

庁舎の施設管理・ 運營業務

運営維持の視点で『きっかけづくり』

部会の活動方針と基本テーマは「『納得感のもてる最良の運営維持』を目指して」であり、施設を利用するすべての人々の視点に立ったファシリティ運営維持の品質とその評価に関する検討を行っている。

施設を利用する人々が納得感のもてるファシリティとは何かをテーマに、ユーザー(全ての施設利用者)、オーナー(施設管理者)、テナント企業(入居管理者)の視点からアプローチし、おのおのが納得感のもてるファシリティであり続けるための必要なファクターや継続的な品質向上に向けた改善提案・業務品質の評価などについてのあり方を探り「～人と社会との関わりを良好に保つこと～」を取組テーマとして ①「施設そのものの性能と室内環境(執務空間・生活空間)」②「施設を利用する人たちの満足度(利用者満足度)」③「地域や地球環境への対応(配慮)」にスコープをあて調査研究活動を行っている。

JFMA FORUM 2015では、庁舎管理業務における『きっかけづくり』として次のような提案を行った。

庁舎を管理するファシリティマネジャーの方々が、施設を良好に運営維持することを目的として、コミュニケーション※ツールを活用する『きっかけづくり』から、運営維持業務(設備維持管理・清掃・警備等)の課題を見える化、その課題等を基に解決策を導き出すための知恵を紹介している。

そのひとつは、日常の庁舎管理業務の中で業務改善の『きっかけづくり』として、ユーザーのトレンドを把握・確認して業務のあり方を見直し、施設の価値を向上させるための『きっかけづくり』が行える「利用者満足度チェックシート(Quality

吉瀬 茂

運営維持手法研究部会 部会長

JPビルマネジメント株式会社 専門役
工学院大学 建築学部 兼任講師



Satisfaction Check Sheet)」の考え方(使い方)とケーススタディについて報告を行った。

もうひとつは、サービス提供者と実際に提供されている業務品質(サービス内容)についての確認・協議を行うことで、サービス内容を改善する。お互いが思い描いている業務に対する考えの違いを見える化し、業務品質を向上させるための『きっかけづくり』が行える「運営維持業務の組織品質評価シート(YES/NO Check 15minutes Sheet)」の考え方(使い方)について報告を行った。また、同シートでは、施設毎の業務品質レベルの格差を是正する『きっかけづくり』としても有効活用できると提案を行った。

ファシリティマネジャーの皆さまへ
運営維持手法研究部会で一緒に活動してみませんか。お待ちしております。

※コミュニケーション(Communication)とは「発信力(情報の伝達、連絡)」ではなく「相手の能力をひきだす(意思の疎通、心の通い合い、互いに理解し合う)」こと。相手の力をテコに自分の力として活かすことと捉えている。なぜならば、説得力を持たせる効果があり、素朴な疑問から取組のポイントや課題・解決策等をひき出す『きっかけ』ができるから。

