

清掃業務の実態調査報告書

平成 27 年 12 月



公益社団法人 東京ビルメンテナンス協会

はじめに

平素は、当協会の事業にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、現在、清掃作業の現場では、法律に関する基準や規制、建物の用途、オーナーからの要望など様々な制約の中で仕様等が決定され、その中で日々のメンテナンス業務が行われています。業界を取り巻く状況は、厳しい経済状況によるコスト削減、少子高齢化による人手不足など問題は山積し、決して優しくはありません。

今回、当委員会では、数ある問題の中から「人材不足」、「品質確保」に焦点を当て、各社様がどのように考えられているのか、どのような対応をされているのか、またどのような問題が発生しているのか等、不明であった実態を把握するためにアンケートを実施させていただきました。

アンケートの調査結果をまとめたものが本資料ですが、各社様が人材確保や品質確保に苦慮されていること、また、より良い品質を維持しようと努力されていることが結果から読み取れます。

本資料には掲載しておりませんが、協会に対するご要望なども皆様から頂いております。頂いた貴重なご意見は、今後の協会事業に反映させていただく所存でございます。

最後になりましたが、今回ご協力いただきました141社の皆様には、心より感謝申し上げます。

公益社団法人東京ビルメンテナンス協会

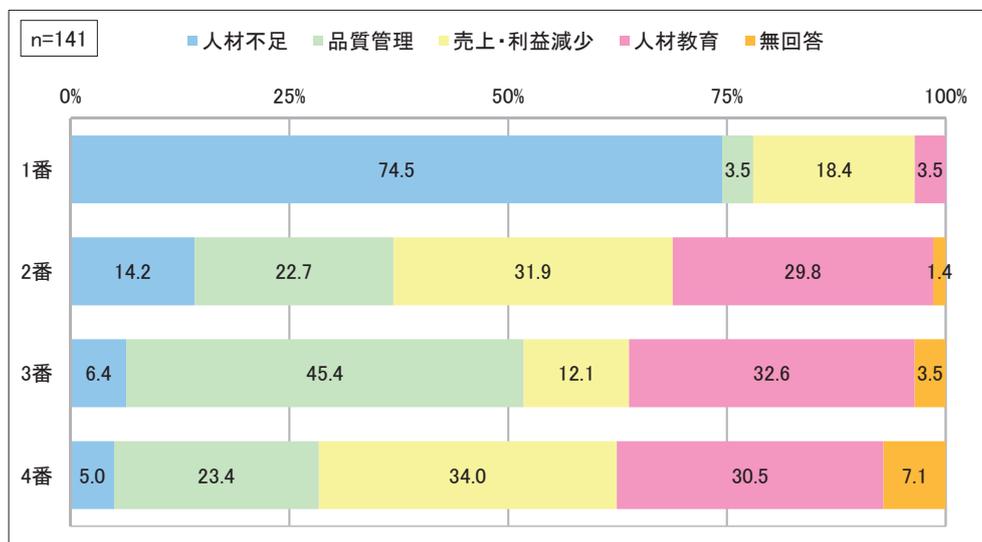
建築物衛生管理委員会

委員長 野口 博行

★具体的な設問項目の前に3つ伺います。

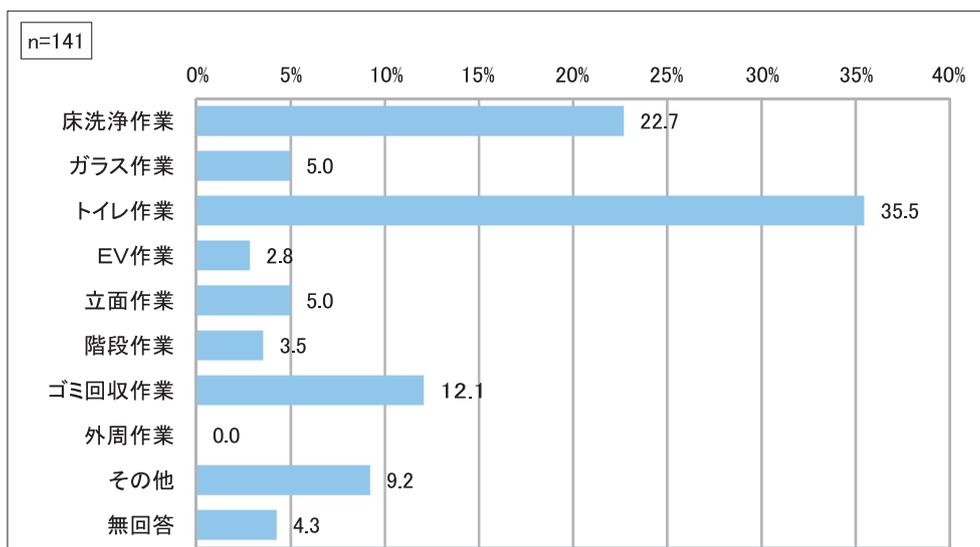
1 貴社では現在、清掃関連の業務において何が問題となっていますか。

1番と回答したのは、「人材不足」が最も多く（74.5%）、次に「売上・利益減少」が、18.4%であった。2番、3番、4番は、以下の図に示す。



2 清掃作業の中でどの作業に苦労や問題がありますか。

最も苦労や問題がある作業は、トイレ作業（35.5%）であり、次に、床洗浄作業（22.7%）、ゴミ回収作業（12.1%）、ガラス作業・立面作業（各5%）の順であった。

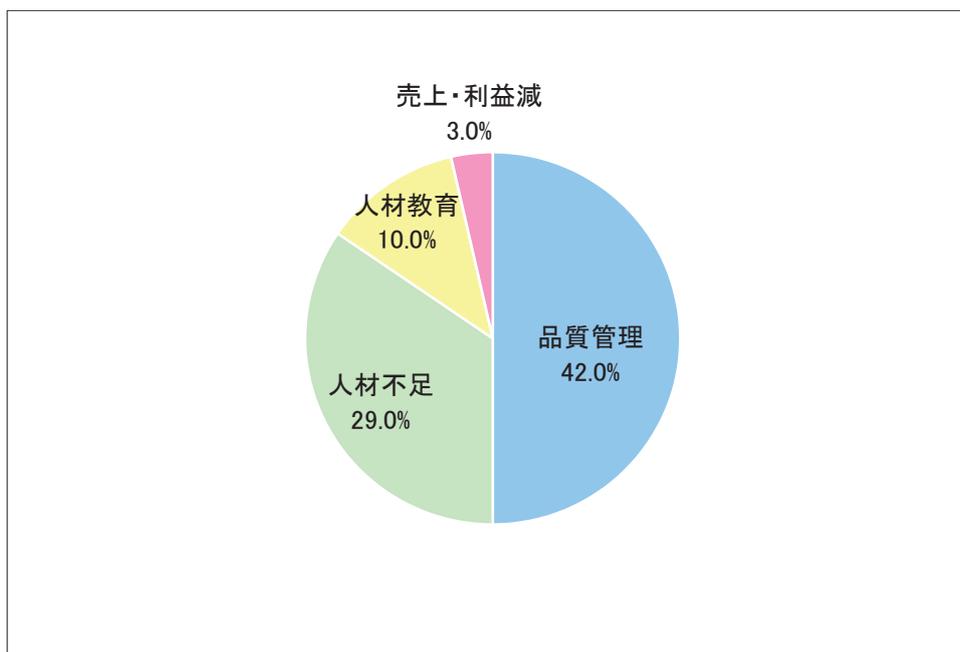


その他の回答

No	その他
1	接客態度
2	貯水槽清掃
3	エスカレーター作業(2件)
4	空調や冷ケース等の機械設備
5	床面剥離作業
6	浴室作業
7	専用部清掃
8	日常清掃作業他

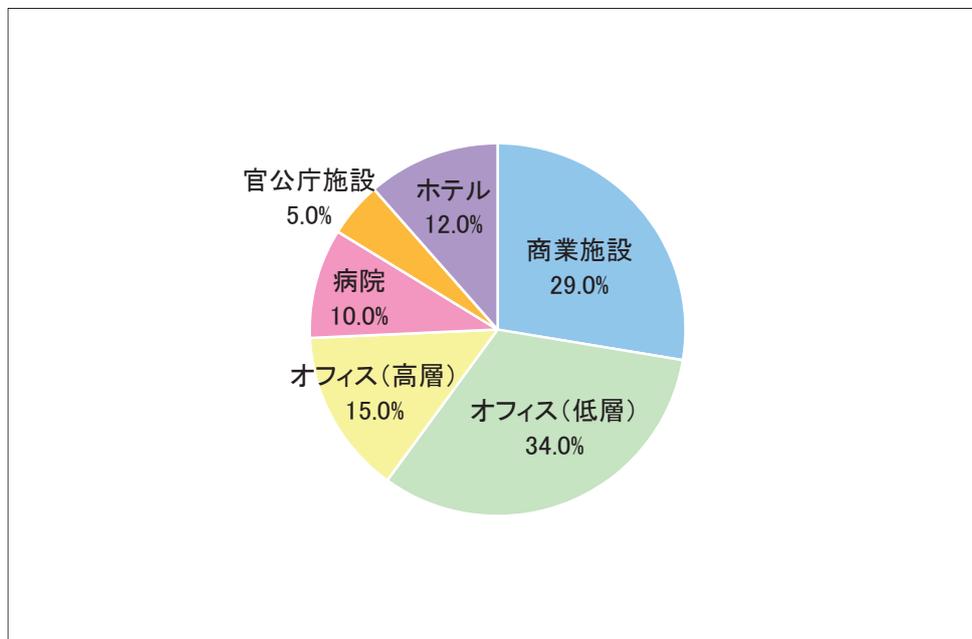
(1) トイレ作業の苦労や問題ある内容内訳

トイレ作業は、苦労や問題がある作業で最も多く、その苦労内訳は、品質管理が 42.0%で最も多く、次に人材不足 29.0%、人材教育 10.0%の順であった。



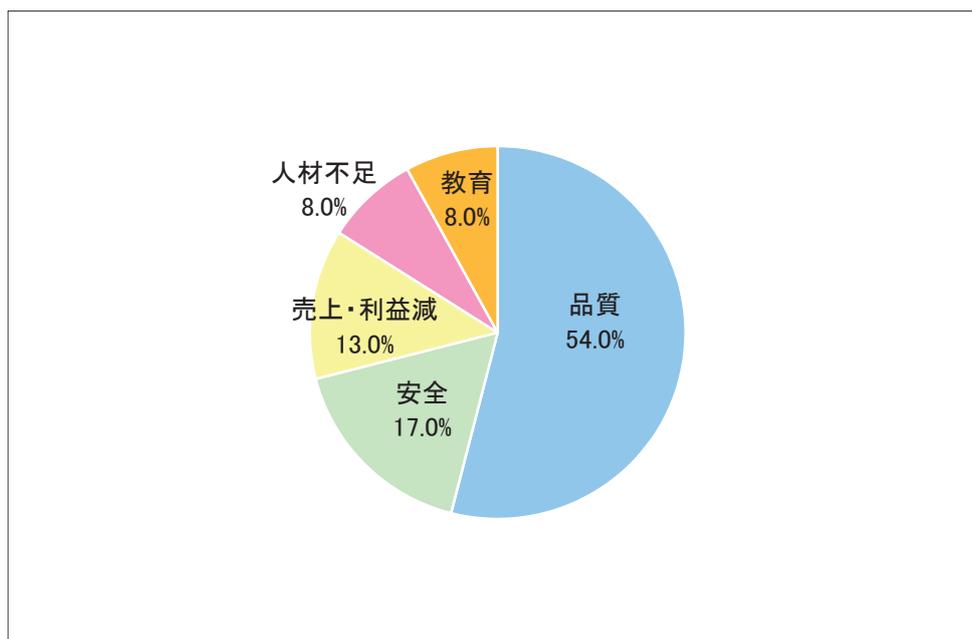
(2) トイレ作業の苦労や問題のある建物用途

建物用途別では、オフィス低層が最も多く 34.0%、次に商業施設 29.0%、オフィス高層 15.0%、ホテル 12.0%、病院 10.0%の順であった。



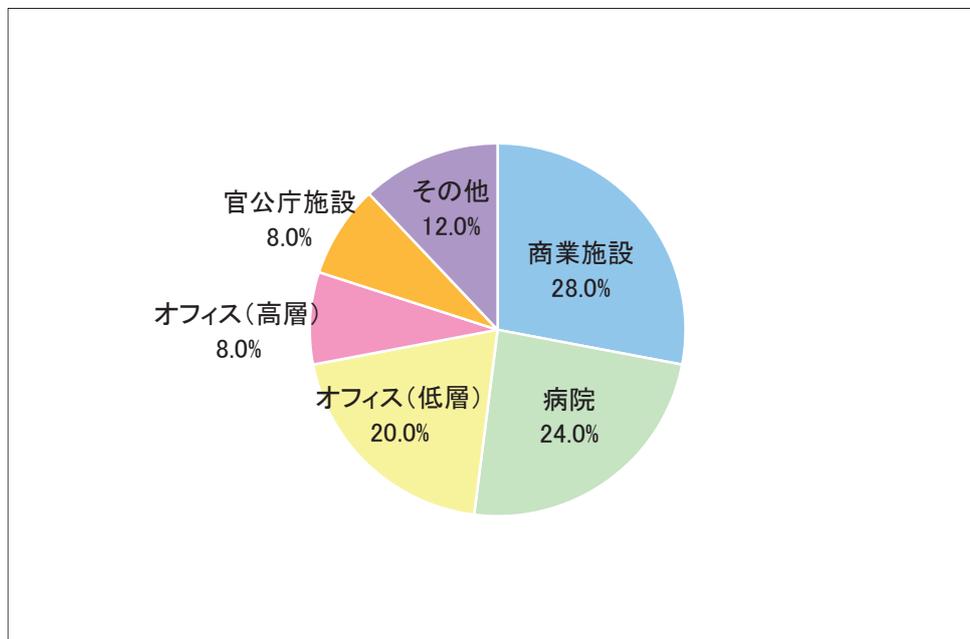
(3) 洗浄作業の苦労や問題のある内容内訳

トイレ作業の次に多い、床洗浄作業の苦労内容の内訳は、品質 54.0%が最も多く、次に、安全 17.0%、売上・利益減 13.0%、人材不足 8.0%の順であった。



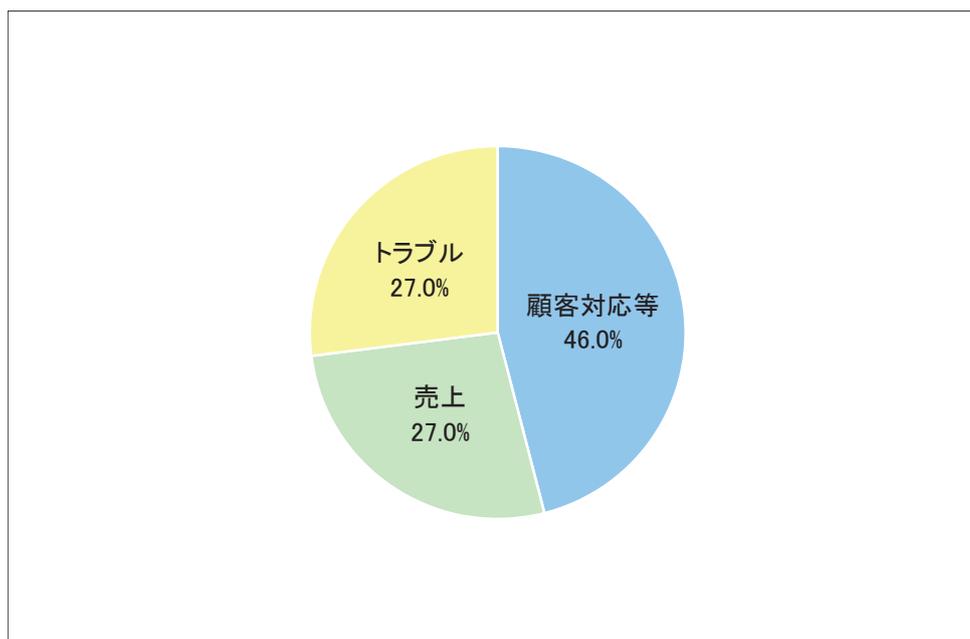
(4) 洗浄作業の苦労や問題のある建物用途

建物用途別では、商業施設が 28.0%で最も多く、次に、病院 24.0%、オフィス低層 20.0%の順であった。



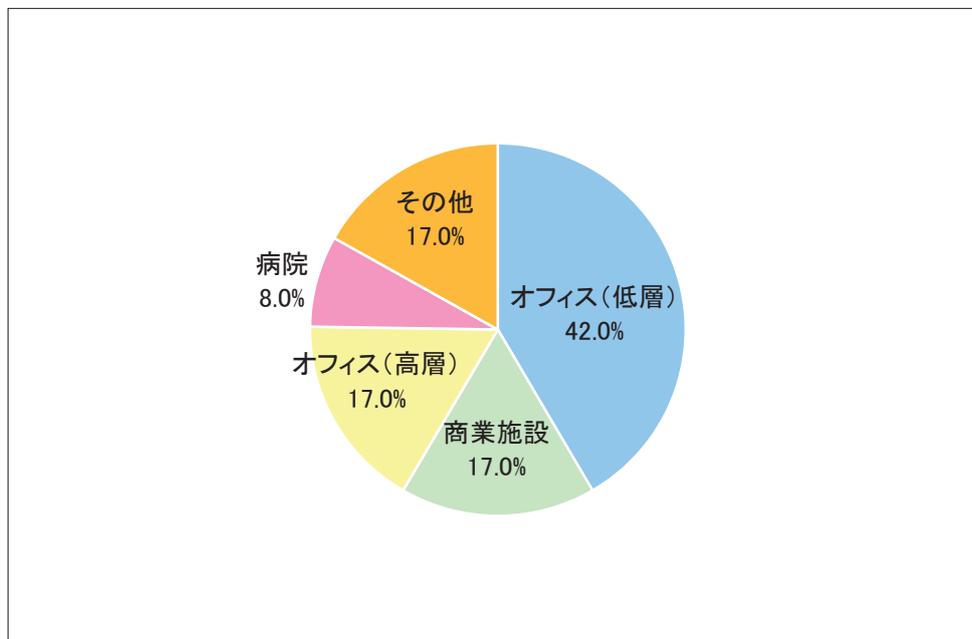
(5) ゴミ回収作業の苦労や問題のある内容内訳

トイレ作業、床洗浄作業の次に多いのはゴミ回収作業であり、その苦労内訳は、顧客対応 46.0%が最も多く、次に売上 27.0%、トラブル 27.0%の順であった。



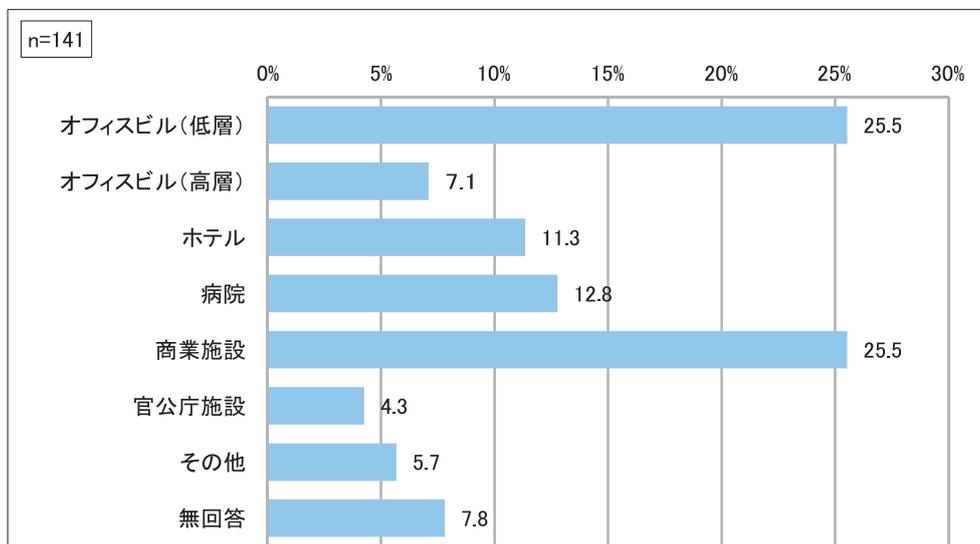
(6) ゴミ処理作業の苦労や問題のある建物用途

建物用途別では、オフィス低層 42.0%で最も多く、次が商業施設・オフィス高層 17.0%、病院 8.0%の順であった。



3 どのような建物での清掃作業に苦勞や問題がありますか。

苦勞や問題がある建物用途としては、オフィスビル（低層）・商業施設（25.5%）が最も多く、次に病院（12.8%）、ホテル（11.3%）、オフィスビル（高層）（7.1%）の順であった。

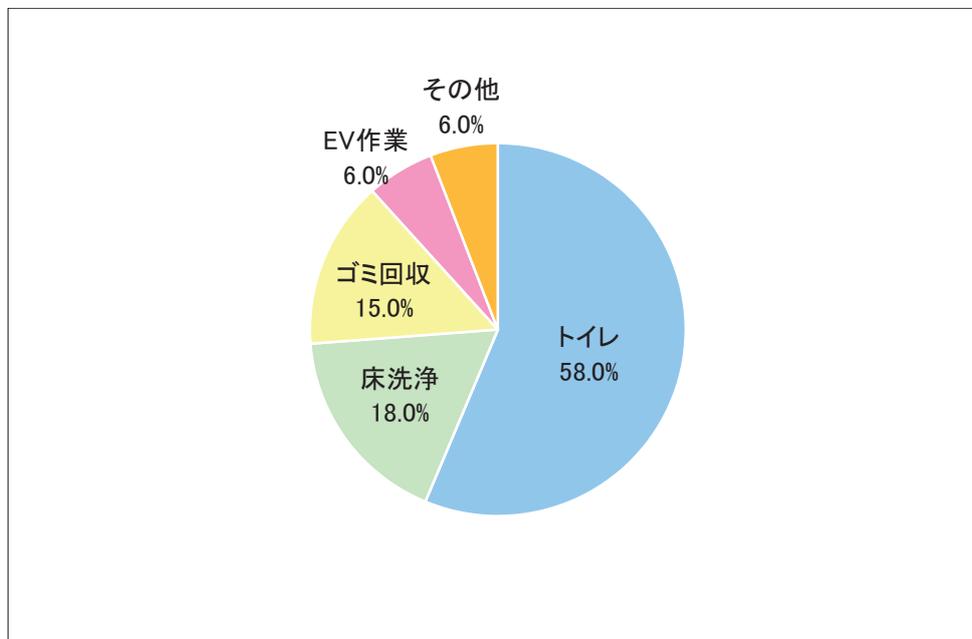


その他の回答

No	その他
1	清掃請負物件 全般
2	マンション・マンション管理(共用部)
3	放送施設

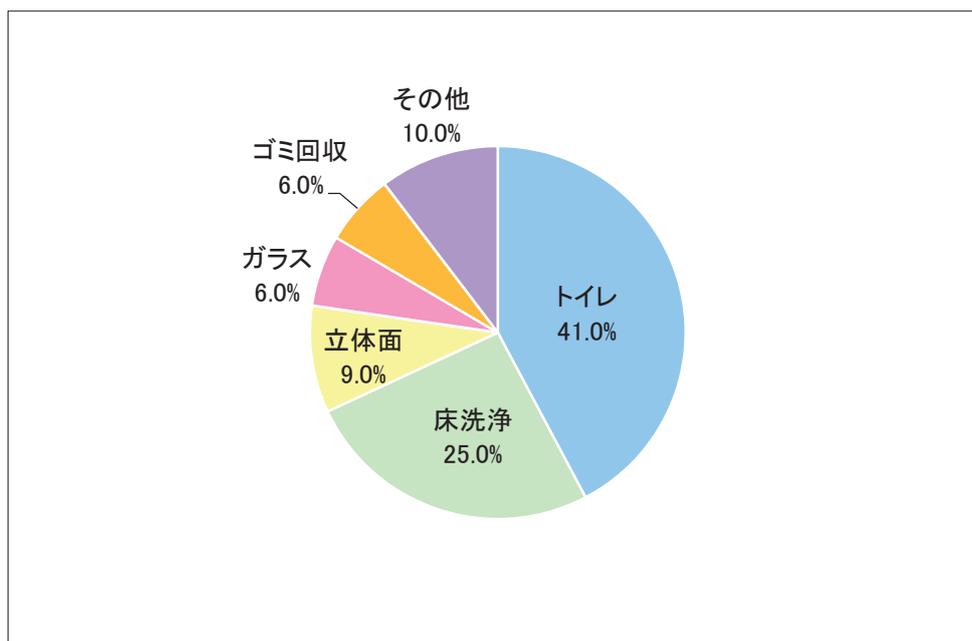
(1) オフィスビルでの苦労や問題がある内容内訳

オフィスビルでは、トイレ作業 58.0%と最も多く、次に床洗浄作業 18.0%、ゴミ回収作業 15.0%、EV 作業 6.0%の順であった。



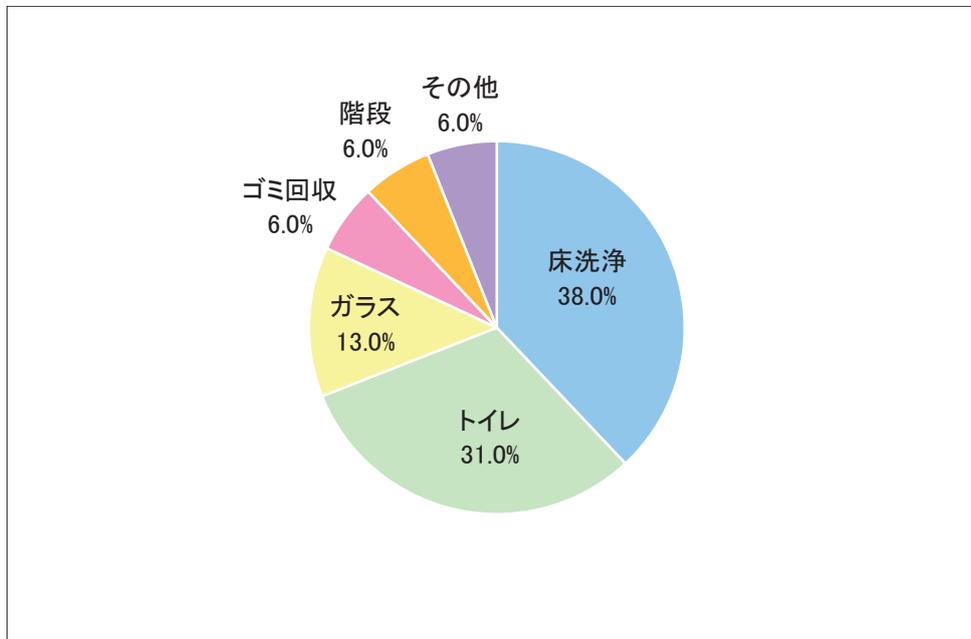
(2) 商業施設で苦労や問題がある内容内訳

商業施設では、トイレ作業が 41.0%と最も多く、次に床洗浄作業 25.0%、立体面作業 9.0%、ガラス作業・ゴミ回収作業 6.0%の順であった。



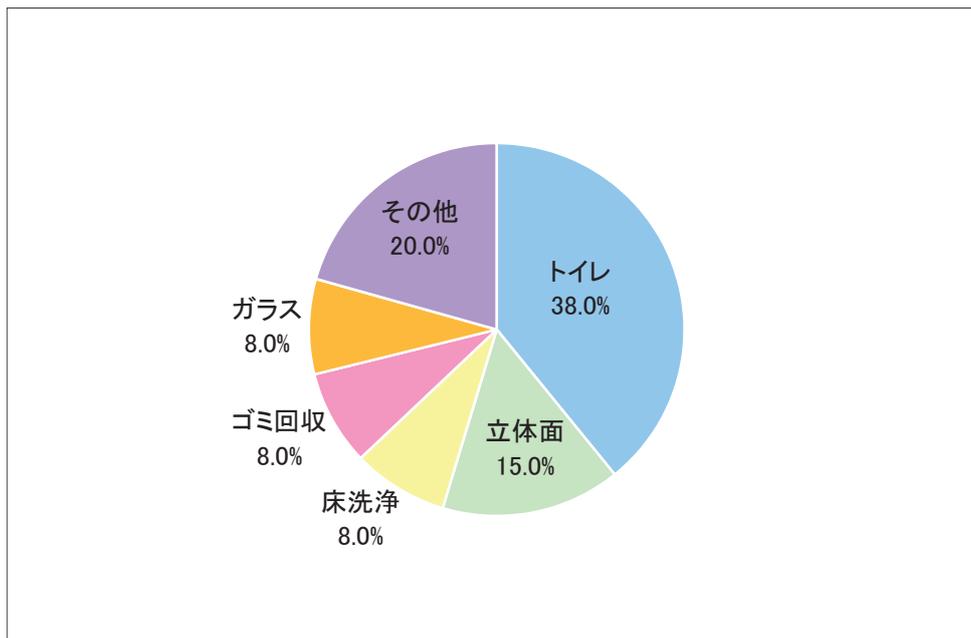
(3) 病院で苦労や問題がある内容内訳

病院では、床洗浄作業 38.0%で最も多く、次に、トイレ作業 31.0%、ガラス作業 13.0%、ゴミ回収作業・階段作業 6.0%の順であった。



(4) ホテルで苦労や問題がある内容内訳

ホテルでは、トイレ作業 38.0%が最も多く、次に、立体面 15.0%、床洗浄作業・ゴミ回収作業・ガラス 8.0%の順であった。

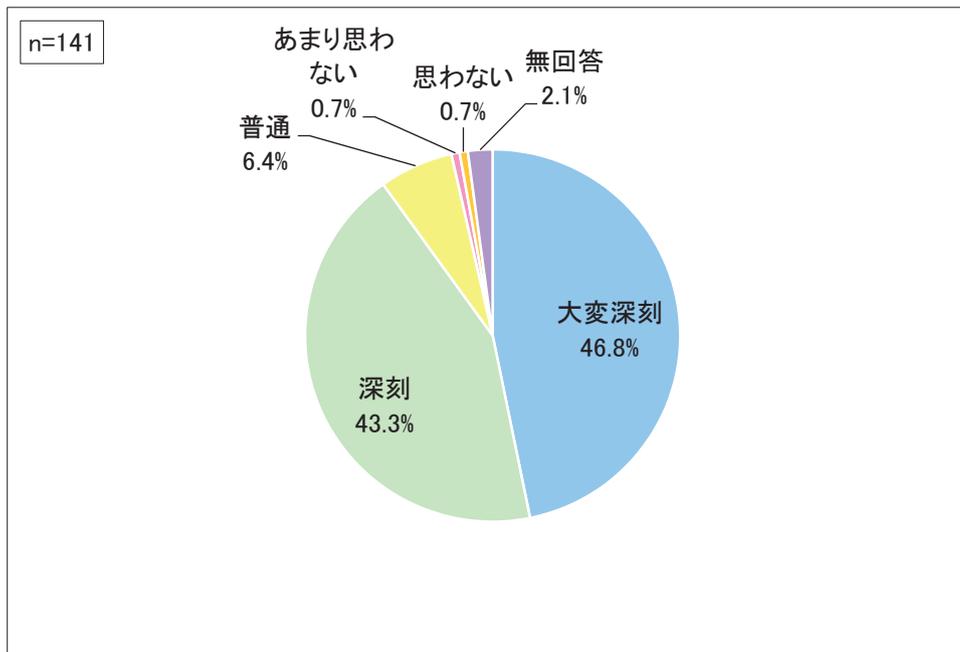


●アンケート設問項目

I. 人材不足とその対応

1 現在の人材不足をどのように思っていますか。

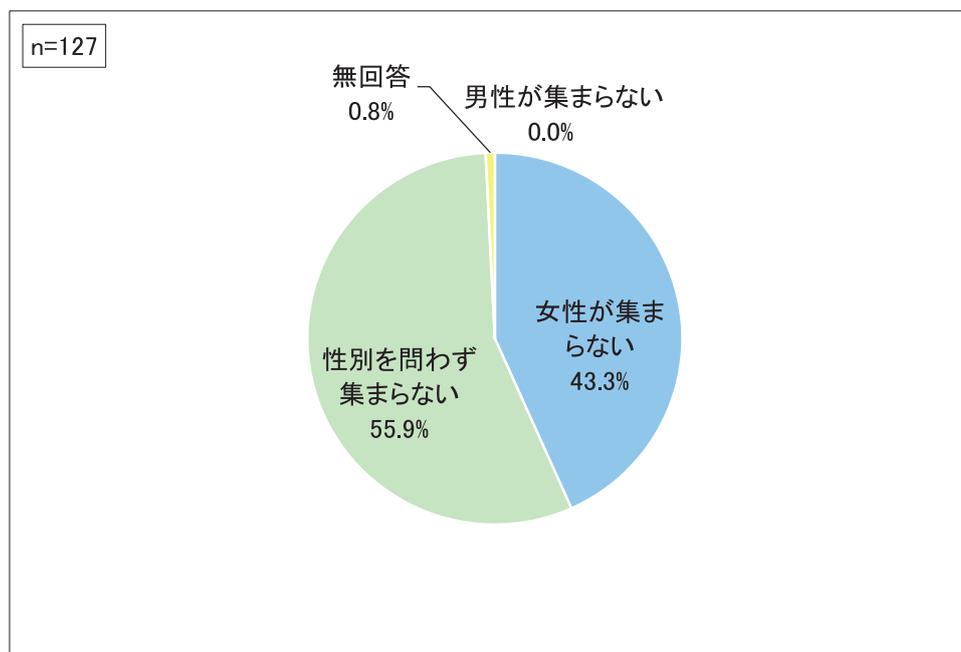
人材不足については、大変深刻 46.8%、深刻 43.3%の結果であり、両者を合わせると 90.1%を占め、深刻の状況が、非常に強いと言える。



2 清掃作業員の不足の内訳は具体的にどのようなものですか。

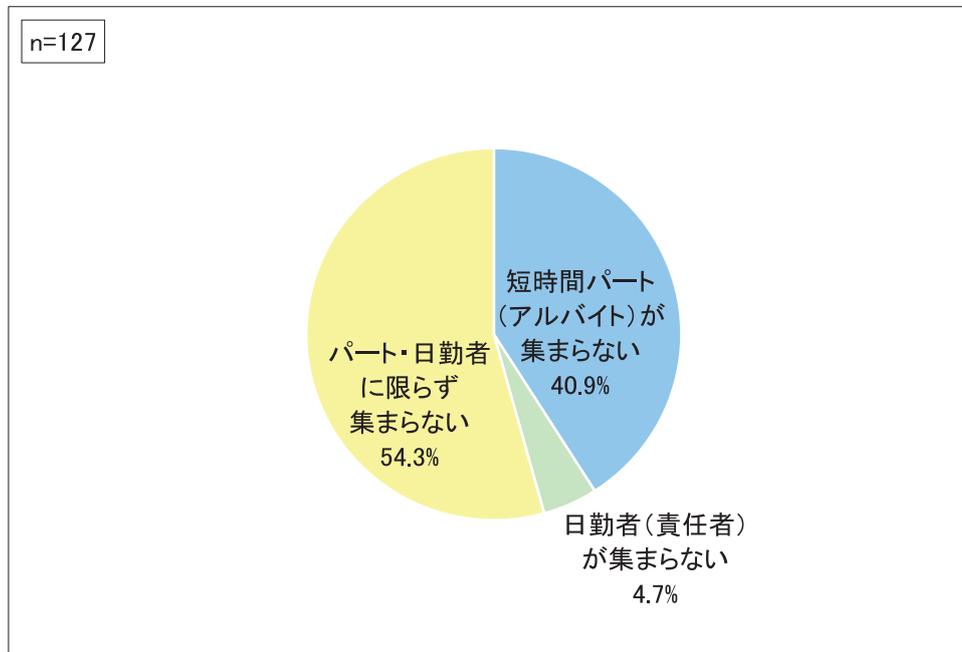
(1) 性別について

不足の作業員は、性別を問わず集まらない 55.9%、女性が集まらない 43.3%の結果であり、女性の人材不足が深刻であるといえる。



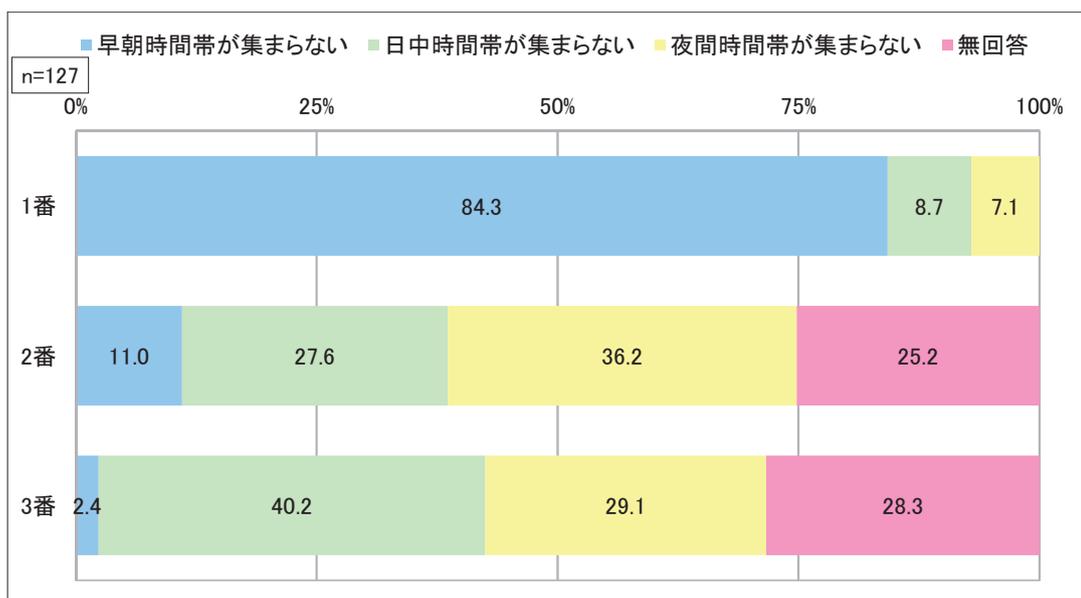
(2) 従業員区分について

従業員区分による不足は、パート・日勤者に限らず集まらない 54.3%、短時間パート(アルバイト)が集まらない 40.9%であり、短時間パートの不足が深刻である。



(3) 時間帯について

時間帯別の不足では、早朝時間が不足していることがいえる。

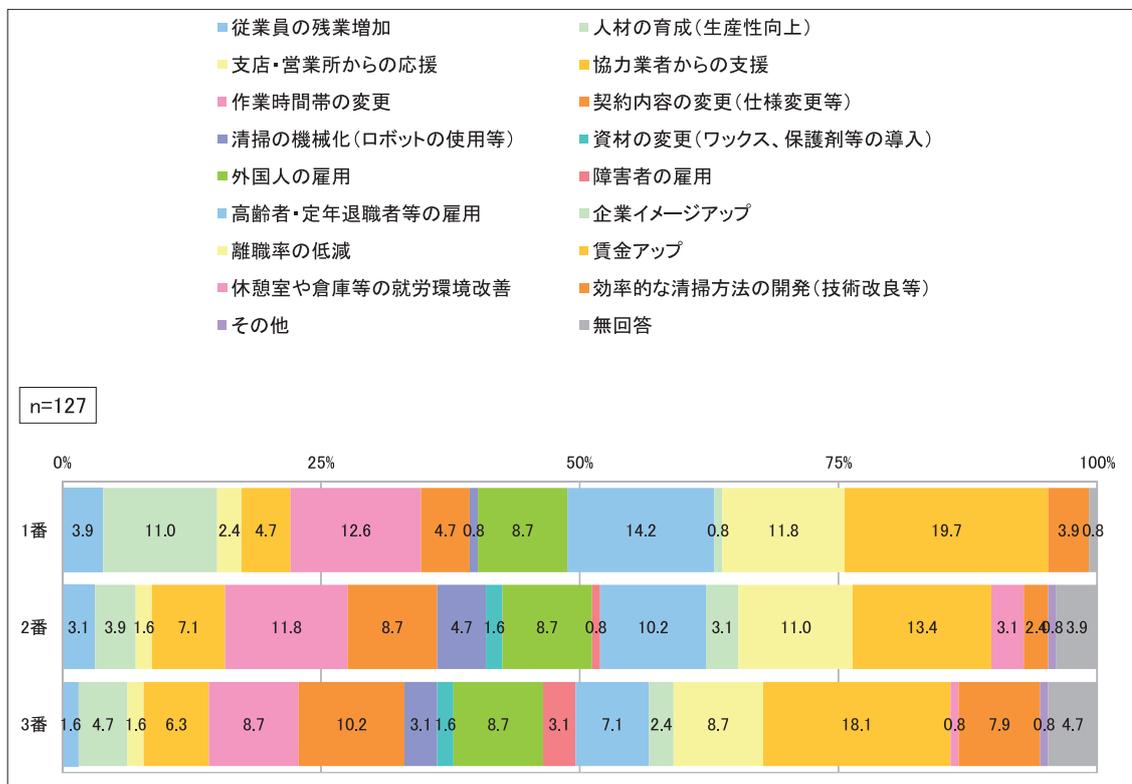


(4) その他の意見

No	その他
1	パートの場合、8割以上が、早朝作業です。それにもかかわらず人が集まらない。
2	短時間パートがより集まりにくい。
3	若年層が集まらない。
4	他業種と比較し、人件費の上昇が困難。採算度外視で業務を行なう企業が散見され、コストダウンの要求が止まらない状態である。
5	行政のゴミ回収時間帯をもっと広げてもらえたら人材不足は解決する。
6	ビジネスマナーを兼ね備えた人が少ない。
7	お客様と接触が必要な現場では、日本人従業員の要望がありますがそれに答えることが困難な状況が続いています。
8	清掃業だけの問題ではないように思われるが、清掃業は特に深刻だと感じている。
9	男性の日勤の応募数はあるが、求人が少ない。
10	人手不足は深刻で、応募があっても「質」が伴わない。
11	弊社では夜間時間帯は余り必要としていないが総じて応募者が少なく、応募者があっても、割に合わない等の意見を考えるのか、直ぐに安易に退社する(楽な仕事を選択する)等の問題点があると思慮する。
12	早朝の2時間勤務パートの採用が厳しい。
13	外国人も集まりづらい。

3 今後の人材不足に対してどのような対応が特に必要と考えますか。

人材不足に対する対応としては、賃金アップ 19.7%、高齢者・定年退職者等の雇用 14.2%、作業時間帯の変更 12.6%、離職率の低減 11.8%が、高い値を示した。

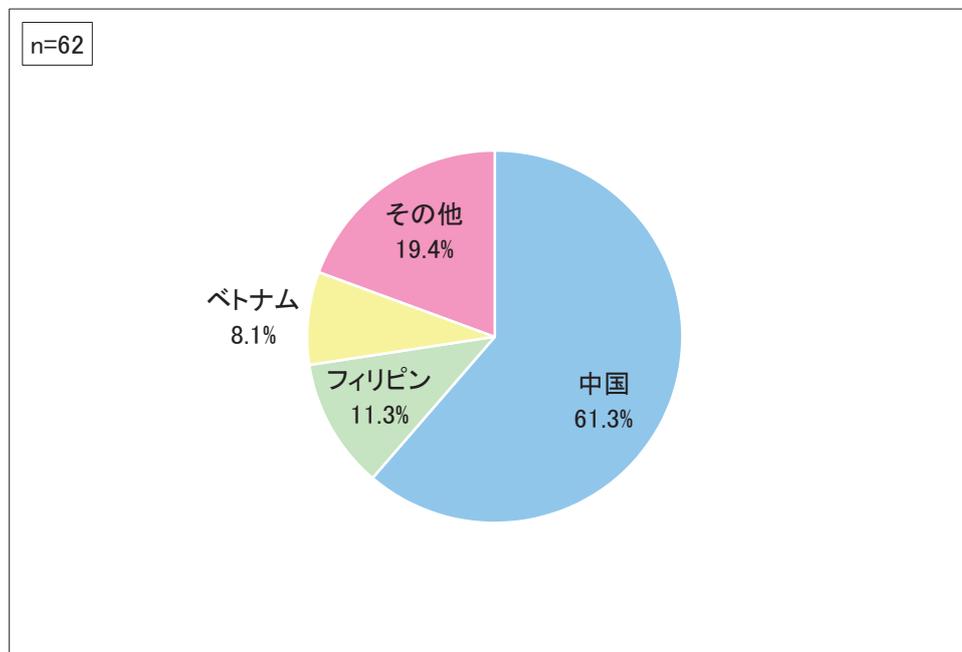


その他の回答

No	その他
1	配偶者控除の増額又は廃止

4（1）雇用している外国人はどこ国の出身者が主ですか。

雇用している外国人の国籍は、中国 61.3%、フィリピン 11.3%、ベトナム 8.1%の結果であった。

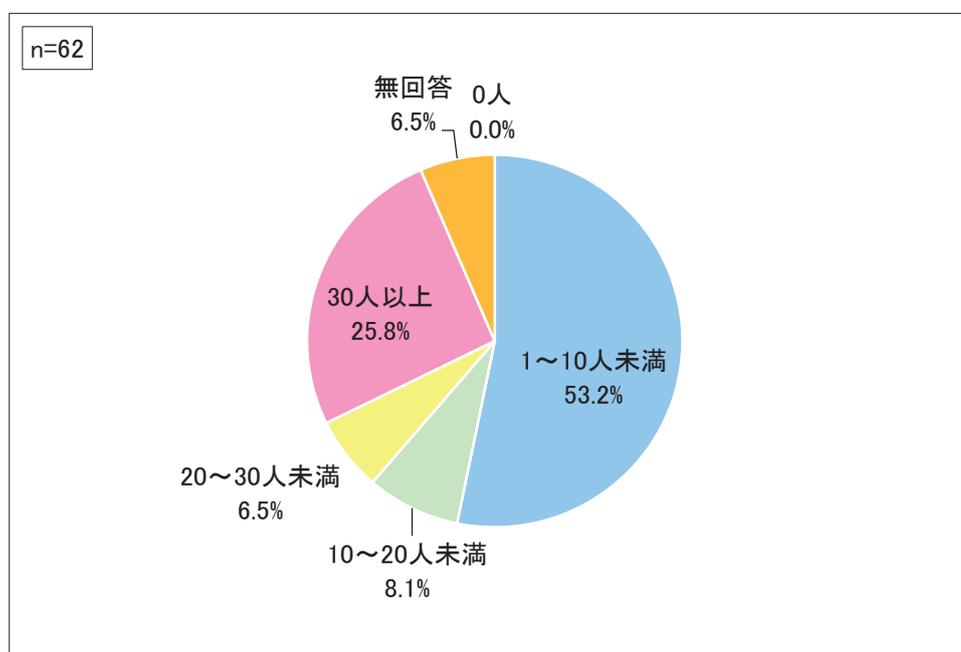
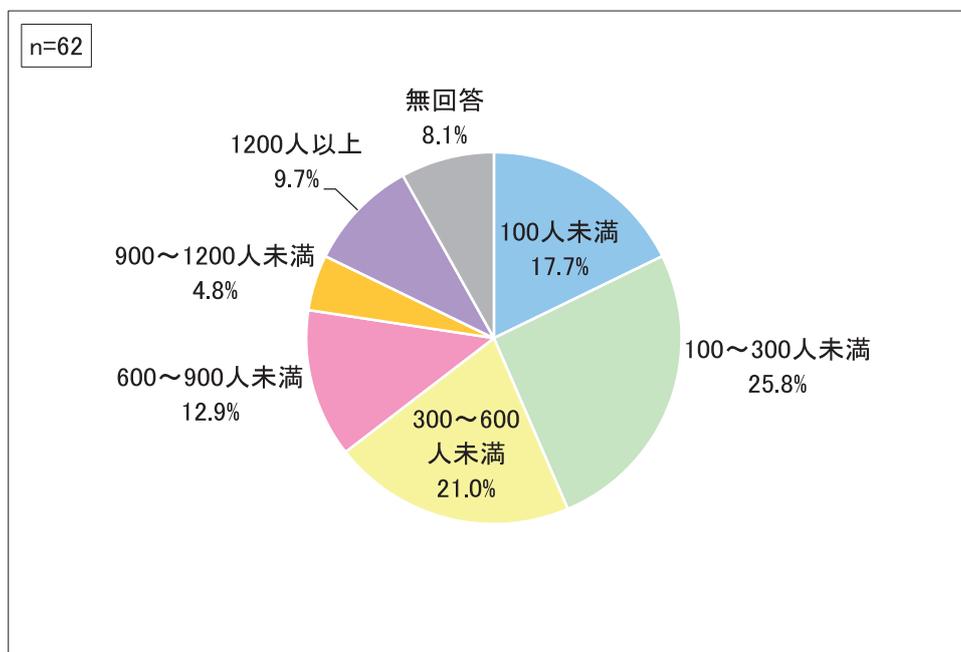


その他の回答

No	その他
1	ネパール(4件)
2	ミャンマー(4件)
3	アメリカ
4	インドネシア
5	スリランカ
6	ブラジル

(2) 清掃業務に従事する方は何名ですか、またそのうち外国人は何名ですか。

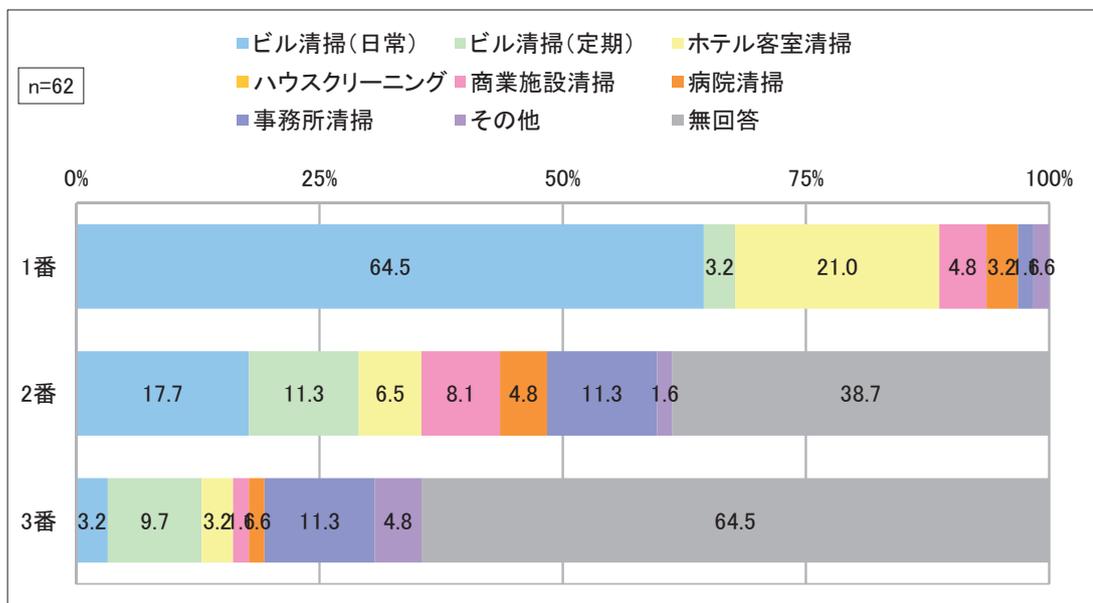
従業員数は、100～300人 25.8%、300～600人 21.0%、100人未満 17.7%の結果であった。600人未満の小さい会社が多い。外国人としては、1～10人未満 53.2%と最も多く、次に、30人以上 25.8%の結果であった。



外国人従事者数	1～10人未満	10～20人未満	20～30人未満	30人以上	無回答	(%)
(n=)						
全体	(62)	53.2	8.1	6.5	25.8	6.5
100人未満	(11)	100.0				0.0
清掃業務						
100～300人未満	(16)	62.5	6.3	12.5	18.8	0.0
300～600人未満	(13)	61.5	7.7	7.7	23.1	0.0
全体人数						
600～900人未満	(8)	25.0	12.5	12.5	50.0	0.0
900～1200人未満	(3)	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
1200人以上	(6)	0.0	16.7	0.0	83.3	0.0

(3) 雇用した外国人は特にどのような作業に就いていますか。

雇用した人の作業としては、日常清掃 64.5%と最も多く、次にホテル客室清掃 21.0%の順であった。

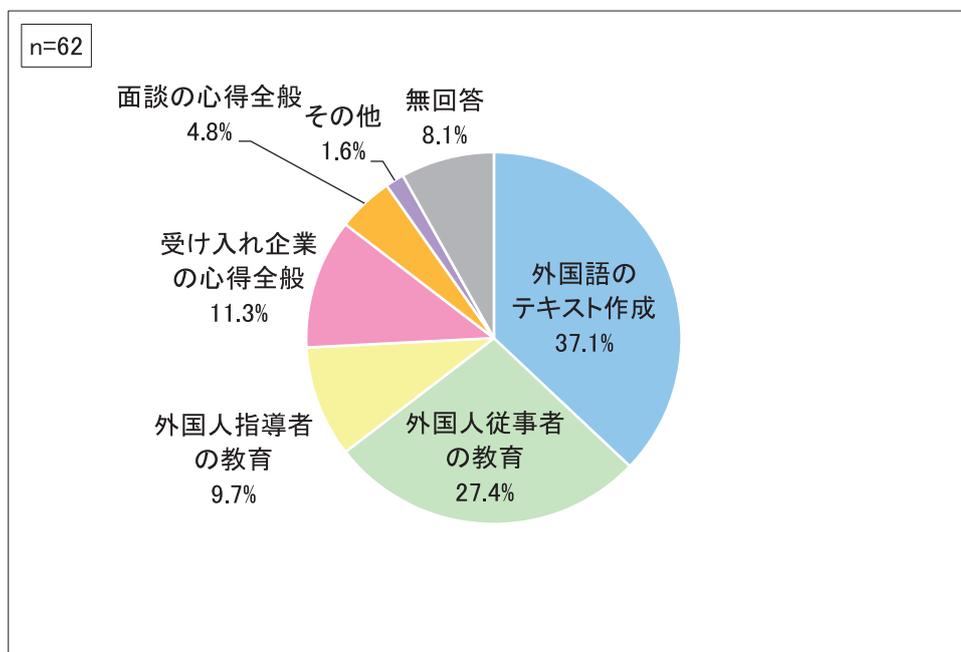


その他の回答

No	その他
1	給食業務
2	コンサートホール
3	駅・電車清掃
4	結婚式場、映画館
5	早朝

(4) 外国人雇用で東京 BM 協会に要望することは何ですか。

外国人雇用で協会への要望としては、外国語のテキスト作成 37.1%、外国人従事者の教育 27.4%、受け入れ企業の心得全般 11.3%、外国人指導者の教育 9.7%となります。

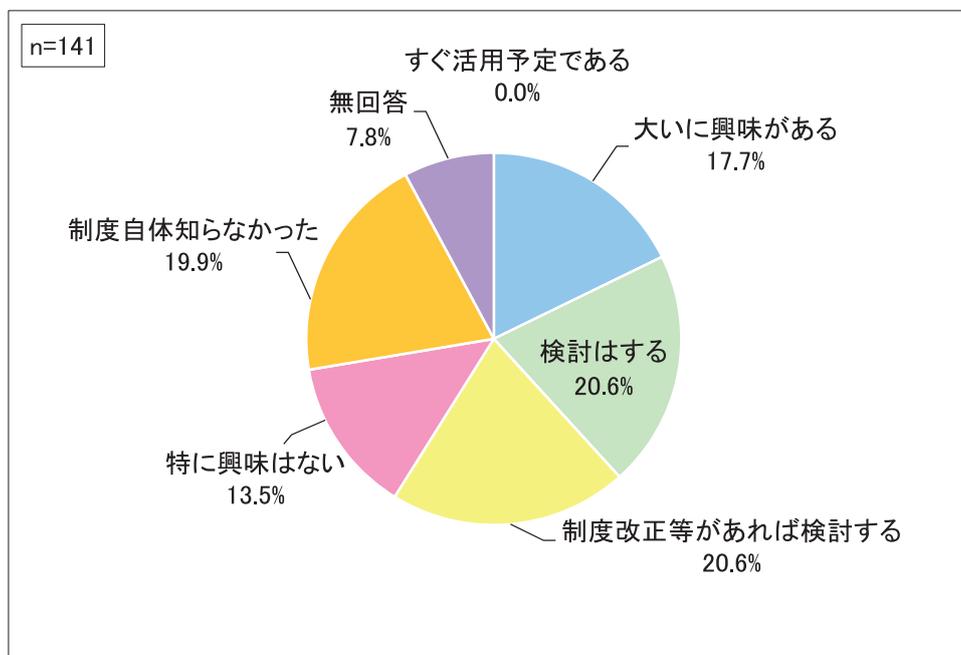


その他の回答

No	その他
1	外国人への信用に不安 身元引受先等が確定していると良い

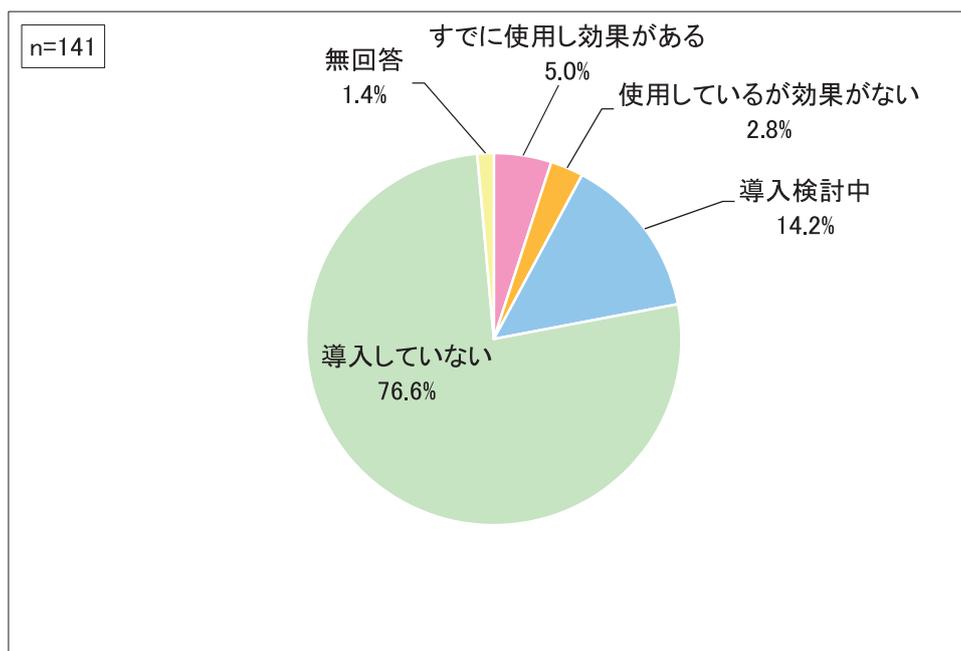
5 全国 BM 協会が協力しております外国人（ベトナム）技能実習制度について現在どのようにお考えですか。

検討はする、制度改革等があれば検討する 20.6%、大いに興味がある 17.1%、特に興味はない 13.5%、制度自体知らなかった 19.9%の結果であった。



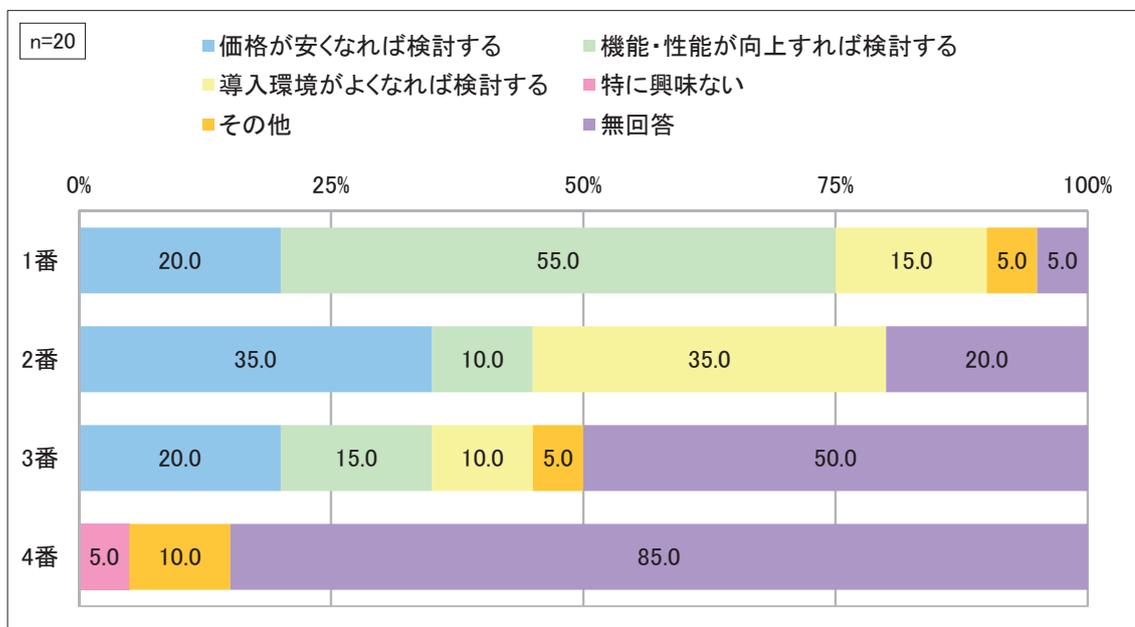
6 「清掃ロボット」の活用についてどのような状況ですか。

清掃ロボットの活用については、導入していない 76.6%であり、導入検討中が 14.2%であった。



(1) 導入についてどのように考えていますか。

ロボットの導入については、機能・性能が向上すれば検討する 55.0%、価格が安くなれば検討する 20.0%、導入環境が良くなれば検討する 15.0%であった。



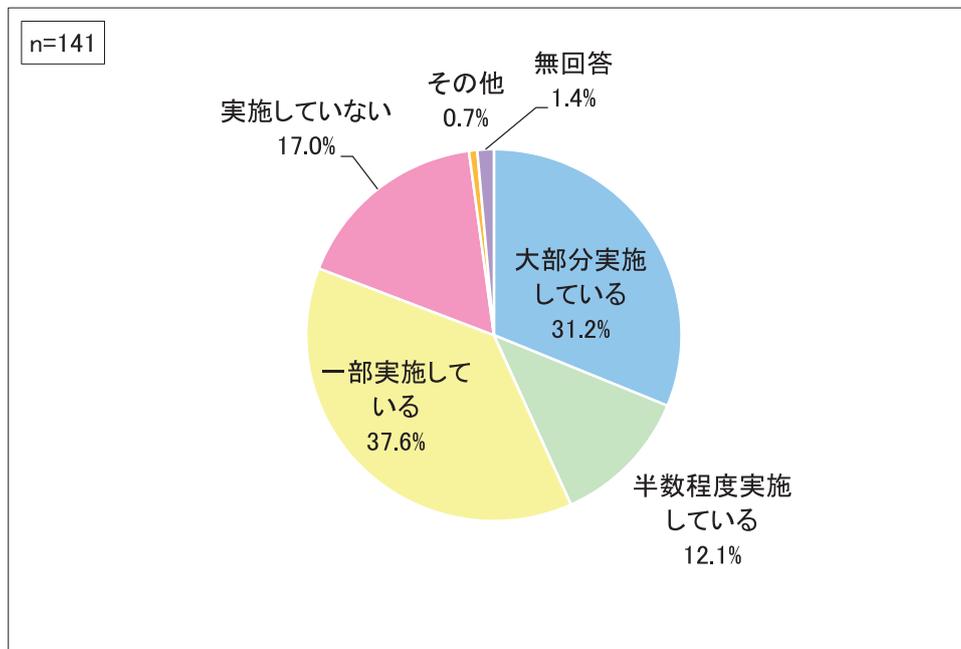
その他の回答

No	その他
1	単独での作業には懐疑的である
2	平面以外(水周り、トイレなど)の作業ロボットが開発されると良い
3	安全性が高ければ
4	ロボットを使用できる大型施設の受託

Ⅱ. 清掃の品質確保・管理

1 清掃インスペクションを実施していますか。

一部実施している 37.6%、大部分実施している 31.2%、半数程度実施している 12.1%の順であり、実施していないは 17.0%であった。

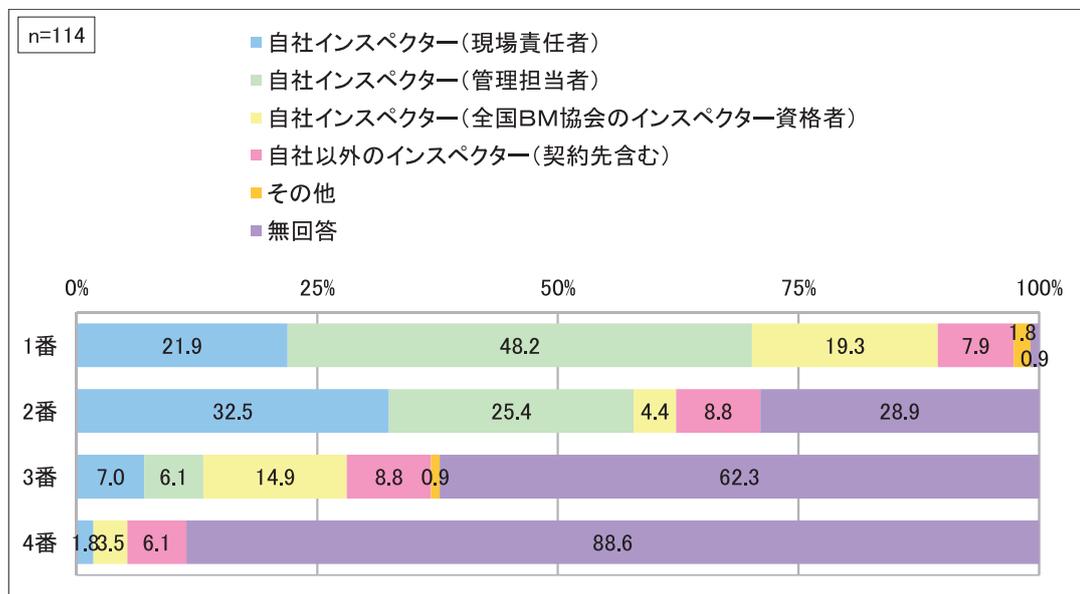


その他の回答

No	その他
1	契約先様が行っています

2 インспекションの実施者は誰ですか。

インспекションの実施者は、自社管理担当者 48.2%、現場責任者 21.9%、インスペクター資格者 19.3%であり、自社以外の実施者は 7.9%であった。

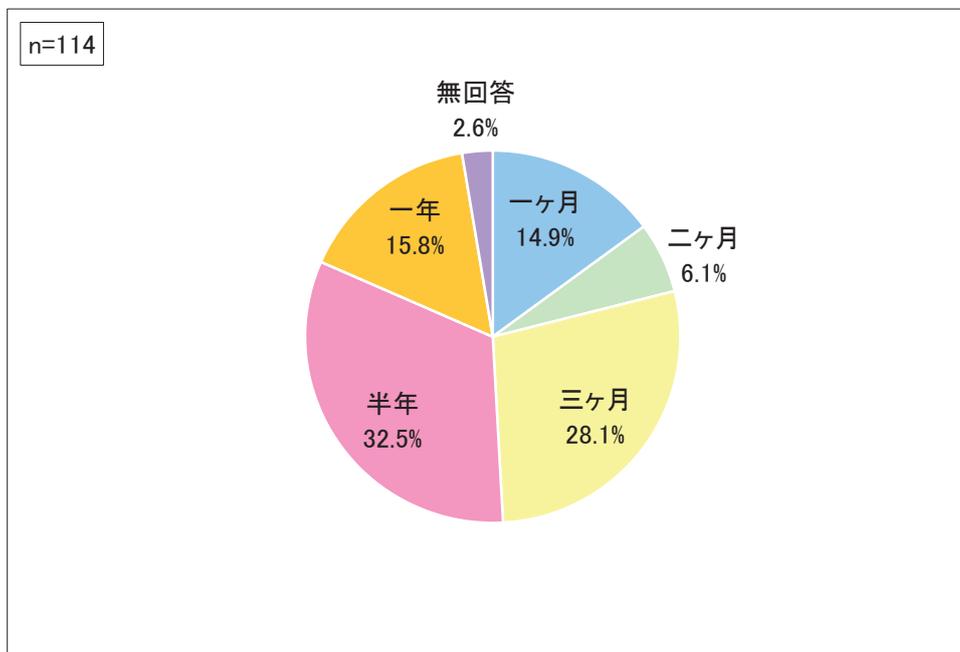


その他の回答

No	その他
1	元請け業者
2	巡回指導員
3	協力会社インスペクター(現場責任者)

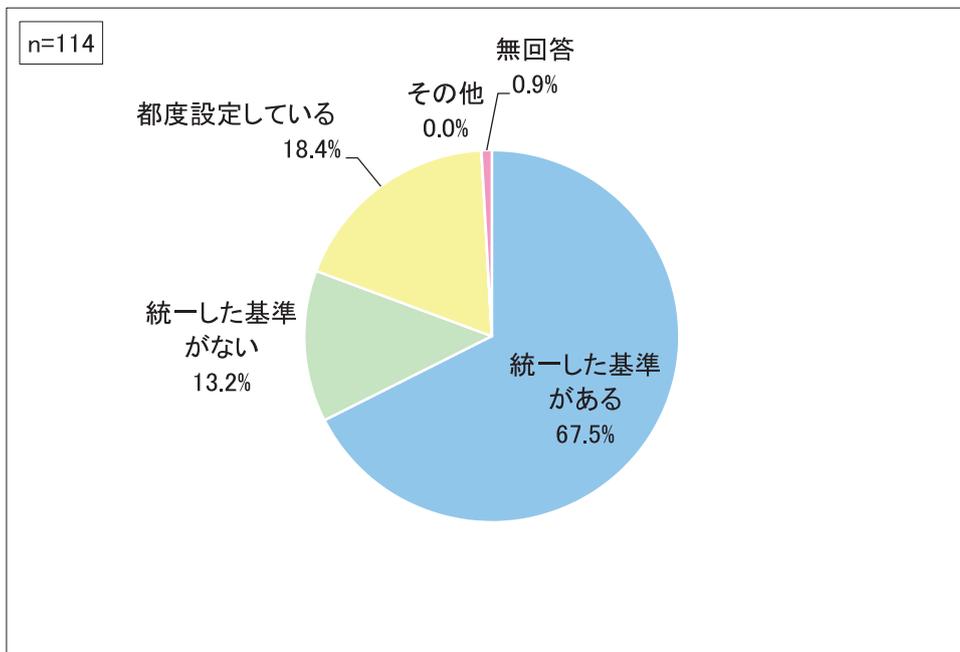
3 実施のサイクルは主な現場でどの程度ですか。

実施サイクルとしては、6ヶ月 32.5%、3ヶ月 28.1%、1年 15.8%、1ヶ月 14.9%の結果であった。



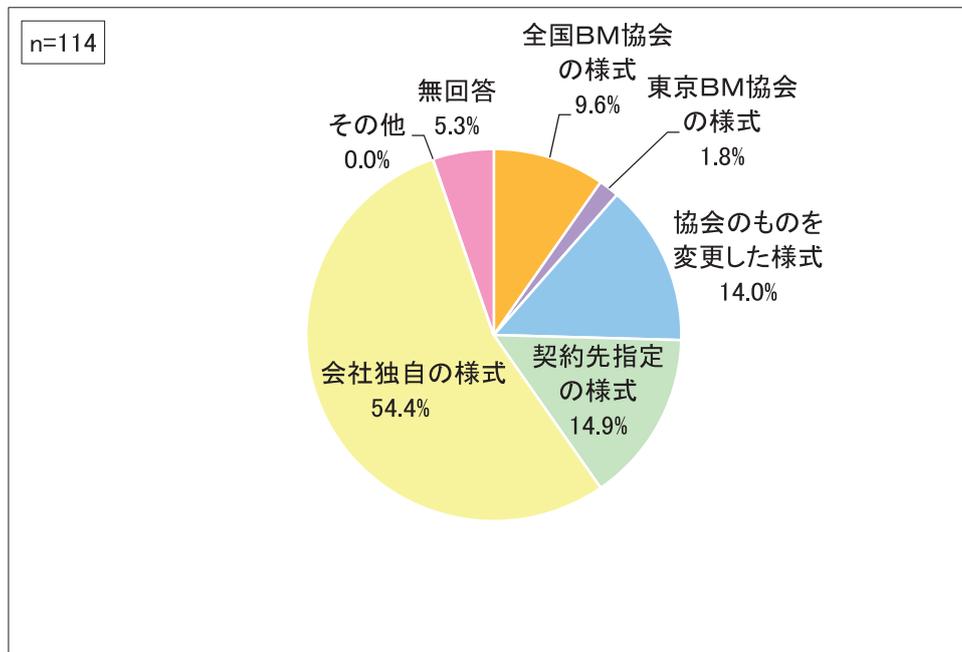
4 自社の中で評価基準はありますか。

評価基準については、統一した基準がある 67.5%、基準がない 13.2%であった。



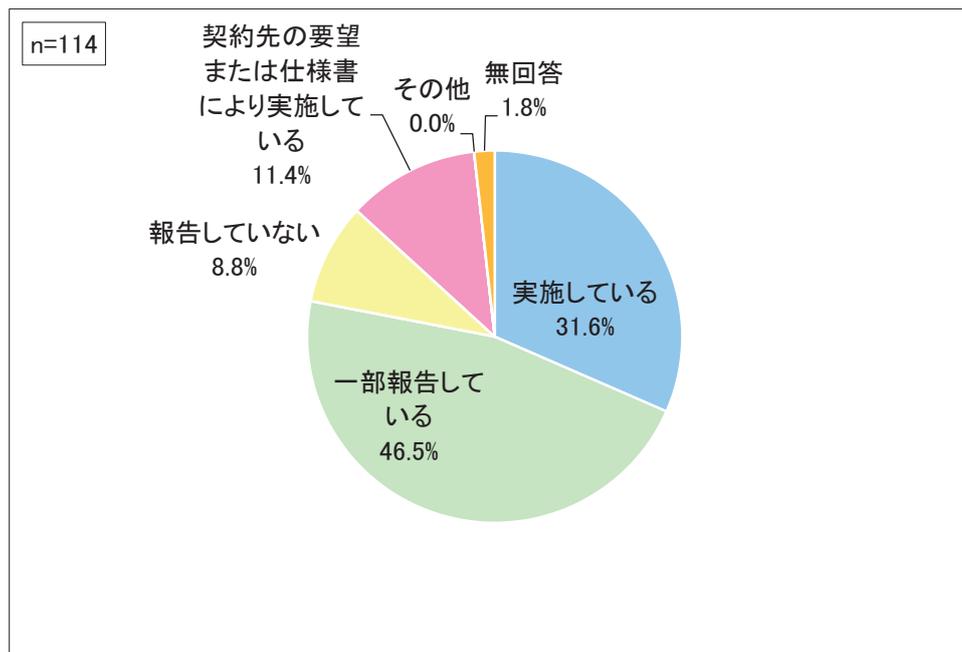
5 帳票類は主にどのようなものを使い評価していますか。

使用する帳票類については、会社独自 54.4%、契約先指定 14.9%、協会のものを変更 14.0%、全国 BM 協会の様式 9.6%であった。そのため、BM 協会関係の使用は、約 25%であった。



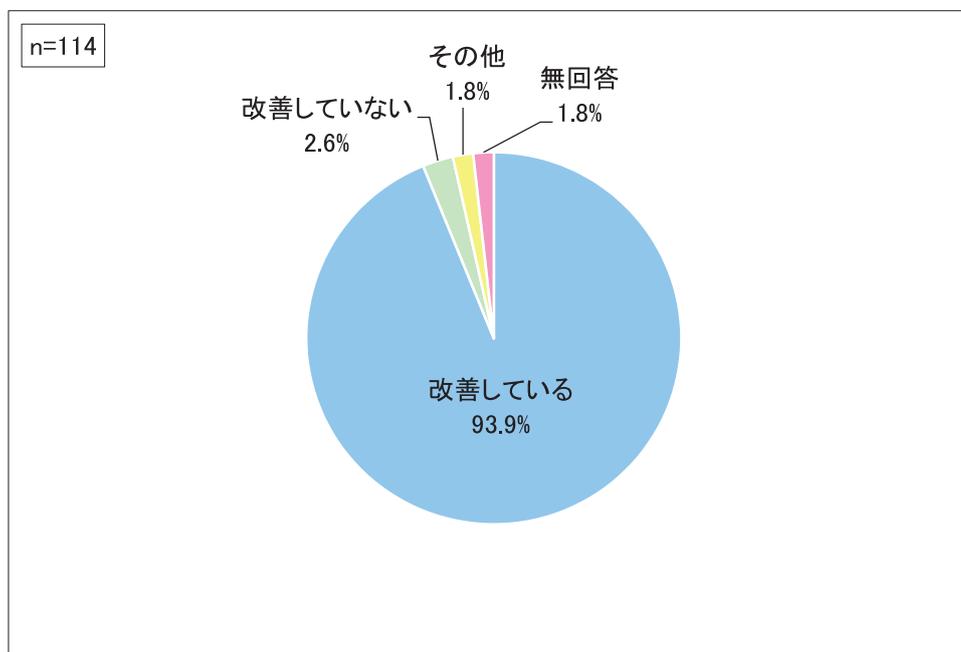
6 契約先への報告を実施していますか。

契約先への報告は、一部報告している 46.5%、実施している 31.6%、仕様書により実施している 11.4%であり、報告していないは、8.8%であった。



7 指摘事項に関して改善していますか。

指摘事項の改善は、93.9%が改善している結果となった。

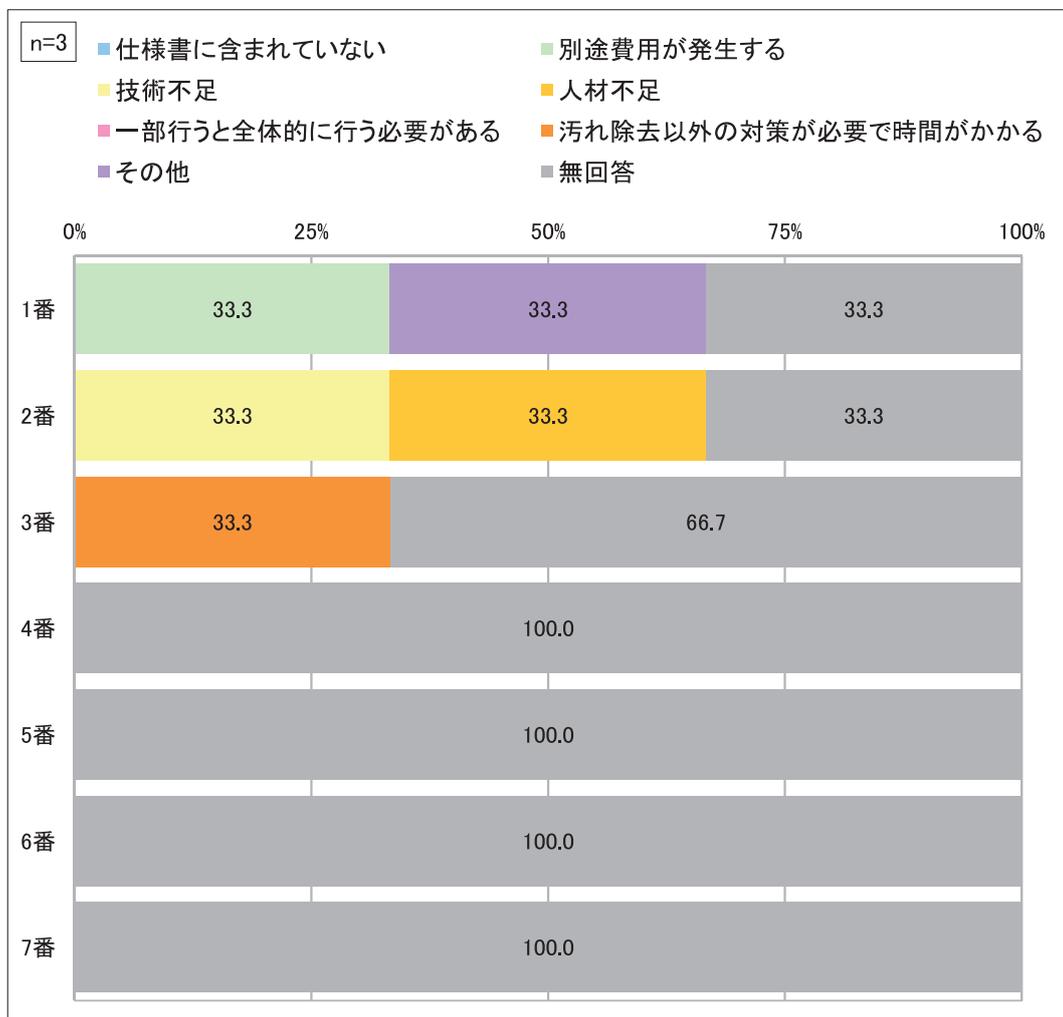


その他の回答

No	その他
1	改善している現場と、していない現場がある
2	場合に応じて

(1) 改善ができない理由はなんですか。

改善できない理由は、別途費用が発生する 33.3%であった。

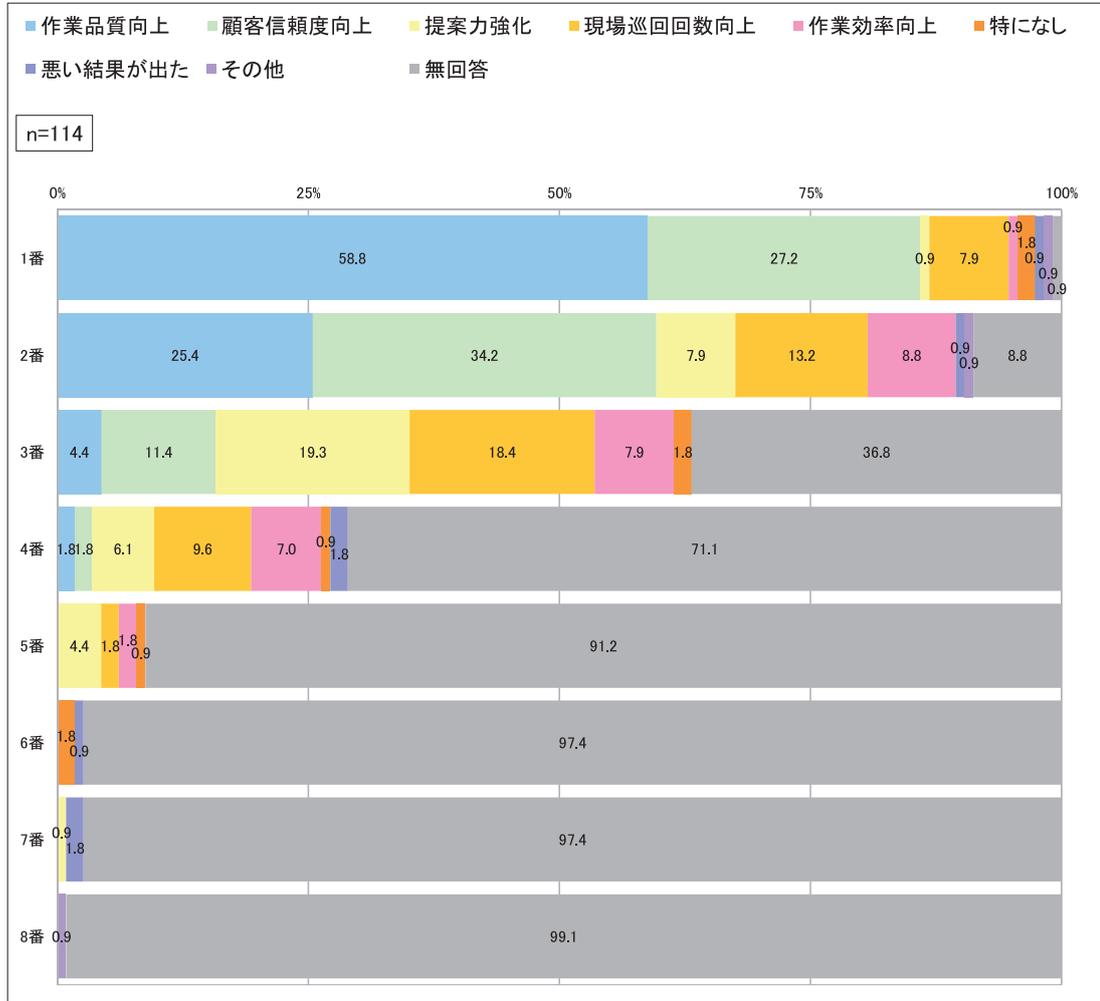


その他の回答

No	その他
1	指摘事項の通知および改善に向けたフォローが出来てない

8 今までインスペクションを行ったことにより特にどのような効果がありましたか。

インスペクションの効果としては、作業品質向上 58.8%、顧客信頼度向上 27.2%、現場巡回回数向上 7.9%であった。

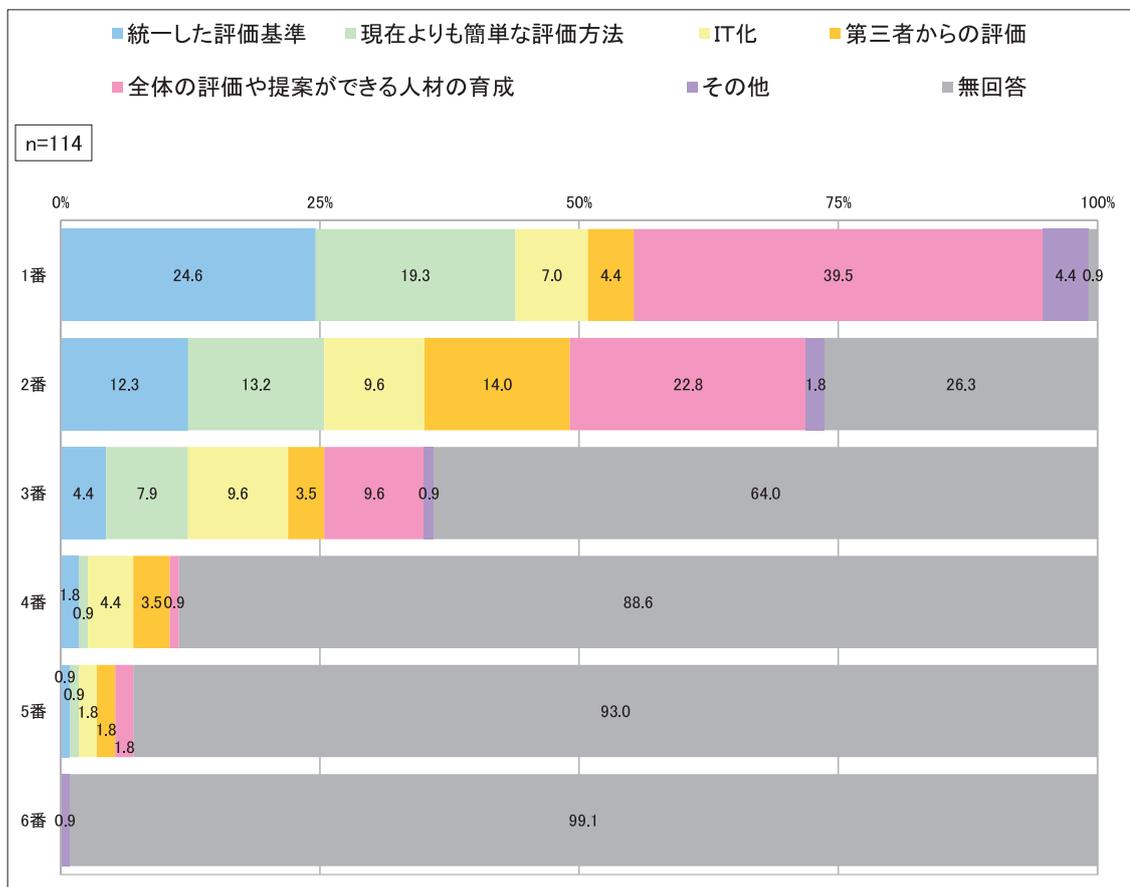


その他の回答

No	その他
1	仕様(適正かどうか)の議論が活発になった
2	実態が把握できた

9 今後インスペクションで必要となるものは何だと思えますか。

今後のインスペクションに必要なものは、全体の評価や提案ができる人材の育成 39.5%、統一した評価基準 24.6%、現在よりも簡単な評価方法 19.3%であった。



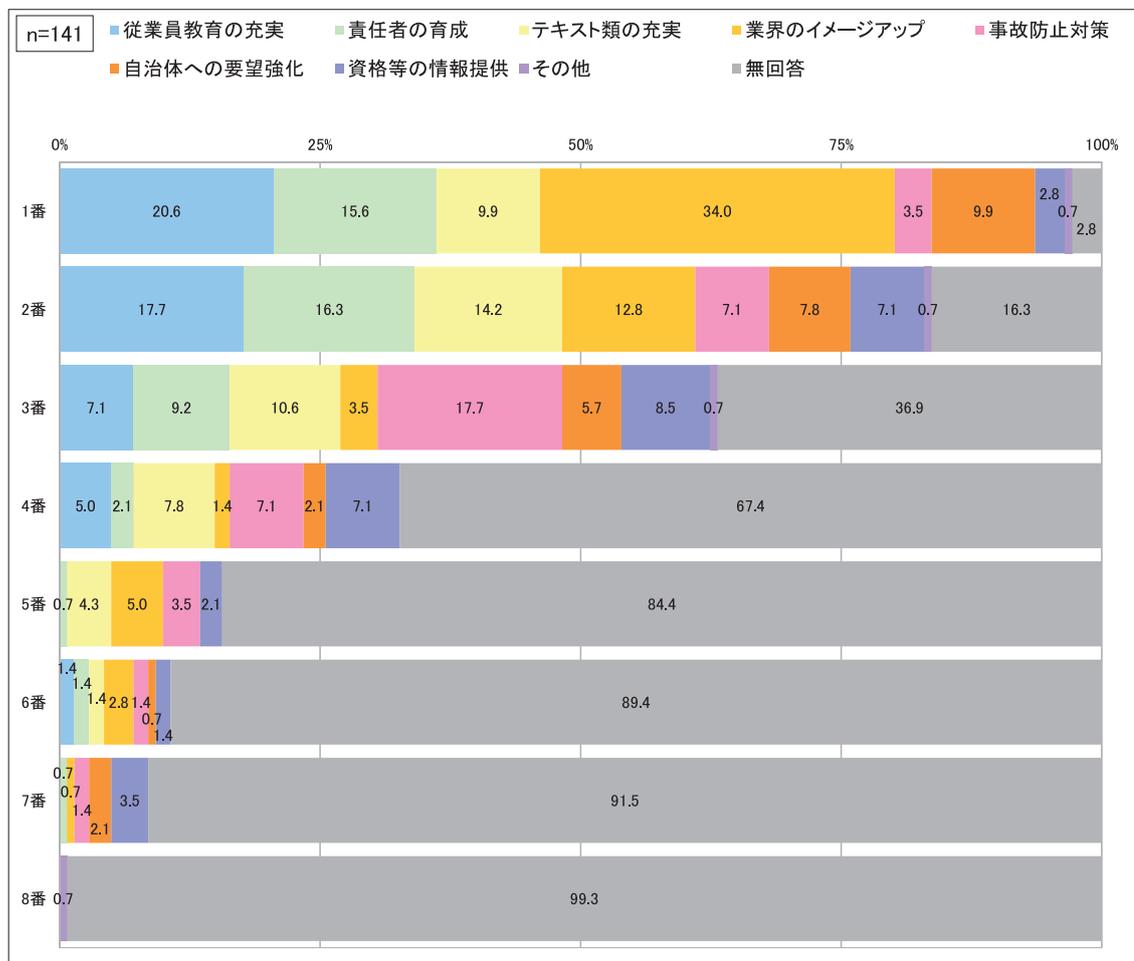
その他の回答

No	その他
1	顧客の理解
2	現場地区責任者、現場管理部門、営業部門のそれぞれ実施している品質点検の統一
3	社内外におけるインスペクション業務の認知度向上
4	安全点検
5	顧客施設のセキュリティの問題でIT機器を持込めない
6	その建物に即した基準を加える

Ⅲ. 東京ビルメンテナンス協会に対する要望

1 協会に具体的にどのようなことを要望しますか。

業界のイメージアップ 34.0%、従業員教育の充実 20.6%、責任者の育成 15.6%の結果であった。

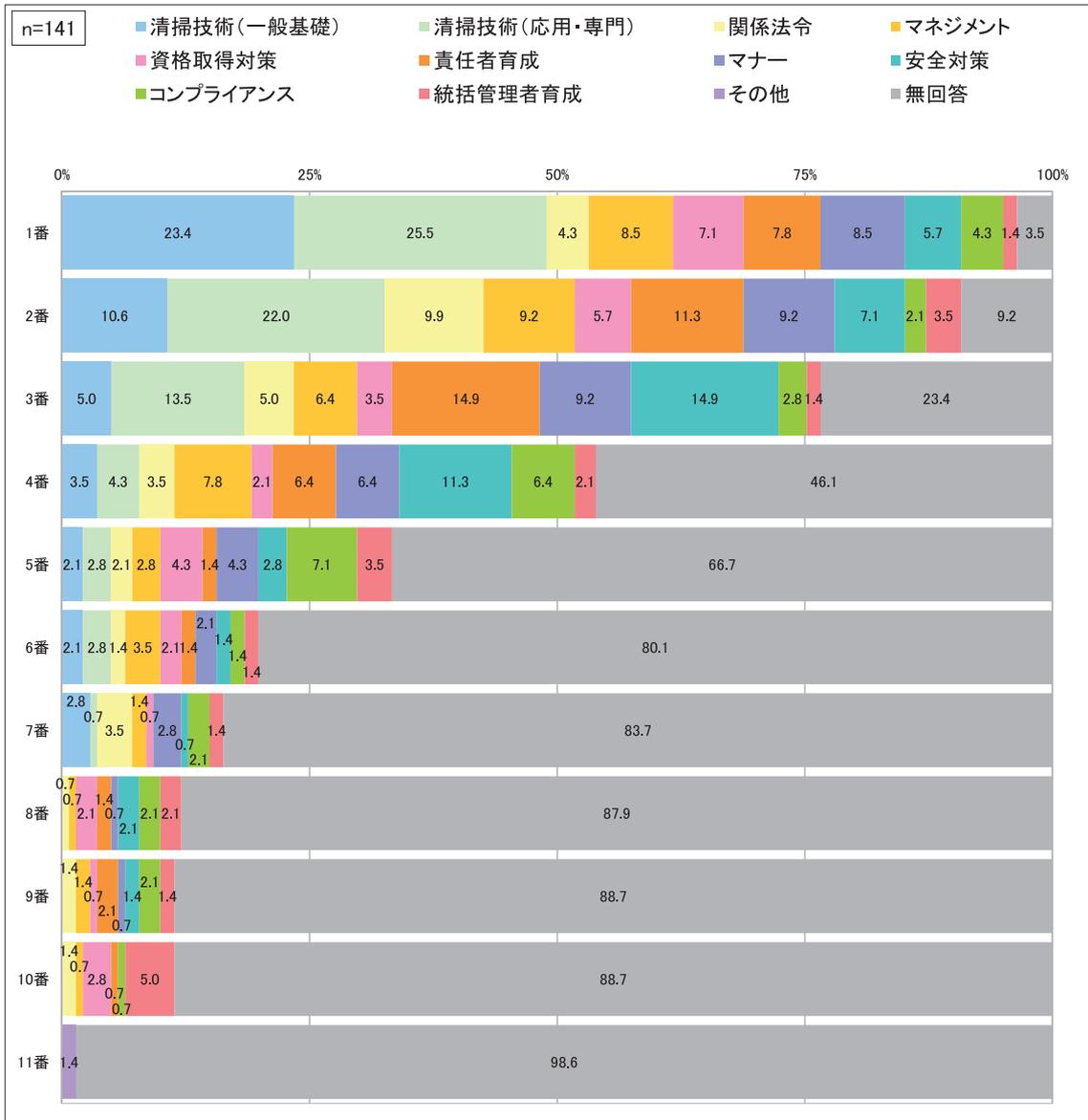


その他の回答

No	その他
1	困った時のアドバイスをする窓口の創設
2	日々上昇する人件費に見合った適正な業務金額の開示
3	新築物件の情報
4	意欲のある求職者への情報発信

2 社員の教育において協会にどのような内容を要望しますか。

清掃技術（応用・専門）25.5%、清掃技術（一般基礎）23.4%、マネジメント・マナー8.5%、責任者育成7.8%、資格取得対策7.1%の結果であった。

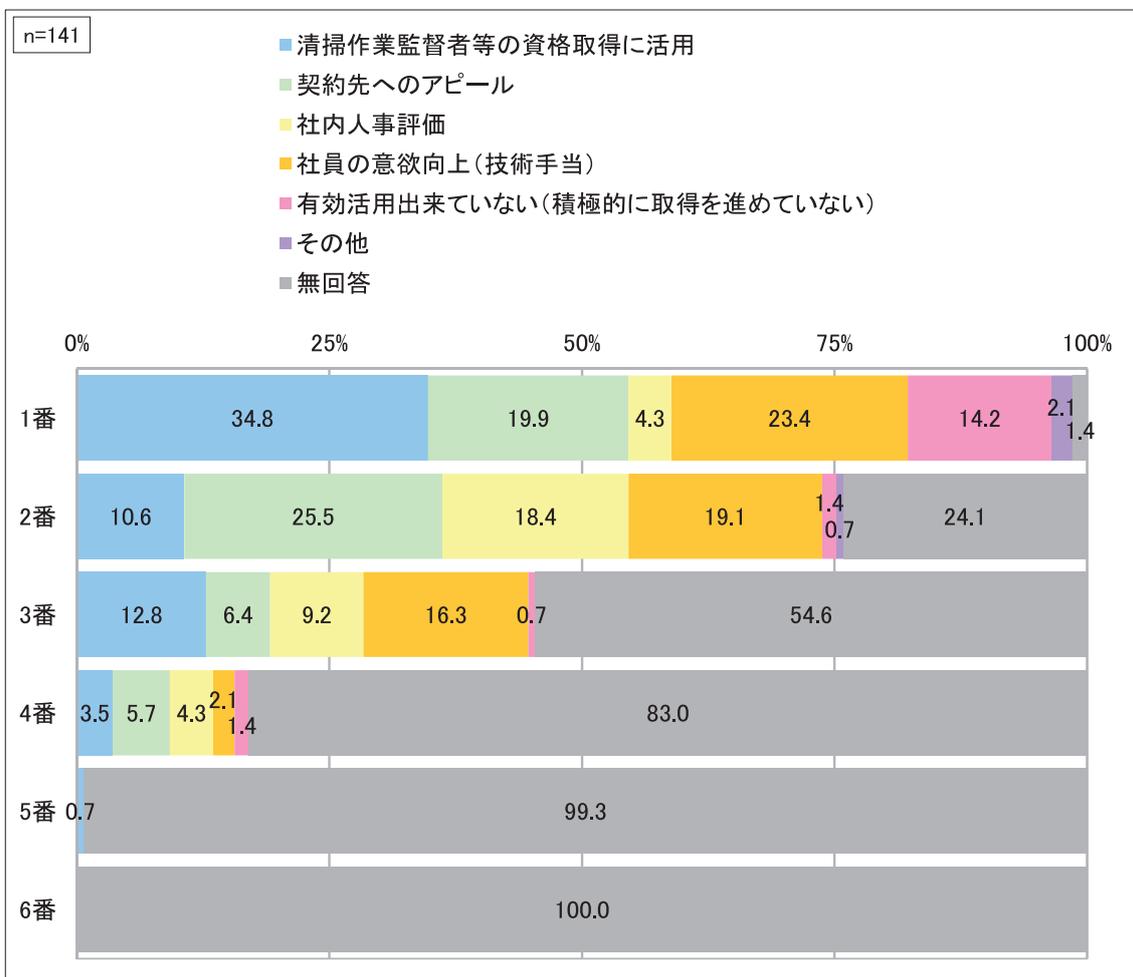


その他の回答

No	その他
1	人員確保対策

3 国家検定のビルクリーニング技能士資格を会社としてどのように活用していますか。

清掃作業監督者等の資格取得 34.8%、社員の意欲向上（技術手当）23.4%、契約先へのアピール 19.9%である。有効活用できていない（積極的に取得を進めていない）14.2%であった。

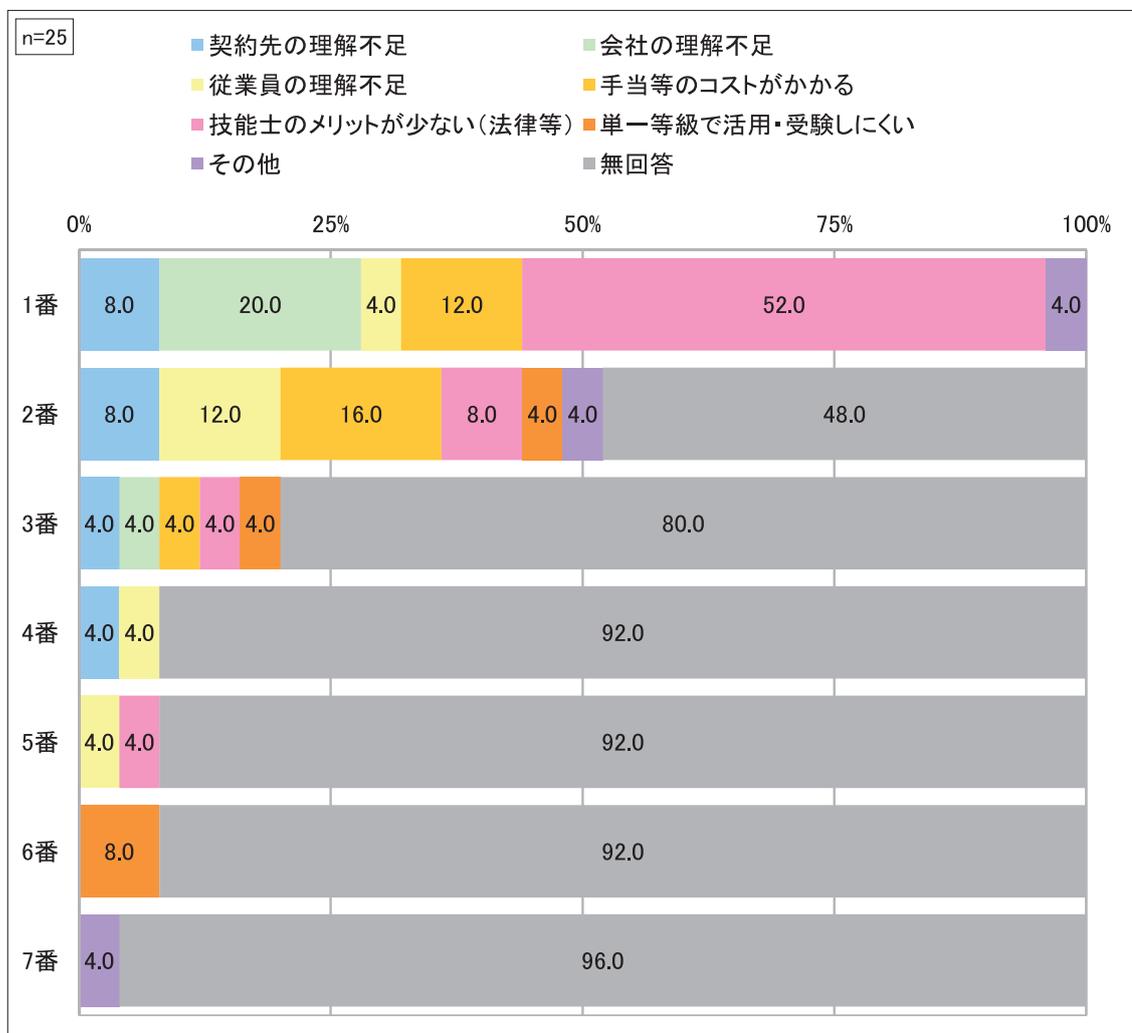


その他の回答

No	その他
1	業務受託の為の必須要件として
2	事業登録の登録基準を満たすため
3	新規営業先へのアピール

(1) 活用が難しい理由は何ですか。

技能士のメリットが少ない 52.0%、会社の理解不足 20.0%、手当等のコストがかかる 12.0%の結果であった。



その他の回答

No	その他
1	従業員の受検に対する意識がない
2	社員に実務経験がない

調査したアンケート項目

★具体的な設問項目の前に3つお伺いします。

1. 貴社では現在、清掃関連の業務において何が問題となっていますか。

問題となっている順にご記入ください。

①人材不足 ②品質管理 ③売上・利益減少 ④人材教育

回答欄：1番 _____ 2番 _____ 3番 _____ 4番 _____

2. 清掃作業の中でどの作業に苦労や問題がありますか（1つを選択）

①床洗浄作業 ②ガラス作業 ③トイレ作業 ④E V作業 ⑤立面作業

⑥階段作業 ⑦ゴミ回収作業 ⑧外周作業

⑨その他（ _____ ）

回答欄： _____

(1)それはどのような苦労や問題ですか？ 具体的にご記入ください。

3. どのような建物での清掃作業に苦労や問題がありますか（1つを選択）

①オフィスビル（低層） ②オフィスビル（高層） ③ホテル ④病院

⑤商業施設 ⑥官公庁施設 ⑦その他（ _____ ）

回答欄： _____

(1)それはどのような苦労や問題ですか？

●アンケート設問項目

I. 人材不足とその対応

業界各社で労働力の確保が深刻な問題となってきました。設問にお答え下さい。

1. 現在の人材不足をどのように思っていますか（1つを選択）

- ①大変深刻 ②深刻 ③普通 ④あまり思わない ⑤思わない

回答欄： _____

上記1で①大変深刻、②深刻と回答した方のみ設問2、3にお答え下さい。

2. 清掃従業員の不足の内訳は具体的にどのようなものですか

（複数該当する場合は該当順に記入）

(1)性別について

- ①男性が集まらない ②女性が集まらない ③性別を問わず集まらない

回答欄： _____

(2)従業員区分について

- ①短時間パート（アルバイト）が集まらない ②日勤者（責任者）が集まらない
③パート・日勤者に限らず集まらない

回答欄： _____

(3)時間帯について

- ①早朝時間帯が集まらない ②日中時間帯が集まらない ③夜間時間帯が集まらない

回答欄： 1番 _____ 2番 _____ 3番 _____

(4)その他の意見

（ _____ ）

3. 今後の人材不足に対してどのような対応が特に必要と考えますか

(複数該当する場合は最も当てはまるものから3つを選択)

- ①従業員の残業増加 ②人材の育成(生産性向上) ③支店・営業所からの応援
- ④協力業者からの支援 ⑤作業時間帯の変更 ⑥契約内容の変更(仕様変更等)
- ⑦清掃の機械化(ロボットの使用等) ⑧資材の変更(ワックス、保護剤等の導入)
- ⑨外国人の雇用 ⑩障害者の雇用 ⑪高齢者・定年退職者等の雇用
- ⑫企業イメージアップ ⑬離職率の低減 ⑭賃金アップ
- ⑮休憩室や倉庫等の就労環境改善 ⑯効率的な清掃方法の開発(技術改良等)
- ⑰その他()

回答欄：1番_____ 2番_____ 3番_____

4. 外国人を雇用している企業にお聞きします(雇用していない場合は回答不要)

(1)雇用している外国人はどこ国の出身が主ですか(1つを選択)

- ①中国 ②フィリピン ③ベトナム ④その他()

回答欄：_____

(2)清掃業務に従事する方は全体で何名ですか、またそのうち外国人は何名ですか

清掃業務全体_____名 外国人_____名

(3)雇用した外国人は特にどのような作業に就いていますか

(複数該当する場合は人数の多い順に3つまで記入)

- ①ビル清掃(日常) ②ビル清掃(定期) ③ホテル客室清掃 ④ハウスクリーニング
- ⑤商業施設清掃 ⑥病院清掃 ⑦事務所清掃 ⑧その他()

回答欄：1番_____ 2番_____ 3番_____

(4)外国人雇用で東京BM協会に要望することは何ですか(1つを選択)

- ①外国語のテキスト作成 ②外国人従事者の教育 ③外国人指導者の教育
- ④受け入れ企業の心得全般 ⑤面談の心得全般
- ⑥その他()

回答欄：_____

5. 全国BM協会が協力しております外国人（ベトナム）技能実習制度について現在
どのようにお考えですか（1つを選択）

- ①すぐ活用予定である ②大いに興味がある ③検討はする
④制度改正等があれば検討する ⑤特に興味はない ⑥制度自体知らなかった

回答欄： _____

清掃ロボットについてお聞きします

6. 「清掃ロボット」の活用についてどのような状況ですか（1つを選択）

- ①すでに使用し効果がある ②使用しているが効果がない ③導入検討中
④導入していない

回答欄： _____

上記設問6で③導入検討中と回答した方にお聞きします

(1)導入についてどのように考えていますか（複数該当する場合は該当順に記入）

- ①価格が安くなれば検討する ②機能・性能が向上すれば検討する
③導入環境がよくなれば検討する ④特に興味ない
⑤その他（ _____ ）

回答欄： 1番 _____ 2番 _____ 3番 _____ 4番 _____

Ⅱ. 清掃の品質確保・管理

今後ますます品質管理が重要となってきます。その中でインスペクション(品質評価)
に対する設問にお答え下さい。

1. 清掃インスペクションを実施していますか（1つを選択）

- ①大部分実施している ②半数程度実施している ③一部実施している
④実施していない
⑤その他（ _____ ）

回答欄： _____

上記設問1で①～③と回答した方にお聞きします。

2. インспекションの実施者は誰ですか

(複数該当する場合は、実施が多い順に記入)

- ①自社インスペクター（現場責任者） ②自社インスペクター（管理担当者）
③自社インスペクター（全国BM協会のインスペクター資格者）
④自社以外のインスペクター（契約先含む）
⑤その他（ _____)

回答欄： 1番 _____ 2番 _____ 3番 _____ 4番 _____

3. 実施のサイクルは主な現場でどの程度ですか（1つを選択）

- ①一ヶ月 ②二ヶ月 ③三ヶ月 ④半年 ⑤一年

回答欄： _____

4. 自社の中で評価基準はありますか（1つを選択）

- ①統一した基準がある ②統一した基準がない ③都度設定している
④その他（ _____)

回答欄： _____

5. 帳票類は主にどのようなものを使い評価していますか（1つを選択）

- ①全国BM協会の様式 ②東京BM協会の様式 ③協会のものを変更した様式
④契約先指定の様式 ⑤会社独自の様式
⑥その他（ _____)

回答欄： _____

6. 契約先への報告を実施していますか（1つを選択）

- ①実施している ②一部報告している ③報告していない
④契約先の要望または仕様書により実施している
⑤その他（ _____)

回答欄： _____

公益社団法人 東京ビルメンテナンス協会

建築物衛生管理委員会 調査研究小委員会

委員長	野口博行
担当理事	石上豊
委員	石塚肇
委員	稲垣季弘
委員	岸正
委員	北山克己
委員	島俊隆
委員	正田浩三

清掃業務の実態調査報告書

発行日：平成27年12月

発行：公益社団法人 東京ビルメンテナンス協会

〒116-0013

東京都荒川区西日暮里5-12-5 ビルメンテナンス会館1F

TEL. 03 (3805) 7555 FAX. 03 (3805) 7550

URL. <http://www.tokyo-bm.or.jp>

印刷・製本：株式会社アイセレクト

※本書に記載されているデータ等は、公益社団法人東京ビルメンテナンス協会に帰属します。
なお、本書の内容を無断で転載、複写、引用することを禁じます。