

人数が多い職場の 5S 活動報告

～営業推進・集配営業系の事例から～

品質保証室

はじめに

当検査センターは組織の基礎基盤づくりとして全員参加で5S活動（整理・整頓・清潔・清掃・しつけ）に取り組み始め、今年が9年目になります。今回は多くの職員が在籍する営業室（集配営業係・営業推進係）の取り組みについて報告します。

<営業室>以前は清掃が行き届かず不潔な環境でした。

Before



After



現在は、①帰社時には机の上はパソコンと電話だけにする ②床にモノを直置きしない ③棚の上にモノを置かない を徹底し5S活動を行っています。

事例1 報告書棚の変更

報告書棚とはシステム管理課で印刷した報告書を、集配コース別に仕分けして入れる棚のことです。担当集配員はカゴの中身を施設別に分け、袋詰めをします。

Before



<問題点>

- ・棚が古く壊れている
- ・棚に A4サイズまでしか入らない
- ・各集配担当者は棚の中のものを、カゴに移し替えて仕分け機に運ぶ

After



<対応策>

- ・棚はサイズを測り購入した
- ・棚にカゴを置くことで、A4より大きなサイズが入り、カゴごと仕分け機に運ぶことが可能になった

事例2 スマートフォン置き場の整頓

集配員の連絡用スマートフォンは50台あり、帰社時には決められた場所で充電します。

Before



<問題点>

- ・置きが悪く、スペースを取っている
- ・業務終了後、返却の有無を確認する時に一目で分からない

After



<対応策>

- ・ラックを変更し、スマートフォンを差し込むことで、スペースを減らした
- ・スマートフォンの返却の有無が分かりやすくなった

事例3 白衣ハンガーにサイズを明記

検査室に入室する際、集配営業用の白衣からサイズの合ったものを探し着用しています。

Before



After



<問題点>

- ・上部にサイズを示す札をしていたが、垂れているため分かりにくく、サイズを探すのに時間がかかる
- ・返却にも時間がかかる

ちなみに、探す手間を費用換算すると・・・

$$\begin{aligned} &1人 \times 10秒 \times 52名 \times 1日2回 \\ &= 1年間で76.5時間 \\ & \quad (年間あたり約10万円) \end{aligned}$$

<対応策>

- ・個々のハンガーにサイズ表示を付け、色分けすることで、横から見て容易に分かるようになった

事例4 集配時のチャック式ケースの変更

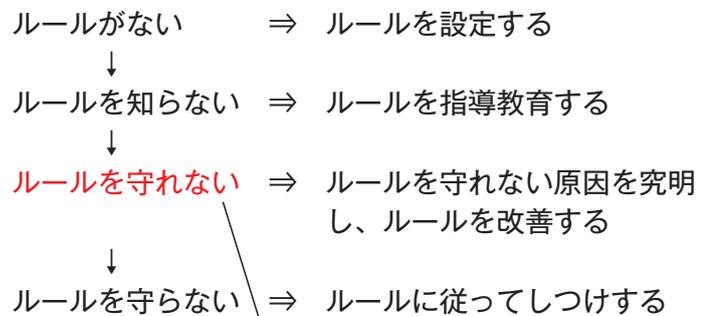
～インシデント事例から～

集配営業係員が帰社した際、検査依頼FDが無いことに気づく。医療機関からは提出したと言われるが探しても見つからない。ルールではFDはチャック式ケースに入れて医療機関から車まで持ち帰ることになっているが、担当者は使用しておらず、搬送中に落とした可能性が出てきた（後に未提出であったことが分かった）。

インシデントレポートに経過を記録するうちに、多くの職員がFDをチャック式ケースに入れて搬送するルールを守っていないことが分かってきたため、現状を調査することにした。



[原因究明の4段階]



上から順に原因を確認する。
今回は「ルールを守れない」であった。

(1) 状況確認

集配営業員に以下のアンケートを実施しました。

Q1：報告書類を社用車から医療機関まで搬送する際に、チャック式ケースを使用してお届けしていますか？

A1：はい…14名(28%) いいえ…37名(72%)

Q2：Q1のいいえの方へ

チャック式ケースに入れてお届けするルールを知っていましたか？

A2：知っていた…31名(84%) 知らなかった…6名(16%)

Q3：Q2で知っていたの方へ

ルールを知っていたのに守らない理由は？

A3：・時間がかかる、時間に余裕がない、チャック式ケースが大きすぎる
・チャック式ケースに入れると、出し入れ時に破れたりシワになったりする
・大雨や台風の時だけ使用している。

Q4：使用していない方へ
運用を見直すとしたらどうすればいいのか？

- A4：・サイドポケットに合うチャック式ケースに変更(10名)
・サイドポケット自体をチャック式に変更(6名)
・クリアファイルなどに変更(2名)
・この運用自体をやめる、不要だと思う(3名)

(2) 問題点

アンケートからチャック式ケースの大きさやチャックの形状が使用しづらいものであることが分かりました。

(3) 対策

チャック式ケースを適正なものに変更しました。

Before



After



～職員の声～

- ・チャック式ケースのサイズがバックのポケットに収まるものになり、収納しやすくなった。
- ・チャックが2辺開くため、ケースへの書類の出し入れが容易になった。
- ・他の書類も一緒になって飛び出すことがなくなった。

おわりに

営業課は在籍職員が多いため、一か所の整頓が大きな効果（効率化やエラー防止）につながりました。“ルールが見える化”することは、多くの職員がいても、ルールの遵守につながっています。忙しい毎日ですが、忙しいからこそ5S活動を通して、人づくりや改善を続けていきたいと思えます。

担当：藤井 珠美（品質保証室室長）
川原田 勇人（営業推進係）

*ウェブサイトでもご覧いただけます。 <http://www.labo.city.hiroshima.med.or.jp/>