

千葉県

トイレクリーン C+1

ハンドブック

オール千葉で「おもてなし」



チーバくん

【監修】
白倉 正子 アントイレプランナー（トイレの企画会社）代表
（一社）日本トイレ協会 運営委員
（一社）日本トイレ協会メンテナンス研究会 幹事
世界トイレ協会 会員

※「C+1」とは、清潔なトイレ維持管理（C:クリーン）に加えて、プラスワンとなるおもてなしの心づかいを行うこと
（例:洗面台に季節の花を飾ることや備品を目隠しする等）

発行:千葉県商工労働部観光企画課

はじめに	4
------	---

日本の公共トイレの変化および求められるもの

【第1章】 トイレをきれいにしよう!	
--------------------	--

トイレ清掃の心得	5
----------	---

トイレの清掃の目指すもの、トイレ清掃のタイミングと内容、トイレの汚れ

トイレ清掃の準備	6
----------	---

トイレの悪臭とは？尿石とは？、トイレ掃除にあると便利な道具

小便器編①	8
-------	---

小便器を洗うコツ、小便器の汚れやすい部分

小便器編②	9
-------	---

小便器の清掃方法

和式便器編	10
-------	----

和式便器を清掃するコツ、和式便器の汚れやすい部分、和式便器の清掃方法

洋式便器編	11
-------	----

洋式便器を洗うコツ、洋式便器の汚れやすい部分、洋式便器の清掃方法

温水洗浄便器編① 清掃編	12
--------------	----

温水洗浄便座を洗うコツ、温水洗浄便座の汚れやすい部分、温水洗浄便座の清掃方法

温水洗浄便器編② 管理編	13
--------------	----

温水洗浄便座の故障等のチェック

洗面台付近編	14
--------	----

洗面台付近をキレイにするコツ、洗面器・洗面台付近の汚れやすい部分、洗面台の清掃方法、鏡の清掃、ハンドドライヤーの清掃

空間全体の壁面部編	15
-----------	----

ポイント、ドアの清掃、壁の清掃、壁面に付いている設備の清掃、ごみ箱も忘れない…、頑固な汚れを除去する方法

空間全体の上部&下部編	16
-------------	----

高いところの清掃方法、床の清掃、床の管理

特殊な設備	17
-------	----

公共性の高いところにあるトイレ設備の説明とポイント、ベビー専用チェア・着替え台、ベビーベット・大型ベット、オストメイト配慮器具等の清掃

【第2章】 トイレでおもてなしをするために	
-----------------------	--

困った時の対応	18
---------	----

困った時の対応

トイレで最近見られる傾向と対策	19
-----------------	----

トイレで最近見られる傾向と対策

外国人観光客への配慮	20
------------	----

世界のトイレ事情、外国人が日本のトイレで直面しがちなトラブル、受け入れる側の態度として求められること、トイレ対策例、お役立ちサイトおよびトイレ操作系標準ピクトグラムを紹介

+1(おもてなし)の工夫	22
--------------	----

おもてなしの必要性と心得、花や植物、香りや音楽、手作り作品や地域の観光名物、写真・川柳・ウォールステッカー、アメニティグッズ、メッセージ

【第3章】 災害時にトイレで困らないために	
-----------------------	--

非常時のトイレ対策	24
-----------	----

非常時のトイレ問題の全貌と課題、停電時の対策、断水時の対策、備蓄トイレの対策、備蓄トイレが無い時の対策、浄化槽のエリアの対策、被災者やボランティアの方にトイレの使用を許可する場合

はじめに

千葉県を訪れる多くの観光客の方々が快適に県内観光を楽しんでいただき、「また千葉に来たい」と思っていたくためには、素晴らしい景色やおいしいものを満喫していただくだけでなく、清潔で、快適なトイレでお迎えすることが大切です。

千葉県では、平成21年度から市町村や民間事業者が実施する観光公衆トイレなどの観光関連施設の整備に対して助成を行い、魅力ある観光地づくりを推進しています。

また、平成27年度から、民間事業者を対象とした「観光地トイレ整備スピードアップ事業」を創設し、補助率を4分の3に引き上げて、更なる整備の促進を図っており、これまで県内250か所を超える観光公衆トイレを整備してきたところです。

しかし、県内のトイレ環境を清潔、快適に保っていくためには、トイレを管理する方々による日頃の維持管理が大変重要です。そこで、千葉県では、トイレを管理する方々のトイレ美化に対する意識の向上を図るとともに、プラスワンのおもてなしを促進する「千葉県トイレクリーン「C＋1」プロジェクト(※)」に取り組むこととし、トイレを管理する方などを対象に「千葉県トイレクリーン「C＋1」セミナー」を開催することとしました。

また、当セミナーに参加できない方々にも「C＋1」の取組を広く知っていただくため、専門家の協力のもと、清潔なトイレの維持管理方法やおもてなしの事例を紹介する冊子を作成しました。

この冊子が皆様のトイレ美化活動にお役に立てば幸いです。

※「C＋1」とは…清潔なトイレの維持管理(C:クリーン)に加えて、季節の花を飾るなど、プラスワンとなるおもてなしの心づかいを行うこと

ちばのおもてなしトイレ
<http://maruchiba.jp/omotenashi-toilet/>



日本の公共トイレの変化および求められるもの

日本のトイレは、清潔意識の高さと設備の充実により「世界で一番きれい」と外国人観光客からも好評です。なぜならトイレ設備の不備や不潔さが原因で外出機会を失う人になるべくいなくなるよう、日々研究され、進化しているからです。

しかしいまだに「公衆トイレに入るのは抵抗がある」「古いトイレは臭い気がする」という意見はあり、外国人観光客からも「ボタンが多すぎて使い方が分からない」「和式便器が使えない(しゃがめない)」など、戸惑う声があるのも事実です。また設備のハイテク化や多様化により、清掃も複雑になり、トイレをご提供する側にも「これで十分だろうか？」と不安に感じている方がいらっしゃるのではないかと思います。

そこでこの冊子では、一般的に知っておいたほうが良いと思われる公共トイレ(※)清掃のポイントや、おもてなしの心を表現できるアイデアを掲載しました。困ったときの早期対応や災害時のトイレにおける初期対応の方策も参考にいただければ幸いです。

清潔かつ心温まるトイレで、お客様を気持ちよくお迎えしましょう。

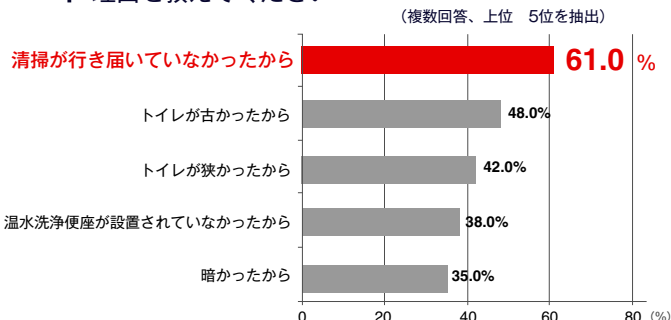
※公共トイレとは、利用者が特定できないトレイで、いわゆる公衆トイレだけでなく、飲食店・商業施設等のトイレも含まれます。

なぜトイレの「キレイ」を保つことが重要なのか!?

以下のアンケート結果からも、公共トイレを清潔に保つことの重要性がデータとしてハッキリと読み取れます。手入れが行き届いたキレイなトイレが、地域や施設のイメージアップや来訪者のリピーター化につながるのです。さあ、今すぐ取り組みを始めましょう!!

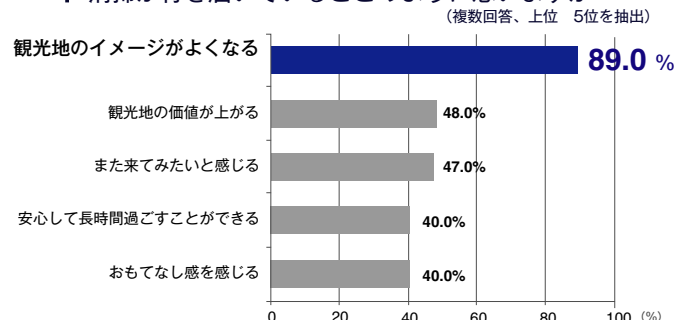
観光地のトイレに関するアンケート調査報告

Q | 「とても不快」「不快」とお答えいただいた方へ理由を教えてください



出典：TOTO〈観光地のトイレに関するアンケート調査2017〉より n=86

Q | あなたは観光地の施設にあるトイレが整備され、清掃が行き届いているとどのように思いますか



出典：TOTO〈観光地のトイレに関するアンケート調査2017〉より n=1100

【第1章】 トイレをきれいにしよう!

トイレ清掃の心得

トイレ清掃の目指すもの

トイレ清掃は、最初は抵抗を感じるかもしれませんが、汚れをためずに、十分な準備をして行えば、案外効率的にできるものです。
また衛生管理上、なるべく早く対処した方が食中毒などの大きな事故につながらずに済みます。

！ トイレ清掃で心がけたいこと

- ① 小まめにやる
- ② 清潔で安全な作業を目指す
(例：ゴム手袋を装着する、雑巾を使い分ける)
- ③ 汚れや臭いの原因を理解して、
効率的で効果的な作業を目指す

トイレ清掃のタイミングと内容

清掃には以下のように行えば、比較的清潔を維持できます。

名 称	タイミング	内 容
巡回清掃	数時間に1回程度	紙の補充・目立つ汚れの除去・洗面台を拭く・ゴミ回収 …等
日常清掃	一日1～2回	便器・洗面台・床をきちんと掃除する。備品の補充…等
定期清掃	2週間～月に1回程度	目立たない部分の汚れや、高い天井や低い位置の設備の清掃
特別清掃	1年に1回	頑固な汚れや、換気扇などの普段手が届かない設備の清掃

上記以外に、緊急のトラブルの対応(例：詰まり・嘔吐対応・停電対策)、故障等の早期対応が望めます。
また、おもてなしグッズ(例：花・地域性のある飾りなど)も、「季節感を忘れない」など気を配りましょう。

トイレの汚れ

トイレは空間が狭い割に、使用されている設備が多く、汚れもたくさんの種類があります。清掃時には洗剤を使用することが多いですが、汚れに合う洗剤を選ばないと、本末転倒となってしまうこともあります。また、汚れの度合いや素材の状況によっては、効果の軽いものを使う方が良いケースもあります。

以下の表を参考に汚れとその対処方法を確認してください。



カビと水垢



フチ裏の尿石やカビ

汚 れ	状態・色	付着部分	日常清掃の洗剤	定期清掃の洗剤等
尿ハネ	黄色・時間が立つと茶色	便器の内側・外側・床等	トイレ用中性洗剤	トイレ用中性洗剤 (塩素系と混ぜないこと)
尿石	茶色・固形化すると焦げ茶	小便器の見えない部分・ストレーナー(下部)を外した内部、大便器、温水洗浄便座等	トイレ用中性洗剤	
カビ	黒色	大便器の内側のリム部分 等	トイレ用中性洗剤	アルカリ性(塩素系漂白剤など)
手垢	薄い黒	手すりやリモコンなど接触部分	トイレ用中性洗剤	アルコール
手垢	薄い黒で、線やうろこ状 (水の成分が陶器部分に固着)	陶器面と水の接合面や、水受けタンクの平べったい部分等	トイレ用中性洗剤	ひどい汚れでは 樹脂研磨粒子を含んだスポンジ
	※注意:研磨剤で擦ると、表面が傷付いてしまい、汚れが付着しやすくなったり、光沢が無くなってしまいます。 できるだけ研磨剤を使わなくてもいいように、日頃から注意してください。			
金属サビ	白色、茶色、緑色(ろくしょう)	金属部分	中性洗剤	金属用洗剤

※汚れは、化学反応が起きて固着化しますので、早く除去することをお勧めします。

※ひどく固着した汚れは、湿布式(P15参照)を数回に渡って行うことをお勧めします。それでも取れない場合は専門業者にご相談ください。

※すでに変色している物は、洗剤では戻せないで、交換等をご検討ください。

※洗剤のパッケージに「中性」「弱酸性」など明記してあります。使用上の注意をよく読み、汚れに適した使い方をしてください。

トイレ清掃の準備

トイレの悪臭とは？

トイレは「臭い」というイメージが強いものですが、具体的には何が原因で、それはどこにあるのでしょうか？原因を知り、正しく除去しないと、いつまでも悪臭が残ってしまいます。芳香剤を散布する前に原因を探しましょう。

排泄直後臭

用を足した時の発生臭・おなら・体臭・タバコなど

→ 換気扇や消臭剤に対応しましょう。



し尿臭

主に小便(オシッコ)が原因で、尿石も含まれます。

- 便器** 便器の内側のリム(溝)、便器の外側、温水洗浄便座の裏側、機械部分のスキマ
- 床** 床と便器等の器具のすきま
タイルの目地。素材に浸透
モップでオシッコ汚れを広げた臭い等
- 壁** 便器の付近に飛び散っている

排水臭

排水口 床の排水口のお椀(下水臭を防ぐお椀型の器具)が無くて、下水臭が上がる状態
また封水用の水の補充が不十分な場合

配水管 便器と床のつなぎ部分のふせぎ不良。



用具臭

ごみ箱
生理用ナプキンの経血臭

用具
清掃道具のモップや雑巾のカビ臭

芳香剤
好み合わない人には不快に感じることも

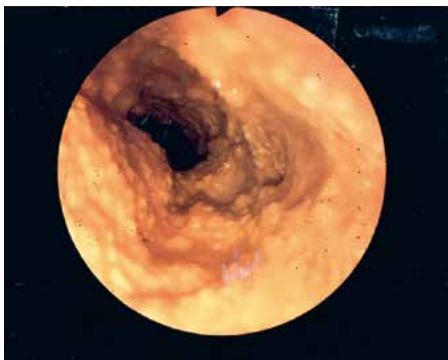


尿石とは？

トイレは、どうして臭いと思いますか？こんなに水洗トイレが普及しているのにも関わらず…です。実はトイレの悪臭の犯人は、オシッコ。つまり「尿石」と呼ばれるオシッコが起因の汚れがトイレのあちこちにあるからです。尿の中にある尿素の分解からアンモニアが発生し、アルカリ性に偏ります。それにより、尿中に溶け込んでいた炭酸カルシウム塩やシュウ酸カルシウム塩が個体として姿を現したものが、「尿石」です。これが便器の内部や床等に付着すると、悪臭が発生します。また小便器の排水管に付着すると、排水管の中を狭くしてしまうために、排水がうまくできずに、詰まりやすくなってしまいます。尿石は、硬くなると、簡単には除去できなくなるので、早めに除去することが望ましいと言えます。尿石を溶かすには酸性洗剤が必要ですが、あまりにも固着してしまった場合には、市販の酸性洗剤では除去し切れないので、専門業者に除去してもらうことをお勧めします。



尿石が付着した小便器の排水部分



尿石で覆われて狭くなった排水管内部



20年間で付着した排水管内の尿石

トイレ清掃の準備

トイレ清掃にあると便利な道具

トイレ清掃時の服装や配慮

トイレ清掃をする時は、衛生的に行えるように、服装にも注意しましょう。

- ゴム手袋** 便器部分と便器以外用の2つあるとさらに良いです。
簡単な作業時なら使い捨て用ゴム手袋でも良いでしょう。
- 長靴** 床が濡れる場合
- 汚れてもよい服装** ... エプロン着用や作業着等。ポケットがあると便利
- マスク** 作業中に、洗剤や汚れた水が口の中に入らないように



終了後は、手の除菌をしましょう。

日常清掃用



① ゴム手袋



② 手鏡



③ ブラシ(付着物用)



④ ブラシ(洗剤付着用)



⑤ 雑巾(便器・洗面台・鏡・床用)
※マイクロクロスファイバーが望ましい



⑥ スポンジ



⑦ 中性洗剤



⑧ アルコール



⑨ 針金ハンガーを曲げた物(小便器用)



⑩ 床用モップ



⑪ 湿式床用の道具



⑫ 湿式床用のかっぱぎ等

定期清掃や特別清掃用



⑬ いろいろな歯ブラシ等



⑭ トイレ用酸性洗剤



⑮ トイレ用アルカリ性洗剤



⑯ 高所用伸縮性モップ

！ ブラシや洗剤の選び方

便器を洗うブラシは、2種類あると便利です

「付着物用(上記の ③ 写真)」は、水で流し切れなかった汚物や紙を、除去するために使用します。
「洗剤付着用(上記の ④ 写真)」は、市販のやわらかいブラシ(例:ポリエステル系)のことです。洗剤を含んで泡立てることができるので、便器の表面を傷つけずに洗剤の力を発揮できます。ホームセンターやインターネット通販等でお求めになれます。(例:(株)サンコーの「トイレびっくりクリーナー」シリーズ)
洗剤は、最近は液体タイプ以外に、スプレー状や泡状のものなどが誕生し多様になりました。また、表面に汚れを付き難くするコーティング機能の付随した洗剤やスタンプ式のものもできました。便器によっては使用を奨励していないものもあるので、よく確認の上、使用を検討してください。

小便器編 ①

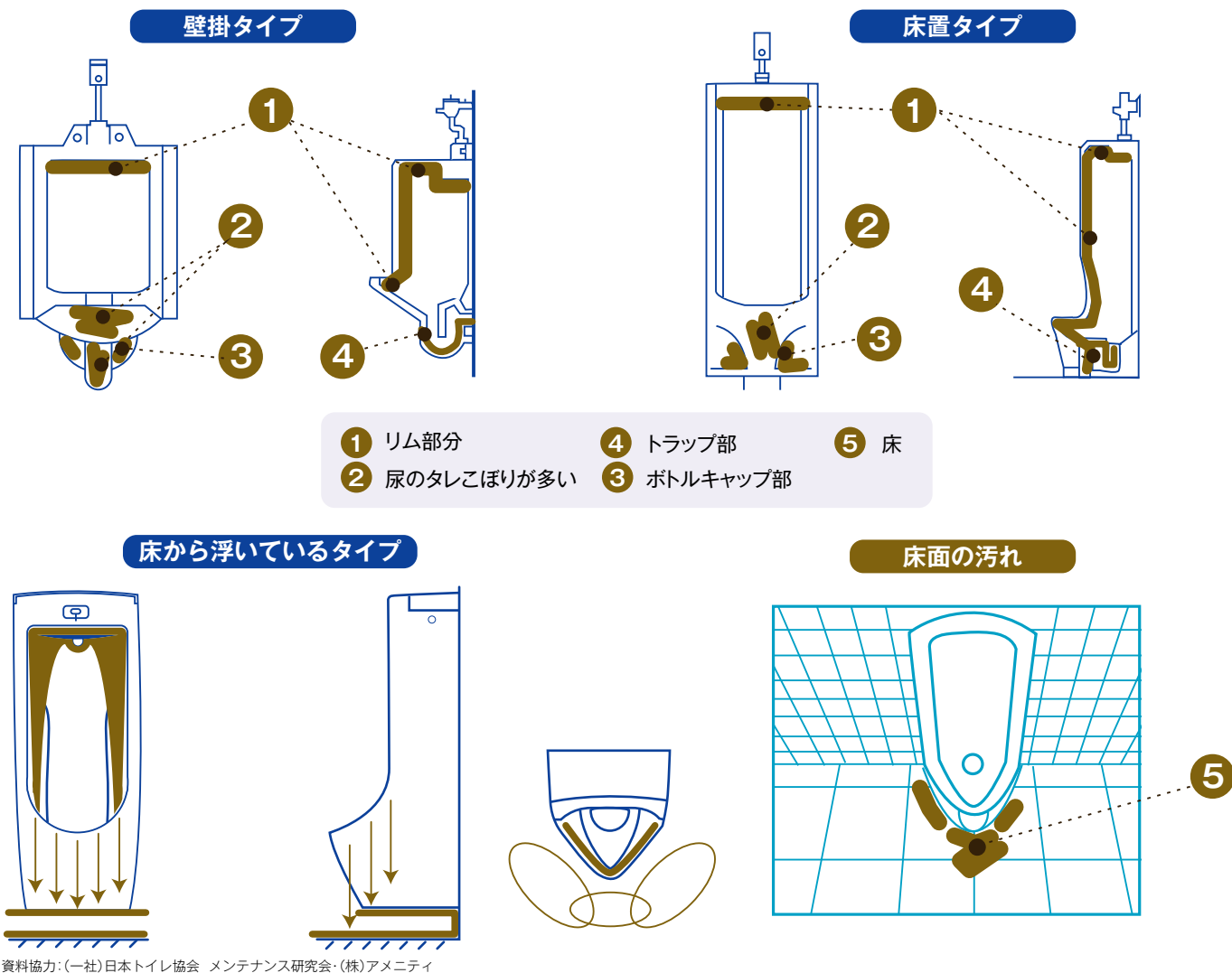
小便器を洗うコツ

小便器の清掃は、オシッコの汚れ(尿石)やオシッコ跳ね汚れが床や便器の影の方に付着しやすいので、とても大変です。形状も色々な種類があります。床・壁も拭き、ストレーナー(目皿と呼ばれる、オシッコが流れる部分)も外して清掃しましょう。

道具

- 手鏡
- トイレブラシ(洗剤用)
- ブラシ(ストレーナー内部用)
- 中性洗剤(定期では酸性洗剤等)
- 雑巾
- 針金ハンガーを曲げたもの(ストレーナーを外すのに使用)

小便器の汚れやすい部分



！〈注目点〉ストレーナー(目皿)と深い所(トラップ部分)について

多くの小便器には、オシッコが流れる下の部分にストレーナー(目皿)と、それを外した深い所(トラップ部分)があります(上記の絵の④)。

ここに汚れが溜まりやすいので、こまめにストレーナーを外して、歯ブラシのような道具で、全体を小まめに擦ってください。

ストレーナーには、さまざまな形状があり、形状によっては、外しにくい物もあります。その場合には、以下を参照にしてください。また尿石がひどく固着していると、簡単には外せません。その場合には、一度プロに依頼して、強酸を使って尿石を溶かしてもらいましょう。

〈ストレーナーの外し方〉

穴があるタイプなら、針金ハンガーの先端部分を引っかけると外れます。できれば結束バンドを通して輪にしておくと、次回からの清掃時に外しやすくなるので、便利です。もし尿石があって穴が埋まっている場合には、酸性洗剤を使って、尿石を溶かしてください。



穴をハンガーで引っかける



結束バンドで輪を作る

小便器編 ② 清掃方法

小便器の清掃方法



！ 小便器の清掃を究める！

小便器内のオシッコが流れる部分に、「尿石防止剤」という薬剤を置いておくと、汚れにくくなります。また、床に専用のマットを敷く方法もあります。取り扱っている業者に相談してみてください。

小便器は、多種の形状があるので、それぞれの形状にあった清掃方法を行ってください。

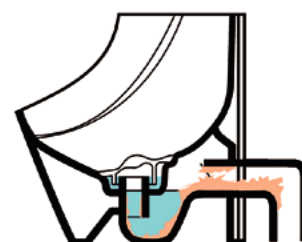
黒いカビ汚れがあった場合には、アルカリ性洗剤を使用しましょう。(酸性洗剤とは同時に使わないこと)

！〈注目点〉最近発見された新しい汚れ「ソフトスケール」とは？

最近は節水型小便器の設置が増えました(洗浄水が2ℓ程度)。水資源の節約という観点ではとても良いのですが、洗浄水量が少なくなったために、「ソフトスケール」という新たな汚れの存在が最近発見されました。

これは細菌や代謝物で構成されており、ジェル状になっていて、小便器の排水管の中に付着しています。悪臭はありませんが、多くあると詰まりの原因になります。もしあったら、ブラシで擦ったり、強アルカリ洗剤で溶かしてください。

(出典:「トイレの『ソフトスケール』と『尿石』」／一般社団法人日本トイレ協会 メンテナンス研究会)



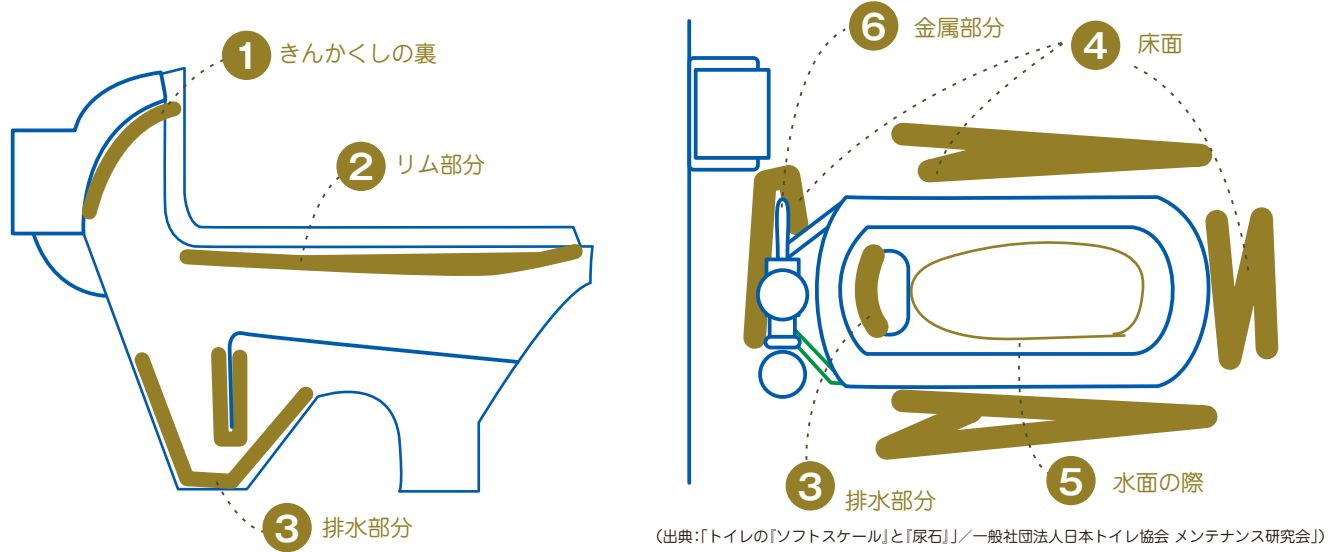
和式便器編

和式便器を清掃するコツ

便器の中は低いので見えにくいと思いますが、前のドーム部分(きんかくし)の裏側や横の溝、床にオシッコの汚れが溜まっていると思われる。清掃し残すと悪臭の原因になるので、注意して擦ってください。

- 道具 ● 手鏡
● トイレブラシ(洗剤用)
● 中性洗剤(定期では酸性洗剤等)
● 雑巾

和式便器の汚れやすい部分



和式便器の清掃方法

1

手鏡で汚れを確認します。きんかくしの裏側を含め、洗剤を泡立てたトイレ用ブラシで擦ります。汚れがひどい場合は、時間を置きましょう

2

便器と床の間や、床面も擦りましょう。終わったら水できちんと流すか、雑巾で拭きとりましょう。

3

水を流し、洗剤と汚れを洗い流しましょう。金属類も雑巾で拭きましょう。

！〈注目点〉和式便器のやっかいな床汚れと悪臭について

和式便器は、女性がしゃがんだ姿勢で用を足したり、男性が立った姿勢でオシッコをするが多いので、床に汚物が飛び散り、汚れることが多くあります。

それにより、汚物がそのまま乾燥したり、使用者の靴の裏に汚物が付着してしまったりすることにより、汚れが空間全体に広がりがねません。

また古いトイレでは床がタイル張りになっていることが多く、タイルと目地の間(モルタル部分)に尿石が付着し、深く染み込んでしまうことがあります。

しかもせっかく掃除をしても、濡れたまま放置するために、水垢やカビ等も発生しやすく、長年の使用により黒ずんだ汚れが多いのが特徴です。

これにより、悪臭が発生しやすく、イメージも悪くなりがちです。だからと言って研磨剤で削ってしまうと、さらに汚れがつきやすくなるばかりです。つまりシロウトでは汚れを落とすことは難しい状態です。

そこで、悪臭がひどい場合には、タイルの目地をきちんと清掃できる専門の清掃会社に除去していただく事をお勧めします。その時にコーティングをすると良いでしょう。その後は小まめに床を洗浄し、目地部分も擦ってください。

黒ずんだ床汚れ

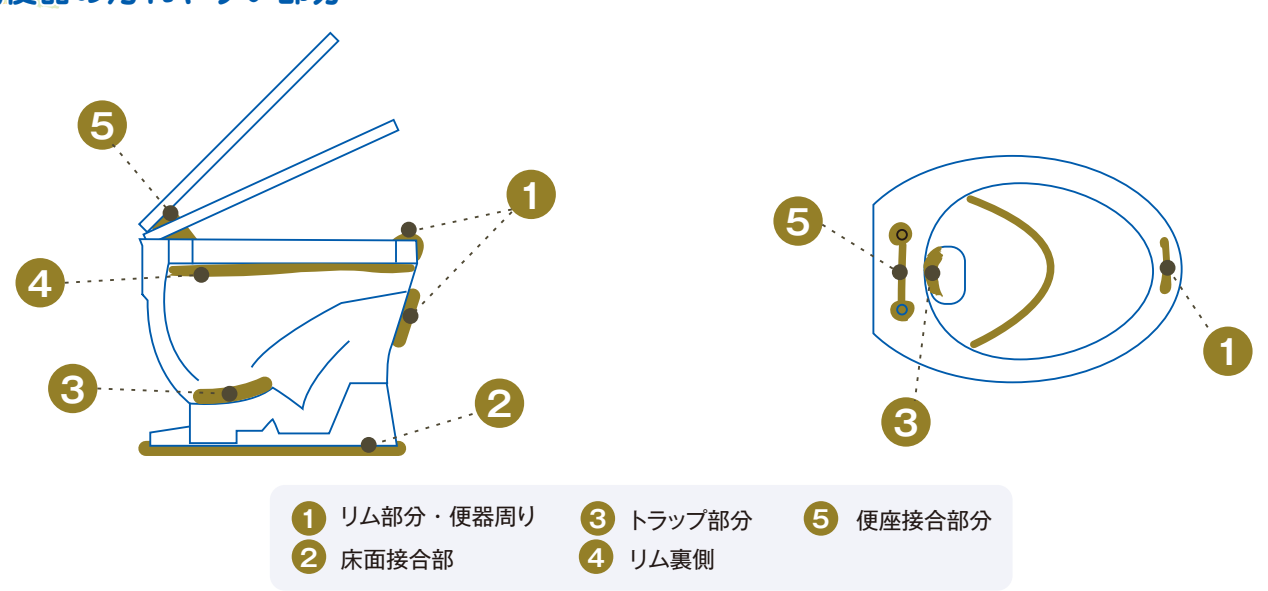
洋式便器編

洋式便器を清掃するコツ

最近、和式便器から洋式便器に交換する現場が増えたために、洋式便器を清掃する機会が増えました。また温水洗浄便座の普及により、水をかけないようにしなくてはならない部分があるなど、配慮が求められます。形状も様々で、ブラシが届きにくい部分もあります。見えにくい部分もありますが、チェックを忘れないでください。

- 道具 ● 手鏡
● トイレブラシ(洗剤用)
● 中性洗剤(定期清掃では酸性洗剤等)
● 不要な歯ブラシ等(こまかい部分用)
● 雑巾

洋式便器の汚れやすい部分



資料協力：(一社)日本トイレ協会 メンテナンス研究会

洋式便器の清掃方法

1

鏡を使って汚れをチェックします。特にフチ裏(リム部分)が汚れていることが多いです。

2

トイレブラシに洗剤を泡立てて、便器内を擦ります。汚れがひどい場合には、時間を置きましょう。終わったら洗い流します。

3

便座(O型やU型になっている座の部分)裏側を拭きましょう。また隙間の汚れを不要な歯ブラシ等で擦りましょう

！〈注目点〉最近の便器の進化と清掃方法の変化

ここ数十年の間に、便器は大きく進化しました。便器の形状はもちろん、便器の表面の加工技術が向上し、汚れが固着しにくくなっています。それに伴い、清掃方法や道具・洗剤も変わりました。便器によっては、例えば、研磨剤で強く擦ってしまうと、せっかくの加工部分を傷つけてしまったり、変色したりしかねません。そこで取扱説明書を見ていただき(P18参照)、お手入れ方法を事前に確認することをお勧めします。

※ここでは国内の代表的なメーカーの、加工名称やシリーズ名および推奨している洗剤と トイレブラシの条件を、簡単に書いておきます。

◇TOTO(株)製品…セフィオンテクト加工。
中性洗剤および、ナイロンブラシやスポンジブラシを推奨(P7の「洗剤付着用ブラシ」は使用できます)

◇(株)LIXIL製品…アクアセラミック加工。
中性洗剤およびトイレブラシや市販のやわらかいブラシでやさしくこすること(P7の「洗剤付着用ブラシ」は使用できます)

◇パナソニック(株)製品…「アラウーノ・シリーズ」の場合は、中性洗剤および、トイレ用ブラシ(ポリプロピレン製)を推奨(P7の「洗剤付着用ブラシ」は使用できます)

4

便器の側面や裏側、金属部分、壁、床も雑巾でキレイに拭きます。

温水洗浄便座編 ① 清掃編

温水洗浄便座を洗うコツ

温水洗浄便座は、最近普及が進み、公共トイレでも見かける機会が増えました。外国人からも驚かれる存在です。繊細な電気製品ですので、水を掛けられないなどの配慮をしてください。また見えない部分に汚れが溜まりやすいので、定期的に便座を外して清掃することをお勧めします。

道具

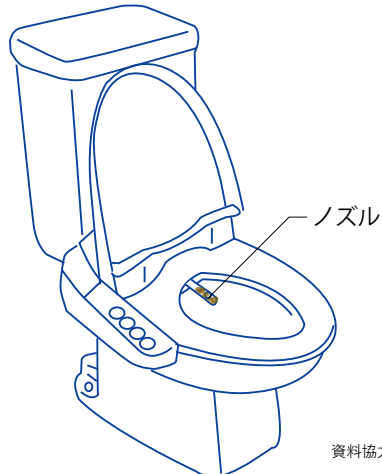
- 雑巾
- 不要な歯ブラシ等(こまかい部分用)
- 中性洗剤(ひどい汚れなら酸性洗剤等)

温水洗浄便座の汚れやすい部分

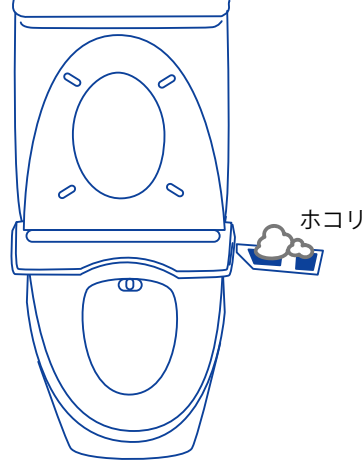
温水洗浄便座の汚れポイント(ノズル)

本体の裏側

フィルター



資料協力: (株)アメニティ



温水洗浄便座の清掃方法

清掃を始める前に、リモコン操作部分や取扱説明書(P18参照)を見て、「本体のお手入れ方法」「ノズルの出し方」を読んでください。(製品によっては本体が外れない場合もあります。また公共性の高いトイレでは盗難防止のために、ロックがかかっていることもありますので、よく確認してください)

1



蓋や便座を濡れた雑巾で拭く(乾いた雑巾やトイレトペーパーではキズが付くので使わないこと)

2



ノズルを出し、柔らかい雑巾で拭く。汚れがひどい時は、洗剤を雑巾に付けて擦る(研磨剤では擦らないこと)

3



時間に余裕があるなら、便蓋を外して、不要な歯ブラシ等で、スキマの汚れを擦る。

4



本体を外す(大抵の場合、右側にボタンがありますので、押してみてください。メーカーによっては上に浮くタイプもあります)

5



脱臭フィルターがある場合は、いらない歯ブラシ等で埃を取り、目詰まりを解消する。

6



本体および便座の裏側の汚れ(尿ハネ・埃・サビ等)を除去する。終わったら本体を戻す。

温水洗浄便座 ② 管理編

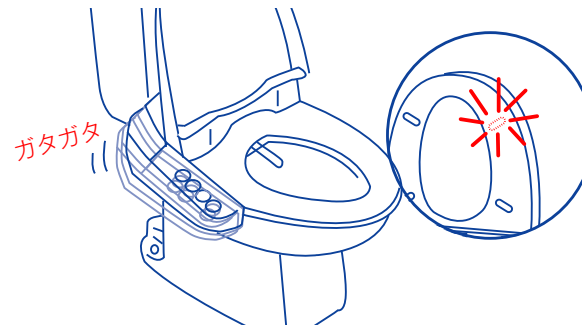
温水洗浄便座の故障等のチェック

温水洗浄便座は精密な電気製品です。よって乱雑な使い方をすると、破損したり故障してしまい、ひどい場合には発火してしまう危険性があるとも言われています。そこで清掃の度に、異常が無いかな？を小まめにチェックしましょう。なお寿命は(使い方にもよりますが)7～10年と言われております。不具合が起きたまま使い続けると、身体を怪我したり、火災が起きてしまうかもしれません。

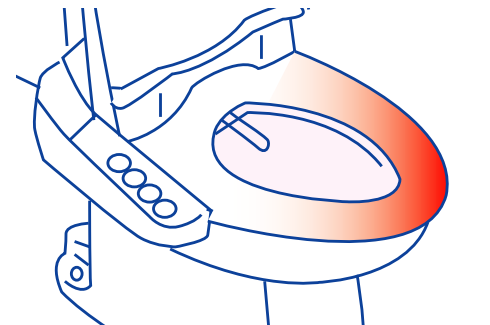
不具合を発見したらすぐに使用を中止し、コンセントを抜き、交換を検討しましょう。

「こんな不具合はありませんか? (一例)」

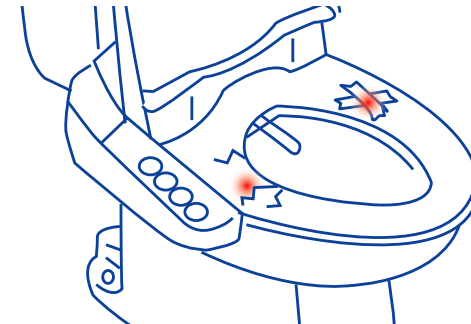
便座のゴム足が外れている、ガタつきがある



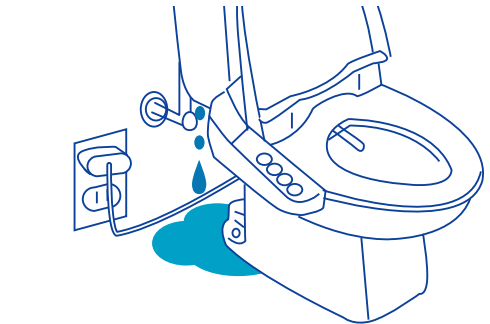
便座が異常に熱いときや、冷たいときがある



便座にひびや割れがある



製品から水漏れしている(内部の電機部品が被水)



(資料協力: 一般社団法人日本レストルーム工業会)

なお、掃除をしても悪臭がする場合は、本体内部に汚れが付着している可能性があります(特に男性が立ってオシッコをするトイレでは、尿ハネが原因になりがちです)。その場合には交換を検討しましょう。

温水洗浄便座の正しい使用方法や清掃方法・省エネのコツは、こちらに紹介されています。ご参考になさってください。(作成: 一般社団法人日本レストルーム工業会)

◇「トイレナビ」

<https://www.sanitary-net.com/>

◇温水洗浄便座の清掃マニュアル他

<https://www.sanitary-net.com/association/manual.html>



トイレナビ



水洗浄便座の
清掃マニュアル他

！《注目点》便座除菌クリーナーについて

洋式便器は「他人が座ったあとは座りたくない」「直接肌が触れるのは、抵抗がある」との理由から、使用を敬遠される人もいます。その反面、高齢者や子供などはしゃがみ式トイレ(＝和式便器)を使いにくいと、洋式便器が急増しています。外国人の方は、直接便座の上に登って、しゃがみ式トイレと同じ姿勢で乗って用を足してしまい、周囲を汚したり、便座を壊してしまうことも、しばしばあります。

そのため、便座を自ら清潔にすることのできる「便座除菌クリーナー」「便座シート」等が人気のようです。便座はみなさんが思っているほど不衛生ではありませんが、直接触れたくないお気持ちも理解できます。もし余裕があるなら、導入を検討してください。なお、外国人の方は使い方が分からないこともあるので、イラストを描いて貼っておくなどして、説明してあげると喜ばれると思います。



便座除菌クリーナー

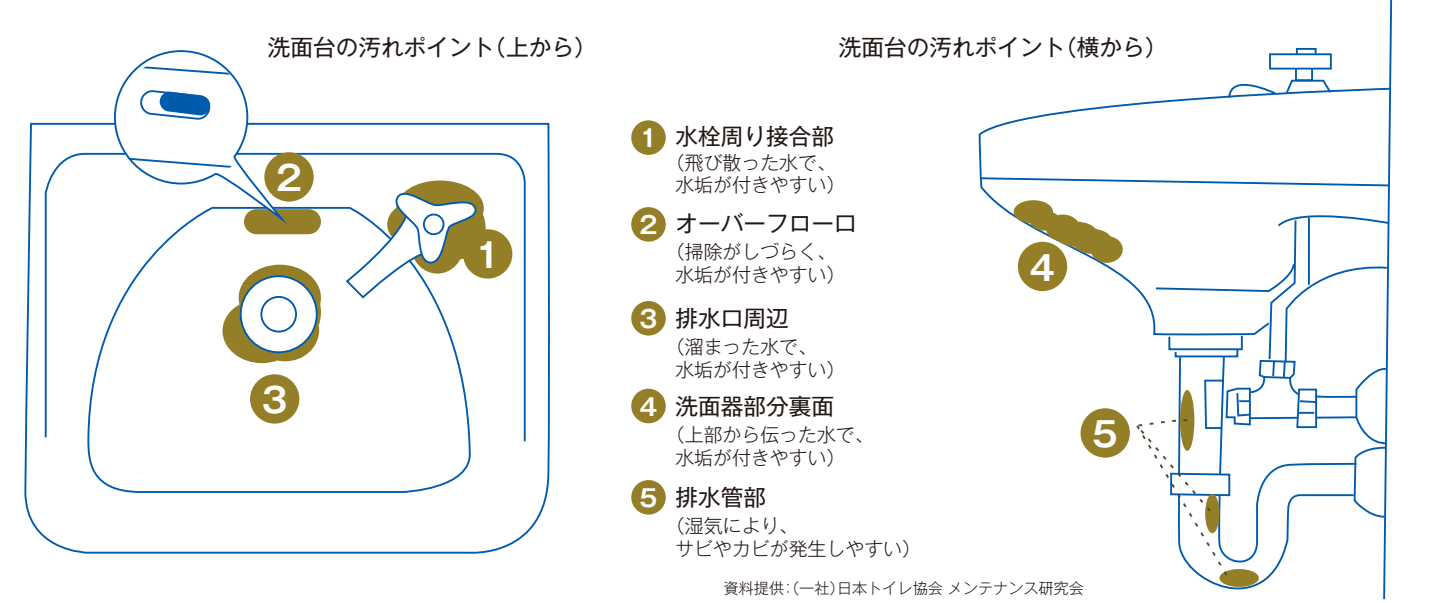
洗面台付近編

洗面台付近をキレイにするコツ

洗面器は、意外と細かい部分に汚れが溜まっています。例えば、排水する部分の金属やその奥に髪の毛が絡まっていたり…です。定期的に清掃しましょう。
なお、手を洗った方がその場で水を切るために手を振ってしまうことで、水しぶきが周囲や鏡に飛び散っている場合が多いので、小まめに拭きましょう。

- 道具
- 洗面台用スポンジ
 - 中性洗剤
 - 不要な歯ブラシ等(細かい部分用)
 - 雑巾
 - サビ落とし用洗剤

洗面器・洗面台付近の汚れやすい部分



洗面台の清掃方法

1

水栓周りの金属付近の隅に溜まった汚れや石鹸カス、オーバーフロー口(ぐち)を、不要な歯ブラシ等で擦る。

2

鉢面をスポンジで擦る。汚れがひどい時には洗剤を使う。最後に水ハネを拭き取る。

3

洗面器の下部も雑巾できちんと拭く。金属部分も忘れない。サビが目立つ場合には専用の洗剤で擦る。

鏡の清掃

鏡を拭くのを忘れないこと(水垢や石鹸カスなどが付着していることがあります)

ハンドドライヤーの清掃

最近見かける機会が増えたハンドドライヤーですが、手を乾燥させる部分に手脂の汚れがあったり、水を受けるトレイ内にカビが生えやすくなったりしています。小まめに除去して清潔を保ちましょう。

空間全体の壁面部編

ポイント

トイレを掃除する時には、便器や洗面台など、「モノ」に目がいきがちで、壁やドアなどの壁面部は忘れられがちです。しかし面積が大きいので利用者の目につきやすく、汚れも案外目立ちます。そこで意識的に注目し、雑巾で軽く拭きましょう。掲示物もきちんと管理しましょう。

- 道具
- 雑巾
 - 中性洗剤
 - シール糊除去スプレー
(糊の痕がある場合)
 - アルコールスプレー

ドアの清掃

1 ドアノブを清潔な布で拭きましょう。人が直接触れる場所であり、感染症の感染源になりがちなので、アルコール等で消毒をするより良いです。

2 ドア全体を拭きましょう。上の方に埃が溜まっていることがあります。また下部は靴汚れや、床の清掃時に飛び散った水滴が付いていることもありますので、よく確認してください。

壁の清掃

1

トイレの壁を、清潔な布で拭きましょう。特に便器の付近は、尿ハネ汚れがあり、放置すると悪臭の原因になりますので、小まめに確認しましょう。

2

壁に掲示物を貼っている場合、掲示物が折れていたり、掲示物を剥がした後の糊の痕が残っていたりすると、だらしない印象を与えてしまいます。糊の痕は「シール除去スプレー」を使うと簡単に除去できますので、一本常備しておくくと便利です。

セロハンテープの痕は案外目立ちます

壁面に付いている設備の清掃

壁に付いている備品も、清潔な布でこまめに拭きましょう。手垢などの汚れが目立つ場合には、中性洗剤やアルコール類を布に付けてから、擦りましょう。

ゴミ箱も忘れない…

ゴミ箱は、単にゴミを回収するだけでなく、定期的に水洗いをして、乾燥させると良いでしょう。

頑固な汚れを除去する方法

頑固な汚れには、トイレットペーパーに洗剤を含ませて、汚れと洗剤を密着させて溶かすと良いでしょう。(これを湿布式といいます)例えば頑固な尿石を酸性洗剤で「湿布」して溶かすという具合です。

ただし、長時間付け過ぎると便器の表面加工を溶かしてしまうので、適度に確認してください。

なお、温水洗浄便座に設置されている洋式便器の内側を湿布式で清掃する場合、便蓋を閉めてしまうと、揮発した洗剤成分が温水洗浄便座の内部に吸い込まれてしまって、機械が壊れてしまうこともあるので、蓋は開けっ放しにしてください。

終わったら洗剤をしっかりと水で流しましょう。

！〈注目点〉 案外多い壁面利用

日本のトイレは、外国人が「機能が多すぎて使い方が分からない」と嘆くほど、付帯物が多く、大部分が壁に付けられています。例えばトイレットペーパーホルダー以外に、手すり、擬音機、便座除菌クリーナー、温水洗浄便座のリモコン、荷物棚、非常用ボタン…という具合です。つい見落としがちですが、感染症の感染源にもなりがちなので、意識的に拭きましょう。

なお、最近では男性でもブース内にゴミ箱を設置してほしいという意見も、一部にあります。(尿取りパッドなどを処分するため) 検討してみてください。

空間全体の上部&下部編

高いところの清掃方法

窓・高い壁・換気扇・照明などを意識的に清掃しましょう。
埃や蜘蛛の巣があると、悪印象を与えてしまいます。

道具
● 雑巾
● 高所用伸縮性モップ



床の清掃

床の清掃方式は2種類あります。床清掃は案外管理が難しいので、注意してください(P10の〈注目点〉も参照)

湿式(水が撒ける)タイプ

大きなゴミを除去した後、便器の周辺を中心に、水を撒いて、デッキブラシ等でよく擦ってください。水分はなるべく拭き取りましょう。そして排水口の中もキレイに清掃しましょう。



乾式(水が撒けない)タイプ

大きなゴミを除去した後、モップや雑巾でキレイに拭き取り、なるべく小まめに洗いましょう。そうでないとオシッコ汚れを広げるだけで、悪臭の原因になりかねません。

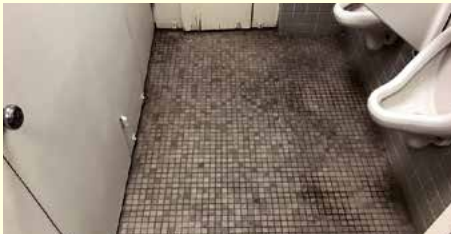


床の管理

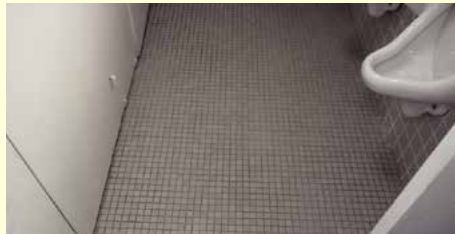
床は、日常清掃用の適切な洗剤が少なく、管理が難しいと言えます。なぜなら、床として使用される素材により、使ってよい洗剤や道具が異なるからです。例えばオシッコで汚れることが多いからと酸性洗剤を使うと、目地の間に隙間ができてしまい、逆にオシッコ汚れを吸収しやすくなってしまいます。また頻繁に床面を乾燥させたほうがよいのですが、便器付近は狭く、モップ等の水分を除去する道具が届きにくいものです。

そこで、最近ではコーティングという技術が奨励されています。コーティングをすると、水拭きでも汚れが固着しにくくなるからです。費用はちょっと高めを感じるかもしれませんが、その後の清掃がとても楽になります。専門業者に相談してみてください。

- 道具
- 床材にあった道具
● モップ
● デッキブラシ
● かっぱぎなど



コーティング前



コーティング後

特殊な器具

公共性の高いところにあるトイレ設備の説明とポイント

トイレは万人に使いやすいよう、車椅子使用者が使えるような広いトイレが普及し、内部も様々な身体状態に合わせた器具が設置されるようになりました。たまに本来の目的以外の使い方をされる方がいるのが難点ですが、少しでも清潔を保ってご提供したいところです。

各設備の目的や使い方を書いておきましたので、参考にしてください。

ベビー専用チェア・着替え台

設備の説明

ベビー専用チェアは、赤ちゃん専用の椅子で、保護者本人が用を足す時に座らせる物です。最近は男性も育児参加する機会が増え、男性トイレにも設置されることが増えました。

着替え台は、40cm角の四角い台で、倒して使います。子供のパンツタイプのオムツ交換や、大人の着替えなどに利用できます。

清掃方法

中性洗剤を使って、キレイな布巾で拭きましょう。

！〈注目点〉 清掃道具も清潔に

清掃道具や清掃道具置き場も、たまにはキレイにしたいものです。なかなか乾燥をさせるのが難しいバケツやトイレブラシなどをきれいに洗うと、清掃に対する意欲が増します。それから清掃道具はなるべくお客様に見えないように工夫しましょう(例:おしゃれな箱に入れたりカーテンで隠す等)

道具 ● 中性洗剤
● きれいな布巾

着替え台

写真提供:TOTO株式会社

ベビー専用チェア

写真提供:TOTO株式会社

ベビーベット・大型ベット

設備の説明

ベットと言えば、赤ちゃん用を思い浮かべることが多いと思いますが、最近は高齢者や障がいのある方でもオムツを付けたり、着替えをすることがあるので、大人でも使える大型の折り畳み式ベットの設置も増えています。

清掃方法

薄めた中性洗剤を清潔な布巾に含んで、拭き上げましょう。それ以外の洗剤を使うと、表面が劣化したり変色したりしてしまうので、注意しましょう。

道具 ● 中性洗剤
● きれいな布巾

ベビーベット(おむつ交換台)

写真提供:TOTO株式会社

大型ベット

写真提供:TOTO株式会社

オストメイト配慮器具等の清掃

設備の説明

「オストメイト」とは、病気や事故・障がいなどが原因で、腹部に造られた便や尿の排泄口「人工肛門」・「人工膀胱」を持つ方のことです。その方は、パウチという袋を腹部に装着し、排泄物を一時的に受け止めています。そのパウチから定期的に中身を排出し、皮膚を清潔に保つように、シャワーを腹部に充てたりします。(この設備の存在を正しく知らない方が多いので、説明書きがあると、親切です)

清掃方法

オストメイト配慮器具は、排泄物をパウチから排出して流すための専用設備です。排泄物が流れるので便器と同等の存在となります。よってゴム手袋を装着し、スポンジと中性洗剤でキレイに拭きましょう。

なお手前部分は肌が直接触れる可能性があるため、アルコール等で除菌できると、なお良いです。シンク以外に、鏡や洗浄ボタン・温水シャワー・トイレットペーパーホルダーもありますので、清潔な布巾で拭き上げましょう。

道具 ● スポンジ ● 除菌用アルコール
● きれいな布巾 ● 中性洗剤

オストメイト配慮器具



オストメイト配慮器具

【第2章】 トイレでおもてなしをするために 困ったときの対応

トイレは誰もが使う大切な設備であるにも関わらず、「汚い」というイメージが強く、乱暴な使い方をされたり、思わぬトラブルが発生することもある場所です。そのため、掃除だけでは解決できない問題も多いものです。そこでここではそれらの初期対応の方法を紹介します。本格的にお困りになった場合は、専門業者にご相談ください。

男性のオシッコ跳ね対策



泡が表面に広がっている洋式便器

洋式便器の場合には、しゃがみ姿勢（いわゆる「座リション」）でしていただくと、周囲への飛び散りが激減します。ただし家族以外の人には、そう願ひにくい事情もあるでしょう。その場合には、小まめに周辺を拭きましょう。最近はおシッコ跳ねを最小限に抑える、水面に泡が出るタイプの洋式便器も大手メーカーより発売されたりしています。

ノロウィルス

ノロウィルスなどの感染症が流行する季節には、突然トイレで嘔吐や下痢をされる方がいます。たとえお客様による行為だとしても、食中毒のように悪評が広がってしまう恐れがあるので、すぐに対応しましょう。

具体的には、次亜塩素酸ナトリウム（ハイター）・ゴム手袋・捨ててもよい雑巾・マスク・ノロウィルスの嘔吐物処理専用剤を使い捨てエプロン等を用意しておき、すぐに嘔吐物を除去しましょう。また撒くだけで殺菌効果がある「嘔吐物処理専用剤」が販売されていますので、常備しておくで安心です。



詰まり

トイレでは、大量のトイレットペーパーが詰まったり、無意識にポケットから落ちたペンや携帯電話や鍵が詰まることがあります。溢れて汚い水が周囲に溢れると、大変不衛生です。また大事な鍵などが流されてしまった時には、下水管に到達する前に取り出さなくては



なりません。そこで、ラバーカップを常備する、掃除口付便器を採用する、詰まり対処業者の電話番号を分かりやすいところに貼っておくなど、事前準備をしておきましょう。特に遠方からの来客が多い場所では、早めに対処してあげましょう。

故障

トイレの故障は、自分で直せる簡単な状態から、部品交換で済む状態、修理が必要な状態まで様々です。とりあえず取扱説明書を見て冷静に対処してみましょう。

交換用部品はメーカーで数年程度で保管しなくなるおそれがあるので、早めに対処しましょう。

なお、取扱説明書が手元にない場合は、右上の「取扱説明書の探し方」の項目を参考にしてください。

男性の立ち姿勢による排尿は、2mも周辺に飛び散っているそうです。小便器を使用している場合には、「一歩前へ」と書いた掲示物を正面に貼る・足型のシールを床面に貼る・小便器の下部に貼るシールを張ると効果があると言われております。



小便器の正面に貼るポスター

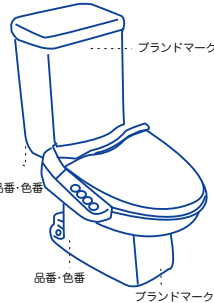


的シールの貼ってある小便器

取扱説明書の探し方

取扱説明書は、重要情報が記載されていますが、捨ててしまったり、保管場所を忘れてしまいがちです。特に公共性の高いトイレの設備では、見る機会が少ないでしょう。そんな時には以下のサイトで探すことが可能です。（一部不可）メーカー名や製品番号が分かると早く検索できます。ただし便器の場合は直接目視しにくい位置に記載されているケースが多いので、スマートフォンのカメラ機能などを使って品番等を撮影した上で確認すると便利です。

〈各メーカーごとの取扱説明書がすぐに探せるサイト〉
◇<https://www.sanitary-net.com/clean/manual.html>
（一般社団法人日本レストルーム工業会「トイレナビ」内）



プロに掃除を任せたい！

トイレの汚れは、素人では除去が難しい汚れが意外とあります。特に古い設備や固着した汚れは、市販の洗剤だけでは、落とし切れません。そんな時には、プロに任せたいところです。

しかしトイレの汚れを熟知して、きちんと除去できる業者は、意外と多くありません。事前に気になる汚れを写真撮影し、見せて相談をすると良いでしょう。それでも難しい時には、交換も視野に入れましょう。

なお、一度汚れを取ったら安心するのではなく、数か月に1回程度の定期清掃に来てくださる業者を探すと、良い状態が維持しやすくなります。

トイレをコーティングしたい！

トイレの汚れを付着しにくくする方法の一つに、「コーティング」という技術があります。床や便器・洗面器にコーティングをすると、清掃が楽になるのが魅力です。効果は使用状況にもよりますが、数年程度と言われます。

コーティングには、現場や素材ごとに、使用する液剤の選択が重要となるので、専門業者とよく検討してください。（P11（注目点）も参照）

トイレで最近見られる傾向と対策

トイレは万人が必ず毎日行く場所です。しかしトイレの設備が不十分なために、訪問機会を断念してしまう方もおられます（例：車椅子使用者が、和式便器や狭いトイレを使えないなど）。少しでも大勢の方が外出先で困らないようにするために、どんな視点や配慮が求められるかを紹介します。

和式か？それとも洋式か？

和式便器を使っている施設では「洋式便器に交換すべきだろうか？」と悩んでいる方がおられると思います。和式のメリットは「肌の接触がないこと」「自然な姿勢で排便できること」等が挙げられます。しかし最近は高齢者だけではなく、子ども達も和式トイレが使えない傾向が強くなり、「和式＝古い＝汚くて臭い」と連想して、せっかく掃除をしても、拒絶されてしまう傾向があるようです。また和式の場合、汚物が便器外に漏れやすく、利用者の靴の裏にその汚れが付着してしまい、大腸菌等を広げてしまう可能性が高いため、衛生的とは言えません。

便器の交換は多額のコストがかかるイメージがありますが、最近は例えば通販番組で温水洗浄便座のセットが、（状況にもよりますが）20～30万円程度で売っているくらいなので、以前よりはハードルが下がっています。

作業時間も短期間で終わることもあります。

なお交換の際には、掃除口付きタイプを選ぶと、詰まり事故が発生した時に安心です。肌の接触に抵抗ある場合には、便座除菌クリーナーを併用すると良いでしょう。

子ども対応・子育て世代の対応

最近は、子育てに母親だけではなく、父親が関わる傾向が増えています。また働く女性の増加により、祖父母やベビーシッターを担う人が関わることも、珍しくありません。

そこで子ども対応として、ベビー専用チェアやベビーベット（おむつ交換台）以外に、子どもサイズの補助便座や背が低い子供でも洗面台に手が届くように、踏み台を用意している店舗が、多世代から人気です。（これらは、子育て関連売り場等で数千円で取り扱っています。）子供が多い店舗では、子供専用の小型の便器や洗面台も取り付けしているところもあります。余裕があれば調乳用のお湯の提供サービスや、授乳用スペースがあれば、さらに喜ばれます。



障がい者への対応

「身体等の機能に不自由がある方」と言っても、状態も程度も様々です。例えば目が不自由な方は、トイレの位置が分からない、水を流すボタンを見つけにくい、という悩みを持ちます。また発達障害の方の中には、ハンドドライヤーの大きな音が苦手という方もいらっしゃいます。

すべての方に対応はしきれませんが、「何かお力になれることはありませんか？」と優しく一言声をかけて差し上げるだけでも、安心してくださると思います。

なお、車椅子が使える広いトイレのある場所の地図を用意しておいたり、音声でトイレの位置を案内する機械（以下の写真）を設置したりすることも妙案です。



この機械は、目の不自由な方に「トイレ個室は入って右側です。流す時は便器の右手奥にレバーがあるので、下げてください…」と音声で伝えてくれます

高齢者の対応

最近の高齢者はアクティブに旅や外出を楽しむ方が増えておりますが、トイレの不安が減るように履くタイプのおむつや失禁パッドを身につけている方もいらっしゃいます。そこで大人用の使用済みオムツ用などのゴミ箱も求められてきております。

また「和式トイレが使えない」「小さな字が読みにくい」「難しい機械が操作できない」「手すりや杖をひっかけられるフックがあると助かる」など、他にもさまざまな希望があります。

狭いトイレですべてに対応することは難しいですが、例えば和式トイレしかない店舗では、近隣の洋式トイレがある場所（例：道の駅やコンビニなど）を紹介してあげると良いかもしれません。

性的マイノリティ(LGBT)の対応

世の中には、生まれた時の性と、生きる上で望む性が異なる方がいらっしゃいます。そういう方は、見た目の姿とは異なる性別のトイレや、男女共用トイレを、積極的に選ぶ事があります。

そういう方をお見かけしたら、そっとしておいてあげて下さい。（性犯罪を疑う必要性もありますが、短時間の使用で終わる場合がほとんどです）

外国人観光客への配慮

最近、急増している外国人観光客から「日本のトイレはキレイでハイテク」と高評価です。しかし中には「自国のトイレと違う」「使い方が分からない」と戸惑う方も多く、文化・習慣の違いに日本人側も苦しむことがあります。なかなか普段口にするこの少ないトイレの話題ですので、戸惑うのも無理はありません。

そこでここでは、海外のトイレ事情や習慣を説明し、対策のための視点をお伝えします。

世界のトイレ事情

トイレは誰もが毎日行く大切な場所ですが、世界を見渡すとさまざまなトイレ文化があり、しかも地域や都市化の進行度により、事情は大きく異なります。

たとえば、アジア地域ではしゃがみ式の便器（日本での和式スタイル）が多く、欧米では腰掛式の便器（日本での洋式スタイル）が多いという具合です。またイスラム教徒は、毎日5回行うお祈りの前に身体を清潔する習慣があり、トイレで手足を洗う行為をされる方もおられます。

排泄後にお尻を清潔にする方法も、アジア地域ではお尻を拭いた紙を便器に入れて流すことを禁じている（＝詰まってしまう）地域や、桶に水を汲んで左手で直接洗浄する地域もあります。その結果、次の項目で示すような事態が、日本国内で多く見受けられます。

外国人が日本のトイレで直面しがちなトラブル

洋式便器の使い方

- 便座の上に乗って用を足す。その結果便座を割ってしまう。
- 便座除菌クリーナーを知らない
- 温水洗浄便座を使いたがるが、使い方が分からない。

和式便器の使い方

- 和式便器の使い方を知らない
- 足が曲げられず、しゃがみ姿勢になれない（特に欧米人）
- 向きを反対にしてしまうため、きんかくしに汚物が付着

お尻の拭き方

- 汚れた紙をゴミ箱に入れる（＝流さない）
- 自分で水を持ち込んで、陰部を洗浄（特にイスラム教徒）

水の流し方

- 流さない（流す習慣が無い地域もあるので）
- 水の流し方が分からない、見つけにくい
- センサー式の流し方に慣れていない
- 擬音機のボタンを押して、流したつもりになってしまう

全体的に

- 日本語の表記が読めない
- ボタンが多いので、全部押そうとし、緊急時用非常ボタンも押してしまい、警備員が来てしまう。

受け入れる側の態度として求められること

床が水びたしになるなど、清潔好きな日本人には、受け入れがたい状況になることがあるかもしれませんが、それはあくまで文化の違いであり悪気は無く、本人たちも困惑しているかもしれません。

また和式トイレしかない場所では「日本のトイレは、お湯でお尻を洗ってくれると聞いていたが、なんで無いの？」と聞かれることもあるでしょう。

そこでトイレ内外に注意や案内を貼るとか、ツアーコンダクターの方に使い方をレクチャーしていただくように、お願いしておくのも、一案です。トイレの話は案外盛り上がるので、よい交流のチャンスかもしれません。日本のおもてなしの心を、ぜひお伝えしたいですね。

トイレ対策例

あくまで一案ですが、来訪が多い海外の方の出身国や、トイレの状態で検討してください。

A:和式便器に足型シールを貼る

便器の向きを間違いやすいアジア地域からの訪問者に効果的です。ただし湿式床には、シールが付着しにくいので、ペンキで塗る、もしくは絵で示すなど、工夫してください。



B:洋式便器に座る姿の絵を貼る

便器に座ることを知らない方に、伝えるために、入ってすぐに目立つ場所に貼ると効果的です。ただし便座に座ることに抵抗がある方も多いので、便座除菌クリーナーの存在も伝え、より親切かもしれません。



C:水を流す場所を目立たせる

ハイテクな設備が多い日本のトイレでは、日本人でさえ水の流し方が分からない人が増えています。またボタンが多いため、誤ったボタンを押す方もいます。そこで洗浄ボタンを強調すると、利用がスムーズになります。



D:紙が流せる説明の絵を貼る

日本のトイレでは紙が流せることを示す絵です。ただし『紙以外の物を投函しても良い』と誤解されると詰まりの原因になるので、「紙のみです」と加えることで親切です。



E:ゴミ箱に説明絵を貼る

ゴミ箱にお尻を拭いた紙を入れてしまうのは、アジア圏では当たり前のことです。しかし不衛生で悪臭の原因にもなります。ゴミ箱のそばに啓発ステッカーを貼ると、理解が深まります。



F:啓発ステッカーを貼る

他国の言葉や文化が分からないのに自分で啓発ポスターを作るのは難しいものです。その場合はすでにあるものを活用するのも良い手です（詳細は下部）。利用者が見やすい場所に貼りましょう。



お役立ちサイト および トイレ操作系標準ピクトグラムの紹介

無料でダウンロードできる啓発ステッカー等は、以下からアクセスできます。

日本のトイレの使い方を説明するサイト

- (一社)日本レストルーム工業会サイト
「NIPPON UTSUKUSHI TOILET」
<https://www.sanitary-net.com/utsukushitoilet/>



外国人向けの説明掲示物のPDFがあるサイト

- (一社)日本レストルーム工業会サイト
「NIPPON UTSUKUSHI TOILET」
<https://www.sanitary-net.com/news/news963>



- 京都市のサイト
「外国人観光客向けトイレの使い方啓発ステッカー」
<https://www.city.kyoto.lg.jp/kankyo/page/0000193917.html>



トイレ操作系標準ピクトグラム

- (一社)日本レストルーム工業会サイト「トイレ操作系標準ピクトグラム」
<https://www.sanitary-net.com/trend/pictogram/pictogram01.html>



+1(おもてなし)の工夫

おもてなしの必要性和心得

トイレはつい殺風景になりがちですが、トイレに行かない人はいませんので、そこが快適で気持ち良く使用できれば、訪問客に良い印象を与えることができます。さらに言えば、おもてなしをする絶好のチャンスなのです。一方で、心無い利用者による盗難や破壊行為も考えられるので、継続しやすい取り組みがポイントです。ここではあくまで一例を紹介しますが、皆様のアイデアを駆使してみてください。その温かい気持ちが、お客様にきっと届くはずです。

花や植物

生花や植物は、新鮮な物が置いてあるだけで気分がフレッシュになるので、ぜひ設置してほしいアイテムの代表格です。

しかし水を交換したり、購入の度に高額のコストが掛かるなど、結構負担になる場合があります。

夏には水の温度が上昇してしまい、腐りやすいこともあります。そんな時には延命剤を投与したり、造花を利用するなど工夫を…。



植物



花の名前

花を置いた洗面台

ペットボトルの花

香りや音楽

トイレと言えば「臭い」というイメージですが、清掃が行き届いたトイレが増え、逆に香りを演出として使用されるトイレも増えてきました。しかしお客様の中には、芳香剤の種類によっては過敏に反応する症状が出てしまう方もおられると言われています。

そこで、芳香剤や消臭剤を使用する場合には、なるべく天然由来のアロマ素材を選ばれると、影響が少ないようです。

また、BGM(音楽)を流すことで、よい雰囲気を作ることも一案です。



芳香機(上部が散布用機材)



市販の芳香剤



芳香の香を説明するもの



音楽を流すもの

手作りの作品や地域の観光名物

周りに手芸が得意な方はいらっしゃいませんか? 手作りの人形や置物は、心を和ませてくれる最強アイテムです。

特に観光地のトイレなら、その地域の名物やキャラクターをモチーフにした作品を陳列すると、旅行気分もアップします。

ただし、トイレは誰もが自由に入れる空間のため、残念ながら盗難されることも否定できません。そんな場合には、折り紙で名物の形を作って置くだけでも、充分だと思います。



手作りの飾り



写真・川柳・ウォールステッカー

あるトイレでは、忘れ物の防止を狙って「忘れ物川柳」というユニークな掲示物を貼っていました。トイレ空間は、お客様との無言の会話ができる貴重な空間とも言えます。

そこで、地域の素敵な風景写真を貼ったり、人気のお土産に関するクイズや地域のエピソード紙芝居などを掲示しておく、話題になるでしょう。ただし、あまり長文だとトイレの滞在時間が長くなってしまいますので注意しましょう。

なお、壁にウォールステッカーを張るだけでも明るくなります。



ウォールステッカーを貼った便器



壁の絵



地域の民話を書いたトイレ



川柳

アメニティグッズ

女性客が多いトイレでは、女性がトイレでお化粧直しをする際にあると便利なティッシュや綿棒を置いておくところがあります。とても気が利くと感じられて、好印象です。

他には、口臭予防液や生理用ナプキン・脂取り紙や化粧品の試供品が置いてあるケースも…。しかし、盗難される危険性もあるので、出来る範囲で充分です。



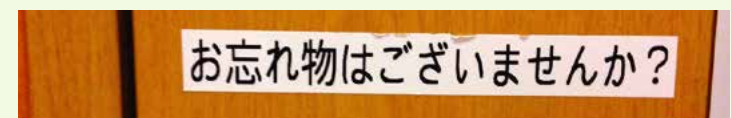
アメニティグッズ(化粧品系)



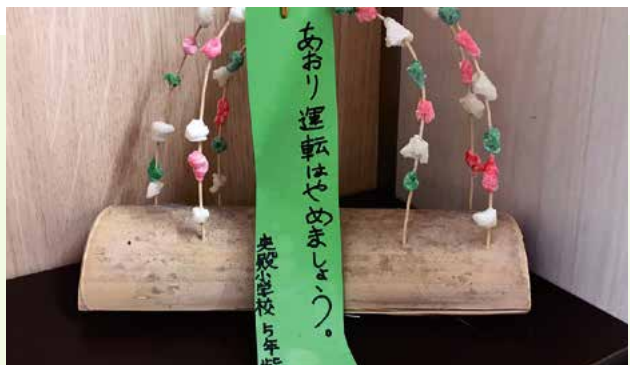
アメニティグッズ(消耗品系)

メッセージ

トイレの用を足している時間は、すべての人が「一人」で「無心」になるタイミングです。そんな時に正面の壁に「店長からご挨拶」なんて書いてある掲示物に目が止まった経験はありませんか? 来訪客にお伝えしたい感謝の思いや、お店のおもてなしポイント、自信のあるメニューなどをPRすると面白いかと思います。



思いやりのある注意喚起のシール



地域の子どもの手作りの作品

【第3章】 災害時にトイレで困らないために

非常時のトイレ対策

非常時のトイレ問題の全貌と課題

「天災は忘れた頃にやってくる」とよく言われましたが、最近の日本では、大規模な震災や台風・ゲリラ豪雨に代表される水害などが連続的に発生し、いつ日常生活が侵されるか分からないようになりました。その度に、電気や水道が止まり、トイレも劣悪な状況に陥ります。なぜなら昔は非水洗トイレが多かったのですが、今は下水道の普及により水洗トイレが増え、電気を使うトイレが増えたからです。

一旦、大規模災害が起きると、住み慣れた家での居住が難しくなり、地域の学校や公民館が避難所となります。しかし避難所は避難者に比べてトイレの数が少なく、かつ和式便器が多いのが実情で、子供や怪我人・高齢者などは大変困ります。また仮設トイレが運ばれてきても、し尿を回収するバキュームカーの到着まで時間がかかることもあります。屋外排泄をせざるを得ない状況にもなりますが、不衛生な環境のために感染症の拡大も考えられます。

また多くの人が生活水を求めて給水所まで出向きますが、重たい水を運ぶ苦労は、心身ともにこたえることでしょう。

そこでトイレを軽視せずに、日常から準備をしておくことを、お勧めします。

停電時の対策

もし電気が一時的に止まっただけなら、お風呂の水をバケツに汲んで、6～8ℓ程度を勢いよく流し入れると、汚物は便器から排水管に到達します。（詳細は以下のような詳しいサイトをご覧ください）

（停電時のトイレの使用：TOTO（株）https://jp.toto.com/support/emergency/dansui_teiden/）

電気で流すタイプのトイレなら、トイレメーカーのホームページに、手動で流す方法など紹介されていますので、今使っているトイレ製品に合う情報を事前に紙に印刷しておき、分かりやすい所に保管しておくといいでしょう。

（停電時は、インターネットにアクセスが出来ない可能性があるので…）

なお、温水洗浄便座も使えなくなるので、節電のためにも、トイレットペーパーを多めに保管しておきましょう。



停電時の
トイレの使用

断水時の対策

一時的な断水なら、断水していない地域に避難するのも良いでしょうが、地域一帯が断水になった場合は、備蓄用のトイレを使うか、身近な道具でトイレを一時的に作成することになります。（詳細はP25の「備蓄トイレが無い時の対策」をご覧ください）

備蓄トイレの対策

最近は、「備蓄トイレ」と呼ばれるトイレがホームセンターやインターネットでたくさん売っています。

具体的には段ボール等を組み立てて座る部分を作成したり、直接洋式便器に専用ビニールを掛けて用を足し、凝固剤や消臭剤を振り掛けるものです。

ぜひ一週間分くらいは用意しておきましょう。

なお、震災時は、排水管などが壊れているケースがあり得ます。

集合住宅では上階の方がトイレを流してしまうと、下階の方が汚水まみれになってしまいますので、専門業者が安全を確認するまでは、排水は控えるべきです。

それまでの間は、備蓄トイレを使いましょう。

なお備蓄トイレは使用後に口を縛って保管し、自治体指定の処理方法で処分しましょう。



備蓄トイレがない時の対策

急な災害発生で備蓄トイレの手配が間に合わない場合や数が不足することもあり得ます。

その時には、スーパーのビニール袋を二重に重ねて新聞紙やトイレットペーパー（もしあれば、オムツや女性用の生理用ナプキンや猫の砂などのペット用品）と、少量のハイターを入れて、ゴミ箱や段ボールのような容器に被せて一時的なトイレを作って対処しましょう。

（可能なら、便座部分も作って重ねると、お尻が痛くならないですみます。また和式トイレが使える人なら、そのまましゃがんだ姿勢で使ってもいいでしょう。）

最後は空気が入らないように硬く縛って、もう一枚の袋に入れて二重にしてから、涼しい場所で保管しましょう。その後は各自治体の定める方法で処分してください。

なお、日頃からトイレットペーパーを多めに常備しておく目安です。

また手が洗えない状況の時は、ウェットティッシュやアルコールで手を清潔に保つことにより、感染症防止になります。



ゴミ箱とゴミ袋で作ったトイレ

浄化槽のエリアの対策

公共下水道ではなく、浄化槽を使用をしている地域で、トイレの水が出ない場合は、お風呂の水で流す以外の方法として、（庭や駐車スペースの地下に埋めてある）浄化槽の蓋を開けて一時的に使用することも一案です。浄化槽には、マンホールが数個あり、手動もしくは専用道具を使って開けることができます。そこに専用のテントと簡易便器を備蓄しておく目安です。（例：右側の写真）きちんと固定をし、夜間や悪天候時には、気を付けて使いまじよう。

マンホールを開ける場合には、あくまでも、「家側に一番近いマンホール（嫌気ろ床槽部の第1室側）を開けてください。（奥側のマンホールでは、浄化槽内の微生物による処理が、衛生的に出来なくなるので、控えるべきです）

浄化槽は地震でも比較的被害が少ないと言われておりますが、完全ではありません。例えば、電気が止まると、浄化機能が止まってしまいます。従って、復興時には地域の浄化槽管理士や浄化槽清掃員にご相談下さい。



浄化槽用マンホールトイレ

被災者やボランティアの方にトイレの使用を許可する場合

突然の震災等では、観光地施設や商業施設に、訪問客が避難してくることがあるかもしれません。

状況にもよりますが、もしトイレの使用を許可する場合には、紙回収用のビニール袋を大便器個室内にガムテープ等で張り、「使用した紙は、流さないで、この袋に入れてください」と促す掲示物を張ると良いでしょう。



避難所の仮設トイレ（熊本地震）

「紙は流さずに袋へ」と誘導

（右の写真は、仮設トイレのものですが、上記の内容は仮設トイレに限られません）

NOTE

Lined area for notes.