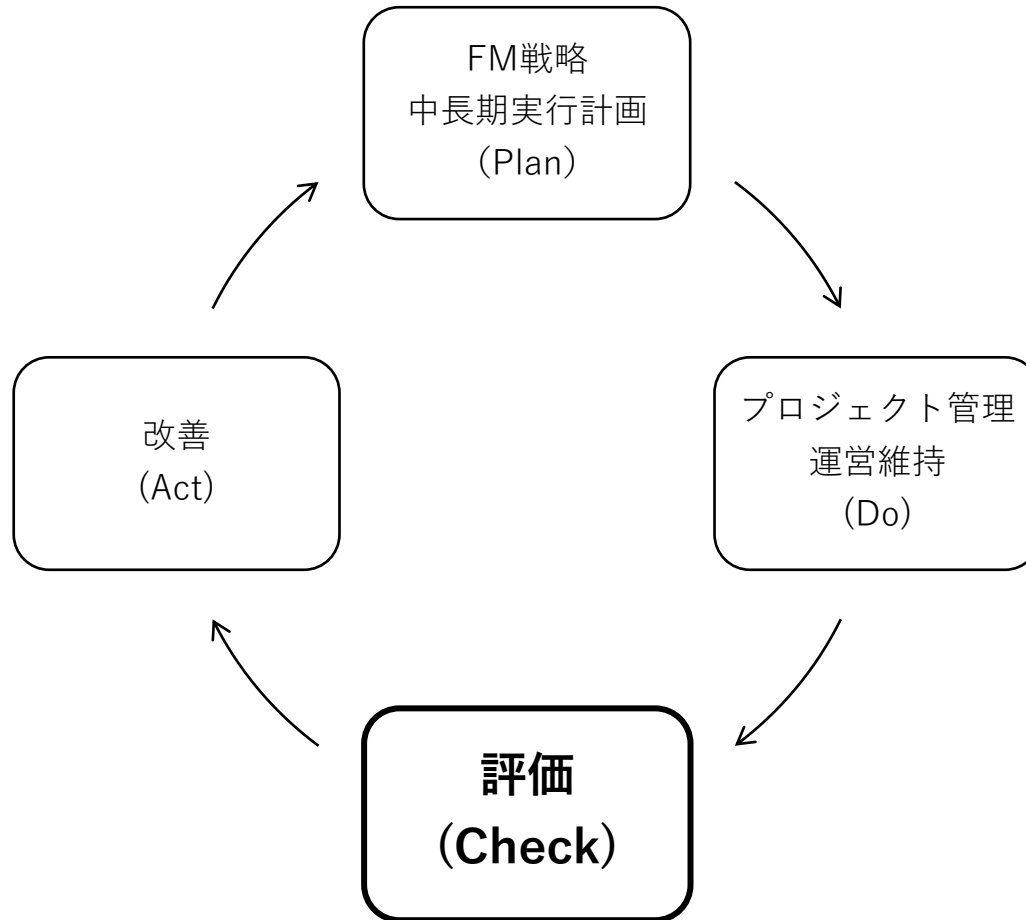


ファシリティの 品質評価

どのように品質を評価するか
ーオフィスビルを例にー

JFMA品質評価手法研究部会
野瀬かおり

FMのPDCAサイクルにおける 評価の位置づけ



品質評価・供給評価・財務評価

FMでは、3つの評価のバランスをとることが大切

F M品質評価のポイント

- **ファシリティの仕様・性能と利用者満足度の両面を評価する**
- 評価項目や分析方法は、**社会情勢や経営方針、評価の目的（誰のため、何のため）**などを考慮し、適切なものを選択する
- **継続的なデータ**がほしいものは、同じ項目で調査する
- できるだけ**簡単に利用できる**評価法を用いる
- 利用者満足度調査など利用者の協力が必要な場合は、**調査結果を調査対象者（協力者）と共有する**

F M品質評価の全体像

客観的評価（ファシリティマネジャーの視点）

周辺環境・建物・設備

床、壁、天井の設え
空間の広さ
設備
など

サービス・運営

清掃、点検整備
備品の補充
案内や支援
など

主観的評価（社員・来訪者の視点）

利用者満足度

利用する人がどう思っ
ているか

当部会が考える品質評価の前提

<主にオフィスビルについて検討>

• 誰が使う評価手法か

- ファシリティを管理するファシリティマネジャーが利用する

• どのようなときに使う評価手法か

- 利用頻度が高いと思われる「オフィスビルを借りるとき」、
「ワークプレイスを構築するとき」などを想定

• 評価する対象は何か

- 立地、建物・設備、ワークプレイス、運用

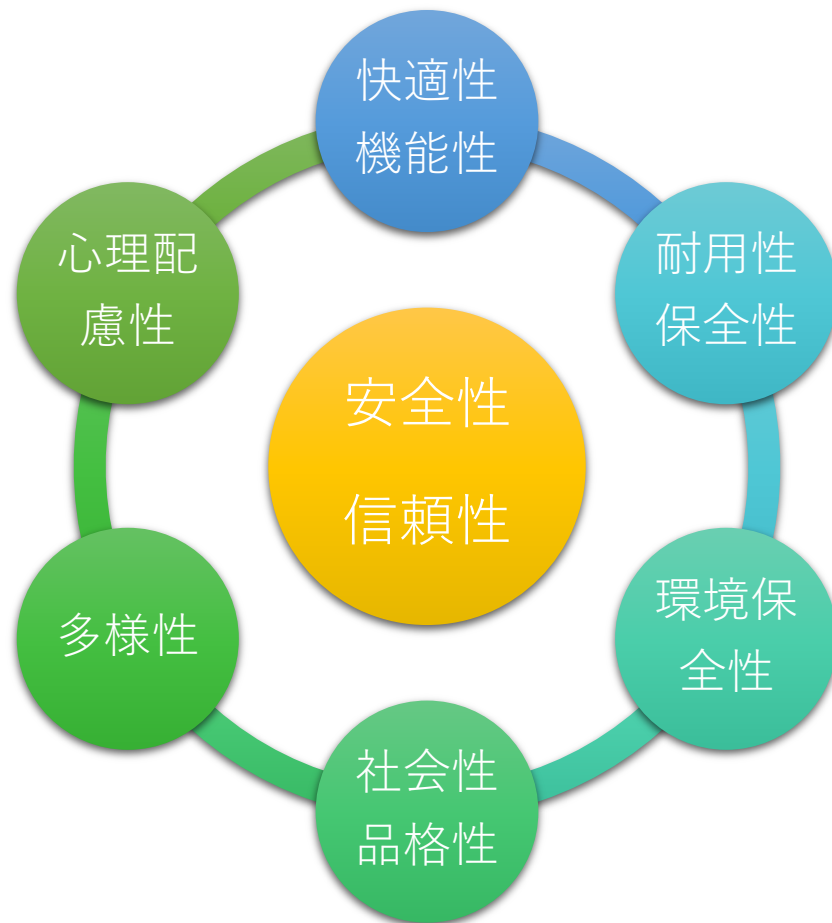
• 評価軸・項目

- 7つの評価軸（時代によって変化する）を設定

評価する対象は何か

- **立地**：災害リスク、治安、生活利便性、交通アクセス、駐車場など
- **建物・設備**：耐震性、ビルセキュリティ、非常時の備え、省エネルギー、UD、エレベーター、トイレ、喫煙スペース、リフレッシュスペースなど
- **専用スペース**：内装、窓、照明、空調、床荷重、電源容量、通信環境、レイアウト変更対応、廃棄物分別など
- **ワークプレイス**：コンセプト、条件設定、規模設定、ゾーニング／スタッキング、机サイズ等の計画、ワーカー心理への配慮、UD、内装、家具什器、業務支援施設、生活支援機能、ファイリング、入退室セキュリティ、減災対策、間仕切り、廃棄物ルールなど

品質評価手法研究部会が考える品質評価軸 ファシリティ品質7つの視点



註：『公式ガイド ファシリティマネジメント』の評価軸とは異なります

評価法の例（配布資料）

『F M品質から見るオフィス評価項目』

- ファシリティマネジャーが回答
- 「オフィスビルを借りるとき」、「ワークプレイスを構築するとき」に利用
- 必要な評価項目を抽出
- チェックシート

『10minutesサーベイ』

- 施設利用者（社員）が回答
- 現在入居しているビルの利用者満足度調査