

ホテル名	湯田中温泉の宿 あぶらや燈千							
ホテル概要	地域	北陸信越	業態	温泉旅館	客室数	35 室	参加形態	モデル施設
	所在地	長野県下高井郡山ノ内町大字佐野 2 5 8 6 の 5			URL	http://www.aburaya-tousen.co.jp/		

テーマ	客室清掃業務の改善
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	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・客室清掃業務については、過去長きにわたって手つかずの改善が見られない分野であった。 ・経営としては人手不足が顕著な他の部門に清掃係から応援を出したいが、実現される状況ではない。 ・加えて、最近では清掃係自体の補充採用が難しくなっており、清掃業務の改善による生産性改善が必要となっている。
-------	---

改善の内容	<p>(改善後)</p> <p>まず、客室清掃業務について以下のとおりワークサンプリングを実施した。</p> <p>1. 実施日時、方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日時；H28 年 3 月 10 日 10 時～13 時 ・最も客室が多い 5 階を対象とした。 ・調査員 2 名が 5 階に張り付き、2 分ごとに作業員の作業内容をサンプリングシートに記録した。 <p>2. 調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サンプル数 703 個 ・作業内容 <ul style="list-style-type: none"> 主作業（清掃そのもので価値ある作業） 30.4% 付随作業（間接的で余分な作業） 53.6% 職場余裕（疲労回復の手休めなど） 16.0% ・評価 <ul style="list-style-type: none"> 主作業よりも付随作業に費やす時間が多く、効率を下げている。 付随作業は「客室内歩行」、「廊下から客室内への手運搬」、「パントリーから客室入口への手運搬」であった。 <p>3. 問題の要因</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状は「廊下から客室内への手運搬」「パントリーから客室入口への手運搬」といった移動が多いことが問題である。 ・この原因は、パントリーに都度道具を取りに行っていること、および、掃除や備品セットなど作業別に担当者を決めた移動作業のためであることが把握出来た。 ・この背景には、長年にわたり同じやり方で客室清掃業務を踏襲してきており改善意識が生まれにくかったこと、効率化は労働時間の短縮を招くので従業員の立場からすれば収入減少の不利益と受け止められてきたと思われることが挙げられる。 ・過去は採用環境の良さから人手確保に大きな問題はなく、とりたてて効率を上げなくとも人数の投入により清掃作業は問題なく遂げられてきた。しかし、当地域特有の事情であるここ数年の冬場のインバウンド増加による稼働率の通年的な向上、一方で清掃パートの応募減少により、清掃業務における人手不足と効率化の必要性がとみに顕在化してきた。 <p>客室清掃について、ゴミ出しや清掃、備品セットなど作業ごとに分業している現状の方法を改め、一人が一室の清掃全てを完結して行う「一人一室完結清掃方式」に切り替えた。</p> <p>1. 一室完結清掃の手順</p> <p>清掃手順を以下のとおり設定した。</p> <p>①ゴミ片付け→②掃除機・はたき→③室内拭き・風呂拭き→④各種セット→⑤点検</p> <p>なお、試行の結果、茶器セットとトイレ清掃については一室完結の中に入れて後で全客室分まとめて行うことが効率的と判明したことから、手順から外した。</p> <p>2. 推進責任者は客室清掃部門リーダーおよび副リーダーとした（両名ともパート従業員である）。</p> <p>3. 標準時間の設定</p> <p>実験にもとづいて以下のとおり標準時間を設定した。</p>
-------	--

	客室稼働率 25%	客室稼働率 65%	客室稼働率 85%
通常客室 (26 室)	7 室 × 35 分 (2 名 30 分～5 名 40 分)	17 室 × 35 分 (2 名 30 分～5 名 40 分)	22 室 × 35 分 (2 名 30 分～5 名 40 分)
露天付客室 (9 室)	2 室 × 55 分 (2 名 50 分～5 名 60 分)	6 室 × 55 分 (2 名 50 分～5 名 60 分)	8 室 × 55 分 (2 名 50 分～5 名 60 分)
当日セット	10 室 × 12 分 (2 名 10 分～5 名 15 分)	7 室 × 12 分 (2 名 10 分～5 名 15 分)	5 室 × 12 分 (2 名 10 分～5 名 15 分)
合計	9 室 / 475 分	23 室 / 1,009 分	30 室 / 1,270 分
トイレ清掃	9 室 × 5 分 = 45 分	23 室 × 5 分 = 115 分	30 室 × 5 分 = 150 分
茶器セット	30 分	60 分	90 分
ワゴンセット	10 分	15 分	20 分
確認	30 分	40 分	60 分
ゴミ出し、金庫作業	10 分	10 分	15 分
総計	600 分 / (240-40)=3.0 名	1,249 分 / (240-40)=6.2 名	1,605 分 / (240-40)=8.0 名

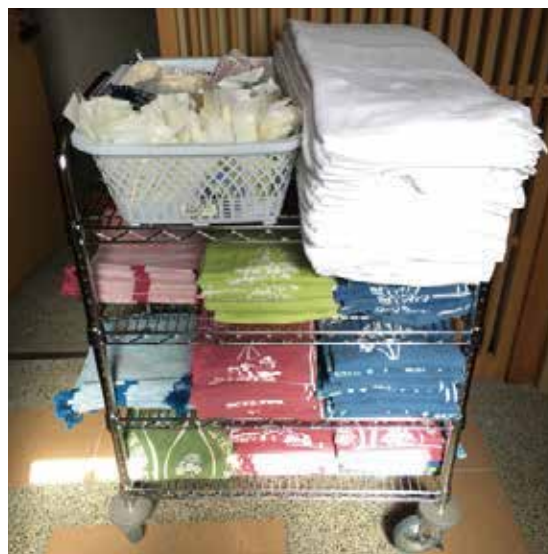
※留意点

- ・ 3名以上宿泊の場合は浴衣セット枚数の増加などから上記より時間が長くなる。
- ・ 冬にはサッシの結露ふき取り、および羽織のセットを行うことから上記より時間が長くなる。

4. 備品の導入

以下の備品を新規購入した。

- ・ コードレスの小型掃除機（家庭用）人数分
- ・ リネンやアメニティを載せるワゴン 各階 2台 × 3 フロアー = 計 6 台



改善の
ポイント

- ①改善の必要性について会社のメリット、従業員のメリットそれぞれを説明し、理解を得る。
- ②改善の実行は会社方針であることを伝える。
- ③改善の推進責任者を決める。
- ④どのように手順を改善するか具体的に納得するまで話し合う。
- ⑤毎月定例会議を行って実施状況を確認する。

改善の効果

1. 定性的効果

- ・ 一人でやる範囲が広がったことによる責任感とやる気が多くの従業員に感じられるようになった。
- ・ 分業制の時と比べて仕事がスムーズになった。
- ・ やる内容が身についてミスが減った。
- ・ これまで別部門が行ってきたロビーの共用トイレの清掃に週 1 回応援を出せるようになった。

2. 定量的効果について

- ①現状；年間稼働客室数見込 9,000 室 × 一部屋当たり清掃所要時間 1.82 時間（H28/6・H28/7 実績）= 年間清掃所要時間 16,380 時間（見込み）
- ②改善後；年間稼働客室数見込 9,000 室 × 一部屋当たり清掃所要時間 1.34 時間（H28/9 改善後実績）× 余裕率 1.1 = 年間清掃所要時間 13,266 時間（見込み）
- ③改善効果 = ② - ① = 年間節減労働時間▲3,114 時間