

タイトル：「清掃業務の“マネジメント”」

ビル清掃現場での、労働生産性の低さ、クリーンクルーを含む従業員の低い定着率、サービス品質の低下、コストアップに対する売上金額アップが期待できない等々、さまざまな問題のほとんどは清掃現場業務におけるマネジメント不在に起因していると断言できる。

“マネジメント”という言葉はよく目にし、耳にするが、はたして明確な意味が理解されているであろうか？ 「マネジメントとは、他者を通じて必要なことを正しく成し遂げること」と定義されている。しかし多くの清掃現場の主任・責任者は「他者を通さず」自分自身で作業する事に追われ、全体としての作業効率を上げることが出来ていないのが現実である。例えば、2~3名は作業しているが他の7名は何をやるのか明らかにされていないため手待ち時間が多く、資機材を取りに行くために往復に時間を費やしている、又清掃技術未熟で能率が低い、といった現実であり、これではとても「ムリ」「ムダ」「ムラ」は解決できない。

「気配り」「心配り」「目配り」に対する努力は必要だが、それだけでは“マネジメント”することは出来ない。人間誰でも潜在能力は持っているが、マネジメント能力は自然に身につく訳ではなく、質の高いマネジメントを達成するためには、整合性と一貫性のある仕事のシステム、技術・教育訓練・動機づけ手法等のスキル（技能）と、それらを助けるマニュアル・ビデオ・管理書式等のツールが完備することであり、それらを使いこなす能力を身につけさせるマネージャー教育と、育成したマネージャーを孤立させず成長させるための本社支援システムを清掃会社が持っていなければならない。

本文頭でマネジメント不在と断言した背景は理解頂けると思う。マネジメント実施例として我々が教育したマネージャーが働いているビル2例を紹介したい。

- 1、8万㎡のオフィスビルに派遣されているAマネージャーは、ビルメン現場3年の経験後に我々のマネジメント教育を受けて、各種のシステム・プログラムを駆使して現在5社の下請け会社（ハウスキーパー45名、平均年齢50歳）を統率、指導、管理して、ビルオーナーの絶大な評価を得ており、高品質な環境を維持している。
- 2、8千㎡のオフィスビルで9名のハウスキーパー（平均年齢57歳）を教育・管理しているBマネージャーは、ビルメン経験のない素人であったが、業務開始して約4か月であるが、教育されたマネジメント手法にのっとり、現場のトラブルもなく期待通りの成果を上げている。

マネジメント手法・ノウハウを体得し実践することはそれほど難しいことではなく、ヒューマン・テクニカル・コントロールの基本的な事項（行動基準、作業基準、作業量等）をマニュアル等のツールを駆使して実践しさえすれば、生産性向上、従業員の定着性向上、教育・指導・評価能力アップ、サービス品質向上等の成果は、いつでも、どこでも、誰によっても現われてくるものである。マネジメントシステム・ノウハウの導入とそれを実行出来るマネージャーの育成が清掃現場のイノベーションと、ビル環境の清潔さ、品質の維持をもたらすことは、間違いない。

現在のビル清掃現場の諸問題を解決するための症状別処方箋はいろいろあるが、総合的に解決するための処方箋は、“マネジメントシステムの導入”であり、これにより快適・清潔な環境の維持が可能となり、ビルオーナーの満足を得て、ビルで働く人々に満足をもたらすことが可能になる。

（風邪の時に、熱とか咳の薬を飲むことより、全身の回復力・抵抗力を高める方が早く回復する所以である。）