

case 11

社内検定を通じて「トイレ診断士」という
職種の認知及びブランド力が向上した事例

アメニティネットワーク 技能検定協会

- ◆名称…アメニティネットワーク技能検定協会社内検定
- ◆認定社内検定の対象職種…トイレ診断
- ◆認定年月…平成15年1月
- ◆受検者数(累計)…335人(うち現職者137人)(平成28年5月末現在)
- ◆合格者数(累計)…1級83人(うち現職者65人)、2級118人(うち現職者72人)(平成28年5月末現在)

- ◆団体名
アメニティネットワーク
- ◆設立年
平成14年
- ◆本部所在地
神奈川県横浜市
- ◆業種
独自の製品・システムによる
トイレ総合メンテナンスの
FCネットワーク
- ◆加盟社数
59社(62拠点)
(平成28年5月末現在)

トイレの汚れや臭い、不具合の問題が発生する前に問題点を発見する「予防型メンテナンス」の考え方にに基づき、「トイレ診断士」の社内検定を構築。認定後、トイレ診断という業務の認知度が飛躍的に高まり、現在ではクライアントからも頼りにされる存在となっている。

(1) 社内検定制度の概要

トイレのメンテナンスを専門とする企業が集まって構成された「アメニティネットワーク」は、内部に「アメニティネットワーク技能検定協会」という組織を設置し、「トイレ診断士」という社内検定の構築・運営を行っている。「トイレ診断士」は平成9年度に構築され、平成15年1月に厚生労働省の認定を受けた。

アメニティネットワークでは、快適なトイレの維持管理サービスの提供にあたり、必ずトイレ診断士による「トイレ診断」を行い、換気回数、臭気濃度、排水等のチェック、トイレルーム内の設備や備品を総合的に診断し、汚れや臭いなど問題点の発生原因を見極めている。



トイレ診断士は1級と2級に分かれている。2級は、トイレルーム内の設備や備品に顕在化している問題点を把握・診断出来る知識や技能が求められる。それに対して1級は、給排水系、換気空調の設備なども含めトイレをシステムとして捉え、潜在的な問題点も見極められることが必要とされている。

また、2級の受検資格は、業務経歴1年以上で、1人で現場に行き業務が出来る「アネットライセンス」の取得者であること、1級の受検資格は、業務経歴2年以上でトイレ診断士2級保有者であることとなっている。

(2) 背景・目的

かつてトイレの維持管理は「汚れたらきれいにする」、「臭いからほかの香で紛らわす」といった事後処理型のメンテナンスが中心で、環境への負荷も大きかった。

しかしながら、近年、社会の環境問題に対する関心が非常に高まっている。また、トイレルーム内の設備や備品、建材、給排水、空調関連等には様々なものがあり、複雑化している。そのため、メンテナンスにおいても、通常の清掃等のみでは、全ての事柄について解決することは困難な状況となっていた。

そのような中、アメニティネットワークでは、問題が発生しないように定期巡回を実施する「予防型メンテナンス」という従来とは全く異なる考え方を取り

入れ、①トイレの診断・問題点の発見、②トイレの問題解決及び維持管理に関する相談と提案、③定期的な診断管理（リポートメンテナンス）を行っている。このようなサービスを提供するためには、トイレのおかれている実情を体系的かつ正確に捉え、的確な診断結果を提示することは必須であり、加盟店の知識や技能を標準化する必要があったことから、トイレ診断士が誕生した。

（３）構築前後の取組

①認定前

社内検定の構築にあたっては、トイレ診断士養成委員会を立ち上げ、試験問題や試験基準等について検討した。構築以降、認定を受ける前の平成9年～13年までは、単一等級の資格として、トイレの技術的な課題や歴史について総合的に学ぶとともに、実技においては、トイレの診断のみならず、快適性や実践的な対応も含めた診断後の提案要素も盛り込まれていた。

しかしながら、厚生労働省の認定を受けるにあたり、技能を診断のみに限定し、明確化を図り、等級を1級と2級の複数級に分け、段階的なキャリア構築が出来るようにした。

②認定後

トイレを取り巻く環境は日々変化していることから、過去に何度か合格者のフォローアップ集合研修を実施している。

ただし、通常は、個別現場でのOJTによる技能の維持と向上という形態が主流である。トイレ診断を通じた収益確保までのプロセスを実際に体験して頂くことで、受検者の確保につなげている。

トイレ診断士の実技試験は、一人ひとり個別に試験を実施する関係で一定数の個室を準備する必要があるため、会場の確保に苦労しているが、早くから予約をするなどの工夫をしている。また、試験問題作成者、採点者の確保が重要であり、人材育成に努めている。

（４）人事制度・待遇面との連携

社内検定構築の目的のひとつは、フランチャイズ加盟店の技能を明確化し、レベルを統一するためであったが、現在は、検定を保有している加盟店に優先的に仕事を発注する仕組みになっており、実質上、業務を行うために必須の資格となっている。

（５）構築の効果・メリット

厚生労働省の認定を受けたことで、「トイレ診断士」という名称が広まった。それに伴い、トイレ診断という業務自体の認知度が高まり、業務を円滑に行うことが出来るようになっている。

例えば、予防型メンテナンスを重視するトイレ診断士の取組に共感したクライアントから、広報誌への掲載を打診され、「トイレのメンテナンスはトイレ診断士というプロに任せています」とクライアント自身のアピールの材料に用いられたこともある。

今後、衛生環境を重視する企業や団体がますます増えることが予想され、より一層の業務の拡大が期待される。なお、現在、トイレ診断士の診断に基づくトイレの修繕等の施工を行う「トイレ管理士」の社内検定構築を検討中である。



受検者の声

資格を持つことでトイレの現場では、清掃スタッフの方々への指導にも役立っています。

1級の試験はとても難しかったです。

でも、トイレのメンテナンスの仕事をする上で、トイレ診断士の資格を取得することは必須と考えていますので、頑張って勉強した結果、合格することが出来ました。

トイレの現場では、清掃スタッフの方々に指導をすることがあるのですが、トイレ診断士の資格を保有しているということで、以前よりこちらの意見をよく聞いてもらえるようになりました。