

マニュアルのご紹介(サンプル付)

# 客室整備清掃業務マニュアル

客室インスペクション業務マニュアル

パブリック整備清掃業務マニュアル



# ホテル・旅館の客室やパブリック清掃の業務、 品質改善に朗報です！

1. 清掃方法にムラやムダがあり、お客様からのクレームが多い。
2. 清掃業務の効率を高め、品質を向上させたい。
3. 外国人等の清掃スタッフに分かり易く業務を教えるマニュアルがない。
4. 清掃された客室やパブリックエリア（ロビー・廊下等）のインスペクション（検品）方法や基準がわからない・・・など。

## 「客室整備清掃業務マニュアル」 目次

### 第1章 ホテルの仕事の種類について

- 1-1 主な部門について
- 1-2 客室係/ハウスキーピングについて



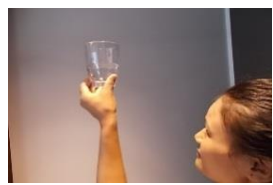
### 第2章 ホテルの種類とルームタイプについて

- 2-1 ホテルの種類
- 2-2 ルームタイプ



### 第3章 清掃業務

- 3-1 清掃業務について
- 3-2 心構えと準備



### 第4章 身だしなみ

- 4-1 心構え
- 4-2 身だしなみ

### 第5章 ゲスト対応

### 第6章 ホテル用語

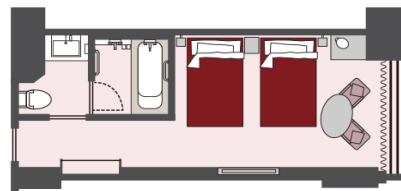
### 第7章 言葉遣い・話し方

- 7-1 話し方
- 7-2 敬語について
- 7-3 日常語の練習



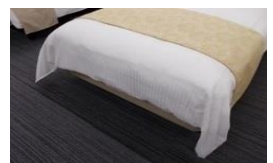
### 第8章 鍵の管理と取扱い

- 8-1 鍵の種類
- 8-2 鍵の取扱い



### 第9章 ドアオープン

### 第10章 ルームステータス



## 第11章 清掃道具の説明

### 11-1 清掃道具について

### 11-2 主な清掃道具の種類

## 第12章 客室内イメージ

## 第13章 客室清掃の流れ(チェックアウト部屋)

## 第14章 ステイ部屋清掃の際の注意事項

## 第15章 客室清掃の流れ(ステイ部屋)

## 第16章 清掃の導線について

## 第17章 ベイカントチェックについて

## 第18章 遺留品の取扱いについて

## 第19章 アメニティー類について

## 第20章 ベッドメイク(ベッドの種類)

## 第21章 ベッドメイクの種類

## 第22章 ベッドメイクのやり方(寝具の取り外し)

## 第23章 ベッドメイクのやり方(デュベ巻き)

## 第24章 ベッドメイクのやり方(ピロー)

## 第25章 ベッドメイクのやり方(シーツの張り方)

## 第26章 ベッドメイクのやり方(デュベの入れ方)

## 第27章 ベッドメイクのやり方(仕上げ)

## 第28章 バスルームの清掃

## 第29章 トイレの清掃

## 第30章 ベイシンの清掃

## 第31章 備品類

### 31-1 ポット

### 31-2 食器類

### 31-3 加湿器

## 第32章 ダस्टィング

## 第33章 掃除機掛け

## 第34章 ごみの回収

## 第35章 和室

## 第36章 チェックテスト

### 36-1 このような時、どう対応し、どう処理しますか？

### 36-2 回答例



## 「客室インスペクション業務マニュアル」 目次

- 第1章 ホテルの仕事の種類について
  - 1-1 主な部門について
  - 1-2 客室係/ハウスキーピングについて

- 第2章 ホテルの種類とルームタイプについて
  - 2-1 ホテルの種類
  - 2-2 ルームタイプ



- 第3章 清掃業務
  - 3-1 清掃業務について
  - 3-2 心構えと準備



- 第4章 身だしなみ
  - 4-1 心構え
  - 4-2 身だしなみ



- 第5章 ゲスト対応

- 第6章 ホテル用語



- 第7章 言葉遣い・話し方
  - 7-1 話し方
  - 7-2 敬語について
  - 7-3 日常語の練習



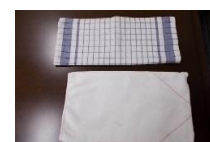
- 第8章 鍵の管理と取扱い
  - 8-1 鍵の種類
  - 8-2 鍵の取り扱い



- 第9章 ドアオープン



- 第10章 ルームステータス



- 第11章 清掃道具の説明
  - 11-1 清掃道具について
  - 11-2 主な清掃道具の種類

- 第12章 インスペクションの主眼

## 第13章 インスペクション確認ポイント

### 13-1 作業内容・手順

### 13-2 ベイカントチェック

(参考資料:インスペクションシート)



## 「パブリック整備清掃業務マニュアル」 目次

### 第1章 清掃事業者の心得とマナー

- 1-1 清掃事業者の心得
- 1-2 身だしなみのチェック
- 1-3 基本マナー
- 1-4 職場のルールとマナー



### 第2章 道具の使い方

- 2-1 ツール
- 2-2 機器



### 第3章 洗剤

- 3-1 洗剤のはたらき
- 3-2 洗剤使用上の注意
- 3-3 洗剤の種類
- 3-4 床維持剤の知識



### 第4章 場所ごとの日常清掃

- 4-1 部位説明
- 4-2 床
- 4-3 階段
- 4-4 トイレ・洗面台
- 4-5 エントランス・通路・廊下・EVホール
- 4-6 エレベーター
- 4-7 エスカレーター



### 第5章 部位ごとの日常清掃

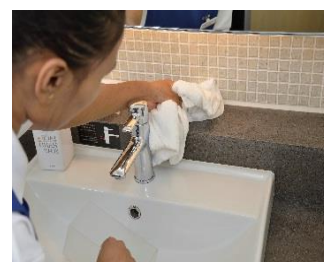
- 5-1 出入り口清掃

- 5-2 ガラス清掃
- 5-3 壁面清掃
- 5-4 ゴミ箱清掃
- 5-5 灰皿清掃
- 5-6 外周清掃
- 5-7 駐車場清掃
- 5-8 机・テーブル・電話の清掃
- 5-9 その他清掃(ベンチ、案内板等備品類)



## 第6章 床面機械洗浄

- 6-1 化学床材
- 6-2 大理石
- 6-3 凹凸のある花崗岩、磁器タイル
- 6-4 カーペット ウエット
- 6-5 カーペット ドライ



## 第7章 照明・防煙垂壁・空調器具清掃

- 7-1 照明器具清掃
- 7-2 換気口・吹出し口清掃
- 7-3 防煙垂壁清掃
- 7-4 誘導灯清掃



## 第8章 安全衛生

- 8-1 清掃業務の災害発生状況
- 8-2 主な災害事例
- 8-3 災害発生の防止・予防対策
- 8-4 無災害のために
- 8-5 第三者への配慮
- 8-6 廃棄についての注意



# 「客室整備清掃業務マニュアル(サンプル)」

## 第 30 章 ベイシンの清掃

### 作業内容・手順

#### ■ミラー(鏡)の拭きあげ

バスルームのミラーを丁寧に拭きあげる。



※石鹼や化粧液などの飛沫、水滴が付着しやすいので、よく確認する。

※拭き残しやムラがあると、水蒸気で曇った時に、浮き上がって目立つため色々な角度からミラーの表面を見て完全に汚れを拭き取る。

#### ■リネン・アメニティー類のセット・補充

①アメニティー類は、必ず手にとって開封、使用済みを確認する。





※指定通りに配置されているか  
確認する。

## ②ドライヤーの作動確認、コードの処理



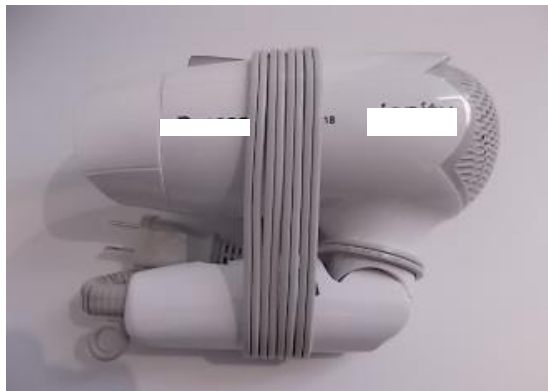
※吹き出し口のほこりも忘れずに除  
去する。



※ホテルによりコードの処理の仕方  
は異なる。



## コードの処理の仕方の例



# 「客室インスペクション業務マニュアル(サンプル)」

## 第 13 章 インスペクション確認ポイント

### 13-1 作業内容・手順

#### ■客室入口ドア周辺

##### ①ドアチャイムの確認

##### ②ドアの表裏の傷・汚れの確認

- ・靴跡などの有無
- ・金属部分の拭き上げ状態
- ・ルームナンバーの表示汚れ



##### ③ドア枠の確認

- ・ドア枠のほこり
- ・三方枠ゴムパッキンのほこり・破損

##### ④開閉の確認

- ・開閉不良(カーペットのすれ)
- ・異音・開閉スピード
- ・電池切れ

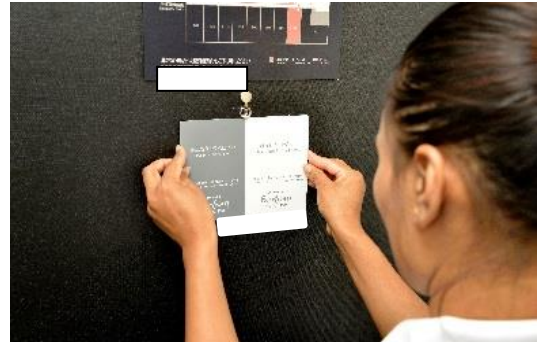


##### ⑤キーボックスの確認

- ・キーボックスの動作確認
- ・前泊者のカードキーささり放し

**⑥施錠の確認**

- ・内鍵の施錠
- ・ドアアームの施錠の確認

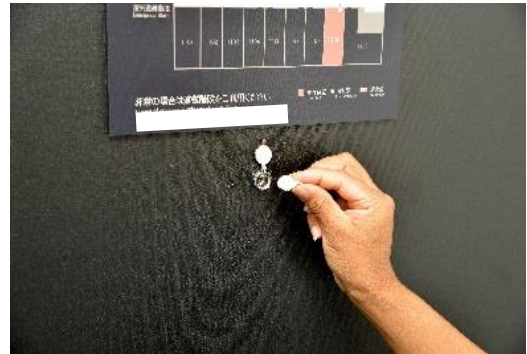


**⑦非常案内の確認**

- ・汚れ、破損、落書き

**⑧ドアストッパーの確認**

- ・ドアストッパーの正常な位置



**⑨スコープの確認**

- ・スコープ部品のはずれ・汚れ
- ※ゲストが室内の明かり漏れを防ぐため、  
ガムやティッシュを詰めることがある

**■クローゼット**

**①扉の開閉確認**

- ・開閉不良、取っ手
- ・扉を開けた際、照明が点灯するか



**②扉の表裏の傷や汚れの確認**

**③遺失物の確認**

- ・棚の上の遺失物の見落とし

**④ハンガーの確認**

- ・数や種類が揃っているか
- ・ハンガーフック、ピンチの向き
- ・破損、ささくれがないか



**⑤セット備品の確認**

- ・洋服ブラシ、シューホーン
- ・常備灯の点灯確認

**⑥消耗品の確認**

- ・消耗品は定数揃っているか
  - ・新しいものがセットされているか  
(スリッパ、シューシャインクロスなど)
- ※シューシャインは使用済みの見落としに  
注意すること



**⑦セット備品の確認**

- ・洋服ブラシ、シューホーン
- ・常備灯の点灯確認



**⑧バゲージラックの確認**

- ・破損、汚れ

**⑧棚、カーベットの確認**

- ・ほこり、破損、汚損



**⑨姿見の確認**



- ・くもり、皮脂、指紋はないか
- ・枠上部のほこり







# 「パブリック清掃業務マニュアル(サンプル)」

## 第7章 照明・防煙垂壁・照明器具清掃

### 7-1 照明器具清掃

No.	手順/ポイント	写真
1	<b>準備</b> 資機材を準備する。 (脚立・シート・タオル1枚・専用洗剤・バケツ・スポンジ・作業標示板)	
2	<b>作業</b> ①作業標示板を清掃範囲の前後に設置する。(専用部、共用部によって異なる)	
	②照明器具の下に脚立を用意する。 ⇒脚立は必ず止金で止め、必ず水平面に立てる。	

No.	手順/ポイント	写真
	<p>③バケツに専用洗剤を入れて、水で希釈する。バケツは、水用、洗剤用の二種を用意する。</p>	
	<p>④脚立に乗って照明を取り外す。 ⇒作業は2名で行い、1名は脚立の下から押さえ作業者をフォローする。</p>	
	<p>⑤反射板を洗剤タオルで拭き上げ、その後固く絞ったタオルで拭き、最後に乾いたタオルで拭き上げる。</p>	
	<p>⑥拭き作業が終了したら照明を付ける。</p>	

No.	手順/ポイント	写真
3	後始末 使用道具の手入れをし、所定の保管場所へ収納する。	

**【販売価格】**

- ☆ 客室整備清掃業務清掃マニュアル ￥70,000(税別)
  - ☆ 客室インスペクション業務マニュアル ￥30,000(税別)
  - ☆ パブリック整備清掃業務マニュアル ￥50,000(税別)
- ※ダウンロード版(PDF)価格となります。

以上