

ファシリティマネジャー必携  
『運営維持の業務評価』  
～ 品質評価のガイダンス ～  
— きっかけづくり —

2015年4月

JFMA  
公益社団法人  
日本ファシリティマネジメント協会  
運営維持手法研究部会

目 次

はじめに	・・・・・・・・ 3
課 題	・・・・・・・・ 4
運営維持の品質目標	・・・・・・・・ 5
運営維持の3つの業務	
ファシリティマネジャーの視点	・・・・・・・・ 6
～コミュニケーションツール～	
基本的な考え方	・・・・・・・・ 8
～ コミュニケーションツール 1 ～	
利用者満足度からの評価とその考え方	・・・・・・・・ 9
1 はじめに	
2 視点の比較	
3 すすめ方	
4 調査の項目	
5 ケーススタディ・考察	
～ コミュニケーションツール 2 ～	
運営維持業務の品質評価とその考え方	・・・・・・・・ 14
1 はじめに	
2 運営維持の業務品質	
3 運営維持の評価	
4 評価のタイミング	
5 評価の項目	
6 活用の方法	
7 すすめ方	
8 ケーススタディと効果	
運営維持の業務品質を評価する Step up	・・・・・・・・ 18
『活用イメージ』	
1 満足度調査の場合	
2 組織品質の場合	
運営維持手法研究部会の紹介	・・・・・・・・ 23
付 録	
コミュニケーションシート1	・・・・・・・・ 25
コミュニケーションシート2	・・・・・・・・ 31

## 『運営維持手法研究部会』

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ます。

当部会の基本方針

～『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

～ 人と社会との関わりを良好に保つこと ～ をテーマに

「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っています。

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、各々が納得感の持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、ファシリティ運営維持に必要な『運営維持の業務評価』品質評価のガイドンスーきっかけづくりとして作成しました。

初心者を含めたファシリティマネジャーの方々が、日々の業務の中で活用していただければ幸いです。

この手引きを作成するにあたり、ご尽力を頂いた布施前部会長、小木曾副部会長、鈴木元副部会長、橋本元委員、秋山元委員、小林事務局及び部会員、ご協力いただいた関係各位に心より感謝申し上げます。

運営維持手法研究部会

部会長 吉瀬 茂

## はじめに

不動産バブル崩壊に始まり、サブプライムローンによる金融危機からギリシャを発端としたヨーロッパ金融危機で世界的に不安定な情勢が続いています。

その中において我が国、日本でも失われてきた月日は、すでに20年を過ぎ、景気低迷という長くて暗いトンネルから抜け出すために、アベノミクスの経済効果に期待するところが大きくなっています。

そのような経営環境の中で、ファシリティ（施設とその環境＝人々が関与する「場」）で運営維持に携わる人々は、社会環境の変化やニーズに合った的確性と即応性が求められ続けています。

最近の維持管理業界では、厳しい競争のもとビル全体の管理レベルは低下しクレーム等の増加、品質とコストのバランスが崩れ現場での品質を維持することが難しくなっています。

当部会では、運営維持におけるサービスの品質とコストに焦点を絞って、討議・調査を行ってきました。特に「運営維持におけるサービス品質と満足度を高め、ビルメンテナンスコストを適正化する」ことが重要であることを指摘し、運営維持における品質評価を中心に具体策を整理してきました。

その成果として、ファシリティを良好に保つための目安となる「オーナーやユーザー（全ての利用者）の視点を把握する満足度調査」「サービスを提供する業務の品質（組織品質の評価）」等の評価手法を提案してきました。

今回、企業等で運営維持業務に携わる全てのファシリティマネジャーの方々が、運営維持業務の中でサービスを提供する品質、その基となる品質評価ツール（コミュニケーションツール）として利用していただく事を目的に「ファシリティマネジャー必携『運営維持の業務評価』品質評価のガイダンス—きっかけづくり—」を作成しました。

## ■ 達成イメージ



## 課 題

運営維持の現場からは、次のような事象（課題）が持ち上がり悪戦苦闘している様子が視えました。

- 1 ファシリティを取り巻く環境の変化
  - (1) 時代のニーズにあった運営維持のあり方
  - (2) 建物の価値を高めるマネジメントの重要性
- 2 運営維持における競争の激化
  - (1) 管理レベルの低下によるクレームの増加（サービスの低下）
  - (2) 品質とコストのアンバランス（品質の低下）

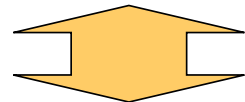
このような背景を基に、次のような運営維持業務の重要な「ファクター」として、ギャップ（「ズレ」）を捉えることができました。

### ■ 取り組みにあたっての「ファクター」

#### 1 『サービスについての認識のギャップ（ズレ）！』

施設管理者（オーナー）が提供する（考える）サービス

ギャップを埋める



重要なミッション

施設を使うすべての人々（利用者）が期待するサービス

#### 2 『ファシリティが抱える機能性のギャップ（ズレ）！』

重要なミッション

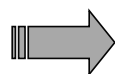
～三つの「ギャップ」を埋める!!!～

- (1) ニーズの多様化による新築時の使い勝手からのズレ！
- (2) 模様替えや業務（利用者）等の変化による機器設定のズレ！
- (3) 設備機器の経年劣化や機能低下等によるズレ！

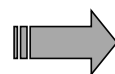
#### 3 『ファシリティを取り巻く社会環境のギャップ（ズレ）！』

a Japanese-style lost decade  
(日本の失われた10年⇒20年・・・)

緊縮財政



限られた  
サービス



サービス  
(質)の低下

## ■ 運営維持の品質目標

運営維持における品質目標は、次のように考えています。

『FMの品質目標』（総解説ファシリティマネジメント）

～人と社会との関わりを良好に保つこと～

- ・ 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）

『6項目の品質目標』（総解説ファシリティマネジメント）

- (1) 品格性 地域制／景観性（美観性）／ブランディング（企業信頼性）
- (2) 快適性 居住性／エルゴノミクス（人への配慮）／保健性
- (3) 生産性 機能性／効率性／利便性／融通性／俊敏性
- (4) 信頼性 安全性／防犯性／耐久性／保全性
- (5) 環境保全性 省エネルギー／省資源／長寿命
- (6) 満足度 利用者満足度／顧客満足度

## ■ 運営維持 3つの業務

運営維持の業務は、次のように3つに大別することができます。

- (1) 施設の運営方針に基づき、施設を継続して適切な状態に保つこと。
- (2) 施設の機能・性能を発揮させ、永年にわたって施設を良好な状態に保つこと。
- (3) 施設を運用し、サービスを提供して利用者の知的生産性や満足度を高めること。

『3つの業務』（総解説ファシリティマネジメント）



(ざっくりイメージ)

- ・ いかなる施設（老朽化等）においても、快適で楽しい暮らしを維持すること。
- ・ 施設の課題を把握して課題を解決し、ファシリティの価値を向上させること。
- ・ 利用者にホスピタリティ（おもてなし）あふれるサービスを提供すること。

## ■ ファシリティマネジャーの視点 『情報を感知する』

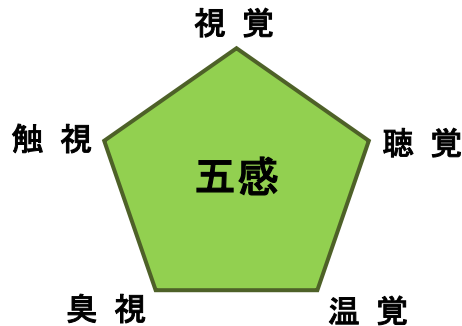
ファシリティマネジャーは『研ぎ澄まされた感覚』で考動する必要があります。

### (1) ファシリティを取り巻く周辺環境（要因）の把握

「例えば」 オフィスでは

《外的要因》 光・音・熱・空気・空間

《感覚的要因》 視覚・聴覚・臭覚・触覚・温覚（温度感覚）

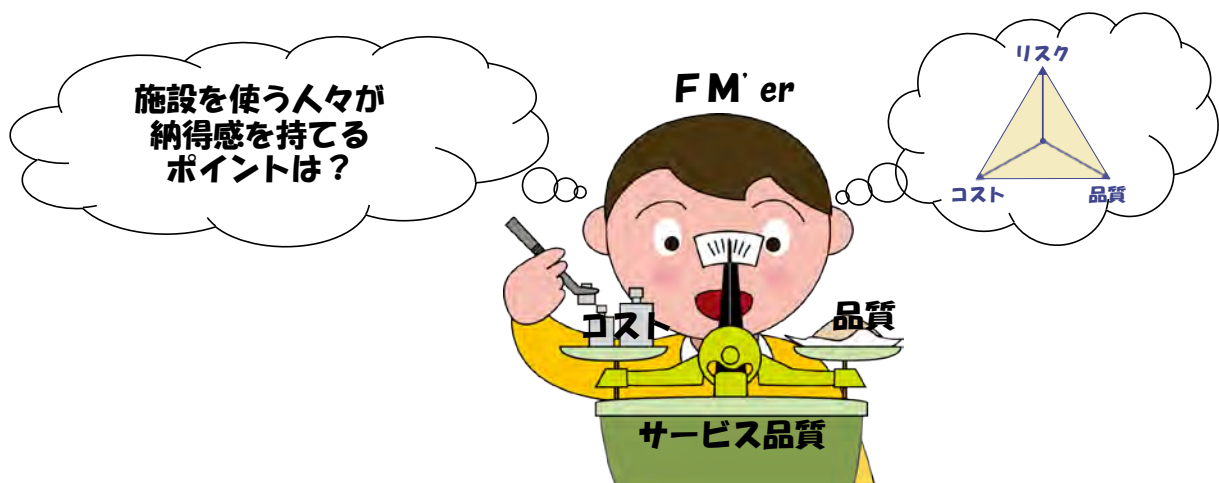


### (2) 事業継続《Business Continuity Plan》の維持

運営維持業務は、複数の業務が一体となることで、より良いサービスを提供することが可能になります。

一つの業務にトラブルが発生した時に、連鎖しないような管理体制と仕組みづくりがとても重要になりますので複眼的な思考で考動する必要があります。

### (3) 品質とコストのバランス感覚（納得感）



## ■ ファシリティマネジャーの視点 『納得感を醸成する』

ファシリティマネジャーは『納得感のもてる最良の運営維持』に努める必要があります。

- ・ 考動するための『重要なファクター』  
品質とコストのバランス／良質なサービスと高い信頼／価値を生むファシリティ／ロングスパンを目指したマネジメント／利用者満足度のベンチマーク

ファシリティマネジャーが行うべき業務とは  
要求水準、教育研修、インスペクションなどの評価を基にして、  
業務改善を実施することで、運営維持における業務品質を  
継続的に維持することに努めること。  
重要なポイントは、～ 納得感の醸成～

考動するにあたって!!!

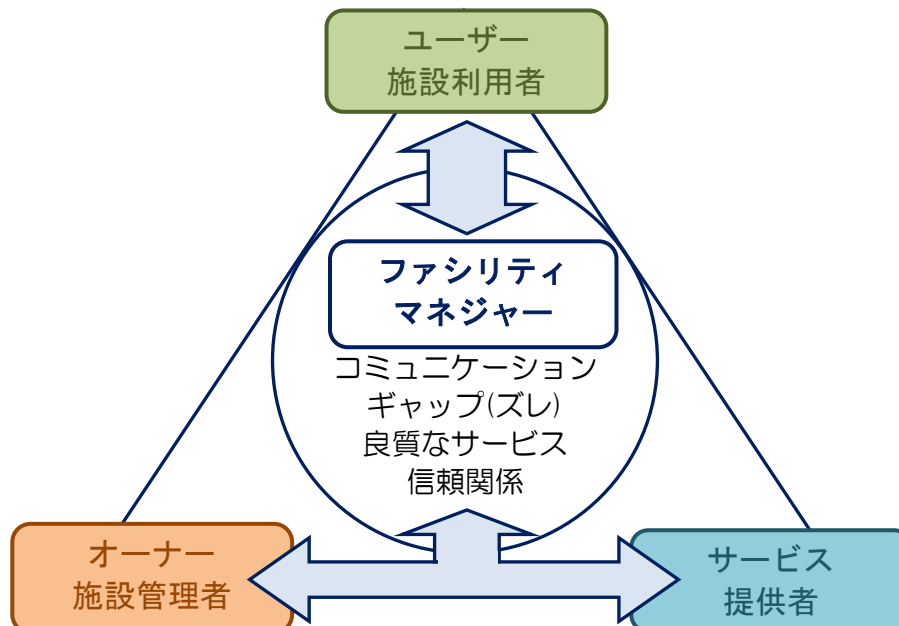
### Five Drucker Questions

- (1) 我々の使命は何か？
- (2) 我々の顧客は誰か？
- (3) 顧客にとっての価値は何か？
- (4) 我々にとっての成果は何か？
- (5) 我々の計画は何か？

## ■ ファシリティマネジャーの視点 『トライアングル』

ファシリティマネジャーのミッションは、

- ・ ホスピタリティに満ちた対応に努める必要があります。
- ・ そして、ファシリティを利用する人々の間を取持つ重要な役割を担っています。





## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 基本的な考え方

～ コミュニケーション\*ツール ～ とは

ファシリティマネジャーが施設を良好に運営維持するための『きっかけづくり』から『業務品質の向上』へつなげるツールです。

コミュニケーションで運営維持業務（設備維持管理・清掃・警備）の課題等を見える化、その課題等を基に「相手の能力を引き出す」、引き出された能力を「テコ」に「自分の力」とする『きっかけづくり』からチャレンジして行きましょう。

例えば

① 「利用者満足度チェックシート」～コミュニケーションツール 1～

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『きっかけづくり』ができます。

② 「運営維持業務の組織品質評価シート」～コミュニケーションツール 2～

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する。

お互いが思い描いている業務に対する考えを整理し、業務品質を継続的に向上させる『きっかけづくり』から『業務品質評価』ができます。

更に、施設毎の業務品質レベル格差を是正する『きっかけづくり』『業務品質評価』もできます。

※コミュニケーションとは「発信力」ではなく「相手の能力をひきだす」こと。

（情報の伝達、連絡） → （意思疎通、心の通い合い、お互いに理解し合う）

相手の力をテコにするために！

自分の力として活かすために！

なぜなら！

それは説得力を持たせる効果があり、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です。

『競合から共有へ！』

みんなで「納得感」のもてる視点

・『品質とコストのバランス・適切なスペースの確保』 etc

共有する価値観を持って事業の安定化を図る。

・ファシリティマネジャーは、それぞれの立場を踏まえた価値観で

定期的な確認による軌道修正を行い満足度の向上を図る。

経営戦略として重要なポイントとなります。

以上のようなことを基本として、対象となる施設の状況に合わせたシートを作成して『きっかけづくり』からチャレンジしてみてください。

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度からの評価とその考え方

1 はじめに

満足度調査を始めるにあたり『新たな視点』として、オフィスを単なる空間の提供としてとらえるのではなく、ユーザー(ワーカー)の知的生産性向上を図るためのファシリティの提供としてとらえ、同時にオフィスマーケットでの競争優位性を維持・向上させるためのツールと考えています。

「ビルオーナーの視点」「テナントオーナーの視点」そして「ユーザーの視点」を加えることにより、「使いやすい」「働きやすい」ファシリティを目指した運営維持業務を実践することで、建物の価値を高め、お客様が満足するサービスにつなげます。

2 視点の比較

『オフィスビル オーナー』	オフィスビルにとって、ビルの性能はもとよりファシリティコスト(特に賃料)・運営維持のあり方がオフィスビルのイメージに大きな影響を与えている。 ビルオーナー自らがテナント確保のために入念な計画と多様なテナントニーズを把握することが経営戦略として重要なポイントとなっている。
『テナント オーナー』	テナント企業にとって、オフィスはビジネスの根幹であり、企業活動を行うための拠点が収益や企業イメージに大きな影響を与えている。 自らの企業内部の現状、オフィスを取り巻く状況に対応し、常に最適な状態にしておくことが経営戦略として重要なポイントとなっている。
『オフィス ユーザー』	オフィスユーザー(ワーカー)にとって、活動の中心となるオフィスでの知的生産性向上が自らの地位向上と企業への収益貢献に大きな影響を与えている。 ワーカー自らが仕事へのモチベーションをあげ知的生産性の向上を高めることができるオフィス環境が重要なポイントとなっている。

3 すすめ方

オーナーは、オフィスビルの性能・ファシリティコスト・運営維持を重視

ユーザーは、快適性(居心地・働きやすさ・利便性・ビルのイメージ)を重視

オフィスビルオーナー、テナントオーナー、オフィスユーザー(ワーカー)のそれぞれの視点を比較することでオフィスビルの現状と課題を抽出します。

それぞれの立場による考え方(視点)で、それぞれが納得感を持てるポイントを探り出すことで、オフィスビルにおける最善(The Best Practice)の評価方法を目指します。

『ひと』	仕事をする人(People)
『もの』	仕事をする場所(Place)
『かね』	仕事をする方法(Process)
『情報』	仕事をする道具
(Information Technology)	
納得感のもてる最良の運営維持	
(The Best Practice)	

## JFMA 運営維持手法研究部会

### 4 調査の項目

- (1) 調査における主な比較要素は、次のように考えています。
- ・それぞれの考え方(立場)の比較(複眼的な思考)
  - ・総合評価とカテゴリー評価の比較(総合的な評価への影響度)
  - ・カテゴリー評価と個別評価の比較(カテゴリー評価への影響度)
- (2) 評価は、各項目4段階で評価(非常に満足、やや満足、やや不満、非常に不満)として、必ず善し悪しの判定が出るように考えています。

#### 質問項目

<b>カテゴリー1：基本情報</b>	
・回答者の属性	Q1：ビルの利用年数 Q2：担当している業務 Q3：役職 Q4：年齢 Q5：性別 Q6：喫煙の有無
<b>カテゴリー2：ビルのイメージ</b>	
・カテゴリー評価	Q1：総合的に見てあなたはビル全体のイメージのよさにどの程度満足していますか？
・個別評価	Q2：あなたはビルの玄関ホールにどの程度満足していますか？ Q3：あなたはビルのエレベーターにどの程度満足していますか？ Q4：あなたはビルのトイレにどの程度満足していますか？ Q5：あなたはビルの給湯室にどの程度満足していますか？ Q6：あなたはビルの内装にどの程度満足していますか？ Q7：あなたはビルの清掃にどの程度満足していますか？
<b>カテゴリー3：ビルの居心地</b>	
・カテゴリー評価	Q8：総合的に見てあなたはビルの使いやすさにどの程度満足していますか？
・個別評価	Q9：あなたはビルの空調についてどの程度満足していますか？ Q10：あなたはビルの照明にどの程度満足していますか？ Q11：あなたはビルの騒音にどの程度満足していますか？ Q12：あなたはビルの喫煙対策にどの程度満足していますか？ Q13：あなたはビルの災害対策にどの程度満足していますか？ Q14：あなたはビルの外部侵入者対策にどの程度満足していますか？
<b>カテゴリー4：仕事のしやすさ</b>	
・カテゴリー評価	Q15：総合的に見てあなたはオフィス内での仕事のしやすさにどの程度満足していますか？
・個別評価	Q16：あなたは現在のオフィスのレイアウトにどの程度満足していますか？ Q17：あなたは現在のオフィスのコミュニケーション環境にどの程度満足していますか？ Q18：あなたは現在のオフィスの業務の流れにどの程度満足していますか？ Q19：あなたは現在のオフィスのファイリングにどの程度満足していますか？ Q20：あなたは現在のオフィスのITにどの程度満足していますか？ Q21：あなたは現在のオフィスの情報漏洩対策にどの程度満足していますか？
<b>カテゴリー5：全体的なコメント</b>	
・総合評価	Q22：最後に全体を通して感じているビルの総合的な満足度を評価してください。

# JFMA 運営維持手法研究部会

## 5-1 ケーススタディ 1

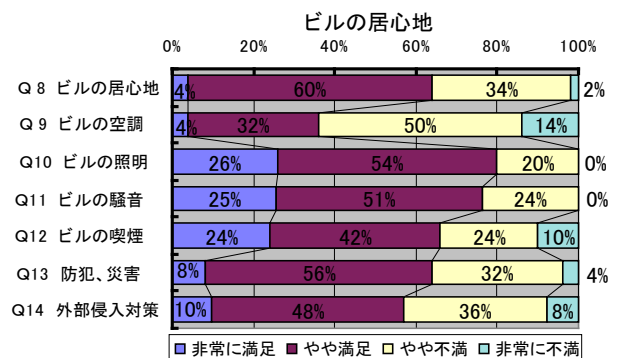
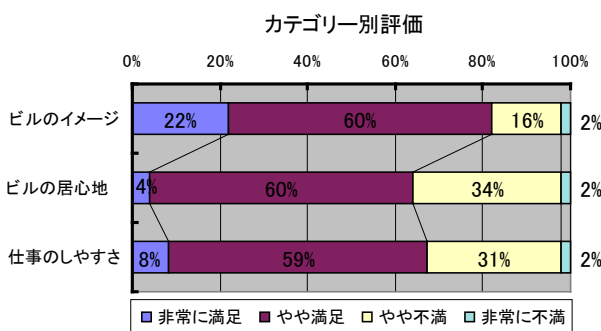
### オフィスワーカー（A社）の主な意見

※ 各評価ポイントの中央値は 3.00

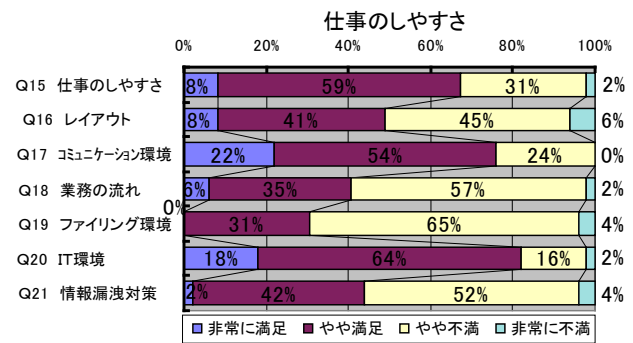
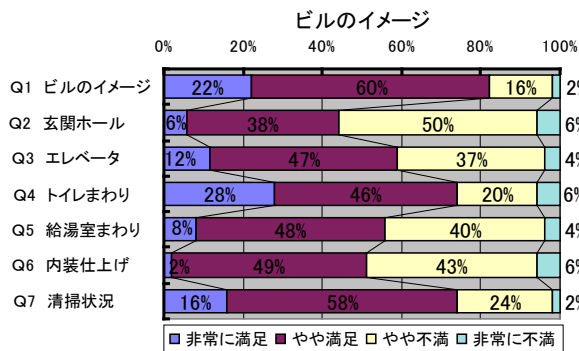
( ) 内はビルオーナーの評価ポイント

カテゴリ1：基本情報		回答件数 52 件(回答率 76%)、依頼件数 68 件
回答者の属性	年齢：30 歳代 8 人、40 歳代 11 人、50 歳代 21 人、60 歳代 12 人 性別：女性 7 人、男性 45 人	
カテゴリ2：ビルのイメージ		平均評価：3.26 ポイント、(オーナーの評価：3.50 ポイント)
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1：3.84 ポイント	自社ビルとして経年等を考慮している意見が多く見受けられる
満足度の高い項目(清掃)	Q 7：3.62 ポイント	経年にくらべて綺麗に維持されている状況が評価されている
不満度の高い項目(玄関)	Q 2：2.88 ポイント	狭いホールでのお客様の接遇を危惧する状況が評価されている
カテゴリ3：ビルの居心地		平均評価：3.37 ポイント、(オーナーの評価：2.83 ポイント)
全体評価(ビルの居心地)	Q 8：3.30 ポイント	地球温暖化対策(省エネ)の理解をワーカーに求める必要がある
満足度の高い項目(照明・騒音)	Q10：3.86 ポイント Q11：3.78 ポイント	照度は十分であるが、室内点灯エリアの調整を望む声があったりリフレッシュコーナーからの声漏れ、事務室内の話し声が気になる意見が多く見受けられる
不満度の高い項目(空調)	Q 9：2.62 ポイント	冷暖房の効きにムラがあるとの意見が多く見受けられる
カテゴリ4：仕事のしやすさ		平均評価：3.14 ポイント、(オーナーの評価：2.67 ポイント)
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15：3.41 ポイント	自社ビルとして経年等を考慮している意見が多く見受けられる
満足度の高い項目(コミュニケーション・IT)	Q17：3.74 ポイント Q20：3.80 ポイント	会議室、リフレッシュルーム等が十分である事が評価されている LAN のスピードアップ、二重床の要望等が見受けられる
不満度の高い項目(業務の流れ・ファイリング)	Q18：2.86 ポイント Q19：2.57 ポイント	データ化によるペーパーレスを望む意見が多く見受けられる 書庫スペースの不足とデータ化を望む意見が多く見受けられる
カテゴリ5：全体的なコメント		
総合評価	Q22：3.41 ポイント	自社ビルとして経年等を考慮している意見が多く見受けられる

### オフィスワーカー満足度の割合



# JFMA 運営維持手法研究部会



以上のような結果から、次のような傾向がわかってきました。

## (1) 総合評価

オフィスの建物イメージ、立地に対する意識が強いことが読み取れた。設備面では空調に対する問題意識が高いことが判明しました。

## (2) カテゴリー評価

特に、施設の利便性・規則等（入退室管理など）への理解度、ドキュメントマネジメント（PW、個人情報など）への関心などに対する考察と利用者への対応の必要性が見られました。

## (3) 個別評価

エレベーター運行の問題（待ち時間、開閉時間など）、ファイリングの問題、バリアフリーの問題、空調管理の問題（ムラ、バランスの悪さなど）に強い関心が示されました。

設備的に対応が困難な場合、ホスピタリティを心がけた対応の重要性も認識しサービスして行かなければならないことが読み取れました。

## (4) まとめ

全体的なコメントとしては、オフィスの清潔感、セキュリティ、働きやすさ、空調設備、作業環境、防災対策、コミュニケーションスペース、ワークスペースの居心地のよさ等がビル利用における大事な項目としてあげられています。

これらの結果は、ユーザー（利用者）が働いている環境の中から出た切実な意見であり、俊敏な対応が期待されているものと認識せざるを得ない。

ファシリティマネジャーは、これらの問題の解決が働く人々の知的生産性の向上に直結していることを理解し、積極的な対応をはかることが必要であり、常にオフィスビルの状況を把握し対応することで、ギャップ（「ズレ」）を最小限にすることがポイントとなります。

# JFMA 運営維持手法研究部会

## 5-2 ケーススタディ2

### オフィスワーカー（B社）の主な意見

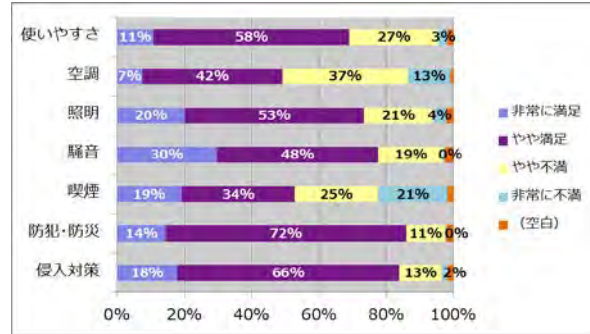
カテゴリ1：基本情報		回答件数 229 件(回答率 32.7%)、依頼件数 700 件
回答者の属性	年齢：20 歳代 11 人、30 歳代 78 人、40 歳代 105 人、50 歳代 35 人 性別：女性 32 人、男性 197 人	
カテゴリ2：ビルのイメージ		平均評価：3.31 ポイント
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1：3.86 ポイント	清潔感のある外観、内装・建物内に食堂、コンビニがある これまで、このようなユーザーの声を集める活動が無かった 明るくきれいな、曲線部分が多く使われていて目に優しい
満足度の高い項目 (給湯室、清掃)	Q 5：3.76 ポイント Q 7：3.76 ポイント	男性が多く、可もなく不可もなくという評価が多勢 清掃員の方々は挨拶も明るく交わせ、頭の下がる思いです
不満度の高い項目 (エレベータ)	Q 3：2.06 ポイント	現在位置表示が無く、待ち時間が余計に長く感じる 待ち時間を有効活用できる仕組みか、エレベーターのアルゴリズムを改善した方が良い 空調(換気)が弱く、タバコや香水等の匂いがこもる
カテゴリ3：ビルの使いやすさ		平均評価：3.54 ポイント
全体評価(ビルの居心地)	Q 8：3.48 ポイント	総合的にみて大きな不満は無い
満足度の高い項目 (災害/侵入対策)	Q13：3.88 ポイント Q14：3.86 ポイント	災害対策の充実による安心感や免震構造への期待値の大きさ 機械警備とマン警備の使い分けによる侵入阻止の実効力
不満度の高い項目 (空調)	Q 9：2.94 ポイント	操作性の難、空気の淀み、ペリメータの温度差
カテゴリ4：仕事のしやすさ		平均評価：3.35 ポイント
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15：3.60 ポイント	R&D 部署では一部に使いにくい意見が散見されるが、一般的な オフィスでの作業に関しては概ね満足の評価
満足度の高い項目 (情報漏洩対策)	Q21：3.77 ポイント	セキュリティのかけすぎによる使い勝手の低下などはなく、手 間とのバランスが取れている意見が多数
不満度の高い項目 (コミュニケーション環境・ レイアウト)	Q17：2.68 ポイント Q16：2.88 ポイント	モノが多く、常に増えていく。片付けることの習慣化が必要 必要な大きさの会議室の予約に難、備品の破損が多い
カテゴリ5：全体的なコメント		
総合評価	Q22：3.69 ポイント	旧来の建物に比べれば満足レベルは高いし、仕事を行う上で不 満をもつことはなく快適 会議室や打ち合わせコーナーが多いのは非常に便利で、急な打 ち合わせにも対応できる 良い点：駅近、開放感、清潔、システム(イントラ、PC 管理等々) オリジナルな使い勝手がいいビルと感じられる 悪い点：移動が不便、エレベータ待ち時間が長い



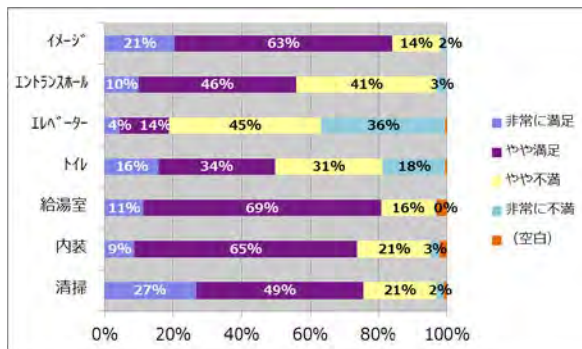
## カテゴリ別評価



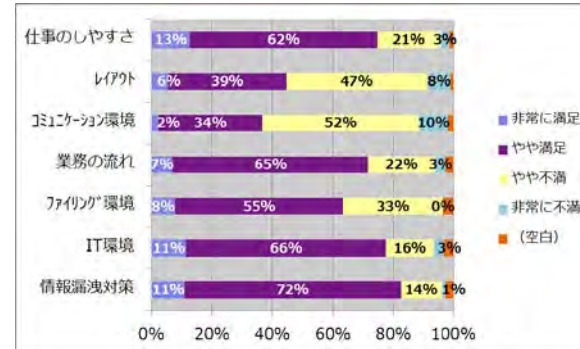
## ビルの居心地



## ビルのイメージ



## 仕事のしやすさ



アンケートの結果から、次のような傾向がわかってきました。

### (1) 総合評価

エキチカで上下移動や車道との交差支障もなく、築後年数も浅く、周辺環境にも配慮された建物であり、現代に求められる建物仕様、性能面から、全体としては約80%の人が満足しており、結果から、誰もが一定の満足度を得られる建物であるといえます。

### (2) カテゴリ評価

イメージでは、業務や作業により構築すべき環境が主観により判断されることが多く、暗いことが落ち着いてよいという意見に対して高揚感が無いという意見があるなどの相反が見られます。また、エレベーターのような閉塞感の高い場所では、早く通り過ぎたいとの気持ちからか、インフォメーションと効率優先の運用が求められています。

使いやすさでは、空調操作がしにくい、コミュニケーションスペースが少ない、レイアウト差による音環境、喫煙など、温熱/臭気/騒音などの五感に関する不満が多く、個人差や主観要素が大きいため、一定の比率でどうしても不満が発生するため、大多数の満足を得られることを指標として設定することが必要になりました。

一方、情報セキュリティや侵入対策などは操作や視覚で認識し易いためか、一定の設備が故障せず維持されていることで満足を得やすいことが分かり、満足度が両極端になりやすいと言えます。

仕事のしやすさでは、個人としてのスペース確保についての要望が最も多く、共用場所についても、誰もが使えるようなフレキシビリティが求められます。

また、業務に使用する汎用機材や附帯機器は、操作性はもとより故障していることと自体がストレスになることが多く、こまめなメンテナンスが求められているといえます。

### (3) 個別評価

エレベーターへの人員集中時間帯の運行方法、受動喫煙対策、ビル設備の操作性、会議室の数、空調を含む温熱環境（ムラ、バランスの悪さなど）に不満要素が集中する結果となりました。

これは設計時の思想とユーザーの使い方にギャップが発生した結果とも言え、竣工してからの改善には大きなコストを要することから、ソフト面での対応もさることながら、長期的な改修計画の中に今のうちから取り込んでおくべきことを認識しなくてはなりません。

### (4) まとめ

全体的には、情報や物的などのセキュリティ面での安心感、居住（業務）環境に合致した温熱環境、音環境、臭気、業務上ストレスなく使えるツールの構築などが満足度向上のために必要になってきます。

特に、業務に直結、かつユーザーに分かり易い部分については、まずはスピード感をもって改善を行い、効果を測りながら継続性を持たせた改善を行うこととなります。

比較的築年数の浅い建物での結果ですが、ファシリティマネジャーとしては将来の老朽化を見据え、従来の是正による現状改善思考中心から、今後はそれに加えて予防である中長期的な問題発生抑制思考の両面から事に当たることがより要求されてくると言えます。



### コミュニケーションツール1 / ケーススタディ1、2からの考察 ～ファシリティを活かす視点～

新築当初からのギャップ（ズレ）を埋める視点を持つこと！  
ファシリティを知り、

ファシリティに対する現状ニーズに対してサービスを行い、知恵を絞る！  
そして次のような考動を起こすこと。

1. はじめに知ること、知らせること
  - ・・・使い方（当初計画していた建物の性能と機能）を知り、知らせる。
2. 次に知り、知らせること
  - ・・・使われ方（現状の建物の性能と機能の状況）を知り、知らせる。
  - (1) 当初は設計上で想定された設定（万人向き）であること。  
⇒建物を運営していく中で実態（建物の特性）に合わせた設定に変更して目的にあった運営維持を行う。
  - (2) ファシリティの特性は、各々に違うこと。  
⇒ニーズなどの変化に合わせて調整及び対応して運営維持を行う。（テナント・使用状況・ファシリティ環境等の変化）
  - (3) 利用者に知らせること  
⇒現状の建物の性能と機能の状況を知らせて理解や協力を得る。
3. その次に知ること
  - ・・・改善する方法は、千差万別、対応の方法を知ること。（探りだす）
  - (1) ファシリティマネジャーはビルオーナー、アセットマネジャー、プロパティマネジャー及びビルディングマネジャーなどとの「情報共有」を図ること。
  - (2) それぞれが納得感の持てるポイントを探りベストプラクティスを見出すこと。
4. 結論として
  - ・満足度調査から不満足部分の『ツボ』を押さえ信頼関係を築くこと！
  - ・常にオフィスビルの状況を把握し、日々の対応を確実に行うこと！
  - ・予防的な知見により、中長期の視点で計画を立て考動すること！

これらを常に心がけ、次の三つの「ギャップ（ズレ）」を最小限にする。

  - (1) ニーズの多様化による新築時の使い勝手からのズレ！
  - (2) 模様替えや業務（利用者）等の変化による機器設定のズレ！
  - (3) 設備機器の経年劣化及び機能低下等によるズレ！

～ズレが大きくなった時が、ファシリティの改修時期です～

～ コミュニケーションツール 2～

■ 運営維持業務の品質評価とその考え方

1 はじめに

『取り組みにあたって』

満足度調査結果を基に施設の運営維持における業務の水準について、施設管理者（オーナー）やサービス提供者などから実践活動の現状等についてヒアリングを実施した結果、次のような傾向がうかがえたので運営維持業務の共通シートとして作成しました。

運営維持の主要業務である「設備」「清掃」「警備」のそれぞれの業務から  
チェック項目を抽出すると・・・

共通項目が多くみられた!!!

最大公約のチェック項目にまとめ汎用性を高めた

2 運営維持の業務品質

- (1) 運営維持業務の実施状況や達成度等について現状を評価すること。
- (2) 評価結果を基にした品質上の課題や問題点を抽出して、業務改善を行っているか否か等を評価すること。

『2つの業務に大別』



## 『作業品質』

- ・運営維持の各作業を実施するための目標（作業レベル）を示したものです。  
「例えば」  
出来栄え、業務の達成具合、対応時間、作業ミス・トラブルの発生状況等の目標を示したもの。(SLA/KPI)

## 『組織品質』

- ・作業品質を保証（管理）するための業務管理、組織的に品質を維持するための管理体制やシステム化の取組み状況、品質上の課題や問題点を抽出し、業務を改善する仕組み等を示したものです。  
「例えば」  
統一的な作業手順、点検、教育・訓練、緊急対応体制、フィードバック等の協力体制の整備、管理状況等の体制を示したものです。

## 3 運営維持の評価

『施設の目的（要求水準）に適合する品質が確保されているか否かを判断』

- (1) FMの品質目標に沿った評価項目・評価方法・評価基準を設定します。
- (2) 評価結果を基にした品質標準「よりどころ」を設定します。  
設定した基準を基にして、課題の抽出・改善が実施されているかを判断（評価）します。

## 4 評価のタイミング

『PDCAサイクル』

- (1) 「P（計画）・D（実施）・C（評価）・A（改善）」サイクルにおける『C（評価）』として利用を想定しています。

「例えば」

- ・一定周期（6ヶ月・1年）や契約更新時に利用。
- ・施設利用者からのクレームや事故発生時の事故調査に利用。



### 5 評価の項目

#### (1) 作業計画書（作業フロー）

基準書の要求水準を満たすための作業計画「いつ・誰が・どの場所を・どのような方法で行うか」を示し、作業工程・対象作業・従事者・作業方法を記載したものです。

#### (2) 作業手順書（マニュアル）

作業計画を実現させるための手順「どのようなものを使って・どのような方法で行うか」を示し、作業項目・作業手順と内容・作業回数・使用する機材と数量・注意事項・最終点検を記載したものです。

#### (3) 作業体制表（担務表）

誰が・どの作業を担当するかを記載したものです。

#### (4) シフト表（スケジュール）

いつ・誰が・どの場所を作業するかを記載したものです。

#### (5) 実施記録

作業記録を記載したものです。

#### (6) 実施結果記録書（日次・週次・月次・年次報告書）

報告用に作業記録を記載したものです。

### 6 活用の方法

(1) インハウスのファシリティマネジャーがオーナー代理業務やオーナーのサポート業務として活用する事ができます。

(2) サービス提供者の『組織品質』を判断する事ができます。

※『作業品質』はサービス提供者の「自主モニタリング」を活用してください。

(3) サービス提供者が自ら『組織品質』を判断し、現場毎のレベルを確認する事ができます。

(4) 『作業品質』が『組織品質』によって担保されているか確認する事ができます。

(5) 施設利用者が期待するサービスと施設管理者が提供するサービスのギャップを埋める事ができます。

### 7 すすめ方

(1) 基本的な心構えとして、以下について確認しながら進めてください。

- ・目的を理解する。（コミュニケーションを図り現場を良くする）
- ・主観を入れない。（主観に左右されず、客観的に判断する）
- ・時間をかけない。（事実をとらえ、言い訳や推測・憶測を排除する）
- ・正しく評価する。（業績や人事評価に影響させない）

(2) 運営維持業務（設備維持管理・清掃・警備等）は多岐にわたるため、このシートを使用する前に業務に適合する用語に修正して利用してください。

(3) 単に内容を確認するのではなく、業務品質を向上させる意識を持って利用してください。

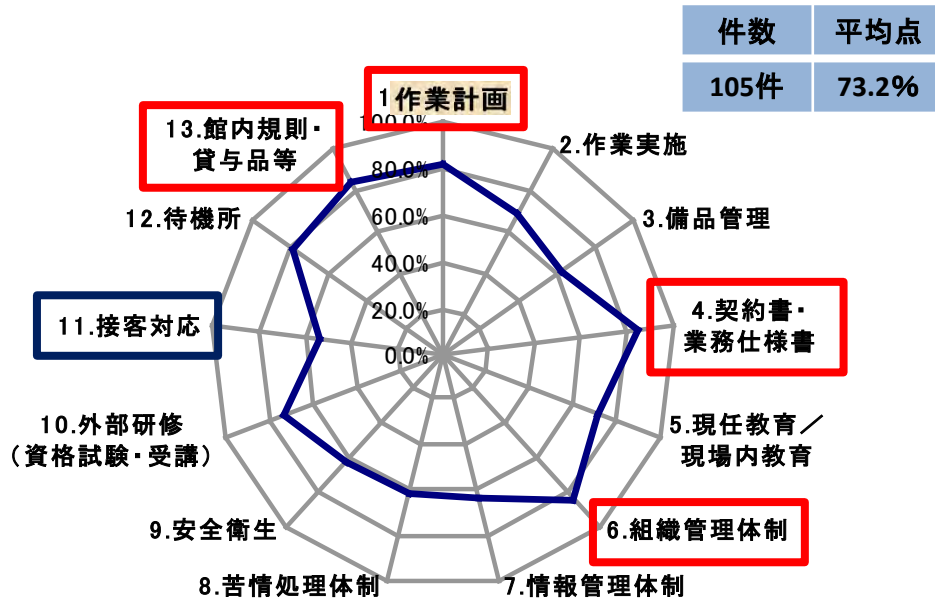
# JFMA 運営維持手法研究部会

(4) ステークホルダーが納得できるポイント（落としどころ）を見つける糸口として利用してください。

## 8 ケーススタディと効果

サービス提供（A社）の社内評価

### (1) 評価の傾向（全体）



### (2) 評価の傾向（個別）

#### ・ベスト5

- ① 報告書（日報）を作成している。（99%）
- ② 勤務予定表を事前に周知している。（99%）
- ③ 送り書等を利用した報告体制をとっている。（99%）
- ④ 契約先の連絡先・担当者は明確になっている。（99%）
- ⑤ 報告書を定められた期日で提出している。（98%）

#### ・ワースト5

- ① 過去に発生した事故に対して、業務マニュアル等で対策が明記されていない。（30%）
- ② 待機所内の備品リストを作成していない。（34%）
- ③ 安全衛生マニュアルを作成していない。（34%）
- ④ 機材リスト（台帳）が最新のものに更新されていない。（34%）
- ⑤ マナー研修は行われていない。（40%）

### 『活用の効果』

- ・ 評価する側と評価される側とのギャップが明確になり「見える化」ができる。
- ・ 分析結果を共有することで、相互に理解が深まり「信頼関係」が醸成できる。
- ・ 課題や問題点が明確になりフィードバックすることで「業務改善」ができる。
- ・ 「PDCAサイクル」をまわすことで、継続的な「業務品質」の維持ができる。

## ■ 運営維持の業務品質を評価する Step up

### 『活用イメージ』

#### 1 満足度調査の場合

利用者満足度チェック (quality Satisfaction check )

Step 1 : 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。

Step 2 : ファシリティマネジャーは、施設オーナーに対してヘブリーフィングレポートとして改善提案を行い、更なる充実を図る。また、改善を行った場合は、一定期間が経過した後に、再度の利用者満足度調査を実施してその効果を確認し、ブリーフィングレポートとして施設オーナーへ最終報告を行う。 P O E (Pre/Post Occupancy Evaluation)

### 「例えば」

ブリーフィングレポートとして

\*\*\*\*\*満足度調査の報告\*\*\*\*\*

オフィスを単純な空間ではなく、オフィスワーカーの知的生産性向上を図るためのファシリティとして、またオフィスマーケットでの競争優位性を維持・向上させる手法をビルオーナーさまへご提案します。

#### テーマ『品質とコストのバランス』

3つの視点「ビルオーナーの視点」「テナントオーナーの視点」「オフィスワーカーの視点」を加え、ファシリティをより『使いやすく』『働きやすく』『居心地の良く』するオフィスビルを目指したFMを実践し、ファシリティの価値を高め、お客様(すべての利用者)が満足するサービスにつなげるためのものです。

#### 1 建物概要

構造規模	: SRC造・地上10階、地下2階、機械式立体駐車場64台
面積	: 建築面積955㎡・延べ面積9,595㎡
用途	: 貸しビル(10社入居中: 100~600㎡)
竣工	: 平成7年完成(H17床改修、H18便所改修)
管理	: 設備管理、防犯管理(機械警備)
設備	: ヒートポンプ・マルチ方式(個別空調)、レストルーム・ユーティリティ(共同)

#### 2 回収状況

実施時期	: 平成18年12月
回答数	: 21件(回収率70%)
依頼数	: 30件(サンプル率10%)
会社数	: 10件
就業者数	: 300人



# JFMA 運営維持手法研究部会

## 3 調査結果

<b>カテゴリー1：基本情報</b> 回答件数 21 件(回答率 70%)、依頼件数 30 件	
<b>・回答者の属性</b>	年齢：20 歳代 7 人、30 歳代 6 人、40 歳代 7 人、50 歳代 0 人、60 歳代 1 人 性別：女性 9 人、男性 12 人      勤務：内勤 15 人、外勤 6 人 煙草：喫煙 9 人、禁煙 12 人 施設利用期間：5 年未満 13 人、10 年未満 6 人、15 年未満 1 人
<b>カテゴリー2：ビルのイメージ</b> 平均評価：3.60 ポイント、(オーナーの評価：4.00 ポイント)	
<b>・カテゴリー評価</b> 4.10 ポイント	<b>傾向：【概ね良好】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利便性もよく満足度も高いが、問題になりそうな要因が見受けられる。</li> </ul>
<b>・個別評価</b> max4.65 ポイント min1.90 ポイント	<b>傾向：【満足】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内装仕上げに関する状況が高く評価されている。(仕上)</li> </ul> <b>傾向：【不満】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーターの使い勝手(乗降、運行状況)の悪さが指摘されている。(EV)</li> <li>・ユーティリティまわりの利用状況の悪さが指摘されている。(湯沸)</li> </ul> <b>『課題』</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大半の利用者が問題視。エレベーターの運行管理を見直す必要がある。</li> <li>・共用部を利用するマナー向上の施策(対応)を考える必要がある。</li> </ul>
<b>カテゴリー3：ビルの居心地</b> 平均評価：3.56 ポイント、(オーナーの評価：4.00 ポイント)	
<b>・カテゴリー評価</b> 3.98 ポイント	<b>傾向：【概ね良好】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・綺麗に維持され満足度も高いが、問題になりそうな要因が見受けられる。</li> </ul>
<b>・個別評価</b> max4.14 ポイント min2.62 ポイント	<b>傾向：【満足】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照度に関する状況は評価されている。(照明)</li> </ul> <b>傾向：【不満】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調の近隣調理臭、喫煙臭と煙による不快感が指摘されている。(空調・喫煙)</li> <li>・通り抜け、管理人不在等による外部からの進入不安が指摘されている。(防犯)</li> </ul> <b>『課題』</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・半数の利用者が問題視。空調設備の外気取り入れ系統等を見直す必要がある。</li> <li>・共用部分を利用するマナー向上の施策(対応)、警備手法を考える必要があります。</li> </ul>

## JFMA 運営維持手法研究部会

カテゴリ4：仕事のしやすさ      平均評価：3.99ポイント、（オーナーの評価：4.00ポイント）	
・カテゴリ評価 4.22ポイント	傾向：【概ね良好】 ・コンパクトなワークスペースで働きやすい反面、狭さによる課題も見受けられる。
・個別評価 max4.44ポイント min2.59ポイント	傾向：【満足】 ・コンパクトなスペースなので必要に応じてレイアウトを変えている。  傾向：【不満】 ・清掃員に対して、多少の不安を抱えている方が数人いました。  『課題』 ・対策：清掃に対し接遇・対応マナーを指導する必要があります。
カテゴリ5：全体的なコメント      平均評価：4.11ポイント	
・総合評価 4.11ポイント	傾向：【良好】 ・ワーカー、テナントオーナーの方からは、高い満足度で評価されている。 ・ウォッシュレット等の改修も良い結果を導いた要因と思います。 ・カテゴリ2、3、4で得られた不満情報に対して、早期に具体的な対応をとることでファシリティの価値を維持することができます。

#### 4 提案

今回の調査では、ユーザーが感じたファシリティ全体の評価は良好でした。

一方、ユーザーが毎日利用する中で、施設に対する不満が一部で見受けられます。ユーザーが感じている不満要因をそのままにしておくと、大きな問題へと結びつく可能性があります。

そこで、次のような検討を実施し、指摘事項の改善及びこれからのファシリティ運営維持のあり方などについて提案をさせていただきます。

ファシリティ運営維持の提案
1 エレベーターについて (1) エレベーターの運行管理の状況確認を行います。 (2) エレベーター保守管理会社及びメーカーと協議を行い運行等の対応策を検討し改善提案を行います。
2 空調設備について (1) 空調設備の給排気循環系統及び近隣ビルの排気等の確認を行います。 (2) 空調設備運行会社と協議して調理臭等の改善提案を行います。



3 ユーティリティについて

- (1) ユーティリティの利用について状況の確認を行います。
- (2) 全館禁煙、分煙等の対応について検討して改善提案を行います。
- (3) 必要な施設利用マナーのお願いや周知策の検討を行います。

「例えば」

パンフレット・ポスターなど、「施設を気持ちよく利用するために」等々

4 警備体制について

- (1) ビルの利用者の状況と警備実態の確認を行います。
- (2) 警備会社と協議して改善提案を行います。

5 清掃員について

- (1) 清掃員の教育状況と清掃実施状況の確認を行います。
- (2) 清掃会社と協議して清掃職員の教育及び問題点などの改善提案を行います。

6 その他

- (1) 防災、防火訓練の計画が必要としますので検討を行います。
- (2) 地震対策としての防災グッズ等設置の検討を行います。

なお、満足度調査に関する詳細データは、別紙に取りまとめておりますので参考にして下さい。

ファシリティ運営維持の見直し・改善計画等の目安

1 スケジュール

	○月			○月			○月		
検討・調整	調査	確認	報告						
ビルオーナー様へご提案				ご提案					
運営・改善					内容決定/実施				
オフィスワーカー様/テナントオーナー様へご報告				ご報告					
満足度調査							調査	確認	報告

2 お願い

ファシリティ運営維持等の見直し後に、再度『満足度調査』を実施します。この『満足度調査』は、ファシリティを改善した結果について直接ユーザーから評価してもらうことで効果を検証するものです。

ファシリティ運営維持に関する改善提案

※ファシリティの価値を高めるための提案(お金をかけないで結果をだす)

「例えば」

エネルギー管理・環境配慮・防災等に関する取組み、セキュリティ機能等を向上させる取組み施策などビルに必要と思われる取組みを改善提案することがポイントと思われます。

## 2 組織品質の場合

### 組織品質チェック

#### Step 1 : Yes / Noチェック (15 minutes check)

##### ・ P a t t e r n 1

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）を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ることにより、業務の品質を継続的に向上させる。

##### ・ P a t t e r n 2

サービス提供会社の管理者が、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、現場毎の業務品質レベルの格差を是正することで、業務の品質レベルを継続的に向上させる。

#### Step 2 : クオリティチェック (Quality check)

##### ・ P a t t e r n 1

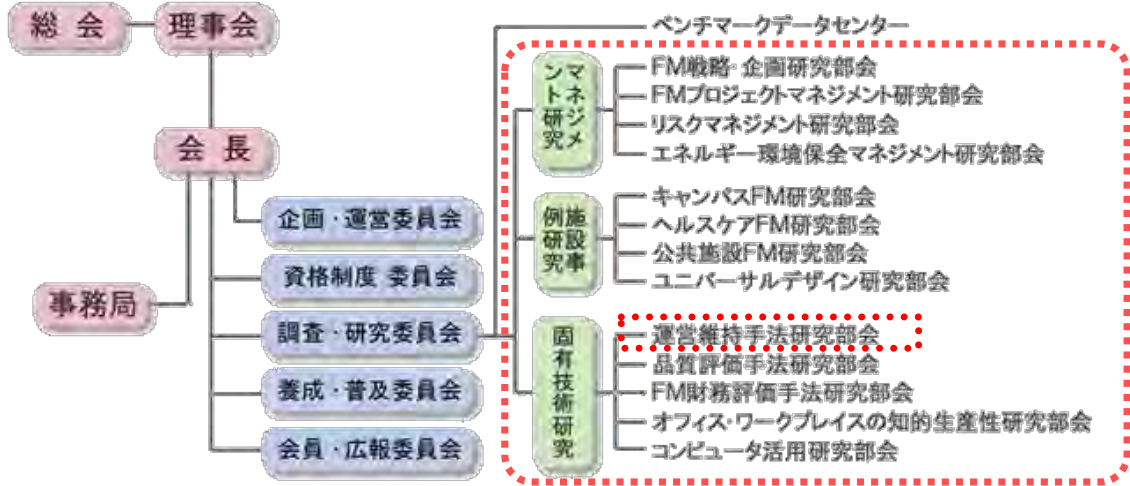
ファシリティマネジャーがサービス提供者の業務を評価し、サービス提供会社が作業品質をフォローしているか確認を行い、サービス提供会社の業務を評価する。

##### ・ P a t t e r n 2

業務の評価結果を公表し、契約している業務の更新時などに継続条件（ネゴシエーション）の資料として評価結果を活用する。

## ■ 運営維持手法研究部会の紹介

### 1 調査研究委員会



### 2 部会メンバー(15社20人) 2015.4現在

- |                                 |                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------|
| □ (株)グローブシップ<br>／彦田 淳一／相羽 広志    | □ (株)エヌ・ティ・ティファシリティーズ<br>／佐藤 信行          |
| □ (株)世界貿易センタービルディング<br>／本多 学    | □ (株)エムケイ興産／宮下 昌展／奥宮 智大<br>／宇都宮 勝志／永井 忠守 |
| □ MID ファシリティマネジメント(株)<br>／白田 和昭 | □ ソニーコーポレートサービス(株)／畠山 貴紹                 |
| □ (株)セノン／木村 高益                  | □ 日本メックス(株)<br>／小木曾 清則／日高 富士夫            |
| □ (株)FMシステム／木村 圭介               | □ W. M. C／小林 寛                           |
| □ ソフトバンクテレコム(株)／加藤 克己           | □ 太平ビルサービス／小野 真一                         |
| □ 新日本ビルサービス(株)／木村 徹             | □ JP ビルマネジメント(株)／吉瀬 茂                    |
| □ 東京美装興業(株)／望月 昌夫               |                                          |

運営維持の視点で『きっかけづくり』  
省エネルギー編ワーキング (2014.12 発足)

- (株)グローブシップ／彦田 淳一
- 日本メックス(株)／小木曾 清則
- (株)FMシステム／木村 圭介
- ソニーコーポレートサービス(株)／畠山 貴紹
- W. M. C／小林 寛
- JP ビルマネジメント(株)／吉瀬 茂

(順不同・敬称略)

## ～『納得感のもてる最良の運営維持』を目指して～

当研究部会では、

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っています。

運営維持の重要なファクター

品質とコストのバランス／ 良質なサービスと高い信頼／  
価値を生むファシリティ／ 利用者満足度のベンチマーク／  
ロングスパンを目指したマネジメント

主な活動内容

当研究部会では、～人と社会との関わりを良好に保つこと～を活動方針とし「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っている。

- 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し、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 部会セミナーの開催：テーマに関連する分野の専門家等を部会へ招聘、先見性豊かな知識を学ぶと共に意見交換を行いテーマに関する課題等の検討を行う。

運営維持手法研究部会で一緒に考えてみませんか。

お待ちしております。

ありがとうございました。

JFMA  
運営維持手法研究部会



# JFMA 運営維持手法研究部会

2. 次の質問4項目について、今までに働いていたビル、周りのビル等と比較して感じたことを満足度でご記入ください。

・ 5段階評価です(5:非常に満足、4:やや満足、2:やや不満、1:非常に不満)。「3:普通」はありません。

・ 満足度(5、4、2、1)でご記入ください。

・ コメントがありましたら自由にコメント欄にご記入ください。

## (1)ビル施設全般(アクセス/アプローチ・ビル全体のイメージ評価)

(質問1)総合的に見てあなたはビル全体のイメージのよさにどの程度満足していますか？	満足度	
(コメント欄)		

## (2)ビル内全般(ビル内での居心地評価)

(質問2)総合的に見てあなたはビルの使いやすさにどの程度満足していますか？	満足度	
(コメント欄)		

## (3)オフィス内全般(ワークスペース内での仕事のしやすさ評価)

(質問3)総合的に見てあなたはワークスペースでの仕事のしやすさにどの程度満足していますか？	満足度	
(コメント欄)		

## (4)ビルの総合的な満足度評価

(質問4)最後に全体を通して感じているビルの総合的な満足度を評価してください	満足度	
(コメント欄)		

ご協力ありがとうございました。

ご記入日：      年    月    日

ビル名	
貴社名	
役職	
ご氏名	

# JFMA 運営維持手法研究部会

利用者満足度調査表 (ユーザー用)			
以下の項目について、フィシリティマネージャがご記入の上、利用者に配布してください。			
ビル名			
貴社名			
月 日( )までに、ご返信下さい。E-mail: (お客様のご担当者の方のメールアドレスをご記入ください)			
以下の項目について、利用者各自がご記入ください。			
当ビル 利用年 数	(①5年未満 ②5～10年 ③10～15年 ④15～20年 ⑤20年以上)の中から右に番号をご記入ください。		
担当業務	(①内勤 ②外勤)の中から右に番号をご記入ください。		
役 職	(①役員 ②管理職 ③一般、その他)の中から右に番号をご記入ください。		
年 代	(①20代 ②30代 ③40代 ④50代 ⑤60代以上)の中から右に番号をご記入ください。		
性 別	(①男 ②女)の中から右に番号をご記入ください。		
喫 煙	(①しない ②する)の中から右に番号をご記入ください。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次ページ以降の質問22項目について、今までに働いていたビル、周りのビル等と比較して感じたことを記入してください。</li> <li>・ 5段階評価です(5:非常に満足、4:やや満足、2:やや不満、1:非常に不満)。「3:普通」はありません。</li> <li>・ 満足度(5、4、2、1)及び、下記の該当する理由を記号(A、B、C、D)でご記入下さい。</li> <li>・ (理由)が「D. その他」の場合、コメント欄にその理由を必ず記入してください。</li> </ul>			
記入例			
(質問1) 総合的に見てあなたはビル全体のイメージのよさにどの程度満足していますか？			
(理 由)	A. 駅から近く通勤に便利で気に入っている～遠く不便で気に入らない	満足度	4
	B. ビルの内・外観が良い気に入っている～悪く気に入らない		
	C. ビル周辺の騒音が静かで気に入っている～騒々しく気に入らない	理 由	B
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			

# JFMA 運営維持手法研究部会

<b>1. ビル施設全般(ビルのアクセス/アプローチ・ビル全体のイメージ評価)</b>			
◆ビル全体のイメージのよさ			
<b>(質問1) 総合的に見てあなたはビル全体のイメージのよさにどの程度満足していますか？</b>			
(理由)	A. 駅から近く通勤に便利で気に入っている～遠く不便で気に入らない	満足度	
	B. ビルの内・外観が良く気に入っている～悪く気に入らない		
	C. ビル周辺の騒音が静かで気に入っている～騒々しく気に入らない	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(1) はいりやすさ(導入性)			
<b>(質問2) あなたはビルの玄関ホールにどの程度満足していますか？</b>			
(理由)	A. スペースが広く入りやすい～狭く入りにくい	満足度	
	B. 照明が明るく入りやすい～暗く入りにくい		
	C. 色彩計画が良く入りやすい～悪く入りにくい	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
<b>(質問3) あなたはビルのエレベーターにどの程度満足していますか？</b>			
(理由)	A. 待ち時間が短く快適である～長く不快である	満足度	
	B. 安全性に不安がなく快適である～不安があり不快である		
	C. 内装が明るく快適である～暗く不快である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(2) 気持ちよさ(快適性)			
<b>(質問4) あなたはビルのトイレにどの程度満足していますか？</b>			
(理由)	A. ウォシュレット付きなので快適である～付いていないので不快である	満足度	
	B. 換気が良いのにおいが無く快適である～こもり不快である		
	C. 清掃がゆきとどいて快適である～ゆきとどいてなく不快である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
<b>(質問5) あなたはビルの給湯室にどの程度満足していますか？</b>			
(理由)	A. お湯が出て快適である～出ないので不快である	満足度	
	B. 換気が良く快適である～悪く不快である		
	C. ゴミ置き場が整然として快適である～雑然として不快である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(3) やすらかさ(快適性)			
<b>(質問6) あなたはビルの内装にどの程度満足していますか？</b>			
(理由)	A. 落ち着きのある内装で快適である～けばけばしく不快である	満足度	
	B. 高級感があり快適である～安っぽく不快である		
	C. 色合いが明るく快適である～暗く不快である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
<b>(質問7) あなたはビルの清掃にどの程度満足していますか？</b>			
(理由)	A. 床が丁寧に清掃されていて気持ちが良い～汚く気持ちが悪い	満足度	
	B. 窓の外がきれいで気持ちが良い～汚く気持ちが悪い		
	C. 清掃員のあいさつ・返事が良く気持ちが良い～悪く気持ちが悪い	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			



# JFMA 運営維持手法研究部会

<b>2. ビル内全般(ビル内での居心地評価)</b>			
<b>◆ ビルの使いやすさ</b>			
(質問8) 総合的に見てあなたは <b>ビルの使いやすさ</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 床に段差がなく使いやすい～段差があるので使いにくい	満足度	
	B. 案内サインがわかり易く使いやすい～わかりにくく使いにくい		
	C. 通路が広く使いやすい～狭く使いにくい	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
<b>(1) 過ごしやすさ(快適性)</b>			
(質問9) あなたは <b>ビルの空調</b> についてどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 空調が均等にきいているので快適である～ムラがあり不快である	満足度	
	B. 吹き出し音がなく快適である～音が気になり不快である		
	C. 季節毎の温度設定が適切で快適である～適切でなく不快である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(質問10) あなたは <b>ビルの照明</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 机上が明るく快適である～暗く不快である	満足度	
	B. 部屋全体が明るく快適である～暗く不快である		
	C. 通路・階段まわりが明るく快適である～暗く不快である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
<b>(2) くつろぎやすさ(快適性)</b>			
(質問11) あなたは <b>ビルの騒音</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 外部からの音が無く静かで快適である～やかましく不快である	満足度	
	B. 会議室、隣室、廊下からの音がなく快適である～やかましく不快である		
	C. 室内が静寂で執務し易く快適である～やかましく不快である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(質問12) あなたは <b>ビルの喫煙対策</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 全館禁煙で快適である～なく不快である	満足度	
	B. 屋内に喫煙ルームがあり快適である～不快である		
	C. 屋外(ペランダ等)で喫煙するので快適である～不快である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
<b>(3) あんしん感(災害、防犯)</b>			
(質問13) あなたは <b>ビルの災害対策</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 背の高いキャビネット等に「転倒防止器具」が設置されていて安心～なく不安	満足度	
	B. 防災グッズ、非常食等が整備され安心である～ないので不安である		
	C. 災害時の避難訓練が行き届いていて安心である～なく不安である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(質問14) あなたは <b>ビルの外部侵入者対策</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 総合受付で出入りを管理しているので安心である～していないので不安である	満足度	
	C. 各室の入退室管理をしているので安心である～なく不安である		
	B. 各所に監視カメラが設置され安心である～なく不安である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			

# JFMA 運営維持手法研究部会

<b>3. オフィス内全般(ワークスペース内での仕事のしやすさ評価)</b>			
◆ 仕事のしやすさ			
(質問15) 総合的に見てあなたは <b>オフィス内での仕事のしやすさ</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 窓が大きく開放的なオフィスで快適である～小さく不快である	満足度	
	B. 天井が高く快適である～低く不快である		
	C. 各個がパーティションで区画され快適である～区画がなく不快である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(1) 働きやすさ(作業性)			
(質問16) あなたは現在の <b>オフィスのレイアウト</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 打合せコーナーが近く働きやすい～遠く働きにくい	満足度	
	B. 収納場所が近く働きやすい～遠く働きにくい		
	C. コピー、ファックス、プリンターが近く働きやすい～遠く働きにくい	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(質問17) あなたは現在の <b>オフィスのコミュニケーション環境</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 会議室が多く打合せがし易い～少なく打合せがしにくい	満足度	
	B. 打合わせコーナーが広く使いやすい～狭く使いにくい		
	C. リフレッシュルームで気分転換でき快適に働ける～ないので働けない	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(2) 働きやすさ(効率性)			
(質問18) あなたは現在の <b>オフィスの業務の流れ</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. インtranetを充実していて働きやすい～充実してなく働き難い	満足度	
	B. 電子会議等で意見交換ができ働きやすい～できないので働きにくい		
	C. 電子承認(決裁)が機能していて働きやすい～してなくて働きにくい	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(質問19) あなたは現在の <b>オフィスのファイリング</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 書類を保管する場所が十分にあり働きやすい～少なく働きにくい	満足度	
	B. ファイリングのルールがあり明快で働きやすい～なく働きにくい		
	C. ファイリングのルールを守っていて働き易い～守らないので働きにくい	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(3) あんしん感(セキュリティ)			
(質問20) あなたは現在の <b>オフィスのIT</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 最新のウイルスチェックが導入されているので安心～更新されていないので不安	満足度	
	B. PCが固定され管理されているので安心である～持ち運びできるので不安		
	C. データの持込み持出しが管理されているので安心～管理されていないので不安	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			
(質問21) あなたは現在の <b>オフィスの情報漏洩対策</b> にどの程度満足していますか？			
(理由)	A. 企業情報、個人情報管理されているので安心～管理されていないので不安	満足度	
	B. 暗号化やパスワード管理が実施されていて安心～実施されていないので不安		
	C. ITセキュリティ管理ルールがあり安心である～ないので不安である	理由	
	D. その他(自由にご記入ください)		
(コメント)			



# JFMA 運営維持手法研究部会

## 1.作業計画

評価資料	作業計画書
	実施記録
	担務表
	シフト表
	作業手順書

No	チェック項目	YES	NO
①	要求水準を理解した作業計画書が作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	仕様の変更等により更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	(作業所に)“作業計画書”・“作業手順書”は保管されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	作業者が定められた“作業計画書”or“作業手順書”に則って作業できるようになっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	連絡・報告の場、また作業者の意見が反映されるよう、定期的なMtgは計画されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正な計画か。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	資機材に過不足はないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	作業に弊害がある古い資機材ではないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	資機材の更新による作業計画の見直しはなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩	資機材リストはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑪	BCP(事業継続計画)は作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑫	作業手順書は写真・図面等で作業内容・作業範囲は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑬	館内規則に基いた作業計画が立てられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑭	テナント利用時間を考慮した作業計画が立てられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑮	作業計画に基いたシフトが組まれているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑯	作業可能な人員計画であるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2.作業実施

評価資料	作業手順書・担務表
	シフト表
	実施結果記録(日次報告書)
	実施結果記録(月次報告書)
	実施結果記録(年次報告書)
	現地視察
	作業者聞き取り
	作業安全体制

No	チェック項目	YES	NO
①	日次報告書・月次報告書・年次報告書は作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	定められた期日で提出されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	職制毎の確認(チェック)はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	朝礼の実施・定期的なMtg実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	作業の事前の周知はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正か。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	申送り書等を利用した報告体制はとられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	作業員の作業時間に偏りはないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	作業手順書通り実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩	実施日の変更等があった場合、変更理由、履歴は残っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑪	作業毎に事故防止ルールは定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑫	事故防止ルールは現地で確認ができるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3.資機材管理

評価資料	機材リスト(台帳)
	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	機材リスト(台帳)は整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	最新のものに更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	機材毎に定期的な交換・メンテナンススケジュールは定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	スケジュール通りに交換・メンテナンスは実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	機材の所定の位置は定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	作業に弊害のある古い機材ではないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	特殊洗剤・薬品等は定められた管理方法で管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	(機材の)定期検査が実施され、検査済証は貼付されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4. 契約書・業務仕様書

評価資料	契約書
	帳票類
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	業務内容の変更等による契約書・業務仕様書の更新はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5. 自主/法定点検・モニタリング

評価資料	現地視察
	自主点検記録
	法定点検記録
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	自主点検及び法定点検の計画表はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	定期的に点検が実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	点検履歴は保管されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	改善策が提案されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6. 組織管理体制

評価資料	機能組織図
	帳票類
	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	緊急対応体制図が整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	人事異動等により更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	作業員に対応手順が認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	個人情報の記載がある場合、ルールを定め管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	統括管理者・作業責任者は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	本社の担当者は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	協力会社の連絡先・担当者は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7. 情報管理体制

評価資料	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	情報漏洩を防止するルール(exセキュリティ管理規定)は定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	ルールは作業員に認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	過去の情報漏洩等の履歴は残っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	対策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	ビル・建物内で収集したデータは適正に管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 8. 苦情処理体制

評価資料	帳票類
	現地視察
	クレーム履歴
	経過記録
	報告履歴
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	苦情処理体制は整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	クレーム履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	それぞれに対応策は講じられ、経過時間がわかるようになっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	対応結果を確認するものはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	然るべき役職者が確認(チェック)しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	改善策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9. 安全衛生

評価資料	安全衛生マニュアル
	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	安全衛生マニュアルは作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	事故履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	その対策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	作業手順書(作業マニュアル)等で対策が明記されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	作業員に対策が認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	健康診断は定期的の実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 10. 従事者研修

評価資料	研修計画
	研修実施記録
	クレーム履歴
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	定められた各種研修が実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	研修履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	開催頻度は適正か。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	開設前に研修は行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	研修不足によるクレームはないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	現地の防災訓練に参加しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	防災訓練参加(実施)履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	各作業員が防災時の役割を認識しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 11.接客対応

評価資料	マナー研修
	現地視察
	クレーム履歴
	作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	接客対応マニュアルは整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	作業員に認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	マナー研修は行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	接客の不備によるクレームの履歴はないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	クレームの履歴の対策はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 12.従事者控室

評価資料	現地視察
	作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	従事者控室の管理責任者は選任されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	消火器の位置を作業員が認知しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	備品リストはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	火気の取り扱い、消灯、電源の入り切り、戸締り等が確実にこなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	ごみの分別は行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 13.館内規則・貸与品等

評価資料	鍵の授受及び保管管理
	自主点検記録
	クレーム履歴
	資機材台帳
	現地視察
	作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	カード(鍵)管理規程は定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	現場で管理規程は確認できるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	入退室カードのほか、役員室鍵、マスター鍵は、規程に従って管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	貸出は適正に記録管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	カード(鍵)の棚卸しは定期的に行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	館内規則は現地で確認できるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	作業員に認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	備品は貸出簿で管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	定期的棚卸しがなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 1.作業計画

評価資料	作業計画書
	実施記録
	担務表
	シフト表
	作業手順書

No	チェック項目	YES	NO
①	要求水準を理解した作業計画書が作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
②	仕様の変更等により更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
③	(作業所に)“作業計画書”・“作業手順書”は保管されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	作業者が定められた“作業計画書”or“作業手順書”に則って作業できるようになっているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	連絡・報告の場、また作業者の意見が反映されるよう、定期的なMtgは計画されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正な計画か。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	資機材に過不足はないか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	作業に弊害がある古い資機材ではないか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	資機材の更新による作業計画の見直しはなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑩	資機材リストはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑪	BCP(事業継続計画)は作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑫	作業手順書は写真・図面等で作業内容・作業範囲は明確になっているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑬	館内規則に基いた作業計画が立てられているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑭	テナント利用時間を考慮した作業計画が立てられているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑮	作業計画に基いたシフトが組まれているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑯	作業可能な人員計画であるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

手順書はあるが、慣れないと出来ない

計画書なし  
マニュアル

朝礼・夕礼は毎日。全体Mtgは週一(金曜日)

車幅計測棒の改良を検討

館内規則なし

日勤者が足りない

# 2.作業実施

評価資料	作業手順書・担務表
	シフト表
	実施結果記録(日次報告書)
	実施結果記録(月次報告書)
	実施結果記録(年次報告書)
	現地視察
	作業者聞き取り
	作業安全体制

No	チェック項目	YES	NO
①	日次報告書・月次報告書・年次報告書は作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
②	定められた期日で提出されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
③	職制毎の確認(チェック)はなされているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	朝礼の実施・定期的なMtg実施されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	作業の事前の周知はなされているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正か。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	申送り書等を利用した報告体制はとられているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	作業員の作業時間に偏りはないか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	作業手順書通り実施されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩	実施日の変更等があった場合、変更理由、履歴は残っているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑪	作業毎に事故防止ルールは定められているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑫	事故防止ルールは現地で確認ができるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

日報のみあり

提出期限はなく

たまに感じる時がある

大型車の場合  
・45度で停止  
・はみだし確認など

# 3.資機材管理

評価資料	機材リスト(台帳)
	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	機材リスト(台帳)は整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	最新のものに更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	機材毎に定期的な交換・メンテナンススケジュールは定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	スケジュール通りに交換・メンテナンスは実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	機材の所定の位置は定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	作業に弊害のある古い機材ではないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	特殊洗剤・薬品等は定められた管理方法で管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	(機材の)定期検査が実施され、検査済証は貼付されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 4. 契約書・業務仕様書

評価資料	契約書
	帳票類
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	業務内容の変更等による契約書・業務仕様書の更新はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 5. 自主/法定点検・モニタリング

評価資料	現地視察
	自主点検記録
	法定点検記録
	作業者聞き取り

点検履歴は  
設備のみ

No	チェック項目	YES	NO
①	自主点検及び法定点検の計画表はあるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	定期的な点検が実施されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	点検履歴は保管されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	改善策が提案されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

「45度で停止」が追加

## 6. 組織管理体制

評価資料	機能組織図
	帳票類
	現地視察
	作業者聞き取り

整備中

No	チェック項目	YES	NO
①	緊急対応体制図が整備されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	人事異動等により更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
③	作業員に対応手順が認知されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	個人情報の記載がある場合、ルールを定め管理されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	統括管理者・作業責任者は明確になっているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	本社の担当者は明確になっているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	協力会社の連絡先・担当者は明確になっているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7. 情報管理体制

評価資料	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	情報漏洩を防止するルール(exセキュリティ管理規定)は定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	ルールは作業員に認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	過去の情報漏洩等の履歴は残っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	対策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	ビル・建物内で収集したデータは適正に管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 8. 苦情処理体制

評価資料	帳票類
	現地視察
	クレーム履歴
	経過記録
	報告履歴
	作業員聞き取り

週一のMtgで  
確認するのみ

No	チェック項目	YES	NO
①	苦情処理体制は整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
②	クレーム履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
③	それぞれに対応策は講じられ、経過時間がわかるようになっているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
④	対応結果を確認するものはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑤	然るべき役職者が確認(チェック)しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑥	改善策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 9. 安全衛生

評価資料	安全衛生マニュアル
	現地視察
	作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	安全衛生マニュアルは作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
②	事故履歴はあるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	その対策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
④	作業手順書(作業マニュアル)等で対策が明記されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑤	作業員に対策が認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑥	健康診断は定期的の実施されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

書式のみあり

## 10. 従事者研修

評価資料	研修計画
	研修実施記録
	クレーム履歴
	作業員聞き取り

現任研修は年2回

No	チェック項目	YES	NO
①	定められた各種研修が実施されているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	研修履歴はあるか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	開催頻度は適正か。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	開設前に研修は行われているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	研修不足によるクレームはないか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑥	現地の防災訓練に参加しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑦	防災訓練参加(実施)履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
⑧	各作業員が防災時の役割を認識しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本社保管

消防訓練は実施されていない

## 11.接客対応

評価資料	マナー研修
	現地視察
	クレーム履歴
	作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	接客対応マニュアルは整備されているか。	▲	<input type="checkbox"/>
②	作業員に認知されているか。	■	<input type="checkbox"/>
③	マナー研修は行われているか。	■	<input type="checkbox"/>
④	接客の不備によるクレームの履歴はないか。	■	<input type="checkbox"/>
⑤	クレームの履歴の対策はなされているか。	<input type="checkbox"/>	■

心得のみ

入社時実施

## 12.従事者控室

評価資料	現地視察
	作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	従事者控室の管理責任者は選任されているか。	■	<input type="checkbox"/>
②	消火器の位置を作業員が認知しているか。	■	<input type="checkbox"/>
③	備品リストはあるか。	<input type="checkbox"/>	■
④	火気の取り扱い、消灯、電源の入り切り、戸締り等が確実に行なわれているか。	■	<input type="checkbox"/>
⑤	ごみの分別は行われているか。	■	<input type="checkbox"/>

## 13.館内規則・貸与品等

評価資料	鍵の授受及び保管管理
	自主点検記録
	クレーム履歴
	資機材台帳
	現地視察
	作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	カード(鍵)管理規程は定められているか。	<input type="checkbox"/>	■
②	現場で管理規程は確認できるか。	<input type="checkbox"/>	■
③	入退室カードのほか、役員室鍵、マスター鍵は、規程に従って管理されているか。	▲	<input type="checkbox"/>
④	貸出は適正に記録管理されているか。	■	<input type="checkbox"/>
⑤	カード(鍵)の棚卸しは定期的に行われているか。	■	<input type="checkbox"/>
⑥	館内規則は現地で確認できるか。	<input type="checkbox"/>	■
⑦	作業員に認知されているか。	<input type="checkbox"/>	■
⑧	備品は貸出簿で管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	定期的に棚卸しがなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

管理されているが、  
規程がない

## 1.作業計画

評価資料	作業計画書
	実施記録
	担務表
	シフト表
	作業手順書

No	チェック項目	評価
①	要求水準を理解した作業計画書が作成されているか。	4・3・2・1
②	仕様の変更等により更新されているか。	4・3・2・1
③	(作業所に)“作業計画書”・“作業手順書”は保管されているか。	4・3・2・1
④	作業者が定められた“作業計画書”or“作業手順書”に則って作業できるようになっているか。	4・3・2・1
⑤	連絡・報告の場、また作業者の意見が反映されるよう、定期的なMtgは計画されているか。	4・3・2・1
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正な計画か。	4・3・2・1
⑦	資機材に過不足はないか。	4・3・2・1
⑧	作業に弊害がある古い資機材ではないか。	4・3・2・1
⑨	資機材の更新による作業計画の見直しはなされているか。	4・3・2・1
⑩	資機材リストはあるか。	4・3・2・1
⑪	BCP(事業継続計画)は作成されているか。	4・3・2・1
⑫	作業手順書は写真・図面等で作業内容・作業範囲は明確になっているか。	4・3・2・1
⑬	館内規則に基いた作業計画が立てられているか。	4・3・2・1
⑭	テナント利用時間を考慮した作業計画が立てられているか。	4・3・2・1
⑮	作業計画に基いたシフトが組まれているか。	4・3・2・1
⑯	作業可能な人員計画であるか。	4・3・2・1

## 2.作業実施

評価資料	作業手順書・担務表
	シフト表
	実施結果記録(日次報告書)
	実施結果記録(月次報告書)
	実施結果記録(年次報告書)
	現地視察
	作業者聞き取り
	作業安全体制

No	チェック項目	評価
①	日次報告書・月次報告書報・年次報告書は作成されているか。	4・3・2・1
②	定められた期日で提出されているか。	4・3・2・1
③	職制毎の確認(チェック)はなされているか。	4・3・2・1
④	朝礼の実施・定期的なMtg実施されているか。	4・3・2・1
⑤	作業の事前の周知はなされているか。	4・3・2・1
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正か。	4・3・2・1
⑦	送り書等を利用した報告体制はとられているか。	4・3・2・1
⑧	作業員の作業時間に偏りはないか。	4・3・2・1
⑨	作業手順書通り実施されているか。	4・3・2・1
⑩	実施日の変更等があった場合、変更理由、履歴は残っているか。	4・3・2・1
⑪	作業毎に事故防止ルールは定められているか。	4・3・2・1
⑫	事故防止ルールは現地で確認ができるか。	4・3・2・1

## 3.資機材管理

評価資料	機材リスト(台帳)
	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	評価
①	機材リスト(台帳)は整備されているか。	4・3・2・1
②	最新のものに更新されているか。	4・3・2・1
③	機材毎に定期的な交換・メンテナンススケジュールは定められているか。	4・3・2・1
④	スケジュール通りに交換・メンテナンスは実施されているか。	4・3・2・1
⑤	機材の所定の位置は定められているか。	4・3・2・1
⑥	作業に弊害のある古い機材ではないか。	4・3・2・1
⑦	特殊洗剤・薬品等は定められた管理方法で管理されているか	4・3・2・1
⑧	(機材の)定期検査が実施され、検査済証は貼付されているか。	4・3・2・1

## 4. 契約書・業務仕様書

評価資料	契約書
	帳票類
	作業者聞き取り

No	チェック項目	評価
①	業務内容の変更等による契約書・業務仕様書の更新はなされているか。	4・3・2・1

## 5. 自主/法定点検・モニタリング

評価資料	現地視察
	自主点検記録
	法定点検記録
	作業者聞き取り

No	チェック項目	評価
①	自主点検及び法定点検の計画表はあるか。	4・3・2・1
②	定期的に点検が実施されているか。	4・3・2・1
③	点検履歴は保管されているか。	4・3・2・1
④	改善策が提案されているか。	4・3・2・1

## 6. 組織管理体制

評価資料	機能組織図
	帳票類
	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	評価
①	緊急対応体制図が整備されているか。	4・3・2・1
②	人事異動等により更新されているか。	4・3・2・1
③	作業員に対応手順が認知されているか。	4・3・2・1
④	個人情報の記載がある場合、ルールを定め管理されているか。	4・3・2・1
⑤	統括管理者・作業責任者は明確になっているか。	4・3・2・1
⑥	本社の担当者は明確になっているか。	4・3・2・1
⑦	協力会社の連絡先・担当者は明確になっているか。	4・3・2・1

## 7. 情報管理体制

評価資料	現地視察
	作業者聞き取り

No	チェック項目	評価
①	情報漏洩を防止するルール(exセキュリティ管理規定)は定められているか。	4・3・2・1
②	ルールは作業員に認知されているか。	4・3・2・1
③	過去の情報漏洩等の履歴は残っているか。	4・3・2・1
④	対策は講じられているか。	4・3・2・1
⑤	ビル・建物内で収集したデータは適正に管理されているか。	4・3・2・1

## 8. 苦情処理体制

評価資料	帳票類
	現地視察
	クレーム履歴
	経過記録
	報告履歴
	作業員聞き取り

No	チェック項目	評価
①	苦情処理体制は整備されているか。	4・3・2・1
②	クレーム履歴はあるか。	4・3・2・1
③	それぞれに対応策は講じられ、経過時間がわかるようになっているか。	4・3・2・1
④	対応結果を確認するものはあるか。	4・3・2・1
⑤	然るべき役職者が確認(チェック)しているか。	4・3・2・1
⑥	改善策は講じられているか。	4・3・2・1

## 9. 安全衛生

評価資料	安全衛生マニュアル
	現地視察
	作業員聞き取り

No	チェック項目	評価
①	安全衛生マニュアルは作成されているか。	4・3・2・1
②	事故履歴はあるか。	4・3・2・1
③	その対策は講じられているか。	4・3・2・1
④	作業手順書(作業マニュアル)等で対策が明記されているか。	4・3・2・1
⑤	作業員に対策が認知されているか。	4・3・2・1
⑥	健康診断は定期的の実施されているか。	4・3・2・1

## 10. 従事者研修

評価資料	研修計画
	研修実施記録
	クレーム履歴
	作業員聞き取り

No	チェック項目	評価
①	定められた各種研修が実施されているか。	4・3・2・1
②	研修履歴はあるか。	4・3・2・1
③	開催頻度は適正か。	4・3・2・1
④	開設前に研修は行われているか。	4・3・2・1
⑤	研修不足によるクレームはないか。	4・3・2・1
⑥	現地の防災訓練に参加しているか。	4・3・2・1
⑦	防災訓練参加(実施)履歴はあるか。	4・3・2・1
⑧	各作業員が防災時の役割を認識しているか。	4・3・2・1

## 11.接客対応

評価資料	マナー研修
	現地視察
	クレーム履歴
	作業員聞き取り

No	チェック項目	評価
①	接客対応マニュアルは整備されているか。	4・3・2・1
②	作業員に認知されているか。	4・3・2・1
③	マナー研修は行われているか。	4・3・2・1
④	接客の不備によるクレームの履歴はないか。	4・3・2・1
⑤	クレームの履歴の対策はなされているか。	4・3・2・1

## 12.従事者控室

評価資料	現地視察
	作業員聞き取り

No	チェック項目	評価
①	従事者控室の管理責任者は選任されているか。	4・3・2・1
②	消火器の位置を作業員が認知しているか。	4・3・2・1
③	備品リストはあるか。	4・3・2・1
④	火気の取り扱い、消灯、電源の入り切り、戸締り等が確実に行なわれているか。	4・3・2・1
⑤	ごみの分別は行われているか。	4・3・2・1

## 13.館内規則・貸与品等

評価資料	鍵の授受及び保管管理
	自主点検記録
	クレーム履歴
	資機材台帳
	現地視察
	作業員聞き取り

No	チェック項目	評価
①	カード(鍵)管理規程は定められているか。	4・3・2・1
②	現場で管理規程は確認できるか。	4・3・2・1
③	入退室カードのほか、役員室鍵、マスター鍵は、規程に従って管理されているか。	4・3・2・1
④	貸出は適正に記録管理されているか。	4・3・2・1
⑤	カード(鍵)の棚卸しは定期的に行われているか。	4・3・2・1
⑥	館内規則は現地で確認できるか。	4・3・2・1
⑦	作業員に認知されているか。	4・3・2・1
⑧	備品は貸出簿で管理されているか。	4・3・2・1
⑨	定期的に棚卸しがなされているか。	4・3・2・1