

公共施設における清掃品質管理の推進

— 静岡県の取り組み —

2026年5月

公益社団法人全国ビルメンテナンス協会

背景 -こんな“悩み”ありませんか？-

多くの自治体において、清掃業務の発注に様々な課題を抱えていませんか？
「安く発注する仕組み」はあるが、「品質を担保する仕組み」が弱いという構造的課題があると私たちは考えています。



POINT
01 一般競争入札による
価格競争



POINT
02 履行確認が
報告書の受理のみで
形骸化



POINT
03 品質低下の
慣れと見逃し

今回は、静岡県庁と(一社)静岡県ビルメンテナンス協会の取り組みを紹介します。
静岡県では、令和5年度から、以下の取組により清掃の品質管理を見直しました。
この取り組みは、県の本庁・各総合庁舎を対象としており、市の施設にも広がりつつあります。



静岡県

主な施策

- 県職員への清掃業務における品質評価に関する研修会(清掃研修会)の実施
- 清掃業務履行確認マニュアルの策定と委託業務の履行確認の実施
- 全国ビルメンテナンス協会資格「インスペクター」の活用と第三者評価の導入

静岡県の取り組み

➤ 県職員への清掃研修会の実施

目的:現場確認の徹底(机上確認からの脱却)



発注者が実際の清掃状態を直接確認
(履行確認評価)



発注者が現場を見ることで、受注者
との共通認識が可能



講師:静岡県ビルメンテナンス協会のインスペクター
受講者:静岡県内の各施設担当者

清掃研修会に参加した県職員の感想



ディスカッションがあったことにより、他の方の目線・意見を聞く機会があり、大変有意義な研修となりました。

担当して1年目ですが、改善の具体的な課題が見えてきました。



作業の履行確認を適正に行うには、県と事業者が同じ目線で見る事ができるチェックシートが重要であることがわかった。双方のばらつきがなくなるのは、よいことである。

事業者側にもしっかりと作業をしていただきたいし、当方もきちんと内容を把握すべく、仕様書の再確認から始めないといけないと思いました。



静岡県の取り組み

➤ 清掃業務履行確認マニュアルの策定と委託業務の履行確認の実施

目的:発注者と受注者のコミュニケーション形成と標準作業の最適化



発注者・受注者が共通点検シートによる
評価基準の統一



発注者・受注者の問題意識の共有化



本来の床の色でしょうか？



清掃仕様を見直し、品質が大幅に改善



委託業務名		点検日	年 月 日
履行点検箇所	ロビー・エントランスホール	点検評価者	印
場所の特徴	多数の人が出入りし、尚且つ一旦立ち止まる場所で、美観が求められる場所と言える。 利用者の待ち合わせ場所、休憩場所、相談スペースとして頻繁に利用されるエリアで、美観以外に清潔さも求められる場所。		
清掃作業概要	床面の除塵、水拭き、金属部分の清掃、什器備品の清掃、ガラス面の清掃、壁面の清掃		

評価項目 (箇所・部位)	評価のポイント 【全体を見て判断するが、特に重点をおいて見るところ】	評価点				コメント【評価1・2の場合はコメントを記入】
		4	3	2	1	
ロビー・ エントランス ホール	1 場所の第一印象はどうか。綺麗に感ずるか？					
	2 床 隅々にほこり・汚れはないか					
	3 視覚障害者用誘導ブロックに汚れがなく、滑りはないか					
	4 硬性床・歩行動線は目立たないか。質感は保たれているか					
	4 弾性床、床維持剤はムラがなく汚れの抱込みはないか					
	4 繊維床 歩行動線は目立たないか。シミ汚れなどはないか					
	5 案内表示板にほこり・汚れはないか					
	6 傘立てや什器備品にほこり・汚れはないか					
	7 テーブル、ソファなど什器備品にほこり・汚れはないか					
	8 ガラス・サッシに手垢汚れ、拭きムラ、ほこり、汚れはないか					
9 壁面、巾木、柱、ほこり・汚れはないか						
10 フロアマットの表面、裏面(床)に汚れはないか						
					【評価数・計】	
					【評価点・計】	
評価割合	= 評価点合計		点 ÷ 評価点満点		点 (チェック箇所数 × 4点)	

静岡県の取り組み

▶ 全国ビルメンテナンス協会資格「インスペクター」の活用と第三者評価の導入

目的:透明性の確保

全国に
6,000人超



インスペクターによる客観的視点による品質検査



(一社)静岡県ビルメンテナンス協会のインスペクター(第三者)が介在することにより、透明性を確保



インスペクターとは

建築物清掃管理評価資格者(通称:インスペクター)は、清掃作業品質及び業務管理体制を評価・改善する人材を養成することによって、ビルメンテナンス企業の品質管理体制の促進を図るとともに、建築物の利用者・利用者等に良好な品質を提供することを目的とした全国ビルメンテナンス協会の認定資格です。

業務を履行するだけでなく、提供する業務(商品)の品質を適正な目で見極めることのできるインスペクター資格者により、自主的に業務を点検し、改善に結び付ける…計画(Plan)、実行(Do)、点検(Check)、改善(Action)のサイクルをまわすことにより、より高品質なサービスを提供する…そのような品質管理体制を社内に構築することを目的としています。

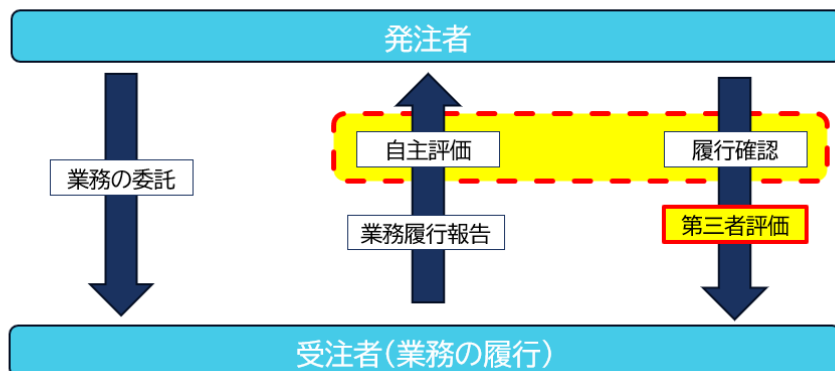
導入効果

<導入はシンプル>

以下の3つを組み合わせるだけで運用可能です。

1. 受注者のインスペクターによる自主点検
2. 発注者の履行確認(現地確認)
3. 第三者評価(必要時)

発注者の履行確認と受注者の自主評価の両輪により、良質な品質が確保される



施設の長寿命化

発注者と受注者の
建設的な関係構築

導入効果

契約内容の最適化

職員・利用者の
満足度の向上

参考(履行評価が必要な根拠)

「ビルメンテナンス業務に係る発注関係事務の運用に関するガイドライン」

(4)業務実施段階 (業務履行中の実施状況の確認等)

作業計画書や作業マニュアル、業務実施体制図、緊急連絡体制、自主的な検査に係る計画、業務履行報告書(日報や月報)など、必要に応じて確認する。受注者から履行状況の定期的な報告を受けるとともに、業務履行の節目において、必要な確認(履行確認)を適切に実施する。履行確認は、業務の実施状況について改善を要すると認められた事項や、現地における指示事項を書面により受注者に通知するとともに、業務完了後の評価に反映させる。

(5)業務実施段階 (業務完了後の適切な履行検査・評価等)

業務完了後の履行検査を行うとともに、業務完了後の評価を行う。業務完了後の履行検査については、業務について改善を要すると認められた事項や現地における指示事項を、書面により受注者に通知するとともに評価結果に反映させる。

「清掃作業及び清掃用機械器具の維持管理方法に係る基準」厚生労働省告示第118号 平成15年3月改正

登録事業者の責務

- 7 清掃作業等の方法について、建築物の用途及び使用状況等を考慮した作業計画及び作業手順書を策定し、当該計画及び手順書に基づき、清掃作業を行うこと。
- 8 作業計画及び作業手順書の内容並びにこれらに基づく清掃作業の実施状況について、三月以内ごとに1回、定期に点検し、必要に応じ、適切な措置を講ずること。

「建築物における衛生的環境の維持管理について」厚生労働省健康局長通知 健発第0125001号 制定 平成20年1月25日

登録事業者の責務

1 清掃における留意点

(1) 建築物の清掃は当該建築物の用途、使用状況並びに劣化状況、建築資材等を考慮した年間作業計画及び作業手順書を作成し、その計画及び手順書に基づき実施すること。また、実施状況については定期に点検し、必要に応じ、適切な措置を講ずること。

発注者の履行確認

2 清掃の点検方法

建築物所有者等は、建築物内の衛生的な環境を良好に保つためには、清掃の実施状況を定期的に点検する必要がある。具体的には建築物の各室を目視で点検し、清掃状態の良否を確認する。また、清掃状態の良否を点検する以外にも、清掃実施前と実施後の中間時期や清掃を行う直前の点検は、作業計画や作業手順書の見直しを図る観点から意味をなす。特に清掃を専門業者に委託している場合は、委託した清掃が確実かつ適正に履行されているか定期的に点検する必要がある。



公益社団法人 全国ビルメンテナンス協会

〒116-0013

東京都荒川区西日暮里5丁目12番5号

ビルメンテナンス会館5階

TEL：03-3805-7560（代表）

FAX：03-3805-7561

<https://www.j-bma.or.jp>

建築物清掃業(1号登録)厚生労働大臣指定団体

建築物飲料水貯水槽清掃業(5号登録)厚生労働大臣指定団体

建築物ねずみ昆虫等防除業(7号登録)厚生労働大臣指定団体

建築物環境衛生総合管理業(8号登録)厚生労働大臣指定団体

ビルクリーニング技能検定厚生労働大臣指定試験機関

ビルクリーニング特定技能1号・2号試験機関

ビル設備管理技能検定厚生労働大臣指定試験機関

清掃作業監督者講習厚生労働大臣登録機関

医療関連サービスマーク(院内清掃業務)指定講習会実施団体

「職員向け履行評価講習会」や「インスペクター導入」のご相談をお待ちしています

suishin@j-bma.or.jp 担当：事業部 伊林、下平