

第2分科会：企業における雇用定着の取組Ⅰ



清掃検定制度による雇用定着

げんねんワークサポート株式会社

- 是枝 恵美子（業務部 業務課長（副部長））
- 高谷 圭一（業務部 業務課 課長）

01 日本原燃(株)(親会社)概要



六ヶ所再処理工場

私たちは、原子燃料サイクルを確立し
新たなエネルギーを生み出して
未来を切り開く



設立	1992年7月1日 日本原燃サービス株式会社（1980年3月1日設立）と日本原燃産業株式会社（1985年3月1日設立）が合併し、発足
資本金	4,000億円
株主	全国9電力会社、日本原子力発電(株) その他74社
代表者	代表取締役社長 社長執行役員 増田尚宏
本店所在地	〒030-3212 青森県上北郡六ヶ所村大字 尾駱字沖付4番地108 TEL 0175-71-2000（代表）
従業員数	3,075名（2023年4月1日現在）
主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ウランの濃縮 ・原子力発電所等から生ずる使用済燃料の再処理 ・海外再処理に伴う回収燃料物質および廃棄物の一時保管 ・低レベル放射性廃棄物の埋設 ・混合酸化物燃料の製造 ・ウラン、低レベル放射性廃棄物および使用済燃料等の輸送

02 げんねんワークサポート(株)概要



東奥日報新町ビル

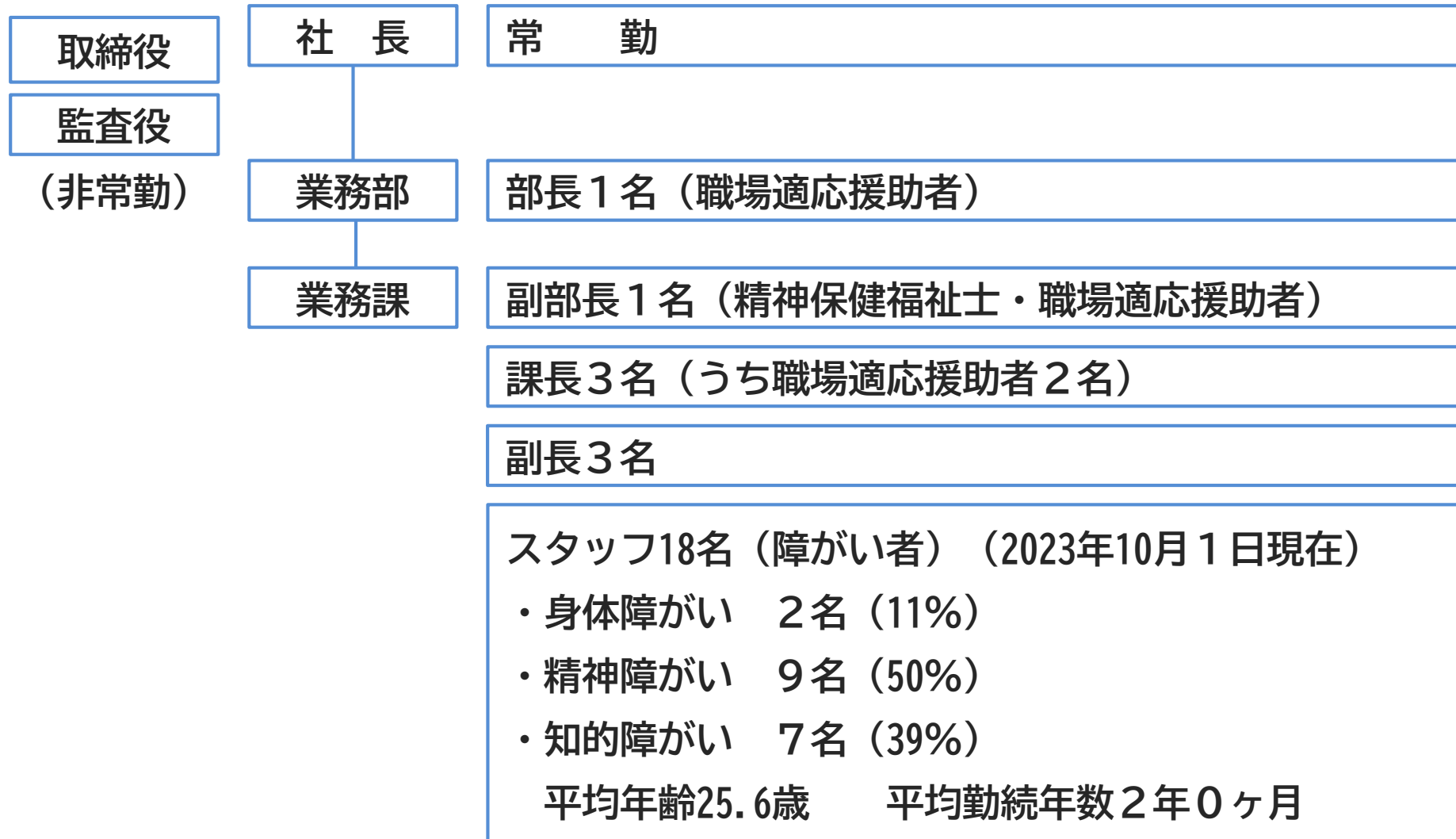
設立	2019年2月1日
資本金	1,000万円（日本原燃(株)100%出資の子会社）
代表者	代表取締役社長 相馬 孝行
本店所在地	〒030-0801 青森県青森市新町二丁目2番11号 東奥日報新町ビル4階 TEL 017-762-7724
主な業務	文書電子化、文書廃棄、清掃、パソコンデータ 消去、印刷、郵便物集配・配送等
従業員数	26名（2023年10月1日現在）

03 沿革

- 2019年2月1日 日本原燃(株)100%出資により設立
- 2019年5月13日 日本原燃(株)の特例子会社に認定
- 2021年10月28日 令和3年度「あおもりキャリア教育応援企業」表彰
- 2021年11月18日 第19回青森県障害者技能競技大会（あおもリアビリンピック2021）
最優秀賞および優秀賞を受賞
- 2021年12月17日 第41回全国障害者技能競技大会（アビリンピック2021）へ出場
- 2022年3月28日 障害者雇用に関する優良な中小事業主に認定（厚生労働大臣認定）
- 2022年10月30日 第22回全国障害者スポーツ大会（ソフトボール投げ）
銀メダル獲得
- 2022年11月5日 第42回全国障害者技能競技大会（アビリンピック2022）出場
- 2022年11月28日 第20回青森県障害者技能競技会（あおもリアビリンピック2022）
最優秀賞および優秀賞受賞



04 組織・要員



05 業務内容



パソコンとスキャナーを使って文書を電子データに変換



執務室・会議室・応接室等の掃除機掛けテーブル拭き・ほこり取り・ゴミ収集等



パソコンのハードディスクを専用の機械を使って破壊し、データを消去



名刺・封筒・カレンダー等の印刷



ウイルスチェック・eラーニング教材作成
郵便物集配・シュレッダー・事務用品補充
ファイルクリーニング・社内便封筒作成
封入封緘・ノベルティ袋詰め・アンケート入力等

06 清掃作業分析の実施①

スタッフの個性や能力、業務品質を確認することを目的として
指導員が巡回・観察を行い、必要に応じて指導を行っていた

スタッフとの対話活動の中から「巡回は無くても良いのではないか？」
との意見が挙がった

スタッフの声を吸い上げて巡回・観察を減らしたが特段問題は発生しなかった

スタッフの自立性・主体性を伸ばしていくことを目的として
巡回・観察以外の方法として2021年度から作業分析を開始

06 清掃作業分析の実施②(分析概要)

【清掃作業分析概要】

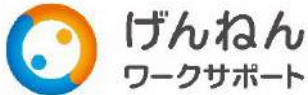
- ①同一の清掃環境を設け、作業時間、手の動かし回数を計測
- ②計100点満点の項目で評価(清掃品質50点・安全30点・ふるまい20点)

1回目の作業分析結果について個別フィードバック

2回目の作業分析

2回目の作業分析結果について個別フィードバック

改善事項・良好事例について全体フィードバック

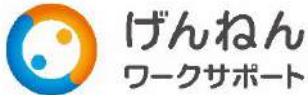


06 清掃作業分析の実施③(分析結果)

区分	作業名	職種	改善前			改善後			比較			改善事項				
			評点	作業時間	平均の値かし	評点	作業時間	平均の値かし	評点	作業時間	平均の値かし					
A	清掃	清掃員	清掃品質	34	03:21.20	74	清掃品質	38	04:07.78	58	00:46.58	-5:38	-18	清掃品質	38	改善事項
			テーブル拭き				テーブル拭き							テーブル拭き		
			安全	24			安全	30						安全	30	
			ふるまい	20			ふるまい	20						ふるまい	20	
			その他	78			計	98						計	98	
B	清掃	清掃員	清掃品質	32	05:23.98	80	清掃品質	40	05:04.22	78	-01:19.78	1:27	-14	清掃品質	40	改善事項
			テーブル拭き				テーブル拭き							テーブル拭き		
			安全	24			安全	28						安全	28	
			ふるまい	18			ふるまい	20						ふるまい	20	
			その他	74			計	98						計	98	
C	清掃	清掃員	清掃品質	47	02:17.81	66	清掃品質	47	02:37.47	66	00:19.66	-3:24	0	清掃品質	47	改善事項
			テーブル拭き				テーブル拭き							テーブル拭き		
			安全	24			安全	30						安全	30	
			ふるまい	20			ふるまい	20						ふるまい	20	
			その他	81			計	87						計	87	
D	清掃	清掃員	清掃品質	37	04:38.13	83	清掃品質	47	03:15.55	46	-01:22.58	7:00	-37	清掃品質	47	改善事項
			テーブル拭き				テーブル拭き							テーブル拭き		
			安全	24			安全	30						安全	30	
			ふるまい	20			ふるまい	20						ふるまい	20	
			その他	81			計	87						計	87	
E	清掃	清掃員	清掃品質	44	02:48.83	89	清掃品質	50	02:41.95	86	-02:04.88	0:39	-3	清掃品質	50	改善事項
			テーブル拭き				テーブル拭き							テーブル拭き		
			安全	30			安全	30						安全	30	
			ふるまい	20			ふるまい	20						ふるまい	20	
			その他	94			計	100						計	100	
F	清掃	清掃員	清掃品質	38	03:47.42	68	清掃品質	45	03:17.81	49	-02:29.61	3:08	-9	清掃品質	45	改善事項
			テーブル拭き				テーブル拭き							テーブル拭き		
			安全	25			安全	30						安全	30	
			ふるまい	20			ふるまい	20						ふるまい	20	
			その他	83			計	95						計	95	
G	清掃	清掃員	清掃品質	42	03:35.82	74	清掃品質	47	03:29.99	53	-02:05.83	0:38	-21	清掃品質	47	改善事項
			テーブル拭き				テーブル拭き							テーブル拭き		
			安全	27			安全	30						安全	30	
			ふるまい	20			ふるまい	20						ふるまい	20	
			その他	89			計	87						計	87	
H	清掃	清掃員	清掃品質	35	04:24.09	72	清掃品質	45	03:49.39	49	-02:34.70	3:09	-23	清掃品質	45	改善事項
			テーブル拭き				テーブル拭き							テーブル拭き		
			安全	23			安全	30						安全	30	
			ふるまい	20			ふるまい	20						ふるまい	20	
			その他	78			計	95						計	95	
I	清掃	清掃員	清掃品質	45	02:40.08	88	清掃品質	47	02:40.08	88	00:00.00			清掃品質	47	改善事項
			テーブル拭き				テーブル拭き							テーブル拭き		
			安全	21			安全	30						安全	30	
			ふるまい	20			ふるまい	20						ふるまい	20	
			その他	86			計	87						計	87	

改善前

改善後



06 清掃作業分析の実施③(分析結果)

区分	作業名	職種	改善前			改善後			比較			改善事項									
			評点	作業時間	平均値かし	評点	作業時間	平均値かし	評点	作業時間	平均値かし										
A	清掃品度	34	03:21.20	74	清掃品度	38	04:07.78	58	評点	4	00:46.58	-5:38	-18	清掃品度	34	改善事項	清掃品度	34	改善事項		
	安全	24			安全	30			時間	6				時間	6	時間	6	改善事項	安全	24	改善事項
	ふるまい	20			ふるまい	20			%	0				%	0	%	0	改善事項	ふるまい	20	改善事項
	その他	78			その他	88			回数	10				回数	10	回数	10	改善事項	その他	78	改善事項
	計	78			計	88			回数	10				回数	10	回数	10	改善事項	計	78	改善事項
B	清掃品度	32	05:23.98	80	清掃品度	40	05:04.22	78	評点	8	-00:19.76	1:27	-14	清掃品度	32	改善事項	清掃品度	32	改善事項		
	安全	24			安全	28			時間	4				時間	4	時間	4	改善事項	安全	24	改善事項
	ふるまい	18			ふるまい	20			%	2				%	2	%	2	改善事項	ふるまい	18	改善事項
	その他	74			その他	88			回数	14				回数	14	回数	14	改善事項	その他	74	改善事項
	計	74			計	88			回数	14				回数	14	回数	14	改善事項	計	74	改善事項
C	清掃品度	47	02:17.81	66	清掃品度	47	02:37.47	66	評点	0	00:19.66	-3:24	0	清掃品度	47	改善事項	清掃品度	47	改善事項		
	安全	24			安全	30			時間	6				時間	6	時間	6	改善事項	安全	24	改善事項
	ふるまい	20			ふるまい	20			%	0				%	0	%	0	改善事項	ふるまい	20	改善事項
	その他	81			その他	87			回数	6				回数	6	回数	6	改善事項	その他	81	改善事項
	計	81			計	87			回数	6				回数	6	回数	6	改善事項	計	81	改善事項
D	清掃品度	37	04:38.13	80	清掃品度	47	04:11.11	80	評点	10				清掃品度	37	改善事項	清掃品度	37	改善事項		
	安全	24			安全	30			時間	6				時間	6	時間	6	改善事項	安全	24	改善事項
	ふるまい	20			ふるまい	20			%	0				%	0	%	0	改善事項	ふるまい	20	改善事項
	その他	81			その他	87			回数	6				回数	6	回数	6	改善事項	その他	81	改善事項
	計	81			計	87			回数	6				回数	6	回数	6	改善事項	計	81	改善事項
E	清掃品度	44	02:48.83	89	清掃品度	50	02:56.00	89	評点	6				清掃品度	44	改善事項	清掃品度	44	改善事項		
	安全	30			安全	30			時間	0				時間	0	時間	0	改善事項	安全	30	改善事項
	ふるまい	20			ふるまい	20			%	0				%	0	%	0	改善事項	ふるまい	20	改善事項
	その他	84			その他	100			回数	16				回数	16	回数	16	改善事項	その他	84	改善事項
	計	84			計	100			回数	16				回数	16	回数	16	改善事項	計	84	改善事項
F	清掃品度	38	03:47.42	68	清掃品度	46	03:17.81	48	評点	8	-00:29.61	3:08	-9	清掃品度	38	改善事項	清掃品度	38	改善事項		
	安全	25			安全	30			時間	5				時間	5	時間	5	改善事項	安全	25	改善事項
	ふるまい	20			ふるまい	20			%	0				%	0	%	0	改善事項	ふるまい	20	改善事項
	その他	83			その他	86			回数	12				回数	12	回数	12	改善事項	その他	83	改善事項
	計	83			計	86			回数	12				回数	12	回数	12	改善事項	計	83	改善事項
G	清掃品度	42	03:36.82	74	清掃品度	47	03:29.89	58	評点	5	-00:06.93	0:38	-21	清掃品度	42	改善事項	清掃品度	42	改善事項		
	安全	27			安全	30			時間	3				時間	3	時間	3	改善事項	安全	27	改善事項
	ふるまい	20			ふるまい	20			%	0				%	0	%	0	改善事項	ふるまい	20	改善事項
	その他	89			その他	87			回数	8				回数	8	回数	8	改善事項	その他	89	改善事項
	計	89			計	87			回数	8				回数	8	回数	8	改善事項	計	89	改善事項
H	清掃品度	35	04:34.09	72	清掃品度	46	03:49.39	48	評点	10	-00:34.70	3:08	-23	清掃品度	35	改善事項	清掃品度	35	改善事項		
	安全	23			安全	30			時間	7				時間	7	時間	7	改善事項	安全	23	改善事項
	ふるまい	20			ふるまい	20			%	0				%	0	%	0	改善事項	ふるまい	20	改善事項
	その他	78			その他	86			回数	17				回数	17	回数	17	改善事項	その他	78	改善事項
	計	78			計	86			回数	17				回数	17	回数	17	改善事項	計	78	改善事項
I	清掃品度	45	02:40.08	88	清掃品度	47	02:56.00	88	評点	2				清掃品度	45	改善事項	清掃品度	45	改善事項		
	安全	21			安全	30			時間	9				時間	9	時間	9	改善事項	安全	21	改善事項
	ふるまい	20			ふるまい	20			%	0				%	0	%	0	改善事項	ふるまい	20	改善事項
	その他	86			その他	87			回数	1				回数	1	回数	1	改善事項	その他	86	改善事項
	計	86			計	87			回数	1				回数	1	回数	1	改善事項	計	86	改善事項

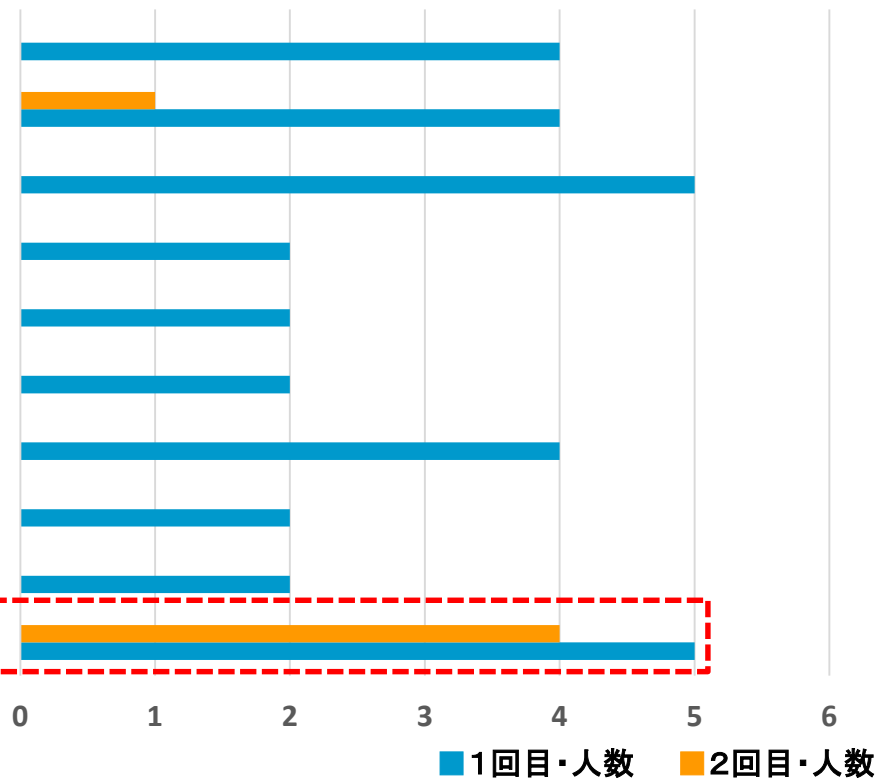
1回目の作業分析により把握した課題についてスタッフにフィードバックし研修した結果、2回目の分析では点数が上がり改善が見られた。

改善前

改善後

06 清掃作業分析の実施④(分析結果)

- 安全：お客さまとすれ違う際立ち止まっていない
- 安全：ドアから出る際の左右確認の不十分
- 安全：ドアノブを最後までつかんでいない
- テーブル拭き：拭き始める場所が手順書と異なる
- テーブル拭き：同じ所を拭いている
- テーブル拭き：拭き漏れ・表面
- テーブル拭き：拭き漏れ・側面
- 掃除機掛け：いすをそろえない
- 掃除機掛け：同じ所を掛けている
- 掃除機掛け：掛け漏れ



更に分析したところ、掃除機掛けの範囲に視点が定まっていないことがわかった

07 LEDライトの導入



ヘッドの前面が照らされることで
小さなホコリがみやすくなり、掛け漏れが減少

08 作業分析から清掃検定へ①

清掃検定の様子

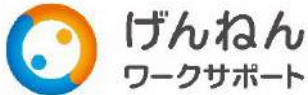


良好事例の共有



作業分析の実施により、改善事項や良好事例を共有し、できないことを指摘するのではなく良い行動に自発的に気付き実践することができた。

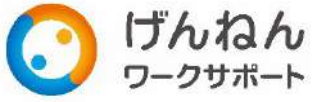
この効果を取り入れ、個々のスタッフが目指すべき目標が見える化・達成することによるモチベーション向上につなげていくために「清掃検定制度」を作り、2022年度下期にはトライアルとして実施した。



08 作業分析から清掃検定へ②

作業名	スタッフ	種 別	評価区分
-----	------	-----	------

項目	使用器材	面積	条件	評価項目	評点			作業時間・手の届かし回数						比較						
					評点	上半期	下半期	上半期			下半期			作業時間	手の届かし回数					
								開始時間	終了時間	作業時間	開始時間	終了時間	作業時間							
清掃員 (20名)	1	ハンディ掃除機	2㎡ (タイルカーペット8枚分)	ハンテック2 ラムレッカー2 ホウキ等×1 雑巾×1 グリップのぞ×1	目標時間30秒以内で作業を完了しているか (27.0)	2	2	-2												
					異音が出ないか	1	1	-1												
					全てのごみを取っているか	1	1	-1	00:00:00	00:27:30	12	00:00:00	00:00:00				-00:27:30	100%	-12	
	2	ハンディ掃除機	8㎡ (タイルカーペット12枚)	お客様に邪魔してもらわない ように 白い雑巾×1	目標時間40秒以内で作業を完了しているか (40.0)	2	2	-2												
					異音が出ないか	2	1	-1												
					長づもい境の下の奥にある白い雑巾をくず取っているか	3	3	-3	00:00:00	00:40:30	14	00:00:00	00:00:00				-00:40:30	100%	-14	
	3	ぞうきん 掃除機	0.25㎡ (テーブル1枚分)		目標時間20秒以内で作業を完了しているか (27.0)	2	2	-2												
					ふき取れないか	2	2	-2	00:00:00	00:27:32	19	00:00:00	00:00:00				-00:27:32	100%	-19	
					部屋のふき取れないか	1	1	-1												
	4	ぞうきん 掃除機	0.77㎡ (机)	お客様に邪魔してもらわない ように、いす×1 パソコン×1、マウス×1 雑巾×1 ハンテック×1	目標時間30秒以内で作業を完了しているか (30.1)	2	1	-1												
					ふき取れないか	2	2	-2												
					部屋のふき取れないか	1	1	-1												
					2箇所のぞうきんを払い分けができていないか	2	2	-2												
					掃除機を後ろ向きに動かしてやっていないか (スプレーの扱いが確認)	2	2	-2	00:00:00	01:00:10	23	00:00:00	00:00:00				-01:00:10	100%	-23	
					雑巾の量が多く雑巾がびしょじりになっていないか	2	2	-2												
	5	ぞうきん ブラシ スチームクリーナー ドライヤー 掃除機	タイルカーペット	コーヒーシキ×1	目標時間30秒以内で作業を完了しているか (38.0)	2	1	-1												
					ブラシの扱いが確認	3	3	-3	00:00:00	01:08:34	138	00:00:00	00:00:00				-01:08:34	100%	-138	
					スプレーの扱いが確認	2	2	-2												
計					80	80	0	-68				00:43:58	200		00:00:00	0	-00:43:58	100%	-200	
実 金 (20名)	1	ハンディ掃除機	作業のドアを閉けて退出 ドアの外部にお客さまがいる 退出後、清掃とお客さまが前方から多いてくる	ドアの外には客に人がいるとの警報に立ってドアの閉鎖をゆくり行っているか	10	10	-10													
				お客さまの歩行を優先し、清掃の機に寄っているか	4	4	-4													
	2	カート	作業のドアを閉けてカートを外側に出す ドアの外部にはお客さまがいる 退出後、清掃とお客さまが前方から多いてくる	ドアの外には客に人がいるとの警報に立ってドアの閉鎖をゆくり行っているか	10	10	-10													
計					30	30	0	-30												
ふるい (20名)	1	ハンディ掃除機	8㎡ (タイルカーペット12枚)	お客様に邪魔してもらわない ように 雑巾×1、いす×1、ハンテック×1 白い雑巾×1	「掃除機をかけてもらいたいでしょうか。」「お掃除がとうぞうございました」の挨拶を丁寧な言葉で行っているか	8	8	-8												
					お客さまが電源中に掃除機のスイッチを押しているか	2	2	-2												
	2	ぞうきん、掃除機	8㎡ (タイルカーペット12枚)	お客様に邪魔してもらわない ように ハンテック×1、いす×1、パソコン×1 雑巾×1、毛上りハンテック×1 ハンテック×1	「掃除機をかけてもらいたいでしょうか。」「お掃除がとうぞうございました」の挨拶を丁寧な言葉で行っているか	8	8	-8												
					掃除機を後ろ向きに動かしてやっていないか	1	1	-1												
3	ハンディ掃除機			清掃とお客さまが前方から多いてくる	清掃とお客さまが前方から多いてくる	1	1	-1												
				清掃とお客さまが前方から多いてくる	清掃とお客さまが前方から多いてくる	1	1	-1												
計					20	20	0	-20												
合計					100	98	0	-68				00:03	200		0:00	0	-00:03	100%	-200	



08 作業分析から清掃検定へ②

作業名	スタッフ	種 別	評価区分
-----	------	-----	------

項目	使用器材	面積	条件	評価項目	評点	評点			作業時間・手の動き回数						比較						
						上半期	下半期	比	上半期			下半期			作業時間	%	偏差				
						開始時間	終了時間	作業時間	手の動き回数	開始時間	終了時間	作業時間	手の動き回数								
1	ハンディ掃除機	2㎡ (タイルカーペット8枚分)	ハンチン×2 ラムレット×2 水拭き布×1 雑巾×1 グリップ巾×1	目標時間30秒以内で作業を完了しているか (27.0)	2	2	-2														
				屑が落ちていないか	1	1	-1														
				全てのごみを取っているか	1	1	-1	00:00.00	00:27.38	00:27.38	12	00:00.00	00:00.00	00:00.00	00:00.00	-00:27.38	100%	-12			
				雑巾・クリップを手で取っているか	1	1	-1														
				目標時間40秒以内で作業を完了しているか (40.0)	2	2	-2														
				屑が落ちていないか	2	1	-1														
				長づもい境の下の裏にある白い糸くずを取れているか	3	3	-3	00:00.00	00:40.38	00:40.38	14	00:00.00	00:00.00	00:00.00	00:00.00	-00:40.38	100%	-14			
				雑巾を袋・筒子にぶつけていないか	2	2	-2														
				いすをまっすぐに裏しているか	1	1	-1														
2	ハンディ掃除機	8㎡ (タイルカーペット12枚)	お客さまに邪魔してもらわないように 雑巾×1 いす×1 白い糸くず×1	目標時間20秒以内で作業を完了しているか (27.0)	2	1	-1														
				ふき掃除がないか	2	2	-2	00:00.00	00:27.32	00:27.32	13	00:00.00	00:00.00	00:00.00	-00:27.32	100%	-13				
				部屋のふき掃除がないか	1	1	-1														
3	テーブルふき 器具	0.25㎡ (テーブル1枚分)		目標時間20秒以内で作業を完了しているか (27.0)	2	1	-1														
				ふき掃除がないか	2	2	-2	00:00.00	00:27.32	00:27.32	13	00:00.00	00:00.00	00:00.00	-00:27.32	100%	-13				
				部屋のふき掃除がないか	1	1	-1														
				目標時間40秒以内で作業を完了しているか (40.0)	2	1	-1														

清掃検定の項目は作業分析と同様とし、更に評価内容を深掘りしスタッフにとってわかりやすい内容とした

				スプレーの使いが適切か	2	2	-2											
				コーヒーマシンのゴミが落ちたか	8	8	-8											
				計	30	30	0	-30										
実 金 (20点)	移動	ハンディ掃除機		作業中のゴミを置いて退出 ドアの外側にお客さまがいる 退出後、清掃でお客さまが前方から歩いてくる	ドアの外側には人がいるとの警報に立ってドアの閉鎖をゆくり行っているか	10	10	-10										
				お客さまの歩行を優先し、清掃の後に帰っているか	4	4	-4											
				ドアの外側には人がいるとの警報に立ってドアの閉鎖をゆくり行っているか	10	10	-10											
				ドアにカートをおぶつけていないか	2	2	-2											
				お客さまの歩行を優先し、清掃の後にカートを押しているか	4	4	-4											
				計	30	30	0	-30										
ふるさい (20点)	掃除機・有人 (8点)	ハンディ掃除機	8㎡ (タイルカーペット12枚)	お客さまに邪魔してもらわないように 掃除機かけ時に注意が警報に出る テーブル×1、いす×1、ハンチン×1 白い糸くず×1	「掃除機をかけてもらいたいでしょうか。」「取りがとうございませした。」の声を聞きながら作業を行っているか	8	8	-8										
				お客さまが作業中に掃除機のスイッチを押しているか	2	2	-2											
				掃除機をかけてもらいたいでしょうか。」「取りがとうございませした。」の声を聞きながら作業を行っているか	8	8	-8											
				掃除機とすれ違う際に「お疲れ様です」の声を聞きながら作業を行っているか	1	1	-1											
				掃除機とすれ違う際に「お疲れ様です」の声を聞きながら作業を行っているか	1	1	-1											
				計	20	20	0	-20										
合計					100	98	0	-98	08:03	200	0:00	0	-08:03	100%	-200			

09 清掃検定の結果

【2023年度上半期の清掃検定結果】

- ・清掃業務を担当しているスタッフ9名を対象
- ・最高評点96点、最低評点71点、平均評点85.3点
- ・傾向として掃除機掛けでの掛け漏れ(壁側、椅子の下、後方)が77%と多かった

上半期の清掃検定結果の概要

傾向	<p>清掃品質面(50点満点)では、掃除機掛けで壁側・椅子の下、後方の掛け漏れが7名・77%、同じ所を掛けていたが1名・11%、椅子を戻していないが2名・22%。テーブル拭きではテーブルの拭き漏れ(表面・側面)が3名・33%、同じ所を拭いているが2名・22%、拭き始める場所が手順書と異なるが3名・22%。</p> <p>安全面(30点満点)では、ドアノブを最後までつかんでいないが1名・11%、ドアから出る際の左右確認の不十分が3名・33%。</p> <p>ふるまい(20点満点)では、お客様とすれ違う際に立ち止まっていないが3名・33%。</p>
良好事例	<p>清掃品質のシミ拭きでは、ブラシで擦る際の回数が少なく、良いようカーペットに押し付けるように擦っていた。</p> <p>清掃品質の掃除機掛けでは掃除を掛け終えた際にゴミが無いかを指差し確認していた。</p>
フォロー	<p>自分の動画を確認し改善事項の修正をしていく。</p> <p>良好事例を取り入れていく。</p>

10 清掃検定後のフィードバック概要①



【フィードバックの方法】

- ①検定時の評点を個別に開示
- ②全体説明では理解が難しいスタッフへの配慮、課題について本人と共有するなど細やかに対応すべく動画を用いて個別にアドバイス

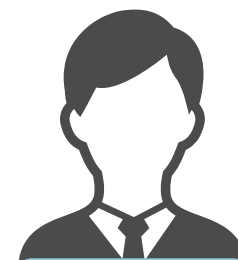
11 清掃検定後のスタッフの声①



Aさん

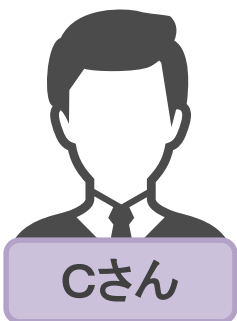
評点が上がると嬉しい
普段の業務にも活かしたい

動画で自分の動きを見ることが出来たので
改善点がわかりやすい



Bさん

11 清掃検定後のスタッフの声②



手順を自分の特性に合わせてもらえて
やりやすくなった

清掃検定でスキルが上がり、更にお客様に
褒められてモチベーションが上がった



12 清掃検定を実施しわかったこと(一例)

作業手順にスタッフを合わせるのではなく、スタッフに作業手順を合わせることで作業がやりやすくなり、結果としてモチベーションが向上することがわかった

一例として掃除機の掛け幅の標準をタイルカーペット2枚分としていたが、腕の長さに個人差があることから掛け幅を3~4枚にする等スタッフに合わせた

モチベーションの向上だけでなく、「作業効率」や「業務品質」の維持・向上にも繋がるといったメリットが生まれた

更に1回目の動画を見ながら改善点に気付き、2回目には自発的に改善するスタッフも出てきた

13 今後の課題・展望

上半期・下半期の年2回清掃検定を実施し清掃品質の確認及び業績評価へと反映

評点によりグレードを設定し、一定の水準を達成しているスタッフには「清掃マイスター」として今まで指導員が行っていた実習生への実演や説明を担当

スキルアップによる更なるモチベーション向上

「自信」「誇り」「使命感」といった価値を生み出し高める

雇用定着に繋がることを期待している