



清掃会社のトラブル続出。 プロが教える！よくあるトラブル例と 失敗しない定期清掃業者の選び方ガイド

近年、清掃業者を見直す企業が増えています。このホワイトペーパーでは、清掃業者の選定を検討する企業向けに、見落としがちな清掃業務の質の差や、よくある失敗の事例をもとにした選定時のチェックポイントについて、わかりやすく紹介します。

目次

「価格や知名度で選ぶのは間違い？」

- なぜ今、清掃業者の見直しが増えているのか？
- よくある失敗例と清掃業者を選ぶ際のポイント

「失敗しない清掃業者選定方法とは？」

- 失敗しない清掃業者選定のための5つのチェックリスト

「清掃業者を選ぶならダイオーズカバーオール」

- カバーオールが選ばれる理由と、導入後の変化
- 導入までの流れと、よくある質問

価格や知名度で選ぶのは間違い？

なぜ今、清掃業者の見直しが 増えているのか？

従業員に対し、感染症対策の強化や満足度向上の観点から、“清潔な環境”が、企業経営における重要指標として再評価される中、清掃業務の質に対する期待も高まっています。特に、従業員に自社オフィスの掃除をさせることへ抵抗を感じる企業が増えており、「従業員に清掃させるのはイメージが悪い＝ブラック企業と受け取られかねない」との懸念から、清掃を福利厚生の一環としてとらえる動きも加速しています。

物価高の影響による料金改定（値上がり）や清掃業務の柔軟性に不満を抱く声もあり、価格・品質・柔軟性といった複数の要素が、清掃業者の再検討を後押ししています。しかし、清掃は“成果が見えにくい”業務のため、表面上の価格や知名度だけで清掃業者を選んでしまい、導入後に「思っていた清掃の質ではなかった」と後悔するケースも少なくありません。

よくある失敗例と 清掃業者を選ぶ際のポイント

清掃業者の入れ替えを検討する際、多くの企業が、「価格と印象」だけで判断してしまう傾向にあります。例えば、見積書の金額だけを比較し、担当者の受け答えが丁寧だったかどうかで判断してしまい、結果、「思っていた清掃の質と違った」「すぐに、また清掃業者を変えることになった」といった声が後を絶ちません。

ここでは、現場の従業員のリアルな声をもとに、よくある失敗例と清掃業者を選ぶ時のポイントを整理したチェックリストを紹介します。

1. 「安さ」だけで決めた結果、 満足度が低下

価格を重視するのは当然ですが、「とにかく安くあればいい」という視点で清掃業者を選んだ場合、サービス内容の薄さや清掃の質のばらつきに、後から気づくリスクがあります。例えば、「週1回の清掃で●●円」といったプランを契約しても、清掃員の清掃技術が一定でなかったり、時間内におさめるために中途半端な作業で終わってしまったたりするケースもあります。「やってもらったけど、綺麗になった感じがしない」という声も、コスト優先の選定によく見られる課題です。

2. 清掃担当者が、 毎回変わること生まれる不信感

清掃担当者の身分がわからないことは、オフィスのように人の出入りを管理したい場所では、大きな懸念材料になります。特に、近年はセキュリティ意識が高まっており、「清掃業者とはいえ、知らない人が定期的に社内へ来る」という状況は、現場の従業員が不安を抱くことも珍しくありません。

専任制で、いつも同じ清掃担当者が来る仕組みであれば、顔が見える安心感と信頼関係が生まれます。これは清掃の質だけではなく、従業員の心理的な安全性にも影響します。

3. 清掃道具や洗剤が自社負担

意外と見落としがちなのが、清掃の道具や消耗品に関する取り決めです。「清掃業者にお願いしたのに、自社でモップや洗剤を用意しなければならなかった」「保管スペースを確保する必要があり、場所とコストが発生した」といった事例もあります。

特に、都市部のオフィスでは、備品を保管するスペースも限られており、清掃道具込みで対応してくれる業者かどうかは、コスト・オペレーションの両面で重要なチェックポイントとなります。

4. 契約後に「思っていたのと違う」となるリスク

清掃業務は作業内容が明確だからこそ、契約前のすり合わせが甘いと、実施後に「ここはやってもらえないんだ」「思っていた作業内容と違った」といったズレが生じがちです。

例えば、「トイレは掃除されていたけど、ノズル裏までは対応していなかった」「洗面台の排水口掃除は含まれていなかった」など、ちょっとした部分の違いが気になるケースもあります。

清掃業者選定の際は、「清掃箇所や作業内容・頻度について、どれだけ具体的な仕様が共有・明文化されているか」を確認することが、契約後のトラブルを防ぐ鍵となります。

失敗の本質は「判断軸の欠如」にある

こうした失敗の共通点は、清掃業者の選定の判断軸が曖昧だったことです。清掃業者の比較は難しく、つい「価格」「知名度」「契約実績」といったわかりやすい要素で判断してしまいがちです。

しかし、清掃というサービスは、作業中の様子が見えにくく、結果もすぐには現れません。

そのため、「実際に契約してから、他社との違いに気づいた」「思ったより対応が機械的だった」など、導入後に“見えなかった差分”に悩むことになります。清掃業者選びの段階で、自社にとって必要な要素を明確にすること。それが、こうしたミスマッチを防ぐための第一歩です。

失敗しない清掃業者選定方法とは？

失敗しない清掃業者選定のための5つのチェックリスト

清掃業者を選ぶ際に、最低限チェックしておきたい5つのポイントを次に整理しました。これらの要素は、サービスの「質」「信頼性」「柔軟性」を見極める指標となります。

1. 清掃員の教育体制・専任制の有無

- 清掃担当者が毎回異なるのか、固定なのか？
 - 清掃技術の研修制度や清掃の質を管理する仕組みが整っているか？
- 専任制+教育体制が整っている業者は、清掃の質にブレが少ない

2. 清掃内容の明確さ

- 契約前の段階で、どこまで具体的なヒアリングや、すり合わせが行われるか？
 - 清掃箇所・作業内容・実施頻度などが仕様書などで“見える化”されているか？
- 内容が明確だと、契約後に「思っていたのと違う」となるトラブルを防止できる

3. 清掃道具・洗剤の持ち込み、衛生管理レベル

- 清掃業者が清掃道具・洗剤を持ち込むか？
 - 衛生基準（除菌対応、クロスの使い分けなど）が徹底されているか？
- 清掃道具・洗剤込みで清掃できる業者は、企業の運用負担を軽減する

4. 報告・記録の仕組み（ログブックなど）

- 作業後に記録・報告が残るか？
 - 清掃担当者との情報共有がしやすいか？
- 報告が曖昧だと、トラブル時の確認も困難になる

5. 契約後のフォロー体制

- 定期的な清掃の質のチェック・改善の提案はあるか？
 - トラブル時の連絡窓口や再清掃の制度は、整備されているか？
- 契約後も“見える対応”がある業者は、信頼性が高い

チェック項目	確認ポイント	確認の意図
清掃員の教育体制 専任制の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 清掃担当者が毎回同じ（固定）か <input checked="" type="checkbox"/> 清掃の研修制度や清掃の質を管理する 仕組みがあるか	教育体制・専任制が整っている業者は、 清掃の質が安定している
清掃内容の明確さ	<input checked="" type="checkbox"/> 契約前にすり合わせが行われるか <input checked="" type="checkbox"/> 清掃の箇所・内容・頻度が明確か	契約後に「思っていたのと違う」となる トラブルを防止できる
清掃道具・洗剤の 持ち込み 衛生管理レベル	<input checked="" type="checkbox"/> 清掃業者が清掃道具や洗剤を持ち込むか <input checked="" type="checkbox"/> 衛生基準が徹底されているか （除菌対応、クロス使い分けなど）	清掃道具・洗剤を持ち込む業者のほうが 運用コストが軽減される
報告・記録の仕組み	<input checked="" type="checkbox"/> 作業後に報告＆記録が残るか <input checked="" type="checkbox"/> 清掃担当者との情報共有がしやすいか	報告があいまいだと、 トラブルの確認ができない
契約後のフォロー体制	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的な清掃の質のチェックと 改善の提案はあるか？ <input checked="" type="checkbox"/> トラブル時の連絡窓口や 再清掃の制度は、整備されているか？	契約後も“見える対応”がある業者は、 信頼性が高い

清掃業者を選ぶなら ダイオーズカバーオール

カバーオールが選ばれる理由と、 導入後の変化

清掃業者の違いは、契約前には見えにくく、契約後には変えにくい。そんな業界で、「確かな成果と信頼関係」を理由に選ばれているのが、ダイオーズの『カバーオール』です。

導入企業の多くが感じているのは、「ここまでやってくれるとは思わなかった」という良い意味でのギャップです。なぜ、カバーオールが高い評価を得ているのか、その理由を4つの視点で紹介します。

1. 担当者は、“独立事業主”

—— 顔が見える。だから、任せられる

多くの清掃業者では、アルバイトやパートスタッフが日々の清掃業務を担当しています。一方、カバーオールでは、現場に入る清掃担当者はすべて「フランチャイズオーナー」であり、自らの責任で業務にあたる独立事業主です。

この仕組みの最大の特長は、清掃担当者の意識と責任感の高さ。ミスがそのまま報酬減につながるか

からこそ、「やらされている仕事」ではなく、「自分の信用と事業としての結果」が求められます。「専任の清掃担当者が、責任を持って継続的に入る」という安心感は、企業にとって大きな価値です。

2. 清掃内容は“オーダーメイド”

—— 予算と実情に合わせて柔軟に対応

カバーオールでは、清掃作業の仕様書（以下、作業仕様書）をもとにしたオーダーメイド提案を基本としています。予算が限られている企業に対しても、必要な作業内容に優先順位をつけて整理し、無理のないプランを提案することが可能です。

一律のプランではなく、「必要な場所を、必要な頻度で、必要な清掃の質で」設計。例えば、「週1回・水回りのみ・トイレを重点清掃する」といったミニマムな依頼にも対応し、作業仕様書（ワークスケジュール）で明確に内容をご提案の段階で明示し、お客様とお打ち合わせをしながら清掃プランを作成します。一律のパッケージではなく、現場に合わせて設計できる柔軟性こそが、他社との差別化のポイントです。

3. ログブックで“作業が見える” ——可視化された安心感

「どこを」「どのように」「どれくらい清掃したか」。清掃という目に見えにくい業務において、記録の有無は信頼性に直結します。カバーオールでは、清掃作業の内容をチェックリスト方式で残す「ログブック」を導入。加えて、清掃担当者が現場で気づいた点（忘れ物、エアコンの消し忘れなど）を簡易メモとして残すなど、報告書＋コミュニケーションツールとしても機能しています。

現場が無人である時間帯に清掃を行う場合でも、こうしたログが残ることで、「何を清掃したか」が後から確認できる安心感があります。

4. 導入後も“清掃の質をチェック” ——第3者の視点で見る内部監査の仕組み

カバーオールでは、契約後に品質管理部門によるチェック（内部監査：インスペクション）が行われます。これはダイオーズの技術指導担当が主導となり実際の清掃現場を訪れ、作業仕様書（ワークスケジュール）と実際の清掃内容にズレがないかを第三者の目で見確認し、必要に応じて自主改善する仕組みです。

単に「掃除がされているか」だけではなく、契約した内容に見合った清掃クオリティをその後も維持できているか、を確認します。

その上で、必要に応じて仕様（ご契約内容）を見直すなど、継続的なPDCAが組み込まれている点が、高評価の要因となっています。

5. 医療レベルの除菌対応 ——高レベル除菌清掃システム

カバーオールでは、アメリカ本社が開発した「ヘルスペースドクリーニングシステム」を導入。EPA（米環境保護庁）認可の高レベル除菌クリーナーを使用し、医院や福祉施設だけでなく、一般オフィスでも病院レベルの清潔環境を提供します。

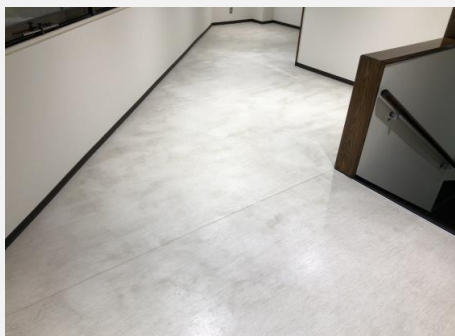
特に、ドアノブ・手すり・スイッチなどのハイタッチポイントへの除菌は、標準対応。さらに、汚れの種類や材質に応じて最適なケミカルを選定し、マイクロファイバークロス（用途別、4色）を使い分けることで、衛生交差のリスクも徹底的に排除しています。この除菌清掃システムを、国内で唯一提供できるのが、カバーオールです。

チェック項目	カバーオールが選ばれる理由
担当者の一貫性	○ フランチャイズオーナーが専任担当者となり継続的に同じ者が清掃業務を行います
対応の柔軟性	○ 予算や現場の状況に合わせて作成した仕様書を元に、オーダーメイドの内容で清掃作業をします
報告の仕組み	○ 作業した内容を可視化し、ログブックに記録するから、人のいない時間帯の清掃作業でも安心感があります
清掃の質	○ 契約後も定期的に清掃の質をチェックし、プロの目で見直し、改善し続ける仕組みがあります
衛生意識	○ アメリカ本社が開発した医療レベルの除菌清掃システムを、日本で唯一使用しているのがカバーオールです

解決事例：床の清掃によってオフィスが明るい印象に

【Before】

「床がなんとなく黒ずんでいて、ワックスがけも何年もしていなかった。清掃しても“古びた印象”が残るままだった」



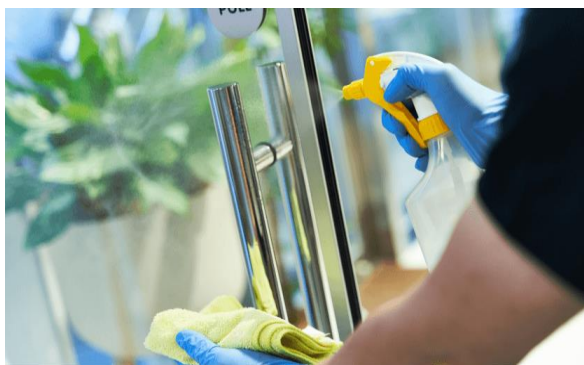
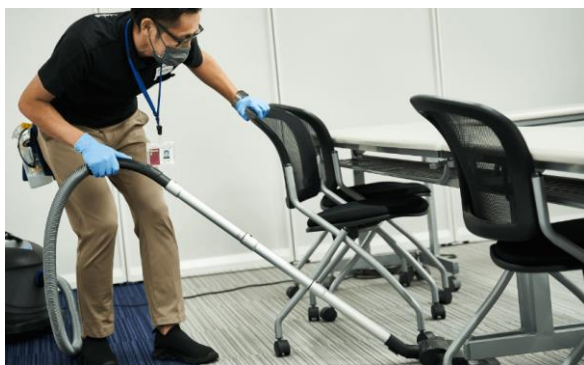
【After】

「初回の清掃で床の印象がまるごと変わった。ワックスを丁寧にかけ直してもらい、事務所全体が明るく感じられるように。今では“掃除が行き届いている”と言われることが増えた」



他にも、「掃除機のかけ方ひとつ取っても、角までしっかり届かせている」「水回りの除菌が徹底され、常に清潔」といった声が多く聞かれます。

清掃の様子（一例）



ダイオーズカバーオール導入までの流れ



※対応エリアはお問い合わせにてご確認をお願いします。

導入までの流れと、よくある質問

導入までの流れ | 最短1週間～対応

カバーオールでは、清掃の質だけでなく、「導入のしやすさ」も重視しています。ご相談から契約、初回の清掃開始までは、6ステップで進行します。

STEP 00：お問い合わせ

まずは、Webフォームまたはお電話でご連絡ください。「トイレだけ見てほしい」「週1回だけの清掃で十分」など、ざっくりしたご相談も大歓迎です。

STEP 01：ご要望のヒアリング、清掃対象の内見

専任スタッフがオフィス・店舗・マンションなどご希望の清掃先に訪問し、現状の汚れ状況など現地調査をし、清掃箇所・頻度・ご予算などを丁寧にヒアリングさせていただきます。必要があれば、何度かお打ち合わせをしながら、最適な清掃の設計を練ります。

STEP 02：お見積り作成

現地調査の内容をもとに、作業仕様書（ワークスケジュール）＋見積書を作成。ヒアリングした内容により、清掃の必要なポイントと不必要なポイントを洗い出し、コスト調整にも柔軟に対応したお見積りを提出いたします。

STEP 03：ご契約

作業仕様書（ワークスケジュール）＋お見積り内容にご納得いただいた上で正式にご契約。スムーズな場合は、最短で1週間以内の稼働も可能です（平均的には1～2カ月程度）。

STEP 04：専任担当者の選定・清掃スタート

フランチャイズオーナーの中から最適な清掃担当者を選定し、ご挨拶を兼ねて初回の現地確認を実施。契約どおりの清掃を開始する前に、細かなすり合わせを行います。

その後：定期清掃スタート＋品質チェック

定期的な清掃を開始。契約以後も内部監査のように、品質管理担当者が主導となり清掃先を訪問し、第三者の目で見て状況確認をします。必要に応じて、仕様の見直しや改善の提案も行います。

よくある質問（FAQ）

Q. 夜間や休日の清掃は対応できますか？

A. はい、対応可能です。

カバーオールでは、24時間365日対応できる体制を整えており、「人がいない時間帯に、効率よく清掃してほしい」というご要望にもお応えできるようスケジュールを組みます。

時間帯によってはコストが下がる場合もあるため、ぜひ、ご相談ください。

Q. 掃除してほしい場所を細かく指定できますか？

A. もちろん、可能です。

例えば、「個室トイレのノズル裏まで」「洗面台の排水口周辺まで」といった細かいご要望にも対応します。営業担当が清掃先を調査した上で、ご提案段階でお客様と打ち合わせをしながら内容を決めていくことが契約後の齟齬を生まない秘訣です。

すべての契約は、作業仕様書（ワークスケジュール）に基づいて管理されます。お客様ごとに“必要な場所だけ・必要な頻度で”清掃できるのが、カバーオールの強みです。

Q. 対応エリアはどこですか？

A. 首都圏・札幌市を主な対応エリアとしてサービス展開中です。※2025年8月現在

詳細はお問い合わせの上、ご確認をお願いします。

無料相談は、

「試しに話してみる」だけでもOK

カバーオールでは、現地調査・ヒアリング・作業仕様書（ワークスケジュール）・見積書の作成までは、すべて無料でご対応しています。

「まだ乗り換えるつもりはないけれど、今の清掃に少し疑問がある」「どのくらいの金額で、どんな内容ができるのか、を知りたい」といった段階でも構いません。

「トイレだけお願いしたい」「週1回・水回りだけ」などの部分的な清掃や、「清掃業者はいるけど、清掃の質に不安があるので比較したい」というセカンドオピニオン的なご相談も増えています。

「大きな不満はないけれど、今の清掃にちょっと気になるところがある」その感覚は、多くの企業が乗り換えを検討したきっかけと一致しています。もし社内でも、「このままでいいのか？」という声が上がっていたら、それは立派なアクションのサイン。一度、プロの視点で現状を見直してみましよう。

清掃に関するご相談は、いつでも無料で承っております。まずは、お気軽にお問い合わせください。



お問い合わせはこちら

Daiohs®

株式会社 **ダイオーズ ジャパン**

〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-7-12

丸の内サピアタワー14階

<https://www.daiohs.co.jp>