

お悩み相談室

67 ITツール導入による働き方改革

設備お悩み解決委員会

相談 65

ビル管理の事業所で働き方改革を推進したいのですが、何かよい方法はないでしょうか。

筆者が所属する事業所では、行先掲示板や紙資料、手書きの点検表や業務の属人化など、情報共有ができておらず、業務が増える一方でした。それを解決するため、現場で閲覧できるようにタブレットの導入を行いました。その結果、社員12人で年間730時間を創出することができ、働き方改革を推し進めることができました。

今回は、その取り組みについて紹介します。

◎保守・メンテナンス業のIT化の現状

保守・メンテナンス業では、まだまだアナログの域で業務をしている事業所が多数あります。生産性を向上させ、働き方改革を行うためのITツール導入に、二の足を踏んでいる状況です。

◎筆者たちの取組み

1年ほど前、他の事業所でタブレットの導入を進めましたが、うまくいきませんでした。そこで、アンケートを取りました。その結果、

「タブレットが苦手だ」

「何をすればいいのかわからない」

「困ったことがあってもどうしたらいいかわからない」

「手書きのほうがいい」

と、定着しなかった要因が数多く上がりました。悩みや課題の共有ができず、その解決策に至っていないことが判明しました。

◎タブレット導入による生産性の向上

筆者が次に所属した事業所は、地上44階地下4階、延床面積130,000m²の都内某高層複合ビルにあり、ここで筆者たちはメンテナンス業務を行っています。

この事業所で働き方改革のスタートを切るに当たって、まずは専任者を決めて対応し、全員参加型で進めていくことにしました。前事業所の反省を踏まえて、改善に向けての想いをしっかりつくる必要がありました。そこで、前回のアンケート結果を検証して改善につなげることで、皆の想いを一つにしていきました。「私たちの前向きな力を活かし、知的生産性が向上する文化を定着させたい」というのが、筆者たちの想いでした。そして、「#みんなで！」を合言葉に、ITツール(タブレット)を上手に活用する検討を行いました。

最初に、紙からタブレットに変更すると効果が出やすいのは点検作業の中で何かを抽出しました。次に、どの点検業務ならば全員で参加でき、簡単に効果が出るかを主眼に置いて検討しました。

その結果、毎日の日常点検と、600台設置されている空調機点検業務を対象にすることに決めました。PDCAを回すことによって効率化を図ることができ、時間削減の効果が期待できることが重要でした(写真1)。

◎みんなで作る

この改革の目標設定とそれを達成するためのPDCAサイクルのポイントは、以下のようになりました。

【目標設定】三つの目標設定

- ①共有化
全員参加型の環境をつくる
- ②紙の削減
1Fm(ファイルメーター)※以上の削減
- ③時間の創出
12人で1日1時間の削減

【計画-Plan】タブレットへの移行スケジュール

- ①操作性のよい帳票づくり
誰でも簡単に使用でき、使い勝手がよいこと
- ②社員教育
完成した帳票の入力方法や操作説明教育

【実行-Do】点検を通じた操作性の確認

- ①持ち運びやすさ
- ②現場での使い勝手のよさ
- ③疑問点や要望の抽出

【評価-Check】全員アンケートの実施と改善点の収集

- ①マニュアルなどをわかりやすくしてほしい
- ②通信環境を改善してほしい
- ③マニュアルに動画を入れられないか

【改善-Act】

- ①マニュアルをわかりやすくし、現場でも参照できるようにした。今後、動画マニュアル導入を検討中
- ②オフラインであっても帳票を使用できるようにした(通信が必要な場合は通信環境が良好な場所で使用)

【効果】

- ①共有化→全員がタブレットを着実に使える運用が浸透し、顧客との点検データ共有ができた
- ②紙の削減→1.35Fmの積み上げができた
- ③時間の創出→1日2時間削減できた(1年で730時間=2時間×365日削減)

◎時間の再配置

延べ730時間の有効活用法として、以下の項目を推進しました。さらに、副次的効果として、全員に「もっとできるはず」という意識が芽生えてきました。

- ①ソリューション提案の時間に充てる



写真1 タブレットを活用した点検作業

- ②全業務でのタブレット点検実現への開発時間に充てる
- ③有給休暇の取得の推進

◎働き方改革への第一歩

筆者たちの事業所では、タブレットの導入とそれをうまく活用することで、残業が減り、自由な時間ができました。また、情報の共有で効率化を図ることができ、多くのコミュニケーションが生まれました。今後も職員の士気を高め、また明日も会社に来たくなるような職場環境をつくり、他の事業所やお客が見学に来て参考にしてもらえる職場を目指していきます。

多くの職場でお互いに見学し合い、よい事例を共有することによって、働き方改革はさらに進みます。働き方改革の第一歩は、社会全体にとっての大きな一歩にもつながります。

※ 1Fm: A4用紙を1m積み上げた数値のこと

本委員会では読者の皆様からの「お悩み相談」をお待ちしています。

◆送り先

〒101-8460 東京都千代田区神田錦町3-1
(株)オーム社「設備と管理」編集部
設備お悩み相談係

(TMES(ティーメス)鈴木 洋次[スズキ ヨウジ])