

ホテル名	山口県湯野温泉 芳山園							
ホテル概要	地域	中国	業態	温泉旅館	客室数	19室	参加形態	WS参加施設
	所在地	山口県周南市湯野 4255-1			URL	http://www.houzanen.com/		

テーマ	客室清掃業務の作業時間短縮
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	清掃

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、客室清掃の作業マニュアルがないため、担当者独自の清掃方法での作業が見受けられ、結果として作業品質に差が見られる。また、作業の重複と手待ち時間の発生や必要以上の休憩などの無駄を生じさせている。 ・すべての客室の仕様が異なり、清掃する客室数や当日の利用スケジュールによる優先順位が日々変動するにもかかわらず、作業チームの人数や配置に工夫がなく効率的な作業が出来ていない。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清掃時間 <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋の作業時間は、部屋の間取りによってかなりバラツキがある。(13分～59分/室) ・担当者が高齢(70代2名、40代1名)であるため、天候に左右されたり、スキル・意欲の違いで作業時間にバラツキがある。 2. 作業方法 <ul style="list-style-type: none"> ・作業チーム(1室3名)での清掃のため効率が悪い。 ・清掃用具がひとまとめになっておらず、移動の際の効率が悪い。 ・部屋毎の清掃用具の分類が分かりづらく、効率が悪い。 <p>(改善後)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一人一室作業の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・清掃作業の重複を避け、効率化と責任範囲を明確にした。 ・部屋のタイプによる作業人員の適正化。 客室のタイプを「風呂付き客室」と「風呂なし」の2タイプに分類。 「風呂なしタイプ」は1室1名、「風呂付きタイプ」は1室2名を基本とした。 2. 一人一室を前提とした標準作業の確立 <ul style="list-style-type: none"> ・客室清掃の作業マニュアルを作成。 ・部屋毎に標準作業と標準時間を設定した。 ・部屋毎の作業を標準時間以内に終了させるようにした。 ・各自の作業が終わったら、他の作業者の支援を行うようにした。 3. 清掃用具の改善 <ul style="list-style-type: none"> ・より効率的、かつ衛生的な清掃用具に改めた。 例：糸くずがでないマイクロファイバー製のダスターの採用 清掃箇所毎に清掃用具を色分けなど ・更なる効率化に向けカート導入を予定している。 4. 作業指導 <ul style="list-style-type: none"> ・全ての作業者が設定された作業品質を標準時間内で行えるよう指導することにした。
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・パート社員は、作業効率がアップすることで給与が減ってしまうが、それが不満につながるので、そこへの対策が必要。(清掃作業が終わったら、別の作業をやってもらうことで、給与支給額が変わらないようにする。)
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> ●定量効果 改善対象となった客室の平均で11.86%の時間削減を実現。