

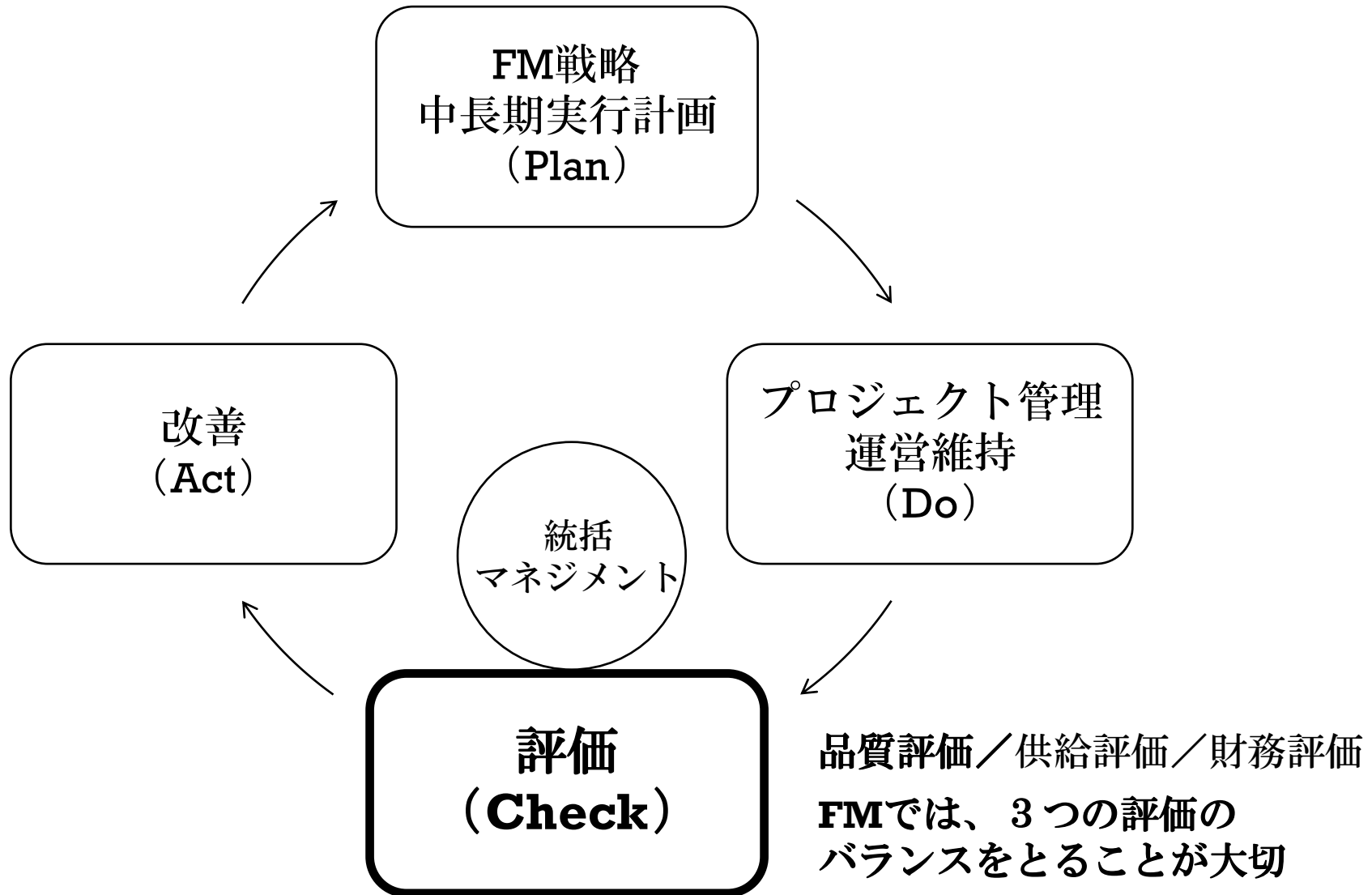
ファシリティ品質に対する 評価項目の考え方

トイレを例に



2019年11月20日（水） JFMA秋の夜学校
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



FM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**
- **継続的に実施するため、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)

主観的評価 (社員・来訪者の視点)
利用者満足度

周辺環境・建物・設備 (ハード)

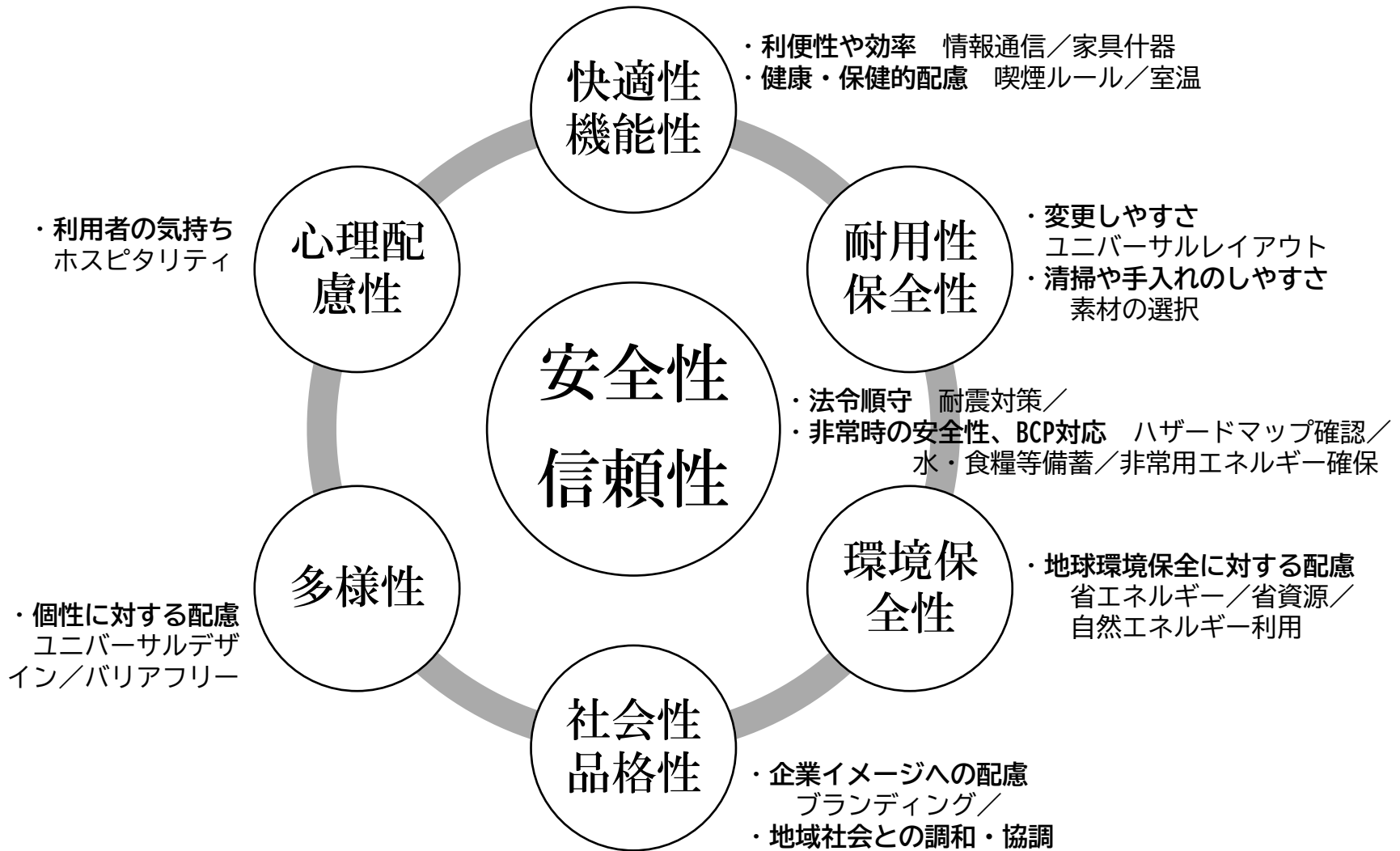
床、壁、天井の設え／空間の広さ／設備など

サービス・運営 (ソフト)

清掃、点検整備／備品の補充／案内や支援など



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



注：『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



オフィスのトイレ評価法の開発プロセス

品質評価の7つの評価軸に沿って評価の項目を抽出

評価項目を利用者の視点で評価するものとファシリ
ティマネジャーの視点で評価するものに分ける

評価項目の妥当性や重要度、項目の過不足を判断
(フォーラム2018の聴講者とWFMの協力を得て、
アンケートを実施)

調査票の作成



7つの評価軸に沿って評価の項目を抽出

安全性・信頼性

・防犯性が確保されている（トイレの位置や出入り口等に不安を感じない）／ 濡れても滑りにくい床になっている／ 緊急対応プザーがついているトイレがある／ 災害時等に外部利用者がセキュリティに抵触せず利用できるトイレがある

機能性・快適性

・便器・洗面器等の衛生器具の個数が適切である／ 温水洗浄や暖房便座が付いている／ 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）／ 姿見の鏡(全身が写る鏡)がついている／ ブースの中にカバンやスマホなどを置く場所がある／ 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／ 水道の蛇口が開閉しやすいか（センサー式やレバーなど）／ 着替え台（フィッティングボード、チェンジングボード）がある／ 洗面所に感染予防の対策がされている（センサーつきの蛇口など）／ 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）／ 紙や石鹸など備品類がいつも補充されている

心理配慮性

・臭い対策をしている（24時間換気・尿石対策）／ 廊下等から利用者が見えにくい配慮がされている／ リラックスできる（落ち着いた）内装や色彩になっている

耐用性・保全性

・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間仕切り位置を変えられるようフレキシビリティがある；適度な広さがあり、便器の種類の変更に追従できる）／ 改修しやすい仕様になっている(縦系統においても同一プランで配管の改修に対応しやすい)／ 耐久性のある材料・設備を使い長期間使用できる／ 衛生器具や仕上げ材が汚れにくく清掃しやすい／ 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

環境保全性

・節水型機器が設置されている／ 人感センサー対応の照明器具になっている／ 中水利用設備になっている

多様性

・出入り口に段差が無いなど、躓かない配慮がされている／ 車いす利用者（介助なし）やオストメイト(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／トランスジェンダーに配慮されている／ 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）

社会性・品格性

・建物用途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、スペースの余裕等）／ VIP・来賓・来客等に配慮した専用トイレがある



予備調査票例

評価項目の妥当性や重要度、項目の過不足を判断するため、部会以外の方々にもご意見をいただいた（フォーラム2018の聴講者とWFMで、アンケートを実施）

オフィスのトイレ評価項目		2018. 02. 23 品質評価手法研究部会			
<p>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。</p> <p>(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)</p> <p>(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）。</p> <p>・ 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</p> <p>・ 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</p> <p>・ 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</p> <p>・ ファシリティマネージャーとしてオフィスを管理・検閲する立場ですか？ □ 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・検閲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24まで）</p>					
<p>昨年のフォーラムの発表では、聴講者にアンケート用紙を配り評価項目の妥当性についてご意見をいただきました。</p>					
<p>重要視したい評価項目を5つ選択 評価項目としての妥当性</p>					
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
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
ブースの中にカバンやスマホなどを置く場所がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>

