

学科試験の問題及び解答についてのお問い合わせには一切お答えできませんので、予めご了承ください。
なお、合否結果は、2020年3月に発表し、本人に通知いたします。

2019年度 技能検定 ハウスクリーニング職種 学科試験問題

問 1. 室内環境において厚生労働省が示すホルムアルデヒドの基準値を選びなさい。

1. 0.001 mg/m³ (= 0.0008 ppm)
2. 0.01 mg/m³ (= 0.008 ppm)
3. 0.1 mg/m³ (= 0.08 ppm)
4. 1 mg/m³ (= 0.8 ppm)
5. 10 mg/m³ (= 8 ppm)

問 2. 厚生労働省の「快適で健康的な住宅に関するガイドライン」の項目として誤りを選びなさい。

1. 住宅の空気環境に関するガイドライン
2. 臭気対策ガイドライン
3. 騒音・振動ガイドライン
4. 気温・室温ガイドライン
5. 照明についてのガイドライン

問 3. 結露防止のため室内に過剰な湿気を出さない方法として、正しい記述を選びなさい。

1. 調理中や炊飯時には換気扇を回さない。
2. 開放型ストーブの上にやかんを置く。
3. 各部屋との間仕切りはできるだけ開放して、非暖房室の温度を高めるようにする。
4. 洗濯物は室内干しにする。
5. 室内には植物や水槽などを置いたほうがよい。

問 4. ホルムアルデヒドについて、正しい記述を選びなさい。

1. 無色で無臭である。
2. 水に溶けにくい。
3. 35～37%水溶液は、全揮発性有機化合物(TVOC)と呼ばれている。
4. 殺菌作用があり、従来より温室や土壌の燻蒸剤等に利用されている。
5. 常温で固体である。

問 5. 居住環境の問題として、誤っている記述を選びなさい。

1. 光化学スモッグ
2. 化学物質
3. 換気不良
4. カビの発生
5. ダニの発生

問 6. 住居内における臭気の3大発生源として、正しい記述を選びなさい。

1. 「押入れ」「浴室」「台所」
2. 「トイレ」「浴室」「台所」
3. 「トイレ」「ゲタ箱」「台所」
4. 「トイレ」「浴室」「タバコ臭」
5. 「押入れ」「ゲタ箱」「タバコ臭」

問 7. に入る記述として当てはまるものを選びなさい。

一戸建住宅より集合住宅の方が が高いためニオイがこもりやすい。

1. 安全性
2. 換気性
3. 温度差
4. 耐乾性
5. 気密性

問 8. 家庭内の水回りでよく見られるチョウバエの発生場所として、正しい記述を選びなさい。

1. 動物の死体や糞から発生する。
2. 排水溝など腐敗した水溜りや浄化槽から発生する。
3. 腐葉土や肥料から発生する。
4. 羊毛製品、毛皮などから発生する。
5. 樹洞や竹の切り株などから発生する。

問 9. に入る記述として、当てはまる語句を選びなさい。

計で測定された数値を レベルといい、単位としてデジベル(A)またはホーンを用いる。

1. 音
2. 周波数
3. 音色
4. 振動
5. 騒音

問10. 汚れについての記述で、誤りを選びなさい。

1. 住まいで発生する汚れの発生原因は「自然的要因」と「人為的要因」の2つに大別される。
2. 人為的要因の汚れは、人が生活する上で発生する様々な汚れであり、台所の油汚れや浴室の石鹸カスなどがある。
3. コーヒーやお茶による汚れは水溶性物質のため、汚れてから時間の経過に関係なく、洗剤を使用せず水だけで除去可能である。
4. 食用油による汚れは油脂性物質のため、水だけでは除去できないので、洗剤を使用し除去する。
5. ガスコンロに付着する焦げ付き汚れは、洗剤だけでは容易に除去することができないので、ヘラなどで削り取る等の物理的作業との併用が必要となる。

問11. 汚れの要因について、 に当てはまるものを選びなさい。

住まいでは、人が生活する上で発生する様々な汚れがある。

の汚れとしては、衣類から派生する綿ホコリ、台所の油汚れや浴室の石鹸カスなどがある。

1. 自然的要因
2. 人為的要因
3. 化学的要因
4. 物理的要因
5. 機械的要因

問12. 汚れの付着状態で、除去方法が不適切なものを選びなさい。

1. 床に落ちているホコリや髪の毛などを掃除機で除去する。
2. プラスチック素材の表面に静電気で吸い付いているホコリを乾いたタオルで拭き取り除去する。
3. ガムやアメなどが床にべたついた状態で付着したものを樹脂製のヘラを使用し、床を傷つけないよう注意し、こそぎ取る。
4. 蛇口のメッキに付着した水垢汚れは、化学的な結合で材質に付着しているため除去しにくいので、材質を傷めない研磨剤で削り取り除去する。
5. 金属面のサビ汚れは、金属面を傷めないような研磨剤で磨き除去する。

問13. 汚れの性質と除去方法に関する説明として正しい記述を選びなさい。

1. 油脂性物質の汚れには、食用油や肉・魚等の油脂、クレヨンや口紅等によるものがあり、これらは水だけで除去できるものがほとんどである。
2. 固着物の汚れには、ガムの噛みカスやガスコンロに付着する焦げ付き等によるものがあり、洗剤は不要で「ヘラなどで削り取る」等の物理的作業で除去される。
3. 粉状物質には、衣類から発生する綿ホコリ、外から風などで持ち込まれる土ホコリ、花粉などがある。研磨、漬け置きや漂白等の作業により、比較的容易に除去ができる。
4. 水溶性物質の汚れには、泥汚れ、コーヒー、お茶等によるものがあり、これらは水に溶解または分散しやすいため、炭化水素系溶剤などで比較的容易に除去される。
5. 泥汚れ、コーヒー、お茶等の水溶性物質の汚れには、時間が経つと水溶性でなくなるものもあり、中には漂白をしないと除去できないものもあるので、早めに除去する必要がある。

問14. 汚れについての記述で、当てはまるものを選びなさい。

泥汚れ、コーヒー、お茶等があり、この汚れ物質の中には時間が経つと除去が困難となり、漂白をしないと除去できない汚れもある。

1. 粉状物質
2. 水溶性物質
3. 油脂性物質
4. 固着物
5. 特殊な汚れ物質

問15. 汚れの付着状態と除去方法に関する説明として正しい記述を選びなさい。

1. 表面に付着している状態の汚れには、床面のホコリ、髪の毛などがある。水拭きモップで取ると簡単に除去できる。
2. べたついて付着している状態の汚れとは、ガムやアメのように粘性のあるものが付着している状態である。金やすりなどを使用し、けずり取り除去する。
3. 固まって付着している状態の汚れには、ガスコンロの焦げ付き汚れなどがあり、洗剤だけで簡単に除去できる。
4. 材質と化学的に結合し、付着している状態の汚れには、ガラスや鏡に付着した水垢、トイレの衛生陶器に付着した尿石などがある。洗剤で軽くこすり拭きして除去すれば、材質を傷めることなく簡単に除去できる。
5. 材質に浸み込んだ状態の汚れとは、カーペットや石材など吸水性のある素材に汚れが浸み込んだ状態の汚れである。通常の洗浄では除去できないケースが多く、特殊な洗浄技法が必要となる場合がある。

問16. 洗剤の使用において、不適正な記述を選びなさい。

1. 用途や目的にあった洗剤を選択して使用する。
2. 洗浄効果を高めるために、洗剤を組み合わせる使用法を使用する。
3. 指定された希釈倍率(希釈濃度)を守り使用する。
4. 材質への影響(変色、脱色、等)を考慮し、目立たない場所で確認してから使用する。
5. 洗剤を使用する際は、ゴム手袋を着用する。

問17. 界面活性剤の作用に関する記述で誤りを選びなさい。

1. 水だけではハジキやすい場合でも、界面活性剤を加えると表面張力が下がって濡れやすくなる表面(界面)張力を低下させる作用。
2. 水と油は混ざらないが、界面活性剤を入れて攪拌すると、油の粒子が小粒になって分散する乳化作用。
3. 水と新油性の粒子は混ざらないが、界面活性剤を入れて攪拌すると液中で分散する作用。
4. 界面活性剤はある一定濃度以上になると新油基同士を内側にして集まり、ミセルを形成する作用。
5. 界面活性剤は、水の表面張力を低下させることにより、水が汚れの中へ浸透するのを困難にする浸透、湿潤作用を持つ。

問18. ワックスの分類上から、光沢や耐久性に優れ、現在最も多く使用されているワックスを選びなさい。

1. 油性ワックス
2. 乳化性ワックス
3. 水性ワックス
4. 樹脂ワックス
5. 半樹脂ワックス

問19. 次の pH 値から中性洗剤を選びなさい。

1. pH 値 12
2. pH 値 7
3. pH 値 5
4. pH 値 3
5. pH 値 1

問20. 酸性洗剤の成分である「酸剤」でないものを選びなさい。

1. 塩酸
2. 硫酸
3. シュウ酸
4. 次亜塩素酸ナトリウム
5. フッ酸

問21. 木質系床材のメンテナンス上の性質について、正しい記述を選びなさい。

1. フローリング床材の傾向として、UV(紫外線硬化型)塗装のフローリングは、樹脂ワックスが密着しやすく、水の介在による樹脂ワックス皮膜の白化や剥がれがしにくい。
2. 複合フローリング床材は、洗剤など水分の影響で膨張するため、床の膨れなど問題が発生することがある。
3. フローリング床材は、洗剤など水分の影響で膨張することはあるが、床鳴りの原因になることはない。
4. 白木(無塗装木床)に洗剤を多量に使用すると木目によっては床表面がケバ立ちを起こすことがあるが、樹脂ワックスを塗布することによる影響はない。
5. 白木(無塗装木床)に油性ワックスを塗布すると、白木の風合いを変えてしまうことがあるが、樹脂ワックスであれば白木の風合いを変えることはない。

問22. 塩ビ系床材のメンテナンス上の性質について、誤りを選びなさい。

1. コンポジションビニル床タイルは、樹脂ワックスの密着性に優れる反面、初めてワックスを塗布する際や剥離作業後は、吸い込みが多く光沢が出にくい傾向にある。
2. ホモジニアスビニル床タイルは、床材からの可塑剤の表面移行が多く、塗布時に樹脂ワックスのハジキを発生することがある。
3. ホモジニアスビニル床タイルは、樹脂ワックス皮膜が床材と密着せず剥がれてしまうなどの問題が起きる場合がある。
4. クッションフロアは、樹脂ワックスの密着性に優れる傾向にあるが、初めてワックスを塗布する際は、吸い込みが多く光沢が出にくい傾向にある。
5. クッションフロアは、弾力性が非常に高く、歩行など外部からの衝撃により床材が変形しやすいため、特に樹脂ワックス被膜が厚くなり過ぎると、樹脂ワックス皮膜の割れや剥がれが生じる場合がある。

問23. 洗剤成分である界面活性剤が持っている次の作用を選びなさい。

水と油は混ざらないが、界面活性剤を入れて攪拌すると、油の粒子が小粒子となって液中に分散する作用。

1. 表面(界面)張力の低下作用
2. 浸透作用
3. 乳化作用
4. ミセル形成作用
5. 起泡作用

問24. ワックスの分類について、 に当てはまるものを選びなさい。

は、アクリル樹脂に合成ロウ・アルカリ可溶性樹脂、及び少量の可塑剤・界面活性剤を加え、水に分散させたものである。

1. 油性ワックス
2. 乳化性ワックス
3. 水性ワックス
4. 半樹脂ワックス
5. 樹脂ワックス

問25. 樹脂ワックスの性能について、 に当てはまるものを選びなさい。

とは、ワックス塗布乾燥後の塗膜表面の平滑性である。

に劣るワックスは、ワックス塗布乾燥後にモップの塗り跡などが残りやすい。

1. レベリング性
2. 塗布光沢
3. シール性
4. 重ね塗り性
5. 低温造膜性

問26. 樹脂ワックスの粉化現象について、誤りを選びなさい。

1. 樹脂ワックス皮膜が何らかの原因で、粉状に剥がれていく現象を粉化現象という。
2. 樹脂ワックスを低温時に塗布したことによりワックスの造膜不良が発生することがある。
3. 樹脂ワックス皮膜がワックスの造膜不良で発生すると、人の歩行の衝撃などで容易に剥がれやすくなり、発生することがある。
4. 樹脂ワックス皮膜の密着不良においては、特に密着性が悪い床材が原因で発生することはない。
5. 床面に汚れや洗剤成分などの異物が残っている状態で樹脂ワックスを塗布すると、密着不良がおき、発生することがある。

問27. 金属磨き剤、サビ除去剤についての説明として誤りを選びなさい。

1. 金属磨き剤は、真鍮、銅などのサビ除去や、クロムメッキ、ステンレスなどの軽度なサビ・水ハネ跡の除去に使用する。
2. 金属磨き剤は、用途以外の材質に使用するとキズの原因となり、材質表面を傷めてしまうことがあるので注意が必要である。
3. 金属磨き剤はカルシウム石鹼基グリースといい、キズを消す作用が高く、ゆっくり時間をかけながら擦り続ける。
4. アルミサッシは洗剤で洗浄後、必要に応じて金属磨き剤で保護・艶出しする。
5. クレンザーで除去できないようなシンクやガスコンロなどのサビについては、サビ除去剤を使用する。

問28. クリーニングに使用する資機材で、写真の名称を選びなさい。

1. アップライト型真空掃除機
2. サイクロン式真空掃除機
3. ポッド型真空掃除機
4. ウェット型真空掃除機
5. プロワバキューム



問29. 「綿パッドクリーニング」での特徴で正しい記述を選びなさい。

1. ウール洗浄に適している。
2. 汚れの多い場所に適している。
3. 処理後、しばらく時間を置かなくてはならない。
4. 洗剤は強アルカリ性洗剤が最も適している。
5. 無発泡性洗剤を使用することにより、基布まで浸透することでキレイに仕上がる。

問30. に入る記述として、当てはまるものを選びなさい。

1つのコンセントから使用できる清掃用器具は、最大 までの器具に電気を送ることができる。

1. 10A(1000W)
2. 15A(1500W)
3. 20A(2000W)
4. 25A(2500W)
5. 30A(3000W)

問31. に入る記述として、当てはまるものを選びなさい。

換気扇等の家庭電化製品をクリーニング、清掃・洗浄する場合は、必ず から行うことが前提である。

1. 汚れを確認して
2. 電源を確認して
3. 電源を点検して
4. 電源を入れて
5. 電源を切って

問32. 次のカーペットの素材について、 に当てはまるものを選びなさい。

のカーペットの特徴として、引っ張り強度が大きく、また摩耗強度が他の繊維にくらべて優れ、かつ耐薬品性、耐水性があり、虫・カビに対しての抵抗性が強い。問題として、静電気が起こりやすい、高温で軟化溶融するなどがある。

1. アクリル
2. ウール
3. ナイロン
4. レーヨン
5. 綿

問33. 次のカーペットの素材について、 に当てはまるものを選びなさい。

のカーペットの特徴として、アルカリ性洗剤により、黄変・風合いの変化等を起こすことがあるため、使用はさけなければならない。また、耐摩耗に劣るため、ブラシクリーニング方式で洗浄する場合は、研磨力の強いブラシの使用は避けなければならない。

1. アクリル
2. ウール
3. ナイロン
4. ポリプロピレン
5. ポリエステル

問34. カーペットのシミ取りについて、誤りの記述を選びなさい。

1. シミ取り剤は、シミ汚れの種類に合わせ、水性シミ取り剤と油性シミ取り剤を使い分ける。
2. コーヒーやジュースなど水性のシミ汚れの中には、時間が経つと水性シミ取り剤では除去ができなくなることもある。
3. シミ取り作業は、効果的にシミを落とすために、できるだけシミ取り剤を多めに散布する
4. シミ取り剤でシミを落とした後は、きれいなタオルを水またはお湯でしぼり、拭き上げる。
5. シミ取り作業の仕上げに、ブラシなどでパイルを起毛・整毛を行う。

問35. 次のフローリングの分類について、 に当てはまるものを選びなさい。

日本農林規格によるフローリングの分類は、主として、板その他の木質系材料からなる木板で、表面加工その他所要の加工を施したものを総称して「フローリング」と定義し、 と複合フローリングに大別している。

は、厚さ方向(垂直方向)に断面を見た場合、1つの材で構成されたフローリングである。クリーニングの際、多量に水を使用すると「反り」のトラブルを招くことがあるので注意が必要である。

1. 合板フローリング
2. シートフローリング
3. 単層フローリング
4. 針葉樹合板フローリング
5. WPC系フローリング

問36. リノリューム床について、正しい記述を選びなさい。

1. リノリュームは、アルカリ性の洗剤類によって変色しやすい床材である。特に、強アルカリ性のハクリ剤によって変色することがある。
2. リノリュームのハクリ作業を行う場合は、酸性ハクリ剤を使用しなければならない。
3. リノリュームにワックスを使用する際は、ハクリしにくい樹脂ワックスを選定し、ハクリ作業の際は、中性ハクリ剤を使用する。
4. リノリュームは摩耗に強いため、ハクリ作業の際に研磨力の強いパッドを使用しても影響ない。
5. リノリュームがハクリ剤によって変色した場合は、酸素系の漂白剤を使用すれば復元できる。

問37. 次の天然石についての記述で、 に当てはまるものを選びなさい。

は、石灰岩が変質したもので、炭酸カルシウムを主成分とし、その他に多様な不純物(粘土質や軟体動物の残屍など)が含まれている。天然石の中では、傷が付きやすく酸に非常に弱い性質を持つ。内壁建材に向いている。

1. 花崗岩
2. 粘板岩
3. 大理石
4. 蛇紋岩
5. 閃緑岩

問38. カビ汚れがあるクロス壁面のクリーニング作業に適する洗剤を選びなさい。

1. 中性洗剤
2. 強アルカリ性洗剤
3. 塩素系洗剤
4. 弱アルカリ性洗剤
5. 酸性用洗剤

問39. 主な排水トラップの種類に関する記述として誤りを選びなさい。

1. Sトラップ
2. Tトラップ
3. Pトラップ
4. 袋トラップ
5. わんトラップ

問40. 排水トラップについて間違っているものを選びなさい。

1. トラップの機能を失う現象の破封には、自己サイフォン現象、毛管現象、はね出し作用蒸発、呼び戻し作用などがある。
2. 床につけるのをS字トラップ、壁に水平に抜けるのをUトラップ、出入り口ともに水平の場合Pトラップと言う。
3. 長所として、他の器具と比べて小型で済むこと。自己洗浄作用があることである。
4. Uトラップは、底部に沈殿物がたまりやすい短所がある。
5. 管トラップは他の器具トラップと比べて、破封しやすい短所がある。

問41. 排水トラップの封水がなくなる主な原因について、誤りを選びなさい。

1. 蒸発
2. 毛管現象
3. 自己サイホン作用
4. カビの発生
5. 誘導サイホン作用

問42. 浴室の鏡についたウロコ状の水垢落としに適さないものは次の内どれか選びなさい。

1. 弱酸性洗剤
2. 弱アルカリ性洗剤
3. ダイヤモンドパット
4. 塩素系洗剤
5. 中性洗剤

問43. トイレ便器で発生する尿石の主な成分のうち、正しい記述を選びなさい。

1. 水酸化ナトリウム
2. 水酸化カリウム
3. 水酸化カルシウム
4. リン酸カルシウム
5. 脂肪酸カルシウム

問44. 窓枠(アルミサッシ)洗浄に関する洗剤選定について、 にあてはまるものを選びなさい。

アルミサッシは (ア) の使用により腐食することがあるので、
 (イ) を使用する。洗浄後は、必要に応じて金属磨き剤で保護、
艶出しを行う。

- | | |
|----------------|--------------|
| 1. (ア) 酸性洗剤 | (イ) アルカリ性洗剤 |
| 2. (ア) アルカリ性洗剤 | (イ) 中性洗剤 |
| 3. (ア) 漂白剤 | (イ) 酵素剤 |
| 4. (ア) アルカリ性洗剤 | (イ) 酸性洗剤 |
| 5. (ア) 研磨剤 | (イ) 塩素系カビ取り剤 |

問45. お客様の満足度とクレームに係わる記述について、誤りを選びなさい。

1. 現在は、ハウスクリーニングの技術が優秀でも、競合他社との差別化は難しく、また、技術力だけでお客様に選ばれる時代ではない。
2. お客様との間で質の高いコミュニケーションを築き、信頼していただく関係を創出することが重要である。
3. お客様の満足を得るためには、お客様の真の声を聴くことから始めるべきである。特にお客様の不満の声を聞くことが重要になってくる。
4. お客様の苦情やクレームには対応しなければならないが、常にこちらから声をかけておく等、積極的に耳を傾ける必要は無い。
5. お客様満足の基本は、「お客様の目線でものを見る」というスタンスが必要である。

問46. お客様の満足度に関する記述について、誤りを選びなさい。

1. お客様を満足させる服装・身だしなみについては、自然で清潔なユニホームの着用でよい。
2. 作業指示が特にない部屋を作業しておくこと、お客様満足につながる。
3. お客様を満足させるマナーは生まれつき備わっているものではなく、日頃からの自己研鑽で身につくものである。
4. お客様満足度のポイントは不満や要望を把握し改善の手を打つことである。
5. お客様の立場に立って行動することがお客様の満足度につながる。

問47. 労働災害を説明したもので、 にあてはまるものを選びなさい。

労働災害における経験則の一つであるハインリッヒの法則によると、同一の人物に類似した災害が起こる時、数値は「1:29:300」の比率を示す。1回の重度の障害を伴う事故があったら、29回の軽い障害を伴う事故があり、300回もの障害を伴わない、いわゆる が起きていたことになる。

1. コックス比例ハザード
2. インシデント
3. モラル・ハザード
4. ヒヤリ・ハット
5. ゼロ・トレランス

問48. 安全の確保と整理整頓に関する説明として、正しい記述を選びなさい。

1. 転倒、転落の防止対策として、脚立上や狭い階段、通路等における作業は、基本的に行わないことが必要となる。
2. 清掃用機器の安全対策については、必要電気容量や感電などに注意して安全な作業工程を確認して作業を行う。1つのコンセントからは2000Wの機器まで使用できる。
3. 使用する洗剤・溶剤等の安全対策は、その危険性を作業従事者に対し事前に安全教育を行う必要があり、応急手当の方法や、怪我に対するの救急手当の教育が必要である。
4. 作業場の整理、整頓を行えば、汚れの拡大を防止する養生がいらぬという利点がある。
5. 作業場の整理、整頓は、作業従事者の作業効率向上に対してのみ有効である。

問49. 作業工程を説明するものとして、ふさわしくないものを選びなさい。

1. 上層階から下層階へ移動するような作業工程を組む。
2. 狭い場所から広い場所へと作業をすすめる。
3. 効率よく、入ってきた玄関から居間の方向に作業を進める。
4. 部位別には、埃の拡散防止のため天井から床面へと、高い場所から低い場所への順に作業を進めることが望ましい。
5. 水周りの部分はそれぞれ一括して仕上げる必要がある。

問50. 部位別の作業計画を立てる際、正しい実施手順を選びなさい。

1. 「床面」→「壁面」→「窓回り」→「天井・照明器具」→「家具」
2. 「家具」→「天井・照明器具」→「壁面」→「床面」→「窓回り」
3. 「家具」→「天井・照明器具」→「壁面」→「窓回り」→「床面」
4. 「天井・照明器具」→「壁面」→「窓回り」→「床面」→「家具」
5. 「天井・照明器具」→「壁面」→「窓回り」→「家具」→「床面」

学科試験の問題及び解答についてのお問い合わせには一切お答えできませんので、予めご了承ください。
 なお、合否結果は、2020年3月に発表し、本人に通知いたします。

2019年度 技能検定 ハウスクリーニング職種 学科試験解答

問題	解答	問題	解答	問題	解答	問題	解答	問題	解答
問 1	3	問11	2	問21	2	問31	5	問41	4
問 2	4	問12	2	問22	4	問32	3	問42	4
問 3	3	問13	5	問23	3	問33	2	問43	4
問 4	4	問14	2	問24	5	問34	3	問44	2
問 5	1	問15	5	問25	1	問35	3	問45	4
問 6	2	問16	2	問26	4	問36	1	問46	2
問 7	5	問17	5	問27	3	問37	3	問47	4
問 8	2	問18	4	問28	1	問38	3	問48	3
問 9	5	問19	2	問29	1	問39	2	問49	3
問10	3	問20	4	問30	2	問40	2	問50	5