

厚生労働科学研究費補助金（健康安全・危機管理対策総合研究事業）  
分担研究報告書

ビルメンテナンス業務における消毒・清掃のガイドライン等のニーズに関する研究

研究代表者 阪東 美智子 国立保健医療科学院生活環境研究部上席主任研究官

研究要旨

ビルメンテナンス業務を行っている事業所における清掃・消毒に関するマニュアル等の整備状況や、必要としている情報の内容等を把握する目的で、自記式質問紙調査（無記名）を実施した。3150社に配布し910件（ファックス回答618件、Web回答292件）の回答（回答率28.9%）を得た。清掃・消毒のガイドライン等の整備状況は、6割が自社で作成しており、そのうちの8割が感染症を想定した記載があると回答した。想定している感染症は「ノロウイルス」「新型コロナウイルス感染症」が6割前後であった。厚生労働省や全国ビルメンテナンス協会のホームページから清掃・消毒等に関する情報を取得している事業所が4～5割程度あった。これらの情報で参考になったものや感染症対策として欲しい情報には、「具体的な消毒薬や消毒清掃方法のより詳しい内容」「清掃、消毒作業を行う上でのリスクやリスク回避の方法」「感染症ごとの消毒・除菌方法」などがあつた。また、外国人技能実習生の有無や外国人技能実習生向けのマニュアル等の必要性について回答を得た。

A. 研究目的

感染症対策を踏まえた効果的な清掃・消毒の手法に関するガイドライン等を作成するための基礎資料として、ビルメンテナンス業務を行っている事業所における清掃・消毒に関するマニュアル等の整備状況や、必要としている情報の内容等を把握することを目的とする。

B. 研究方法

全国ビルメンテナンス協会の協力を得て、協会の会員3150社を対象に、無記名の自記式質問紙とWebのURL/QRコードを郵送で配布した。回答は、質問紙をファックスで送信するか、Web上で直接回答するか、いずれかの方法による。調査項目は、事業所の種類、受注しているビル

メンテナンス業務の種類、ビルメンテナンス業務を受注している施設の種類・用途、清掃・消毒のガイドラインやマニュアルの有無、厚生労働省のホームページに掲載されている清掃・消毒に関する情報の視聴の有無と役に立った情報、全国ビルメンテナンス協会のホームページに掲載されている清掃・消毒に関する情報の視聴の有無と役に立った情報、感染症対策としての清掃・消毒について知りたい情報、外国人実習生の有無と研修の方法、外国人実習生向けのガイドラインやマニュアルの必要性とその内容、である。調査は2022年2月～3月に実施した。

（倫理面への配慮）

調査対象は事業所で、質問項目は事業所の業務内容であり、回答者の個人情報や思想・意向に関する項目は含まない。調査票の回収は無記名で行い、回答した事業所や回答者を特定する情報は収集しない。調査にあたっては文書にて全国ビルメンテナンス協会及び協会の会員事業者の説明を行ったうえで、調査協力への承認及び調査結果公表への同意を得る。

### C. 研究結果

#### <配布・回収数>

質問紙を配布したビルメンテナンス事業者3150件のうち、910件（ファックス回答618件、Web回答292件）の回答（回答率28.9%）を得た。なお、質問紙を配布した3150件の中には、全国ビルメンテナンス協会の賛助会員も含まれており、賛助会員の中にはビルメンテナンス業務を行っていない事業者（例えば作業着の製造・販売業者など）が多いことから、回答がなかった事業者の相当数はこれら賛助会員であったと思われる。

#### <事業所の形態>

事業所の形態は、「本社」84.3%、「支社」15.7%であった（表1）。

表1 事業所の形態

	回答数	割合
本社	760	84.3%
支社	142	15.7%
合計	902	100.0%

#### <ビルメンテナンス業務の種類>

受注しているビルメンテナンス業務は、回答の多い順に、「一般清掃」91.7%、「貯水槽清掃」78.1%、「窓ガラス・外壁清掃」79.2%、「害虫防除」70.3%、「排水管清掃」48.5%、「雑排水槽の清掃」45.7%、「空調ダクト清掃」37.1%、

「ベッドメイク」32.0%、「マンション管理」29.7%、「その他」26.6%であった（表2）。

業務を受注している施設は、多い順に、「事務所」86.9%、「商業施設」66.0%、「国・自治体庁舎」65.5%、「医療施設」63.7%、「教育施設」58.8%、「介護・療養施設」56.6%、「住宅・居住施設」55.6%、「宿泊施設」45.0%、「公園・競技場」28.1%、「劇場・映画館」19.4%、「駅・交通機関」18.7%、「その他」18.4%であった（表3）。

表2 受注しているビルメンテナンス業務（複数回答）

	回答数	割合
一般清掃	831	91.7%
貯水槽清掃	708	78.1%
害虫防除	637	70.3%
空調ダクト清掃	336	37.1%
排水管清掃	439	48.5%
雑排水槽の清掃	414	45.7%
窓ガラス・外壁清掃	718	79.2%
ベッドメイク	290	32.0%
マンション管理	269	29.7%
その他	241	26.6%

表3 受注している施設の種類・用途（複数回答）

	回答数	割合
国・自治体庁舎	585	65.5%
事務所	776	86.9%
医療施設	569	63.7%
介護・療養施設	505	56.6%
教育施設	525	58.8%
劇場・映画館	173	19.4%
公園・競技場	251	28.1%
駅・交通機関	167	18.7%
商業施設	589	66.0%
宿泊施設	402	45.0%
住宅・居住施設	498	55.8%
その他	164	18.4%

#### <清掃・消毒のガイドライン等の整備>

清掃・消毒のガイドライン・マニュアルについて、「自社で作成したものがある」が60.0%、「他社や自治体で作成したものを参照」が31.0%、「作成したものや参照しているものはない」は16.4%であった（表4）。

自社で作成したと回答した事業者について、

作成時期を尋ねたところ、新型コロナウイルス流行前から作成していた事業者が 78.4%を占めた。新型コロナウイルス感染症流行後に新たに作成したのは 21.6%、流行後に従前のものを改訂したのは 30.7%であった（表 5）。

自社で作成したものについて、対象としている感染症の種類を尋ねたところ、「ノロウイルス」が 61.0%と最も多く、次いで「新型コロナウイルス感染症」59.1%、「インフルエンザ」34.2%、「レジオネラ症」21.5%であった。「感染症対策についての記載はない」という回答は「新型コロナウイルス感染症」の回答は17.1%であった（表 6）。新型コロナウイルス感染症流行後にガイドライン等を作成した事業所の回答を上回っていることから、作成時期あるいは対応している感染症の種類への回答のいずれかが誤答・誤解である可能性が高い。

表 4 清掃・消毒に関するガイドライン・マニュアルの有無（複数回答）

	回答数	割合
自社で作成したものがある	533	60.0%
他社や自治体で作成したものを参照	276	31.0%
作成したものや参照しているものはない	146	16.4%

表 5 自社で作成したものがある場合、作成した時期

	回答数	割合
新型コロナウイルス流行前	252	47.7%
新型コロナウイルス流行後	114	21.6%
流行前に作成したものを流行後に改訂	162	30.7%
合計	528	100.0%

表 6 自社で作成したものがある場合、感染症対策の記載（複数回答）

	回答数	割合
新型コロナウイルス感染症	311	59.1%
ノロウイルス	321	61.0%
レジオネラ症	113	21.5%
インフルエンザ	180	34.2%
特に感染症対策についての記載はない	90	17.1%
わからない	11	2.1%
その他	31	5.9%

他社や自治体で作成したものを参照しているという回答について、参照先の会社や自治体は、全国ビルメンテナンス協会や厚生労働省、事業所が所在する都道府県・市などが多かった。

#### <厚生労働省ホームページの情報の利用>

新型コロナウイルス感染症の流行後に、厚生労働省のホームページに掲載されている清掃・消毒に関する情報を視聴したことがあるかどうかについて、「ある」が 56.8%であった（表 7）。特に参考になった情報について自由記述で回答を求めたところ、「モノに付着したウイルス対策」「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」「感染者・濃厚接触者対応に関する情報・対策」「感染症の予防方法・対策」「空気中のウイルス対策」「Q&A」などが挙げられた。

表 7 厚生労働省ホームページ掲載の清掃・消毒に関する情報の視聴

	回答数	割合
視聴したことがある	505	56.8%
視聴したことがない	384	43.2%
合計	889	100.0%

#### <全国ビルメンテナンス協会のホームページの情報の利用>

新型コロナウイルス感染症の流行後に、全国ビルメンテナンス協会のホームページに掲載されている清掃・消毒に関する情報を視聴したことがあるかどうかについて、「ある」が 46.6%であった（表 8）。特に参考になった情報について自由記述で回答を求めたところ、「消毒について」「ビルメンテナンス業における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」「感染対策」「清掃について」「従業員の感染管理」「各種清掃等マニュアル」「防護服の取り扱いについて」「コロナ禍における換気対

策」「業種別ガイドラインチェックシート」などが挙げられた。

表 8 全国ビルメンテナンス協会ホームページ掲載の清掃・消毒に関する情報の視聴

	回答数	割合
視聴したことがある	403	46.6%
視聴したことがない	462	53.4%
合計	865	100.0%

<感染症対策として欲しい情報>

感染症対策としての清掃・消毒について、知りたい情報・聞きたい情報について自由回答を求めたところ、「具体的な消毒薬や消毒清掃方法のより詳しい内容」「最新の情報・正確な情報」「より効果的、分かりやすいガイドライン・マニュアル等」「新型コロナウイルスが発生した場所の清掃に関すること」「消毒・清掃資材の有効性・効果」「清掃、消毒作業を行う上でのリスクやリスク回避の方法」「他社が行っている事例」「感染症ごとの消毒・除菌方法」などの意見が挙げられた。

<外国人技能実習生>

外国人技能実習生が会社や事業所にいるという回答は 13.4%であった（表 9）。

実習生の研修方法について自由記述で回答を求めたところ、「OJT によって実施している」「ビルメンテナンス協会の講習会を利用している」「自社マニュアルを翻訳して利用している」といった回答があったほか、例えば表 10 のような研修を提供していた。「特に研修は実施していない」という回答もあった。

表 9 外国人技能実習生の有無

	回答数	割合
有	117	13.4%
無	753	86.6%
合計	870	100.0%

表 10 外国人技能実習生に対する研修の具体内容的例

<ul style="list-style-type: none"> <li>・1日3時間×3名、月平均1名×12時間</li> <li>・基礎級、随時3級などの資格講習、社内交流会、実務研修</li> <li>・社内講師が教育を実施</li> <li>・全国ビルメンテナンス協会 公示資機材を使用</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人技能実習機構に届出した実習計画に基づいた実務研修（実習）</li> <li>・技能検定試験に向けた実技個別指導（社内のビルメンテナンス試験用の練習場などを利用）</li> <li>・ビルメンテナンス協会発行の外国語版清掃マニュアルや所属組合の通訳の協力による座学研修など</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場配置前→①仕事や職場についての説明②生活についての説明指導③給与、通勤手段についての説明。時間約12時間。講師（生活指導員）。</li> <li>・職場配置後→研修OJT。時間21時間。講師現場管理者（技術指導員）。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常業務中の研修（各ホテル。旅館等清掃現場）にて→作業研修。</li> <li>・週1回の日本語研修（各現場にて2～3時間）→講師（現場管理者）</li> <li>・3ヶ月ごとに1回集中研修（清掃作業、基礎級～2級）等</li> </ul>
1か月間社外での基礎研修。その後、自社の研修（8H×2日事務所基礎研修。講師：自社社員 教材：自社作成マニュアル）
①ビルメンテナンス研修 ・基礎級 2時間×3回 教材（テキスト、動画）講師（自社社員） ・ビルクリ3級 2時間×3回 教材（テキスト、動画）講師（自社社員）②日本語研修 週3回×2カ月 教材（テキスト、動画）講師（自社社員）③その他 毎月1回 生活指導 感染症予防対策等指導
①事業登録に伴う清掃従事者研修（八号登録）登録要件通り実施。 ②個別研修。社内にて社員（ビルクリーニング技能士）が都度実施。ビルクリーニング技能士実施講習DVDを使用。
①入社時に導入研修を1日（約8時間）実施 ②講師は（ビルクリーニング技能検定1級）を取得している社員 ③教材は自社作成マニュアル（BM協会「清掃作業従事者研修用テキスト」にもとづいた内容）を使用
およそ1ヶ月程の研修を行った上で、実務研修。内容は、日本のルール、片仮名、平仮名を教える所から、マナー、勤務先でのさまり事、技術等を当社独自で作成したDVDマニュアルをお用いて、社員が研修を実施。
外国人技能実習生受け入れ元が自社のマニュアル及び大阪ビルメンテナンス協会が製作したDVDを使用して研修を行う。実施は月1回2時間。
月168時間、年間で1,848時間を目標に、ビルクリーニングに関わる全般的な内容を研修・実習している。ビルクリーニング技能士を講師とし、実習生の母国語と日本語を併記した資機材の一覧などを活用。
研修内容：新入研修、OJT、従事者研修、日本語研修（日本語検定2級・3級にチャレンジ）、ビルクリーニング技能検定（基礎級・随時3級）へ向けて学科・実技の研修。講師：技能実習責任者、技能実習指導員、生活指導員、ビルクリーニング指導員。教材：1から学ぶ清掃マニュアル、日本語検定テキスト、日本語マンガ本、他
・雇入れ時に1時間：建物の衛生に関すること全般：技能実習責任者：厚生労働省が公表している資料又は監理団体が作成してくれたマニュアル ・配属後月1～数回（1回あたり30分程度）：その都度必要な衛生に関すること：技能実習責任者：各配属先現場マニュアル
時間 7時間 研修内容 清掃作業、従事者研修と同じ内容 講師 清掃従事者研修指導者 教材 清掃従事者研修用テキストⅠ・ⅡとDVD
導入研修では、約3週間。自社のマニュアルを母国語に翻訳してもらったものを使用。基本的な動作、マナー、ルールを研修。講師は自社の外国人実習生のアドバイザー。また基礎級、3級のビルクリーニング資格取得に向けて研修を実施。
内容→清掃実務、安全衛生 時間→技能実習1年目は1回あたり7時間の研修を毎月（年12回）実施 技能実習2年目は1回あたり7時間の研修を隔月（年6回）実施 講師→自社社員 教材→ビルメン協会版各種テキスト 毎月1回、基礎級及び随時3級試験の対策を中心に、実技、学科の研修を実施。講習は約6時間で、講師は社内の清掃監督者及びビルメン技能士。

外国人技能実習生向けのガイドライン・マニュアルの必要性については、「必要」が60.7%であった（表11）。

具体的な内容について自由記述で回答を求めたところ、「各国の言語で記入されたガイドライン・マニュアル」「日本と母国との文化の違い、日常生活について」「イラストや動画等、目で見て分かりやすいもの」「清掃・消毒の根拠や技術試験対策など現在使用しているマニュアル・ガイドラインより詳しい内容のもの」などであった。

表 11 外国人実習生向けガイドライン・マニュアルの必要性

	回答数	割合
必要	68	60.7%
必要でない	44	39.3%
合計	112	100.0%

#### D. 考察

ビルメンテナンス業務の内容は一般清掃の他に、窓ガラス・外壁、貯水槽や排水管や雑排水槽の清掃、害虫駆除など多様であり、水や害虫などに関する専門的知識を要する分野も含まれる。ビルメンテナンス業の対象施設は事務所や商業施設など、建築衛生物の特定建築物に該当する種別・用途のものが多いが、医療施設や介護・療養施設、住宅・居住施設など特定建築物に該当しない施設からの受注も相当の割合を占めている。

清掃・消毒のガイドライン等の整備状況については、6割が自社で作成していたが、16.4%はガイドライン等を整備しておらずまた参照しているものもないと回答しており、清掃・消毒に対する意識や対応には事業者間で差がある。自社で作成した事業者のうち2割は新型コロナウイルス感染症流行後に作成しており、感染症の流行がガイドライン作成の契機になっ

ている。従前から整備していたガイドライン等を改訂した事業所も3割あり、新しい感染症への対応の必要性に迫られたものと思われる。逆に従前のガイドラインの見直しを行わなかった事業者は5割弱ある。

整備しているガイドライン等がどの感染症を想定しているかについては、「ノロウイルス」「新型コロナウイルス感染症」がそれぞれ6割前後である。「レジオネラ症」が約2割あるが、これは貯水槽・雑排水槽・排水管など水に関する清掃を扱う事業者がいるためである。新型コロナウイルスは、エンベロープ型のウイルスであり、ノロウイルスなど非エンベロープ型のウイルスとは異なる。このため、新型コロナウイルス感染症を対象としていないガイドライン等を整備している事業者においては、ガイドライン等の内容が新型コロナウイルスに対しても有効かどうか、検証や見直しが必要である。また、「感染症対策についての記載はない」という事業者17.1%についても、清掃・消毒方法や業務従事者の防護対策など感染症対策について検討しガイドライン等を見直す必要がある。

他社や自治体で作成したガイドライン等を参照している事業者は3割であり、厚生労働省のホームページの情報を視聴している事業者は6割弱、全国ビルメンテナンス協会のホームページの情報を視聴している事業者は5割弱である。新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、国・自治体や学会、民間団体や企業等は、その予防や発症後の対策等について、各種メディアを通して情報を提供している。しかし、それを参照したり視聴しているのは3~6割程度であり、その割合は決して多くない。事業者への啓発や情報提供の方法について再考が必要である。

厚生労働省や全国ビルメンテナンス協会の

ホームページ等の情報で主に参照されているのは、具体的な消毒・除菌方法や洗剤・消毒薬等の効果や利用法等についてである。防護服の着用・着脱など清掃従事者自身の感染予防に関する情報も参照されている。感染症対策の清掃・消毒に関する必要な情報については、洗剤・消毒薬の具体的な使い方や、その有効性・効果、清掃・消毒を扱う上でのリスクやその回避方法、感染症ごとの消毒・除菌方法など多様な意見があった。これらの意見を、次年度に作成するガイドライン・マニュアル等に反映をさせる予定である。

外国人技能実習生については、コロナ禍ではあるが1割強の事業者が採用している。研修方法や内容は事業所によって様々で、全く研修を行っていないところやOJTによるところから、ビルクリーニング技能検定の取得を目標にプログラムが構築されているところや、自社でマニュアルを作成・翻訳して研修を実施しているところまである。外国人技能実習生がいる事業所の6割が、実習生向けのガイドライン・マニュアルの必要性を感じており、その内容は、各国語に翻訳されたもの、イラストや動画等を使った分かりやすいものなどである。清掃・消毒に関する内容以前に、日本と母国との文化や慣習の違いなどを要望する意見もある。文化・慣習は、業務に対する姿勢や行動に影響をもたらすと考えられることから、本研究班が作成するガイドライン等においても、そのような点を意識する必要があると思われる。

#### E. 結論

ビルメンテナンス事業者に対するアンケート調査から、清掃・消毒に関するガイドラインの整備状況や、必要とされている情報の種類・内容、外国人技能実習生向けのガイドライン等のニーズを把握した。

感染症対策を踏まえた清掃・消毒に関するガイドライン等のニーズは相当の割合で存在することや、ガイドライン等として整理・周知すべき内容について知見を得ることができた。

#### G. 研究発表

1. 論文発表  
なし
2. 学会発表  
なし

#### H. 知的財産権の出願・登録状況(予定を含む。)

1. 特許取得  
なし
2. 実用新案登録  
なし

# 建築物の清掃・消毒に関するアンケート調査票

FAX 送信先⇒ 048-458-6253 国立保健医療科学院 生活環境研究部

質問1 貴社（事業所）は次のどちらにあたりますか。

1 本社	2 支社または営業所（事業所）等
------	------------------

質問2 貴社（事業所）が受注しているビルメンテナンス業務は次のどれですか。（あてはまるもの全て）

1 一般清掃	2 貯水槽清掃	3 害虫防除	4 空調ダクト清掃
5 排水管清掃	6 雑排水層の清掃	7 窓ガラス・外壁清掃	
8 ベッドメイク	9 マンション管理	10 その他	

質問3 貴社（事業所）でビルメンテナンス業務を受注している施設の種類・用途は次のどれですか。

（あてはまるもの全て）

1 国・自治体庁舎	2 事務所	3 医療施設	4 介護・療養施設
5 教育施設	6 劇場・映画館	7 公園・競技場	8 駅・交通機関
9 商業施設	10 宿泊施設	11 住宅・居住施設	12 その他

質問4 (1) 貴社（事業所）では清掃・消毒に関するガイドラインやマニュアルがありますか。

1 自社で作成したものがある
2 他社や自治体で作成したものを参照している →（参照している会社・自治体名： _____）
3 作成したものや参照しているものはない

(2) (1) で、「1 自社で作成したものがある」の場合、作成したのはいつですか。

1 新型コロナウイルス感染症の流行前
2 新型コロナウイルス感染症の流行後
3 流行前に作成していたものを流行後に改訂

(3) (1) で、「1 自社で作成したものがある」の場合、以下の感染症対策について記載していますか。（あてはまるもの全て）

1 新型コロナウイルス感染症	2 ノロウイルス	3 レジオネラ症
4 インフルエンザ	5 特に感染症対策についての記載はない	6 わからない
7 その他（ _____ ）		

質問5 (1) 新型コロナウイルス感染症の流行後に、厚生労働省のホームページに掲載されている清掃・消毒に関する情報を視聴したことがありますか。

1 はい	2 いいえ
------	-------

(2) (1) の質問で「はい」の場合、特に参考になった情報はありましたか。どのような内容ですか。

--

（裏面もあります）

質問6 (1)新型コロナウイルス感染症の流行後に、全国ビルメンテナンス協会のホームページに掲載されている清掃・消毒に関する情報を視聴したことがありますか。

1 はい	2 いいえ
------	-------

(2) (1)の質問で「はい」の場合、特に参考になった情報はありましたか。どのような内容ですか。

--

質問7 感染症対策としての清掃・消毒について、知りたい情報・聞きたい情報はありますか。どのような内容ですか。

--

質問8 (1)貴社（事業所）に外国人技能実習生はいますか。

1 はい	2 いいえ
------	-------

(2) (1)で「はい」の場合、研修はどのように行っていますか（時間数・研修内容・講師・使用している教材等）。

--

(3) (1)で「はい」の場合、外国人実習生向けのガイドラインやマニュアルは必要ですか。

1 必要	2 必要でない
------	---------

(4) (3)で「必要」の場合、どのようなガイドラインやマニュアルが必要ですか。

--

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。