

# 運営維持手法研究部会

部会長 **吉 瀬 茂**

JPビルマネジメント株式会社 専門役  
工学院大学 建築学部 兼任講師  
一級建築士



## 活動方針と基本テーマ

～『納得感のもてる最良の運営維持』を目指して～

ユーザーの視点に立ったファシリティ運営維持業務と  
その評価に関するあり方を探る

当研究部会では、施設を利用する全ての人々の視点に立ったファシリティ運営維持の品質とその評価に関する検討を行っている。施設を利用する人々が納得感のもてるファシリティとは何かをテーマに、ユーザー(全ての施設利用者)、オーナー(施設管理者)、テナント企業(入居管理者)の視点からアプローチし、各々が納得感のもてるファシリティであり続けるために必要なファクターや継続的な品質向上に向けた改善提案・業務品質の評価などについて、今後のファシリティ運営維持評価手法のあり方を探る。

～人と社会との関わりを良好に保つこと～をテーマとして「施設そのものの性能と室内環境(執務空間・生活空間)」「施設を利用する人たちの満足度(利用者満足度)」「地域や地球環境への対応(配慮)」にスコープをあて調査研究活動を行う。

- ① 利用者満足度調査(分析・評価結果)から得られたユーザー(施設利用者)の視点を基に、ファシリティマネジャーが管理する品質や運営維持業務全般の品質など、基本的な考え方を整理、ファシリティマネジャーが日常の業務で活用できる業務品質評価手法の開発を行う。
- ② 「全てのファシリティマネジャーが活用できるコミュニケーションツール」の基礎的な研究を行う。
- ③ 部会が開催するセミナーでは、テーマに関連する分野の専門家等を招聘し、先見性豊かな知識を学ぶとともに意見交換を行いテーマに関する課題等の検討を行う。



## 活動状況と今後の予定

「全てのファシリティマネジャーが活用できるコミュニケーションツール」の基礎的な研究成果として、ファシリティマネジャーが日常の業務で品質を評価することができる手引き「コミュニケーション※ツール」を提案。

- ① 「利用者満足度チェックシート」(Quality Satisfaction Check Sheet)

ファシリティマネジャーが施設利用者のトレンドを把握・確認して業務のあり方を見直

し施設の価値を向上させる。

## ② 「運営維持業務の組織品質評価シート」(YES/NO Check 15minutes Sheet)

ファシリティマネジャーが、サービス提供者と実際に提供されている業務の品質(サービス内容)について確認や協議を行い、サービス内容を改善させる。お互いが考えている業務に対するイメージや業務に対する理解度を深め、業務品質を継続的に向上させる。

また、サービス提供会社管理部門が、サービス現場の責任者へヒアリングする時のシートとして活用し、コミュニケーションを深めることで現場毎の業務品質レベル格差を是正し継続的に向上させる。

## ※「コミュニケーション」(Communication)

コミュニケーションとは「発信力」ではなく「相手の能力をひき出す」こと。相手の力をテコに自分の力として活かすことと考える。なぜ!それは説得力を持たせる効果があるから。素朴な疑問から取組のポイントや課題・解決策等をひき出すことが出来るから。

今後の活動イメージ

『誰にでもできる身近な省エネ～取組へのヒント～』

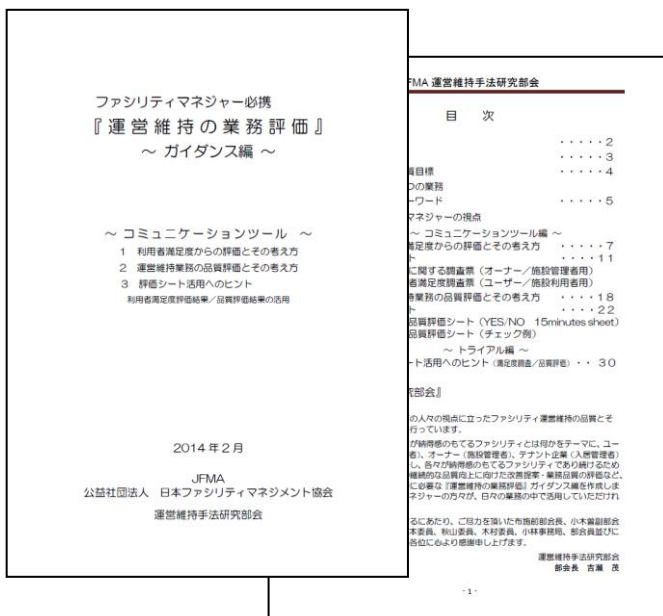
いろいろある省エネのパターンとその課題について検討を進める。

- ・ 法律規制で行う省エネ
- ・ 保全計画で行う省エネ
- ・ 運用管理で行う省エネ
- ・ 日常活動で行う省エネ
- ・ ・ ・ 等など 運営維持業務の中で何ができるのかを探る。

当部会で運営維持業務とその評価あり方を一緒に探ってみませんか?  
参加をお待ちしています。

## 出版のお知らせ 乞うご期待!

今までの活動成果として『運営維持の業務評価』ガイドンス編を出版します。



### (1) 利用者満足度チェックシート + プリーフィングシート

### (2) Yes/Noチェックシート