



運営維持業務の品質を向上させる

～コミュニケーションツール～

ファシリティマネジャー必携 『運営維持業務』評価の手引き

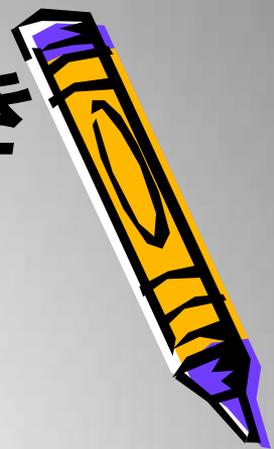
JFMA FORUM 2013

調査研究委員会

公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会
運営維持手法研究部会

『運営維持業務』評価の手引き

アジェンダ

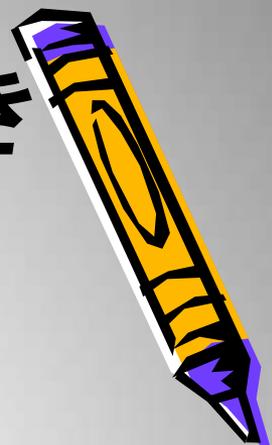


- 1 はじめに、現状の課題
 - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
 - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
 - 4 コミュニケーションツール編
 - (1) 利用者満足度からの評価とその考え方
 - (2) 運営維持業務の品質評価とその考え方
 - 5 トライアル編
 - (1) 評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用



『運営維持業務』評価の手引き

アジェンダ



- 1 はじめに、現状の課題
 - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
 - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
 - 4 コミュニケーションツール編
 - (1) 利用者満足度からの評価とその考え方
 - (2) 運営維持業務の品質評価とその考え方
 - 5 トライアル編 ~
 - (1) 評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用



『運営維持業務』評価の手引き はじめに

■ 達成イメージ



『運営維持業務』評価の手引き

現状の課題



運営維持手法研究部会の活動で、運営維持の現場から次のような事象(課題)が持ち上がり悪戦苦闘している様子が視え。

1 ファシリティを取り巻く環境の変化

- (1) 時代のニーズにあった運営維持のあり方
- (2) 建物の価値を高めるマネジメントの重要性

2 運営維持業務における競争の激化

- (1) 管理レベルの低下、クレームの増加(サービスの低下)
- (2) 品質とコストのバランス(品質の悪化)

運営維持業務の重要な「ファクター」⇒ ギャップ(「ズレ」)
イメージとして捉えることができた。



『運営維持業務』評価の手引き

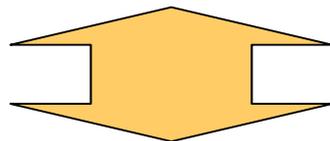
現状の課題

■ 取組にあたっての「ファクター」

1 『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

2 『ファシリティが抱える機能性のギャップ(ズレ)！』

重要なミッション

～三つの「ギャップ」を埋める!!!～

- (1) ニーズの多様化による新築時の使い勝手からのズレ！
- (2) 模様替えや業務(利用者)等の変化による機器設定のズレ！
- (3) 設備機器の経年劣化や機能低下等によるズレ！

『運営維持業務』評価の手引き

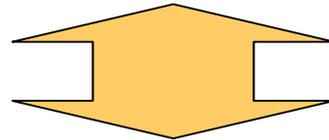
現状の課題

■ 取組にあたっての「ファクター」

1 『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



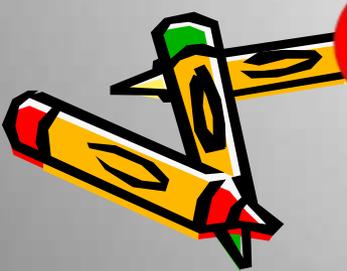
重要なミッション

施設を使うすべての人々(利用者)が期待するサービス

2 『ファシリティが抱える機能性のギャップ(ズレ)！』

3 『ファシリティを取り巻く社会環境のギャップ(ズレ)！』

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



緊縮財政

限られた
サービス

サービス
(質)の低下

『運営維持業務』評価の手引き



■ 運営維持の品質目標

『FM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～

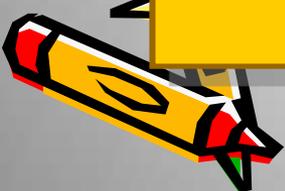
- ・施設そのものの性能と室内環境(執務空間・生活空間)
- ・施設を利用する人たちの満足度(利用者満足度)
- ・地域や地球環境への対応(配慮)

六つの項目に大別

(総解説ファシリティマネジメント)

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 |



『運営維持業務』評価の手引き

■ 運営維持 三つの業務

- (1) 施設の運営方針に基づき、施設を継続して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に保つこと。
- (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。

三つの業務に大別

(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

(私的感覚)

- ・いかなる施設(老朽化等)においても、快適で楽しい暮らしを維持すること。
- ・施設の課題を把握して解決することで、ファシリティの価値を向上させること。
- ・利用者に対してホスピタリティ(おもてなし)あふれるサービスを提供すること。

『運営維持業務』評価の手引き



■ 運営維持 キーワード

『納得感のもてる最良の運営維持』

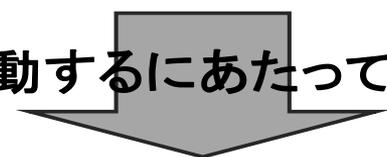
重要なファクター

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？

『運営維持業務』評価の手引き

■ ファシリティマネジャーの視点 ～その1～

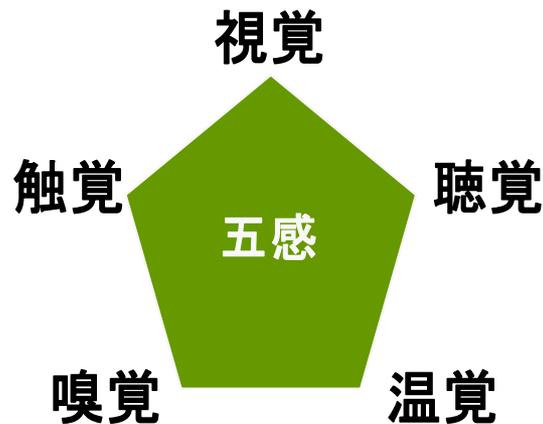
『研澄まされた感覚で考動』

(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)



『運営維持業務』評価の手引き

■ ファシリティマネジャーの視点 ~その2~

『研澄まされた感覚で考動』

- (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

施設を使う人々が
納得感を持てる
ポイントは？

FM'er



コスト

品質

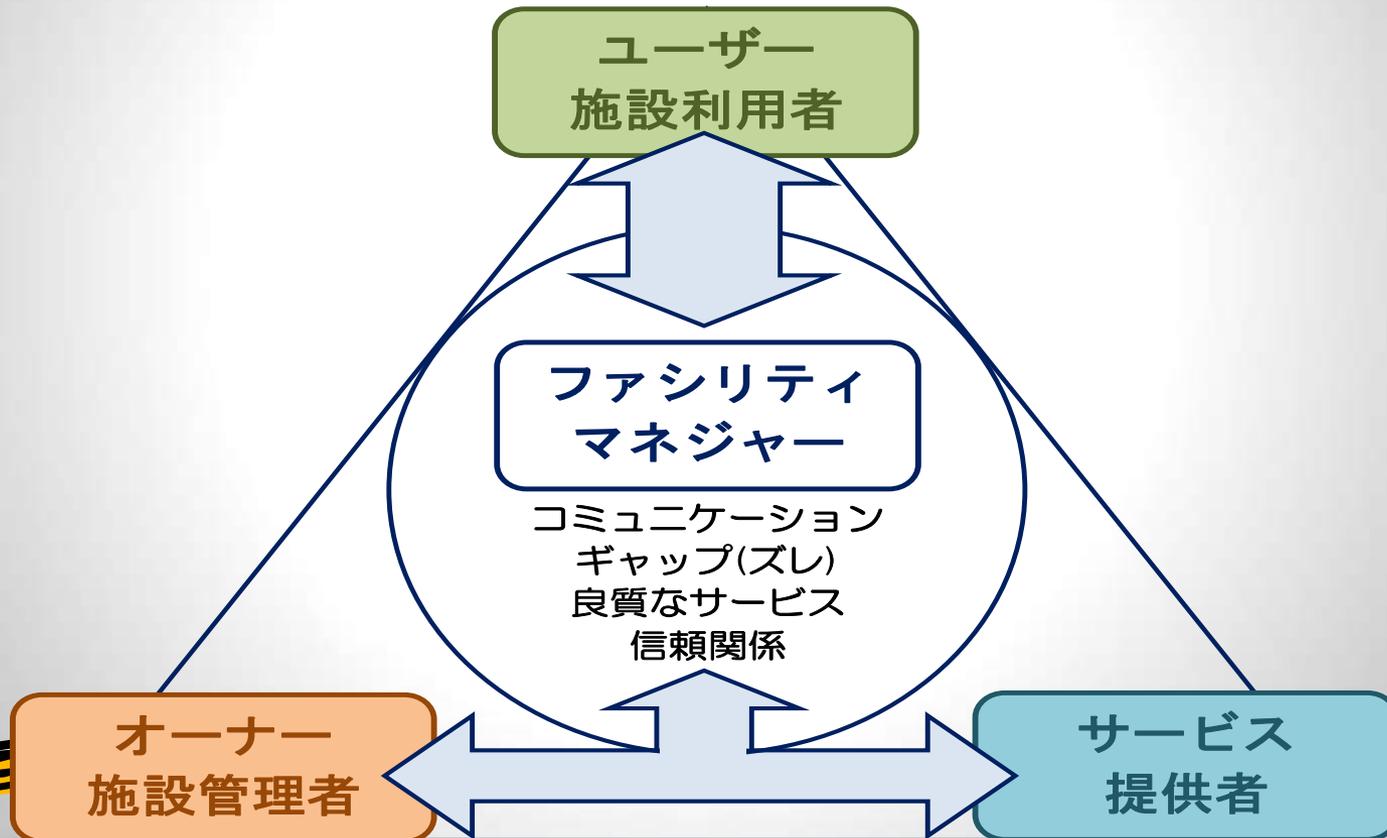
リスク

サービス品質

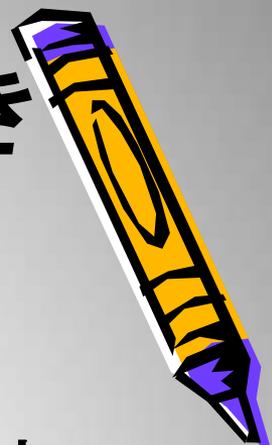
『運営維持業務』評価の手引き

■ ファシリティを取り巻く三角関係

ファシリティマネジャーのミッションは、ホスピタリティに満ちた対応でファシリティを利用する人達の間を取持つ重要な役割を担っています。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



～ コミュニケーションツール編 ～

- 1 利用者満足度からの評価とその考え方
- 2 運営維持業務の品質評価とその考え方

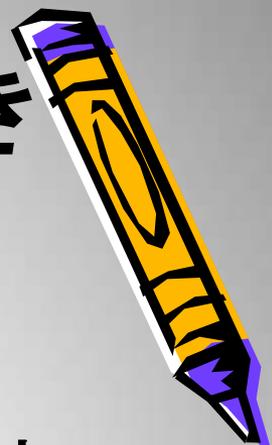
～ トライアル編 ～

- 3 評価シート活用へのヒント

利用者満足度評価 / 品質評価の活用



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



～ コミュニケーションツール編 ～

- 1 利用者満足度からの評価とその考え方
- 2 運営維持業務の品質評価とその考え方

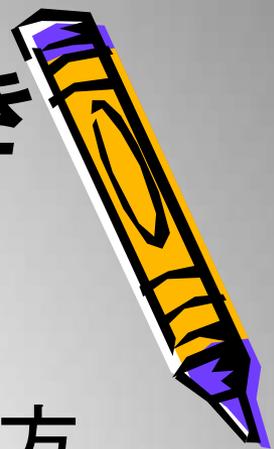
～ トライアル編 ～

- 3 評価シート活用へのヒント

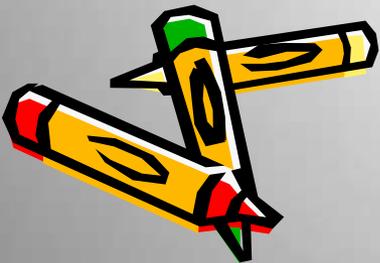
利用者満足度評価 / 品質評価の活用



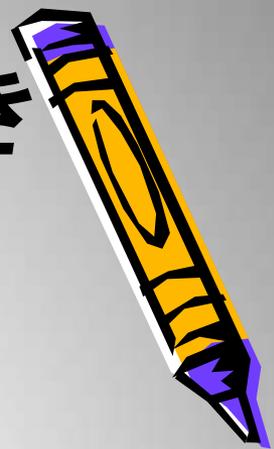
『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



- 1 利用者満足度からの評価とその考え方
- 2 運営維持業務の品質評価とその考え方



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

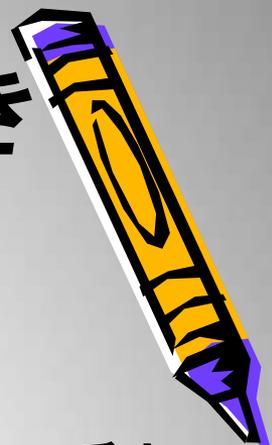


□ 新たな視点

オフィスを単なる空間の提供としてとらえるのではなく、ワーカーの知的生産性向上を図るためのファシリティの提供としてとらえ、同時にオフィスマーケットでの競争優位性を維持・向上させるための手法を検証する。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



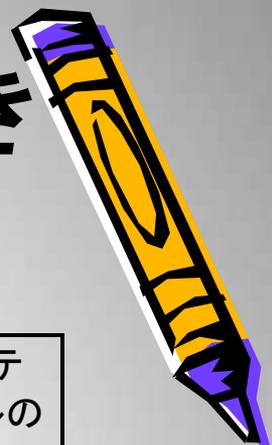
□ 新たな視点

「ビルオーナーの視点」「テナント企業の視点」そして「ワーカーの視点」を加えることにより、「使いやすい」「働きやすい」オフィスビルを目指したFMを実践することで、建物の価値を高め、お客様が満足するサービスにつなげていく。

『品質とコストのバランス』
『良質なサービスと高い信頼』



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

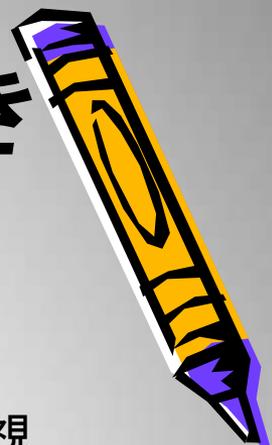


視点の比較

『オフィスビル オーナー』	オフィスビルにとって、ビルの性能はもとよりファシリティコスト（特に賃料）・運営維持のあり方がオフィスビルのイメージに大きな影響を与えている。 ビルオーナー自らがテナント確保のために入念な計画と多様なテナントニーズを把握することが経営戦略として重要なポイントとなっている。
『テナント オーナー』	テナント企業にとって、オフィスはビジネスの根幹であり、企業活動を行うための拠点が収益や企業イメージに大きな影響を与えている。 自らの企業内部の現状、オフィスを取り巻く状況に対応し、常に最適な状態にしておくことが経営戦略として重要なポイントとなっている。
『オフィス ユーザー』	オフィスユーザー（ワーカー）にとって、活動の中心となるオフィスでの知的生産性向上が自らの地位向上と企業への収益貢献に大きな影響を与えている。 ワーカー自らが仕事へのモチベーションをあげ知的生産性の向上を高めることができるオフィス環境が重要なポイントとなっている。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



おすすめ方

オーナーは、オフィスビルの性能・ファシリティコスト・運営維持を重視
ユーザーは、快適性(居心地・働きやすさ・利便性・ビルのイメージ)を重視

オフィスビルオーナー、テナントオーナー、オフィスユーザー(ワーカー)のそれぞれの視点を比較することでオフィスビルの現状と課題を抽出します。

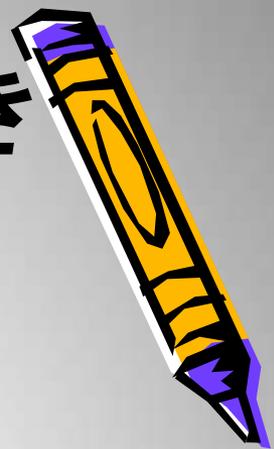
それぞれの立場による考え方(視点)で、それぞれが納得感を持てるポイントを探りだすことで、オフィスビルにおける最善(The Best Practice)の評価方法を目指します。

- 『ひと』 仕事をする人(People)
- 『もの』 仕事をする場所(Place)
- 『かね』 仕事をする方法(Process)
- 『情報』 仕事をする道具
(Information Technology)

納得感のもてる最良の運営維持
(The Best Practice)



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



調査の項目

- (1) 調査における主な比較要素は、次のように考えています。
 - ・それぞれの考え方(立場)の比較(複眼的な思考)
 - ・総合評価とカテゴリー評価の比較(総合的な評価への影響度)
 - ・カテゴリー評価と個別評価の比較(カテゴリー評価への影響度)
- (2) 評価は、各項目4段階で評価(非常に満足、やや満足、やや不満、非常に不満)として、必ず善し悪しの判定が出るように考えています。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



カテゴリー1：基本情報

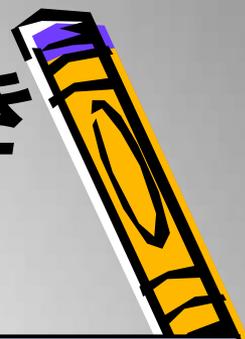
- | | |
|----------|--|
| ・ 回答者の属性 | Q1：ビルの利用年数 Q2：担当している業務 Q3：役職
Q4：年齢 Q5：性別 Q6：喫煙の有無 |
|----------|--|

カテゴリー2：ビルのイメージ(ビル施設全般)

- | | |
|-----------|---|
| ・ カテゴリー評価 | Q1：総合的に見てあなたはビル全体のイメージのよさにどの程度満足していますか？ |
| ・ 個別評価 | Q2：あなたはビルの玄関ホールにどの程度満足していますか？
Q3：あなたはビルのエレベーターにどの程度満足していますか？
Q4：あなたはビルのトイレにどの程度満足していますか？
Q5：あなたはビルの給湯室にどの程度満足していますか？
Q6：あなたはビルの内装にどの程度満足していますか？
Q7：あなたはビルの清掃にどの程度満足していますか？ |



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



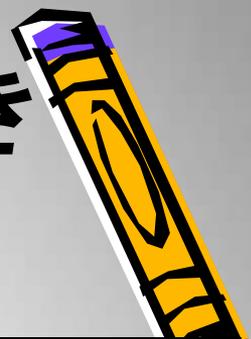
カテゴリー3：ビルの居心地（ビル内全般）

- | | |
|-----------|---|
| ・ カテゴリー評価 | Q8：総合的に見てあなたはビルの使いやすさにどの程度満足していますか？ |
| ・ 個別評価 | Q9：あなたはビルの空調についてどの程度満足していますか？
Q10：あなたはビルの照明にどの程度満足していますか？
Q11：あなたはビルの騒音にどの程度満足していますか？
Q12：あなたはビルの喫煙対策にどの程度満足していますか？
Q13：あなたはビルの災害対策にどの程度満足していますか？
Q14：あなたはビルの外部侵入者対策にどの程度満足していますか？ |



『運営維持業務』評価の手引き

～コミュニケーションツール編～

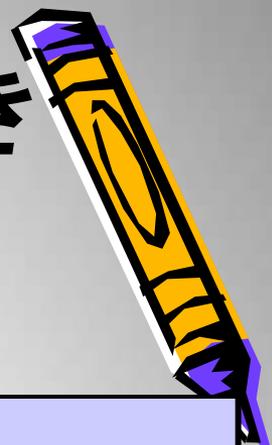


カテゴリ4：仕事のしやすさ(オフィス内全般)

・ カテゴリ評価	Q15：総合的に見てあなたはオフィス内での仕事のしやすさにどの程度満足していますか？
・ 個別評価	Q16：あなたは現在のオフィスのレイアウトにどの程度満足していますか？ Q17：あなたは現在のオフィスのコミュニケーション環境にどの程度満足していますか？ Q18：あなたは現在のオフィスの業務の流れにどの程度満足していますか？ Q19：あなたは現在のオフィスのファイリングにどの程度満足していますか？ Q20：あなたは現在のオフィスのITにどの程度満足していますか？ Q21：あなたは現在のオフィスの情報漏洩対策にどの程度満足していますか？



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

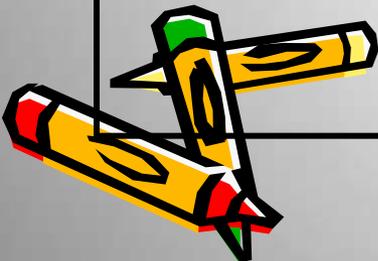


カテゴリ5：全体的なコメント(ビルの総合的な満足度)

・ 総合評価

Q22：最後に全体を通して感じているビルの総合的な満足度を評価してください。

Q23：今までビルを利用して何が一番大事だとお考えですか。



『運営維持業務』評価の手引き

～コミュニケーションツール編～

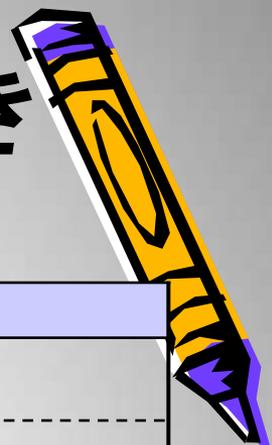
ケーススタディ 1

オフィスワーカー（A社）の主な意見

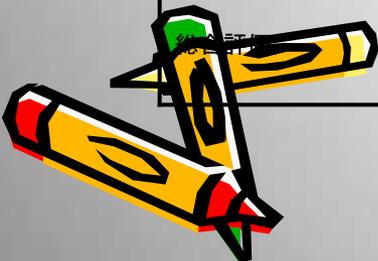
※ 各評価ポイントの中央値は3.00

カテゴリ1：基本情報		回答件数52件(回答率76%)、依頼件数68件
回答者の属性	年齢：30歳代8人、40歳代11人、50歳代21人、60歳代12人 性別：女性7人、男性45人	
カテゴリ2：ビルのイメージ		平均評価：3.26ポイント、(オーナーの評価：3.50ポイント)
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1 : 3.84ポイント	自社ビルとして経年等を考慮している意見が多く見受けられる
満足度の高い項目(清掃)	Q 7 : 3.62ポイント	経年にくらべて綺麗に維持されている状況が評価されている
不満度の高い項目(玄関)	Q 2 : 2.88ポイント	狭いホールでのお客様の接遇を危惧する状況が評価されている

『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



カテゴリ3：ビルの居心地 平均評価：3.37ポイント、(オーナーの評価：2.83ポイント)		
全体評価(ビルの居心地)	Q 8 : 3.30ポイント	地球温暖化対策(省エネ)の理解をワーカーに求める必要がある
満足度の高い項目 (照明・騒音)	Q10 : 3.86ポイント Q11 : 3.78ポイント	照度は十分であるが、室内点灯エリアの調整を望む声があった リフレッシュコーナーからの声漏れ、事務室内の話し声が気になる意見が多く見受けられる
不満度の高い項目(空調)	Q 9 : 2.62ポイント	冷暖房の効きにムラがあるとの意見が多く見受けられる
カテゴリ4：仕事のしやすさ 平均評価：3.14ポイント、(オーナーの評価：2.67ポイント)		
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15 : 3.41ポイント	自社ビルとして経年等を考慮している意見が多く見受けられる
満足度の高い項目 (コミュニケーション・IT)	Q17 : 3.74ポイント Q20 : 3.80ポイント	会議室、リフレッシュルーム等が十分である事が評価されている LANのスピードアップ、二重床の要望等が見受けられる
不満度の高い項目 (業務の流れ・ファイリング)	Q18 : 2.86ポイント Q19 : 2.57ポイント	データ化によるペーパーレスを望む意見が多く見受けられる 書庫スペースの不足とデータ化を望む意見が多く見受けられる
カテゴリ5：全体的なコメント		
	Q22 : 3.41ポイント	自社ビルとして経年等を考慮している意見が多く見受けられる

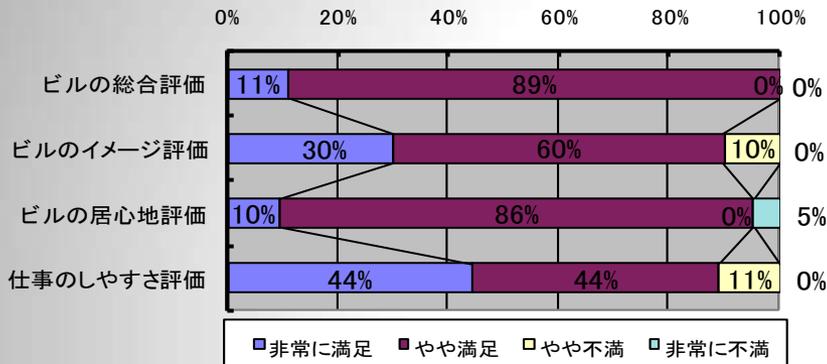


『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

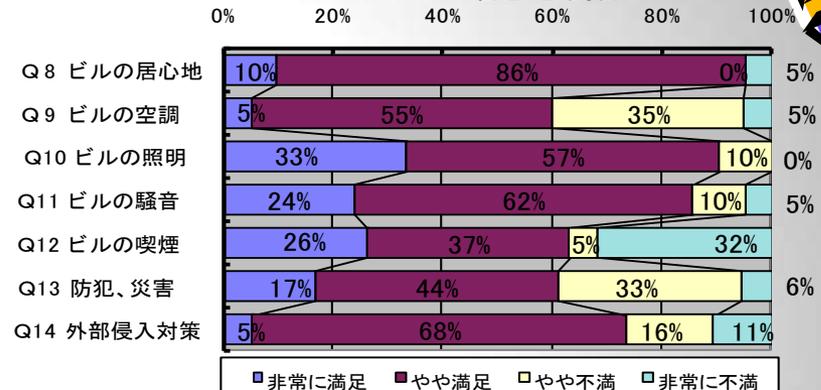


オフィスワーカー満足度の割合

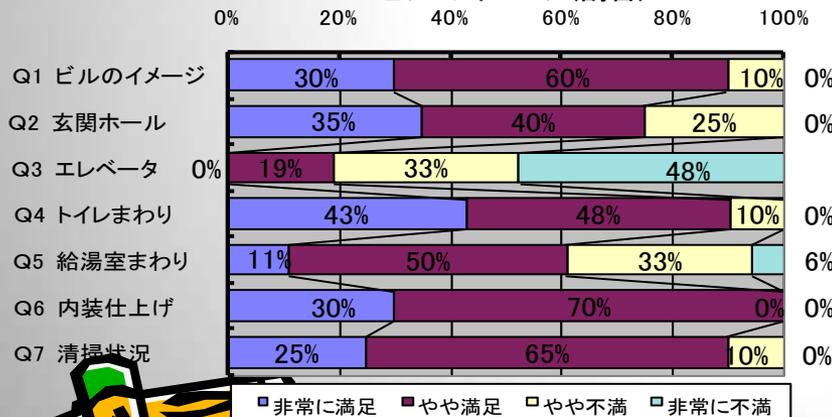
総合評価とカテゴリー評価の比較



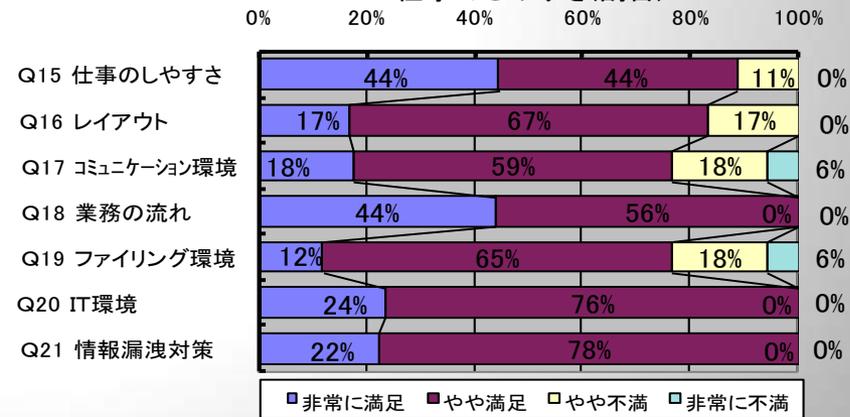
ビルの居心地(割合)



ビルのイメージ(割合)



仕事のしやすさ(割合)



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

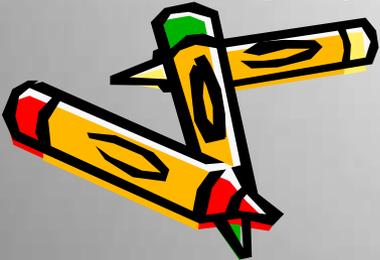


(1) 総合評価

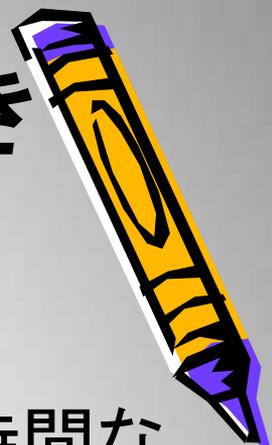
オフィスの建物イメージ、立地に対する意識が強いことが読み取れた。設備面では空調に対する問題意識が高いことが判明した。

(2) カテゴリー評価

特に、施設の利便性・規則等(入退室管理など)への理解度、ドキュメントマネジメント(PW、個人情報など)への関心などに対する考察と利用者への対応の必要性が見られた。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



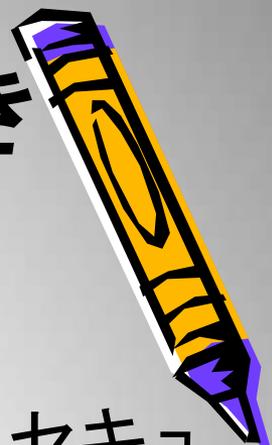
(3) 個別評価

エレベーター運行の問題(待ち時間、開閉時間など)、ファイリングの問題、バリアフリーの問題、空調管理の問題(ムラ、バランスの悪さなど)に強い関心が示された。

設備的に対応が困難な場合、ホスピタリティを心がけた対応の重要性も認識しサービスして行かなければならないことが読み取れた。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



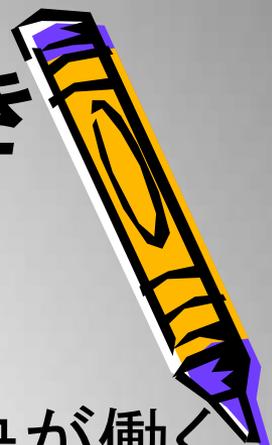
(4) まとめ

全体的なコメントとしては、オフィスの清潔感、セキュリティ、働きやすさ、空調設備、作業環境、防災対策、コミュニケーションスペース、ワークスペースの居心地のよさ等がビル利用における大事な項目としてあげられている。

これらの結果は、ユーザー(利用者)が働いている環境の中から出た切実な意見であり、俊敏な対応が期待されているものと認識せざるを得ない。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

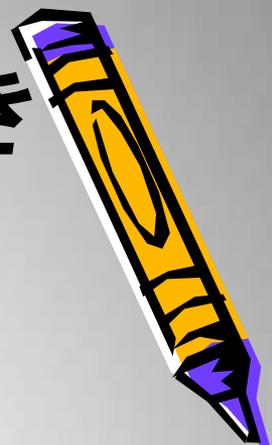


ファシリティマネジャーは、これら問題の解決が働く人々の知的生産性の向上に直結していることを理解し、積極的な対応をはかることが必要である。

常にオフィスビルの状況を把握し対応することで、提供するサービスと提供を受ける側の期待するサービスのギャップ(「ズレ」)を最小限にすることが重要である。



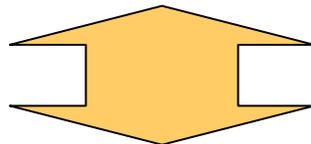
『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



1 『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

2 『ファシリティが抱える機能性のギャップ（「ズレ」）！』

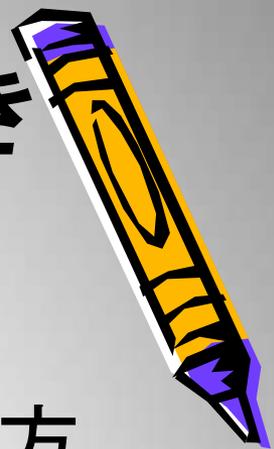
重要なミッション

～三つの「ギャップ」を埋める!!!～

- （1）ニーズの多様化による新築時の使い勝手からのズレ！
- （2）模様替えや業務（利用者）等の変化による機器設定のズレ！
- （3）設備機器の経年劣化や機能低下等によるズレ！



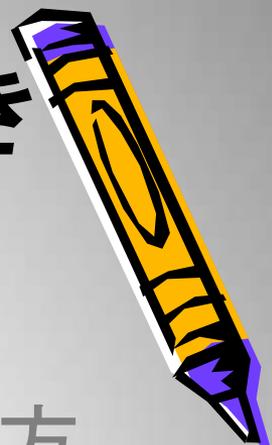
『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



- 1 利用者満足度からの評価とその考え方
- 2 運営維持業務の品質評価とその考え方



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



- 1 利用者満足度からの評価とその考え方
- 2 運営維持業務の品質評価とその考え方



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

■ 取組にあたって

『組織品質評価シート』の作成経緯

満足度調査結果（平成19・20年）を基に施設の運営維持における業務の水準について、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実施した結果、次のような傾向がうかがえたので運営維持業務の共通シートとして作成しています。

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ている

『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

■ 運営維持の業務品質

- (1) 運営維持業務の実施状況や達成度等について現状を評価すること。
- (2) 評価結果を基にした品質上の課題や問題点を抽出して、業務改善を行っているか否か等を評価すること。

二つの業務に大別

作業品質

組織品質

作業品質 ① 組織品質

『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



■ 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。(SLA/KPI)

■ 組織品質

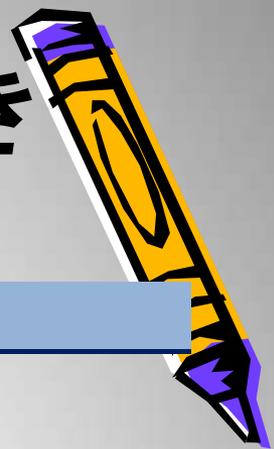
- ・作業品質を保証(管理)するための業務管理、組織的に品質を維持するための管理体制やシステム化の取り組み状況、品質上の課題や問題点を抽出し、業務を改善する仕組み等を示したもの。

「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。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



■ 運営維持の評価

『施設の目的(要求水準)に適合する品質が確保されているか否かを判断』

- (1) FMの品質目標に沿った評価項目・評価方法・評価基準を設定する。
- (2) 評価結果を基にした品質標準「よりどころ」を設定する。

設定した基準を基に、課題の抽出・改善が実施されているかを判断(評価)する。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

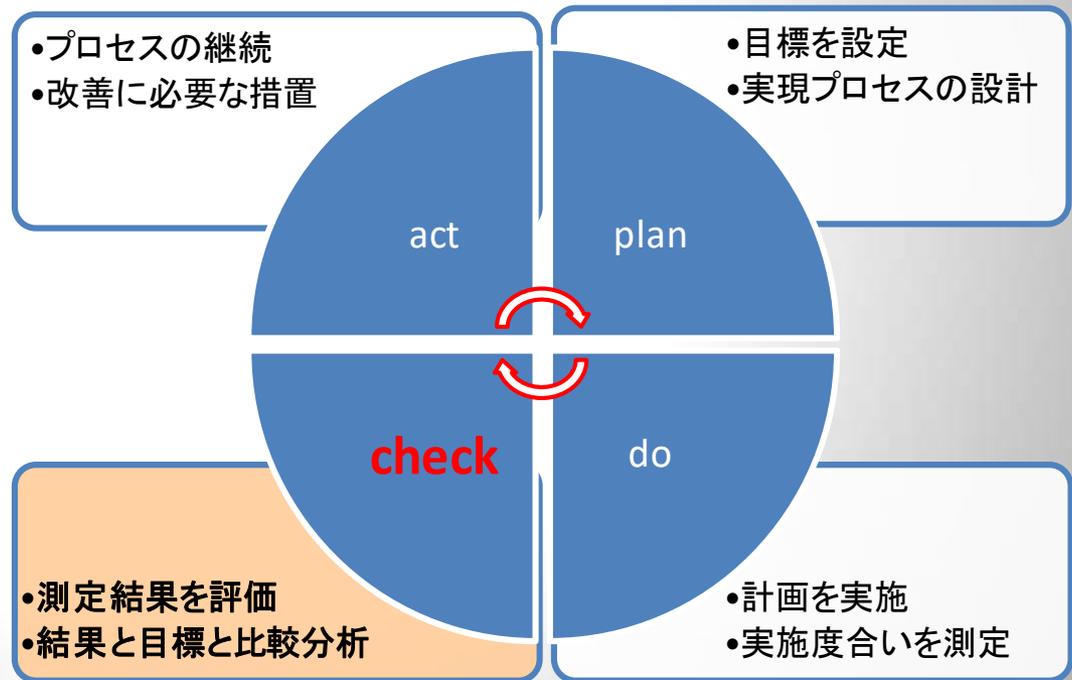
■ 評価のタイミング

『PDCAサイクル』

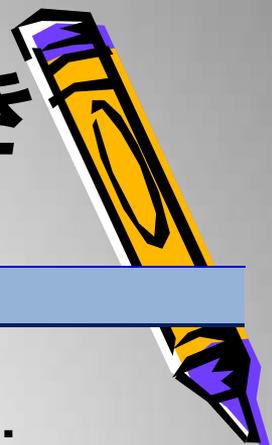
(1)「P(計画)・D(実施)・C(評価)・A(改善)」サイクルにおける『C(評価)』
として利用を想定。

「例えば」

- ・一定周期(6ヶ月・1年)
や契約更新時に利用。
- ・施設利用者からのクレーム
や事故発生時の事故調査
に利用



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



■ 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「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。

(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「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。

(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。

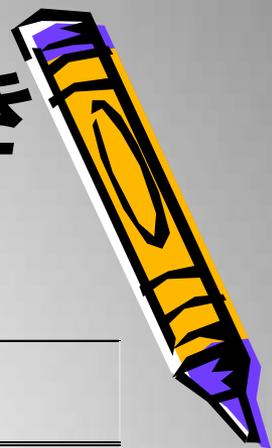
実施結果記録書(日次・週次・月次・年次報告書)

報告用に作業記録を記載したもの。



『運営維持業務』評価の手引き

～コミュニケーションツール編～

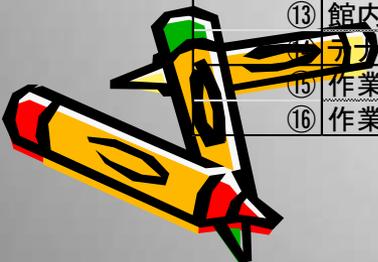


YES/NOチェック(15 minutes check)

1.作業計画

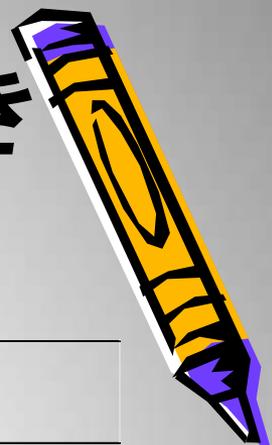
評価資料	作業計画書
	実施記録
	担務表
	シフト表
	作業手順書

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”に則って作業できる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"/>
⑪	BCP(事業継続計画)は作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑫	作業手順書は写真・図面等で作業内容・作業範囲は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑬	館内規則に基いた作業計画が立てられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑭	カウンタ利用時間を考慮した作業計画が立てられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑮	作業計画に基いたシフトが組まれているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑯	作業可能な人員計画であるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



『運営維持業務』評価の手引き

～コミュニケーションツール編～

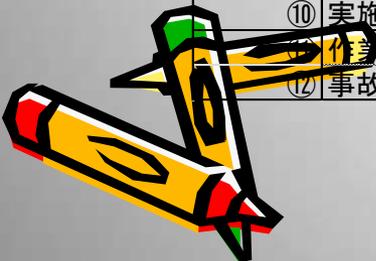


YES/NOチェック(15 minutes check)

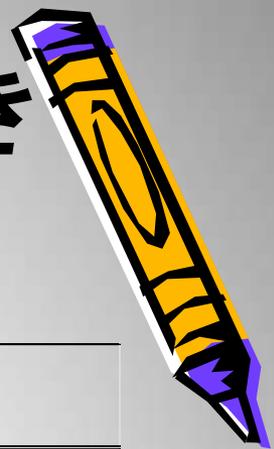
2.作業実施

評価資料	作業手順書・担務表
	シフト表
	実施結果記録(日次報告書)
	実施結果記録(月次報告書)
	実施結果記録(年次報告書)
	現地視察
	作業者聞き取り 作業安全体制

No	チェック項目	YES	NO
①	日次報告書・月次報告書報・年次報告書は作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	定められた期日で提出されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	職制毎の確認(チェック)はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	朝礼の実施・定期的なMtg実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	作業の事前の周知はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正か。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	申送り書等を利用した報告体制はとられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	作業員の作業時間に偏りはないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	作業手順書通り実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩	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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑪	作業毎に事故防止ルールは定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑫	事故防止ルールは現地で確認ができるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



YES/NOチェック(15 minutes check)

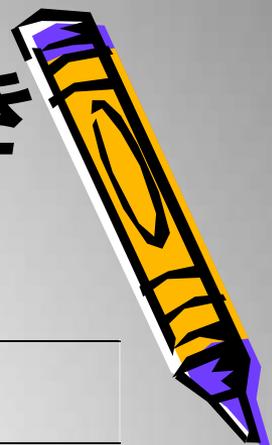
3.資機材管理

評価資料	機材リスト(台帳)
	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	機材リスト(台帳)は整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	最新のものに更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	機材毎に定期的な交換・メンテナンススケジュールは定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	スケジュール通りに交換・メンテナンスは実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	機材の所定の位置は定められてるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	作業に弊害のある古い機材ではないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	(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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



YES/NOチェック(15 minutes check)

4. 契約書・業務仕様書

評価資料	契約書
	帳票類
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

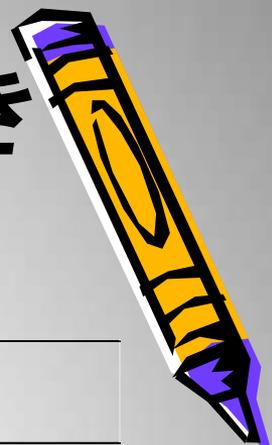
5. 自主/法定点検・モニタリング

評価資料	現地視察
	自主点検記録
	法定点検記録
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	自主点検及び法定点検の計画表はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	定期的に点検が実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	点検履歴は保管されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	改善策が提案されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



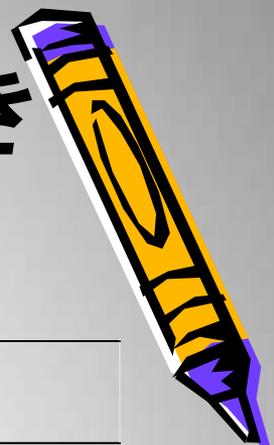
YES/NOチェック(15 minutes check)

6.組織管理体制

No	チェック項目	YES	NO
	① 緊急対応体制図が整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	② 人事異動等により更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	③ 作業員に対応手順が認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	⑤ 統括管理者・作業責任者は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	⑥ 本社の担当者は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	⑦ 協力会社の連絡先・担当者は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



YES/NOチェック(15 minutes check)

8. 苦情処理体制

No	チェック項目	YES	NO
①	苦情処理体制は整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	クレーム履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	それぞれに対応策は講じられ、経過時間がわかるようになっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	対応結果を確認するものはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	然るべき役職者が確認(チェック)しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	改善策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



YES/NOチェック(15 minutes check)

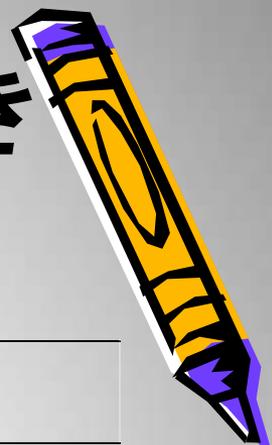
9.安全衛生

No	チェック項目	YES	NO
	① 安全衛生マニュアルは作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	② 事故履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	③ その対策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	⑤ 作業員に対策が認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	⑥ 健康診断は定期的実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



『運営維持業務』評価の手引き

～コミュニケーションツール編～



YES/NOチェック(15 minutes check)

11.接客対応

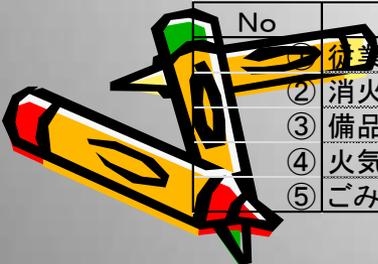
評価資料	マナー研修								
	現地視察								
	クレーム履歴								
	作業員聞き取り								

No	チェック項目	YES	NO
①	接客対応マニュアルは整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	作業員に認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	マナー研修は行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	接客の不備によるクレームの履歴はないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	クレームの履歴の対策はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12.従事者控室

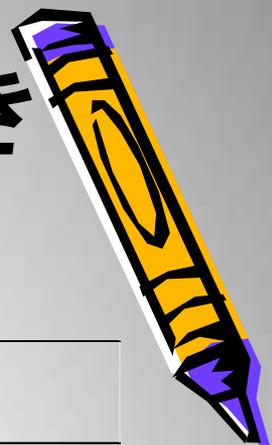
評価資料	現地視察								
	作業員聞き取り								

No	チェック項目	YES	NO
①	従業員控室の管理責任者は選任されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	消火器の位置を作業員が認知しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	備品リストはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	火気の取り扱い、消灯、電源の入り切り、戸締り等が確実にこなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	ごみの分別は行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



『運営維持業務』評価の手引き

～コミュニケーションツール編～



YES/NOチェック(15 minutes check)

13.館内規則・貸与品等

評価資料	鍵の授受及び保管管理
	自主点検記録
	クレーム履歴
	資機材台帳
	現地視察 作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	カード(鍵)管理規程は定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	現場で管理規程は確認できるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	貸出は適正に記録管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	カード(鍵)の棚卸しは定期的に行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	館内規則は現地で確認できるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	作業員に認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	備品は貸出簿で管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	定期的棚卸しが行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



『運営維持業務』評価の手引き

～コミュニケーションツール編～



■ 活用にあたって

- (1) インハウスのファシリティマネジャーがオーナー代理業務やオーナーのサポート業務として利用する。
- (2) サービス提供者の『組織品質』を判断する。
※『作業品質』はサービス提供者の「自主モニタリング」を活用。
- (3) サービス提供者が自ら『組織品質』を判断し、現場毎のレベルを確認する。
- (4) 『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。
- (5) 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。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



■ 活用にあたって

『事前準備』

(1) 基本的な心構え

- ・ 目的を理解する。(コミュニケーションを図り現場を良くする)
- ・ 主観を入れない。(主観に左右されず、客観的に判断する)
- ・ 時間をかけない。(事実をとらえ、言い訳や推測・憶測を排除する)
- ・ 正しく評価する。(業績や人事評価に影響させない)

(2) 運営維持業務(設備維持管理・清掃・警備等)は多岐にわたるため、このシートを使用する前に業務に適合する用語に修正して利用する。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

■ 活用にあたって

『事前準備』

- (3) 単に内容を確認するのではなく、業務品質を向上させる意識を持って利用する。
- (4) ステークホルダーが納得できるポイント(落としどころ)を見つける糸口として利用する。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

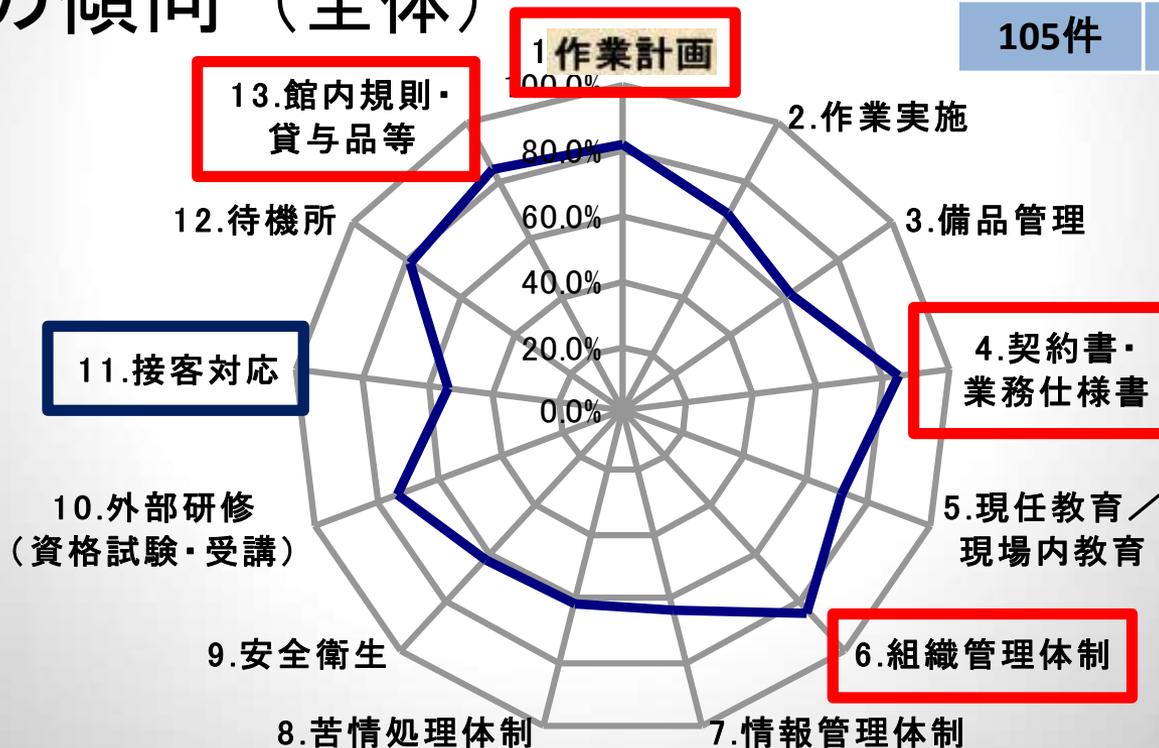


■ 組織品質評価のケーススタディ

『評価シートの活用結果』

1 評価の傾向（全体）

件数	平均点
105件	73.2%



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～

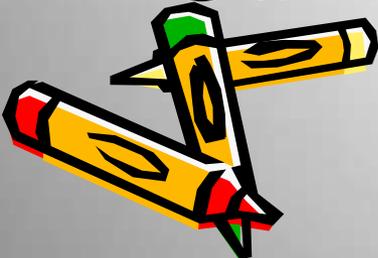


■ 組織品質評価のケーススタディ

2 評価の傾向(個別)

(1) ベスト5

- ① 報告書(日報)を作成している。 (99%)
- ② 勤務予定表を事前に周知している。 (99%)
- ③ 申送り書等を利用した報告体制をとっている (99%)
- ④ 契約先の連絡先・担当者は明確になっている。 (99%)
- ⑤ 報告書を定められた期日で提出している。 (98%)



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



■ 組織品質評価のケーススタディ

2 評価の傾向(個別)

(2) ワースト5

- ①過去に発生した事故に対して、業務マニュアル等で対策が明記されていない。(30%)
- ②待機所内の備品リストを作成していない。(34%)
- ③安全衛生マニュアルを作成していない。(34%)
- ④機材リスト(台帳)が最新のものに更新されていない。(34%)
- ⑤マナー研修は行われていない。(40%)



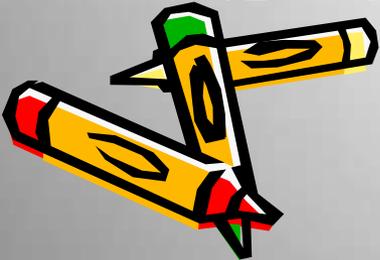
『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーションツール編～



■ 組織品質評価のケーススタディ

3 活用の効果

- ・評価する側と評価される側とのギャップが明確になり「見える化」できる。
- ・分析結果を共有することで、相互に理解が深まり「信頼関係」が醸成される。
- ・課題や問題点が明確になりフィードバックすることで「業務改善」ができる。
- ・「PDCA」サイクルをまわすことで、継続的な「業務品質」の維持ができる。



『運営維持業務』評価の手引き ～コミュニケーション編・トライアル編～

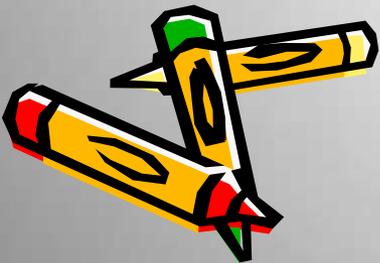
～ コミュニケーションツール編 ～

- 1 利用者満足度からの評価とその考え方
- 2 運営維持業務の品質評価とその考え方

～ トライアル編 ～

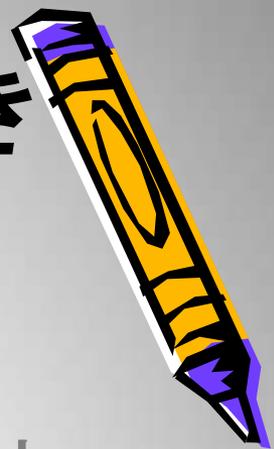
- 3 評価シート活用へのヒント

利用者満足度評価 / 品質評価の活用



『運営維持業務』評価の手引き

～トライアル編～



～コミュニケーションツール編～

- 1 利用者満足度からの評価とその考え方
- 2 運営維持業務の品質評価とその考え方

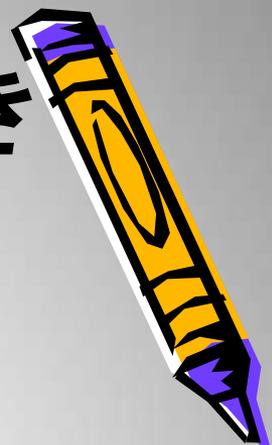
～トライアル編～

- 3 評価シート活用へのヒント

利用者満足度評価 / 品質評価の活用



『運営維持業務』評価の手引き ～トライアル編～



～評価シート活用へのヒント～

利用者満足度評価

「活用イメージ」

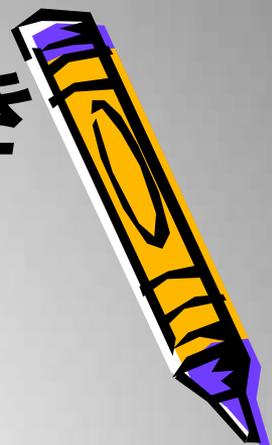
(1) 利用者満足度チェック

(Quality satisfaction check)

Step 1 : ファシリティマネジャーが施設利用者の
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。



『運営維持業務』評価の手引き ～トライアル編～



～評価シート活用へのヒント～

利用者満足度評価

「トライアル編」

(1) 利用者満足度チェックが十分に活用できたら
ステップアップ！ POE：Pre/Post Occupancy Evaluation

Step 2：ファシリティマネジャーは施設オーナーへブリーフィングレポートで改善提案を行い更なる充実を図る。改善実施後に再度、利用者満足度調査を実施、その効果を確認し施設オーナーへ最終報告する。



『運営維持業務』評価の手引き

～トライアル編～

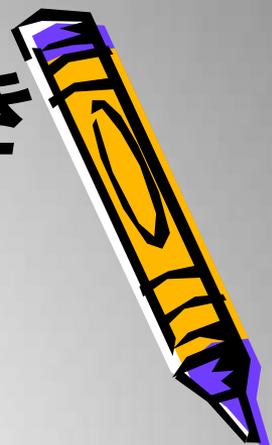
～評価シート活用へのヒント～

品質評価

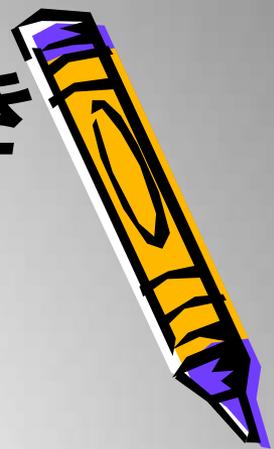
「活用イメージ」

(2) Yes / Noチェック (15 minutes check)

Pattern 1 : ファシリティマネジャーが、サービス提供者と実際に提供されている業務の品質（サービス内容）を確認や協議を行いサービス内容を改善する。お互いが考えている業務に対するイメージや業務内容の理解度を深め、業務品質を継続的に向上させる。



『運営維持業務』評価の手引き ～トライアル編～



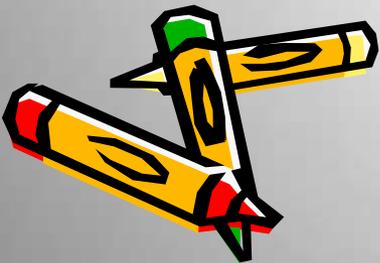
～評価シート活用へのヒント～

品質評価

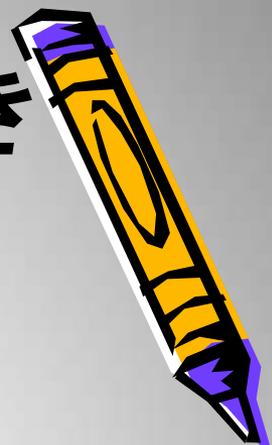
「活用イメージ」

(2) Yes / Noチェック (15 minutes check)

Pattern 2 : サービス提供会社の管理者が、サービス現場の責任者へヒアリングする時のシートとして活用し、現場毎の業務品質レベルの格差を是正することで、業務の品質レベルを継続的に向上させる。



『運営維持業務』評価の手引き ～トライアル編～



～評価シート活用へのヒント～

品質評価

「トライアル編」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら
ステップアップ!

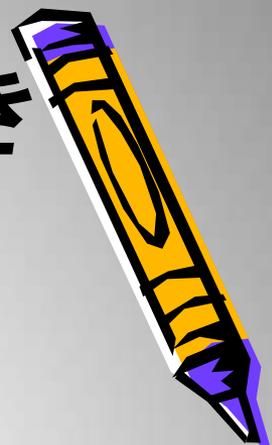
4段階クオリティチェック (Quality check)

Pattern 1

Step 1 : ファシリティマネジャーとサービス提供者間で協議、各項目に重みを付けを行い評価し業務品質を継続的に向上させる。



『運営維持業務』評価の手引き ～トライアル編～



～評価シート活用へのヒント～

品質評価

「トライアル編」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら
ステップアップ!

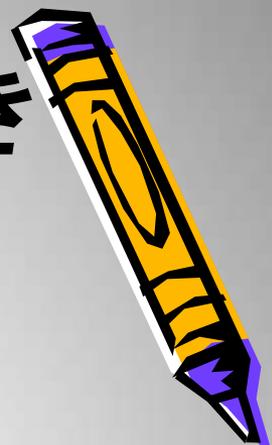
4段階クオリティチェック (Quality check)

Pattern 1

Step 2 : ファシリティマネジャーがサービス提供
会社の作業品質を組織としてフォローし
ているか確認、サービス提供会社の業務
品質を評価する。



『運営維持業務』評価の手引き ～トライアル編～



～評価シート活用へのヒント～

品質評価

「トライアル編」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら
ステップアップ!

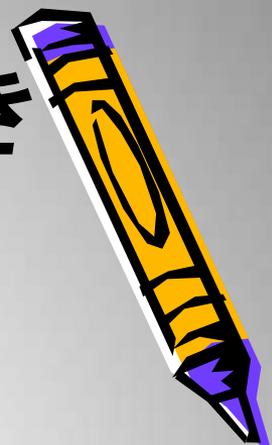
4段階クオリティチェック (Quality check)

Pattern 1

Step 3 : ファシリティマネジャーが業務の評価結果を公表、契約の更新時などに継続条件（ネゴシエーション）の資料として評価結果を活用する。



『運営維持業務』評価の手引き ～トライアル編～



～評価シート活用へのヒント～

品質評価

「トライアル編」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら
ステップアップ!

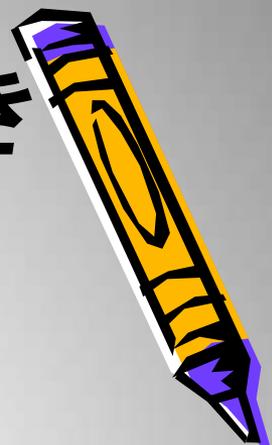
4段階クオリティチェック (Quality check)

Pattern 2

Step 1 : サービス提供会社の管理者が、現場毎の
業務品質レベルの格差を是正し、業務の
品質レベルを継続的に向上させる。



『運営維持業務』評価の手引き ～トライアル編～



～評価シート活用へのヒント～

品質評価

「トライアル編」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら
ステップアップ!

4段階クオリティチェック (Quality check)

Pattern 2

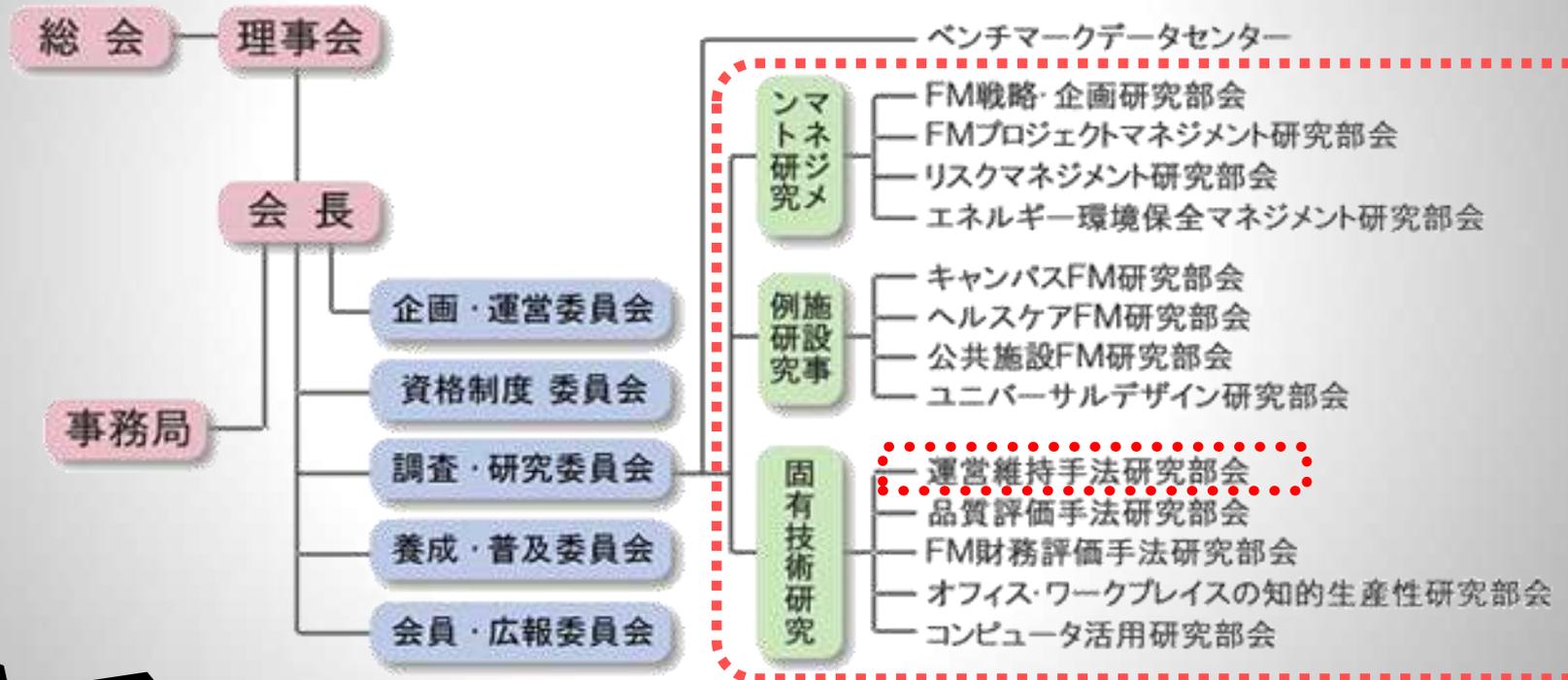
Step 2 : サービス提供会社が、自社の業務品質レベルの評価ツールとして使用、自社の品質ブランドとして見える化。



～運営維持手法研究部会～

■ 運営維持手法研究部会の紹介

1 調査研究委員会

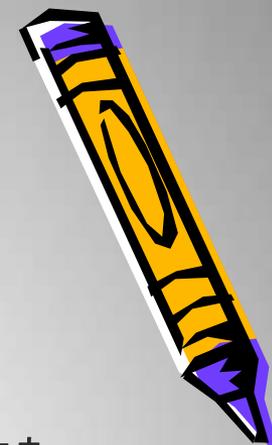


～運営維持手法研究部会～

2 部会メンバー(29社 33人) 2013.3月現在

- アワーブレイン環境設計(株)／高 治弘
- エクソンモバイルビジネスサービス(有)
／川村 裕
- (株)ビル代行／彦田 淳一／田中 康一郎
- (株)メックスサポート／布施 達郎
- 日本メックス(株)／小木曾 清則
- 日比谷総合設備(株)／田代 大輔
- 富士通(株)／福井 康弘
- ケービックス(株)／渡邊 清
- 東急ファシリティサービス(株)
／宮内 克彦
- (株)世界貿易センタービルディング
／本多 学
- (株)オーエンス／佐藤 聡
- MID ファシリティマネジメント(株)
／白田 和昭
- (株)セノン／秋山 洋一
- 東京インキ(株)／平間 達夫
- (株)ケー・デー・シー／天神 良久
- (株)エヌ・ティ・ティファシリティーズ中央
／佐藤 信行
- (株)FMシステム／木村 圭介
- ピーエム・アライアンス(株)／住吉 正勝
- (株)東海ビルメンテナンス／影沢 孝行
- (株)エムケイ興産
／宮下 昌展／奥宮 智大／宇都宮 勝志
- 杉本VE事務所／杉本 正隆
- シー・ビー・エックス・ジャパン(株)／山本 清子
- ソフトバンクテレコム(株)／加藤 克己
- (株)ライフアドバンス／古澤 昌弘
- 東電不動産(株)／氏家 徳治
- フジクラ開発(株)／徳本 廣明
- 鈴木 掌
- W. M. C.／小林 寛
- 太平ビルサービス／小野 真一
- 日本郵政(株)／吉瀬 茂

(敬称略)



～運営維持手法研究部会～

3 活動概要(敬称略)

部会セミナー(原則、毎月1回開催)

4～12月に講演3回・合同部会2回、施設見学3回

講 師

繁戸 和幸(株)安井建築設計事務所)

伊藤 雅人(三井住友信託銀行)

瀬川 昌輝(株)株)昌平不動産総合研究所)

合同部会(FM戦略企画研究部会と環境不動産について意見交換)

施設見学

日本メックス(株) 本社ビル

(株)内田洋行 新川第二オフィスビル

(株)昌平不動産総合研究所



～運営維持手法研究部会～

平成26年度の活動イメージ

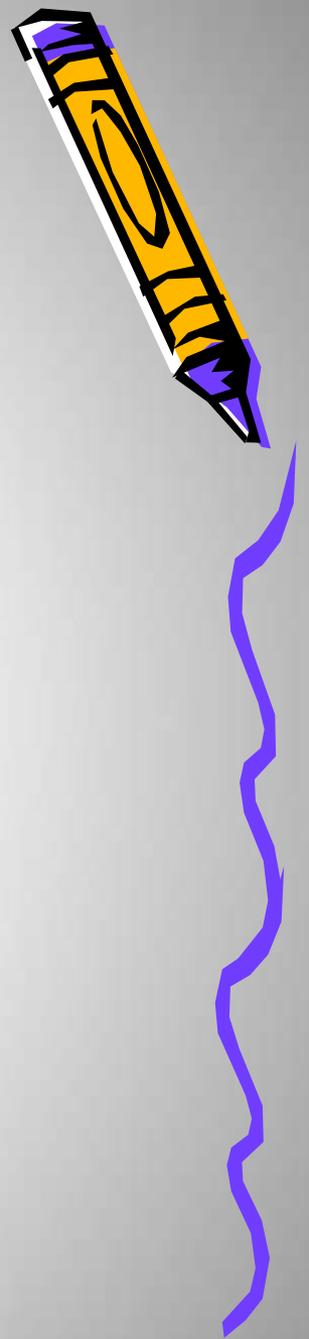
テーマ

『誰にでもできる身近な省エネ～取組へのヒント～』

いろいろある省エネのパターンとその課題

- ・法律規制で行う省エネ
- ・保全計画で行う省エネ
- ・運用管理で行う省エネ
- ・日常活動で行う省エネ
- ・…等など 運営維持業務の中で何ができるのか？

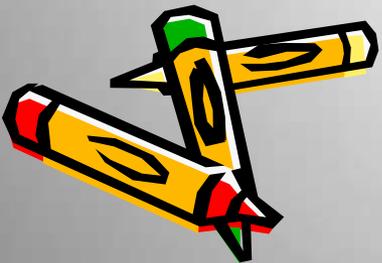




皆さまへ
運営維持手法研究部会で
一緒に活動しませんか。
お待ちしております。

ご清聴ありがとうございました。

JFMA
運営維持手法研究部会



公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会
運営維持手法研究部会