

清掃検定制度による雇用定着

- 是枝 恵美子 (げんねんワークサポート株式会社 業務部業務課 業務課長 (副部長))
- 高谷 圭一 (げんねんワークサポート株式会社 業務部業務課 課長)

1 はじめに

げんねんワークサポート株式会社 (以下「GWS」という。) は、日本原燃株式会社 (以下「親会社」という。) により2019年2月に設立された特例子会社である。

当社の主要業務は、親会社からの「文書の電子化」「文書廃棄」「パソコンデータ消去」「名刺等の印刷」「清掃」「郵便物集配・配送」などである。

障がいを持つ社員 (以下「スタッフ」という。) が安心して働ける環境を整えるとともに、スタッフ一人ひとりの個性や能力に配慮しながら、人材を育成し、スタッフの雇用定着化をサポートしている。

2 作業分析の実施

スタッフの個性や能力、業務品質を確認するために、これまででは指導員が巡回・観察し、その都度指導を行っていたが、より多くの情報を把握するために2021年から作業分析を行った。

作業分析は同一の清掃環境を設け、作業時間、手の動かし回数を計測するとともに、清掃品質 (掃除機掛け、テーブル拭き、除菌、染み抜き) 50点、安全30点、ふるまい20点の計100点満点の項目で評価した (図1)。

| 区分 | 作業名 | 動線 | 1回目の作業分析結果の概要 (改善前) | | | | 2回目の作業分析結果の概要 (改善後) | | | |
|------|--|------|--|----|------|---------|---------------------|----|------|---------|
| | | | 評価項目 | 点数 | 作業時間 | 手の動かし回数 | 評価項目 | 点数 | 作業時間 | 手の動かし回数 |
| 傾向 | 清掃品質 (50点満点) では、掃除機掛けでいすの下・後ろの掛け漏れが5名・56%、同じ所を掛けているが2名・22%、いすをきちんとそろえていないが2名・22%。テーブル拭きではテーブルの側面のふき漏れが4名・44%、表面の拭き漏れが2名・22%。同じ所を掛けているが2名・22%、拭き始める場所が手順書と異なるが2名・22%。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5名・56%、ドアから出る際の左右確認の不十分が4名・44%、ふるまい (20点満点) では概ね問題なし | 傾向 | 全員が評点アップ 清掃品質 (50点満点) では、掃除機掛けで手前・奥・いすの下・後ろの掛け漏れが4名・44%、安全面 (30点満点) では、ドアから出る際の左右確認の不十分が1名・11%のため、さらなる改善が必要なお、2名については、障がい特性のため、改善事項を取り入れるとそれを意識するあまり、これまでできていたことが掛けてしまう傾向が明らかになった | | | | | | | |
| 良好事例 | 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ないか確認していた、安全ではカートをお客さまにぶつけないようにするため後方に下がりがながカートを廊下に出していた、ふるまいではお客さまへの声掛けの際にお客さまに目線に合わせて挨拶をしていた、声のトーンが1トーン低くしていた | 良好事例 | — | | | | | | | |
| フォロー | 自分の動画を見て改善事項を確認し、修正していく/各項目毎の高得点者の動画を覚えてスムーズな動きをイメージしていく/良好事例を取り入れていく | フォロー | 掃除機掛けの掛け漏れの対策として、①足をそろえた姿勢から片足を一歩前に出した姿勢に変更 (掃除機ヘッドとカーペットの接地を安定するため) ②掃除機ヘッドにLEDライトを付けて清掃箇所を照らす (掃除機ヘッド先の清掃箇所をしっかりと見ようとするため) ③非力な作業者は片手を添える (掃除機ヘッドとカーペットの接地を安定するため) を講じ、フォローしていく (上記の障がい特性を抱えている2名については、業務処理能力に限られているため、清掃における最優先事項を安全面に設定し、定期的に自分の作業動画を見ることにより、改善点が明らかになり、評点がアップしたことから、手順書を順次動画にしておく | | | | | | | |

図1 作業分析結果 (一部抜粋)

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、ほとんどの項目で該当者が0人となり、改善が見られた (図2)。

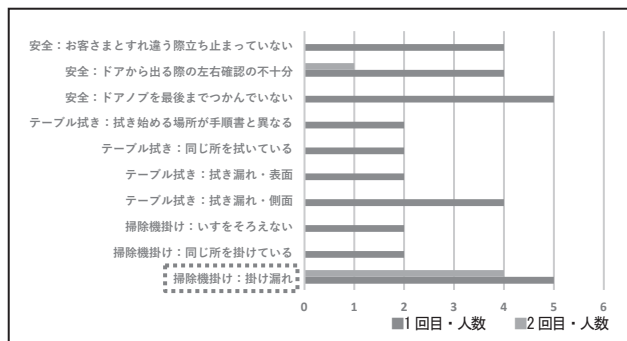


図2 作業分析によって確認された改善が必要な事項

あまり改善が見られなかった「掃除機掛け: 掛け漏れ」については、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かったことがわかり、掃除機のヘッド部分に注視できるようLEDライトを取り付けることによって改善され、作業分析の効果を認識した。

3 作業分析から清掃検定へ

作業分析の実施により、改善事項や良好事例を正確に把握し改善することができた。この効果を取り入れ、個々のスタッフが目指すべき目標を見える化し達成させることで、モチベーション向上につなげるために「清掃検定制度」を作り、2023年度から運用することとした。まずは2022年度下期にトライアルとして検定を2回実施した。

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

した(図3)。

| 項目 | 評価項目 | 評点 | 評点 | | |
|----------------------|----------------------|--|---------------------------------------|----|-----|
| | | | 上期 | 下期 | 比較点 |
| 清掃品質 (50点) | 1 掃除機掛け (5点) | 目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか | 2 | | 0 |
| | | 掛け漏れがないか | 1 | | 0 |
| | | 全てのゴミを取っているか | 1 | | 0 |
| | 2 掃除機掛け(有人) (10点) | 目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか | 2 | | 0 |
| | | 掛け漏れがないか | 2 | | 0 |
| | | 見づらい机の下の奥にある黒い糸くずを取れているか | 3 | | 0 |
| | | 掃除機を机・椅子にぶつけないか | 2 | | 0 |
| | 3 テーブルふき (5点) | 目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか | 2 | | 0 |
| | | ふき漏れがないか | 2 | | 0 |
| | | 側面のふき漏れがないか | 1 | | 0 |
| | 4 除菌(有人) (15点) | 目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか | 2 | | 0 |
| | | ふき漏れがないか | 2 | | 0 |
| | | 側面のふき漏れがないか | 1 | | 0 |
| | | 2種類のぞうきんを使い分けができていないか | 2 | | 0 |
| | | 薬剤スプレーをお客さまに向かってやっていないか | 2 | | 0 |
| | | 薬剤の量が多く机等がびしょびしょになっていないか | 2 | | 0 |
| | | 除菌の手袋でいすに掛かっているお客さまのスーツを触っていないか | 3 | | 0 |
| | いすをまっすぐに戻しているか | 1 | | 0 | |
| | 5 シミ拭き (15点) | 目標時間〇分〇秒以内で作業を完了しているか | 2 | | 0 |
| | | ブラシの扱いが適切か | 3 | | 0 |
| スプレーの扱いが適切か | | 2 | | 0 | |
| コーヒのシミが目立たないようにしているか | | 8 | | 0 | |
| 計 | | 50 | 0 | 0 | 0 |
| 安全 (30点) | 1 移動 | ドアの内側には常に人がいるとの前提に立ってドアの開閉をゆっくり行っているか | 10 | | 0 |
| | | お客さまの歩行を優先し、通路の脇に寄っているか | 4 | | 0 |
| | 2 移動 | ドアの内側には常に人がいるとの前提に立ってドアの開閉をゆっくり行っているか | 10 | | 0 |
| | | ドアにカードをぶつけないか | 2 | | 0 |
| 計 | | 30 | 0 | 0 | 0 |
| ふるまい (20点) | 1 掃除機掛け (8点) | 「掃除機を掛けてもよろしいでしょうか。」「ありがとうございました」の声掛けを適度な音量で行っているか | 8 | | 0 |
| | | お客さまが電話中に掃除機のスイッチを切っているか | 2 | | 0 |
| | 2 除菌(有人) (8点) | 「除菌してもよろしいでしょうか。」「ありがとうございました」の声掛けを適度な音量で行っているか | 8 | | 0 |
| | | 3 移動 (1点) | お客さまとすれ違う際に「お疲れさまです」の声掛けを適度な音量で行っているか | 1 | |
| | 4 移動 (1点) | | お客さまとすれ違う際に「お疲れさまです」の声掛けを適度な音量で行っているか | 1 | |
| 計 | | 20 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 100 | 0 | 0 | 0 |

図3 清掃検定評価一覧表(一部抜粋)

清掃担当指導員が検定者となり、清掃業務を担当しているスタッフ12名を対象に本人の許可を得たうえでカメラにて動画を撮影し、検定を行った(図4)。

作業分析の時にはスタッフを集めて指導員が良好事例を挙げてアドバイスしていたが(図5)、検定では点数を開示すること、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きめ細やかに対応すべく個別にアドバイスした。その結果、評点は1回目より2回目の方が12名全てのスタッフにおいて上がった。

評点の見える化を図り、動画でフィードバックしたことからスタッフからは「動画で自分の動きを見ることができたので改善点がわかりやすい」「評点が上がると嬉しい」「普段の業務に活かしたい」などといった感想を聞くことができた。トライアルの結果、検定の導入により我々が期待できる効果が得られることを確信した。



図4 清掃検定の様子



図5 良好事例を全員で共有

4 清掃検定で気付いた事

清掃検定を行っていく中で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方法により、モチベーションが向上することがわかった。

一例として掃除機掛けの際、タイルカーペット2枚を掛け幅の標準としていたが、腕の長さによって個人差があることから掛け幅をタイルカーペット3~4枚とスタッフに合わせた。スタッフに作業手順を合わせる方法を取り入れたところ、モチベーションの向上だけではなく、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づき、2回目には自発的に改善するスタッフも出てきた。

5 今後の課題・展望

始めて間もない清掃検定ではあるが、今後は上半期と下半期の年2回清掃検定を行い、清掃品質を確認していくとともに、業績評価へと反映させていく。そして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、「GWSの清掃マイスター」として職場体験実習生の受入時に今まで指導員が行っていた実演や説明を担当してもらうなど、更なるモチベーション向上に繋げていきたいと考えている。そして、この取り組みが雇用定着に繋がることを期待している。

【連絡先】

高谷 圭一
げんねんワークサポート株式会社
e-mail : keiichi.takaya@gensup.co.jp