗います。
- 汚れのたまりやすい、床の溝なども確認します。
- 鏡、蛇口部分はスポンジで洗います。
- 排水溝は、目皿のついた髪の毛等を取り除き優しく洗います。
- 蓋の裏も忘れずに行います。



★ プラスワンポイント ★

小物の裏側のぬめり、ネジの隙間などをブラシで磨いてあげましょう。基本を抑えることは勿論ですが、シャンプーボトルの裏やボトルの口などの汚れを落とす、ソープボトルの口を使用する方向に向ける等、細かな気遣いで、お客様の満足の上をいく掃除を心掛けてみてください。



◆キッチン編

- 時間 …約 20 分程度
- 道具 …布巾（乾拭き用・水拭き用）、スポンジ、ブラシ
- 洗剤 …中性洗剤、アルカリ洗剤、クレンザー

油污れに執着しすぎて時間を費やしてしまい、作業が終わらないという事がないよう、汚れの度合いを把握し、状況にあわせて適切な判断をして掃除を行いましょう。



<縦ライン・横ライン>

キッチン掃除は「縦ライン」「横ライン」を意識して、順番に行います。

- 縦ライン…コンロ周り・棚、引き出し部分
- 横ライン…シンク・壁周り

<縦ライン>

【コンロ・IHクッキングヒーター】

- ・最初に絞った布巾でトッププレートの汚れを拭き取ります。
- ・油污れ箇所は、台所用洗剤（中性洗剤）で拭いていきます。
- ・直接コンロにかけず、布巾に染み込ませて行います。
- ・拭き終えたら、別の布巾を使って拭き取り仕上げます。
- ・拭きムラがないように気をつけるのがポイントです。
- ・表示（操作）ボタンなどがある場合も同様に拭きましょう。

【コンロ・ガスコンロ】

- 五徳を部品ごと外し台所用洗剤（中性洗剤）で拭き、汚れがひどい場合は40度以上のお湯に洗剤を入れてつけ置き洗いをします。
- バーナーリングは取り外し、歯ブラシなどで目詰まりを落として布巾で拭き取ります。バーナー本体は濡らさないこと。汚れがひどい場合は布巾に洗剤をつけて拭き取ります。
- 着火部分は濡らさないでください。
- 天板は中性洗剤をつけて拭き、ガラスストップの場合は不要なプラスチックカードなどで汚れを削ぎ落とします。
（削ぎ落とし用のスクレーパーも販売されています）

【棚】

- コンロを終えたら次は棚です。
- 棚のふち、引き出しを開けた時の上部の部分など、細かい箇所
の汚れも拭きとりましょう。

<横ライン>

【シンク】

- シンクは、台所洗剤（中性洗剤）を直接噴射して、スポンジで洗っていきます。

【排水溝】

- 排水溝は、ご家庭の流儀に合わせてネットの交換等をします。
- むめりなどの汚れをブラシで丁寧に落としていきます。
- 水切りかごの受皿や、蛇口などを洗います。
- 蛇口は、スポンジを使って汚れを落とします。

【壁】

- ・シンクの次は壁です。
- ・水周り付近のカウンターは、水拭きしてください。
汚れに合わせて水拭きや台所洗剤を使います。

★ プラスワンポイント ★

【キッチンに光の演出を加えてみましょう】

蛇口やシンク、ステンレス部分など、輝きができる部分を乾いた布巾でふき取り、磨き光らせると、より綺麗に見えます。いくら丁寧に行っても、この部分が白く濁っているとやっていけないと思われてしまいます。仕上げの乾拭きで、満足度を上げてみましょう。



また、小物やコンセント、部屋の隅などの埃を取ったり、洗剤やスポンジ類を見栄え良く並べるとより効果的です。

【キッチン整理術】

毎日使うキッチン用品と、そうでないものとを分けておくと、使い勝手もよく、調理の時に迷うことなく行えます。

お皿も家族の枚数分を手前にし、他のモノは奥にしまうなど、ちょっとした工夫で効率もアップします。

それぞれのご家庭には流儀がありますので、きちんとお客様に確認した上で行ってみてください。

◆トイレ編

- 時間 …約 10 分程度
- 道具 …ブラシ、雑巾（乾拭き用・水拭き用）、アルコールシート
- 洗剤 …トイレ用洗剤、中性洗剤、アルカリ洗剤、クレンザー

トイレは陶器だけでなく、便座や便ふたはプラスチック、手洗器のパイプや給水管は金属メッキと、様々な素材が混在していますので、洗剤を使い分けて掃除を行います。

在宅者がいる場合は、掃除をする前にノックをしてから入室するようにします。

便座カバーは外し、マットは掃除機を使って表裏掃除をします。右回りから行うか左回りから行うか決めておくといいでしょう。

【壁】

- ・先ずは壁を掃除します。
- ・素材によって拭く事ができない場合がありますので、事前に確認したうえで、水拭きまたは、アルコールシートを使って拭いていきます。

【洗面台・小物・扉】

- ・洗面台・小物・扉なども掃除します。
- ・拭く際は、排水溝をブラシで擦り、表面や、蛇口まわりは、スポンジで洗います。

- 小物は、壊れやすいモノもあるので、両手で移動させ、埃を取るようになります。
- ペーパーホルダーの埃や手垢を拭きとります。
- トイレトペーパーは、清掃の目印となる三角折り（ファイヤーホールド）を推奨していますが、利用者によっては嫌がる方もいらっしゃいますので、事前に確認しておきましょう。



【便器】

- 便座を上げ、便座の裏側にある埃も拭きとります。
- 蓋は傷がつかないように、そっと拭いていきます。
- タンクは全体を拭きましょう。

【便器内側】

- トイレ用のブラシを使って、内側・フチ裏をこすり洗いします。
フチ裏は、飛び散った汚物が付着して、特に汚れがたまりやすいので、丁寧に行う必要があります。
- 水位部分の輪染みも残らないように気をつけましょう。

【ウォシュレット】

- 「セルフクリーニング機能」がついたものもありますので、お客様にあらかじめ確認をしておきましょう。
- ノズルの清掃は、先端を無理に引っ張ったり、回したりしないよう気をつけながら、汚れを取り除きます。

- 汚れがひどい場合は、トイレットペーパーにトイレ洗剤を吹きかけたもので包んで10分間放置させておくと、拭き取りやすくなります。

【下側・床】

- 便器の下側の足を置く箇所は念入りに行いましょう。
- 便器の裏側も、忘れずに拭きます。
- 床部分は、水拭きやアルコールシートで拭いていきます。

★ プラスワンポイント ★

【光の演出を加えてみましょう】

鏡やステンレス部分など、輝きがでる箇所を乾いた布巾で拭くと、より綺麗に見えます。

モノはまとめて見栄えのするように整える、タオルの掛け方・畳み方にこだわる、ソープボトルの口を使用する方向に向けるなど、使用する方の事を考えたひと工夫がプラスワンの演出となります。

トイレ掃除は、汚れが分かりやすい場所なので、「綺麗」が確認できるような掃除テクニックを身につけるようにしましょう。



(6) 時短テクニック

①食品用ラップ

IHヒーターの表面など、ラップを丸めて、擦ることで、汚れが絡み、付着しやすくなって簡単に綺麗になります。

②アルミホイル

ガスコンロ周りなどの、こびりついた汚れを落とすには、アルミホイルを丸めて擦ると効果的です。

③お掃除ワイパー

主に床面等に使用しますが、網戸にも使用できます。

網戸は格子状なので、縦・横・斜め、いろいろな角度で拭くと良いです。

④綿棒

入り組んだ形や細かい部分のお掃除には、綿棒でかき出すように擦ります。綿棒の先を指で潰して細くして使用する事も可能です。

⑤炭酸水

トイレの汚れ落としに炭酸水も有効です。炭酸水を便器の中に少しずつ注ぎ、しばらく置いておくと汚れが浮き上がってきます。その後、水を流して完了です。

6. 整理・収納について

モノが多いと、普段の掃除を難しくしてしまう原因となります。外に出ているモノが極力少なく、使っているモノが使いやすく整理・収納されていれば、お客様の生活がより快適になります。

「シンプル・フラット」

これがお掃除しやすい空間にするポイントです。平らで、モノがない状態のことをいいます。

不要なモノが、普段の生活に支障をきたしてしまうのです。

しかし、ここで注意しなければならないのは、お客様のモノを自己判断で勝手に捨ててしまってはいけないという事です。

一見、不要なモノに見えても、お客様にとっては非常に大切なモノであることもあります。

「整理」とは	必要なモノと不必要なモノを分け、 不必要なモノを取り除くこと。
「収納」とは	使っているモノを使いやすくしまうこと。 決して「しまいこむ」ことではない

◎この事を知識として頭に入れておくと良いでしょう。

7. 掃除トラブル

～ココに注意！～

【主な事故例】

◆浴室編

- ・排水溝の蓋（プラスチック製）を誤って踏んでしまい、蓋が破損してしまった。
- ・浴槽脇においてあった高価な置物を移動しようとした際、手に洗剤が付いていたため、滑って落として割ってしまった。
- ・タイル壁を洗剤で磨いたら、剥がれてしまった。

◆キッチン編

- ・ステンレス製システムキッチンの天板をクレンザーと金たわしで磨いたら、キズがついてしまった。
- ・食器棚の扉が開かなかったので、強く引っ張ったら、中の食器が破損してしまった。
- ・テーブルの油污れがひどかったため、キッチン用洗剤にクレンザーを混ぜて布で拭いたら薄茶色がまだらになってしまった。

◆トイレ編

- ・雑巾を便器に落としたことに気がつかず、水を流してしまいトイレが詰まってしまった。
- ・床を拭いた後、勢いよく立ち上がった際、壁の手すりに思い切り頭をぶつけてしまった。

◆その他

- 掃除機の電気コードが花瓶に引っかかり、花瓶を破損。
- 掃除機の吸い込み口部分が襪に当たり襪に穴が開いてしまった。
- 掃除機で絨毯の端部を吸い込み、そのまま引っ張ったため絨毯の一部がほつれてしまった。
- 掃除機のゴミを取り出し、濡れた雑巾で本体内部を拭いたら、モーター部分に水が入り、掃除機が故障してしまった。
- 入れ歯を包んでいたティッシュをゴミと思い、捨ててしまった。

☆☆ ココに注意 ☆☆

- ☞ 事前に利用者の意向と注意点を確認しましょう。
- ☞ 事前に仕事の手順を考えてから開始しましょう。
- ☞ ティッシュは中身を確認してから捨てましょう。
- ☞ うっかりミスに注意しましょう
- ☞ 金属タワシはキズに注意しましょう。
- ☞ 研磨剤が含まれている洗剤は取扱いに注意しましょう。
- ☞ 高価な物や古い物は取扱いに注意しましょう。
- ☞ 頼まれていないことはしないようにしましょう。
- ☞ 事故が発生したら必ず謝罪しましょう。
- ☞ 事故報告は速やかにしましょう。
- ☞ 利用者が「良い」と言っても、紹介所へ報告はしましょう。
- ☞ 安易に「保険ですべて弁償します」とは言わないでください。

〔リック保険サービス〕

おわりに

お客様のライフスタイルは、十人十色です。

「全面的になんでもお任せします」とおっしゃるお客様、また、とても細かなご要望をお持ちのお客様もいらっしゃいます。

ここで、お客様にあった掃除をどのように組みたてていくのかが大切です。

先ずはお客様のご要望をお聞きし、基本的な掃除方針を組みたてる。そして、お客様の立場に立って考えながら進めることで、次第にお客様が本当に悩んでいらっしゃる部分や語らない部分等、次第にどのような事が真に喜ばれるのかを感じられるようになります。

大切なことは「押しつけがましさ」や「先入感」を与えないことです。心を込めて、イメージしたことを少しずつお客様にご提案していけば、きっと伝わるはずですよ。

「単なる掃除」という枠を超えて、
お客様のことを「**知ること**」
何に喜んで頂けるのかを「**イメージすること**」
そのお客様に対して真の「**心配りすること**」

それが、お客様との強い信頼関係を築いていくのです。

「掃除」によってお客様に喜びと感動を与えられるプロフェッショナルを目指しましょう。

メモ