埼玉新聞　経済欄

中小企業診断士による
経営Q&A

Q 生産性向上に取り組みたいのですが、どこから手を付ければよいでしょうか。

A 意外に思われるかもしれませんが、この問いに対するヒントが介護の現場にあります。厚生労働省が介護サービス事業者向けに示した「介護サービス事業における生産性向上に資するガイドライン」では、業務改善の上位目的を「介護サービスの質の向上」と明確に定め、業務の効率化はその手段と位置付けています。

介護から学ぶ生産性向上

それは、介護では利用者と向き合う時間そのものがサービスの質に直結するためです。業務効率化の名の下にその時間を削ることはできないからこそ、「質の向上」を「効率化」の上位に置いています。

厚生労働省のこの整理は、介護分野に限らずどの業種にも通じる可能性を秘めています。製造業であれば製品の品質、飲食業であれば味や接客などが考えられます。業種は違っても、自社が本来大切にすべきことを問い直すところが、生産性向上の出発点となり得ます。

今後、わが国の生産年齢人口は減少が続くと見込まれており、人手不足は多くの業種で構造的な課題となっています。今年4月、経済産業省は「生産性向上支援センター」を、無料の経営相談所である全国各地の「よろず支援拠点」内に開設しました。埼玉県にも設置されており、社会全体が「やらなければならない」から「どうやるか」という段階に移ってきた表れと言えます。

そこで、まず勧めたいのが職場環境の整備です。介護分野での事例を挙げると、ある介護施設では、食堂で車いすや歩行車の置き場所が決まっておらず、利用者の転倒リスクになっていました。床に粘着テープで配置エリアを示し、動線を考慮した置き場を決めたところ、「ヒヤリハット」が減っただけでなく、車いすを探す時間も削減できました。置き場を決めるというシンプルな改善の一手が、安全という業務の「質の向上」と「効率性」を同時に実現したのです。

こうした改善は、日々の業務に追われているとなかなか気付けないものです。最初から全社的に取り組もうとせず、一つの部署や小さな取り組みから始めることが大切です。現場の気付きと改善マインドが育つことで、着実な変化につながります。デジタル化や設備投資はその後の話。この順序を間違えると、非効率な業務をＩＴで自動化するだけになりかねません。

改善活動は、社内だけで考えると自社の当たり前に引きずられ、客観的に見ることが難しくなりがちです。中小企業診断士は、業務の整理から改善の優先順位付けまでを、第三者の目線で一緒に考えるお手伝いができます。まずはお気軽にご相談ください。

（中小企業診断士・河野良太郎）

連絡先：一般社団法人埼玉県中小企業診断協会（☎048・762・3350）