


これからのFM品質の ありたい姿

サステナブル時代のFM—初級講座

品質評価手法研究部会



ファッションアイテム品質評価の 考え方

FM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／利用者満足度
(社員・来訪者の視点)

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

F M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
- できるだけ簡単に利用できる評価法を用いる
- 継続的なデータがほしいものは、同じ項目で調査する
- 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
- 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

ファシリティの品質評価の手順

①

品質を
考える

どんな視点で
評価するか

評価軸

視点

②

評価計画
立案

調査対象をイメージ
具体的な調査項目を検討
スケジュールを検討 調査を実施

評価項目

評価票

事前調査を行い
質問の妥当性を
検討

調査

全対象を調査

③

実施

結果分析・
周知

評価

課題を考える
調査対象に結果
を伝える

課題解決
行動



オフィス・ワークプレイスの の評価の事例

チェック項目の例

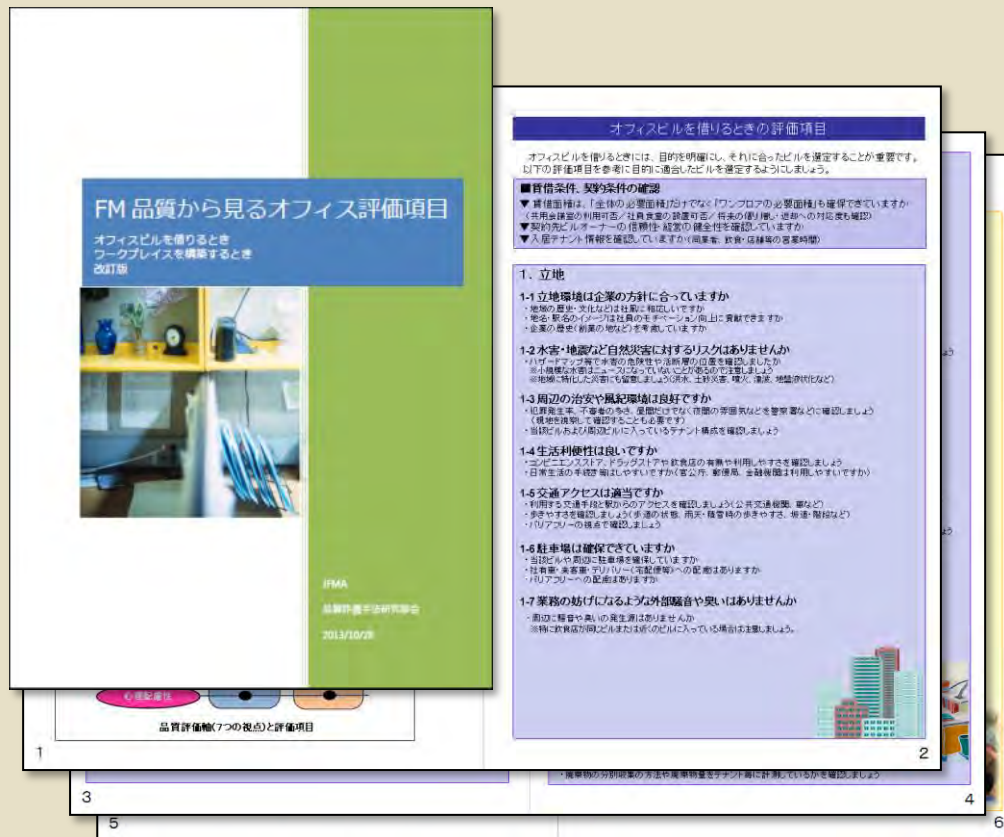
利用者満足度調査票の例

評価グラフの例

評価項目例：

『FM 品質から見るオフィス評価項目
オフィスビルを借りるとき ワークプレイスを構築するとき』

評価するファ
シリティに合
わせた評価項
目を作成する
際に、参考に
してください



JFMAホームページからダウンロードできます。

http://jfma.or.jp/research/scm11/pdf/REPORT/14_Book2013_01.pdf

チェック項目例：

『FM 品質から見るオフィス評価項目 オフィスを借りるとき ワークプレイスを構築するとき』

オフィスを借りるときには目的を明確にし、それに合ったビルを選定することが重要です。次の評価項目を参考に目的に適合したビルを選定するようにしましょう。

賃借条件、契約条件の確認

- ▼賃借面積は、全体の必要面積だけでなくワンフロアの必要面積も確保できていますか
|共用会議室の利用可否 |社員食堂の設置可否 |将来の借り増し・返却への対応度も確認
- ▼契約先ビルオーナーの信頼性・経営の健全性を確認していますか
- ▼入居テナント情報を確認していますか | 同業者、飲食・店舗等の営業時間

1. 立地

1-1 立地環境は企業の方針に合っていますか

- ・地域の歴史・文化などは社風に相応しいですか
- ・地名・駅名のイメージは社員のモチベーション向上に貢献できますか
- ・企業の歴史（創業の地など）を考慮していますか

1-2 水害・地震など自然災害に対するリスクはありませんか

- ・ハザードマップ等で水害の危険性や活断層の位置を確認しましたか
- ・災害時の周辺道路状況は確認しましたか
 - ※災害時には、幹線道路、橋などが通行禁止となる場合がありますので、自治体が出している防災マップで確認しましょう。
 - ※小規模な水害はニュースになっていないことがあるので注意しましょう
 - ※地域に特化した災害にも留意しましょう（洪水、土砂災害、噴火、津波、地盤液状化など）

1-3 周辺の治安や風紀環境は良好ですか

- ・犯罪発生率、不審者の多さ、昼間だけでなく夜間の雰囲気などを警察署などに確認しましょう（現地を視察して確認することも必要です）

利用者アンケートの例：10 minutes Survey

JFMA満足度評価手法2002
アンケート調査票

<10 minutes survey>

●あなた自身についてお答えください。

① 年齢 (a) 10代～20代 (b) 30代 (c) 40代 (d) 50代以上

② 性別 (a) 男性 (b) 女性

③ 所属 ()

④ 役職 ()

⑤ 現在のゼルへの入社年数
(a) 6ヶ月未満 (b) 6ヶ月以上1年未満
(c) 1年以上3年未満 (d) 3年以上

JFMA品質評価手法研究部会

回答者の負担が軽くなるよう、10分程度で回答できるように作成しました。

JFMAホームページからダウンロードできます

http://jfma.or.jp/research/scm11/pdf/REPORT/14_Surveyform2002_02.pdf

利用者アンケートの例：10 minutes Survey

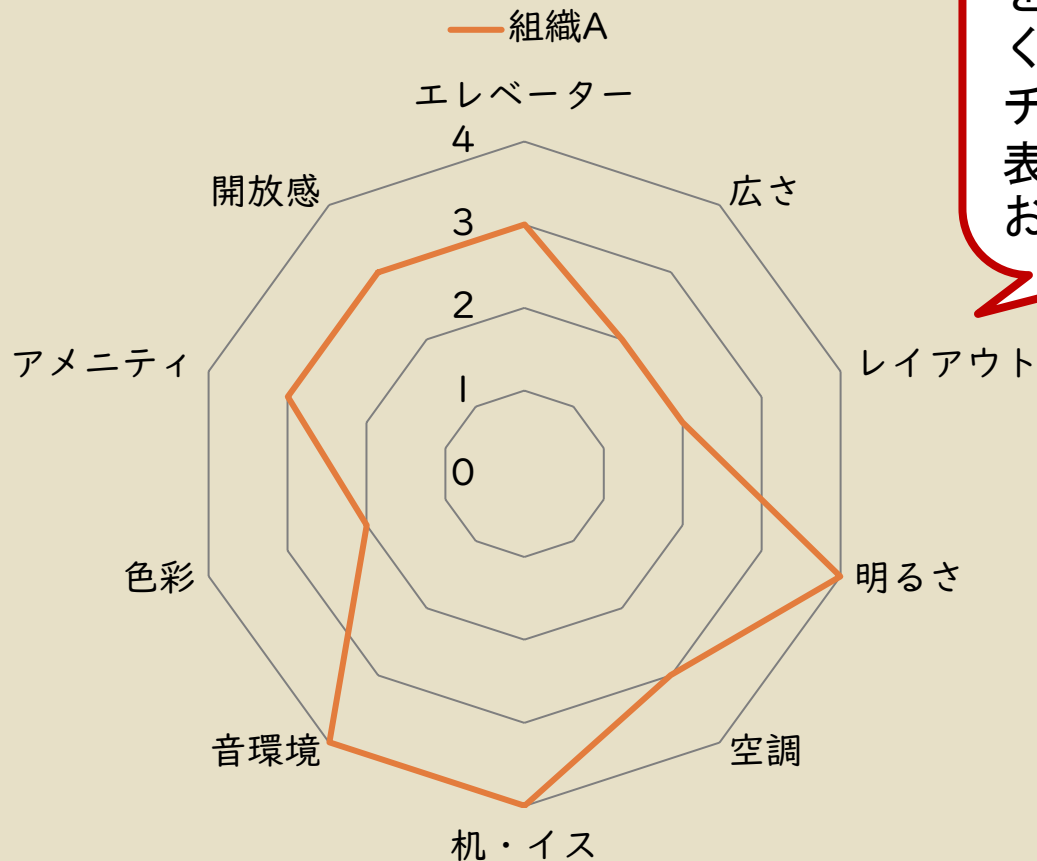
	そう思う(満足) やや思う あまりそう思わない 思わない(不満)
1. あなたは、総合的に見てオフィスの立地に満足していますか。 ()	1・2・3・4
2. あなたの入居されている建物は、良い建物（外・内観デザイン、空間等）と思いますか。 ()	1・2・3・4
3. あなたは、総合的に見てオフィスの安全性・信頼性に満足していますか。 ()	1・2・3・4
3-1. あなたは、地震時や火災時に、安全に避難できると思いますか。 ()	1・2・3・4
3-2. あなたのオフィスの防犯対応（入退室管理、侵入防止等）は十分だと思いますか。 ()	1・2・3・4
3-3. あなたのオフィスのバリアフリー対応（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

設問の冒頭で全体的な満足度を尋ねます。


自由記述の覧があると、具体的な考えがわかります。

評価グラフの例

利用者アンケートの結果



満足度の程度をわかりやすくするには、チャート図で表現するのがおすすめです。



時代の流れの中で変化する ファシリティ品質

求められるファシリティ品質は時代の中で変化する
オフィス・ワークプレイスを例に

ファシリティの品質評価軸

(品質評価手法研究部会で検討した評価軸です)



安全性・信頼性は、どんなファシリティを考える場合でも、最も大切です。

～2000年

希望 → バブル崩壊 → 世紀末・カオス

1985年 電電公社・専売公社民営化
男女雇用機会均等法施行

プラザ合意 円高不況

1987年 国鉄分割民営化
JFMAが任意団体として発足

バブル景気 不動産価格の高騰
大量生産・大量消費

1989年 ベルリンの壁崩壊

IT(Information Technology)

1990年 湾岸戦争

1991年 ソ連崩壊

バブル崩壊
終身雇用・年功序列の崩壊

1995年 阪神淡路大震災、地下鉄サリン事件

1997年 COP3で京都議定書採択

アメリカ一極体制
グローバル資本主義

香港返還

JFMAが社団法人化

2000年問題
ノストラダムスの大予言

2000年 大規模小売店舗法廃止（大規模店舗の建設と出店の自由化）

～2000年のファシリティ品質

- 安全性・信頼性 1981年に耐震基準の見直し（新耐震基準）
防災訓練は、火災避難が中心
- 快適性・機能性 室内の温熱環境の快適性
- 耐用性・保全性 30年で建て替え（構造寿命より経済優先）
ユニバーサルレイアウト
- 環境保全性 大量生産・大量消費・使い捨て
→ 省エネ・省資源、リサイクル紙
- 社会性・品格性 コーポレート・アイデンティティ（CI）
- 多様性 車いす利用者へのバリアフリー対応
- 心理配慮性 リフレッシュスペース、アメニティ

2001～2009年 矛盾の噴出

2001年	アメリカ同時多発テロ 明石花火大会歩道橋事故 歌舞伎町ビル火災 雪印牛肉偽装事件	IoT	リストラ・失業	非正規雇用
2003年	六本木ヒルズ竣工	SARS流行	ヒルズ族	携帯電話・PHS
2004年	新潟県中越地震			
2005年	構造計算書偽造問題、福岡県西方沖地震 京都議定書発効		人口統計開始以来初の自然減	
2007年	能登半島地震・新潟県中越沖地震			スマートフォン
2008年	リーマンショック（世界金融危機） 冷凍餃子中毒事件		団塊世代の大量定年退職はじまる（2007年問題）	
2009年	裁判員制度スタート			

2001～2009年のファシリティ品質

- **安全性・信頼性** 免震・制震構造、感染症対策、入退室警備
電力・通信の確保（1日以上）、事業継続計画（BCP）
- **快適性・機能性** 個別分散制御空調設備、テレワークの試行、通信網の拡大
オフィスタイプ（個室、ブース型、オープン型）、有線LAN
喫煙ルール、ノンテリトリアル、タッチダウン、
ファイルスペース、エレベーターの待ち時間
- **耐用性・保全性** 長寿命化（100年建築）、スケルトン・インフィル
- **環境保全性** LCCO₂、サステナビリティ、CASBEE、LEED、
省エネルギー、省資源、雨水・中水利用、複合熱源
- **社会性・品格性** ブランディング、CSR
- **多様性** 誰でもトイレ、交通バリアフリー法
- **心理配慮性** 来訪者・社員への配慮、色彩、BGM、BGV

2010～2020年 グローバル化 災害の多発

2010年 「公共建築物等における木材の利用の促進に関する法律」施行

2011年 **東日本大震災**/福島第一原子力発電所事故

2012年 パリ協定 (COP21)

国を超える巨大企業の出現

笹子トンネル天井板落下事故

2014年 「過労死等防止対策推進法」施行

働き方改革

あべのハルカス開業

御嶽山噴火

2015年 **関東・東北豪雨**

マンション杭打ちデータ改ざん問題

2016年 電気小売り完全自由化

避難所のあり方が問題に

熊本地震・九州北部豪雨・糸魚川市大規模火災

プレミアムフライデー

2018年 **大阪府北部地震・西日本豪雨・北海道胆振東部地震**

2019年 **令和元年房総半島台風・令和元年東日本台風**

自然環境や気候変動への
関心の高まり

2020年 **COVID-19の世界的流行 (パンデミック)**

2010～2020年のファシリティ品質

グローバル化 地球環境意識 自然災害多発 パンデミック

- **安全性・信頼性** BCP、津波・水害・土砂崩れ、サイバーテロ
2次部材・家具の耐震、備蓄品、帰宅困難者、減災
- **快適性・機能性** 健康経営・ウェルビーイング、テレワーク・シェアオフィス、
コミュニケーション・ICT、洗淨機能つきトイレ、
喫煙場所の有無、夏季の室温・換気
- **耐用性・保全性** リノベーション
- **環境保全性** サステイナビリティ、温暖化防止、エネルギーの見える化、
脱炭素、省エネルギー、自然エネルギー（太陽光・風力など）
- **社会性・品格性** SDGs、モチベーションの向上
- **多様性** LGBT・外国人
- **心理配慮性** メンタルヘルス、ハラスメント

30年余りの社会の変化

1990
~2000

好景気

↓

バブル崩壊

↓

世紀末カオス

~2010

矛盾の噴出

~2020

グローバル化

自然災害多発

パンデミック

地球環境意識

2021~

?

経営に関する考え方の変化

1990
~2000

好景気
↓
バブル崩壊
↓
世紀末カオス

~2010

矛盾の噴出

~2020

グローバル化
自然災害多発
パンデミック
地球環境意識

2021~

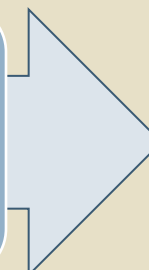
SDGs

ステークホルダーである**株主**を大切に

優秀な経営者を迎えるために**経営トップ**に高額な報酬

ステークホルダーには**顧客**や**従業員**も含まれる

地球規模の環境問題・社会課題を視野に





これからの社会と ファシリティ品質

SDGs 17の目標

1. あらゆる場所のあらゆる形態の**貧困**を終わらせる
2. **飢餓**を終わらせ、食料安全保障及び栄養改善を実現し、持続可能な農業を促進する
3. あらゆる年齢のすべての人々の**健康**的な生活を確保し、**福祉**を促進する
4. すべての人々への、包摂的かつ公正な質の高い**教育**を提供し、生涯学習の機会を拡大する
5. **ジェンダー平等**を達成し、すべての女性及び女児の能力強化を行う
6. すべての人々の**水と衛生**の利用可能性と持続可能な管理を確保する
7. すべての人々の、安価かつ信頼できる持続可能な近代的**エネルギー**へのアクセスを確保する
8. 包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きやすい**雇用**(ディーセント・ワーク)を促進する
9. 強靱(レジリエント)な**インフラ**構築、包摂的かつ持続可能な**産業化**の促進及び**イノベーション**の推進を図る
10. 各国内及び各国間の**不平等**を**是正**する
11. 包摂的で安全かつ強靱(レジリエント)で持続可能な**都市及び人間居住**を実現する
12. 持続可能な**生産消費形態**を確保する
13. **気候変動**及びその影響を軽減するための緊急対策を講じる
14. 持続可能な開発のために**海洋・海洋資源**を保全し、持続可能な形で利用する
15. **陸域生態系**の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処、ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する
16. 持続可能な開発のための**平和で包摂的な社会**を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する
17. 持続可能な開発のための実施手段を強化し、**グローバル・パートナーシップ**を活性化する

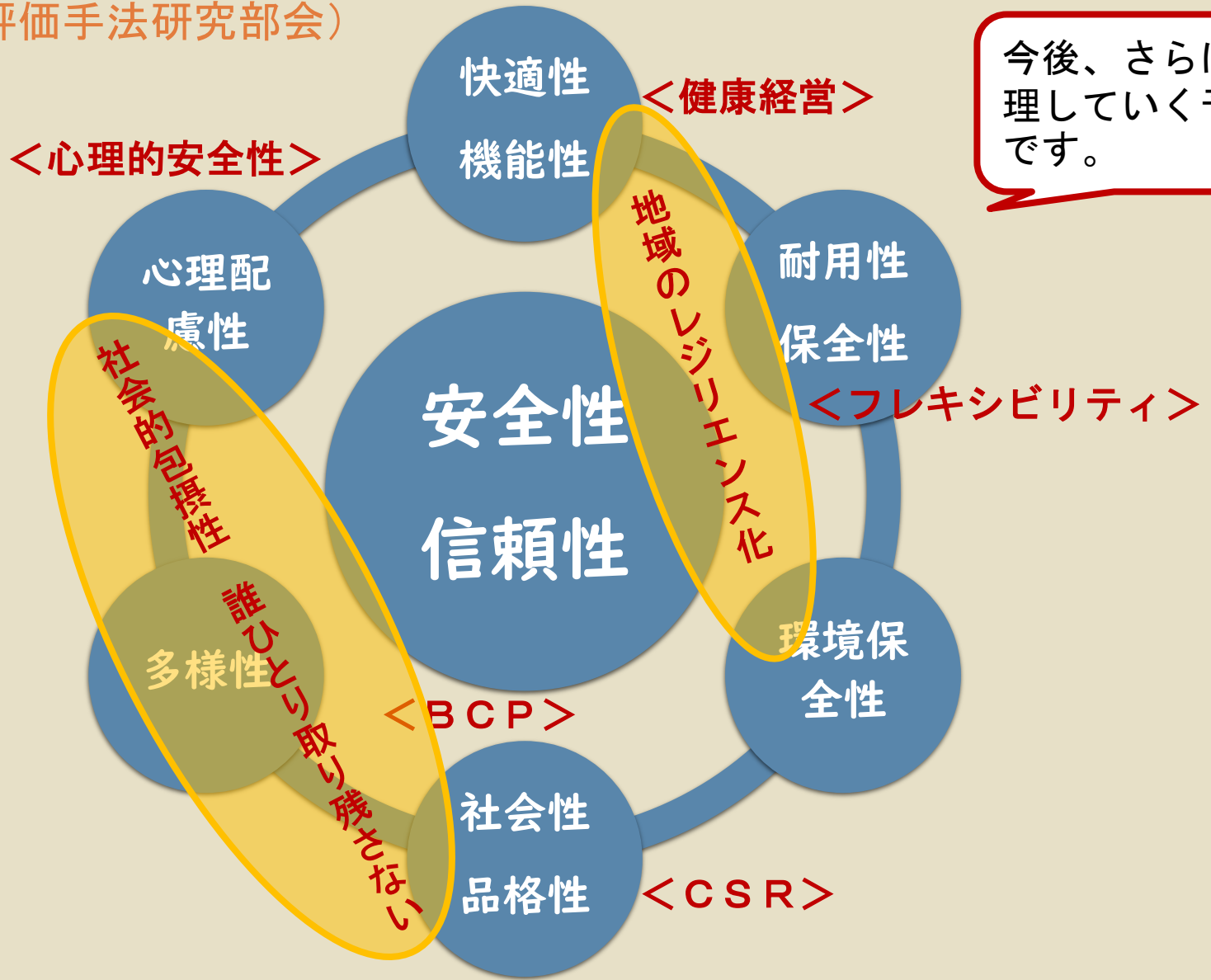
当部会では、SDGsの17の目標、169のターゲットをすべて眺め、ファシリティの品質評価の視点で議論しました。

SDGsの視点を加える

	ベースになる評価項目	SDGsの視点	
安全性・信頼性	<ul style="list-style-type: none"> ・災害(自然災害・火災・犯罪など)への備え ・情報セキュリティへの対応 <p style="text-align: center;"><BCP></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自然災害に対するレジリエンス ・感染症対策(防疫姓) ・安全な水とトイレ 	地域のレジリエンス
快適性・機能性	<ul style="list-style-type: none"> ・建築的な環境(音・熱・光・空気環境の設え) ・居住性・保健性(ウェルネス) <健康経営> 	<ul style="list-style-type: none"> ・Well-being(ウェルビーイング) 	
耐用性・保全性	<ul style="list-style-type: none"> ・変化に対応できる柔軟性 <フレキシビリティ> ・行き届いた清掃・保守点検 		
環境保全性	<ul style="list-style-type: none"> ・省エネ・省資源、廃棄物削減 ・地域環境の保全 ・地球温暖化対策(温室効果ガス削減) <p style="text-align: center;"><CSR></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・気候変動対策(再エネ、脱炭素) ・自然と調和したライフスタイル ・食品ロス・廃棄物削減⇒マイクロプラスチックによる海洋汚染防止 ・持続可能な林業⇒木材利用の適正化 	
社会性・品格性	<ul style="list-style-type: none"> ・企業イメージ(社内外に対し企業価値の理解・共有を深める) ・地域への影響(地域特性への配慮、地域活性化への貢献) 	<ul style="list-style-type: none"> ・教育の機会、イノベーションの推進 ・つくる責任、つかう責任 ・フェアトレード 	社会的包摂性
多様性	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な利用者への配慮(年齢性別、LGBT、障がいの有無、宗教等) ・バリアフリー⇒ユニバーサルデザイン <p style="text-align: center;"><人を大切にする></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ジェンダー平等(女性と女子) 	
心理配慮性	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者への心理配慮(不快感を与えない、安心感、大切にされていると感じられる等) 		

SDGsの視点から見たファシリティの品質評価軸

(品質評価手法研究部会)



今後、さらに整理していく予定です。

求められるファシリティ品質の変化

1990
~2000

FM渡来

欧米に学ぶ

基準作り

快適性・機能性

社会性・品格性

~2010

CSR・BCP

利用者満足度

耐用性・保全性

環境保全性

社会性・品格性

心理配慮性

~2020

環境・防災

働き方

健康経営

安全性・信頼性

耐用性・保全性

環境保全性

心理配慮性

2021~

安全性・信頼性

耐用性・保全性

環境保全性

社会性・品格性

多様性

心理配慮性

機能性・快適性

短期的・自己的視点
＜今だけ・金だけ・自分だけ＞



長期的・利他的視点
＜未来・環境・社会のため＞

これからのファシリティ品質 キーワード

キーワードを検討中です

- **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

・・・現在検討中