

Geschichten aus Japan

Schlanke Prinzipien in der japanischen öffentlichen Toilette

Immer wenn ich in Japan bin, suche ich nach Beispielen von sichtbarem schlanken Verhalten in der Öffentlichkeit. Diesmal möchte ich über japanische öffentliche Toiletten berichten, mit all ihren raffinierten Eigenschaften, die die Benutzung so ungemein angenehm machen. Sie werden erstaunt sein, wie gut durchdacht öffentliche Toiletten in Japan sind. Genau so viel Liebe zum Detail ist für gute schlanke Implementierungen notwendig. Japanische öffentliche Toiletten bieten auch nicht-durchschnittlichen Benutzern einen besonders guten Service.

von Prof. Dr. Christoph Roser

Derzeit wird sehr viel über öffentliche Toiletten in Amerika diskutiert. Soweit ich das verstanden habe, müssen Frauen, die sehr männlich aussehen oder kurze Haare haben, jetzt wohl die Herrentoilette benutzen ... oder so ...

Ich verstehe das Problem nicht wirklich. Es scheint eine Lösung zu sein, die zweifelt nach einem Problem sucht. Ich persönlich denke, dass öffentliche Toiletten (mehr als anderswo) Orte sind, an denen wir uns um unsere eigenen Ange-

legenheiten kümmern sollten. Wie dem auch sei, werfen wir einen Blick auf die japanische Toilette.

Der Eingangsbereich

Der erste wichtige Aspekt ist der Eingangsbereich. Abb. 1 zeigt den Toilettenzugang auf einem Rastplatz in Kyushu, doch dessen Ausstattung ist typisch für viele öffentliche Toiletten in Japan.

Zunächst sind da verschiedene Schilder. Rauchen verboten, Tiere (ohne Käfig) verboten, mit Ausnahme von Assistenztieren. Vorsicht! Rutschgefahr. Ich finde es prima, dass sie nicht versäumt haben, Assistenztiere wie Blindenhunde explizit zu erlauben. Zwar hat nur ein kleiner Teil der Bevölkerung ein Assistenztier, aber für diese Minderheit ist es zweifellos sehr wichtig.

Doch das wichtigste Merkmal ist Ihnen vielleicht entgangen. Genau genommen besteht es im Fehlen von etwas: Es gibt keine Tür! Sie können rein- und rausgehen, ohne eine Türklinke anzufassen! Bedenken Sie, dass nur ca. die Hälfte der Menschen sich nach der Toilettennutzung die Hände waschen – und noch weniger

benutzen dabei Seife. Da werden Sie froh sein, diesen Türgriff vermeiden zu können. Der Prozentsatz ist in Japan sogar noch niedriger. Natürlich gibt es noch den Türgriff an der Toilettenkabine, aber Sie können ja nach dem Verlassen der Kabine Ihre Hände waschen (bitte tun Sie's!).

Der Toilettenplan

Ein weiterer guter Aspekt ist der Toilettenplan. Dieser gibt Ihnen einen detaillierten Überblick über die Ausstattung der Toilette und was Sie wo finden. Ihr



Abb. 1: Toiletten-Eingangsbereich eines Rastplatzes in Kyushu.

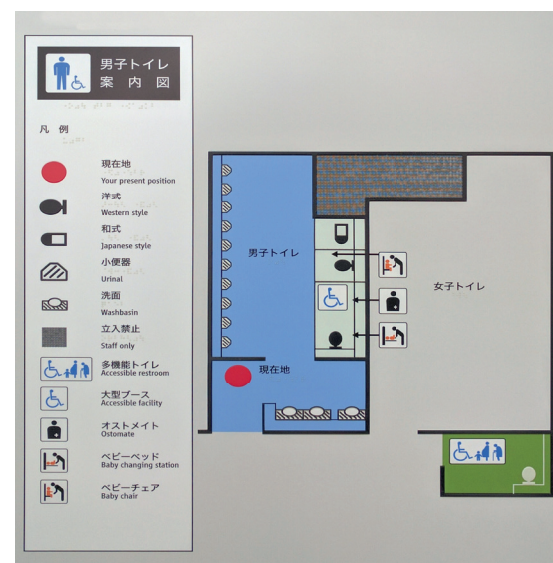


Abb. 2: Toilettenplan in Kyushu.



Abb. 3: Toilettenplan mit Audioguide am Flughafen Tokio-Haneda.



Abb. 4: Bodenmarkierungen zeigen an, wo man wartet.



Abb. 5: Eine voll ausgestattete japanische öffentliche Toilette.

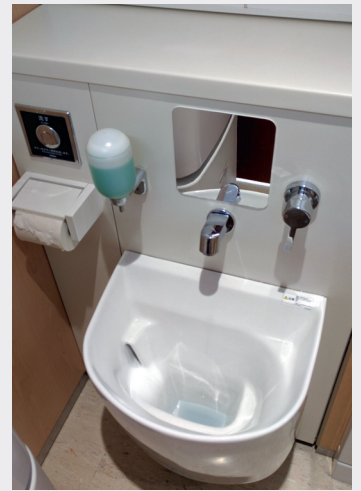


Abb. 6: Stoma-Toilette in Kyushu.

Standort ist eingezeichnet und Sie können sehen, wo sich die Pissoirs/WCs und Waschbecken befinden. Er zeigt auch an, wo japanische Hocktoiletten und westliche Toiletten zu finden sind (mehr dazu siehe unten). Dieser Plan mag für die meisten Menschen nicht nötig sein, denn es verirrt sich eher selten jemand in öffentlichen Toiletten.

Allerdings hat längst nicht jeder von uns "durchschnittliche" Toiletten-Bedürfnisse. Wenn Sie zum Beispiel blind sind, ist es sicherlich schwieriger, sich auf der Toilette zurechtzufinden. Ist Ihnen die Brailleschrift auf dem Plan aufgefallen? Außerdem gibt der Plan die Babywickelräume und die Behindertentoilette an. Darauf steht auch, wo sich die Stoma-Toilette befindet (mehr dazu siehe unten). All das ist sehr nützlich, wenn Sie eines dieser speziellen Ausstattungsmerkmale tatsächlich benötigen.

Abb. 3 zeigt ein weiteres Beispiel eines Toilettenplans vom Flughafen Tokio-Haneda. Auf diesem fehlt die Brailleschrift, doch ist Ihnen der kleine Lautsprecher unterhalb vom Schild aufgefallen? Es gibt in der Tat eine Audioanleitung für die Toilette! Auf Blinde wird auch hier Rücksicht genommen.

Selbstverständlich ist die Stoma-Toilette eingezeichnet. Auch Toiletten für Kinder

werden angezeigt. Eine sehr praktische Vorrichtung, besonders an einem Flughafen, ist das Umziehbrett. Das ist ein kleines Brett, das heruntergeklappt werden kann und auf das Sie sich stellen können, wenn Sie Ihre Klamotten wechseln wollen. Schließlich wollen Sie ja nicht in Socken oder barfuß auf dem Boden einer öffentlichen Toilette stehen!

Der Wartebereich

In diesem Punkt bin ich nicht sicher, ob es nicht ein wenig übertrieben ist: Es gibt am Boden eine Markierung, die angibt, wo man warten soll, falls alle Kabinen oder Pissoirs besetzt sind (s. Abb. 4).

Auch das ist sehr nach Lean-Prinzipien ausgerichtet, die dazu dienen, den „Materialfluss“ zu organisieren. Jedoch ist es in diesem Fall fraglich, wie viel Beachtung diese Markierungen tatsächlich finden. Wie dem auch sei, ist Ihnen aufgefallen, dass die Markierung ein Teil der Fliese ist, nicht nur ein Aufkleber? Das bedeutet, sie wurde im Vorfeld geplant und eingebaut, als die Toilette gebaut wurde.

Ausstattung der Toilettenkabine

In Abb. 5 sehen Sie die Ausstattung in der Toilettenkabine. Da wären eine ultramoderne Toilette mit einer Rückenlehne, Haltegriffe für Behinderte, ein Toilettensitz für Kinder (mit Frotteeabdeckung),

ein Waschbecken, Seife, Toilettenpapier auf beiden Seiten, eine Klobürste, ein Abfalleimer und die Steuerung der futuristisch anmutenden Funktionen der Toilette (siehe unten). Das übersteigt bei Weitem alles, was ich bisher bei Toiletten im Rest der Welt erlebt habe.

Die Stoma-Toilette

Die meisten öffentlichen Toiletten in Japan sind auch auf Stomaträger vorbereitet (s. Abb. 6). So bezeichnet man Menschen, an deren Darm in einem chirurgischen Eingriff, einer sogenannten Enterostomie, eine Öffnung über die Bauchwand zur Ausleitung der Ausscheidungen herbeigeführt wird (z. B. aufgrund von Darmkrebs). Diese Ausscheidungen landen in einem Stomabeutel, der regelmäßig gewechselt werden muss. Ähnliche Operationen werden auch an der Blase vorgenommen; beide bezeichnet man als Stomata. Die Stoma-Toilette beinhaltet ein spezielles Waschbecken mit Spülung, heißes und kaltes Wasser, Seife, einen Spiegel und Toilettenpapier. Somit unterscheidet sich das Prozedere bei Stoma-Toiletten erheblich. Wenn es nur eine normale Toilette gibt, kann das ganz schön nervig sein. Zwar machen Stomaträger nur einen relativ geringen Teil der Bevölkerung aus, doch für diese ist eine solche spezielle Toilette recht wichtig.



Abb. 7: Traditionelle japanische Hocktoilette an einer Tankstelle in der Nähe von Nikko.



Abb. 8: Japanisches High-Tech-WC.



Abb. 9: Eine Funktionsbeschreibung für die vielen Knöpfe am WC ist hilfreich.

Traditionelle und futuristische WCs

In Japan unterscheidet man normalerweise zwischen zwei Arten von Toiletten, doch tatsächlich gibt es drei. Erstens gibt es die traditionelle Hocktoilette. Diese Toilettenart ist immer noch weit verbreitet und die Hockstellung hat anscheinend medizinische Vorteile.

Der andere offizielle Toilettentyp ist die westliche Toilette. Es gibt zwar auch typische westliche Sitztoiletten in Japan, doch die meisten japanischen "westlichen" Toiletten sind recht futuristisch. Diese Dusch-WCs enthalten ein Reinigungssystem, das wie ein integriertes Bidet mit einem angenehm warmen Wasserstrahl Ihren Hintern wäscht oder zur weiblichen Intimhygiene genutzt werden kann. Temperatur, Wasserdruck, Vibration und Massagefunktion sind oft individuell einstellbar. Dank eines eingebauten Warmluftgebläses ist diese

Toilette wirklich papierfrei. Und nicht zu vergessen: die integrierte Sitzheizung! Das mag ein wenig seltsam klingen, wenn Sie eine solche Toilette noch nie benutzt haben, doch meines Erachtens ist das eine sehr nützliche Funktion (lesen Sie den exzellenten Wikipedia-Artikel "Toiletten in Japan", wenn Sie mehr dazu erfahren wollen). In Japan sind fast alle neu eingebauten Toiletten heutzutage diese etwas futuristisch anmutenden Dusch-WCs, selbst in öffentlichen Toiletten. Sogar in einem japanischen Flugzeug habe ich sie schon gesehen.

Praktische Details

Insgesamt erfüllen japanische Toiletten sehr gut die Bedürfnisse von allen ihren Besuchern, nicht nur von Otto Normalverbraucher. Dieses hohe Niveau an Planung, Vorbereitung und Organisation sehe ich auch bei guten Lean-Imple-

mentierungen. Die Toiletten am Flughafen Haneda, wie in einigen der obigen Bilder gezeigt, haben sogar eine eigene Website, die die verfügbaren Services detailliert beschreibt.

Wohlgemerkt sind das durchschnittliche öffentliche Toiletten in Japan. Während es sicherlich noch einige "Stille Örtchen" im desolaten Zustand gibt, haben die meisten öffentlichen Toiletten viele Funktionen, die alles übertreffen, was ich von anderen Ländern gewohnt bin. Die Fotos, die ich Ihnen präsentiert habe, sind daher keine sorgfältig ausgewählten Beispiele, sondern einfach Toiletten, auf die ich eher zufällig gestoßen bin und von denen ich Fotos gemacht habe (und mir dabei die größte Mühe gab, mit der Kamera auf der Toilette nicht wie ein Perverser zu wirken).

Denken Sie also für Ihren Produktionsbereich darüber nach, welche Bedürfnisse die Leute haben, nicht nur normalerweise, sondern auch in Ausnahmesituationen. Je flüssiger und schneller Ihr Team Probleme lösen kann, desto höher wird die Produktivität sein. Ich hoffe, dieser Artikel konnte Ihnen als Inspirationsquelle dienen (schließlich kommt einem die Inspiration ohnehin oft auf der Toilette).

Der Autor

Prof. Dr. Christoph Roser ist Experte für Schlanke Produktion und Produktionsoptimierung. Seine Erfahrungen mit dem Toyota Produktionssystem sammelte er durch eine mehrjährige Tätigkeit direkt bei Toyota in Japan. Anschließend lernte er bei McKinsey und Bosch die westliche Industrie in ihrer ganzen Breite kennen. Seit 2013 lehrt er als Professor für Produktionswirtschaft an der Hochschule Karlsruhe. Neben seiner Beratertätigkeit gibt er seine Erfahrungen auch über sein Blog weiter: www.AllAboutLean.com.

Kontakt: christoph.rosler@hs-karlsruhe.de

