

JFMA第16・17・18回
調査研究報告会

JFMA
品質評価手法研究部会



品質部会の研究目的

ファシリティに関する品質評価手法の研究開発

利用者満足度調査や施設性能評価法など時代のニーズに合わせた実践手法の開発

評価手法事例の収集

ファシリティの品質はどうあるべきかを考察



活動の経緯

1. < ~ H13年度 >

「JFMA品質評価手法1997」(ファシリティの定量的評価)を開発

「JFMA満足度評価手法2000」(ファシリティの定性的評価)を開発



2. < H14 ~ H15年度 >

FMガイドブックの原稿作成

(「総解説ファシリティマネジメント(7章の一部)」)

「ファシリティの品質を考える(部会報告書2003.7.7)」を刊行



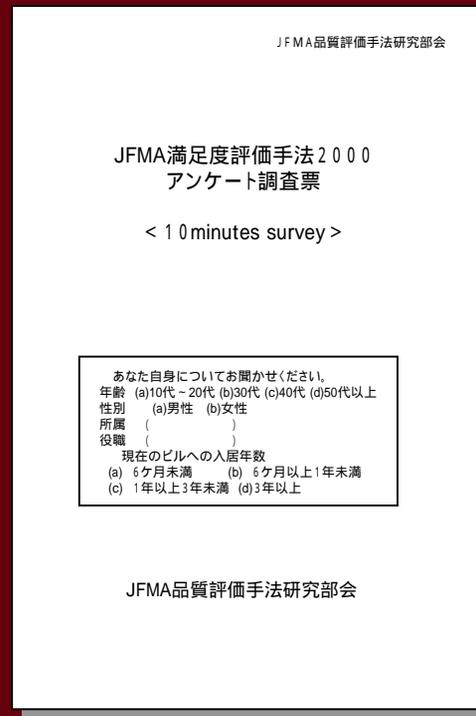
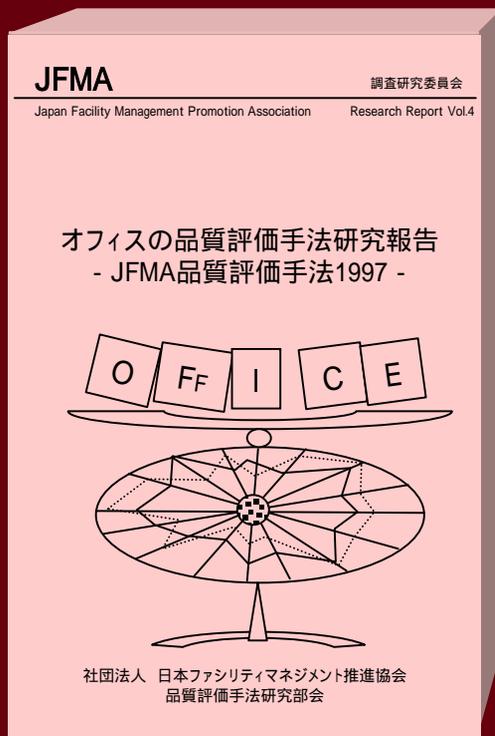
3. < H15年度 ~ >

施設の運用管理・サービスの品質評価をスタディするための
「企業のFM品質評価事例スタディ」

主な活動成果 - 1 < ~ H13年度 >

< JFMA品質評価手法1997 >

< JFMA満足度調査手法2000 >



- ・定量的に把握できる項目を中心とした評価
- ・ファシリティマネジャーが回答
- ・他社の回答と比較できる

- ・ワーカーが10分で回答できるシンプルな満足度評価
- ・4段階評価方式
- ・ポジティブな聞き方

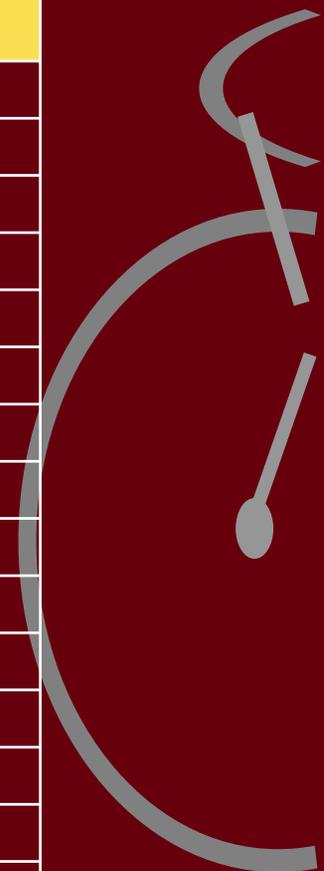
品質定量評価と満足度評価の項目の比較

J F M A 品質定量評価手法 1 9 9 7 改訂版	J F M A 満足度評価手法 2 0 0 0 改訂版
1 . 立地	1 . オフィス立地
2 . 建物	2 . 建物デザイン
3 . 安全性・信頼性	3 . 安全性・信頼性
3 - 1 . 防災	3 - 1 . 地震・火災時の避難
3 - 2 . 防犯	3 - 2 . 防犯対応
3 - 3 . 災害	
3 - 4 . 劣化対策	
3 - 5 . バリアフリー対応	3 - 3 . バリアフリー対応
4 . オフィス環境	4 . オフィス環境
4 - 1 . 搬送（エレベーター）	4 - 1 . エレベーター動線
4 - 2 . スペース	4 - 2 . 執務空間の広さ
4 - 3 . オフィスレイアウトの形態	4 - 3 . オフィスレイアウト
4 - 4 . 視環境（照度、グレア）	4 - 4 . 明るさ、照明
4 - 5 . 室内空気環境（温度、湿度、たばこ）	4 - 5 . 空調（温室度、空気清浄度）
4 - 6 . 家具の選定基準	4 - 6 . 机、椅子
4 - 7 . 音環境（暗騒音レベル、騒音レベル）	4 - 7 . 音環境
4 - 8 . 室内環境（インテリア計画）	4 - 8 . 色彩計画
室内環境（アメニティ）	4 - 9 . アメニティ
	4 - 10 . 開放感
4 - 9 . 生活支援	4 - 11 . 生活支援関連施設（更衣室、リフレッシュ、食堂等）
4 - 10 . ファイルスペース	4 - 12 . 収納スペース

品質定量評価と満足度評価の項目の比較

つづき

J F M A 品質定量評価手法 1 9 9 7 改訂版	J F M A 満足度評価手法 2 0 0 0 改訂版
5 . フレキシビリティ	5 . フレキシビリティ
5 - 1 . 負荷の増設対応	5 - 1 . O A 電源・情報コンセント
5 - 2 . レイアウト変更対応	5 - 2 . レイアウト変更対応
5 - 3 . 2 4 時間対応	5 - 3 . 残業時の設備・運用
5 - 4 . 電源容量	
5 - 5 . フロアー配線システム	
5 - 6 . 積載荷重	
6 . 環境保全・運用管理	6 . 地球環境保全対策
6 - 1 . 省エネルギー	6 - 1 . 省エネルギー対策
6 - 2 . 省資源	6 - 2 . 省資源対策
6 - 3 . スタンドの保有	
6 - 4 . 運用ルール	
7 . 情報化	7 . 情報化
7 - 1 . O A 化	7 - 1 . O A 機器の台数・機能
	7 - 3 . コピー, F A X
7 - 2 . A V	7 - 4 . 共用 A V 機器
7 - 3 . 情報の共有化	7 - 5 . 情報の共有化
7 - 4 . 電話	7 - 2 . 電話機の機能



< J F M A満足度調査手法2002 > 項目例

10Minutes Survey

	思わない(不満)	あまりそう思わない	やや思う	そう思う(満足)
1. あなたは、総合的に見てオフィスの立地に満足していますか。	1	2	3	4
2. あなたの入居されている建物は、良い建物(外・内観デザイン、空間等)だと思いますか。	1	2	3	4
2. あなたの入居されている建物は、良い建物(外・内観デザイン、空間等)だと思いますか。	1	2	3	4
3. あなたは、総合的に見てオフィスの安全性・信頼性に満足していますか。	1	2	3	4
3-1. あなたは、地震時や火災時に、安全に避難できると思いますか。	1	2	3	4
3-2. あなたのオフィスの防犯対応(入退室管理、侵入防止等)は十分だと思いますか。	1	2	3	4
3-3. あなたのオフィスのバリアフリー対応(段差、トイレ等)は十分だと思いますか。	1	2	3	4
4. あなたは、総合的に見てオフィス環境に満足していますか。	1	2	3	4
4-1. エレベータはスムーズに利用できますか。	1	2	3	4
4-2. 執務空間(広さ)には満足していますか。	1	2	3	4
4-3. オフィスレイアウトには満足していますか。	1	2	3	4
4-4. 明るさ(自然光も含めて)、照明には満足していますか。	1	2	3	4
4-5. 空調(温湿度、空気清浄度)には満足していますか。	1	2	3	4
4-6. 机・椅子には満足していますか。	1	2	3	4



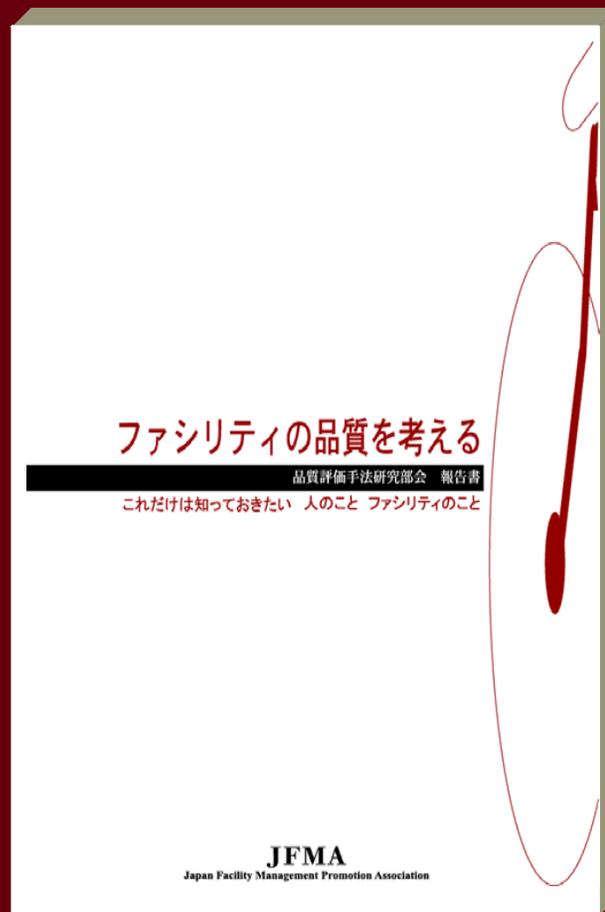
JFMA・ファシリティ品質評価手法2002の構成



主な活動成果 - 2 <H14~H15年度>

「ファシリティの品質を考える

これだけは知っておきたい 人のこと ファシリティのこと」を
刊行(2003年7月)

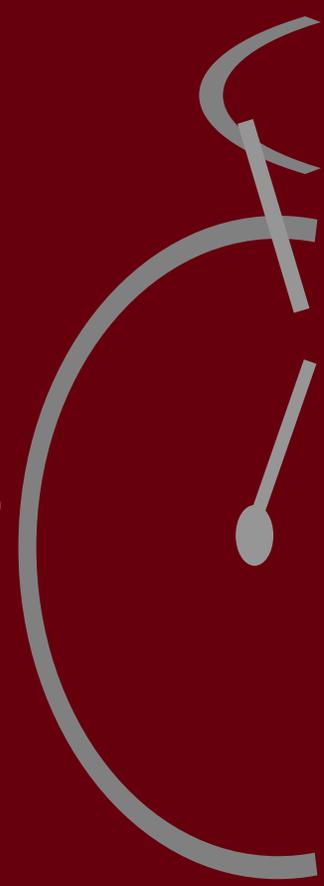
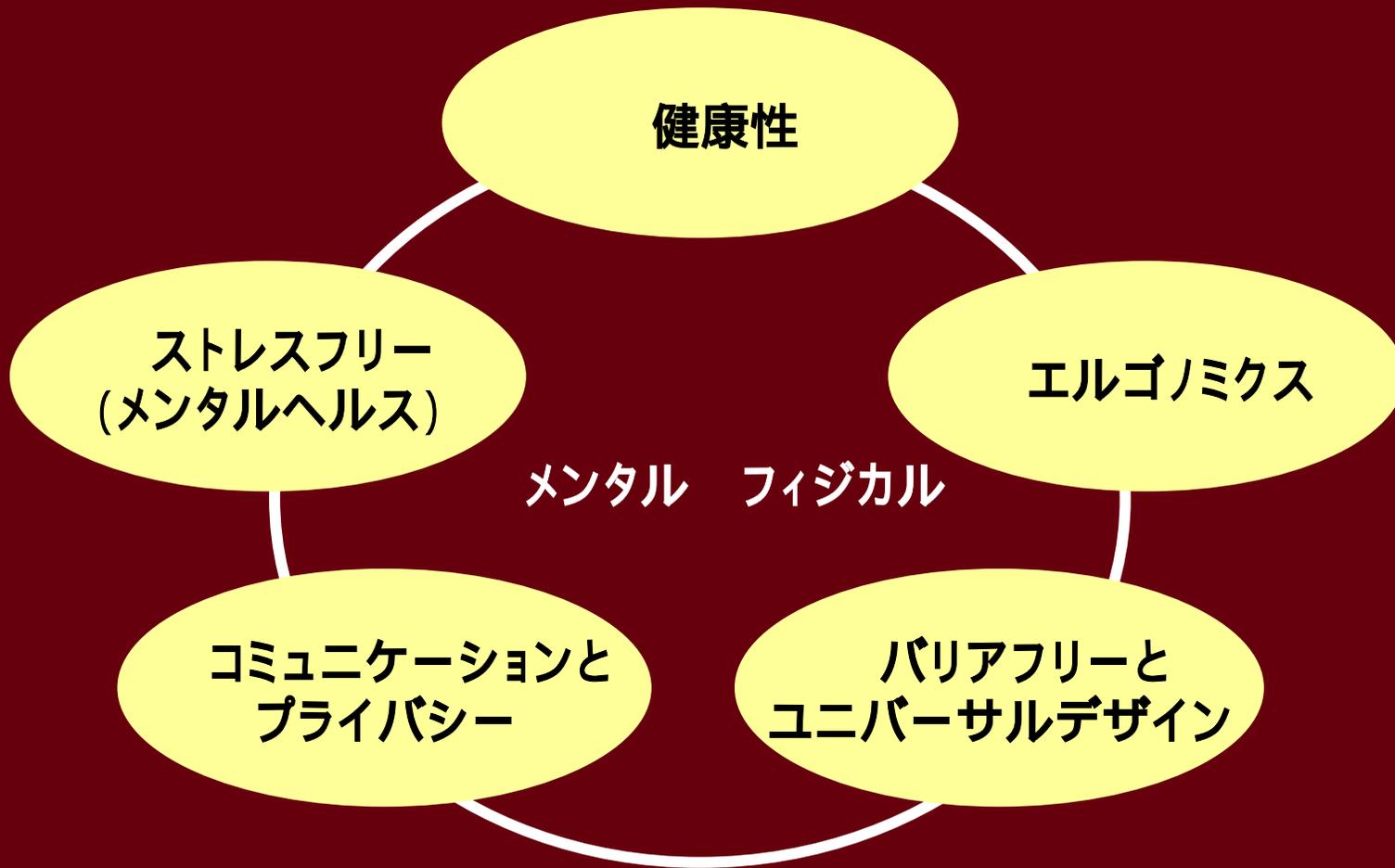


「ファシリティの品質を考える」の目次

- 1 . 人間性関連知識
- 2 . 施設関連知識
- 3 . FMのための品質評価
- 4 . JFMA・ファシリティ品質評価手法
- 5 . デューディリジェンスについて

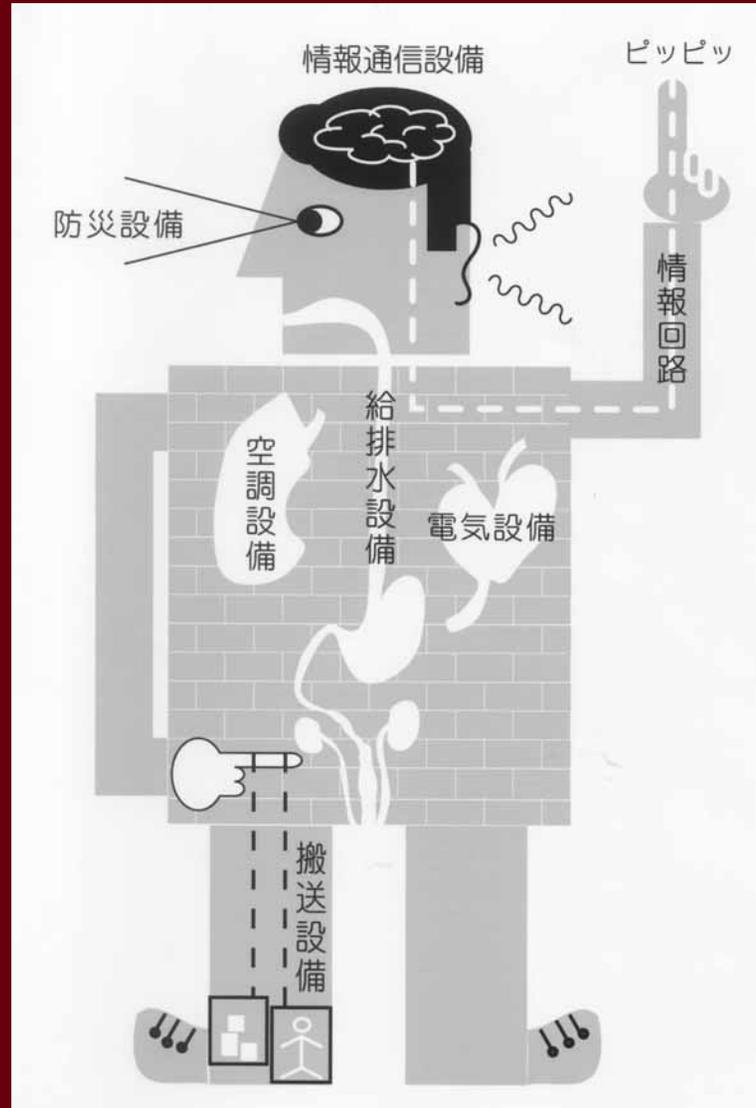


1. 人間性関連知識

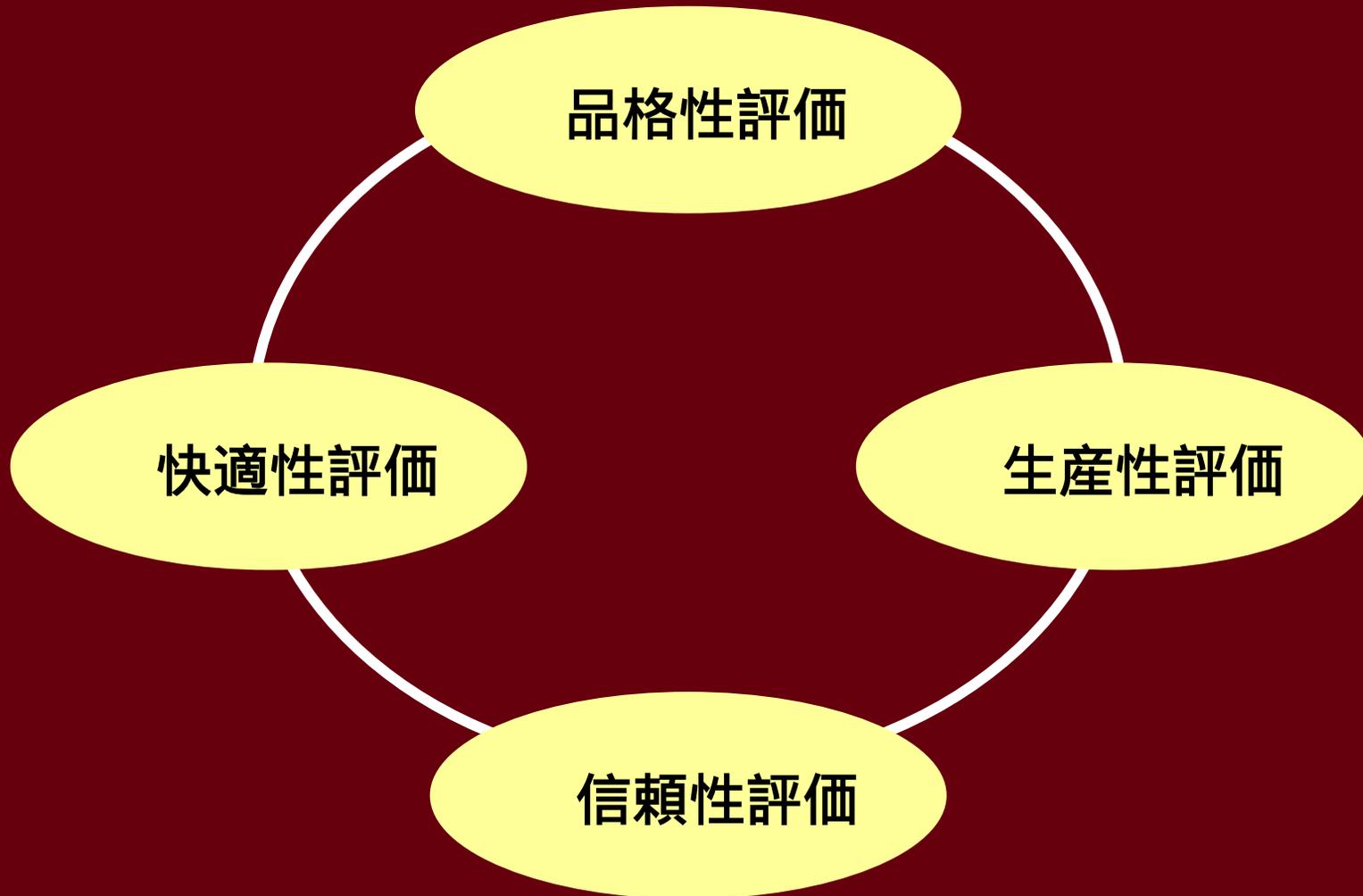


2. 施設関連知識

施設計画のプロセス
建物の構成要素
構造計画
設備計画
内装計画



3. FMのための品質評価



4 . J F M A ・ ファシリティ品質評価手法

評価手法開発の背景

評価手法開発の方針

< J F M A ファシリティ品質評価手法 2 0 0 2 >

< J F M A 品質定量評価手法 2 0 0 2 >

< J F M A 満足度評価手法 2 0 0 2 >

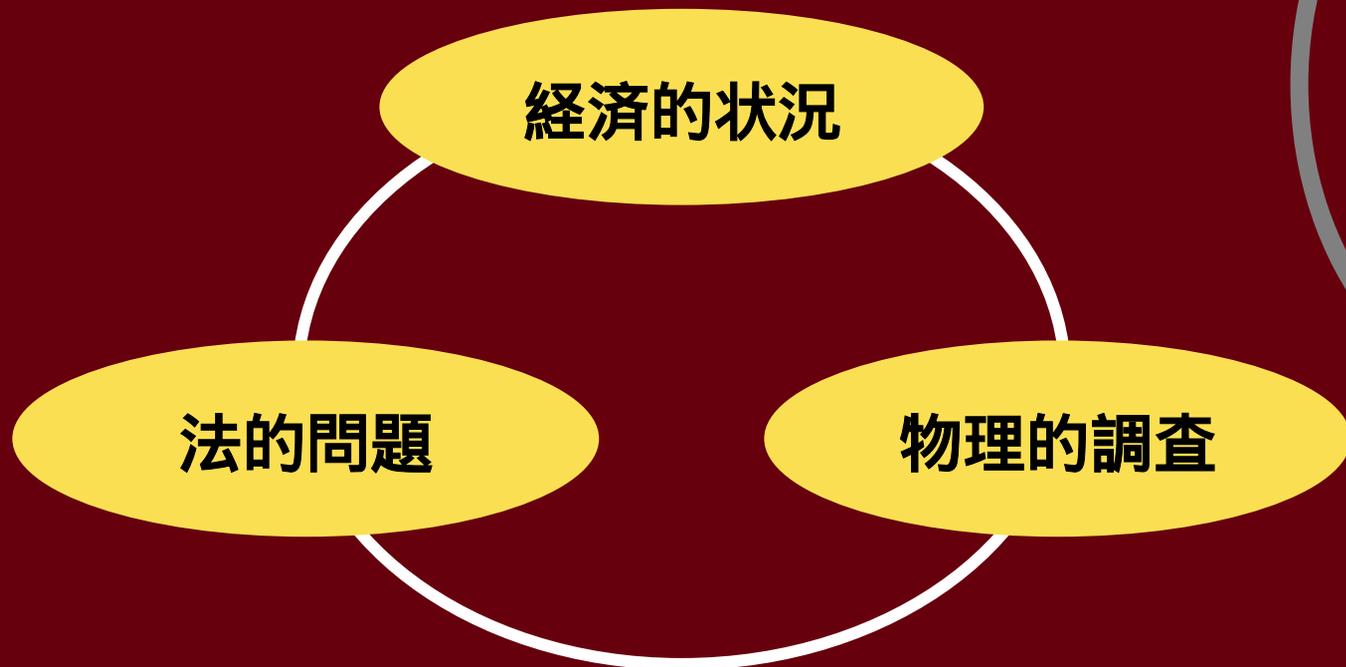


5. デューディリジエンスについて

経済的状況に関する調査

法的問題に関する調査

物理的調査



現在の活動 < H15年度 ~ > — 新しい評価手法の展開 —

施設

JFMA品質評価手法

施設そのものの評価
施設の運用・管理・サービスの品質評価 ..

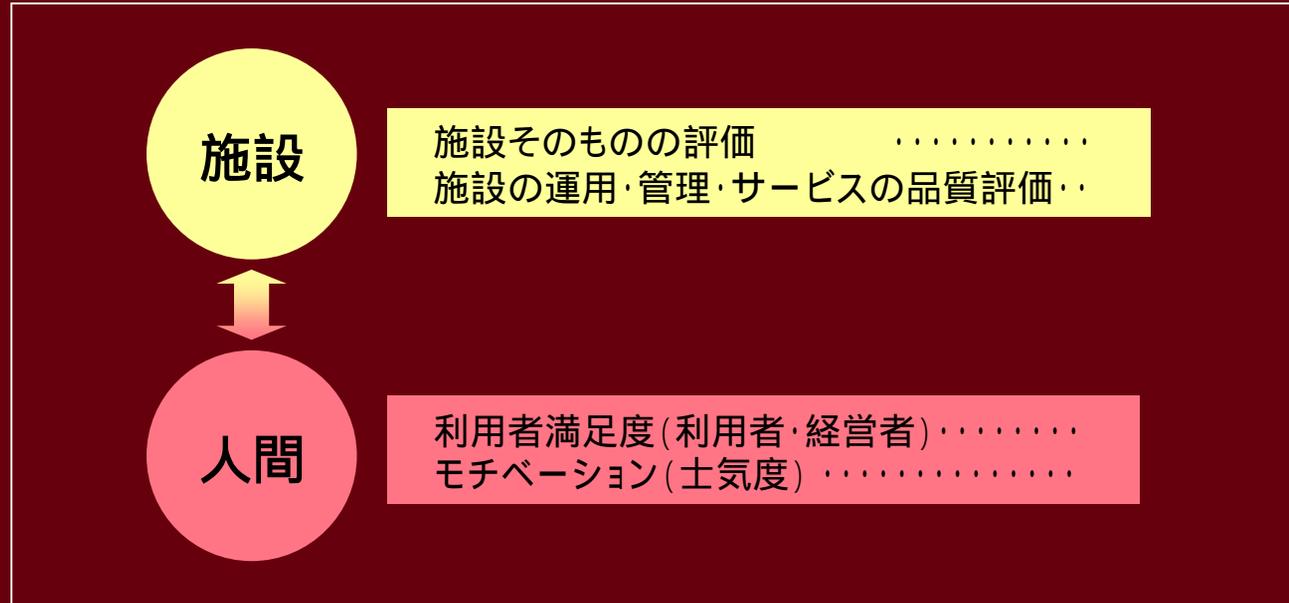
企業のFM品質評価事例スタディ

人間

JFMA満足度評価手法

利用者満足度(利用者・経営者)
モチベーション(士気度)

今後の部会活動テーマ



これまでに作成してきた「JFMA・ファシリティ品質評価手法2002」の各項目のスペックが、誰のために必要か、何のために必要かを再確認する。
従来欠けていた要素である「施設の運用・管理・サービスの品質評価」「モチベーション(士気度)」に関する考察を進めていく

ときには・・・

いつもは・・・



来たれ
新部会員

たまには・・・

ミーティングは月一回
メンバーはみんなフレンドリー



部会構成員

- 部会長 成田一郎(大成建設)
- 副部会長 塩川完也(NTT西日本)
- 小町利夫(野村不動産)
- 齊藤和男(高島屋ビルメンテナンス)
- 菅野文恵(東京理科大学大学院)
- 高須 小百合(東電設計)
- 高田 裕章(清水建設)
- 恒川和久(名古屋大学)
- 緑川道正(スミセイビルマネジメント)
- 堀口かおり(富士通)
- 村田泰(JFMA事務局)



JFMA第16・17・18回
調査研究報告会

JFMA
品質評価手法研究部会

