

品質評価の基本と 部会活動による評価事例の紹介

2025年 FMの実践基礎講座
品質評価手法研究部会
部会長 中村 伸一



本日のお話

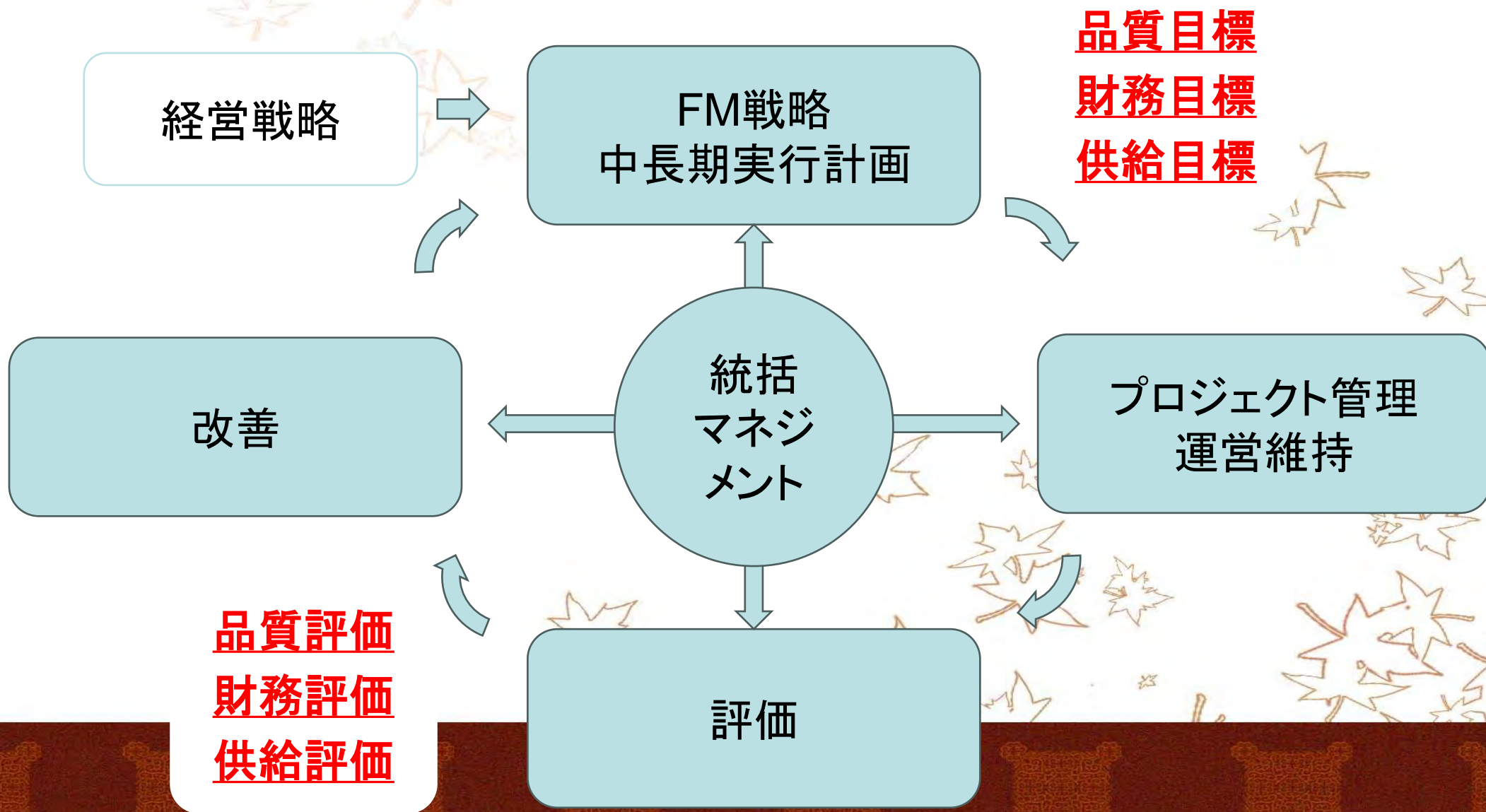
1. ファシリティ品質評価の考え方
2. 品質評価の手順
3. 品質評価の例 ートイレを題材にー
4. 部会活動「合宿」の紹介
5. これからの品質評価項目

The background features a light cream color with several stylized, golden-brown leaves falling from the top. At the bottom, there is a dark brown border with a repeating pattern of square, textured motifs.

1

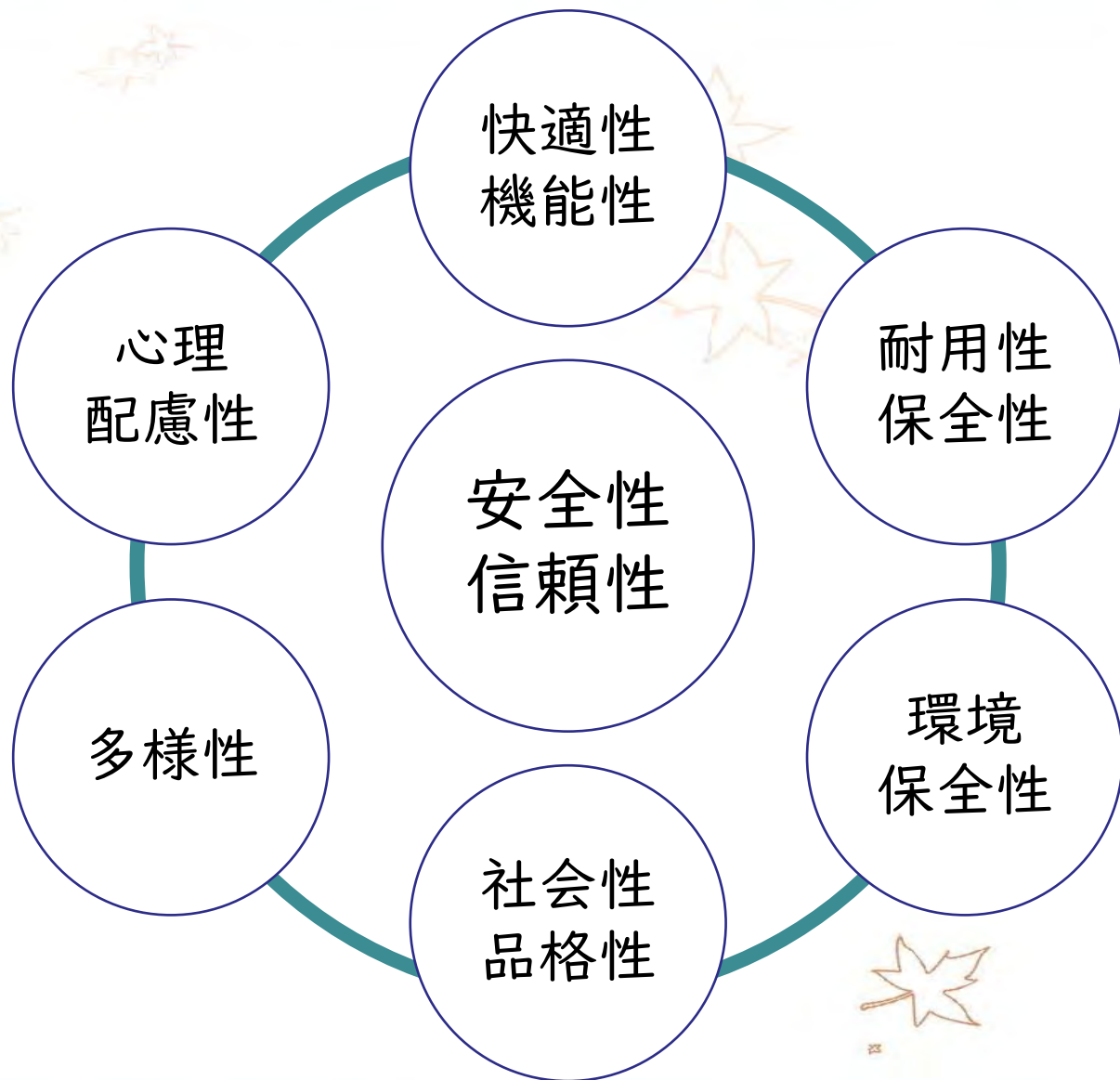
ファシリティ品質評価の 考え方

評価結果を改善に結びつけることが大切



評価の軸を決める

当部会では、「7つの評価軸」を作成し利用



品質評価のポイント

1. ファシリティのハード・ソフトを、客観・主観の両方の視点から評価する
2. できるだけ簡単に利用できるようにする
3. 継続的なデータが必要なものは、同じ項目で調査する
4. 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
5. 調査結果を調査対象者（協力者）と共有する

The background features a light cream color with scattered, stylized leaf outlines in a golden-brown hue, appearing to fall from the top. At the bottom, there is a dark brown horizontal band with a repeating pattern of square, textured motifs.

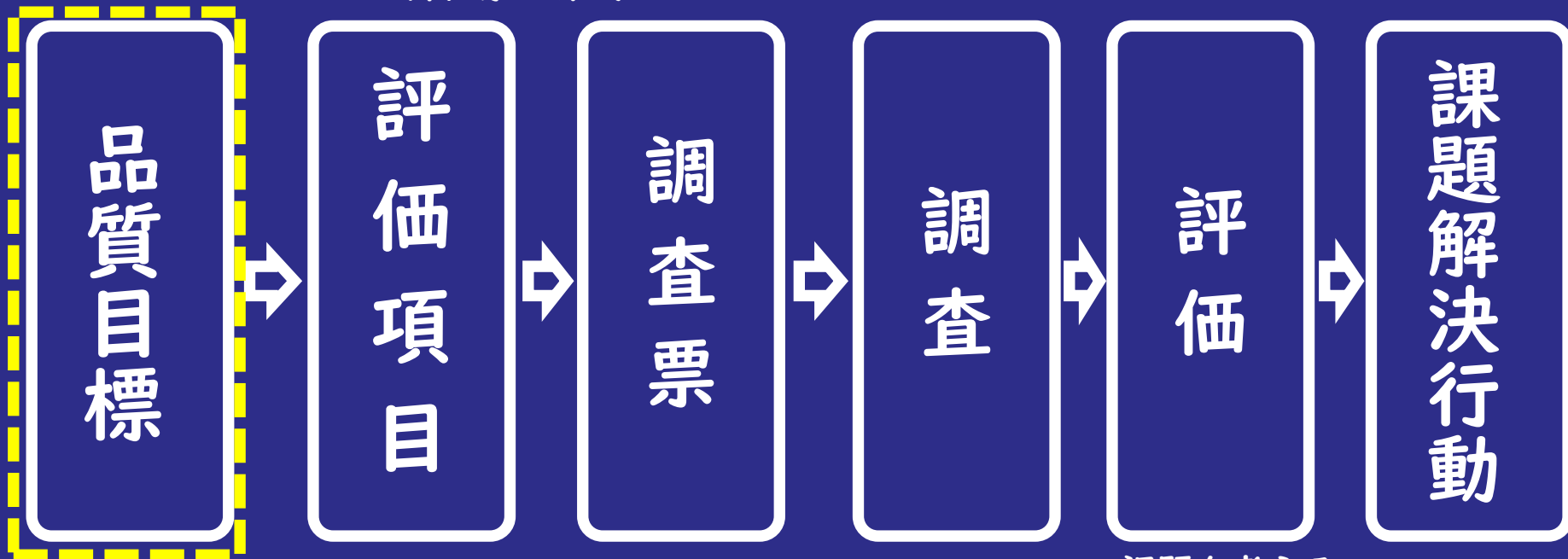
2 品質評価の手順



調査対象
スケジュール

具体的な調査項目・
評価票を作成

調査を実施 結果分析・周知



FM戦略
中長期計画から

質問の妥当性を
検討し、調査票
を作成する

全対象に調査

課題を考える
調査対象に結果
を伝える

The background features a light cream color with several golden-brown maple leaves scattered across it, appearing to fall from the top. At the bottom, there is a dark brown horizontal band with a repeating pattern of stylized, textured square shapes.

3 品質評価の例

調査票の開発プロセス

品質目標に
沿って評価
項目を作成

評価項目を
主観・客観に
分類

事前調査

調査票の
完成

JFMA品質評価手法研究部会では、オフィスのトイレ品質を評価するにあたり、評価項目を検討しています。評価項目の妥当性（重要性）および評価の重みづけを検討するために、以下のアンケートにお答えください。
 (1) 先ず、各評価項目ごとに、項目の重要度を選択してください。
 (下表の「非常に重要」「重要」「やや重要」「あまり重要でない」から一つを選び □にレ点をつけてください)
 (2) 次に全体の評価項目の中から特に優先すべき項目を5つ選んでください（□にレ点をつけてください）。
 ・ 差し支えなければ、年齢をお答えください：□20代以下 □30～40代 □50～60代 □70代以上
 ・ 普段どちらのトイレを使っていますか？：□男性用、□女性用、□共用、□多機能トイレ
 ・ 勤務先についてお答えください：□一般企業、□官公庁・公共団体、□学校・教育機関、□病院・医療機関、□その他
 ・ ファシリティマネージャーとしてオフィスの管理・検討する立場ですが：【□はい □いいえ】
 「はい」とお答えの方は、オフィスのトイレを管理・検討する視点でお答えください。（下記の評価項目1～20まで）
 それ以外の方は、オフィスのトイレ利用者としての立場でお答えください。（下記の評価項目1から24まで）

注・・・コロナ禍前の評価項目のため
 現在は優先順位や重みづけが異なると
 感じる項目があります。

項目妥当性の調査票の例

設問	評価項目	優先6項目	非常に重要	重要	やや重要	あまり重要でない
1	便器・洗面器等の衛生器具の個数が適切である（男子用/女子用の個数、及び和式・洋式の個数も含めて）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	温水洗浄や乾燥便座が付いている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	手洗いの邪魔にならないような、化粧や歯磨きを行えるスペースがある（男女とも）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	鏡の鏡（全身が写る鏡）がついている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	ブースの中にカバンやスマートフォンなどを置く棚がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	ハンドドライヤーまたはペーパータオルが設置されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	水温の蛇口が閉鎖しやすいか（センサー式やレバーなど）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	着替え台（フィッシングボード、チェンジングボード）がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	臭い対策をしている（24時間換気・床面対策）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	防犯性が確保されている（トイレの位置や出入り口等には不安を感じない）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	出入り口に段差が無いなど、滑らない配慮がされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	濡れても滑りにくい床になっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	洗面所に感染予防の対策がされている（センサー付きの蛇口など）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	便座に感染予防の対策がされている（除菌クリーナー・便座シートがある）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	緊急対応ブザーがついているトイレがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	廊下等から利用者が見えにくい配慮がされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	リネックスできる（落ち着いた）内装や色柄になっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	顔色が分かりやすい照明になっている（身柄も照らす等に適した照明器具である）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	車いす利用者（介助なし）やマストメイト（人工肛門や人工膀胱の保有者）が使える仕様の多機能便所が配置されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	LGBT(性的マイノリティ)に配慮されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	案内表示や使用方法の説明がわかりやすい（外国人、来客者対応）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	床利用証やグレードに相応しい仕様になっている（設備・内装のグレード、スペースの広さ等）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	災害時等に外部利用者がセキュリティに配慮せず利用できるトイレがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	VIP・来賓・来客等に配慮した専用トイレがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ファシリティマネージャーとしてオフィスを管理・検討する立場の方は以下の項目にもご回答ください

25	改修しやすい仕様になっている（将来のレイアウト変更や男女の両仕切り位置を変えられるようなフレキシビリティがある；高度な広さがあり、便器の簡単な変更に対応できる）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	改修しやすい仕様になっている（配管系統においても同一ゾーンで配管の改修に対応しやすい）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	耐久性のある材料・設備を使い長期間使用できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	衛生器具や仕上げ材が汚れにくく清掃しやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	メンテナンス性を高めるための自動洗浄型便器がついている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	節水型機器が設置されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	人感センサー対応の照明器具になっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	節水利用設備になっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

利用者が回答する項目

ファシリティマネージャーが回答する項目

項目妥当性の調査票の例

注：コロナ禍前の評価項目のため
現在は優先順位や重みづけが異なると
感じる項目があります。

オフィスのトイレ評価項目（事前調査例）

2019. 02. 22
品質評価手法研究会

JFMA品質評価手法研究会では、オフィスのトイレ品質を評価するにあたり、評価項目を検討しています。
評価項目の妥当性（重要性）および評価の重みづけを検討するために、以下のアンケートにお答えください。

- (1) 先ず、各評価項目ごとに、項目の重要度を選択してください。
(下表の「非常に重要」「重要」「やや重要」「あまり重要でない」から一つを選び□にレ点をつけてください)
- (2) 次に全体の評価項目の中から特に優先すべき項目を5つ選んでください（□にレ点をつけてください）。

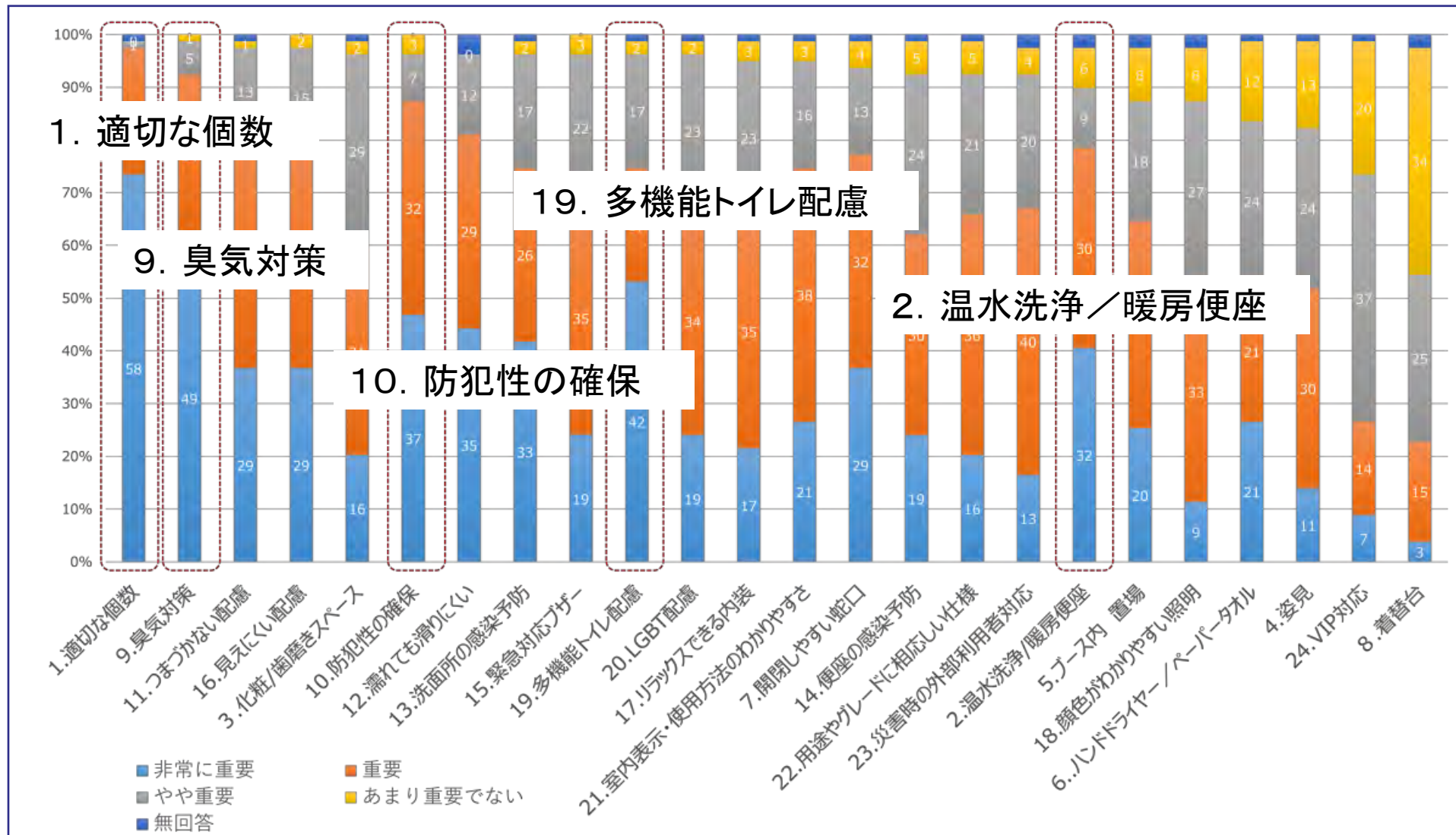
- ・差し支えなければ、年齢をお答えください：□20代以下 □30～40代 □50～60代 □70代以上
 - ・普段どちらのトイレを使っていますか？：□男性用、□女性用、□共用、□多機能トイレ
 - ・勤務先についてお答えください：□一般企業、□官公庁・公共団体、□学校・教育機関、□病院・医療機関 □その他
 - ・ファシリティマネジャーとしてオフィスを管理・検討する立場ですか：[□はい □いいえ]
- 「はい」とお答えの方は、オフィスのトイレを管理・検討する視点でお答えください。（下記の評価項目1～32まで）
それ以外の方は、オフィスのトイレ利用者としての立場でお答えください。（下記の評価項目1から2まで）

優先したい評価項目を
5つ選択

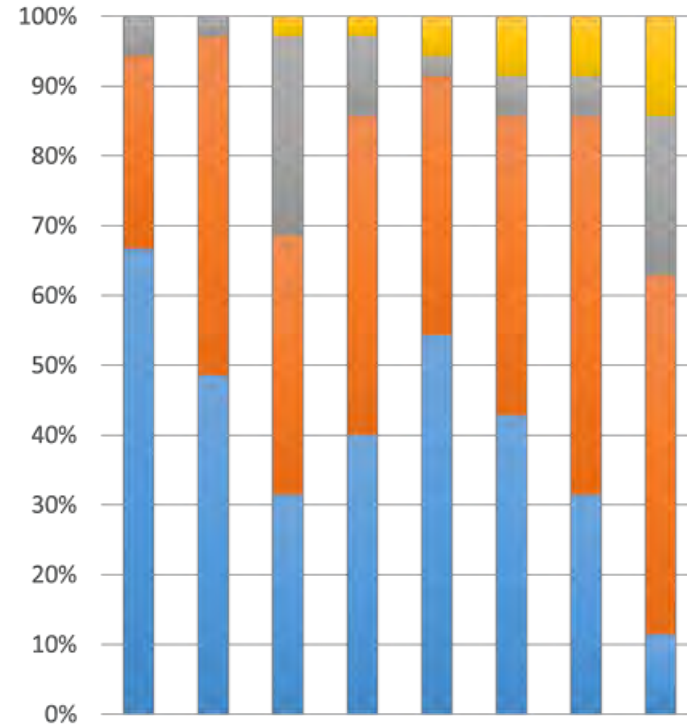
評価項目としての妥当性

質問	評価項目	優先5項目				
		非常に重要	重要	やや重要	あまり重要でない	
1	便器・洗面器等の衛生器具の個数が適切である (男子用/女子用の個数、及び和式・洋式の個数も含めて)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	温水洗浄や暖房便座が付いている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	手洗いの邪魔にならないような、化粧や歯磨きを行えるスペースがある(男女とも)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	姿見の鏡(全身が写る鏡)が付いている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

項目1~24に対する評価結果



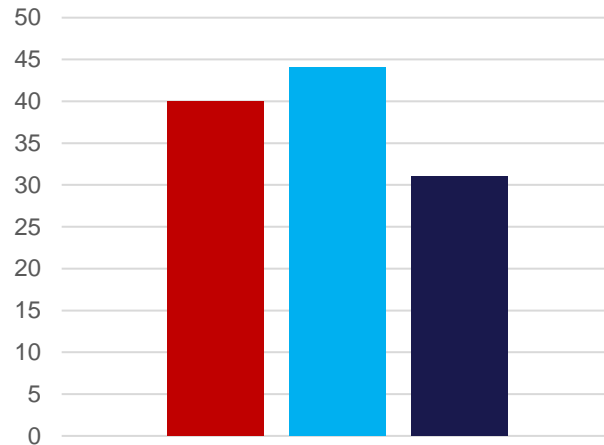
項目25～32に対する回答



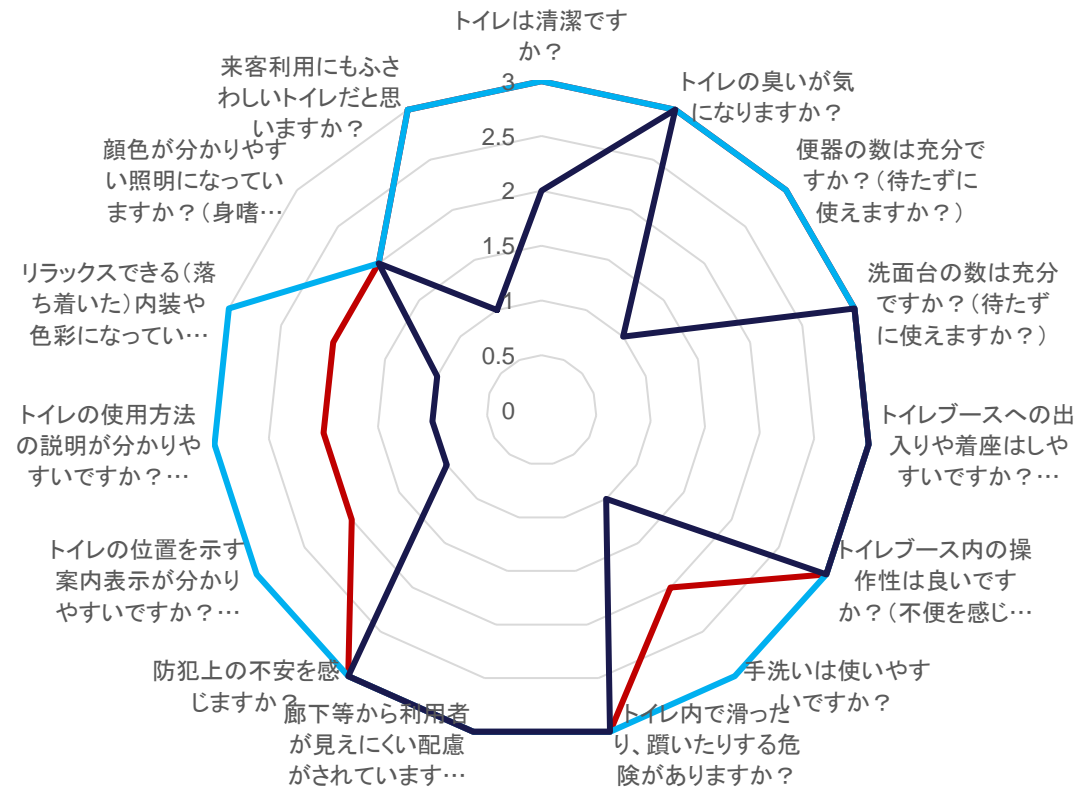
■ 非常に重要
■ やや重要
■ 重要
■ あまり重要でない
■ 無回答

集計・考察

3つのビルのトイレを比較した場合（評価項目1～15）



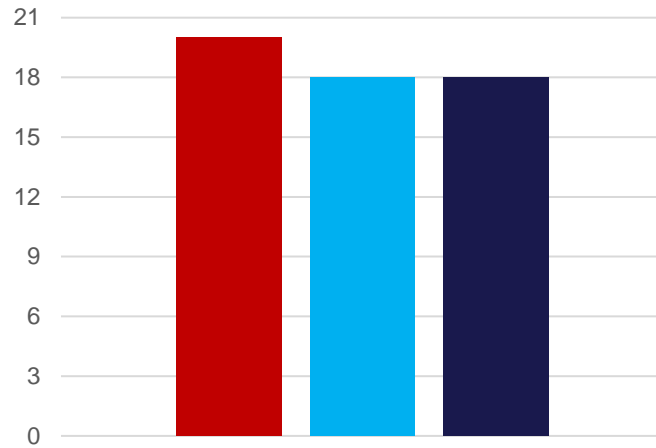
総合得点の比較



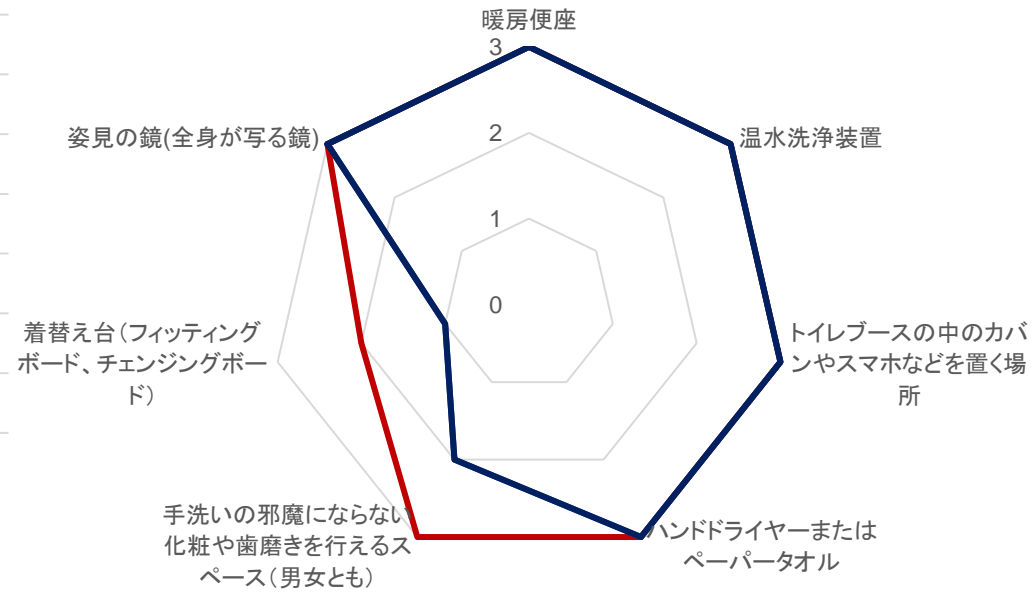
各項目の比較

集計・考察

3つのビルのトイレを比較した場合(評価項目16~22)



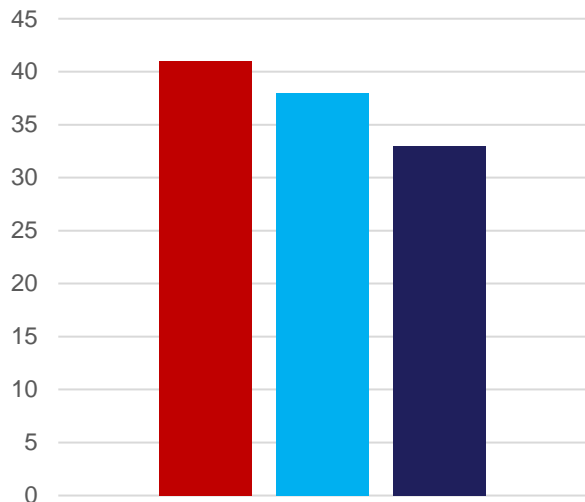
総合得点の比較



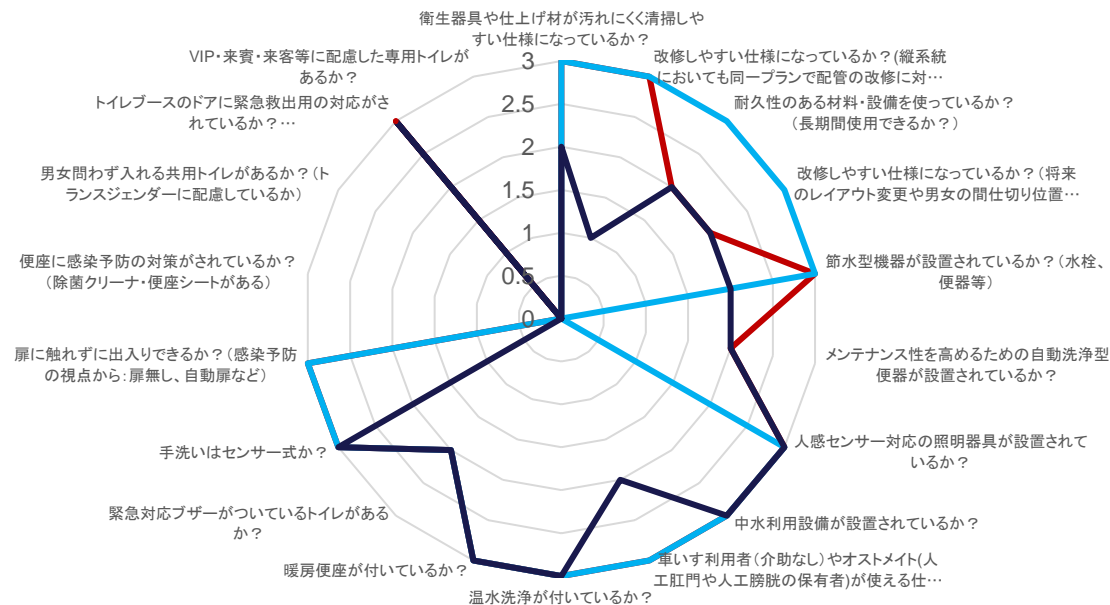
各項目の比較

集計・考察


3つのビルのトイレを比較した場合（ファシリティマネジャーの評価）



総合得点の比較



各項目の比較

The background features a light cream color with several stylized, golden-brown leaves scattered across it, appearing to fall from the top. At the bottom, there is a dark brown horizontal band with a repeating pattern of square, textured motifs.

4 部会活動 「合宿」の紹介

部会活動「合宿」について

- 当部会では、例年秋頃に有志による合宿を行っています。

主な目的

- 部会員が同じファシリティを体験して、意思疎通を図り、日頃の部会活動の議論を活性化すること（当部会員は、東京のほか千葉や大阪、仙台、福島在住の部会員が所属）
- これまで、大阪、名古屋、福井、岐阜、宮城などで、オフィスビル、博物館、大学施設、寺社仏閣、歴史的住宅建築、震災遺構、城跡などを一泊2日で訪問。
- 毎回、数々の学びがあり、部会員それぞれが、各専門分野やこれまでの経験を通じた見方や考え方を部会内で共有している

2024年石巻・女川合宿の主旨・概要

- 2024年は、仙台に在住する2人の部会員の案内で、石巻・女川を訪問した。
- 2017年に南三陸町や気仙沼など東日本大震災の被災地を巡ったことがある。しかし復興に向けてまだまだ大きな重機があちらこちらでうごめいている状態であった。それから7年が経過した被災地の様子を視察するとともに、語り部の方々と交流して、主に災害時の行動や備えなどソフト面を中心にお話をうかがうことを目的とした。

11/9（土）午後 石巻市視察

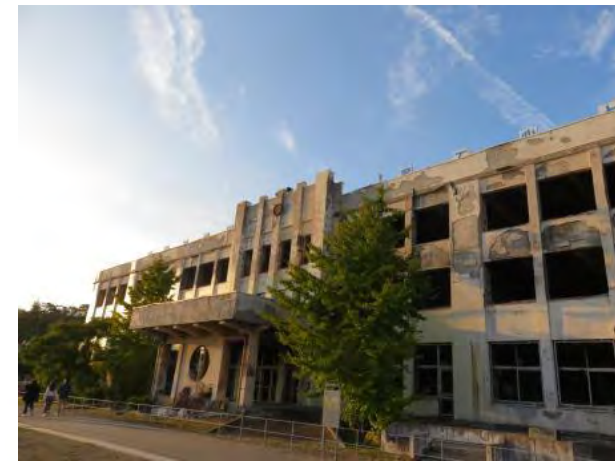
- (1)日台山
- (2)みやぎ東日本大震災津波伝承館
- (3)震災遺構 門脇小学校
- (4)あたま荘（宿泊先）

11/10（日）終日 女川町・石巻市視察

- (5)ホエールタウンおしか（石巻市）
- (6)女川町地域医療センター
- (7)震災遺構 旧女川町交番
- (8)女川駅
- (9)シーパルピア女川
- (10)震災遺構 大川小学校（石巻市）

主な学び・気づき

- 【津波避難と「行動」の差】
 - 門脇小学校は日頃の訓練と「高台避難」によって多数が無事避難
 - 一方、大川小学校では避難判断が遅れ、児童・教員多数が犠牲に
→ 「命を救うのは、場所ではなく“行動”である」という語り部の言葉が印象的
- 【伝承施設の役割】
 - 「みやぎ東日本大震災津波伝承館」などの施設は、被災の教訓と記憶を「自分ごと化」するきっかけとなる
 - 防災は「マニュアル」ではなく「生き延びるための行動」と再認識
- 【地域再建と施設】
 - 女川町は駅舎や住宅地を高台へ移転し、復興まちづくりの好例に
 - 「ホエールタウンおしか」などでは地域文化の再興と観光活用が見られた



所感・今後の展望

- 訓練は「行事」ではなく「命を守る行動訓練」であるべき
- 「助かった事例」「備えの実践」を学び合い、未来の命を守る行動に変えていく
- 「フェーズフリー（平時も有事も対応可能な設計思想）」の重要性
- 災害は必ず「想定外の形」でやってくる。伝承と備えの継続が不可欠
- 災害に学び、伝えることがファシリティマネジャーにも求められる
- 防災は行動力・判断力・日常的備えが命を左右する
- 合宿を通じて、FM分野でも「伝承・教育・施設の在り方」を再考すべきと再認識

詳細はこちら

https://www.jfma.or.jp/research/scm11/pdf/REPORT/14_2024onagawaREPORT.pdf





5
これからの
品質評価項目

これからのキーワード

- **安全性・信頼性**：未知の危機、長期的な対応、心理的安全性、説明責任
- **快適性・機能性**：Well-beingへの配慮、情報、テレワークとオフィス環境
- **耐用性・保全性**：多種多様な用途に応じられる（建物の付加価値）、個人の選択、メンテナンスの容易性、継続性
- **環境保全性**：設計に時間軸を実装、居抜き、温室効果ガス削減
- **社会性・品格性**：人や環境にやさしい、社会に開く活動を通じた資産評価、組織のエンゲージメント評価、地球全体の利益の共有
- **多様性**：みんなで答えをつくる「場」の提供、UDが普通に
- **心理配慮性**：ひととして求めるものが叶う、心理的安全性

品質評価手法研究部会の紹介

- 部会開催日（原則）：月1回 第2土曜日 14時~17時
- リモート開催（Zoom）
- 部会メンバーは、東京やその近辺の市町村以外に、仙台、福島、大阪、香港など部会員の所在地が離れているため、コロナ禍以前からオンラインを利用して会議を行っている。
- 本部会では、発言しやすい環境作りに努めている。本会議終了後には1時間程度、会議を離れたフリートークの時間を設け部会員同士の親睦を図っている。
さらに、年に一度、一泊二日で「合宿」と称して全国のFM関連施設の視察を行うとともに、部会員同士の親睦を図っている。

一緒にファシリティの
品質について
考えましょう！！

https://form.dr-seminar.jp/forms/mienct/kenkyubukai_01