

ホテル名	風望天流太子の湯 山水荘			
ホテル概要	地域	東北	客室数	71 室
	所在地	福島県福島市土湯温泉町油畑 55	URL	http://www.sansuiso.jp/

テーマ	施設管理課員の業務の質の均一化、マルチ化
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	施設

改善の背景	施設管理課としての業務の中で、個人により仕事の質、出来る事出来ない事があり、シフトが組みにくい。																																																																																									
改善の内容	<p>(改善前) ある特定の作業が出来る社員に限られていたため、その社員が半休で出勤したり、休憩中に作業を行っていた。</p> <p>(改善後) スキルマップシートを作成し、誰が何が出来て、何が出来ないのかを明確にし、出来ない事は教育、指導をした。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>施設管理課 スキルマップシート</th> <th>風呂</th> <th>氏名</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> <tr> <td></td> <td>貸し切り</td> <td>大浴場湯抜き・湯張り</td> <td>大浴場調整</td> <td>布巾</td> <td>指示書作成</td> <td>電球交換</td> <td>上のふ野設営</td> <td>物付け</td> <td>料理付け</td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>摘要</td> <td>温度調整・簡易清掃</td> <td>1F、6F大浴場の湯抜き操作 湯張り操作</td> <td>1F、6F大浴場の差し湯調整 による温度調整</td> <td>各組の枚数、時間の 偏りがないように</td> <td></td> <td></td> <td>会議、会食場設営戻し</td> <td>箸、茶碗、燃料など、料理 を付ける前準備</td> <td>前菜、陶板などの料理を お膳にセットしていく</td> </tr> <tr> <td>現状 ○△×</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>自己評価 課題</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>講評</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>○</td> <td colspan="2">指示、指導に従ってほぼ出来る</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>△</td> <td colspan="2">出来る所と出来ない所がある、完全ではない</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>×</td> <td colspan="2">出来ない、出来ていない</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	施設管理課 スキルマップシート	風呂	氏名								貸し切り	大浴場湯抜き・湯張り	大浴場調整	布巾	指示書作成	電球交換	上のふ野設営	物付け	料理付け	摘要	温度調整・簡易清掃	1F、6F大浴場の湯抜き操作 湯張り操作	1F、6F大浴場の差し湯調整 による温度調整	各組の枚数、時間の 偏りがないように			会議、会食場設営戻し	箸、茶碗、燃料など、料理 を付ける前準備	前菜、陶板などの料理を お膳にセットしていく	現状 ○△×										自己評価 課題										講評											○	指示、指導に従ってほぼ出来る									△	出来る所と出来ない所がある、完全ではない									×	出来ない、出来ていない							
施設管理課 スキルマップシート	風呂	氏名																																																																																								
	貸し切り	大浴場湯抜き・湯張り	大浴場調整	布巾	指示書作成	電球交換	上のふ野設営	物付け	料理付け																																																																																	
摘要	温度調整・簡易清掃	1F、6F大浴場の湯抜き操作 湯張り操作	1F、6F大浴場の差し湯調整 による温度調整	各組の枚数、時間の 偏りがないように			会議、会食場設営戻し	箸、茶碗、燃料など、料理 を付ける前準備	前菜、陶板などの料理を お膳にセットしていく																																																																																	
現状 ○△×																																																																																										
自己評価 課題																																																																																										
講評																																																																																										
	○	指示、指導に従ってほぼ出来る																																																																																								
	△	出来る所と出来ない所がある、完全ではない																																																																																								
	×	出来ない、出来ていない																																																																																								
改善のポイント	スキルマップシートにより自分が何が出来て、何が出来ないか、何が出来るようにならなければいけないのを見える化。																																																																																									
改善の効果	一部の人間への業務の集中がやや解消された。誰が出勤でもサービスの質を落とさずに均一化出来つつある。																																																																																									