

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



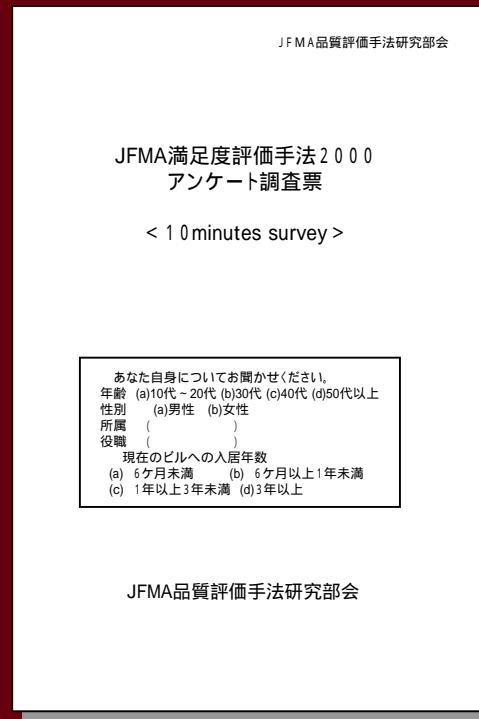
3. < H15年度 ~ >

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

調査票の項目例

< J F M A 品質評価手法 1 9 9 7 > 改訂版 (< J F M A 品質評価手法 2 0 0 2 >)

1. 立地

この施設の立地を選定するにあたって特に考慮したことは何ですか？ (複数回答可)

- 社員の通勤の便
- ビジネスの便
- 自然環境
- 生活
- 文化



1. あなたは、総合的にみて、オフィスの立地に満足していますか。
(理由:)

- | | | | |
|-----------|---------|------|-----------|
| 思わない (不満) | あまり思わない | やや思う | そう思う (満足) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

< J F M A 満足度調査 2 0 0 0 > 改訂版 (< J F M A 満足度調査 2 0 0 2 >)

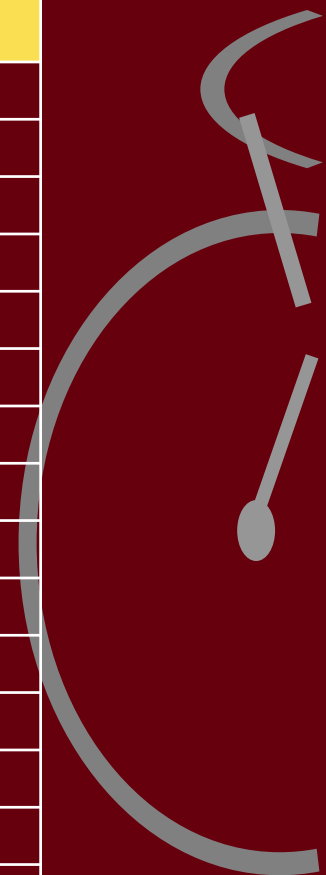
品質定量評価と満足度評価の項目の比較

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 . スタンドアートの保有	
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



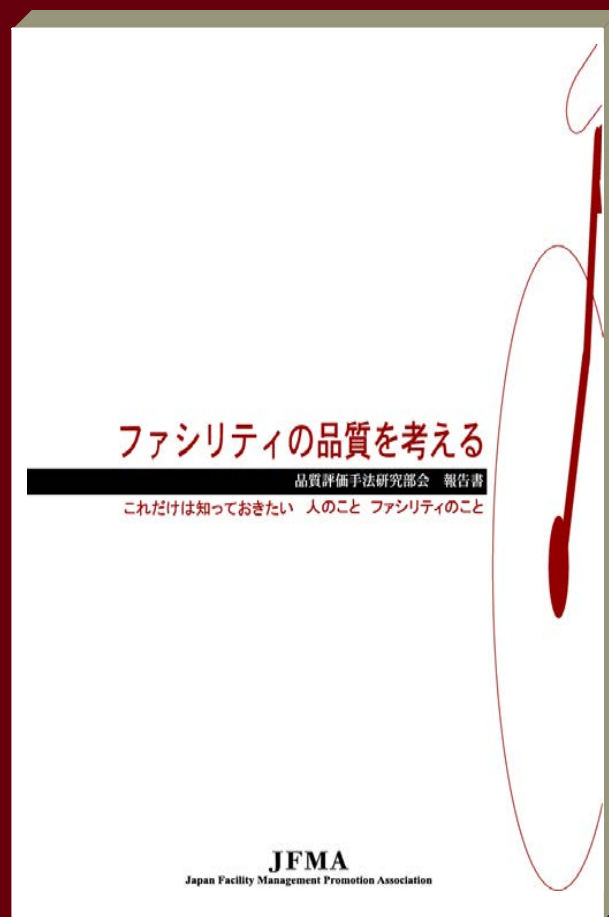
JFMA・ファシリティ品質評価手法2002の構成



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)

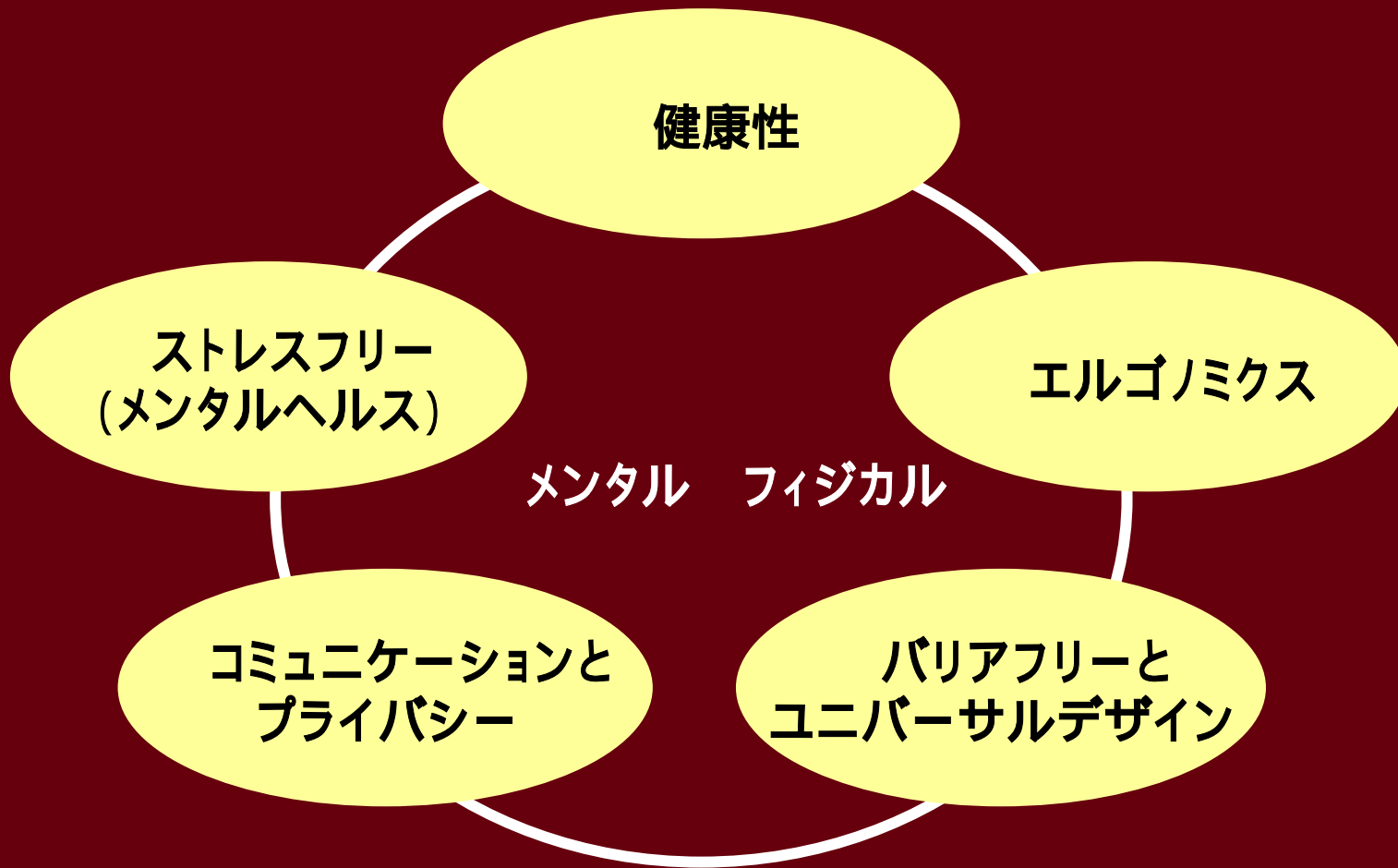


「ファシリティの品質を考える」の目次

- 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

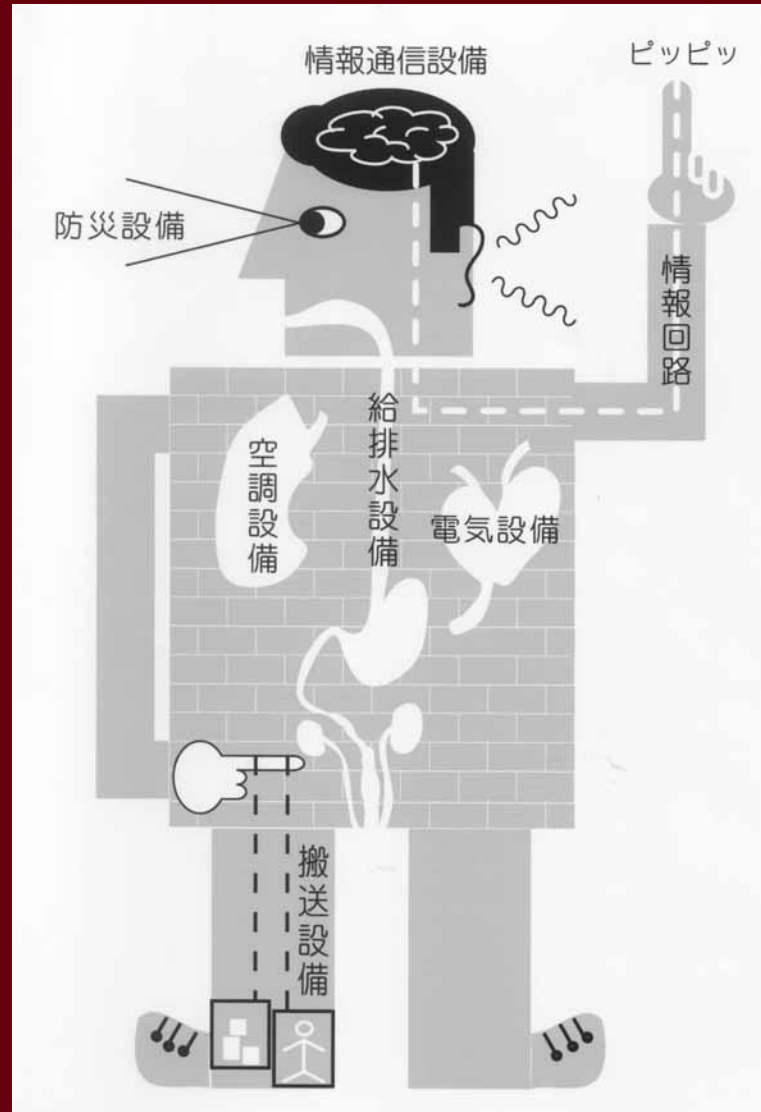


1. 人間性関連知識

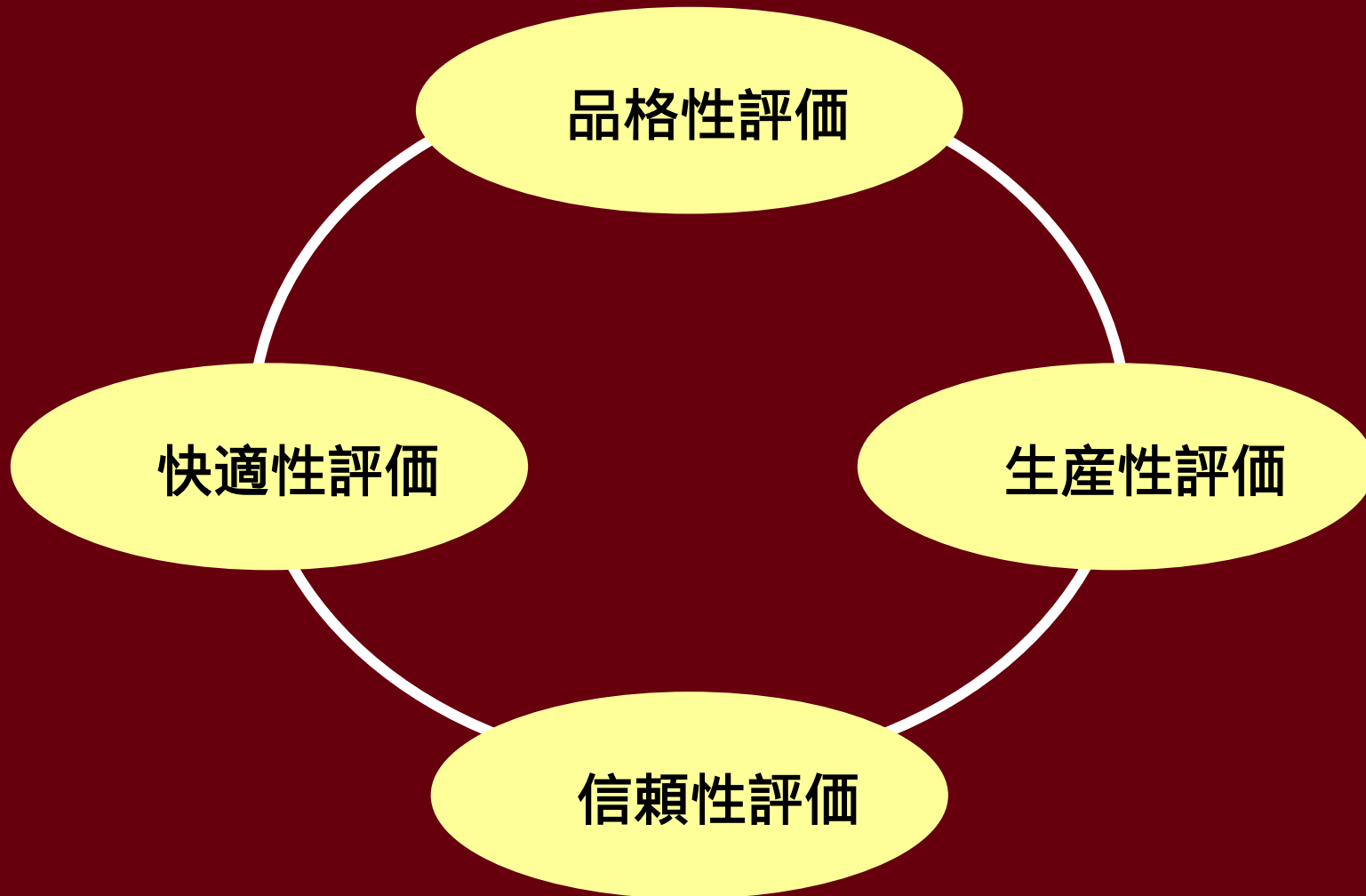


2. 施設関連知識

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 >

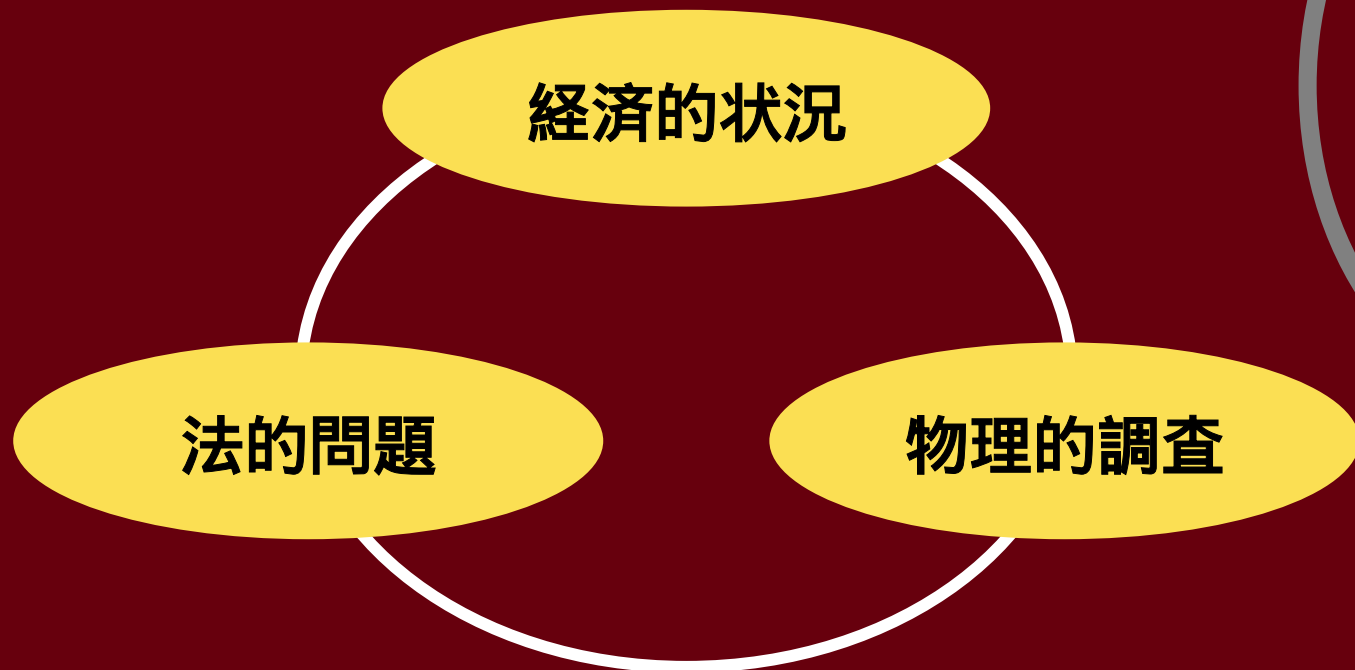


5. デューディリジェンスについて

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

人間

JFMA品質評価手法

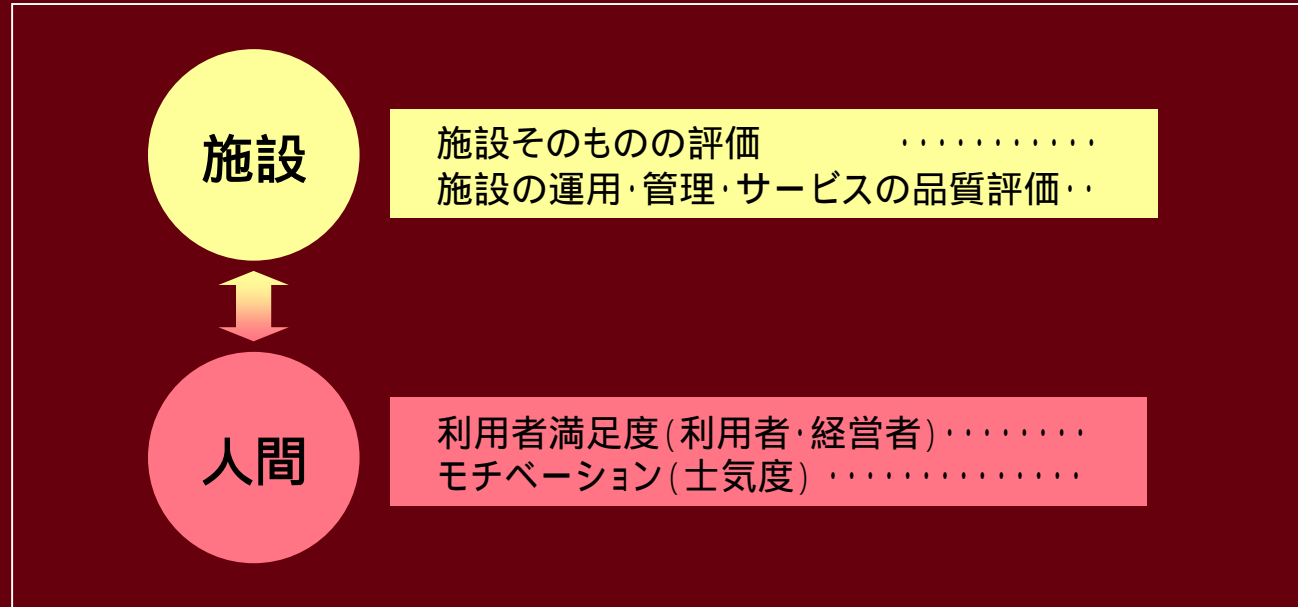
施設そのものの評価
施設の運用・管理・サービスの品質評価 ..

企業のFM品質評価事例スタディ

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

