

動画マニュアルで**清掃品質が向上** 感染管理に取り組むICN から**高評価**

業種 設備管理/清掃

従業員数 (連結) 2,536名※1

売上収益 90.7億円※2

※1：2018年8月末 ※2：2018年8月期

導入前の
課題
Before

標準作業の
動画マニュアル作成に
長時間を要する



導入後の
効果
After

簡単に実用的な
動画マニュアルが
作成可能に

企業 Profile

株式会社リジョイスカンパニー



- 設立
1982年12月
- 所在地
〒105-0012
東京都港区芝大門2-3-6
- 事業内容
 - ① 医療機関を対象としたアウトソーシング業務 (滅菌、医療事務、看護助手)
 - ② 医療機関を中心に、オフィスビル、学校などの清掃業務
 - ③ その他 (警備、物販、電話交換、人材派遣など)

インタビューにご協力いただいた方



黒図 肇氏 Hajime Kurozu
RJC総合研究所 主任研究員

導入の背景 (課題)

清掃作業にも科学的根拠が求められる時代に

「医療機関の清掃サービス」を主力事業とする株式会社リジョイスカンパニー。ICN(感染管理認定看護師)を配置する医療機関が増えるにつれ、清掃についても感染管理の視点が要求されるようになってきたといいます。

「医療機関に特化したサービスを手掛ける立場として、CDC(アメリカ疾病管理予防センター)のガイドラインなどに対応してきましたが、ICNからより高いレベルを求められるケースが増えてきました」。

と語るのは、RJC 総合研究所 主任研究員の黒図 肇氏です。同社では、競争力強化に向けて清掃の品質を重視する経営トップの肝いりで、2015年8月に社長直轄のRJC総合研究所が発足。より具体的にイメージできるよう、写真などビジュアルをふんだんに使ったオーダーメイドのマニュアルを現場ごとに作成するなど、清掃の品質を向上させるためのマニュアル整備のプロジェクトが黒図氏を中心に動き始めました。

「今後の成長を考えると昨今の人手不足は深刻な課題です。従業員に長く働いてもらうためには、個々が成長しそれを体感できる仕組みが必要です。そのためにもマニュアルを活用した継続的な教育が重要だと考えました」(黒図氏)。

選定ポイント

動画マニュアルの可能性を追求する中「OTRS」と出会う

感染対策に積極的に取り組んでいる現場

から順に紙のマニュアル作成を進める傍ら、清掃作業をビデオ撮影し、編集ソフトを使ってテロップを入れるなどして動画マニュアルの作成にもチャレンジ。しかしながら出来上がった動画マニュアルは、実用性が低くマニュアルとしてはいまひとつだったといいます。

「清掃にかかる時間と品質はトレードオフとなるため、両者の妥協点で標準作業を策定することになりますが、検討のためにいくつものパターンでビデオを撮り直さなければならぬことも課題でした」(黒図氏)。

効果的かつ効率的な動画マニュアル制作ができないものか、前職のメーカー勤務時代に経営工学に取り組んで得た知見を活用し、「作業時間研究」などのキーワードで情報収集を進める中、目に留まったのが「OTRS」でした。ブロードリーフによる説明やデモで、要素作業に分けて動作分析ができ、最適な作業手順(標準作業)が簡単に作成できることを確認。ほぼ即決に近い形でライセンス購入が決まりました。

「『OTRS』なら作業要素分けもマウスでカチッとするだけで修正でき、1/100秒単位で正確に計測できます。タイムチャートやNet率、工程編成率などのほしいデータも、以前のようにエクセルに入力し直して作成することなく一発で手に入ります」。



導入プロセス

ICN や現場の所長の協力を得て「検定テスト」を開始

手始めに、帝京大学医学部付属溝口病院や聖路加国際病院など、病院を挙げて感染対策に取り組み、同社の新しい試みに理解のある医療機関の現場にて、動画マニュアル活用の取り組みをはじめました。まずはビデオ撮影した動画を「OTRS」で要素作業ごとに動作分析し、効率と品質のバランスを考えた標準作業の動画を用意します。そして、現場スタッフの作業を撮影して両方の動画を並べて同時に見ることで標準作業の手順を学習してもらいます。最後に一定期間において手順順守率をチェックする「検定テスト」を年に一度実施するというのを始めました。

「研究所の対応力に制限があることや、現場の責任者と一緒に、同じ意識をもって取り組まないとうまくいかないことなどを勘案し、対象とする医療機関・現場を選んでスタートしました」(黒図氏)。

導入効果

新規顧客獲得。さらに社内の制度設計を推進

「OTRS」上でターゲットとする時間

内に必要な要素作業を組み合わせること、何度も撮影し直すことなく標準作業の動画を効率的に作成できるようになった黒図氏。清掃業務において、動画を採用した作業マニュアルはまだ珍しいこともありICNからの評価も非常に高く、「動画マニュアル活用による清掃品質の向上」を前面に押し出した新規営業で受注を獲得するなど、大きな成果を上げつつあります。

「検定テスト」の結果を昇給など人事評価に反映させる仕組みも実現。定期的にテストを実施することで、清掃品質の継続的な維持向上を実現しつつ、従業員のモチベーションUPにつなげることも成功しました。



「これまでは指導をしても、“ちゃんとやっています！”と感情的になってしまいうことがありましたが、標準作業の動画と比較して見せると、“確かに……”と冷静に納得してくれます。標準作業の動画

を材料に、“ここをこうすればもっと良くなるのでは？”と現場主導の議論が活発化するといいですね」(黒図氏)。

今後に向けて

動画マニュアル活用で差別化、ビジネス拡大を目指す

2019年2月に、神戸で開催される日本環境感染学会学術総会にて、2年間にわたる動画マニュアルを活用した現場教育の成果を発表する黒図氏。「他社にはない絶対的な強み」として動画マニュアル活用による高い清掃品質をアピールすることで、同社のビジネス拡大につなげたいと考えています。

また、標準作業の徹底によって、作業品質の向上やスタッフ間のバラつき低減を目指すこれまでの取り組みとは別に、「OTRS」を活用して、作業の効率化・スピードアップにも取り組んでいく計画です。

「改善活動は私1人でできるものではありません。医療機関のICNや現場の所長の理解と協力が不可欠です。これからも地道かつ積極的に情報の発信や共有を進め、少しずつ実績を積み重ねていきたいと思えます」(黒図氏)。

ユーザーの
声

将来、外国人労働者の教育でも活躍を期待

創業以来、「期間の定めのない雇用」と「現場第一主義」にこだわり社員・従業員を大切にしてきた弊社にとっても、労働人口減少にともなう昨今の人手不足は、今後のビジネス拡大を考えるうえで大きな懸念材料です。現在、国として“外国人労働者受け入れ拡大”の議論が進んでいます。将来こうした人材を採用して教育する場面でも、英語・中国語はもちろん、その他言語にも対応する「OTRS」なら安心です。



株式会社ブロードリーフ

URL <https://www.broadleaf.co.jp/>

Mail info.otrs@broadleaf.co.jp

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-13-14 グラスキューブ品川 8F

TEL 03-5781-3046 FAX 03-5781-3049

OTRSサイトはこちら <http://www.otrs.jp/>