

|       |                |                   |    |      |     |                               |      |       |
|-------|----------------|-------------------|----|------|-----|-------------------------------|------|-------|
| ホテル名  | 信州・鹿教湯温泉 みやこ旅館 |                   |    |      |     |                               |      |       |
| ホテル概要 | 地域             | 北陸信越              | 業態 | 温泉旅館 | 客室数 | 28室                           | 参加形態 | モデル施設 |
|       | 所在地            | 長野県上田市鹿教湯温泉1381番地 |    |      | URL | http://www.miyako-ryokan.com/ |      |       |

|       |          |
|-------|----------|
| テーマ   | 作業内容の見直し |
| カテゴリー | ムダの排除    |
| 部門    | 清掃       |

|         |  |
|---------|--|
| 改善の背景   | 従業員の作業内容で、過剰と思われるものがある。これを削減又は取りやめることにより、作業時間の短縮を図る。   |
| 改善の内容   | <p>(改善前)</p> <p>①パブリックスペースのトイレ掃除の簡素化<br/>1階パブリックスペースのトイレ掃除を毎日行っていたが、そのトイレは客動線には面しておらず、従業員が時々利用する程度で、使われていないことが多かった。それにもかかわらず他のトイレと同様に毎日清掃を行っていた。</p> <p>②家族風呂の浴槽の掃除を隔日とする<br/>1階に2か所の家族風呂があり、現状では両方の風呂とも毎日、湯を抜いて浴槽の掃除を行っている。実際の使用頻度は宿泊者数、曜日によってかなり差があった。<br/>この家族風呂は、同時に2～3名で入れる広さであり、お湯を落とした後、スポンジなどでこすり洗いすると1回15分程度要する。</p> <p>③部屋のポットの水の量を半分にする<br/>各部屋にお茶を飲むためのお湯のポット(約2リットル)を置いてあるが、お茶を飲まないお客様が全体の半分程度で、飲むお客様であっても、お湯の使用量は多くとも4分の1程度である。従ってポットに入れる水の量を半分の1リットルに抑えても、お客様には支障がないと考えられる。</p> <p>(改善後)</p> <p>①パブリックスペースのトイレ掃除の簡素化<br/>まず従業員は原則として、このトイレは利用しないこととした。その上でトイレ掃除担当者は、毎日の作業開始時にこのトイレの使用状況や汚れの有無を確認し、特に問題がなければ簡単に済ませることとした。<br/>トイレ掃除の時間は1回15分程度だが、使用した形跡がなければ、軽く流す程度とし、5分程度で終わらせることができ、10分程度の作業時間短縮が見込まれる。</p> <p>②家族風呂の浴槽の掃除を隔日とする<br/>湯を抜いて浴槽の掃除を行う頻度を、使用状況を確認した上で、原則隔日とした。これにより、家族風呂の浴槽の掃除は2か所のうち1か所を行えばよく、所要時間は従来の半分となった。</p> <p>③部屋のポットの水の量を半分にする<br/>ポットに入れる水の量を半分の1リットルに抑える。(但し滞在のお客様は1日部屋にいることも多く、お茶を飲む量も多いためポットはいっぱいにする。)<br/>ポットの水の量を1リットルにした場合、水を入れている時間の削減及びその減らした分の水道料金、お湯を沸かす電気代が削減できる。</p> |
| 改善のポイント | 一度仕事として日々の業務に組み込まれてしまうと、現場の従業員は実際に必要かどうか考えることなく、その作業を継続して行う傾向にあるが、状況の変化によってムダになっている場合があり、常に必要性について見直しを進めていくことが重要である。   |
| 改善の効果   | <p>①パブリックスペースのトイレ掃除の簡素化<br/>トイレの使用度合は、厳密には予測しづらいが、閑散期は客数が少ないため使用されず、繁忙期は何らかの形で使用されることが想定される。<br/>年間の営業日数が300日程度で、12月～4月までの閑散期は、使用されず、5月～11月までの繁忙期は使用されると想定すると、<br/><math>300日 \times 5/12 \text{ か月} \times 10分 = 1,250分 = 20.8 \text{ 時間}</math>。1年間で約21時間の削減効果が見込まれる。</p> <p>②家族風呂の浴槽の掃除を隔日とする<br/>浴槽一つあたりの清掃時間は1回15分であり、<br/><math>300日 \times 15分 = 4,500分 = 75 \text{ 時間}</math><br/>年間で75時間の削減効果が見込まれる。</p> <p>③部屋のポットの水の量を半分にする<br/>年間の稼働部屋数は1,600室程度であり、その7割が滞在ではなく1泊のお客様である。<br/><math>1,600室 \times 0.7 = 1,120室</math> (年間1泊2日の使用室数)<br/>ポットの余ったお湯を捨て新しく1リットルの水を入れるための所要時間は30秒(0.5分)であり、<br/><math>1,120室 \times 0.5分 = 560分 = 9.3 \text{ 時間}</math>の削減効果が見込まれる。<br/>加えて <math>1,120室 \times 1リットル = 1,120リットル</math>分の水道料金の削減が見込まれる。</p> <p>①、②、③合計で、年間105時間の削減が見込まれるが、削減された作業の担当者が、若女将がやっていた客室清掃業務を肩代わりすることとし、若女将は空いた時間を、現在時間が不足して十分に取組めていない営業や経営管理の業務にあてることが可能になる。</p>   |