

ホテル名	ビジネスホテル松風							
ホテル概要	地域	中部	業態	ビジネスホテル	客室数	70室	参加形態	モデル施設
	所在地	愛知県豊田市緑ヶ丘5丁目11番地			URL	http://www.hotelmatukaze.com/		

テーマ	清掃業務の『手順書』による仕事を覚える時間の削減
カテゴリ	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務は、3～4名のパートさんが、中心となって、2～4時間の清掃を行う。</li> <li>・年間で4名くらい、清掃担当者の出入りがある。</li> </ul>																								
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃作業は、9：30～10：30でシーツなどを回収してリネン業者に渡し、10：30～部屋のセットなどを行うなど短時間で行う必要がある。</li> <li>・清掃作業項目は、約30項目ある。カーテンと窓を開ける、スリッパを元の位置に揃える、ごみの回収、シーツを外す、アメニティを置く、掃除機をかける、ユニットバスを清掃する、テーブルの上を整理整頓する など。</li> <li>・以下のような要因により、新人が覚えるのに時間がかかっている。 パートで作業をしているため、出勤が週に1～3回である。 教えてくれる先輩によって、手順にばらつきがある。 部屋の稼働状況・パートさんの都合などで、その日その日で清掃で組むメンバーが違うため、担当する作業範囲(9：30～10：30、鍵を開ける人、ゴミを取る人、部屋掃除をする人)が常に同じではない。</li> </ul> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『手順書』を作成した。</li> <li>・9：30～10：30の3人が行う作業内容、10：30以降の作業内容をまとめた。</li> <li>・作業項目において、時刻ごとに何をすることが分かるようにした。</li> <li>・完成形を写真で見ても分かるようにした。今までのミスなどを写真入りで注意点としてまとめた。</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>[1]Aさんの仕事</th> <th>写真</th> <th>時間(秒)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①ドアを開けてストッパーでドアを固定する</td> <td></td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>②カーテンと窓を開ける ※天気に関係なく窓は開ける(天気の悪い日は早めに閉めたりして対応する)</td> <td>有り</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>③スリッパを元の位置に揃える、靴べら・ブラシ・サインプレートを所定の位置に戻す</td> <td>有り</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>④ハンガーを元の位置に戻す(3本ある) ※連泊客の洋服がかかっている場合は触らない</td> <td>有り</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>⑤冷蔵庫のトレーを出してつまみもゼロにする ※霜が沢山付いているときにはタオルを敷いて床が濡れないようにする ※タオルは自社のタオルを使用する ※中身の処分はBさんが対応する</td> <td>有り</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>⑥電気スタンドの照明が点いてないか確認する</td> <td>有り</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>⑦次の部屋のドア開けて手順①から進める</td> <td></td> <td>30秒</td> </tr> </tbody> </table> <p>[1]Aさんの仕事 ②カーテンと窓を開ける</p>  <p>※雨や風の強い日は窓開けを少しにする ※室内の換気ができる様に調整する</p>	[1]Aさんの仕事	写真	時間(秒)	①ドアを開けてストッパーでドアを固定する		7	②カーテンと窓を開ける ※天気に関係なく窓は開ける(天気の悪い日は早めに閉めたりして対応する)	有り	8	③スリッパを元の位置に揃える、靴べら・ブラシ・サインプレートを所定の位置に戻す	有り	3	④ハンガーを元の位置に戻す(3本ある) ※連泊客の洋服がかかっている場合は触らない	有り	3	⑤冷蔵庫のトレーを出してつまみもゼロにする ※霜が沢山付いているときにはタオルを敷いて床が濡れないようにする ※タオルは自社のタオルを使用する ※中身の処分はBさんが対応する	有り	7	⑥電気スタンドの照明が点いてないか確認する	有り	2	⑦次の部屋のドア開けて手順①から進める		30秒
[1]Aさんの仕事	写真	時間(秒)																							
①ドアを開けてストッパーでドアを固定する		7																							
②カーテンと窓を開ける ※天気に関係なく窓は開ける(天気の悪い日は早めに閉めたりして対応する)	有り	8																							
③スリッパを元の位置に揃える、靴べら・ブラシ・サインプレートを所定の位置に戻す	有り	3																							
④ハンガーを元の位置に戻す(3本ある) ※連泊客の洋服がかかっている場合は触らない	有り	3																							
⑤冷蔵庫のトレーを出してつまみもゼロにする ※霜が沢山付いているときにはタオルを敷いて床が濡れないようにする ※タオルは自社のタオルを使用する ※中身の処分はBさんが対応する	有り	7																							
⑥電気スタンドの照明が点いてないか確認する	有り	2																							
⑦次の部屋のドア開けて手順①から進める		30秒																							
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作成は、清掃担当者が主となる。</li> <li>自分の行っている作業項目を一覧化(粒度にこだわらないでまず記述する)</li> <li>作業項目の開始や終了などの時刻、所要時間注意点があれば、記述する、写真も付ける。</li> </ul>																								
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『手順書』を作ることで、新人が仕事を覚える時間の短縮効果。 改善前：17日×3時間 = 3,060分 改善後：8日×3時間 = 1,440分 改善効果 年：▲6,480分/年(4人) 条件：清掃担当は、年間4人の出入りがある</li> <li>・時間効果以外に、手順書があることで、以下の意見もあった。 自分で暗記・覚えることができる 先輩に何度も聞かなくてすむ 各自に与えられた作業が明確になり、きちんと責任をもってやれる 安心して作業ができる 見落としが減る 作業分担がはっきりする</li> </ul>																								