

FM 品質から見る

公共施設(本庁舎)評価項目 (暫定版)



JFMA

品質評価手法研究部会

2015/03/31

はじめに

JFMA 品質評価手法研究部会では、ファシリティマネジャーのための使いやすい品質評価手法の検討を、継続的に行っています。ファシリティの品質要求は、時代と共に変化します。当部会では、時代ニーズに対応したファシリティ品質のあり方を検討し、それに対応した評価軸を模索してきました。

これまでは、主に、一般企業を中心としたワークプレイスを対象に調査研究を行ってきましたが、昭和 40~50 年代に建設された公共施設の見直しが行われる中、公共施設の品質を考える必要性が出てきました。また、今後増加することが予測される自然災害に対し、近年経験した阪神淡路大震災、東日本大震災の教訓を活かさなければなりません。そこで、当部会では、まず、防災拠点ともなる庁舎を対象に、職員のワークプレイスとしての品質評価項目を整理いたしました。

ファシリティを継続的に良好な状態に保つていくため、また、時代の変化に合わせてファシリティを活かしていくためには、大切なことがいくつかあります。

まず、ファシリティを運用する FM 体制を整えることです。組織のトップ（自治体の場合は首長）を責任者とした専任でかつ継続的な FM グループを組織すること、また、専任のファシリティマネジャーを置くことです。

次に、ファシリティデータを一元管理し、ファシリティデータを、必要な時に必要な人が閲覧・利用できるようなっていることです。

また、利用者満足度調査を定期的実施するなど、ファシリティの状況を定期的にチェックする体制やルールを作って、不具合の予防や早期発見に努めることも必要です。

これらのことは、これまで培われた組織の文化や体質を変えることにもなり、多くの人々の理解や協力が必要であり、場合によっては大がかりなイノベーションが行われることとなります。

しかし、このような大きな変革をもたらすことが難しい場合であっても、庁舎をはじめ公共施設の改修や新築し、また、運用していかなければなりません。今回作成した小冊子は、これまでの日常業務の中で少しずつファシリティマネジメントを導入していただくためのきっかけになるよう、現状把握のためのチェックリストとして、本庁舎を建設するときはもちろん、運用するときにも利用できるように作成しました。

まだまだ検討中の項目もいくつかありますが、今回、暫定版として小冊子を公開いたします。自治体庁舎は、後世に恥じない品質のファシリティを保ち続けなければなりません。この暫定版小冊子が、一助となれば幸いです。

2015年4月
品質評価手法研究部会
部会長 野瀬かおり

この冊子の使い方

庁舎のファシリティマネジメントを考えると、メインとなるのは住民です。そして職員は住民を迎える立場にあります。庁舎の利用者は、住民と、住民によりよいサービスを提供するための職員という双方の視点で評価を行きましょう。

評価結果は、自治体の中枢を担う庁舎というファシリティについて、住民の理解を求めるときに利用できます。

評価項目に□（チェックボックス）をつけています。該当している箇所に印をつけてみてください。これは、現状把握の第一歩です。その結果、見えてくる課題に対する物理的調査や利用者アンケート、ヒアリングなどを行い、よりよい庁舎づくりに役立てましょう。

1. 立地について配慮したいこと

1-1 庁舎は、中心市街地の活性化に貢献できる場所にありますか

- 地域の歴史・文化などが考慮されていますか
- 立地は住民が公共サービスを利用しやすい場所ですか

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

立地は発災時のことを十分に考慮して慎重に検討しましょう

※立地リスクは運用ではカバーすることが難しい場合があります

※庁舎は発災時の防災拠点としての機能を担います

- ハザードマップや防災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

※自治体自身が市民に対して出している情報を確認し、矛盾がないようにしておきましょう

※過去に災害が起こった時の被災状況、古くから人が住んでいたところかなど、歴史的事実を確認しましょう

- 災害時の周辺道路状況の安全は確認しましたか

※防災拠点として物資が集まってくることを考慮し、交通が確保できることを確認しましょう

※大雨による道路の冠水や液状化の危険性が高い場所では対策が必要になります

※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）

- 周囲に火災が広がりやすい場所はありませんか

※防災拠点になることを考慮し、火災が広がりやすい場所は避けましょう

1-3 交通の利便性は良いですか

来庁者と職員、両方にとっての利便性を考えましょう

- 庁舎相互の連携はうまくいっていますか

- 公共の交通機関を使ってアクセスできますか

※高齢化が進むことを考え、自家用車でなくては来庁できない場所は避けるようにしましょう

- 歩きやすいですか（歩道の状態、雨天・積雪時の歩きやすさ、坂道・階段など）

1-4 視認性は良いですか

- サインや動線などは、庁舎を見つける手助けになっていますか

※本庁舎は、外国人登録をするために外国人が訪れる所なので、日本語ができなくてもわかるようなサイン計画が必要です

1-5 駐車場は確保できていますか

- 当該ビルや周辺に適正台数分の駐車場を確保していますか

- 来庁車・デリバリー（宅配便等）・公用車への動線等の配慮はありますか

- 駐車場と建物間にバリアフリーの配慮はありますか

- 大型車両の荷捌きスペースはありますか（2台分くらいの広さが必要です）

1-6 業務の妨げになったり来庁者が気にしたりするような外部騒音や臭気はありませんか

- 周辺に騒音や臭気の発生源はありませんか

2.敷地について考慮したいこと

2-1. 敷地における法令等の規制について確認しましたか

- 周辺に高さ制限、面積制限、斜線制限、敷地条件などについて確認しましたか
 - ※既存の建物を残して同じ敷地に建てる場合に出てくる要件もあります

2-2. 敷地の高低差を配慮していますか

- 基本計画時に敷地の詳細な測量をしましたか

2-3. 埋設物に注意を払いましたか

- 文化財が埋まっている可能性はありませんか
- 杭や古い地下水路などはありませんか
 - ※今は地下水路になっている古い川などは古い航空写真で確認できます
 - ※国土院が出している旧地形区分図や液状化マップを参考にしましょう
 - ※以前はどういう場所だったのか、ボーリングして確認する場合があります

3. 建物について配慮したいこと

官庁基準や従来用意されていた総務省起債許可算定基準等の面積を参考に、それぞれの自治体に合った面積にしましょう。

とくに外観や内装は市民の意見を取り入れるよう配慮しましょう

3-1 建物は自治体の建設計画やコンセプトに合っていますか

建物外観、受付・ロビー、エレベーターホール、内装の空間契約や使用材料のデザインや仕様が自治体の意匠計画に合っていますか

建物外観、内装が自治体のイメージ（風土や地域性）を配慮したものですか

※内装材や家具に地元生産のもの、地産木材、リサイクル材の利用を検討しましょう

エントランス・ロビー・受付窓口は来庁者へのおもてなしを感じさせる立ち寄りやすい雰囲気ですか

ライフサイクルコスト縮減を検討していますか

※維持補修工事の計画的な施工によって活用期間の長寿命化を図る、あるいは、改築などを行う施設については、将来の修繕、撤去・処分の各段階でのコストが縮減できる建築手法を検討しましょう

来客の多い窓口の位置やスペース(客だまり、カウンター)は来客数にみあっていますか

執務空間（執務室、会議室、相談室、作業室、無線室、サーバールーム等）のスペースは必要な面積が確保されていますか

※会議室は、災害対策本部や繁忙期の臨時作業スペース等との兼用も想定し、広さや天井高・可動間仕切りによる効率的な利用を考慮しましょう。

サービス空間（倉庫、トイレ、湯沸室）や 共用空間（廊下・階段・ホール・エレベーター等）は各階に必要なスペースとして確保されていますか

※エントランスホールや来客の多い窓口に併設して、市民活動等に使用するスペースと設けましょう。

3-2 耐震性能は確保されていますか（構造・二次部材・設備）

震災で防災拠点となることを想定していますか

※防災拠点としてどのスペースで何をするのか明確になっていますか

市民の避難所等として施設を活用しますか

※避難してきた市民を受け入れについて対応を検討しておきましょう

耐震診断は受け、耐震化に取り組んでいますか

※新耐震基準を満たした建物であっても、経年劣化の危険があるものもあります。また、重要な防災拠点については、その重要度に応じて1.25~1.5倍の安全率を考慮しましょう

受変電装置や高架水槽の耐震性は充分ですか

※電気や水を確保することは事業継続に必要です。阪神淡路や東日本の大震災では、非常用電源が地震で使用できなくなった例があったそうです

天井など二次部材や設備機器・配管の耐震性は確保されていますか

※改正建築基準法施行令第39条を参考にして天井の落下防止対策をしましょう

天井や照明器具、空調機器等の吊り設備の耐震性が確保されていますか

家具・什器を耐震固定しやすいような床・壁・天井の仕様になっていますか

※計画時に、床・壁・天井等は、家具や什器を固定しやすい仕様にしておきましょう

※家具はしっかりと固定し、車椅子等の通行に支障とならない避難通路を確保しましょう

被災後の使用可否のフローは準備できていますか

3-3 非常時の備えは十分ですか

ここでは、非常時として、地震、水害、火災、停電等を想定しています。このほか火山噴火による降灰や風水害、雪害など地域特有の自然災害、感染症の大流行、テロなどへの対策も検討しましょう。建物や地域でどんな非常事態が起こるのかを想定して、何が必要かを整理し、どこまで対応するかなどを具体的に検討することが大切です。

3-3-1 避難について

- 職員や来客の安全を第一に考えていますか
- 歩行困難者等の避難を考慮していますか
- 災害に応じた避難案計画は立てられていますか
- 避難出口で避難方向を示す誘導はできていますか
- 避難経路は確保されていますか
 - ※ 避難経路に障害物は置かれていませんか
 - ※ 避難経路は2通り確保されていますか（2方向避難）、またそれは、車椅子や歩行困難者の避難を想定していますか
- 非常照明や誘導灯が避難経路に設置されていて点灯可能ですか
 - ※ 特にバッテリータイプの場合、蓄電量が少なくなっている場合があります。
- 消火設備用やセキュリティ設備用の非常電源が確保されていますか
- 防災行政無線などの住民へ災害情報を知らせるための手段が非常時に使えるよう、点検されていますか
 - ※ 情報伝達は、ひとつの手段だけだとカバーできない対象者が出てくることが考えられますので、いくつかの手段を考えておく必要があります。それぞれが非常時に利用できるよう、点検しておきましょう

3-3-2 災害時の備蓄品保管庫について

- 災害時の備蓄品を収納する場所や広さは適切ですか
 - ※ 備品の種類や数量から備品倉庫の必要面積や荷重を割り出していますか
 - ※ リスクを回避するため、備品倉庫は分散して配置しましょう
 - ※ 備品倉庫は将来に向けて用途変更が可能となるように検討しておきましょう
 - ※ 運搬用の台車等の収納スペース、取扱説明書や開封後の梱包材を保管するスペースも必要です
 - ※ 備品倉庫内の照明は十分ですか。また、停電対策も検討していますか
 - ※ 備品倉庫となる場所の扉は、備品を出し入れするのに支障はありませんか
- 備蓄品の保管庫内に、何が収納されているか分かるようなサインはありますか
- 備蓄品の保管庫内の換気および害虫・鼠対策は検討していますか
- 備蓄品の保管庫は地上階にありますか
 - ※ 地下に保管すると、エレベーターが停止した場合、取りに行くのが困難です。また、水を被る可能性もあります
- 備蓄品倉庫となる場所の床は、収納する備蓄品の荷重に耐えられますか
- 備蓄品の保管庫内は耐震対策されていますか
 - ※ 積まれた備品は、地震等で崩れないように固定されていますか。
 - ※ 運搬用の台車等は、固定されていますか
 - ※ 備品を収納する棚は、固定されていますか

3-3-3 非常時のインフラは確保されていますか

- ゲリラ豪雨などによる内水氾濫発生時にマンホールや排水会所の蓋が外れないような対応ができていますか

- 耐震性のある受水槽は整備されていますか
- 停電時にも必要最低限のインフラが確保されるようになっていますか
(非常用 EV, トイレ, 換気, セキュリティなど)
 - ※センサーで水が流れる方式のトイレは、停電すると利用できなくなる場合があります
 - ※換気が停止した場合、その状態で人が何時間滞在できるかということも留意しておきましょう
- 受変電設備が水を被ることがないように対策を講じていますか
- 非常用電源は確保できますか (非常用電源を置くスペース - 配線、配管の準備、耐荷重の確保 - が準備されているか)
 - ※非常用電源を運転できる要員を確保できますか
 - ※避難所や防災拠点になる場合には、非常用発電機が 3 日間稼働できるような準備が必要です
 - ※消火設備用の非常電源が確保されているかどうか注意が必要です
 - ※法定点検等に伴う全館停電日も確認しておきましょう
 - ※サーバ用の非常電源は二重に用意しましょう

3-4 庁舎全体のセキュリティや警備は確保されていますか

- 建物への入退館方法を確認しましょう
 - ※日常・夜間・休日の入退館方法、出入口・ルート、IC カードとの連動など
- 荷受の場所は一般の来庁者の入口と分離されていますか
- 防犯カメラの配置は警備員の死角をフォローするような配置になっていますか
- 防犯カメラは、プライバシーに配慮し適切に配置されていますか
 - セキュリティレベル 0 : 敷地外周辺歩道や道路
 - セキュリティレベル 1 : 庁舎建物周辺や駐車場の防犯カメラの設置。
 - セキュリティレベル 2 : 庁舎建物内
 - セキュリティレベル 3 : 庁舎内セキュリティレベルの高い部屋
- 使用する警備機器は、施設の用途変更等に柔軟に対応できるものですか
- 使用する警備機器 (カードリーダー等) は、ユニバーサルデザインが考慮されていますか
- 災害時に対策本部や避難所として施設が使用される場合の警備方法を検討していますか
- 停電時等で警備関連機器が使用不可となった場合の対策を検討していますか
- 解放エリアと立ち入り制限エリアは見て分かるようになっていますか
- 当該施設の管理規制における禁止事項等は、見える位置に掲示されていますか

3-5 サステナビリティに対して努力していますか

- 循環型社会形成推進基本法を把握して取り組んでいますか
- 温暖化防止対策に取り組んでいますか
 - ※二酸化炭素排出量の削減など環境負荷を少なくする計画を検討していますか
 - ※外気利用冷房・換気システム、節水・水再利用システム、自動制御付 LED 照明、昼光利用照明制御システム、屋上・壁面緑化、高効率蓄熱システム、ダブルスキン、太陽光発電・太陽熱利用等
- 建物の省エネルギー性能評価を実施していますか (CASBEE、LEED など)
- 「エネルギーの見える化」に対応していますか?
 - ※見える化がどんな単位で行われるかも確認しましょう (例 テナント単位、フロア単位、空調・照明・OA 電源・その他で分けて見られるかなど)
- 省エネルギーの成果を積極的に開示する仕組みありますか
- 環境負荷の対策は、継続的・長期的に行うことができますか

3-6 バリアフリー・ユニバーサルデザインの配慮がされていますか

高齢者、交通弱者、外国人など庁舎を利用すると想定されるさまざまな方のことを考えましょう。ホスピタリティの要素を取り入れることで自治体の魅力が増し、攻めの行政への貢献につながります。

窓口は来庁者の目的に応じて場所がわかりやすく、整理・統合されていますか

※ワンストップサービスに向けた総合窓口等の設置を検討しましょう

庁舎の移動や窓口利用に車椅子利用者などへの配慮がされていますか

障がい者などが利用できる多機能トイレが各階にありますか

インフォメーション・サイン等が分かりやすいですか

ハード面だけでなく職員の障害者、高齢者、外国人等への配慮が徹底されていますか

3-7 エレベーターは安全で快適に利用できますか

エレベーターの混雑時の対応ができていますか（出勤・退勤・来庁者が多い時間帯など）

施設を利用する全ての人にとって、移動、操作、サイン等による情報取得が用意に行えるようになっていますか

エレベーターの周辺の間取りや状況を勘案していますか

※エレベーターを待っている人たちが、通路を通る人たちの邪魔にならないなど

エレベーター機械室等の防音対策は十分ですか

内装や色合いは、利用者に不快を与えず、かつ当該施設に合っていますか。

乗り場やカゴ内の待ち時間のイライラを解消する対策を検討していますか。

カゴ内に、閉じ込め事故対策備品は設置されていますか

救急隊が使用するストレッチャーをそのまま載せることができるエレベーター籠内のスペースは確保されていますか

荷物搬入用エレベーターはありますか

非常用エレベーターは設置されていますか

※建築基準法により、高さ 31m をこえる建築物に設置する事が義務づけられています

エレベーターの安全・耐震基準への対応はできていますか

（H21 年 9 月の基準法改正対応）

法定点検による是正項目や既存不適格項目はありませんか

※エレベーターの情報は一般社団法人日本エレベーター協会のホームページに詳しく掲載されています。

3-8 トイレはいつでも快適に利用できますか

庁舎のトイレは、行政や住民のモラルや品性が具現化される場所です。清潔に保ち、洗面台に花を飾るなどホスピタリティの要素も取り入れて、快適な環境になるように気を配りましょう。

衛生設備の数が適切ですか（利用者の男女比に合っていますか）

※空気調和・衛生工学会の「衛生器具の適正個数算定法」が参考になります

例) 100 人当たり、男子大便器 3 個、小便器 3 個、女子大便器 4~5 個

衛生設備の機能は適切ですか

※トイレの和・洋、ウォシュレット・消音装置・ジェットタオル等の設置状況を確認しましょう

炊事施設がある場合、炊事従業員専用のトイレを設けていますか

※労働安全衛生規則 第 630 条 11 で定められています

トイレの清掃は行き届いていますか

※トイレの清掃状態は、行政や住民のイメージに直結します

※洗面台に花などを飾るなどの配慮をしましょう

トイレのブース内に非常用ボタンが付いていますか

※非常用ボタンが押された時の対応が周知されているか確認しましょう

災害発生時に使用できるプライバシーも守れて衛生的な災害用簡易トイレやマンホールトイレは設置可能ですか

停電時にもトイレは使用できますか

※停電時には、照明器具だけでなく、洗浄水が流せなくなる場合があります

障がい者なども利用できる多目的トイレがありますか

※車椅子対応、オストメイト、おむつ交換等、様々な来庁者のニーズに対応しましょう

※災害発生時にも利用できるようにしておきましょう

3-9 施設内での喫煙を許可する場合、喫煙スペースはありますか

(施設内での喫煙を許可しない場合は、3-10へ)

職員の喫煙者数を把握していますか

地域の喫煙率を把握していますか

喫煙場所や排煙設備は適切ですか

※来庁者同士のトラブルを避けるためにも、喫煙所から煙が外に漏れないようにしましょう。また、いつも清潔に保てるように配慮しましょう

職員用の喫煙スペースは、来庁者や住民の視線から外れたところにありますか

※喫煙する姿が来庁者の目に触れるような場所だと職員が落ち着いてリフレッシュできず、ストレスが溜まってしまふことがあります

排煙設備や分煙器のメンテナンス契約を締結していますか

壁紙は汚れが落としやすい素材を選んでいますか

清掃は適切に行われていますか

利用者アンケートを取り、状況を把握していますか

たばこの自動販売機を設置していますか

3-10 職員用のリフレッシュスペースがありますか

職員が気兼ねなくリフレッシュできるスペースはありますか

※職員が落ち着いてリフレッシュすることで仕事に対する意欲が増し、住民サービスの向上につながります。

職員が落ち着いて昼食をとる場所がありますか

※業務の性質上、来庁者には昼休みの時間帯であっても対応しなければなりません。職員の昼食時間確保と住民へのサービスが両立できるような空間設計や昼食時の運用方法を検討しましょう

飲み物や軽食の自動販売機を設置していますか

※近隣や建物内での飲食物販売状況を考慮して検討しましょう

4. 室内環境について配慮したいこと

4-1 内装の質感や色彩が自治体のイメージに合っていますか

床や壁仕上げ材の仕様／カーペットの質感や色彩／扉の仕様や形状を確認しましょう

4-2 開放感を感じさせる窓がありますか

窓は開閉できますか(落下防止措置はとられていますか)

※(参考) 2013年7月12日宝塚市役所で火炎瓶が投げられた事件では、屋内の避難階段に行くルートが火災で使えなくなっていました。奥にいた市民や職員は、窓を開けてバルコニーから避難しました

窓からの眺望は良好ですか

西日対策、冷放射対策、結露対策が施されていますか

4-3 天井高さは適切ですか

一般執務スペースの天井高さは2.6メートル以上あることが望ましいとされています

※別途フリーアクセス設置の場合は天井高さに留意しましょう

4-4 天井照明は適切に設置されていますか

執務室の照度、照度分布、グレア対策は適切ですか

※執務室照度は300lx以上です(安全衛生法 事務所則) / 細かな作業を伴う場合はタスクライトを併用すると良いでしょう

執務室照度は、容易に調整・設定できますか

※照明器具を外さなくても調整できる(調整したい場所がON/OFFできる)ようになっていますか

照明の制御区画と制御方法は適切ですか

※制御区画とレイアウト計画の整合がとれるように配慮しましょう

※建物の内側と窓側で別々の制御ができますか

電球や照明器具は定期的にメンテナンスされていますか

※LED等、長寿命・省エネ機器への交換も検討しましょう

4-5 空調(温度・湿度)は適切に制御されていますか

空調(温度・湿度)の制御区画と制御方法は適切ですか

※建物の内側と窓側で別々の制御ができますか

執務室の温度・湿度が部屋ごとに制御できますか

夏季の室温が28度を超えないように制御されていますか

(労働安全衛生法 事務所衛生基準規則 第5条)

※28度以上になると熱中症にかかる危険性が高くなります

時間外空調の対応ができますか(申請方法・費用等)

個別空調の増設は可能ですか

室温などが「見える化」されていますか

4-6 空気質は健全ですか

換気が適切に行われていますか

※空気が滞らないよう非居室の換気や自然換気の有効利用にも配慮しましょう

不快な臭い等はありませんか

※フリーアドレスなど高密度で入居するオフィスでは、空調容量や換気量の増設が必要となる場合もあります。

空調（温度・湿度・気流）、照明環境などの快適性は保たれていますか
※気流の関係で部屋の隅の空気が滞り、付近の席にいる人が不調を訴えることもあります

気積は 10 m³/人以上が確保されていますか
（気積は、労働安全衛生法 事務所衛生基準規則 第 2 条、ビル管法 で定められています）
※家具等が多いと気積が小さくなってしまいますので気を付けましょう

4-7 床荷重は利用方法に合っていますか

サーバールームや書庫等を置く場合には、床の耐荷重が 500kg/m²以上であることを確認しましょう

4-8 電源容量等の確認はできていますか

電源容量が利用方法に合っていますか（一般には 50VA/m²程度必要）
OA コンセントの増設は可能ですか
電源の信頼度（引き込み経路数等）を確認しましょう
無停電電源装置・自家発電装置は設置されていますか

4-9 通信環境は充実していますか

OA フロアに対応していますか
建物に光ファイバーの端子盤がありますか
携帯電話の電波状況は良好ですか
※来庁者も利用できる公共 WiFi の導入も検討しましょう
増設の余裕度（シャフト等）がありますか
※複数階で LAN を利用する場合には、通信回線用の縦シャフトが必要です
※各階で大量の配線が不要な無線 LAN を利用するという方法もあります
災害時優先電話は設置できますか
※PBX（構内交換機）には、発信時に災害時優先電話の回線を直接捕捉できない（＝接続できない）機種があり、いざというときに通信が確保できない場合があります。PBX 収容回線を災害時優先電話に指定する際には、災害時優先電話の回線の直接捕捉ができるかどうか確認しましょう

4-10 レイアウト変更はしやすいですか

間仕切り変更がしやすいですか
コンセントや照明は、レイアウト変更に対応しやすい仕様ですか

5. 室内空間（ワークプレイス）について配慮したいこと

5-1 行政の戦略・長期的な将来像に合ったコンセプトになっていますか

- 行政が目指す目標を実現するためのコンセプトになっていますか
 - ※例えば、来庁者に対するサービスのあり方に相応しい空間づくりをしましょう。
- 現状の問題点や課題を整理し、それを解決するコンセプトを設定していますか
 - ※例えば、職員同士のコミュニケーションの活性化・市民共働への配慮など

5-2 計画されたときの条件設定と現状が合っていますか

- 入居する組織や人数などは、計画時のものと概ね合っていますか
- 職員の執務スペースのスタイル（フリーアドレスにするか否かなど）は、計画時のものと概ね合っていますか
- レイアウト変更や移転時の対応はしやすいですか

5-3 計画時の条件設定と現状の整合はとれていますか

- 業務に合せた1人当たり面積を設定しましたか
 - ※ベンチマークを参考に
 - ※現状が適切かどうか検討しましょう
- スペース配分（来庁者が利用される窓口スペース、待合スペース、執務室、会議室、生活支援スペースほか）は適切ですか
 - ※会議室や生活支援スペースは、建物共有のスペースを利用する方法もあります

5-4 ゾーニング／スタッキング構成は適切ですか

- 来庁者の使いやすさ、職員の業務のしやすさ、セキュリティに配慮したフロア構成（スタッキング）やゾーニングとなっていますか
 - ※受付・接客ゾーン／執務スペース／業務支援（会議室等）／生活支援（食事室・リフレッシュスペース等）／等のつながりは適切ですか
 - ※近接性調査（組織間のコミュニケーション密度の調査分析）や来庁者の動線の調査も有効です
- エレベーター、階段など縦動線を配慮したゾーニングとなっていますか
- 人員増減など将来変化への対応を考慮していますか
- 間仕切りと、空調や照明設備、避難経路、防火区画等との整合性がとれていますか

5-5 エントランスは適切に計画されていますか

- 来庁者対応とセキュリティに矛盾はありませんか
- 受付と待合スペースの配置は適切ですか

5-6 業務支援施設は適切ですか

- 会議室の数や大きさは利用形態と合っていますか
- 会議室の利用実態を把握していますか
- 会議室の設備や備品は充足していますか
- 備品収納スペースは確保されていますか

5-7 生活支援機能は適切ですか

- 食堂や食事スペースは適切に配置していますか

- リフレッシュスペースまたは休憩室等は適切に配置していますか
- 自動販売機またはコンビニエンスストア、オフィス内の飲食物置場は適切に配置していますか
- 喫煙スペースは、確保されていますか（来庁者用と職員用は別。建物の外で吸うと近隣に迷惑をかける場合も）

5-8 職員の執務エリアのワークプレイス計画は適切ですか

- 執務や配置人数に合わせたワークプレイスの面積が確保されていますか
- レイアウトや机のサイズは業務内容や組織の構成に適していますか
- 収納スペース、コピー機の配置など動線への配慮がされていますか
- 導入する設備は拡張性がありますか

5-8-1 職員の知的生産性向上について意識していますか

- 職員のワークスタイルやワークプレイスを把握しましょう
- コミュニケーションやコラボレーションを高めるレイアウトとなっていますか
 - ※例えば、自然に人が集まる「インフォーマルコミュニケーションの場」のようにリラックスして打ち合わせ等ができる環境など、職員同士のコミュニケーションが活発化する環境を検討しましょう
- 仕事に集中できるスペースが確保されていますか
 - ※例えば、適切な高さのパーティション設置、集中ゾーンを設置してみましょう

5-8-2 ファイリングルールとスペースは適切ですか

- 業務に合わせたルールが用意されていますか
- ファイリングルールに適合したスペースが確保されていますか
 - ※書類の管理方法や一人当たりのファイルメータ等ファイリングルールを設定しましょう
- 住民情報等のセキュリティに配慮していますか

5-9 家具什器の快適性が確保されていますか

- 什器類の色彩は内装と合っていますか
- 椅子はエルゴノミクスに配慮されていますか

5-10 来庁者や職員の心理に配慮した取り組みはありますか

- 来庁者や職員へのホスピタリティを高める取り組みはありますか
- 来庁者や職員に対する利用者満足度調査を定期的に変更していますか
 - ※当研究部会が開発した一般オフィス用の利用者満足度調査「10minute survey」が、JFMAのホームページからダウンロードできます。
http://www.jfma.or.jp/research/scm11/image/scm11_2002manzokudo_chosahyo.pdf
- 省エネが来庁者のホスピタリティを妨げないように配慮していますか
- 職員のモチベーションを高める取り組みはありますか
- 省エネは、職員のモチベーションを妨げないように配慮していますか
- 職員のメンタルヘルスへの配慮はありますか（リフレッシュやアメニティへの配慮）

5-11 内装インテリアの快適性・機能が確保されていますか

- 執務スペースはレイアウトの変更にも備えて、耐久性やメンテナンス性に優れた材料になっていますか
- 床は歩きやすく、転倒しにくい材料になっていますか
 - ※毛足の長すぎるカーペットは、逆に歩きづらいので留意しましょう

※床にタイル等を使った場合、台車使用の際に音が出ないように配慮しましょう

床材、壁面の質感や色彩は適切ですか

※段差がある床では、視認しやすいように明度差をつけましょう

5-12 ユニバーサルデザインの取り組みがされていますか

ダイバーシティへの配慮はされていますか

ユニバーサルデザインの配慮がありますか

※サイン計画、トイレ、出入口、エレベーター等

運用時におけるユニバーサルデザインの取り組みがありますか

※車椅子の日常動線（自席、トイレ等へのアクセスのしやすさ）や避難時の対応は考えられていますか

5-13 入退室セキュリティの運用ルールが策定されていますか

執務室への入退室ルール／サーバ室等の重要室への入退室ルールが策定されていますか

セキュリティのハードとソフトは整合していますか

入退室セキュリティ機器のログ管理ルールが策定されていますか

防犯カメラの映像管理ルールの策定がされていますか

5-14 廃棄物処理ルールが策定されていますか

廃棄物の分別回収ルールなどは策定されていますか

廃棄物量は計測していますか

資源ゴミの分別収集は的確ですか

5-15 庁舎内の安全対策がなされていますか

家具什器の転倒防止対策がされていますか

家具・什器のレイアウト時に、建物の避難計画と連動できる避難通路が設けられていますか

5-16 災害時のBCP対策はできていますか

備蓄品は来庁者のものも確保されていますか

※備蓄品のメンテナンスルールを作っておくことも大切です

災害時の行動ルールに従った庁舎づくりになっていますか

災害対策本部が設けられる部屋は、機能を果たすことができる場所にありますか

災害情報は消防局と連携し、共有できるようになっていますか

災害情報は様々な媒体で住民に伝達できるようになっていますか

5-17 来庁者に配慮した窓口となっていますか？

窓口は来庁者の利便性に配慮して計画されていますか

システムに見合ったレイアウトになっていますか

セキュリティや来庁者のプライバシーが必要に応じて確保されていますか

※相談室（4人程度）は確保されていますか

「FM品質から見る公共施設（庁舎）評価項目」（暫定版）

2015年3月31日

企画編集：公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会 品質評価手法研究部会

部会長 野瀬かおり（ファシリティマネジメント総合研究所）

副部会長 塩川完也（NTT都市開発株式会社）

副部会長 恒川和久（名古屋大学）

副部会長 赤松光哉（富士通株式会社）

上田雅則（株式会社朝日ビルディング）

坂本泰紀（株式会社電通ワークス）

菅野文恵（株式会社ゼロイン）

高須小百合（山法師文庫）

吉田慎也（株式会社セノン）

渡邊誠（市原市役所）

渡邊良成（株式会社エー・ビー・シー興産）

オブザーバー 成田一郎（JFMA 事務局長）

事務局 梅澤靖幸、清水静男
