ホテル名	長良川観光ホテル石金							
ホテル概要	地域	中部	業態	温泉旅館	客室数	12 室	参加形態	WS参加施設
	所在地	岐阜県岐阜市長良 112			URL	http://www.ishikin.co.jp/		

テーマ	清掃業務のマニュアル作成による作業の標準化とチェックリストの運用による漏れ防止と定着化
カテゴリー	作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	施設・清掃・布団敷き

改善の背景

個人の能力や気づきによって、掃除の仕上がりという成果にばらつきがある。そのため、いつ誰がやっても同じ状況でお客様を迎えることができていない。
口コミ評価が悪く、選ばれる宿になるためには必要不可欠であった。

改善の内容

（改善前）
客室や公共スペースの清掃は、パート職員それぞれの基準によって清掃をしている。決められた時間に出勤し、時間が来たら退勤する、という状況になっており、その間にどのような作業手順で清掃を行うかは、明確に定められていなかった。作業の平準化に向けて、使用する道具は全員同じものを使用する様にしたが、道具の効果を発揮する使い方をしているかは、使用者個人に委ねられていた。

平準化をするために、何を、どうやって、どのような手順で行うのか、そして、どこまでやったら完了になるのか、が明確になっておらず、個々人の基準によって決まってしまっていた。一通り仕事が終わった後に、漏れが無いか、をチェックする習慣づけがされておらず、やりっぱなし、という状況になっていた。

（改善後）
温泉棟清掃スタッフのマニュアル作成
温泉棟の清掃スタッフが退職してしまったため、客室だけでなく、温泉棟の清掃マニュアルも作成した。温泉棟は 6 年前にリニューアルした後、専属の夫婦のスタッフに依頼をしていたが、体調面の不安により急きょ退職となった。ヒアリングと実施検証により、短時間で効率的に行うことができるマニュアルを作成した。

マニュアルなどの詳細は以下の通り（一部抜粋）。掃除をする場所、箇所は全スタッフ比較的共通認識ができていたが、どこまでやるのか、という点ではかなりバラつきがあったため、チェックリストを設けることで、掃除終わり、がはっきりとした。

【大浴場掃除チェックシート（一部抜粋）】

大浴場掃除チェックシート

日にち：　月　日　担当

順番	項目	留意点	使用する道具	使用する洗剤	参考資料
1	乾いたタオルを回収する				
2	貴重品ボックスの忘れ物をチェックする	忘れ物があった場合、直ぐにフロントに持っていく。			
3	貴重品ボックスの中、下足入れを水拭きする	貴重品ボックスはそのまま換気しておき、掃除が終わったら扉を閉める。	雑巾		写真①
4	足ふきマットを天日干しする。	雨天の際は、ボイラー室の中で乾燥させる。			
5	浴室内のゴミを回収する。	ゴミは一つのゴミ袋にまとめるようにする。			
6	脱衣所、トイレの中のゴミを回収する				
7	使用済みの櫛を回収し、消毒液に浸す。	櫛に引っかかっている髪の毛は予め取っておく		ブリーチ	写真②
8	使用済みのタオルを回収し、洗濯機にかける	洗濯機は一番左の「風呂のタオル専用」と書かれた洗濯機を使用する。			
9	使用済みのバスタオルを回収し、回収ボックスに入れる	回収ボックスにしっかりと収まるように入れ、業者さんが持っていき易い様にする。			写真③
10	桶、椅子を洗い、天日干しする。偶数日のみ洗剤で洗う。	雨天の際は、ボイラー室の中で乾燥させる。	亀の子たわし	ブリーチ	
11	壁のタイルを磨く。	照明より上は、電気器具の故障を避けるため行わない。 洗剤が乾いてしまう前に磨いて、洗い流す。	スポンジたわし	バスルック	写真④
12	カランを磨く	水滴がカランに残らないようにするため重要。	スポンジたわし	バスルック	
13	窓の水切りをする		窓用水切り		
14	床を磨く		デッキブラシ	バスルック	
15	排水溝の髪の毛を取る	特に女性は髪が長く溝に残りやすいため注意すること。			写真⑤
16	床の水切りをする		タイル用水切り		
17	浴室と脱衣所の仕切り扉の窓ふきをする				
18	脱衣籠、ボックスを水拭きする	脱衣籠を外して、側面、背面もしっかりと拭くこと			写真⑥
19	脱衣棚の上部の埃拭きをする		クイックル、掃除機		写真⑦
20	鏡をふく		雑巾		
21	洗面台の水拭きをする	化粧水などの跡が残らないように入念に拭きあげること	雑巾		

【写真をつけることにより分かりやすくした】
「大浴場掃除チェックシート」の順序 11 の写真説明

※マニュアル別添

改善のポイント

以下のような業務について導入すると効果的である。
・人による作業時間のバラツキが多い。
・新人指導に手間がかかる。
・その業務をできる人が少ない。技能継承の必要性が高い。

改善の効果

温泉棟の清掃：これまで 3 時間要していた業務を概ね 2 時間 30 分でやりきることができるようになり、毎日 30 分の清掃時間の削減（削減率 17%）の業務効率の向上となった。