

# 運営維持における業務品質を評価する ～ツールとケーススタディ～



J F M A  
運営維持手法研究部会  
吉瀬 茂・鈴木 掌

JFMA FORUM 2011  
運営維持手法研究部会

1



## アジェンダ

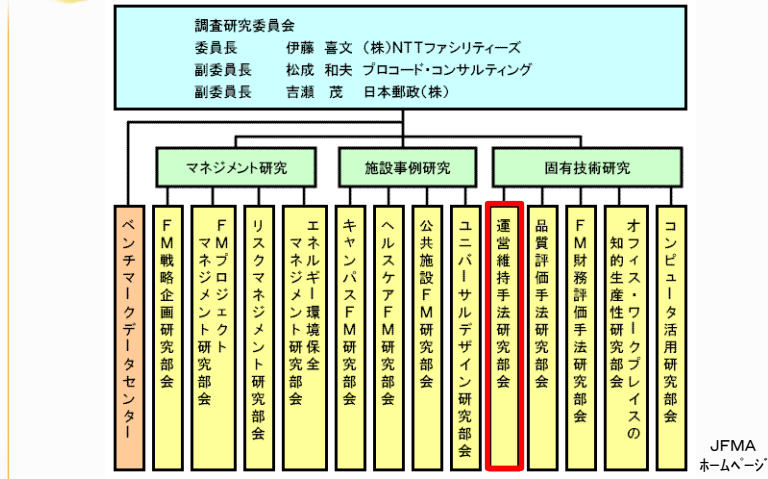
- はじめに
- 運営維持における業務品質
- 業務品質を評価するツール(考え方)
- ケーススタディ(実践事例)

JFMA FORUM 2011  
運営維持手法研究部会

2



## はじめに 運営維持手法研究部会の紹介



## はじめに これまでの活動状況

『全ての施設利用者の視点に立った  
ファシリティの運営維持業務とその定量的評価』  
に関する取組みを行なっている

【適切な業務品質の維持】

**ファシリティマネジャーが  
ファシリティを良好に保つために!!!**

運営維持の管理業務に携わる全てのファシリティマネジャーなどが業務品質を評価する時に使用するツール  
(現場必携)



## はじめに これまでの活動状況

『満足度調査結果(H19・H20)』を基にして……

施設の運営維持における業務の水準を  
施設管理者(オーナー)やサービス提供者などから  
実践活動の現状等についてヒアリングを行った

運営維持の主要業務である「設備」「清掃」「警備」のそれぞれの業務から  
チェック項目を抽出すると……

共通項目が多くみられた!!!

最大公約のチェック項目にまとめ汎用性を高めた



## はじめに これまでの活動状況

『納得感のもてる適切な改善』

重要なファクター 品質とコストのバランス / 良質なサービスと高い信頼  
/ 価値を生むファシリティ / ロングスパンを目指した  
マネジメント / 利用者満足度のベンチマーク

ファシリティマネジャーが行うべき業務とは

要求水準、教育研修、インスペクションなどの評価を基に業務改善し  
運営維持における最良な業務品質を継続的に維持すること  
～ 納得感の醸成が重要なポイント～

考動するにあたって !!!

Five Drucker Questions :

- (1) 我々の使命は何か？
- (2) 我々の顧客は誰か？
- (3) 顧客にとっての価値は何か？
- (4) 我々にとっての成果は何か？
- (5) 我々の計画は何か？



はじめに これまでの活動状況

『ファシリティマネジャーの視点』

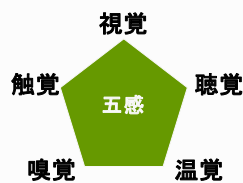
(1) ファシリティを取り巻く周辺環境(要因)の把握

「例えば」 オフィスでは

《外的要因》 光・音・熱・空気・空間

《感覚的要因》 視覚・聴覚・嗅覚・触覚・

温覚(温度感覚)



はじめに これまでの活動状況

『ファシリティマネジャーの視点』

(2) 事業継続《Business Continuity Plan》の維持

(3) 品質とコストのバランス感覚





## はじめに これまでの活動状況

『達成イメージ』



## はじめに 取組にあたってのファクター


● 『ファシリティを取り巻く社会環境』

a Japanese-style lost decade  
(日本の失われた10年⇒20年……)





## はじめに 取組にあたってのファクター

- 『サービスについての認識のギャップ(ズレ)！』  
施設管理者(オーナー)が提供する(考える)サービス  
ギャップを埋める  重要なミッション  
施設を使うすべての人々(利用者)が期待するサービス
- 『ファシリティが抱える機能性のギャップ(ズレ)！』

～ 三つの「ギャップ」を埋める !!! ～

- (1) ニーズの多様化による使い勝手！
- (2) 模様替えや業務(利用者)等の変化による機器設定！
- (3) 設備機器の経年劣化による機能低下！



## はじめに 運営維持のチェックシート

- 『運営維持の品質を評価するチェックシート』
  - (1) 満足度チェック(quality Satisfaction check)  
施設利用者のトレンドを把握・確認  
POE(Pre/Post Occupancy Evaluation)
  - (2) Yes / Noチェック(10 minutes check)  
サービス内容を自己確認・改善
  - (3) 品質評価 チェック(quality check)  
組織が作業品質をフォローしているか確認・評価



## アジェンダ

- はじめに
- 運営維持における業務品質
- 業務品質を評価するツール(考え方)
- ケーススタディ(実践事例)



## 運営維持における業務品質

- 『運営維持 三つの業務』(総解説ファシリティマネジメント)

維持保全

運用管理

サービス

- (1) 施設の運営方針に基づき、施設を継続的に適切な状態に保つこと
- (2) 施設の機能・性能を発揮させ、長い年月にわたって施設を良好な状態で運用すること
- (3) 施設を運用し、サービスを提供して、利用者の知的生産性や満足度を高めること



## 運営維持における業務品質

- 『運営維持の品質目標』(総解説ファシリティマネジメント)

～人と社会との関わりを良好に保つこと～

- ・施設そのものの性能と室内環境(執務空間・生活空間)
- ・施設を利用する人たちの満足度(利用者満足度)
- ・地域や地球環境への対応(配慮)

### 『品質目標』

- |           |                             |
|-----------|-----------------------------|
| (1) 品格性   | 地域制/景観性(美観性)/ブランディング(企業信頼性) |
| (2) 快適性   | 居住性/エルゴノミクス(人への配慮)/保健性      |
| (3) 生産性   | 機能性/効率性/利便性/融通性/俊敏性         |
| (4) 信頼性   | 安全性/防犯性/耐久性/保全性             |
| (5) 環境保全性 | 省エネルギー/省資源/長寿命              |
| (6) 満足度   | 利用者満足度/顧客満足度                |



## 運営維持における業務品質

- 『運営維持の業務品質』
- (1) 業務の実施状況や達成度等の状況(品質)
- (2) 業務の提供から満足度等の状況上の課題や問題点について改善しフィードバック対応等を行なっている状況(品質)行っているか

作業品質

組織品質







### 運営維持における業務品質

- 『作業品質』

運営維持の各作業を実施するための目標(作業レベル)を示したもの

「例えば」

出来栄え、業務の達成具合、対応時間、作業ミス・トラブルの発生状況等の目標を示したもの



### 運営維持における業務品質

- 『組織品質』

作業品質を保証(管理)するための業務管理、組織的に品質を維持する為の管理体制やシステム化の取り組み状況、品質上の課題や問題点を抽出し、業務を改善する仕組み等を示したもの

「例えば」

統一的な作業手順、点検、教育・訓練、緊急対応体制フィードバック等の協力体制の整備、管理状況等の体制を示したもの

**!!!担当者の出来不出来に左右されない為に!!!**



## アジェンダ

- はじめに
- 運営維持における業務品質
- 業務品質を評価するツール(考え方)
- ケーススタディ(実践事例)



## 業務品質を評価するツール(考え方)





### 運営維持における業務品質

- 『運営維持の評価』

施設の目的(要求条件)に適合するか否か？

- (1) 品質の目標  
評価する「項目」や「方法」を設定
- (2) 品質の判断  
評価する基準・標準「よりどころ」の設定



課題の抽出と改善  
適切に実施されているか判断(評価)



### 運営維持における業務品質

- 『評価のタイミング』

「P(計画)・D(実施)・C(評価)・A(改善)」サイクル

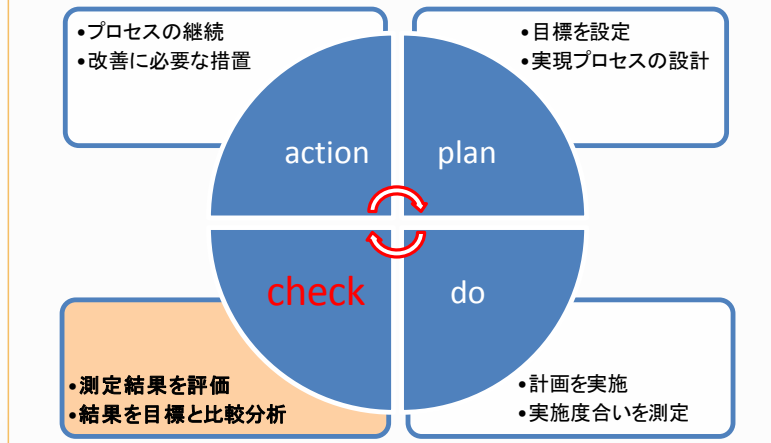
『C(評価)』として利用を想定

「例えば」

- ・一定周期(6ヶ月・1年)や契約更新時のチェックに
- ・施設利用者からのクレームや事故発生時の事故調査時のチェックに



## 運営維持における業務品質



## 運営維持における業務品質

- 『活用イメージ』  
インハウスのファシリティマネジャーが  
(1) オーナー代理業務やオーナーのサポート業務  
で利用する為の評価シート  
(2) サービス提供者の『組織品質』を判断するシート
- ※『作業品質』は・・・  
サービス提供者の「自主モニタリング」を活用



## 運営維持における業務品質

- 『活用イメージ』  
インハウスのファシリティマネジャーが  
(3)『作業品質』が『組織品質』によって担保されている  
か確認する為の評価シート  
(4)施設利用者が期待するサービスと施設管理者が提供  
するサービスのギャップを埋める為の評価シート



## アジェンダ

- はじめに
- 運営維持における業務品質
- 業務品質を評価するツール(考え方)
- ケーススタディ(実践事例)



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 評価シート

Yes/No形式(簡易版)

所要時間 10~20分程度

1.作業計画

評価資料 作業計画書  
実施記録  
担当者  
シフト表  
作業手順書

No	チェック項目	YES	NO
①	要求水準を理解した作業計画書が作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	仕様の変更等により更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	(作業所に)「作業計画書」「作業手順書」は保管されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	作業者が定められた「作業計画書」or「作業手順書」に則って作業できようになっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	連絡・報告の場、また作業者の意見が反映されるよう、定期的なMtgは計画されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正な計画か。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	資機材に過不足はないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	作業に弊害がある古い資機材ではないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	資機材の更新による作業計画の見直しはなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩	資機材リストはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

JFMA FORUM 2011  
運営維持手法研究部会

27



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 評価シート

3段階評価(減点法 0~-2)

各質問に「重み」付けが可能

所要時間 40~60分程度

1.作業計画

評価資料 作業計画書  
実施記録  
担当者  
シフト表  
作業手順書

No	チェック項目	評価	点	重み	最終点
①	要求水準を理解した作業計画書が作成されているか。	C-2 作成されている C-1 C-0 作成されていない	2	0	0
②	作業計画書に基づいた作業手順書が作成されているか。	C-2 作成されている C-1 C-0 作成されていない	2	0	0
③	作業所で作業計画書は確認できるか。	C-2 作業所を確認できる C-1 C-0 作業所を確認できない	1	0	0
④	作業所で作業手順書は確認できるか。	C-2 作業所を確認できる C-1 C-0 作業所を確認できない	1	0	0
⑤	作業者が定められた作業手順書に則って作業が可能か。	C-2 作業計画に1人が対応が可能な作業手順書である C-1 作業計画に1人が対応が可能な作業手順書である C-0 作業計画に1人が対応が可能な作業手順書である	1	0	0
⑥	作業計画書の更新内容・作業範囲が記載されているか。	C-2 作業計画書の更新内容が記載されている			

JFMA FORUM 2011  
運営維持手法研究部会

28



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 『評価項目』

### 1.作業計画

No	チェック項目
①	要求水準を理解した作業計画書が作成されているか
②	作業計画書に基いた作業手順書が作成されているか
③	作業所で作業計画書は確認できるか
④	作業所で作業手順書は確認できるか
⑤	作業者が定められた作業手順書に則って作業が可能か
⑥	作業者の意見が反映されるよう定期的なMtgは計画されているか
⑦	Mtg(朝礼・終礼etc)参加メンバーは適正な計画か
⑧	資機材リストが作成されているか
⑨	資機材計画に過不足はないか
⑩	作業可能な人員計画であるか
⑪	作業計画に基いたシフトが組まれているか
⑫	館内規則に基いた作業計画が立てられているか
⑬	BCP(事業継続計画)が作成されているか



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 『評価項目』

### 2.作業実施

No	チェック項目
①	日次報告書は作成されているか
②	月次報告書は作成されているか
③	年次報告書は作成されているか
④	定められた期日で提出されているか
⑤	職制毎の確認(チェック)はされているか
⑥	作業の事前の周知はされているか
⑦	作業者の意見が反映されるよう定期的なMtgは実施されているか
⑧	Mtg(朝礼・終礼etc)は適正な参加メンバーで実施されているか
⑨	申送り書等を利用した報告体制はとられているか
⑩	作業員の作業時間に偏りはないか
⑪	作業手順書通り実施されているか
⑫	作業実施日の変更等があった場合、変更理由、履歴は残っているか
⑬	作業毎に事故防止ルールは定められているか
⑭	事故防止ルールは現地で確認ができるか



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 『評価項目』

#### 3.資機材管理

No	チェック項目
①	機材リスト(台帳)は作成されているか
②	機材リスト(台帳)は最新のものに更新されているか
③	作業の継続性、安全性を考慮して交換・メンテナンスは実施されているか
④	機材の所定の位置は定められているか
⑤	作業に支障のない程度の新しい機材であるか
⑥	特殊洗剤・薬品等は定められた管理方法で管理されているか
⑦	(機材の)定期検査が実施され、検査済証は貼付されているか

#### 4.契約書・業務仕様書

No	チェック項目
①	業務内容の変更等による契約書・業務仕様書の更新はなされているか
②	仕様の変更等により作業計画書が更新されているか
③	仕様の変更等により作業手順書が更新されているか



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 『評価項目』

#### 5.法定/自主点検・モニタリング

No	チェック項目
①	法定点検の計画表は作成されているか
②	自主点検の計画表は作成されているか
③	定期的に点検が実施されているか
④	点検履歴は保管されているか
⑤	改善策が提案されているか

#### 6.組織管理体制

No	チェック項目
①	緊急対応体制図が作成されているか
②	人事異動等により緊急対応体制図が更新されているか
③	作業員に緊急時の対応手順が認知されているか
④	個人情報の記載がある場合、ルールを定め管理されているか
⑤	統括管理者・作業責任者は明確になっているか
⑥	本社の担当者は明確になっているか
⑦	協力会社の連絡先・担当者は明確になっているか





## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 『評価項目』

#### 7.情報管理体制

No	チェック項目
①	情報漏洩を防止するルール(exセキュリティ管理規程)は定められているか
②	ルールは作業員に認知されているか
③	過去の情報漏洩等の履歴は残っているか
④	過去の情報漏洩等の対策は講じられているか
⑤	ビル・建物内で収集したデータは適正に管理されているか

#### 8.苦情処理体制

No	チェック項目
①	苦情処理体制は整備されているか
②	クレーム履歴はあるか
③	対応は時系列で記録されているか
④	対応結果を確認するものはあるか
⑤	然るべき役職者が確認(チェック)しているか
⑥	クレームに対して改善策は講じられているか



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 『評価項目』

#### 9.安全衛生

No	チェック項目
①	安全衛生マニュアルは作成されているか
②	事故履歴はあるか
③	事故に対して対策は講じられているか
④	作業手順書(作業マニュアル)等で対策が明記されているか
⑤	作業員に対策が認知されているか
⑥	健康診断は定期的実施されているか

#### 10.従事者研修

No	チェック項目
①	定められた各種研修が実施されているか
②	研修履歴はあるか
③	各種研修の開催頻度は適正か
④	新規従事者への研修は実施されているか
⑤	現地の防災訓練に参加しているか
⑥	防災訓練参加(実施)履歴はあるか
⑦	各作業員が防災時の役割を認識しているか



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 『評価項目』

#### 11.接客対応

No	チェック項目
①	接客対応マニュアルは作成されているか
②	作業員にマニュアルは認知されているか
③	マナー研修は行われているか

#### 12.従事者控室

No	チェック項目
①	従事者控室の管理責任者は選任されているか
②	消火器の位置は作業員に認知されているか
③	備品リストは作成されているか
④	火気の取り扱い、消灯、電源の入り切り、戸締り等が確実に行なわれているか
⑤	ごみの分別は行われているか



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 『評価項目』

#### 13.館内規則・貸与品等

No	チェック項目
①	カード(鍵)管理規程は定められているか
②	現場でカード(鍵)管理規程は確認できるか
③	入退室カードのほか、役員室鍵、マスター鍵は、規程に従って管理されているか
④	貸出は適正に記録管理されているか
⑤	カード(鍵)の棚卸しは定期的に行われているか
⑥	館内規則は現地で確認できるか
⑦	館内規則は作業員に認知されているか
⑧	備品は貸出簿で管理されているか
⑨	定期的棚卸しがなされているか



## 業務品質を評価するツール(考え方)

- 『評価資料』

- (1) 作業計画書(作業フロー)

基準書の要求水準を満たすための作業計画

「例えば」

いつ・誰が・どの場所を・どのような方法で行うかを  
示し、作業工程・対象作業・従事者・作業方法を記  
載したもの



## 業務品質を評価するツール(考え方)

- 『評価資料』

- (2) 作業手順書(マニュアル)

作業計画を実現させるための手順

「例えば」

どのようなものを使って・どのような方法で行うかを  
示し、作業項目・作業手順と内容・作業回数・使用する  
機材と数量・注意事項・最終点検を記載したもの

- (3) 作業体制表(担務表)

誰が・どの作業を担当するかを記載したもの



### 業務品質を評価するツール(考え方)

- 『評価資料』
  - (4)シフト表(スケジュール)  
いつ・誰が・どの場所を作業するかを記載したもの
  - (5)実施記録  
作業記録を記載したもの
  - (6)実施結果記録書(日次・週次・月次・年次報告書)  
報告用に作業記録を記載したもの



### 業務品質を評価するツール(考え方)

- 『評価資料』
  - (7)機材リスト(台帳)  
現場に導入された資機材のリストを記載したもの
  - (8)契約書  
契約を締結する際に作成される当該契約の内容が確認できる文書の写し
  - (9)機能組織図  
アウトソーサー等を含んだ全社的な組織及びその機能を記載したもの



## 業務品質を評価するツール(考え方)

- 『評価資料』
  - (10) 自主点検記録  
アウトソーサー等が自主的に基準(周期・内容等)を定め行う点検を記録したもの
  - (11) 法定点検記録  
各種法令等で定められた基準(周期・内容等)を基に行われた点検を記録したもの
  - (12) クレーム履歴・経過記録  
クレームの内容・対応・担当者等を記録し、その対応と経過を記録したもの



## 業務品質を評価するツール(考え方)

- 『評価資料』
  - (13) 安全衛生マニュアル  
業務遂行に必要な安全衛生上の基準を定め、その実施手順等を記載したもの
  - (14) 研修計画・研修実施記録  
業務遂行に必要な知識・マナー等を体系的に会得できるように作成された計画とその実施の状況を記録したもの



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 『評価資料』

#### (15) マナー研修

業務遂行に必要なマナーを体系的に会得できるよう行われる研修

#### (16) 鍵管理規程

鍵(カード)の紛失及びそれに伴う情報漏洩等の2次被害を防止するために定められた規程



## 参考事例

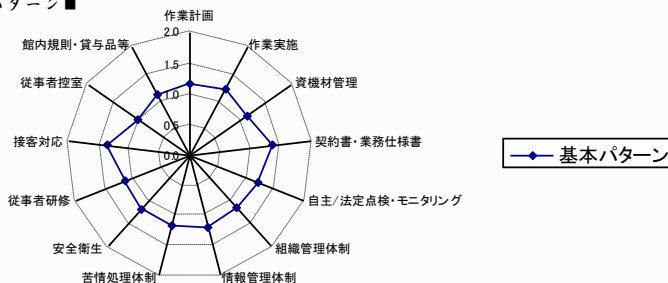
### ■ 重み付けの基本的な考え方

「1」or「2」で加重。

各項目で重要と思われる項目に「2」を設定。

重要項目は施設特性によって違う為、評価前に十分検討して設定する。

### ■ 基本パターン ■





## 参考事例

### 物件概要

所 在：都内  
施設用途：オフィス  
物件規模：地上10階  
  
委託業務：設備管理業務



## 参考事例

### 問題点

#### 1.作業計画

- ・BCP(事業継続計画)が作成されていない。

#### 2.作業実施

- ・作業毎の事故防止ルールが定められていない。  
(竣工後間もない為、事故が起きていない)



## 参考事例

### 問題点

#### 6.組織管理体制

- ・緊急対応体制図の更新がなされていない。  
(直近の担当の変更が反映されていない)
- ・個人情報取扱いルールが定められていない。  
(対応は個々で注意して行っている)

#### 7.情報管理体制

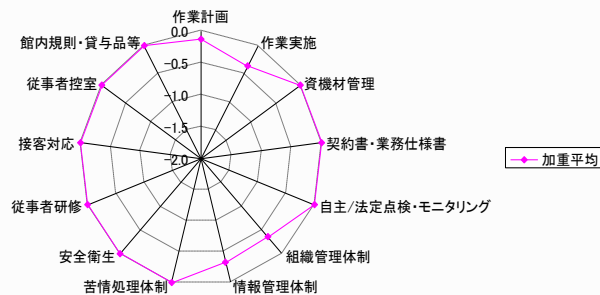
- ・情報漏洩防止ルールが認知されていない。



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 結果

竣工後間もないこともあり「組織管理体制」「情報管理体制」の一部に減点があるものの、概ね良好だといえる。







## 参考事例

### 物件概要

所 在：都内  
 施設用途：有料老人ホーム  
 物件規模：地上8階 地下1階

委託業務：清掃業務



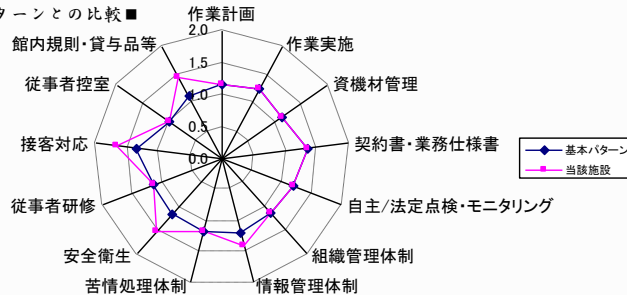
## 参考事例

### ■当該施設の重み付けのポイント

有料老人ホームという施設柄、「安全衛生」に加重。また、入居者の個人情報、居室内に入室可能な鍵(カード)を管理することから「情報管理体制」「館内規則・貸与品等」にも加重している。

さらに、業務中に入居者との接点が多いことから「接客対応」にも加重。

### ■基本パターンとの比較■





## 参考事例

### 問題点

#### 1.作業計画

- ・手順書(マニュアル)はあるが、慣れないと作業できない。
- ・Mtg(朝礼・終礼etc)が作業計画に盛り込まれていない。
- ・BCP(事業継続計画)が作成されていない。

#### 2.作業実施

- ・職制毎の報告書確認の確認が一部である。



## 参考事例

### 問題点

#### 2.作業実施

- ・職制毎の報告書確認の確認が一部である。
- ・作業毎の事故防止ルールが定められていない。

#### 3.資機材管理

- ・機材リストが作成されていない。

#### 6.組織管理体制

- ・作業員に緊急時の対応手順が認知されていない。
- ・個人情報取扱いルールが定められていない。  
(対応は個々で注意して行っている)



## 参考事例

### 問題点

#### 7.情報管理体制

- ・情報漏洩防止ルールが定められていない。

#### 12.従事者控室

- ・消火器の位置が作業員に認知されていない。
- ・備品リストが作成されていない。

#### 13.館内規則・貸与品等

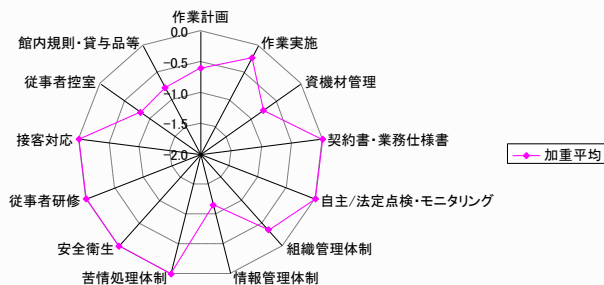
- ・カード(鍵)管理規程が定められていない。



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 結果

加重を反映して「情報管理体制」「館内規則・貸与品等」での減点により結果が悪い。  
早急な鍵(カード)管理規程の作成が望まれる。





## 参考事例

### 物件概要

所 在：関東  
 施設用途：オフィス  
 物件規模：地上10階 地下1階  
                   地上6階 地下1階

委託業務：常駐警備業務(24時間体制)

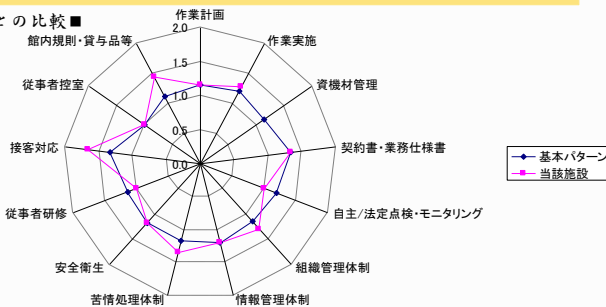


## 参考事例

### ■当該施設の重み付けのポイント

IT関係企業の入居が多いオフィスビルである為、緊急事案発生時の迅速な対応を求められており、「組織管理体制」に加重。  
 また、俊敏なクレーム対応も求められている為、「苦情処理体制」に加重。

### ■基本パターンとの比較■





## 参考事例

### 問題点

#### 1. 作業計画

- ・現場に、作業計画書(警備指令書)はなく、支社に保管されていた。
- ・作業手順書は大雑把なものである。巡回ルート図や施錠点検箇所等のチェックシートがない。
- ・資機材リストを作成していない。
- ・BCP(事業継続計画)が作成されていない。



## 参考事例

### 問題点

#### 2. 作業実施

- ・勤務員を増員させるような変更にあっては記録を撮っているが、日々の些細な事案については記録がない。
- ・巡回時や不審者対応の事故防止ルールはあるが、立体駐車場やエレベータ、エスカレータの機器操作に関する事故防止ルールが定められていなかった。
- ・現地で確認できる事故防止ルールがなかった。



## 参考事例

### 問題点

#### 7. 情報管理体制

- ・履歴管理をしていない。(理由は、大きな事案が発生したことがないためとのこと)
- ・一般的な教育はしているが、過去の情報漏洩に特化した対策はしていない。



## 参考事例

### 問題点

#### 8. 苦情処理体制

- ・クレーム事案のみをファイル管理しているのではなく、事故報告書のファイルに管理している。  
すべての事案ではなく、問題となった事案のみ管理されている。
- ・記録が確認できる分には、改善策を講じているが、記録が無い分に関しては定かではない。



## 参考事例

### 問題点

#### 9.安全衛生

- ・支社には安全衛生マニュアルはあるが、現場には設置していなかった。
- ・作業手順書には、すべての事故対策が明記されていなかった。
- ・役職者は事故対策を把握しているが、全隊員に認知されていなかった。



## 参考事例

### 問題点

#### 10.従事者研修

- ・法定教育は実施しているが、一部の資格取得研修やマナー教育は実施していない。
- ・法定教育の履歴はあるが、外部研修等の履歴がない。

#### 11.接客対応

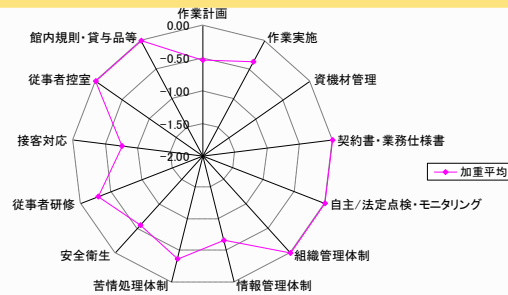
- ・役職者は把握しているが、全隊員に認知されていなかった。



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 結果

全体的に基本的な項目では減点はないものの、細かい部分で減点が見られた為、結果を表す円がひと回り小さい。



## 参考事例

### 物件概要

所 在：関東  
 施設用途：複合大型施設  
 物件規模：地上32階 地下1階 他  
 委託業務：常駐警備業務(24時間体制)



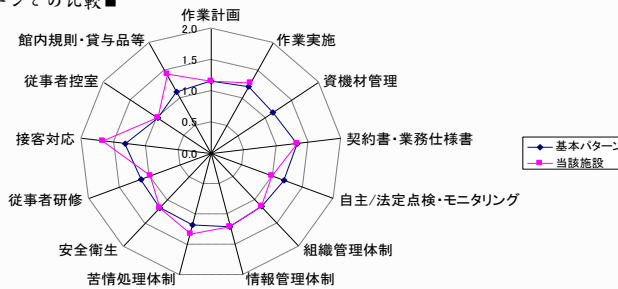


## 参考事例

### ■当該施設の重み付けのポイント

ホテルを含む複合大型施設という施設柄、「接客対応」に加重。  
また、「鍵は警備の命」と言われるほど重要であるため、鍵管理の項目がある  
「館内規則・貸与品等」に加重。

### ■基本パターンとの比較■



## 参考事例

### 問題点

#### 1.作業計画

- ・手順書(マニュアル)はあるが、写真や図がない。
- ・BCP(事業継続計画)が作成されていない。

#### 2.作業実施

- ・朝礼実施後の情報に関して、不徹底な点がある。
- ・監視カメラシステムを一部リニューアルしたが、作業手順書を更新していないため、相違がある。
- ・エスカレータの運転・停止作業について、ルールが明文化されていない。



## 参考事例

### 問題点

#### 2.作業実施

- ・エスカレータにおいて、事故防止ルールが現地で定められていない。

#### 4.契約書・業務仕様書

- ・監視カメラシステムの一部リニューアルに対して作業手順書を更新していない。

#### 6.組織管理体制

- ・役職者ならびに一部の社員しか、緊急時の対応手順を認知していない。



## 参考事例

### 問題点

#### 6.組織管理体制

- ・社規程に、個人情報保護管理規程がある。事務職は社内LANの繋がっているパソコンから閲覧、ダウンロードできるが、現場にはコピーを配布するしかない。実際に当現場には規程が保管されていなかった。



## 参考事例

### 問題点

#### 7.情報管理体制

- ・情報漏洩だけをまとめた管理はしていない。他の事故報告書と混ざって保管している。

(具体的な例)

メールを契約先担当部署(複数の方)に送る際、グループ設定しているアドレスを利用した。しかし、人事異動した契約先担当者のアドレスを登録したままであることに気がつかずにメールした。



## 参考事例

### 問題点

#### 7.情報管理体制

- ・情報漏洩が発覚した際、社内教育を実施、同様事案に対して注意をしたが、その以降、教育や点検が行われていない。

#### 8.苦情処理体制

- ・全社的な苦情処理体制はあるが、現場には具体的な体系化がされていない。実際には、隊長が中心となって対応している。



## 参考事例

### 問題点

#### 8.苦情処理体制

- ・基本的に対応は行っているが、苦情を受けた際申し出た方の連絡先を確認していないことがあり自社内対応のみで終了している案件がある。

#### 9.安全衛生

- ・支社には最新版があるが、現場には最新のものが設置していなかった。
- ・作業手順書には、すべての事象が明記されていなかった。



## 参考事例

### 問題点

#### 9.安全衛生

- ・役職者は事故防止対策を把握しているが、全隊員に認知されていなかった。

#### 11.接客対応

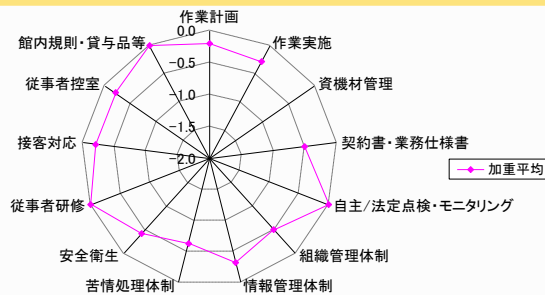
- ・役職者は「接客対応マニュアル」を把握しているが、全隊員に認知されていなかった。



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 結果

全体的に概ね良好であるものの、加重している「苦情処理体制」での減点が結果に大きく反映されている。



## 業務品質を評価するツール(考え方)

### 今後の方向性

- ・ 施設用途にあわせた使い方  
(例えば)病院・学校・商業施設etc
- ・ 各項目に重み付けを行い、定量性を向上させる
- ・ 活用アイデア
- ・ 「利用者満足度調査」との比較  
同一物件の調査による双方の比較



おわりに

シートの活用・事例の作成に  
ご協力をお願いします。  
運営維持手法研究部会



おわりに

ありがとうございました。

運営維持手法研究部会