



人手不足時代の 「宿泊施設 清掃改革」への挑戦

大分県観光プロジェクトから学ぶ清掃実践ノウハウ



花王プロフェッショナル・サービス株式会社 マーケティング部 事業創造グループ部長 恩田 琢

花王プロフェッショナル・サービス株式会社の恩田です。弊社は社名のとおり花王グループの会社です。「それ以上を生み出す、清潔・快適提案を。」を会社のスローガンに、お客様のさまざまな課題に、「ソリューションをどうご提案するか」を社是としております。

事業展開としては、外食・レストラン、食品加工等も含めたフードサービスを中心に、大人用紙おむつや消毒剤といった医療・介護向け事業、ホテルのインバース品にも参画しています。コロナ禍以降は行政や学校、公共施設等にも需要が広がっている状況です。

花王グループはご家庭向けのハイジーンリビングケア、ヘルスビューティケア、化粧品などの事業でおなじみですが、ケミカルなどB to Bの事業もやっており、ビジネスコネクティッド部門では、企業・団体といったプロ向けの清掃・衛生ソリューションの提案や共創をテーマとしています。

本日は、弊社が大分県との共創で臨んだ取り組みをベースに、私たちが何をビルメン業の皆様にご提供したのかということをお話いたします。

◆大分県観光プロジェクトとは

■観光業界を取り巻く現状

インバウンド需要の回復とともに、日本の観光産業は再び活気を取り戻しつつあります。とりわけ地方創生の切り札として観光に期待が寄せられるなか、各地で誘客施策やブランディング強化が進んでいます。

しかし、九州地方ではコロナ禍の影響が大きく、人気・需要の面で「九州は負け組になった」という声も一部では聞かれました。そうしたなかで、コロナ禍からの復活と観光王国・九州の復興を目指そうと、官民一体でさまざまな取り組みが進められています。

■大分県とのご縁

宿泊施設における人手不足と労務負担の増大は、いまや社会課題となっています。その解決にはさまざまなアプローチがありますが、当社は洗剤・トイレタリーメーカーとしての強みを活かし、清掃業務の労務負担軽減に取り組むことを決めました。

こうした取り組みを具体化するうえで、重要なパートナーとなったのが大分県です。「日本一のおんせん県おいた」としてPRされているとおり、豊富な源泉を有しています。じつは、花王の炭酸入浴剤「バブ」の開発にあたり、炭酸泉の研究でご協力いただいたのが大分の長湯温泉でして、弊社にとって大分は深いご縁のある地です。

こうした背景のもと、「さらに選ばれる旅館・ホテルづくり」を支援する取り組みとして2025年に立ち上げたのが、「大分県観光プロジェクト」です。

◆調査して見えた課題

まず手始めに2025年4月、労務負担軽減への取り組みに向け、現状の清掃労務課題を把握・抽出するために、大分県旅館ホテル生活衛生同業組合加盟の約400施設（以下、加盟施設）へアンケート調査を実施しました。

設問は、①回答施設属性、②清掃委託状況、③清掃労務負担エリア・作業・内容、④清掃教育状況・内容、⑤多言語教育マニュアルのニーズ、この5つに大別し、「どこの・どんな清掃が、より大変で人手や時間を要するのか、お困りポイントをお聞きしました。

結果として大分県内18市町村のうち11市町村、組合加盟の10分の1の40施設から回答を得ました。サンプル数としては少ないかもしれませんが、ある程度の声を反映できていると思っています（資料1）。

講演者プロフィール

おんだたく
恩田 琢

新卒で広告会社に入社後、営業・マーケティング分野で経験を積み、外資系製薬・食品企業のほか、ANA、花王、BMWなどのマーケティングやCRMを担当。40代での母の介護経験をきっかけに花王プロフェッショナル・サービスへ入社し、病院・施設向け事業、ホテル・レジャー施設向け事業のマーケティング、商品開発などに従事。現在はマーケティング部に新規事業開発のマーケティングを担当している。

①回答施設属性

業態：リゾートホテル47%、旅館27%、ビジネスホテル23%
客室数：10室～150室
→小規模から大規模まで広範囲な回答を得られた

②清掃委託状況

清掃状況：自社清掃65%、委託清掃35%（うち一部委託13%）委託満足度：64%
→自社清掃の実施状況に施設規模による差は見られないが、委託コストの削減に伴い従業員が清掃を担うケースもあり、負担の増大が推察された

③清掃労務負担エリア・作業対象

大浴場平均清掃時間：約115分
ユニットバス平均清掃時間：約14分（1室あたり）
→施設属性に関わらず「大浴場」「ユニットバス」「トイレ」等の水回りに負担感。大浴場の浴槽磨き、ユニットバス清掃後の

拭き上げに負担を感じている。旅館では「窓ガラス」「畳・フローリング清掃」の負担割合が大きい

④清掃教育状況・内容

清掃業務従事者：50～60代が6割
→70代も含めると50歳以上が7割を占め、高齢化と人手不足が進行。限られた時間内での清掃やその他の業務に向けた効果的な対応策が求められている
従業員教育：1週間以内の短期間研修が80%
→教育時間は1～3時間が最多数と短時間化の傾向。97%が現場OJT中心の口頭指導で、マニュアルの活用は40%程度

⑤多言語教育マニュアルのニーズ

必要言語：英語53%、中国語14%、韓国語11%
→68%と半数以上の施設が外国語による教育マニュアルの必要性を感じている。英語が圧倒的だが、アジア圏言語のニーズも増加

資料1 大分県内宿泊施設へのアンケート調査結果まとめ（県内18市町村のうち11市町村回答。別府市45%、大分市15%）

◆清掃平準化を目指す「ガイド」を作成

アンケートの調査結果からは、清掃スキルや品質基準が個人に依存している実態が見えてきました。清掃手技や作業基準は属人的で一定ではありません。ベテランの方々には個々にオリジナルの手技を加えられることも多く、現場OJT中心の体制では体系的な教育が難しいという課題も浮き彫りになっています。

改善の要望も寄せられたことから、効率的な清掃マニュアルと、指導側・受講側双方に負担の少ない教育・研修機会のニーズが高いと判断しました。

そこで、特に労務負担が大きい「大浴場」「ユニットバス」「トイレ」に焦点を当て、安全で効率的なプロの清掃方法を提案するツールとして制作したのが『宿泊施設のためのプロフェッショナル清掃ガイド』（以下『清掃ガイド』）です（資料2）。

制作にあたっては以下の4点を重視しました。

- 宿泊施設の悩みや課題の把握と、清掃レベルの標準化

- 厚生労働省METs指標を活用した労務負担の「見える化」と負担軽減
- 自社の清掃方法・手技の改善、統一化
- 県内施設への広い普及、周知

対象は自社清掃を行う施設従業員および運営者。水回り清掃の効率化を通じて、安全で効率的な作業手順を平準化し、労務負担の軽減と離職防止につなげることを目標としています。このように「Get（誰に）」、「To（目標）」、「By（何で）」を明確にし、コンパクトでシンプルな



資料2 『宿泊施設のためのプロフェッショナル清掃ガイド』



ガイドのダウンロードは
←こちらから

内容にまとめました。すべてを網羅したマニュアルではなく、「トイレの清掃どうしよう」「あの清掃どうしよう」など、もっと深く掘り下げたい場合には動画で補足する構成になっています。

2025年6月より周知を開始し、11月12日時点で447施設（総客室数1万5,343室）へ配布を完了しました。加盟施設を含む県内の「旅館」「リゾートホテル」「ビジネスホテル」「簡易宿舎」等の施設は990軒（推定客室数2万5,414室）ですので、約4か月強で県内施設のおよそ2軒に1軒へ導入いただいたこととなります。現在は県外施設からのダウンロードも広がっています。

各施設がどのように清掃手順の平準化を進めていくかが肝心ですが、まずは必要なツールを広く届ける基盤づくりはできたと思っております。

◆ 求められる“質、と”生産性、の向上

資料1-②では、清掃委託比率は35%である一方、委託清掃サービスの仕上がりに「不満足」と回答した施設は36%に上りました。客室稼働率は“経営の命、”というなかで、「清掃が間に合わずお客様を待たせる」「仕上がりに不備がある」という点が主な要因と考えられます。

もっとも、この結果は想定内でした。外部委託時には仕様書を作成しますが、実際には清掃手技や仕上がり基準が統一されていないケースが多く、“キレイ”の定義に差が生じています。このズレが委託清掃に対する評価に現れていると言えるでしょう。

弊社の過去の調査では、全国の大浴場の約31%が外部委託清掃を導入しています。今後さらに観光需要が拡大すれば、この傾向は強まると見込まれます。

政府は「観光立国推進基本計画」において、2030年までに訪日外国人の地方部延べ宿泊者の目標数を1億3,000万人泊と掲げています。

一方で、人手不足は深刻です。帝国データバンクの「人手不足に対する企業の動向調査」(2023年7月)では、「旅館・ホテル」は人手不足割合で上位に位置しています。観光庁の宿泊旅行統計調査でも、コロナ後は客室稼働率の回復ペースを人手不足の増加が上回る状況が示されています。2024年の客室稼働率は全国平均約60%まで回復していますが、人材確保は追いついていません。委託清掃に頼らないと、お客様のおもてなしに従業員の人手を割けない時代が来ているのです。

委託元のクライアントからは、限られた時間内での時

短清掃、稼働可能な客室数増、委託費（人件費）抑制など、要望も強まる傾向にあります。今後は「委託されるかどうか」ではなく、「委託清掃の質と生産性をどう高めるか」が重要になります。

◆ 水回り清掃が時間と労力コストを左右

■ 65%が「負担」を感じる大浴場清掃

大浴場清掃のリアルな実態も見えてきました。平均清掃時間は約115分（資料1-③）。広い床面や浴槽、排水口などを対象に洗剤を散布し、デッキブラシやスポンジでこすり洗いを行う方法が主流です。

2022年のWEB調査（N=110）では、大浴場を清掃する施設従業員やビルメンテナンス・清掃会社の従事者の65%が「負担を感じる」「やや負担を感じる」と回答しています。負担の上位に挙がったのは浴槽や床の「磨き（こすり）」作業で、加えて床のヌメリや黒カビ除去も負担となっています。

循環濾過式施設ともなると、日常清掃に加えて定期的な施設のメンテナンスもしていかなければいけません。現場は滑りやすく、熱気もあります。こうした環境での作業を高齢の従業員が担っている。これが現実です。

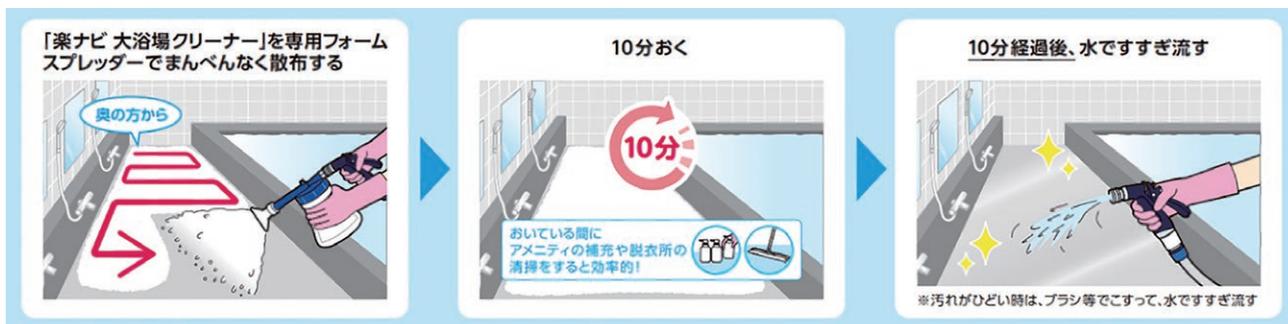
■ 客室清掃でも水回りが鍵

個浴を清掃している宿泊施設、客室清掃をしているビルメン・清掃会社対象のWEB調査では、清掃員1人あたり平均11室を、チェックアウトから次のチェックインまでの限られた時間内で清掃していることがわかりました。1部屋あたりの清掃時間は約20分、そのうち約12分がユニットバスなどの浴室清掃に費やされています。

つまり、水回り清掃が時間と労力の“ボトルネック”になっているのです。ここをどう改善するかが、コスト削減や人件費管理のキーといえます。

◆ 「前提」を見直す、という発想

私たちが取り組んだのは、清掃方法そのものの見直しです。従来の大浴場清掃は、「洗剤散布 → 全面ブラッシング → すすぎ」という工程が前提でした。これに対し、発泡タイプの業務用洗剤を専用器具で散布し、一定時間作用させてから洗い流す方法をご提案しています（資料3）。物理的に“こする”のではなく、洗剤と散布道具の力を最大限に活かす発想です。



資料3 時短・コスト削減・仕上がり均一化を目指した新ソリューション『楽ナビ 大浴場クリーナー』の基本的な清掃手順



資料4 従来の手順と、『楽ナビ ユニットバスクリーナー』の新清掃オペレーションの比較

これによりブラシがけ作業が減って身体的負担が軽減され、その間に他の箇所を整備することも可能になります。実際に導入いただいた施設では、それまで3時間近くかかっていた大浴場清掃の工程を見直すことができ、その時間を他の業務に振り分けられる点を評価いただきました。

ユニットバスでも同様です。従来は複数の洗剤を用途ごとに使い分け、すすぎ・拭き上げを行っていましたが、すすぎを省略し拭き上げで完結できる業務用クリーナーを開発しました(資料4)。1剤で浴槽・洗面・トイレまで対応できる設計とすることで、作業工程を簡素化し、教育負担や誤使用のリスクも抑えています。

もちろん、製品だけでは定着しません。「洗剤」「道具」「マニュアル」、この「3種の神器」がそろって初めてソリューションになると考えています。

◆目指すのは「従業員ファースト」

水の拭き上げに労力がかかるのであれば、すすぎをなくしてしまえばいい。この発想が、洗剤メーカーとしてのアプローチになりました。弊社の製品だけが清掃方法を変える、スピードアップを図る最適解ではありません

が、こうした取り組みが、結果として業界全体のサービス品質向上にも寄与するものと思っております。

弊社が掲げる「衛生提案の着眼点」は「生活を守る、働く人を守る、環境を守る」という、「3つの守る」にあります。作業時間の短縮・オペレーションの簡略化・教育のしやすさ・仕上りの平準化と継承、これらを通じて労務負担を軽減し、働く方を守ること。宿泊施設の清掃課題に、皆様と一緒に取り組んでいくこと。この「従業員ファースト」が私たちの目標であり、「清掃改革」の第一歩です。

◆清掃を楽にするナビゲーターとして

清掃は宿泊施設の品質を支える基盤です。その現場が持続可能でなければ、観光も成り立ちません。

人手不足、労務軽減というのは喫緊の課題です。ロボットなどの技術活用も必要ですが、私たちは洗剤・トイレタリーメーカーとして、まずは温泉施設や宿泊施設から「清掃方法を変える」というアプローチで現場に貢献してまいります。皆様の課題にソリューション(解決策)を提案すること、それが花王プロフェッショナルのお約束です。ご清聴ありがとうございました。