

## 1. テーマ

「今、求められている家政サービスに応えるには！」衣サービス編

## 2. 趣旨

「衣類」は、暑さや寒さなど自然環境による体温調整の補助、また汚れや細菌から皮膚を守るなど、身体を安全かつ清潔に保つ役割を担っています。家政サービスにおける「衣」では、心地よく過ごすための着心地も視野に入れ、利用者が快適に生活できるよう、衣類全般の管理を行います。

本年度は、映像を通じて、効果的な洗濯の仕方やアイロンのかけ方、染み抜き、衣類の収納方法のポイント等について、また増加傾向にあるクレームやハラスメントの対応等についても併せて学んでいただきます。視聴後には家政士検定試験の評価基準に基づく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

衣類の管理とクレーム対応

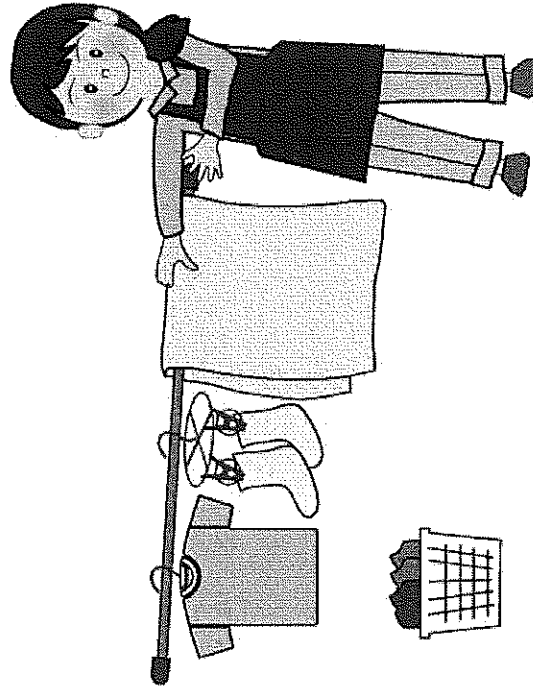
## 4. 研修カリキュラム

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。

一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 corres するには！

## 洗濯・衣類編



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

「洗濯」と言われたら、あなたはどんな作業を想像しますか？  
「洗濯機で洗う」「干す」それだけではありませんよね。「乾いたら取り込む」「たたむ」それからまだあります。「シミや黄ばみをみつけたら落とす」「ほつれていたら繕う」「アイロンをかける」そして「収納する」これら全てが「洗濯」にまつわる作業です。

このように、「洗濯」にはいくつもの工程がありますが、プランニングさえできれば、並行して色々なことができます。洗濯の準備をしている間に掃除・料理の下準備を済ますなど、別の作業をしやすいのです。「洗濯」を効率よく行うことで、時間調整、短縮がしやすい、「時間」を上手くコントロールできるのです。

また、お客様がきちんと「洗濯」された衣類を身にまとう瞬間をイメージしてみてください。

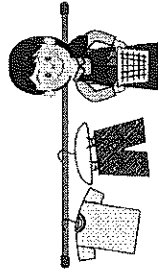
「取れかかっていたボタンが付け直してある」

「ワイシャツにアイロンがピシッとかがかっている」

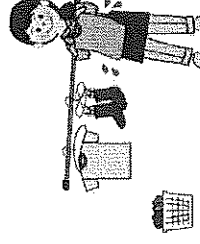
「気になっていたシミが取れている」

きっとその瞬間に、小さいかもしれませんが、お客様に「癒し」と「幸せ」を運ぶことが出来るのではないのでしょうか。

「洗濯」は、私たちに「時間の自由」を与え、「癒し」を感じさせるパワーをもっているのです。



## 目次



### はじめに

1. 家政婦に求められる衣類のお手入れとは・・・・・・1
  - (1) イメージを持つ
  - (2) 心を込めた衣類のお手入れ
  - (3) 時間内で効率よく
  - (4) 衣類管理のコツを得る
  - (5) コミュニケーションについて
2. 汚れと繊維・・・・・・3
  - (1) 汚れ
  - (2) 衣類の取り扱い絵表示一覧
  - (3) 主な繊維の種類と特徴
  - (4) 色落ち
  - (5) 縮みの仕組み
3. 洗剤の知識・・・・・・12
  - (1) 洗濯用洗剤
  - (2) その他の洗剤等
  - (3) 漂白剤
4. 洗濯の基礎知識・・・・・・18
  - (1) 洗濯の準備
  - (2) 洗濯機洗い

# 1. 家政婦に求められる衣類のお手入れとは

- (3) 手洗い
- (4) 干し方

## 5. 洗濯レシビ・・・・・・・・・・・・・・・・・・24

- (1) 靴下
  - (2) 下着・肌着
  - (3) シャツ・ブラウス
  - (4) スカート・ズボン
  - (5) セーター類
- 衣類のお手入れは、「イメージを持つ」事が大切です。  
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、衣類が取り出しやすく、心地よく収納されているイメージと広がっていきます。  
「イメージ」を持って衣類のお手入れをするように習慣づけていきましょう。

## 6. 仕上げテクニック・・・・・・・・・・・・・・・・・・31

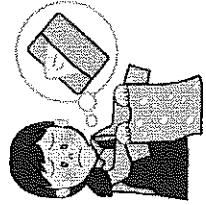
- (1) アイロンの機能
  - (2) アイロンがけのポイント
  - (3) シミ抜き
  - (4) クリーニング
- プロに洗濯やアイロンがけ等をお願いしたとき、どこまで仕上げてもらえたら満足できるでしょうか？「お客様がどこまでやってもらえたら喜ぶか」このことを常に考えながら行うことで、仕事内容にも更に磨きがかかります。

## 7. 衣類の管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・38

- (1) 洗濯物のたたみ方
  - (2) 収納の方法とポイント
- (3) 時間内で効率よく  
制限された時間内で効率よく、お客様が求める要求より、もうワンランク上を目指すように心がけましょう。

## 8. リスクマネジメント・・・・・・・・・・・・・・・・・・41

- 福井勝三氏
  - ㈱三越伊勢丹 伊勢丹新宿本店
  - お客様さまサービス担当部長
- 衣類管理のコツは、「内容」「度合い」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」をかけて行うかを知ることです。



おわりに

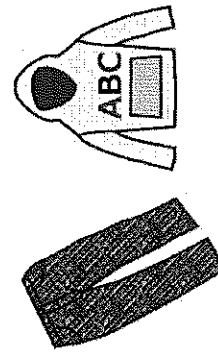
## (5) コミュニケーションについて

洗濯を行う前に、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！）

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が重要です。

### 【チェックポイント】

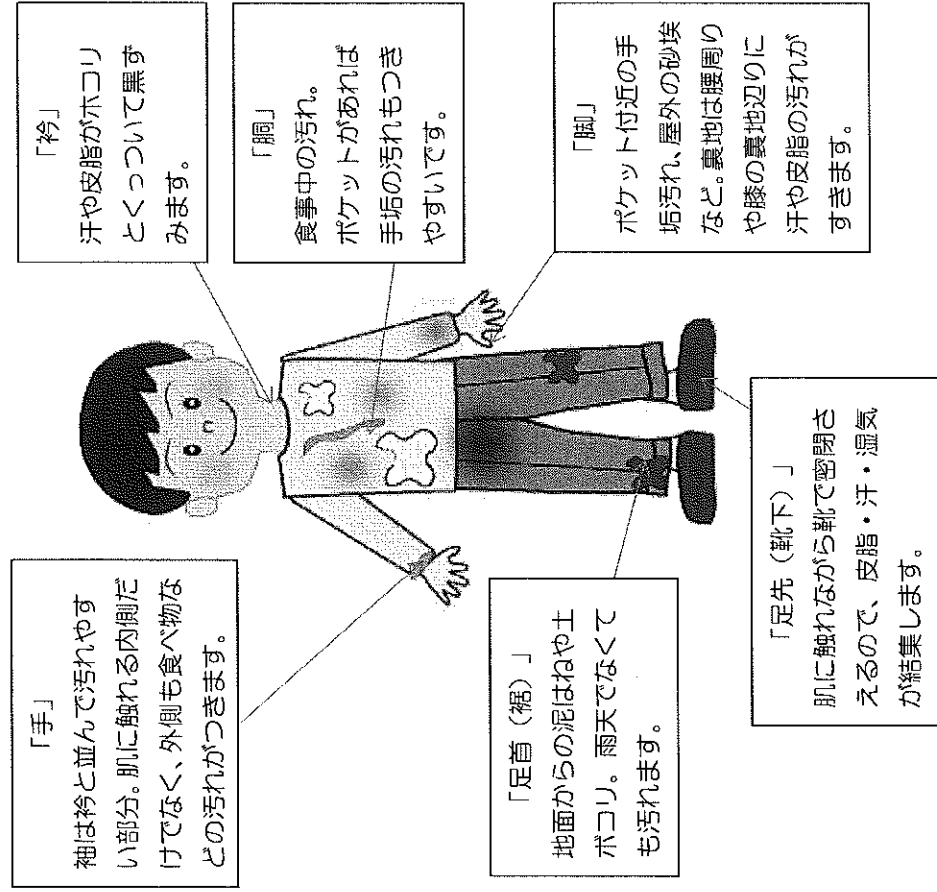
- 洗濯してほしくない衣類があるか
- 触れてほしくない衣類などがあるか
- いつも決まって置いてあるモノの位置
- 洗濯物の干し方（花粉の時期は外に干して欲しくないなど）
- クリーニングに出して欲しい衣類
- アイロンがけて欲しい衣類
- ご家庭のルール



## 2. 汚れと繊維

### (1) 汚れ

どんな汚れがついているの？



② 衣類の取り扱い絵表示一覧

2016年12月より、衣類等の繊維製品の洗濯表示が変更されました。

① 洗濯のしかた

旧絵表示	新絵表示
	<p>家庭洗濯可 数字は洗濯液上限の温度 「—」の数が多し程、弱い洗い方</p>
	<p>手洗い 家庭での洗濯不可</p>

② 漂白のしかた

旧絵表示	新絵表示
	<p>塩素系・酸素系の使用可能</p>
	<p>酸素系のみ使用可能</p>
	<p>漂白剤の使用不可</p>

③ 乾燥のしかた

旧絵表示	新絵表示
	<p>&lt;自然乾燥&gt;</p> <p>つり干し ぬれつり干し</p> <p>平干し ぬれ平干し</p> <p>日陰つり干し 日陰ぬれつり干し</p> <p>日陰平干し 日陰ぬれ平干し</p> <p>&lt;タンブル乾燥&gt;</p> <p>ヒーター強 ヒーター弱</p> <p>タンブル乾燥不可</p>

④ アイロンのかけ方

旧絵表示	新絵表示
	<p>200° (高温) まで</p> <p>150° (中温) まで</p> <p>110° (低温) まで</p> <p>アイロンかけ不可</p>

⑤クリーニングの種類

旧絵表示	新絵表示
	<p>&lt;ドライクリーニング&gt;</p> <p><b>P</b> パークロエチレン等の溶剤を使用</p> <p><b>F</b> 石油系溶剤を使用</p> <p><del>⊗</del> ドライクリーニング不可</p> <p>&lt;ウエットクリーニング&gt;</p> <p><b>W</b> 「ー」の数が多い程、弱い洗い方</p> <p><del>⊗</del> ウエットクリーニング不可</p>

⑥絞り方

旧絵表示	新絵表示
	<p>&lt;対応する記号なし&gt;</p> <p>☞必要に応じて「弱く絞る」等の付記用語で表示されます。</p> <p>☞自然乾燥の「ぬれ干し」記号にその意味を含んでいます。</p>

(3) 主な繊維の種類と特徴

繊維の種類によって洗剤や洗い方を変えることが大切です。基本的な繊維の特徴を知って、適切に衣類を洗濯しましょう。

<注意>

繊維には、染色や加工によっても洗濯方法が異なりますので、必ず「取り扱い絵表示」を確認してください!!

繊維	特徴	漂白	乾燥	熨め	アイロン	温度
綿 コットン	○強く丈夫。洗濯機でも傷みにくい。吸水性が高い ×シワ・縮み・色落ち・乾ぎにくい。	○	○	○	弱アルカリ性	高温
麻 リネン	○光沢としなやかさが特徴。丈夫で熱に強い。 ×シワ・縮み・色落ち・型崩れ、摩擦に弱い	△	△	△	弱アルカリ性	高温
毛 ウール	○吸水性・保温性が高い。弾力性がありシワになりにくい。 ×縮み・虫食い・日光による黄ばみ	×	△	△	中性	中温
絹 シルク	○独特の光沢。吸水性・染色性が高い シワになりにくい。 ×石鹸、アルカリ性洗剤に弱い縮み・日光による黄ばみ	×	○	△	中性	中温
レーヨン	○染色性、吸水性が高い ×シワ・縮み・型崩れ・水に弱い	×	△	△	弱アルカリ性	中温

繊維	特徴	漂白剤	乾燥機	アイロン	洗濯機	温度
ナイロン	○丈夫、弾力性があり、乾きやすい 型崩れしにくい ×日光による黄ばみ、熱に変形	○	○	弱アルカリ性	△	低温
ポリエステル	○熱に強く、丈夫で型崩れしにくい。 日光に強い。乾燥が早い ×汚れやすい。吸水性が低い	○	○	弱アルカリ性	△	中温
カシミア	○ウールより風合いが良く柔らかい 軽さ・保温性・保湿度 ×縮み・カシミア独特の心地よい肌触りがなくなる場合がある	×	×	×	△	△ スチーム
アンゴラ	○上品な風合い ×水洗い不可。極カクリーニングへ	×	×	×	△	△
アクリル	○吸湿性が低く乾きやすい。 強度が強く耐久性を発揮します ×静電気が発生しやすい 毛玉もできやすい	○	○	弱アルカリ性	△	低温
キュプラ	○光沢があり、高級感に使用 ×水に弱い・縮み	×	×	×	△	×
テンセル	○独特の光沢 ×擦れが発生しやすい	△	△	中性	△	中温
アセテート	○シルクの風合い、吸水性が高い ×シワ・熱や摩擦に弱い 除光液で溶ける。排気ガスで変色	△	△	中性	×	×

繊維	特徴	漂白剤	乾燥機	温度	
ポリウレタン	○ストレッチ素材。 ×熱に弱い。経年劣化が激しい。 強いもみ洗いはしないこと。	△	○	△	低温
合成皮革	○水や汚れに強い ×熱・摩擦に弱い。経年劣化。	※	※	×	×
皮革	○風合い、肌触りが良い ×取扱いが難しい 極カクリーニングへ。	×	×	×	×

◆「洗濯機」「手洗い」△表示・×表示

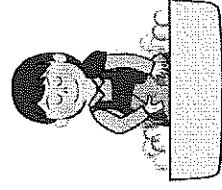
基本的には家庭での洗濯に向けていません。手洗いでできるものもありますが、取扱いが難しいものもありますので、必ず「衣類の取扱い絵表示」を確認し、お客様に相談してクリーニングをお勧めする事も考えましょう。

◆「乾燥機」「アイロン」△表示

使用可能な場合もありますが、オススメはしません。混在する素材によって不可能な場合もあります。「衣類の取扱い絵表示」を確認してください。

◆合成皮革の「洗濯機」※「手洗い」※

合成皮革の寿命は3～5年程度のため、水洗いは避けて濡れたタオルで拭くことが望ましいです。





＜その他の「手洗い」が向いているモノ＞

ドライマークのあるものやデリケートな衣類などは、やさしく手洗いがお勧めです。

色合い

濃い色	洗濯機で洗うと細かいゴミや糸くずが目立ちます。色落ちにも注意。
生成り	激しく洗うと白っぽく変色する恐れがあります。

デリケートな衣類

ニット	目が粗く、縮みやすい。手洗いで繊維同士の摩擦による縮みを軽減します。
ランジェリー	形が崩れやすいデリケートな装飾には手洗いがベストです。洗濯じわも、防ぐことができます。

＜表示が消えている場合の確認方法＞

一般的な家庭で洗える主な素材は、綿、ポリエステル、ナイロン、アクリルですが、混紡や染色、加工方法等により、洗えない場合もあります。適した洗い方を見極めましょう。

【チェックポイント】

- 素材は何か？（縮みやすい、水洗いに向いていない等）
- 染色状態は？（水で色が出ないか？）
- 縫製状態は？（縮みなど）
- 付属品は？（ボタン、スパンコールなど）

◆繊維名や混用率などの組成表示を確認することは、とても大切です。衣類に使用している素材から、適切な洗濯方法を読み取ることができます。

決して自己判断せず、必ずお客様へ確認しましょう。

(4) 色落ち

色落ちは、繊維に染料がしっかり定着していないと起こります。洗濯機以外でも、日光に長時間さらされる、他の物とこすれるなどの理由でも起こります。

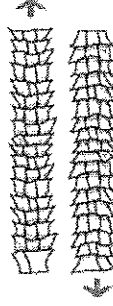
(5) 縮みの仕組み



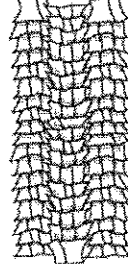
①ウールの表面は、たんぱく質でできたスケールというもので覆われています。



②スケールはウロコ状で、普段は閉じていますが、水分を含むと開いてきます



③熱いよ洗濯すると、その開いたスケール同士がこすれあい、絡み合います。



④縮み合った繊維は元の状態まで戻れず、全体のサイズが縮んでしまうのです。

(参考出典：東京都クリーニング生活衛生共同組合)

＜衣類の縮みを防ぐ方法＞

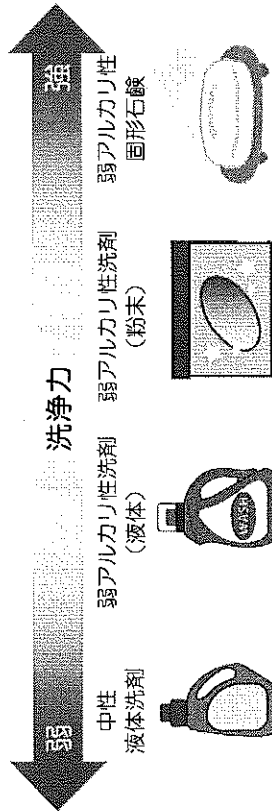
衣類が最も縮む1回目の洗濯を「手洗い」あるいは「洗濯機のドライコース」で洗うと、縮みを防ぐことができます。洗うというよりは「水通し」です。高温だと縮みやすくなります。

### 3. 洗剤の知識

#### (1) 洗濯用洗剤

洗濯用洗剤は大きく分けて次の2種類です。

- ① 普段使い用洗剤：弱アルカリ性（液体・粉末）
- ② おしゃれ着用洗剤：中性液体洗剤



#### ◆ 中性の液体洗剤

色落ちが少なく、生地を傷めにくいため、ウールやシルク、アセートなどのおしゃれ着洗いに適しています。

#### ◆ 弱アルカリ性洗剤（液体） ※蛍光剤入りに注意（参照P14）

普段の洗濯にお勧めです。粉末の弱アルカリ性より洗浄力は弱めですが、水に溶けやすく、衣類への負担が低いのは液体です。頑固な汚れに直接付ける場合などにも使えます。





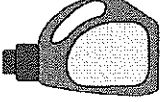
#### ◆ 弱アルカリ性洗剤（粉末） ※蛍光剤入りに注意（参照P14）

普段の洗濯にお勧めです。洗浄力が強く、食べこぼしなどの汚れをしっかりと落としたい場合に適しています。

#### ◆ 弱アルカリ性の固形石鹸

洗浄力が最も強く、靴下汚れ、襟・袖などの皮脂汚れ、血液、化粧品、カラーなどの頑固な汚れや部分洗いの時に適しています。

#### (2) その他の洗剤等

<p>粉石鹸</p> 	<p>固形石鹸と同じく洗浄力が強いのが特徴です。粉石鹸は、洗濯洗剤のように様々な物質が配合されていないため環境にも優しく無添加。ベビー衣類を洗うときにも使われます。ただし、衣類が黄ばんだりするなど、難易度が高くなります。</p>
<p>部分洗い用</p> 	<p>固形石鹸と用途は同じで、衿や袖口の汚れ、シミなどの狭い範囲のしつこい汚れを落とすためのものです。液体の場合、塗りつけるだけなので簡単ですが、汚れがひどい場合は擦った方が効果的です。</p>
<p>のり剤</p> 	<p>洗濯のりは、繊維と繊維を接着して、生地にハリとコシを出します。大きく分けて2種類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・天然のり：天然のりはハリが強くパリッと仕上がるが、変質しやすい。</li> <li>・化学のり：変色せずに複数の衣類をムラなくのり付けする事ができる。</li> </ul>
<p>スタイリング剤</p> 	<p>衣類をハリのある仕上がりへ導きます。よりパリッと仕上げたい場合は「化学のり剤」をご使用ください。タンブラー乾燥は避けてください。</p>
<p>柔軟剤</p> 	<p>やわらかく、ふっくらと仕上げるために使います。下記のように様々な種類があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・香り付き柔軟剤</li> <li>・無香料柔軟剤</li> <li>・低刺激柔軟剤</li> <li>・抗菌・消臭柔軟剤</li> </ul>

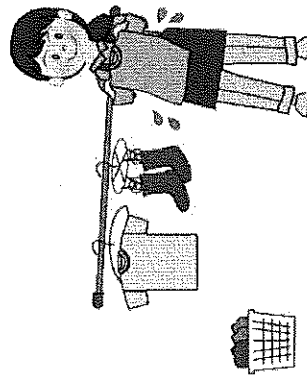
<使用する際の注意>

◆使用前に必ずお客様に確認を！

乳幼児やアレルギーのあるお子様がいるお宅では、洗剤等を使用する前に、必ずお客様に確認をとりましょう。

◆蛍光剤（蛍光増白剤）入りの洗剤に注意しましょう。

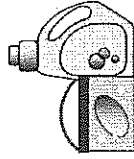

蛍光剤は、白いものをより白く洗い上げたいときにはお勧めですが、淡い色の衣類に使用すると色あせて見えてしまいます。生成りなどの淡い色の衣類には蛍光剤の入っていない洗剤を使用しましょう



(3) 漂白剤

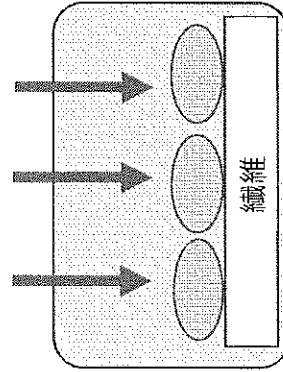
①洗剤と漂白剤の違い

洗剤と漂白剤は、どちらも汚れを落とすために使用しますが、汚れを落とすメカニズムが大きく違います。

<p>洗剤</p> 	<p>界面活性剤の働きにより汚れを包み込んで、汚れを繊維から切り離します。</p>
<p>漂白剤</p> 	<p>繊維についた色素や、繊維の奥まで入り込んだ皮脂汚れなどを、化学反応によって分解し、落ちやすい状態にします。</p>

②漂白のしくみ

色素（シミ）



③漂白剤の種類

漂白剤は、大きく分けて「酸化型」と「還元型」の2種類があり、また酸化型には「塩素系」と「酸素系」と「酸素系」があります。

＜酸化型漂白剤＞

分類	塩素系		酸素系	
	液体	粉末	液体	液体
液性	アルカリ性	弱アルカリ性	弱酸性	弱酸性
漂白力	★★★	★★	★	★
除菌・殺菌力	○	○	○	○
使用可能	水洗い可能な繊維（白物のみ）	水洗い可能な繊維	水洗い可能な繊維	水洗い可能な繊維
使用不可	<ul style="list-style-type: none"> <li>色柄物繊維</li> <li>金属製ボタン</li> <li>フラスナー</li> <li>毛</li> <li>絹</li> <li>ナイロン</li> <li>ポリウレタン</li> <li>アセテート</li> <li>その他水洗い不可のもの</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金属製ボタン</li> <li>フラスナー</li> <li>毛</li> <li>絹</li> <li>その他水洗い不可のもの</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金属製ボタン</li> <li>フラスナー</li> <li>その他水洗い不可のもの</li> </ul>	

＜還元型漂白剤＞

還元型漂白剤は漂白力が弱く、上記の酸化型漂白剤と違い、除菌・殺菌力はありません。鉄サビなどが付着したときに使いますが、家庭での洗濯には殆ど使用しません。弱アルカリ性で、水洗いでできる白物繊維向けで、色柄物繊維には使用できません。

④漂白の仕方

部分汚れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>①汚れの箇所に酸素系漂白剤を直接つけます。</li> <li>②放置せず、すぐに洗濯機へ入れます。（他の衣類と一緒に洗っても問題ありません）</li> </ul>
全体的に汚れている場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>①桶に水を張り、普段使い用洗剤と酸素系漂白剤を入れず。</li> <li>②衣類を入れ、しばらくつけ置きます。（30分から2時間）</li> </ul>

⑤使用上の注意

・「塩素系」と「酸素系」では、特徴が大きく異なります。漂白剤の種類を誤って使用してしまった為に、お客様の大切な衣類を台無しにしてしまう事がないよう、必ず漂白剤の種類を確認してください。

・塩素に「酸」が混ざると、有害な塩素ガスが発生して危険です。塩素系漂白剤を使うときは、酸性洗剤や酢、クエン酸など、「酸」を含むものと混ざらないように十分注意してください。また、塩素系漂白剤と酸素系漂白剤は絶対に混ぜないでください。

混ぜるな危険

## 4. 洗濯の基礎知識

### (1) 洗濯の準備

まずは、洗濯物の洗い方をチェックします。

#### 【チェックポイント】

- 色移りしやすい組み合わせはないか → 分けて洗濯
- おしゃれ着用洗剤を使用した方が  
いいものはないか → 分けて洗濯
- 手洗いた方がいい素材はないか → 手洗い
- 汚れがひどいものはないか → つけ置き洗い
- 水洗いでできないものはないか → クリーニング

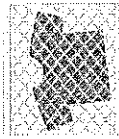
### (2) 洗濯機洗い

洗濯物を仕分けした後は、下記の手順で行います。

#### ①準備（部分用洗剤やネットなど）

洗濯前の下処理を済ませます。

- ・ワイシャツの衿や、汚れのひどい箇所があれば、部分洗剤や固形石鹸などを付けます。
- ・ネットにいれる必要な衣類はネットに入れます。



#### ②洗濯物の量

衣類の量が多すぎると、汚れが落としきれません。1回にまわす洗濯物の量は表示より1割程度少なめがお勧めです。

### ③洗剤

洗濯物に適した洗剤を選び、洗濯機の指定の投入口に入れます。柔軟剤が必要な場合も、投入口に入れておきます。

#### 【洗剤の使用量について】

使用量は「規定量」＝「最も洗浄力が高い量」です。水量に對して洗剤を多く入れてしまうと、すすぎきれない、汚れが落ちきれない等、また洗剤が衣類に残りやすくなり、かゆみなどトラブルのもとになることがあります。必ず適正量を守りましょう。

### ④水温

汚れがよく落ちるのは30℃以下のぬるま湯です。

#### 【風呂の残り湯を使用する場合】

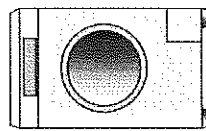
風呂の残り湯を使用する事は、雑菌等の汚れの付着の可能性もある為、お勧めはしません。必ずお客様に確認の上で行ってください。使用する際は、最初の「洗い」時のみで、すすぎからは綺麗な水で行います。入浴剤が入っていないかの確認も必要です。

### ⑤コース

洗濯物の状態を確認し、コースを設定します。

(メーカーによって名称が異なりますので注意してください。)

- ・標準コース（普通の洗濯に最適）
- ・手洗い・ソフト・ドライコース  
(デリケートな衣類やおしゃれ着を洗うのに最適)
- ・スピード・お急ぎコース  
(汚れた衣類が少ない時に最適)



★ 豆知識 ★

☞ 洗剤の溶け残り防止！

洗濯物を入れる前に、洗濯機の中で洗剤をよく水に溶かしておくと、洗剤の溶け残りが防げてキレイに仕上がります。

① 低水位まで水を張り、粉の洗濯洗剤を入れる。

② 洗濯機を3分間まわして洗剤を溶かす。

③ 洗濯物を入れ、洗濯物の量に合わせて水をたす。

④ あとは普段通り『洗い・すすぎ・脱水』をすればOKです。

※ 『洗い』の時に、最後まで泡がたっぷり残っている場合は、洗剤の入れ過ぎです。注意しましょう。

☞ 汚れを落とす力をUP！

洗濯機に洗濯物と洗剤をいれてから、水が入った500mlペットボトル1本をネットにいれ、スポンジ1個と一緒に洗濯機に入れます。スポンジは糸くずを取り除き、ペットボトルは水の流れを複雑にさせて汚れを落とします。

☞ 洗濯ジワをつくらなくする

洗濯のすすぎの時に柔軟剤と一緒に「のり剤（科学のり）」を入れると、のり剤と柔軟剤が繊維の上に膜を作ってジワになりにくくなります。

(3) 手洗い（参照☞手洗い）に向いているモノ P.10)

① 振り洗い

洗剤液につけたまま、衣類を前後左右に振り動かして洗います。

<種類>

シワになりやすいシルク、薄手のブラウス等



② 押し洗い

汚れた部分に水が触れるようにたたみ、洗濯桶の中で「押す」「緩める」を何度か繰り返し行います。

<種類>

セーターなど厚手のもの。



③ もみ洗い

両手で衣類を持ち、強く揉むように洗い、頑固な汚れを落とします。

<種類>

綿や麻などの丈夫な素材で、汚れのひどいもの（靴下や襟、袖など）


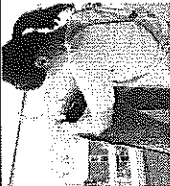






(4) 干し方

衣類の種類によって、干し方が変わってきます。乾いた後の衣類の状態に差が出てしまうことがあるため、衣類に適した干し方を学びましょう。

また、家族の衣類ごと、カテゴリー別に干すと、効率よく取り込みができます。(参照☞取り扱い絵表示一覧③乾燥の仕方P.●)

① 干し方の種類

陰干し	日光が当たらない、風通しのよい場所に干す ＜種類＞ 日光で黄ばみができる素材、色あせを防ぎたい衣類、色の濃いもの。		
つり干し	ピンチハンガーなどで、つるして干す ＜種類＞ 厚手のパンツやジーンズ、スカート等。		
平干し	ネットの上に置いて干す ＜種類＞ ニットなどの伸びやすい衣類、型崩れしやすいデリケートな衣類など。		
ハンガー干し	ハンガーにかけて干す ＜種類＞ ワイシャツなどの衣類を大きさにあったハンガーにかけて干す		

M字干し 三角干し	M字：2本の竿を使って、M字になるように干す 三角：竿の対角線にかけて面をずらして干す ＜種類＞ 毛布やシーツ等面積の大きい洗濯物など。	 
--------------	---	--

★ 豆知識 ★

- ☞乾燥機で乾かす時間を短縮！  
乾燥機に乾いたバスタオルを一緒に入れます。  
この方法で乾燥の時間を10分短縮できます。
- ☞物干し竿からハンガーが落ちにくくします。  
物干し竿にひもやロープをらせん状に巻きつけて、ハンガーを、ひもやロープの間に挟むようにかけると、落ちにくくなります。
- ☞部屋干しの臭いを防ごう！  
洗濯物を洗う時に水ではなく、ぬるま湯を使い、すすぎの際に、大さじ2杯程度のお酢を入れます。  
お酢が臭いの元となる雑菌を取り除き、部屋干し特有の臭いが防ぐことができます。  
(お酢を使用する際はお客様に確認をとりましょう。)

## 5. 洗濯シシビ



### (1) 靴下

「部分洗い+洗濯機」の2段階で落とします。

#### ①しつこい汚れ

汚れた部分に洗剤をもみ込んでから洗濯機へ

#### ②落ちにくい汚れの場合

素材や 汚れの状態	方法
白物	塩素系漂白剤 40℃のぬるま湯で15分つける
色柄物	酸素系漂白剤+酵素入り普段使い用洗剤(*) 40℃のぬるま湯で30分つける
泥汚れ	固形石鹸を使ってもみ込む
嫌な臭い	・1ℓのぬるま湯に、ホウ酸を大さじ5杯いれて15分つける ・干す時は、シワを伸ばしてゴム側を上にして吊るす

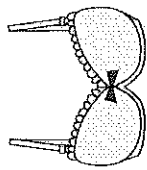
#### (\*) 酵素入り洗剤

皮膚や油などの蛋白質性の汚れを「分解」し、短時間で繊維の奥に張り込んだ汚れを落とすことが可能です。

### (2) 下着・肌着

<ランジェリー>

- ①左右を重ねてひとつにまとめる
- ②カップを器がわりにして中にたみこみ
- ③ただんだままネットにいれて洗濯機へ
- ④干すときは洗濯シワを伸ばし、
- ⑤アンダーバストを上にして形をキープ



<アンダーシャツ>

- ①「つけ置き」をする
  - ・ぬるま湯に「普段使い用洗剤」をいれる
  - ・汚れがひどい時は「酸素系漂白剤」も一緒にいれる
- ②1時間ほど付け込んでから洗濯機へ
- ③シワをだいたいハンガーにかける



<ストッキング>

- ①単独でネットにいれて洗濯機へ
- ②ネットに入れたままピンチで吊って干す

#### ★ 豆知識 ★

#### ☞ストッキングの伝線を防ぐ!

ストッキングを一緒に洗う靴下の中に入れると、伝線しないで、ネットを干す手間も省けます。

#### ☞ストッキングを急いで乾かしたい!

- ・ストッキングをビニール袋にいれてドライヤーで乾かします。
- ・ネットがない時は、つま先に軽めの重しを入れて干すと絡み防止になります。



### (3) シャツ・ブラウス

#### <ワイシャツ・ブラウス>

- ①袖口や衿に汚れがあったら部分洗い用洗剤をつける
- ②型崩れを防ぐために、前のボタンと袖口のボタンをとめる
- ③たんだからネットへ入れて洗濯機へ
  - ・胸元に飾りがある場合、内側に織り込んでガードする
  - ・形態安定加工シャツの脱水は15秒で終える
- ④シワを伸ばして干す
- ⑤のり剤をつけた場合、逆さにつると衿にのり剤がよく効く

#### <シルクシャツ>

取り扱い絵表示に「洗濯機」か「手洗い」のマークがあれば、家で水洗いができます。天日干しは黄ばみややすいので避けず。

#### ◆手洗い

- ①ぬるま湯におしゃれ着用洗剤を入れる
- ②水を換えて2回程度洗ってから軽くすすぐ
- ③柔軟剤を入れて約3分つける
- ④タオールドライ（洗濯機で脱水する場合は15秒程度）

#### ◆洗濯機

「手洗いコース」厳守

- ①仕上げに必ず柔軟剤を使用
- ②しばらく日陰につるす
- ③半乾きの状態で取り込み、あて布をして中温アイロンで乾かす



### <ポリエステル・麻シャツ>

取り扱い絵表示に「洗濯機」か「手洗い」のマークがあれば、家で水洗いができます。

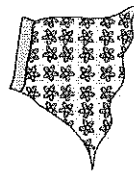
#### ◆手洗い

- ①ぬるま湯におしゃれ着用洗剤を入れ、ただんだ状態のシャツを静かにひたす
- ②傷めないように優しく押し洗いをする  
(強く押すと毛羽立ちや色落ちの原因になるので注意)
- ③タオールドライ（洗濯機で脱水する場合は15秒程度）
- ④必要に応じて、麻ならのり剤やスタイリング剤、ポリエステルならスタイリング剤を使う
- ⑤軽く折り、左右の手のひらで挟むようにハンパンとただく
- ⑥目立つシワを伸ばしてからハンガーにかけ日陰に干す

#### ◆洗濯機

洗濯マークがある場合は「標準コース」でも問題ない

- ①ただんでからネットへ入れて洗濯機へ
- ②上記「◆手洗い」の③~⑥と同じ



### (4) スカート・ズボン

#### <フレアースカート>

取り扱い絵表示に「洗濯機」のマークがあるか確認してから行ってください。

- ①裾の広がった部分を内側に折り、長方形する
- ②丁寧にたたみネットに入れて洗濯機へ
- ③円形ハンガーでつり干しにし、裏返して干すと早く乾く

### <スポン>

取り扱い絵表示に「洗濯機」のマークがあるか確認してから行ってください。

- ①洗濯に入れる前に、最も汚れやすい裾をチェックし、洗濯ブラシをかけ、必要に応じて部分洗い用洗剤をつける
- ②左右の側面の折り目を合わせてたたみ、ネットに入れ洗濯機へ
- ③たいていシワを伸ばし、裏返して筒状に干すと早く乾く

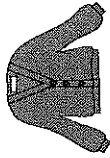
### <ウール混合スポン>

「つけ置き洗い」+「洗濯機脱水」

- ①おしゃれ着用洗剤をぬるま湯に溶かして15分つけ置きする
- ③洗濯機で30秒脱水をする
- ④水に1分程つけてすすぎ、再度洗濯機で30秒脱水をする
- ⑤最後にもう一度④を繰り返す
- ⑥たいていシワを伸ばし、裏返して筒状に干す

### <コーデュロイウール混スポン>

- ①ネットに入れてから洗濯機へ（摩擦で表面の風合いが傷みやすいので洗濯機マークがあっても必ずネットに入れる）
- ②たいていシワを伸ばしたら裏返して筒状に干す



### (5) セーター類

基本的にクリーニングをおすすめします。  
乾燥機などで縮む素材があるので、むやみに洗濯することは避けてください。洗濯する際は、必ず「取り扱い絵表示」を確認してから行ってください。

### <ウールのカーディガン>

- ①洗う前に目立つゴミを取り、シミがあればおしゃれ着用洗剤をつける
- ②汚れやすい袖口と襟を上にくるように折りたたむ

### ◆手洗い

高温のお湯が縮みの原因になるので必ず30℃以下のぬるま湯で洗う。

- ①おしゃれ着用洗剤に2～3分浸し、優しく押し洗いを20～30回行う
- ②洗濯機で30秒脱水をし、2回程すすぎをする
- ③柔軟剤を入れて、再度洗濯機で30秒脱水をする
- ④陰干し（色あせを防止）で、平干しネットがお勧め
- ⑤物干し竿で干すときは、半分くらい位置で二つ折りにかけて袖を絡めて伸びを防ぐ

### ◆洗濯機

- ①ただんだ形を崩さないようにネットに入れ洗濯機へ
- ②おしゃれ着用洗剤を使用し、弱水流、ウールコースがあればそのまま洗濯機で洗う
- ③上記「◆手洗い」の③～⑤と同じ

＜カシミヤのセーター＞

- ①袖口や衿が外側にくるようにたたみ、摩擦をおこさないようにつけ置き洗いをする
- ②たたんだまま20～30秒脱水をし、すすぎ、脱水、すすぎと繰り返し
- ③柔軟剤をとかして3分ほどつけこみ最後に15秒程度脱水をする
- ④干し方は「ウールのカーティガン」と同じ

＜綿のカーティガン＞

- ①ボタンをとめ、汚れが表側にくるようにして軽くたたみ、ネットへ入れて洗濯機へ
- ②取り扱い絵表示に従って洗濯機のコースを選び  
(ニット製品なのでなるべく手洗いコースで洗ふ)
- ③干し方は「ウールのカーティガン」と同じ

★ 豆知識 ★

☞ 襟のヨレヨレを防ぐ！

Tシャツやワイシャツは、脱ぐ時も着る時も、洗う時も襟に一番負担がかかります。襟ぐりを輪ゴムでしばってから、洗濯するとヨレヨレを少し防いでくれます。ぜひお試しください。

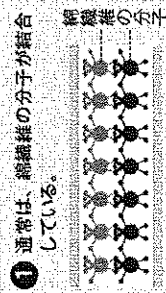
6. 仕上げテクニック

(1) アイロンの機能

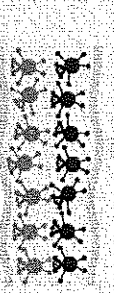
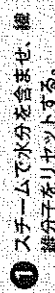
アイロンをかけることで、衣類のしわを伸ばし、仕上がりがきれいになります。

綿にシワができるしくみ

綿素材の服は、洗濯してそのまま乾かすとシワになる。そもそも、綿にシワができるのはなぜなのだろうか。



スチームアイロンで綿のシワが取れるしくみ



### ワールのアイロンがけのしくみ

ワールのアイロンがけは、綿とは違い、乱れたキューティクルを整えるために行なう。

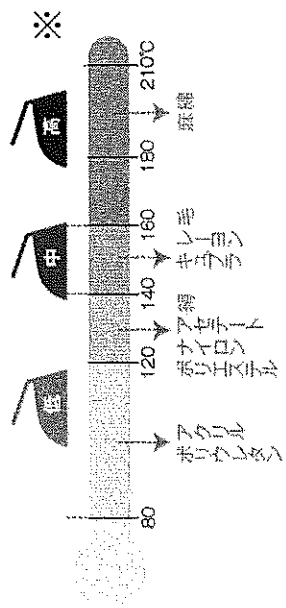
① ワールは通常、人の髪と同様にキューティクルで覆われている。

② 洗濯して水分を含むとキューティクルが開き、乾燥するとパサついてしまう。

③ スチームアイロンのスチームをかけると、スチームが熱でキューティクルがリセットされる。

### アイロンの適正温度

綿とワールのように、素材によってアイロンがけのしくみは異なる。適正な温度にしないと、生地を傷めてしまうので注意しよう。

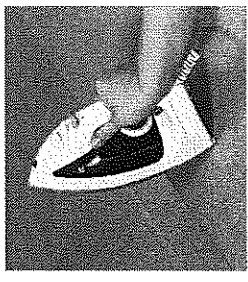


(参考出典：東京都クリーニング生活衛生共同組合)

(2) アイロンがけのポイント  
衣類の特性によりアイロンのかけ方が異なりますので、適正な温度と適切な方法でかけましょう。  
(参照「主な繊維の種類と特徴」P7~9)

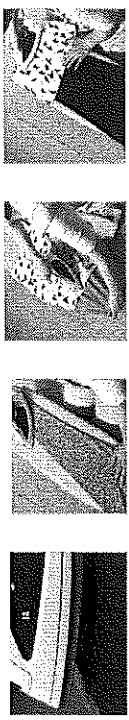
#### <持ち方>

- ① アイロンは持ち手の下のほうを握り、空いた手で行き先シワを伸ばしながら一方向に動かす
- ② 空いた手はアイロンの少し先を滑らせながらシワを伸ばしていく



#### <スポン>

- ① シワを伸ばすため、全体に霧吹きをする
- ② スチームを浸透させる
- ③ 裾→折り目→胴回りの順番でかける  
(当て布をすると、仕上がりが良くなる)



※取り扱い絵表示 (新旧)



### <タイトスカート>

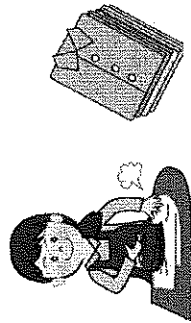
- ①スカートを裏返し、表面のシワを伸ばす
- ②縫い部分を縦に引っ張り、伸ばしながらウエスト部分に向かって真っ直ぐにかける
- ③ウエストは裏から、ヒップ部分はバスタオルを小さめにたたみ、差し込んでから、表から軽くアイロンをかける

### <ブリーツスカート>

- ①表を上にしてアイロン台を通し、2〜3本ずつブリーツを整え裾からウエスト方向にアイロンをあてる
- ②アイロンは短くすこしずつすべらせ、底の後ろで押さえるようにかける

### <ギャザースカート>

- ①表を上にしてアイロン台をスカートに通し、裾からウエスト方向にむけてアイロンをかける
- ②ギャザー部分はアイロンの先をひだの中にもぐりこませるようにかけます。



### (3) シミ抜き

衣類のシミは、いくつかの種類や性質に分けることができ、それぞれでシミ抜きの方法が異なります。

シミ抜きを始める前に、先ずは取り扱い絵表示を確認して、必ず、目立たないところでシミ抜きテストをして変色等しないか確認してから行ってください。

基本的に、家庭で洗濯できない素材は、クリーニングをお勧めします。

#### <シミ抜き>

シミの種類	落とす方
【水性】 しょうゆ、お茶、 コーヒーなど	①ついてすぐなら、固く絞った布で、こすらずにたく ②取れない場合は、中性洗剤を歯ブラシにつけて落とす
【油性】 口紅	①ティッシュペーパーで油分をつまみ取る ②ベンジンで油分を取る ③中性洗剤を歯ブラシにつけて落とす
【不溶性】 泥はね	①乾燥させて泥をとる ②中性洗剤を歯ブラシにつけて落とす ③取れない場合は、繊維にあった漂白剤を使用

#### <何のシミだかわからない場合>

- ①先ず臭いをかいで確認する
- ②わからない場合は、台所洗剤を薄めて、布巾などでシミの上から軽く叩く
- ③それでも落ちなかった場合には、クリーニングを考えましょう。

★ 豆知識 ★

☞ しょうゆやケチャップに歯磨き粉！

歯磨き粉を、シミがついた部分につけ、軽く揉んでみてください。

☞ 血液に大根！

シミの下に布を敷き、シミの部分に、大根の切り口を叩くように当てます。おろした大根をつけて綿棒でたたくとより効果的です。血液はお湯で固まる性質があるので、必ず水で洗ってください。

☞ 墨汁のシミ落としの裏技

ごはん粒を、シミの付いた部分につけて擦ると、ごはん粒に墨が付いて汚れに働きかけます。

(4) クリーニング

家庭の洗濯方法と大きく違う点は、「ドライクリーニング」という洗い方の手法です。家庭の洗濯では、「水」を使用しますが、クリーニングでは、石油系溶剤などの揮発性有機溶剤で衣類の汚れを取り除きます。大きく3種類あります。知識として覚えておくとう便利です。

① ドライ法

- ・パークロエレンなど揮発性の有機溶剤で洗う
- ・素材の風合いを傷めたり型崩れしたりにくい
- ・油汚れをよく落とす水溶性の汚れに弱い

② ランドリー法

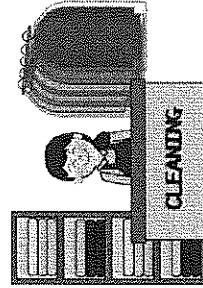
- ・大規模な水洗い（一度にワイシャツを300～400枚洗う）
- ・汚れ落ちがよく、水溶性も油性もよく落とす
- ・縮みや素材の痛みが起こりやすい

③ ウェットランドリー法

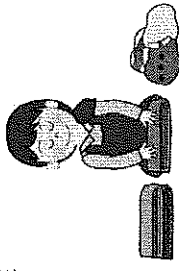
- ・ドライ法の後にランドリー法を行う
- ・汚れはよく落ちるが、縮みもおきやすい  
（行っている店は少ないが増えている）

<注意>

- ◆ 衣類をクリーニングに出す際は、必ずお客様に確認しましょう
- ◆ 衣類にシミがあるか、また付属品（スパンコールやパールなど）がついているか等、お客様と一緒に確認した上でクリーニング店へ持参しましょう。
- ◆ クリーニング店から戻ってきたら、全て戻ってきているか、シミは残っていないか等、直ぐに確認しましょう。

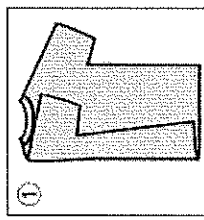


## 6. 衣類の管理

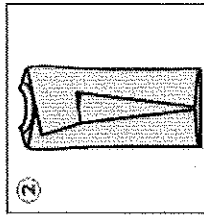


### (1) 洗濯物のたたみ方

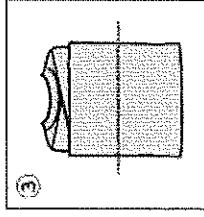
#### ① Tシャツのたたみ方



裾両端を下にして広げる。しわを伸ばし、左袖と肩線を中心線に折る。

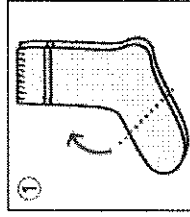


左右が均等になるように、右袖と肩線を中心線に折る。その際、全体が長方形になるようにする。

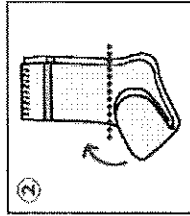


裾のほうから二つに折る。もう一度半分に折って完成。

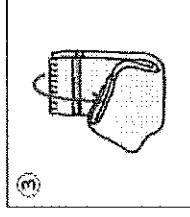
#### ② くつしたのたたみ方



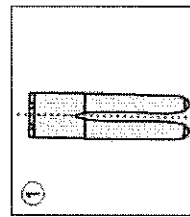
足底の半分程度の長さになるように足先の部分を折る。



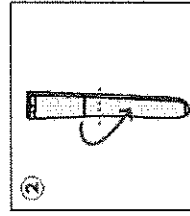
足首のあたりでさらに折る(腰い帯台はさらにもう1回折る)。



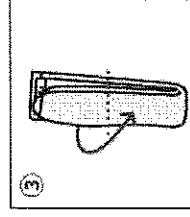
ゴム部分を折り、隙間に差し込む。



平らな場所をしわを伸ばす。

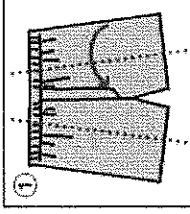


中央で二つ折りにし、左右の足を重ねる。

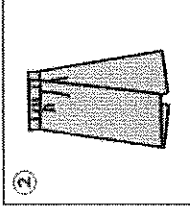


おなかのゴム部分を少し上に出し、半分の長さで折る。

#### ④ トランクス/パンツのたたみ方



片側3分の1を内側に折り込む。

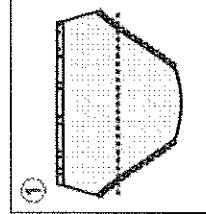


反対側も折り、三つ折りにする。

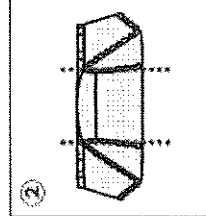


裾に三つ折りにし、裾とゴム部分に差し込む。

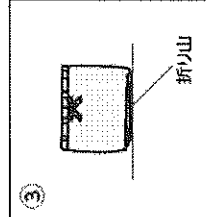
#### ⑤ ショーツのたたみ方



裾に二つ折りにする。

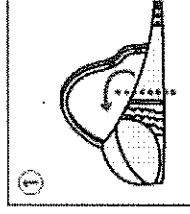


片側3分の1を内側に折る。

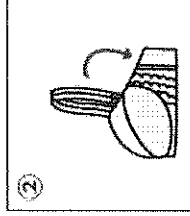


反対側も折り、裾に三つ折りにする。

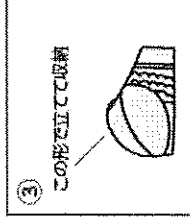
#### ⑥ ブラジャーのたたみ方



ワイヤーや裏ひものねじれを直し、真ん中から二つ折りに



背中部分をカップの裏側に折って入れ、形をとめる。

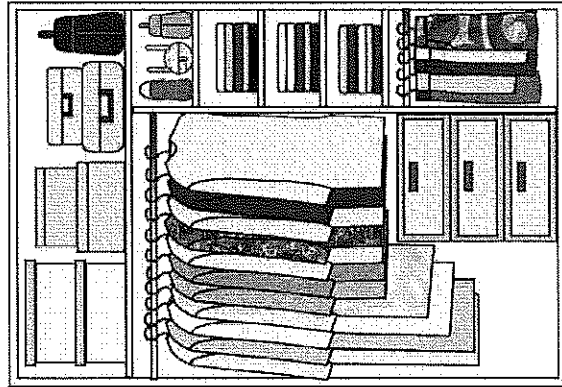


裏ひもも折り込み、形をくずさないように収納する。

## (2) 収納方法とポイント

衣類の収納は、使う人の身長や使いやすい場所を十分考慮し、それぞれ場所へ取り出しやすく、しまいやすく収めます。

### <たんすの収納例>



#### ◆上ゾーン

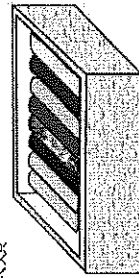
頻度が低い衣類やバック  
保管衣類。軽量のモノなど

#### ◆中ゾーン

頻度の高い衣類  
吊るす衣類（ジャケット等）

#### ◆下ゾーン

時々使用する衣類  
ボトム類  
重量のモノなど



### <引き出しの収納例>

衣類を立てて収納します。

- ① オンシーズンの衣類とオフシーズンの衣類
- ② 頻度の高い衣類と頻度の少ない衣類
- ③ トップス、ボトムスとアイテム別に分類など

## 8. リスクマネジメント

家政婦の仕事は、お客様との信頼関係が全てと言っても過言ではありません。お互いの意思をはっきり示せる関係を築くことが、苦情やクレームを防ぐことに繋がります。それでも、問題が起きてしまった場合には、まず紹介所に相談することが大切です。

ここでは、苦情やクレーム、またハラスメントに対する心構えや考え方を紹介します。

### 福井勝三氏

(株)三越伊勢丹 伊勢丹新宿本店 お客様サービス担当部長

#### <プロフィール>

昭和57年(株)三越入社、平成17年日本橋本店総務部長、平成22年同店お客様サービス担当部長を経て、三越と伊勢丹の経営統合により、現在は伊勢丹新宿本店お客様サービス担当部長としてご活躍されています。





## 1. ちよっと勇氣を出して真正面向き合しましょう

苦情やクレームは避けていても解決は出来ません。横向き、後ろ向きの姿勢で逃げると敵しく追われます。改善も出来ずに、同じような苦情をもらって怯えることになります。

ちよっとの勇氣を出して、正面から向き合って、お客様の話をよく聞き、あなたに対する期待を感じましょう。期待を満たすことが出来ないければ、まずお詫びしましょう。その上で何が出来るかを考えましょう。人としてもビジネスとしても間違いなく成長します。

## 2. 謝罪と弁償は別物です

苦情の中身は、「気持ち」と「実害、実損」で出来ています。まずは気持ちの対応から。素直にお客様の話を聞いて、お客様の考えや気持ちを受け入れましょう。「気持ち」の問題を取り除き、双方で残った実損を確認し、必要な弁償をしっかりと行いましょう。但し、理由の無い、過剰な「弁償」は正しい関係が保てなくなるので、絶対しないことです。



## 3. 指示確認は「その都度」「その場」、さらに「事前」が鉄則

同じことを何度も聞くのはプロじゃない。でも勝手に判断するのは、もっととプロじゃない。プロになるには、聞く（確認する）

しがあります。お客様としても、聞かれないで問題を起こされるよりは、聞かれたけれど真意が伝わらなかったという方が、情状酌量の余地があります。

初めはこうした会話をしばらく続けることで、お客様の考え方や優先順位のパターンがつかぬ、いずれ「信頼関係」「阿吽（あうん）の呼吸」が生まれるのです。こうなったらあなたはおもう、お客様にとって掛け替えの無い家政婦さんとなるのです。

## 4. パワハラ・セクハラに負けるな

様々な優越的な地位にもとづく「嫌がらせ」「強要」「いじめ」がハラスメントです。ハラスメントは、相談すれば、すぐに解決できるものではありませんが、ダラダラと放置することは、もっと大きな問題になりかねません。「変だな。あれ?」と最初は初めはお客様を疑うのではなく、サラリと、しかし、しっかりと拒否することから始めましょう。我慢すること（お客様からすれば、多少の我慢は当然と思われること）は問題です。

<対応>

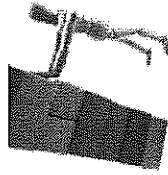
- ・仕事の最初からパワハラ・セクハラを寄せ付けない「雰囲気」を身に付ける。服装・言動・距離感・契約時に、一般論として（相手を牽制するのではなく、サラリと）双方の認識を共通にしておく（トラブルになった時に言いやすい）
- ・行為があった時に、はっきりと拒否する（言葉、行動）が必要ですが、まずは人を責めない言い方、お客様のプライドを傷つけない言い方を意識しましょう。

・記録を取る

- ① 個人的なメモでよいので正確、几帳面に記録する。  
(日付、時間、場所、起きたことを記録)
- ② ボイスレコーダー、カメラ等を使いましょう

<注意>

不十分な証拠では、完全な解決には至りません。中途半端な対応は「容認している」と勘違いされたり、名譽が傷ついたなど強圧的な態度にでられてしまうので注意が必要です。また、録音や画像は大変重い個人情報です。どんな理由があっても、適切な管理、使用が前提です。注意して下さい。



おわりに

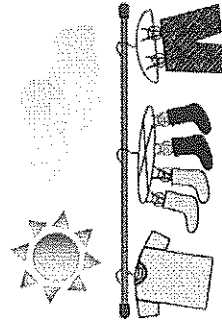
一言で「洗濯」と言っても、多様な方法があり、お客様の望まれる「洗濯」方法を的確に行うことは簡単ではありません。

しかし、「洗濯」にまつわる悩みの多くは「汚れが落ちない」「黄ばみ、黒ずみか落ちない」「シミが落とせない」「臭い(雑巾臭)」「室内干しで乾かない」ということに共通しています。

当たり前になりがちな「洗濯のやり方」を見直すことによって、

- ・衣類と洗剤の相性
- ・お客様の求めている衣類のあり方
- ・お客様が衣類に袖を通す瞬間

これらをイメージしながら、お客様に寄り添った「洗濯」をすることで、お客様の満足度は確実にアップします。その積み重ねは、お客様に、清潔で気持ちの良い衣類を提供できるだけでなく、小さな「癒し」と「幸せ」をもたらすことも出来るのではないのでしょうか。



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は！  
洗濯・衣類編

2017年10月発行

監修 快適住まいる  
代表 嶋野美紀子  
発行者 公益社団法人日本看護家政紹介事業協会  
〒162-0064 東京都新宿区市谷仲之町3-2  
TEL:03-3353-4641 FAX:03-3353-4326  
<http://www.kanka.or.jp>

非売品