

# 品質評価の基本と 部会活動の魅力

品質評価手法研究部会

2024年度 JFMA秋の18講座





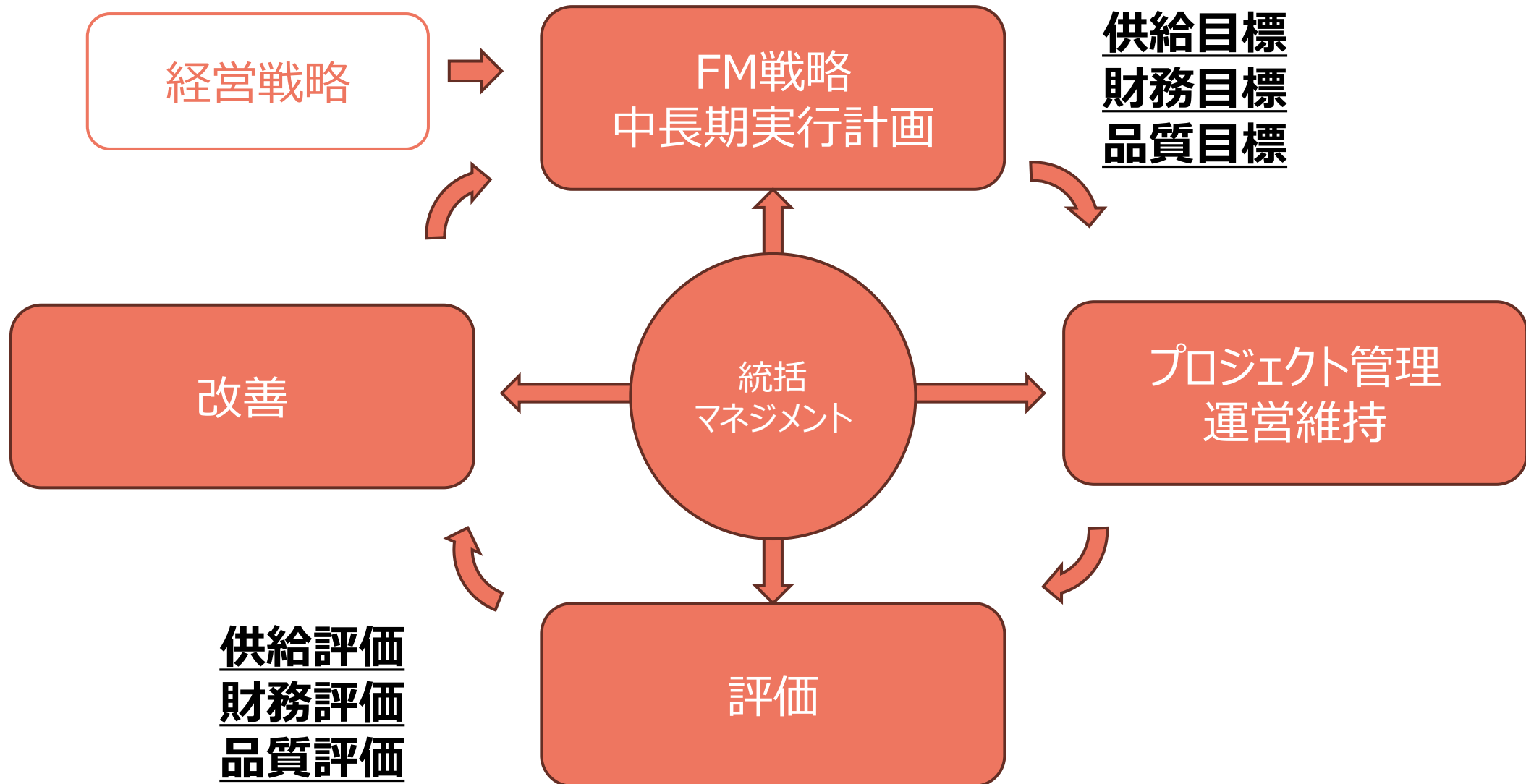
# 本日のお話

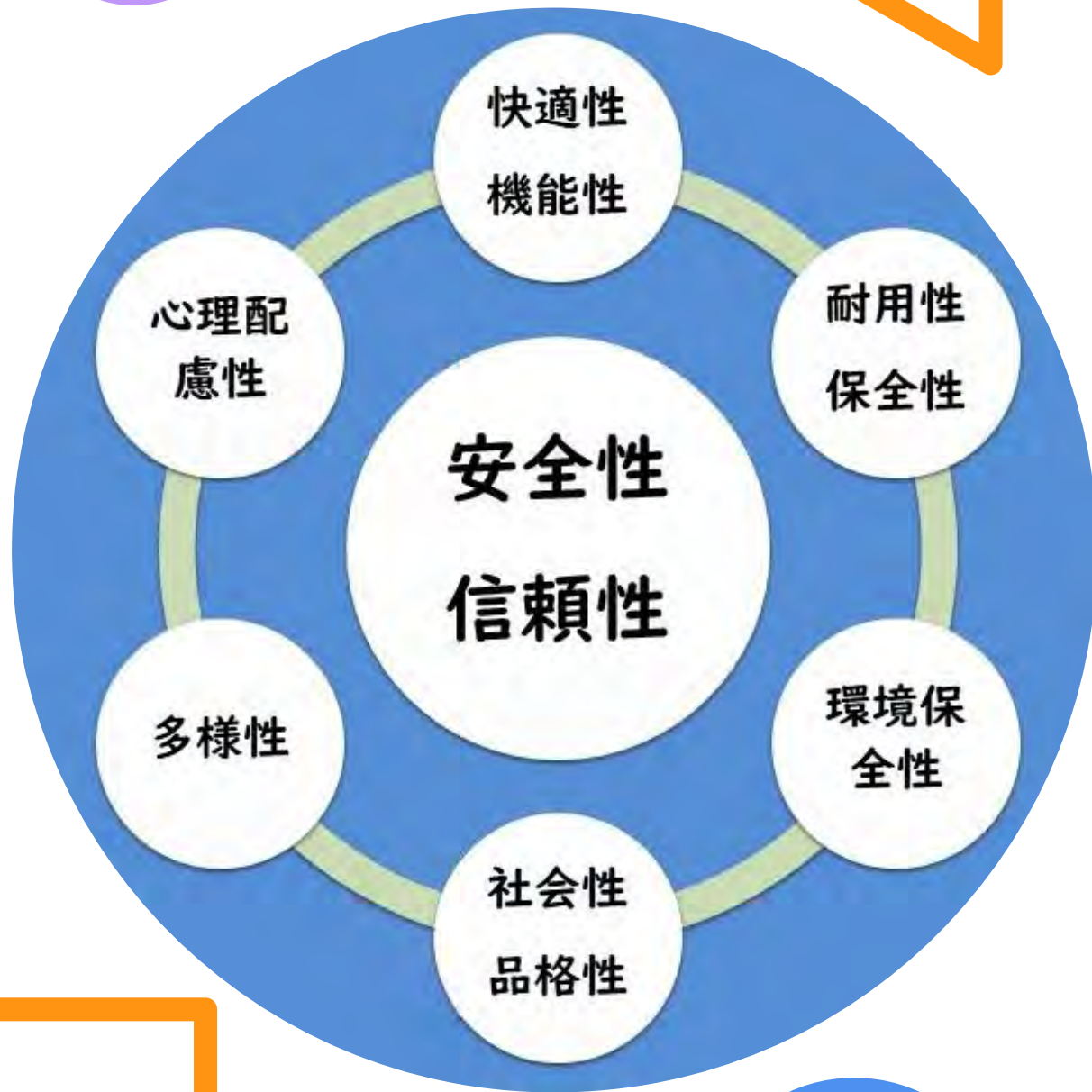
1. ファシリティ品質評価の考え方
2. 品質評価の手順
3. 品質評価の例 – トイレを題材に –
4. これからの品質評価項目
5. 当部会の魅力のご紹介

1

# ファシリティ品質評価 の考え方

# 評価結果を改善に結びつけることが大切





# 評価の軸を決める

当部会では、「7つの評価軸」を作成し利用

# 品質評価のポイント

1. ファシリティのハード・ソフトを、客観・主観の両方の視点から評価する
2. できるだけ簡単に利用できるようにする
3. 継続的なデータが必要なものは、同じ項目で調査する
4. 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
5. 調査結果を調査対象者（協力者）と共有する

2

# 品質評価の手順

①



調査対象  
スケジュール

②

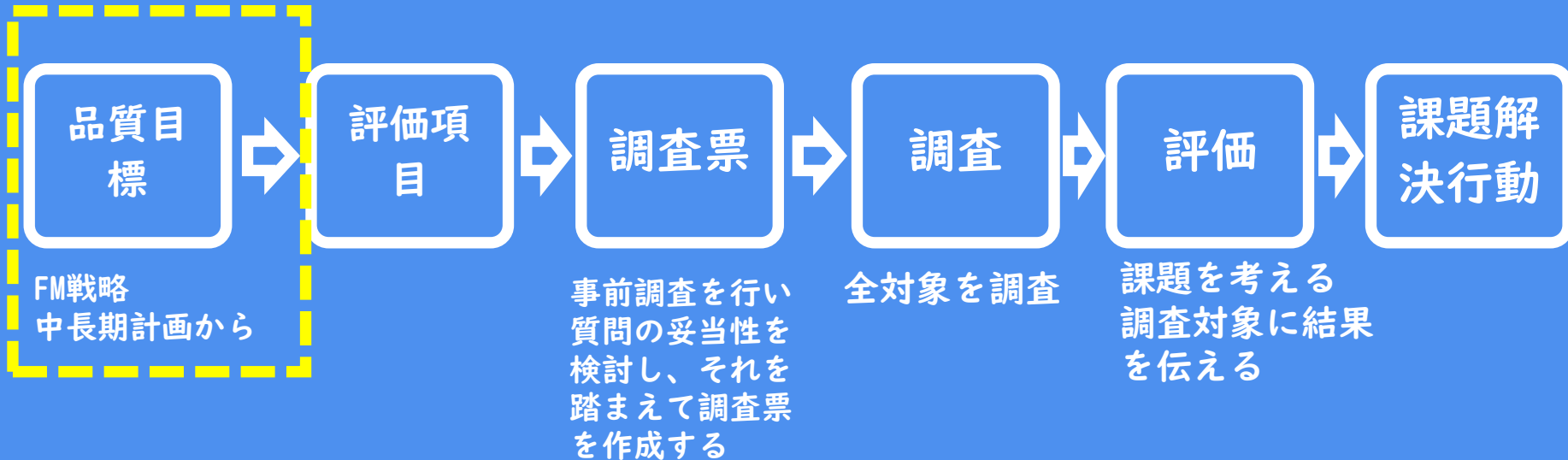


具体的な調査項目・  
評価票を作成

③



調査を実施  
結果分析・  
周知

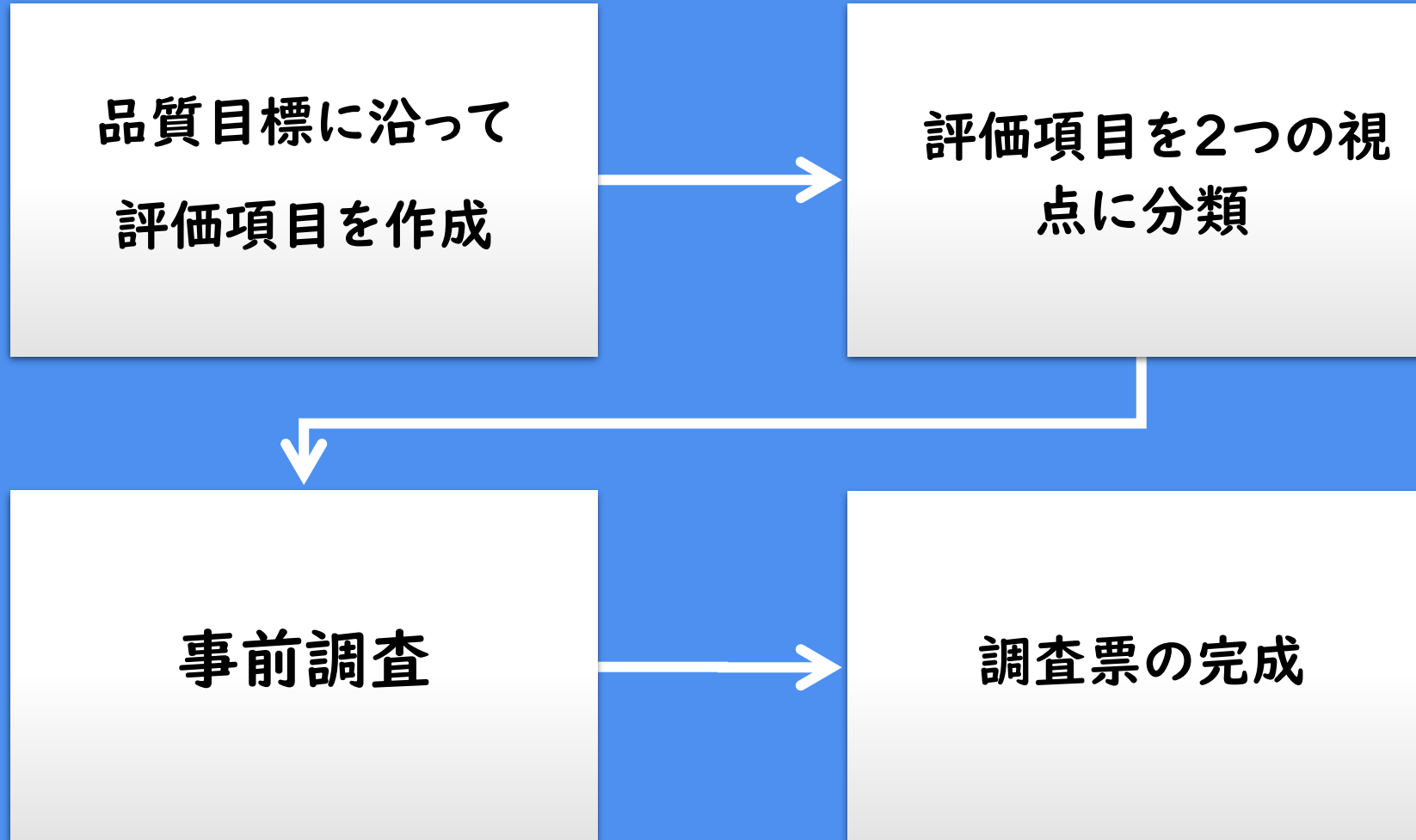




3

# 品質評価の例

# 調査票の開発プロセス



# 項目妥当性の調査票の例

## オフィスのトイレ評価項目（事前調査例）

2019.02.22  
品質評価手法研究部会

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。

(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）

（□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）。

- ・ 産しえなければ、年齢をお答えください：□20代以下 □30～40代 □50～60代 □70代以上
- ・ 普段どのような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
- ・ 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
- ・ ファシリティマネージャーとしてオフィスの管理・検討する立場ですが：【□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・検討する観点でお答えください。（下記の評価項目1～20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）

設問	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
1	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"/>
2	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"/>
3	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"/>
4	鏡の鏡（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"/>
5	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"/>
6	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"/>
7	水温の蛇口が調節しやすいか（センサー式やレバーなど）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	着替え台（フィッシングボード、チェンジングボード）がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	臭い対策をしている（24時間換気・床下対策）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	出入り口に段差が無いなど、滑らない配慮がされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	濡れても滑りにくい床になっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	洗面所に感染予防の対策がされている（センサー付きの蛇口など）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	便座に感染予防の対策がされている（除菌ケリーア・便座シートがある）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	緊急対応ブザーが付いているトイレがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	廊下等から利用者が見えにくい配慮がされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	リネックスである（落ち着いた）内装や色彩になっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	顔色が分かりやすい照明になっている（身柄も照らす等に適した照明器具である）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	車いす利用者（介助なし）やマストメイト（人工足門や人工腕の保有者）が使える仕様の多機能便所が配置されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	LGBT（性的マイノリティ）に配慮がされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	案内表示や使用方法の説明がわかりやすい（外国人、未客者対応）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	床利用法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）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	災害時等に外部利用者がセキュリティに配慮せず利用できるトイレがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	VIP・未客・未客等に配慮した専用トイレがある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ファシリティマネージャーとしてオフィスを管理・検討する立場の方は以下の項目にもご回答ください

25	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両仕切り位置を変えられるようフレキシビリティがある；高度な広さがあり、便器の簡単な変更に対応できる）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	改修しやすい仕様になっている（配管系統においても同一ゾーンで配管の改修に対応しやすい）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	耐久性のある材料・設備を使い長期間使用できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	衛生器具や仕上げ材が汚れにくく清掃しやすい	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	メンテナンス性を高めるための自動洗浄型便器が付いている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	節水型機器が設置されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	人感センサー対応の照明器具になっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	中水利用設備になっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

利用者が回答する項目

ファシリティマネージャーが回答する項目

# 項目妥当性の調査票の例

## オフィスのトイレ評価項目（事前調査例）

2019. 02. 22  
品質評価手法研究部会

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。

- (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)
- (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）。

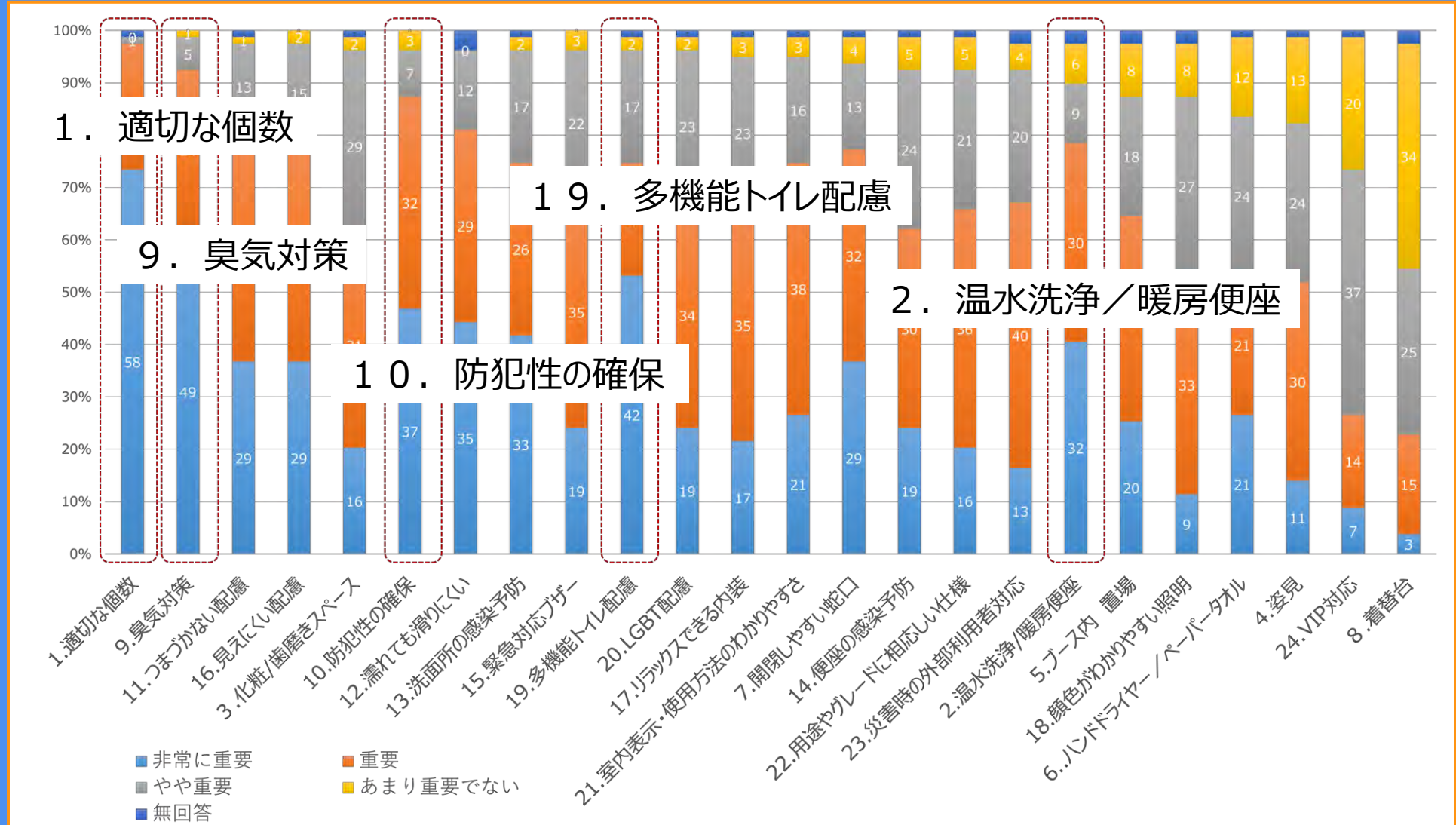
- ・差し支えなければ、年齢をお答えください：□20代以下 □30～40代 □50～60代 □70代以上
  - ・普段どちらのトイレを使っていますか？：□男性用、□女性用、□共用、□多機能トイレ
  - ・勤務先についてお答えください：□一般企業、□官公庁・公共団体、□学校・教育機関、□病院・医療機関 □その他
  - ・ファシリティマネジャーとしてオフィスを管理・検討する立場ですか：[□はい □いいえ]
- 「はい」とお答えの方は、オフィスのトイレを管理・検討する視点でお答えください。（下記の評価項目1～32まで）  
それ以外の方は、オフィスのトイレ利用者としての立場でお答えください。（下記の評価項目1から2まで）

優先したい評価項目を  
5つ選択

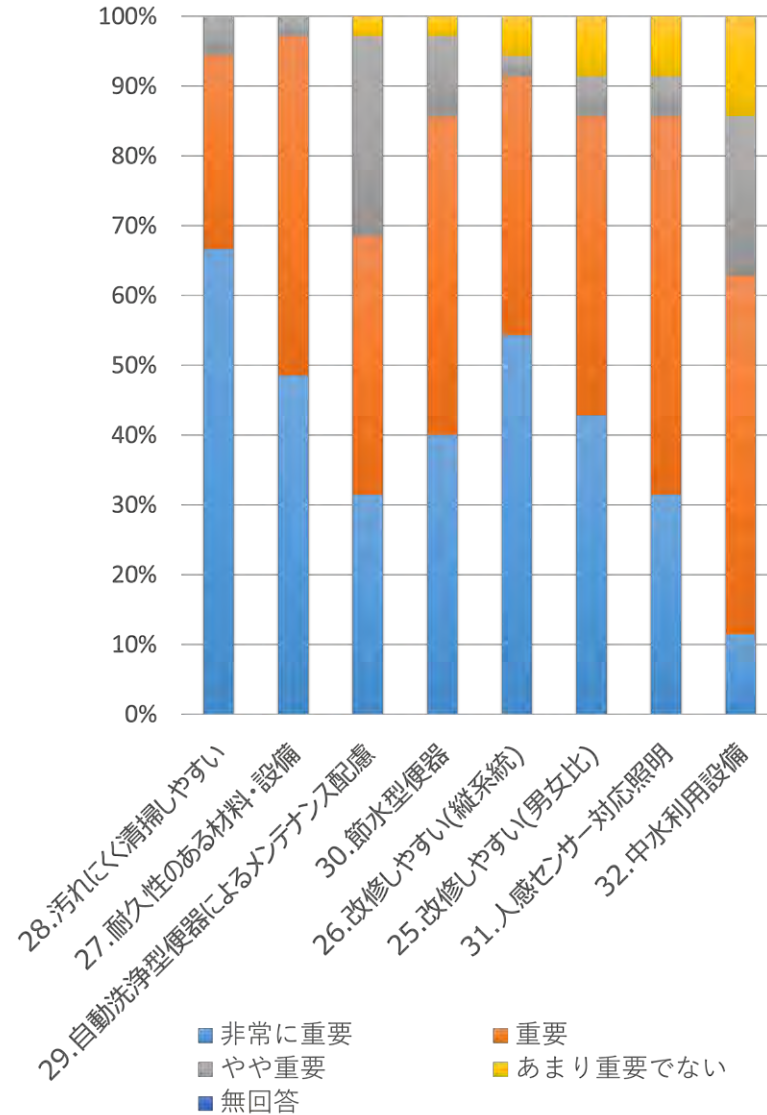
評価項目としての妥当性

質問	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	
1	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"/>
2	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"/>
3	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"/>
4	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"/>
5	...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 項目1～24に対する評価結果



# 項目25～32に対する回答



# 調査票例

主にどちらのトイレを使いますか 男子トイレ 女子トイレ 多機能トイレ

■以下の質問に該当する項目に○をつけてください。

評価項目	3点	2点	1点	0点	得点	自由記述
トイレは清潔ですか？	とても清潔	清潔	やや清潔ではない	清潔ではない		
トイレの臭いが気になりますか？	気にならない	—	ときどき気になる	いつも気になる		
便器の数は充分ですか？（待たずに使えますか？）	ほとんど待たない	—	ときどき待つ	待つことが多い		
洗面台の数は充分ですか？（待たずに使えますか？）	ほとんど待たない	—	ときどき待つ	待つことが多い		
トイレブースへの出入りや着座はしやすいですか？（不便を感じますか？）	不便を感じない	—	ときどき不便を感じる	いつも不便を感じる		
トイレブース内の操作性は良いですか？（不便を感じますか？）	不便を感じない	—	ときどき不便を感じる	いつも不便を感じる		
手洗いは使いやすいですか？	とても使いやすい	使いやすい	やや使いにくい	使いにくい		
トイレ内で滑ったり、躓いたりする危険がありますか？	危険を感じない	—	やや危険	危険		
廊下等から利用者が見えにくい配慮がされていますか？	充分配慮されている	やや配慮されている	あまり配慮されていない	配慮されていない		
防犯上の不安を感じますか？	不安を感じない	—	少し不安を感じる	とても不安		
トイレの位置を示す案内表示が分かりやすいですか？（外国人、来客者対応）	分かりやすい	やや	あまり	分かりにくい		
トイレの使用法の説明が分かりやすいですか？（外国人、来客者対応）	分かりやすい	やや	あまり	分かりにくい		
リラックスできる（落ち着いた）内装や色彩になっていますか？	充分	やや	あまり	全くない		
顔色が分かりやすい照明になっていますか？（身嗜みを整える等に適した照明器具である）	充分	やや	あまり	全くない		
来客利用にもふさわしいトイレだと思いますか？	充分	やや	あまり	全くない		



# 評価票例

■以下の質問について「不要」または「必要」に○をつけてください。「必要」を選んだ場合は「充足している」、「不足している」、「ない」のいずれかに○をつけてください。

		2点	1点	0点	得点	自由記述
暖房便座	不要	※ない場合「不要」は3点、ある場合は0点				
	必要	※ある場合「必要」は3点、ない場合は0点				
温水洗浄装置	不要	※ない場合「不要」は3点、ある場合は0点				
	必要	※ある場合「必要」は3点、ない場合は0点				
トイレブースの中のカバンやスマホなどを置く場所	不要	※ない場合「不要」は3点、ある場合は0点				
	必要	充足している	不足している	ない		
ハンドドライヤーまたはペーパータオル	不要	※ない場合「不要」は3点、ある場合は0点				
	必要	充足している	不足している	ない		
手洗いの邪魔にならない化粧や歯磨きを行えるスペース（男女とも）	不要	※ない場合「不要」は3点、ある場合は0点				
	必要	充足している	不足している	ない		
着替え台（フィッティングボード、チェンジングボード）	不要	※ない場合「不要」は3点、ある場合は0点				
	必要	充足している	不足している	ない		
姿見の鏡（全身が写る鏡）	不要	※ない場合「不要」は3点、ある場合は0点				
	必要	充足している	不足している	ない		



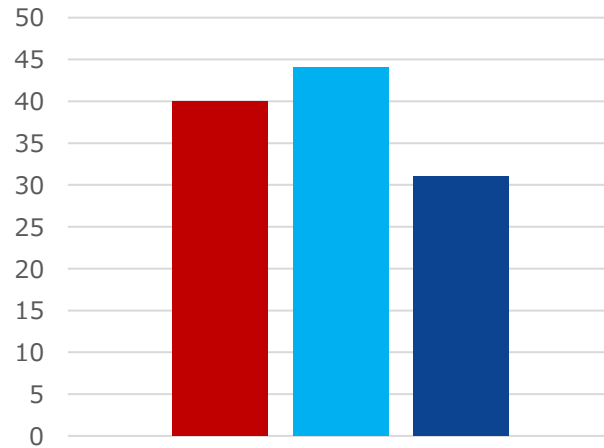
# 調査票 ファシリティマネージャーがチェックする項目

■以下の項目はファシリティマネージャーへの質問項目です

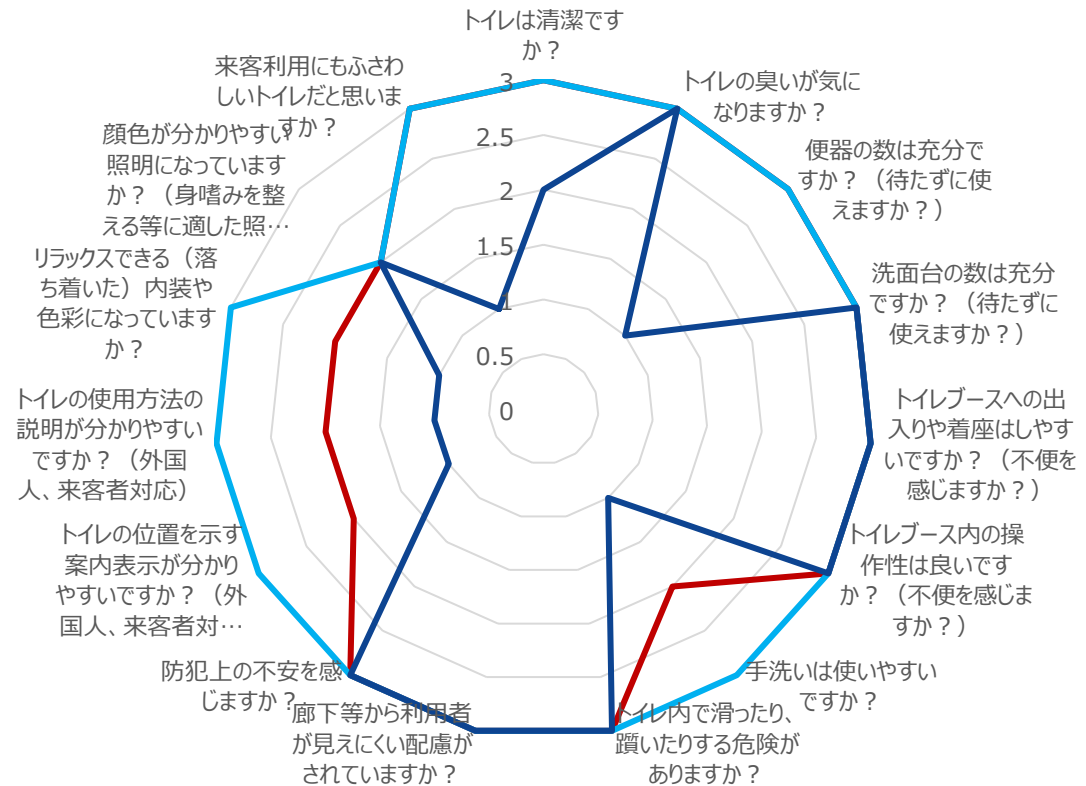
	3点	2点	1点	0点	得点	自由記述
衛生器具や仕上げ材が汚れにくく清掃しやすい仕様になっているか？	充分	やや	あまり	なっていない		
改修しやすい仕様になっているか？(縦系統においても同一プランで配管の改修に対応しやすい)	充分	やや	あまり	なっていない		
耐久性のある材料・設備を使っているか？(長期間使用できるか？)	充分	やや	あまり	なっていない		
改修しやすい仕様になっているか？(将来のレイアウト変更や男女の間仕切り位置を変えられるようフレキシビリティがある；適度な広さがあり、便器の種類の変更に追従できる)	充分	やや	あまり	なっていない		
節水型機器が設置されているか？(水栓、便器等)	設置されている	一部設置されている	—	設置されてない		
メンテナンス性を高めるための自動洗浄型便器が設置されているか？	設置されている	一部設置されている	—	設置されてない		
人感センサー対応の照明器具が設置されているか？	設置されている	一部設置されている	—	設置されてない		
中水利用設備が設置されているか？	設置されている	一部設置されている	—	設置されてない		
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か？	各フロアにある	ビル内にある	—	なし		
温水洗浄が付いているか？	ついている	—	—	ついていない		
暖房便座が付いているか？	ついている	—	—	ついていない		
緊急対応プザーがついているトイレがあるか？	全てに設置	一部に設置	—	設置していない		
手洗いはセンサー式か？	センサー式	—	—	センサー式でない		
扉に触れずに出入りできるか？(感染予防の視点から：扉無し、自動扉など)	出入りできる	—	—	出入りできない		
便座に感染予防の対策がされているか？(除菌クリーナ・便座シートがある)	対策されている	—	—	対策されていない		
男女問わず入れる共用トイレがあるか？(トランスジェンダーに配慮しているか)	ある	—	—	ない		
トイレブースのドアに緊急救出用の対応がされているか？(内開きの場合に、外から開けるようになっているか等)	対応されている			対応されていない		
VIP・来賓・来客等に配慮した専用トイレがあるか？	ある	—	—	ない		

# 集計・考察

## 3つのビルのトイレを比較した場合（評価項目1～15）



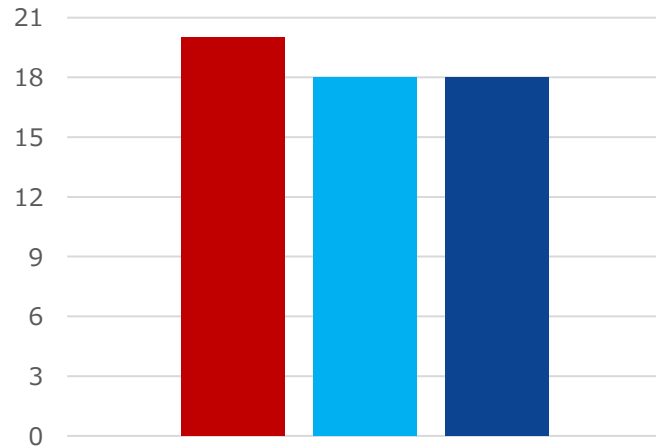
総合得点の比較



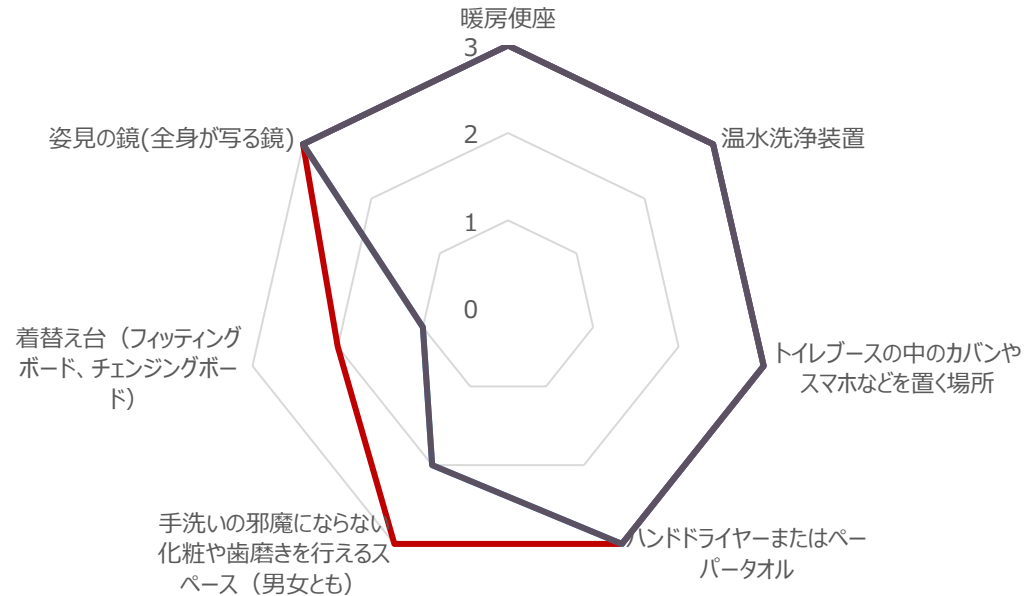
各項目の比較

# 集計・考察

## 3つのビルのトイレを比較した場合（評価項目16~22）



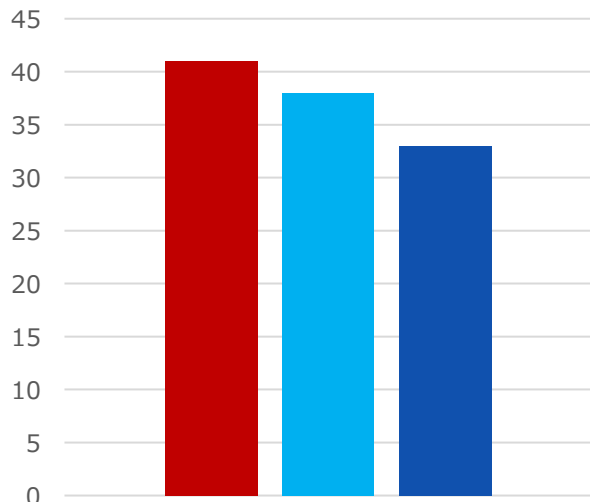
総合得点の比較



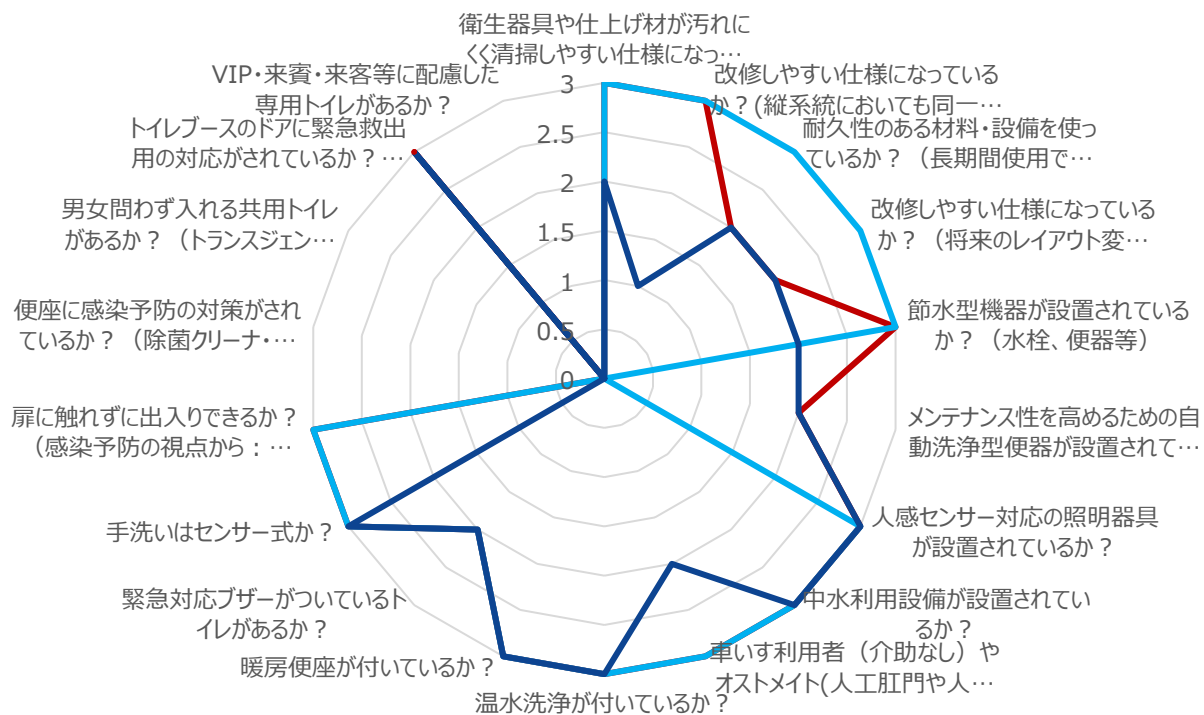
各項目の比較

# 集計・考察

## 3つのビルのトイレを比較した場合（ファシリティマネジャーの評価）



### 総合得点の比較



### 各項目の比較

4

これからの  
品質評価項目

# これからのキーワード

- **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

5

当部会の魅力



# 「私にとっての品質評価手法研究会」(塩川完也)



## 1. 心理的安全性が高い！

- ・自由なディスカッションができる場で「心地よい」
- ・みんなが他のメンバーをリスペクトしているから

## 2. ためになる！

- ・その時々タイムリーなテーマを本音で議論
- ・職種や専門性の異なる多様性のあるメンバーによるフランクな意見交換や経験談を知る貴重な機会

## 3. 楽しい！

- ・ZOOMでのディスカッションもリアルな会合も楽しい
- ・年に1回の合宿が充実している  
(南三陸、名古屋・岐阜、大阪、福井・京都、仙台・・・)





## 品質評価手法研究部会について

一澤 治



- ・毎年テーマを決めて、そのテーマについて議論しています。
- ・気兼ねなく社外の方々と親しくさせていただいております。
- ・違う業務に移っても継続していました。

## こんなことがありました

- ・部会員の所属する企業・団体の建物の見学  
南三陸町新庁舎、市原市合同庁舎、麻布台ヒルズ等
- ・JFMAジャーナルに寄稿  
「ファシリティマネージャーの仕事」のコーナーに掲載させていただきました。
- ・秋の夜学校で講師  
性的マイノリティとトイレについて話をさせていただきました。
- ・宿題もあります。

## 品質評価手法研究部会について

児玉 達朗  
(ファシリティマネジャー, 博士 (工学)、一級建築士)

- ・扱うテーマは、FMだけではなく広く社会性をもつもの。
- ・多彩な分野にわたる専門性の高いメンバーが集い活発な議論を行う。

## こんなことがありました

- ・毎回議事録がしっかり作成されており, 欠席が続いても議論についていける。
- ・例年合宿が充実している。\*今年こそは参加したい\*





## ・ハードルが低いです

アットホームな雰囲気なので、みんな自由に意見を交換しています。

## ・傾聴します

ファシリティや建築に詳しい人も、そうでない人もいますが一人ひとりの発言を尊重します。

## ・真面目だけど居心地がいいです

大真面目に議論もしますが、脱線することもしばしば。最後は不思議とまとまります。

## こんなことがありました

## ・トイレについて1年間語りつくしました

トイレは深い、と気付かされました。LGBTQにまで発展して、「その」トイレ見に行きました。

## ・合宿でファシリティ見学します

東北で震災の復興状況を見たり、京都の重要文化財の民家を研究したり。  
場所もテーマも「品質」であれば自由です（食事も合宿の一部です）。

# 品質評価手法研究部会について



## 部会に入ってよかったこと

- なんとといっても1番は、全国の経験豊富なファシリティマネジャーとの出会いです！
- メンバーと楽しく意見を交わしながら、FMに対する多様な考えを学べます
- 仕事で扱うファシリティの枠を超え、世の中の最新動向や他社の事例に触れることができます

## 部会の雰囲気

- 初回はお試しで混ぜてもらったのですが、みなさん温かく迎え入れてくれました
- 和やかで、オンラインだけど発言しやすいです
- メンバー同士が意見をしっかり聞きあい、尊重しあっていると感じています

高橋 淳 / 東北電力株式会社

認定ファシリティマネジャー、一級建築士





## ・色んなヒントがあふれています

時事に合わせた様々なFMネタを取り上げ、その品質の在り方について、様々な業種のメンバーが自由闊達に、意見を交換することで、新しい視点や考え方に出会うことが有ります。

## ・型苦しさがなく、気軽に会話に入れます

その日のテーマに関連しそうなトピックや疑問点等を誰かが口にすると、そこから発展的な展開（脱線）がしばしば起こります。（脱線のはずが、盛り上がりすぎて本線になることも・・・）

## ・求められる品質のトレンドを考えられます

検討しているファシリティのテーマを部会独自の7つの評価軸によりカテゴライズすることで、時世が求めている品質の方向性とあるべき姿を可視化し、評価の手法を考えます。

## こんなことがありました

### ・市庁舎の建設事業に携わる際に、庁舎の品質評価項目を検討しました

10年ほど前に、自分が携わった市庁舎の建設プロジェクトに並行して「FM品質から見る公共施設〈庁舎〉」を部会で検討しました。特に防災面に重きを置いた庁舎でしたが、サステナブルな機能の評価に加え、市民目線から見た使いやすさや、ワークプレイスとしての評価の項目等非常に充実した検討内容になりました。庁舎完成後は、部会メンバーでの見学会を行い、評価項目と実態への反映について意見交換を行いました。

## 品質評価手法研究部会について

菅野 文恵  
(ファシリティマネジャー、一級建築士)

- ・テーマは、タイムリーであり時代を先取りしているものも。
- ・Zoom開催、Chatでの議論や関連情報共有も活発。
- ・複数研究部会所属メンバーもあり、他研究部会との交流やコラボあり。

## こんなことがありました

- ・異なる立場同士の多様性ある議論が展開され、視野が広がりました。  
(企業、自治体、学術、etc.)
- ・東京以外のメンバーも多く、地方と東京の違いも知ることができました。
- ・部会開催日に別予定があるときは「耳だけ参加」しています。



一緒に  
ファシリティの  
品質について  
考えましょう

品質評価手法研究部会

開催：毎月第2土曜日14～17時

- ・ZOOMによるディスカッション
- ・有志によるアフタートーク40分程度

合宿：1年に1回実施

