

品質評価の基本的な考え方と 評価手法の例

品質評価手法研究部会

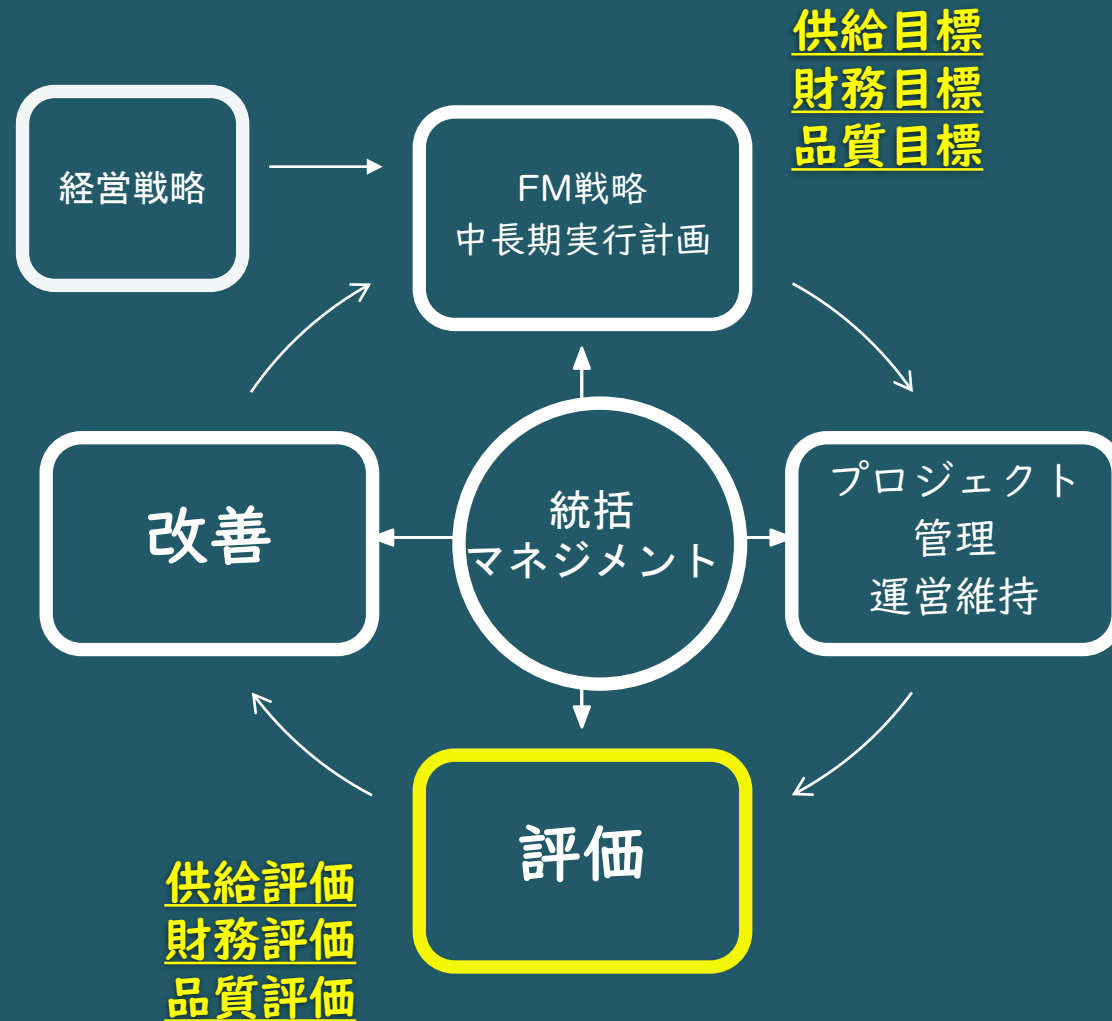
2023年度 JFMA秋の18講座

本日のお話し

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. おわりに

1. ファシリティ品質評価 の考え方

FM業務サイクルにおける 評価の位置づけ



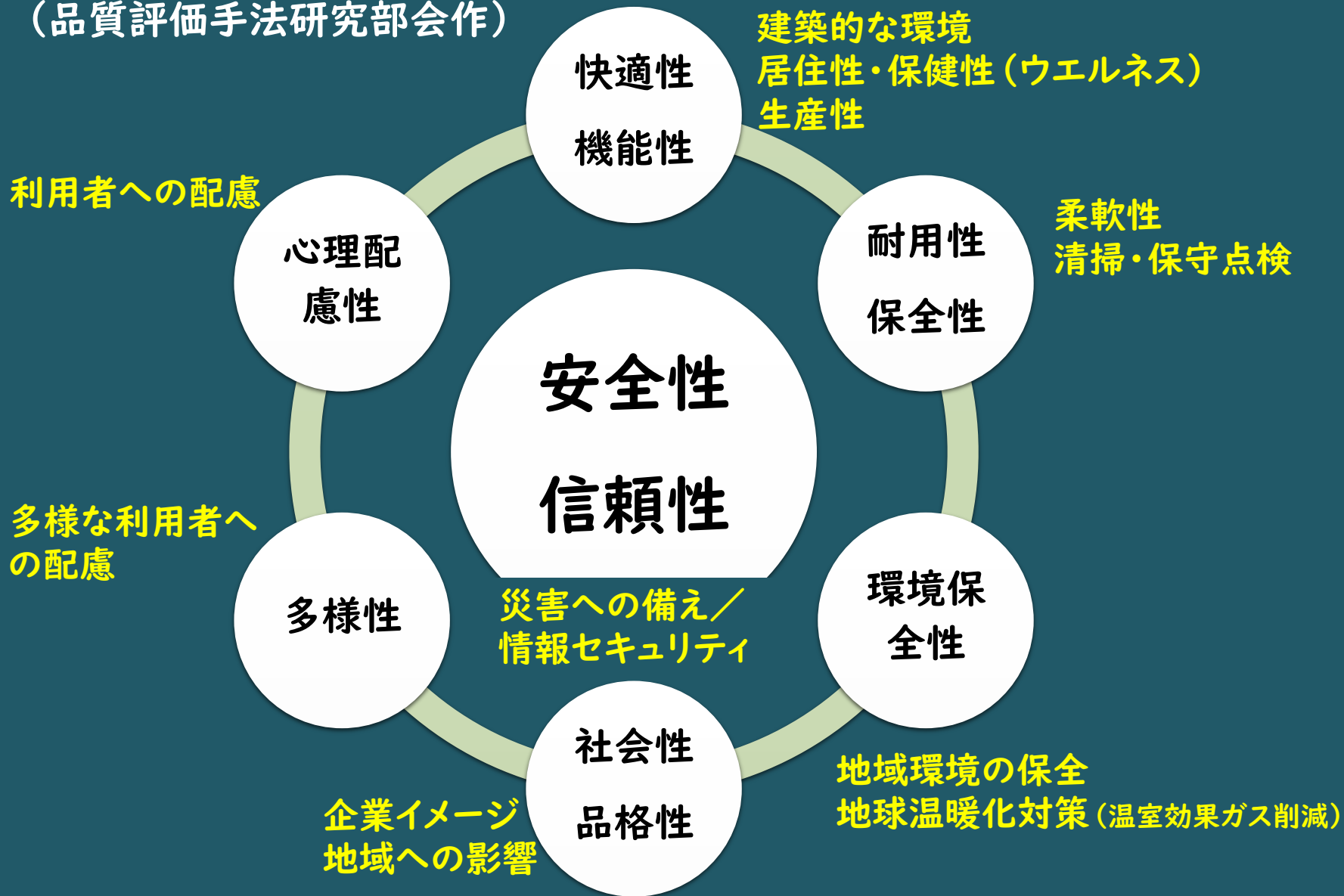
『**公式ガイド** ファシリティマネジメント』(FM推進
連絡協議会) が示すFMの品質目標

- ・施設そのものの機能と性能
- ・内部環境(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

品格性	地域性／景観性／ブランディングなど
快適性	居住性／エルゴノミクス／保健性など
生産性	機能性／効率性／利便性／融通性／俊敏性など
安全性	防災性／防犯性／機能継続性など
耐用性	耐久性／可変性／整備性／更新性など
環境性能	省エネルギー／LCAなど
満足度	利用者満足度など

ファシリティ品質「7つの評価軸」

(品質評価手法研究部会作)



『公式ガイド ファシリティマネジメント』の分類とは異なります。

品質評価のポイント

- 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
- できるだけ簡単に利用できる評価法を用いる
- 継続的なデータが必要なものは、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
- 利用者の協力を得てが必要な場合は、調査結果を調査対象者（協力者）と共有する

2. 品質評価の手順

①



調査対象
スケジュール

②

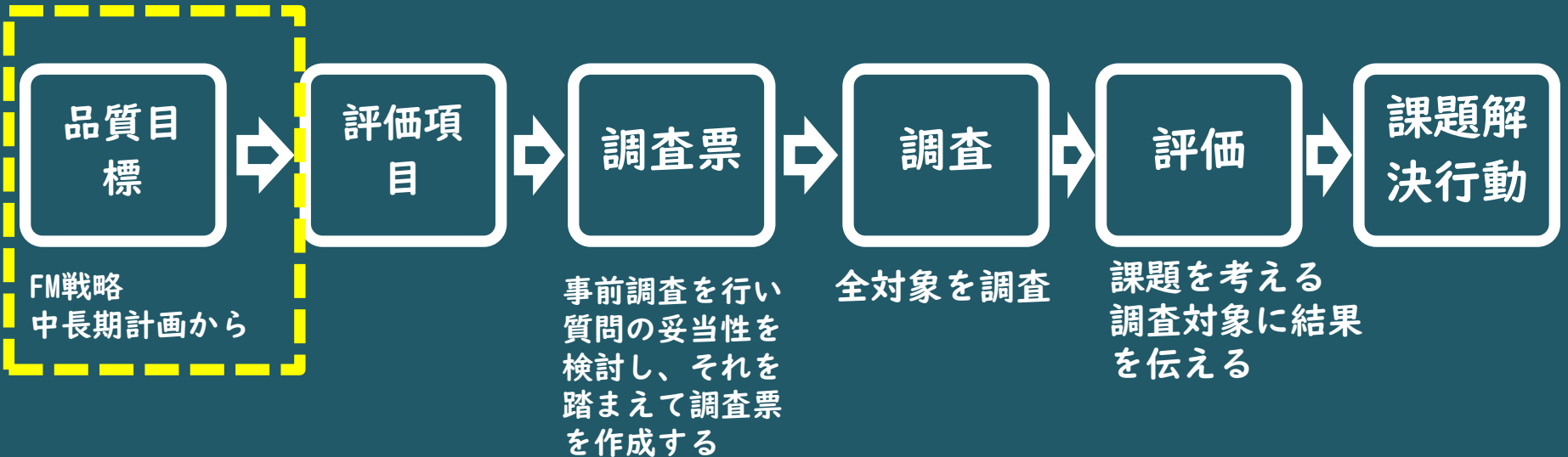


具体的な調査項目・
評価票を作成

③



調査を実施
結果分析・
周知



3. 品質評価の例 — トイレを題材に —

チェック項目の例

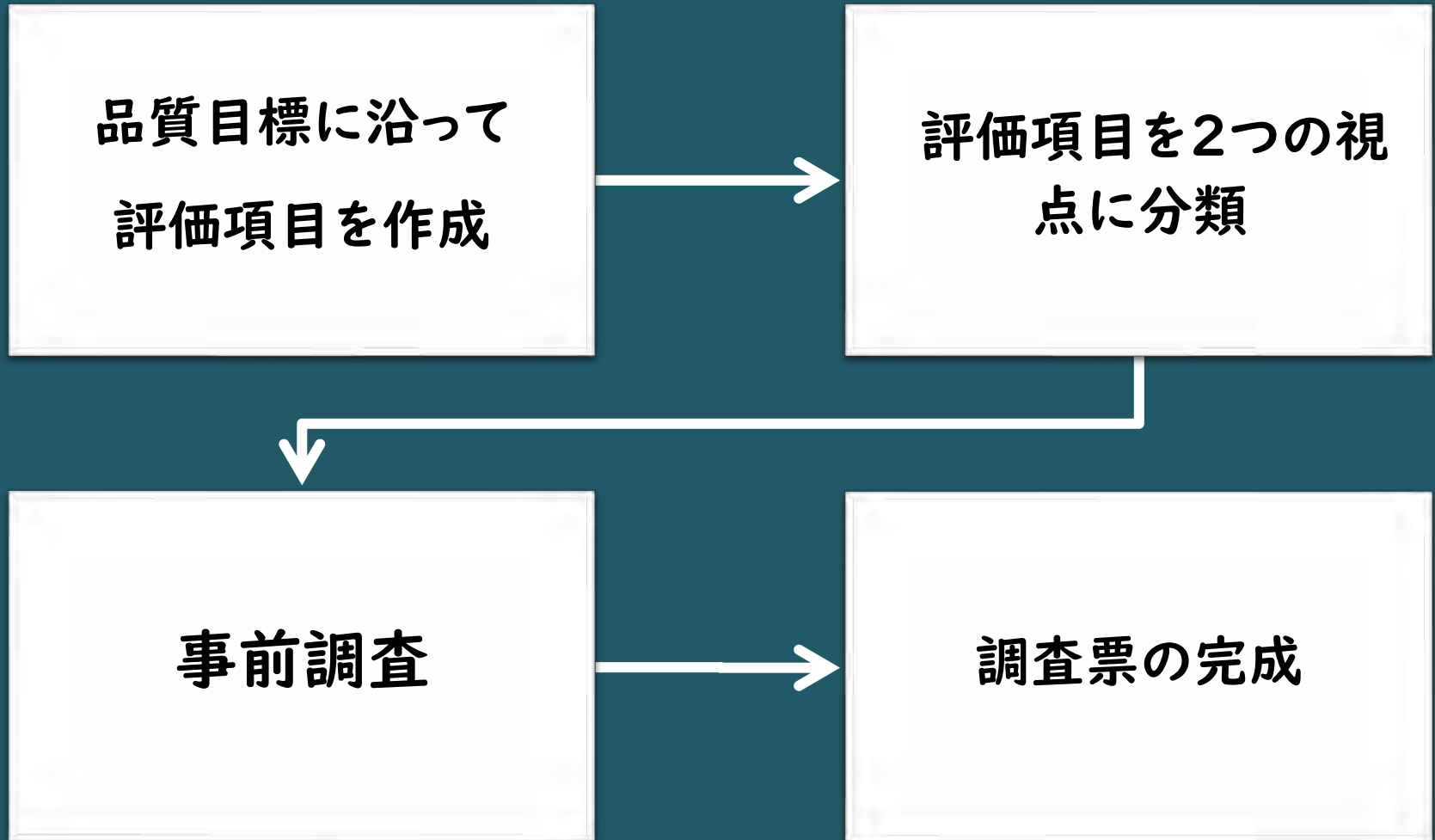
利用者満足度調査票の例

評価グラフの例

シーンの想定

- 企業のファシリティマネジャーが移転先のビルを探している
- 候補としてA、B、C 3つのビルがある
- 共用部分のファシリティであるトイレの品質を評価する

調査票の開発プロセス



安全性 信頼性

- ・ **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) / 濡れても滑りにくい床になっている / 緊急対応ブザーがついているトイレがある / 災害時等に外部利用者がセキュリティに抵触せず利用できるトイレがある

機能性 快適性

- ・ **温水洗浄や暖房便座が付いている** / 便器・洗面器等の衛生器具の個数が適切である / 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) / 姿見の鏡 (全身が写る鏡) がついている / ブースの中にカバンやスマホなどを置く場所がある / 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 / 水道の蛇口が開閉しやすい (センサー式やレバーなど) / 着替え台 (フィッティングボード、チェンジングボード) がある / 洗面所に感染予防の対策がされている (センサーつきの蛇口など) / 便座に感染予防の対策がされている (除菌クリーナー・便座シートがある) / 紙や石鹸など備品類がいつも補充されている

心理配慮性

- ・ **臭い対策をしている** (24時間換気・尿石対策) / 廊下等から利用者が見えにくい配慮がされている / リラックスできる (落ち着いた) 内装や色彩になっている

耐用性 保全性

- ・ **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) / 改修しやすい仕様になっている (縦系統においても同一ブランドで配管の改修に対応しやすい) / 耐久性のある材料・設備を使い長期間使用できる / 衛生器具や仕上げ材が汚れにくく清掃しやすい / メンテナンス性を高めるための自動洗浄型便器がついている

環境保全性

- ・ **節水型機器が設置されている** / 人感センサー対応の照明器具になっている / 中水利用設備になっている

多様性

- ・ 出入り口に段差が無いなど、**躓かない配慮がされている** / 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 / トランスジェンダーに配慮されている / 案内表示や使用方法の説明がわかりやすい (外国人、来客者対応)

社会性 品格性

- ・ **建物用途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) / VIP・来賓・来客等に配慮した専用トイレがある

安全性
信頼性

- ・ **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) / 濡れでも滑りにくい床になっている / 緊急対応ブザーがついているトイレがある / 災害時等に外部利用者がセキュリティに抵触せず利用できるトイレがある

機能性
快適性

- ・ **温水洗浄や暖房便座が付いている** / 便器・洗面器等の衛生器具の個数が適切である / 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) / **姿見の鏡(全身が写る鏡)がついている** / ブースの中にカバンやスマホなどを置く場所がある / 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 / 水道の蛇口が開閉しやすい (センサー式やレバーなど) / 着替え台 (フィッティングボード、チェンジングボード) がある / 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) / 便座に感染予防の対策がされている (除菌クリーナー・便座シートがある) / 紙や石鹸など備品類がいつも補充されている

心理配慮性

- ・ **臭い対策をしている** (24時間換気・尿石対策) / 廊下等から利用者が見えにくい配慮がされている / リラックスできる (落ち着いた) 内装や色彩になっている

耐用性
保全性

- ・ **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) / 改修しやすい仕様になっている (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) / 耐久性のある材料・設備を使い長期間使用できる / 衛生器具や仕上げ材が汚れにくく清掃しやすい / **メンテナンス性を高めるための自動洗浄型便器がついている**

環境保全性

- ・ **節水型機器が設置されている** / 人感センサー対応の照明器具になっている / **中水利用設備になっている**

多様性

- ・ 出入り口に段差が無いなど、**躓かない配慮がされている** / **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** / トランスジェンダーに配慮されている / 案内表示や使用方法の説明がわかりやすい (外国人、来客者対応)

社会性
品格性

- ・ **建物用途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) / VIP・来賓・来客等に配慮した専用トイレがある

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）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
- ・ファシリティマネージャーとしてオフィスを管理・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）がついている	<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は不安を感じない）	<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（除菌クリーン・便座シートがある）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	緊急対応ブザーがつ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	リネックスできる（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（身柄みえ照る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）やサストメイト（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設置されている	<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、来客者対応）	<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・来賓・来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なフレキシビリティがある；高度な広さがあり、便器の簡単な変更も可能である）	<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グレード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ついている	<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

J F M A 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24まで）

優先したい評価項目を
5つ選択

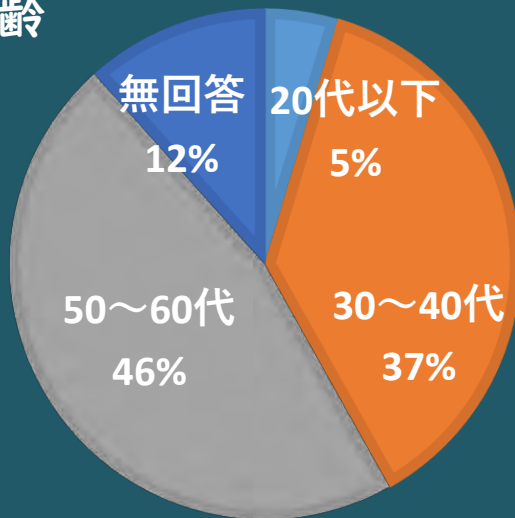
評価項目としての妥当性

質問

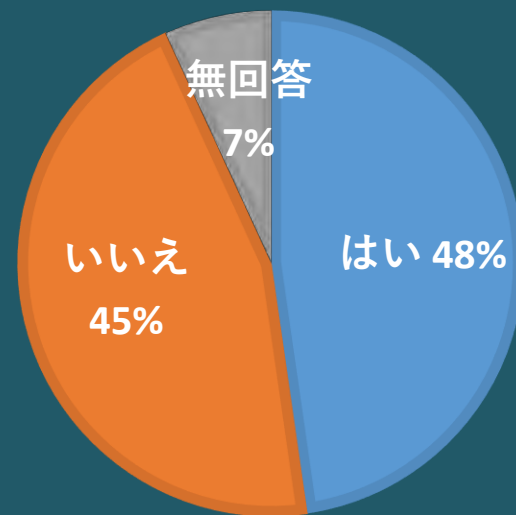
	評価項目	優先5項目	非常に重要	重要	やや重要	あまり重要でない
1	便器・洗面器等の衛生器具の個数が適切である （男子用／女子用の個数、及び和式・洋式の個数も含めて）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	温水洗浄や暖房便座が付いている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>

調査協力者の属性

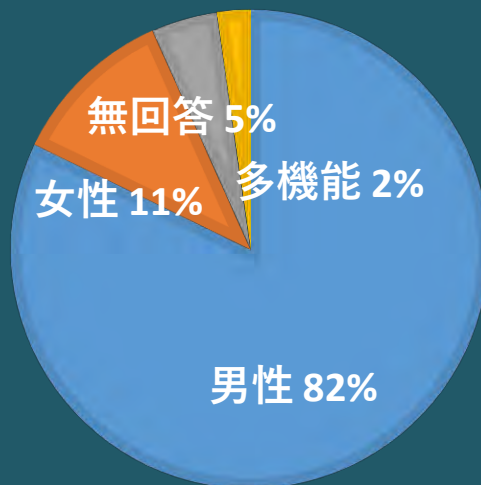
年齢



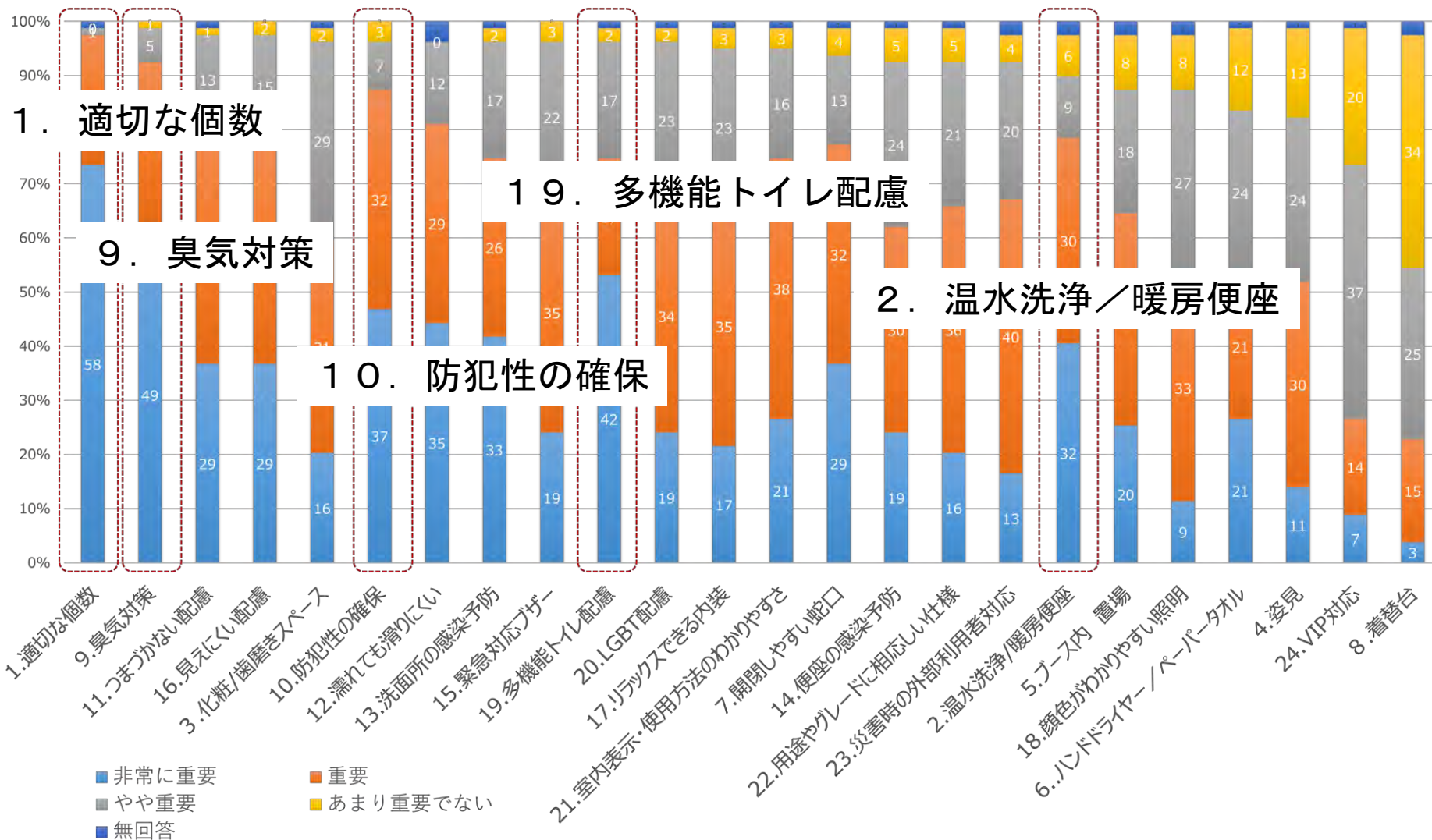
ファシリティマネジャー



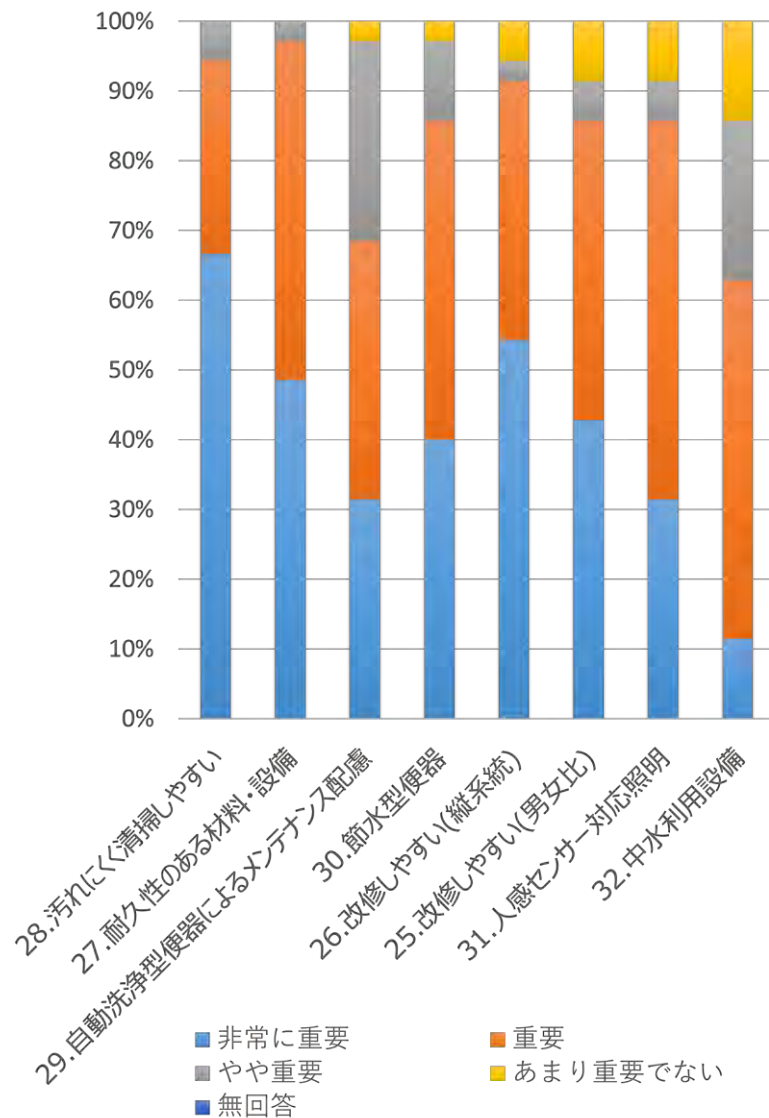
使用トイレ



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		

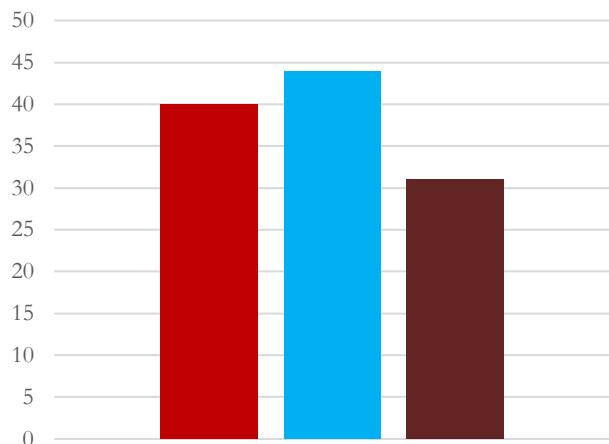
調査票 ファシリティマネージャーがチェックする項目

■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

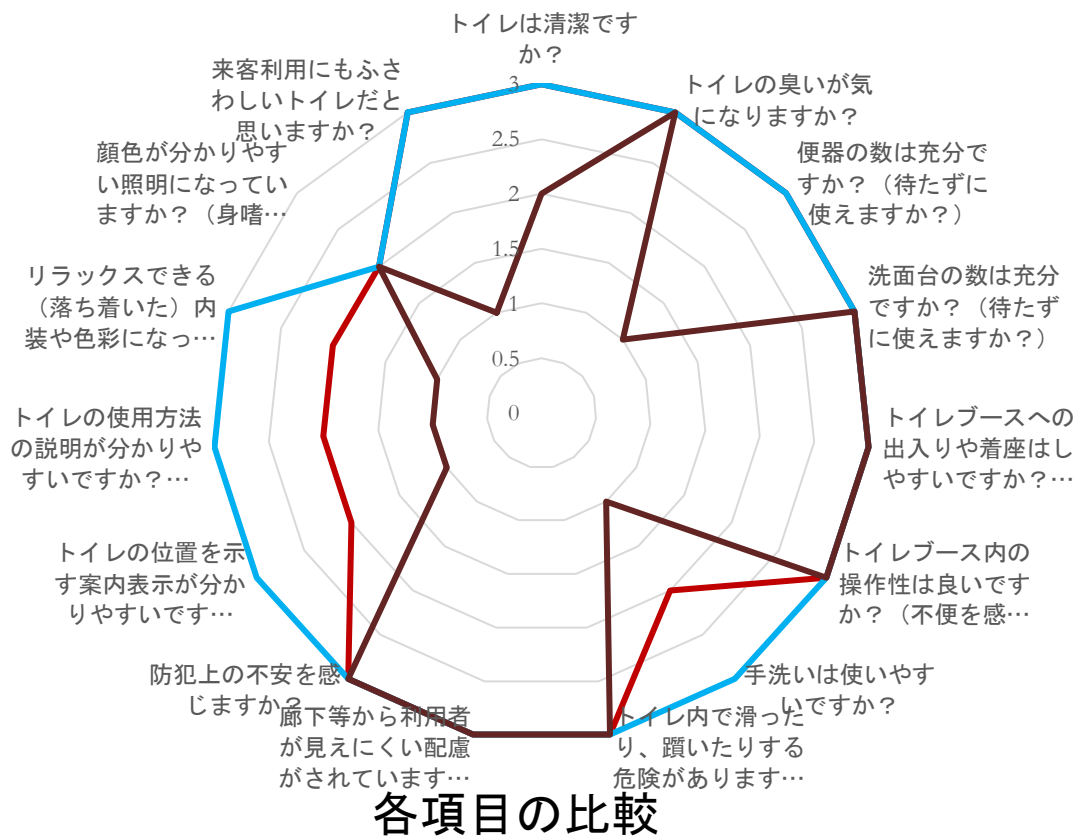
	3点	2点	1点	0点	得点	自由記述
衛生器具や仕上げ材が汚れにくく清掃しやすい仕様になっているか？	充分	やや	あまり	なっていない		
改修しやすい仕様になっているか？(縦系統においても同一プランで配管の改修に対応しやすい)	充分	やや	あまり	なっていない		
耐久性のある材料・設備を使っているか？(長期間使用できるか？)	充分	やや	あまり	なっていない		
改修しやすい仕様になっているか？(将来のレイアウト変更や男女の間仕切り位置を変えられるようフレキシビリティがある；適度な広さがあり、便器の種類の変更に追従できる)	充分	やや	あまり	なっていない		
節水型機器が設置されているか？(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		
扉に触れずに入出入りできるか？(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）

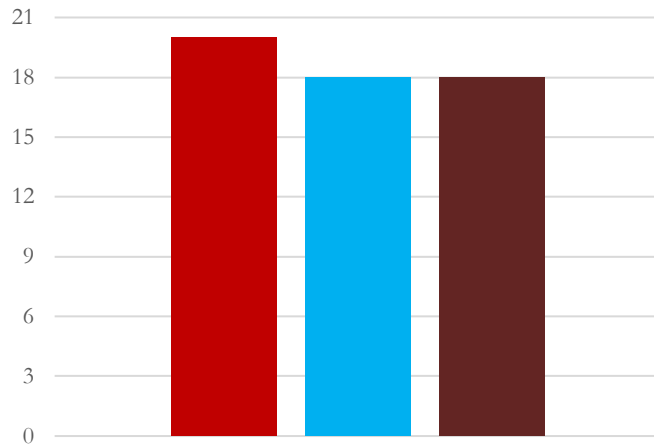


総合得点の比較

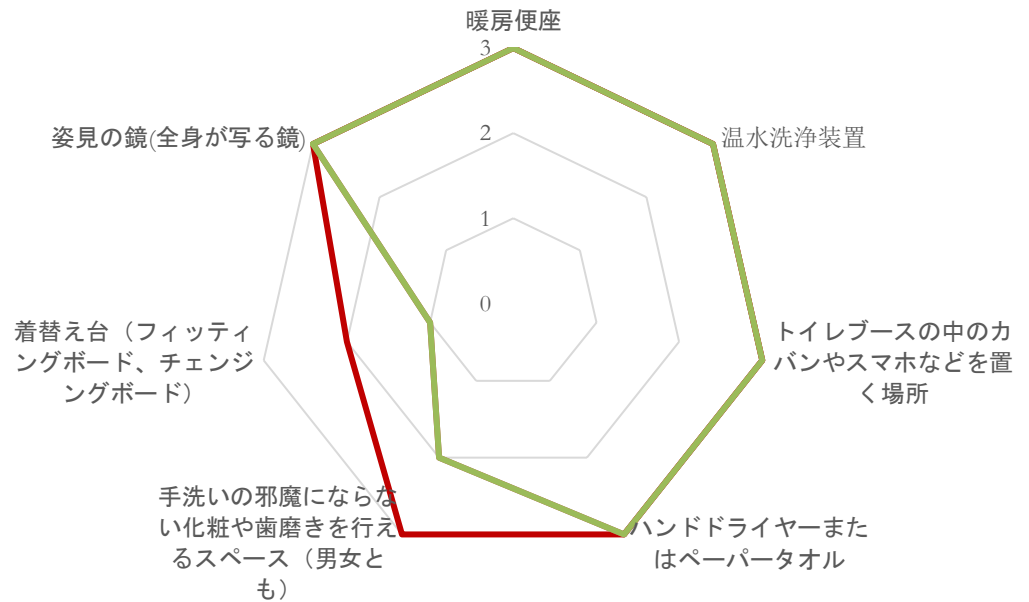


集計・考察

3つのビルのトイレを比較した場合（評価項目16～22）



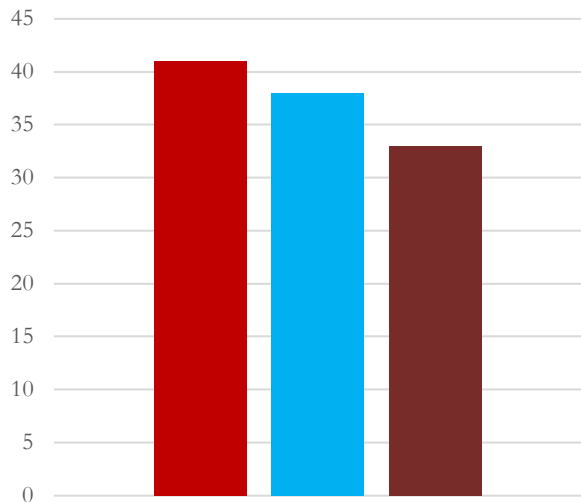
総合得点の比較



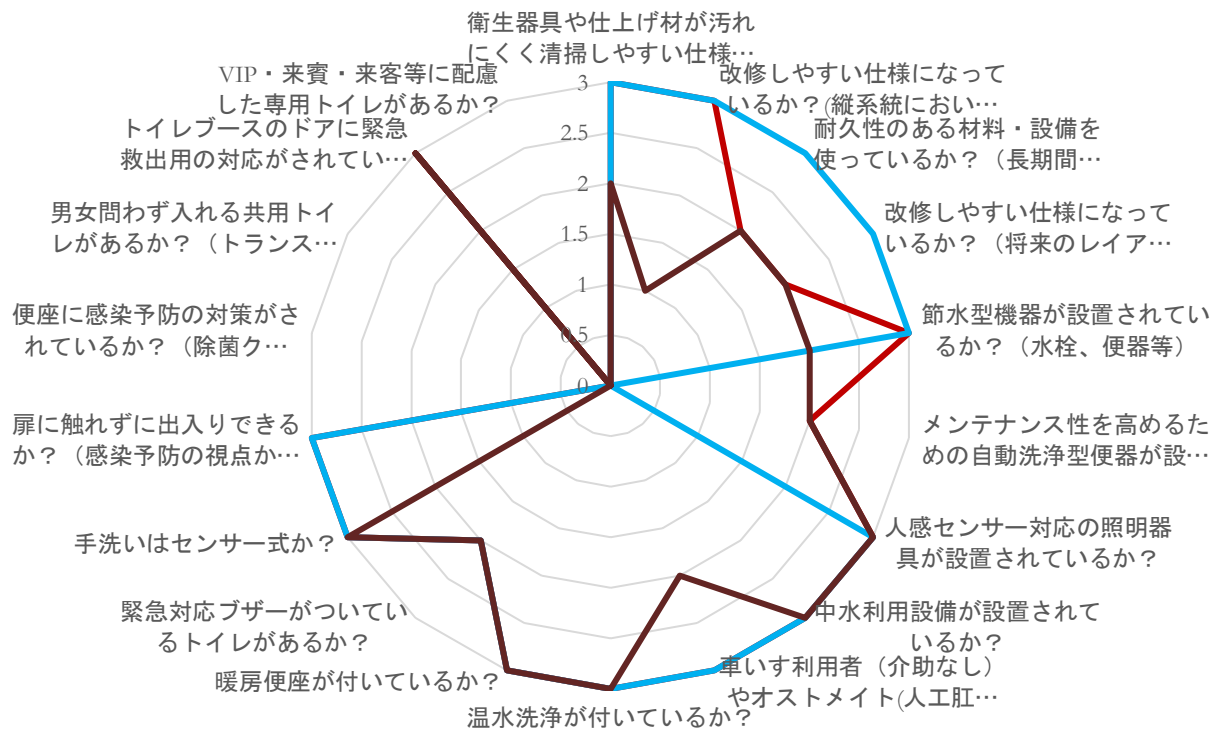
各項目の比較

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

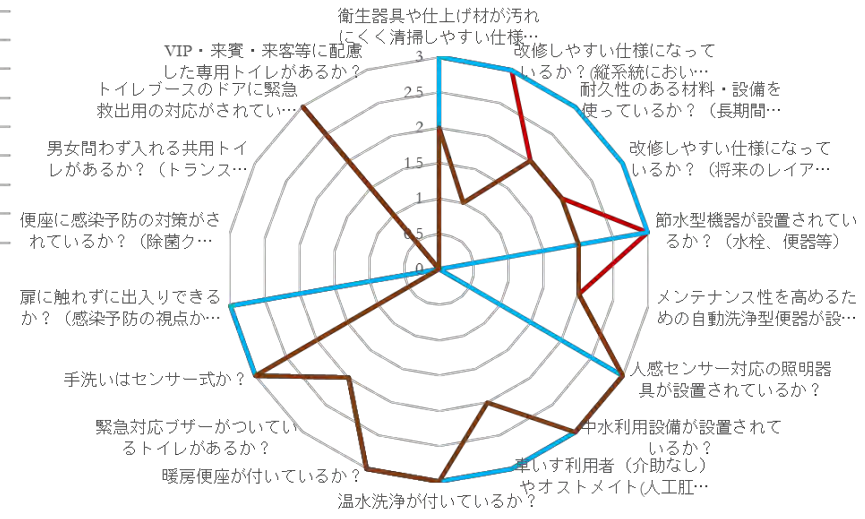
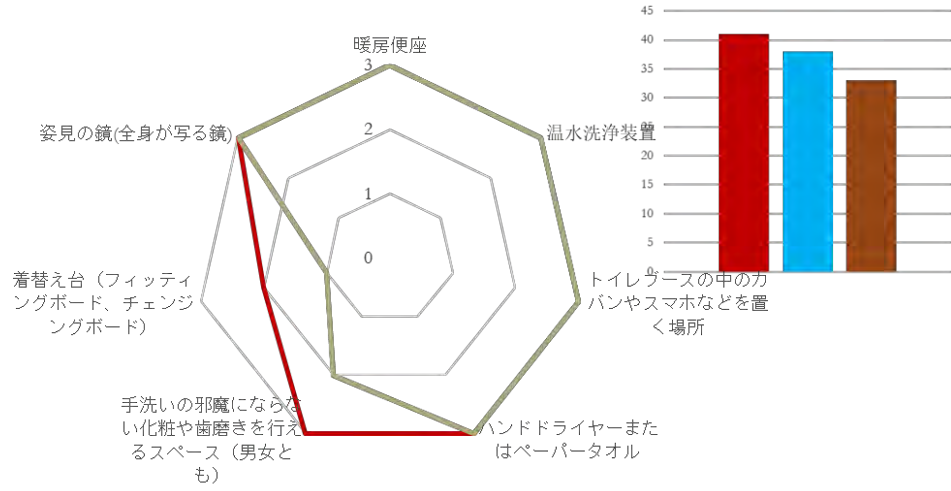
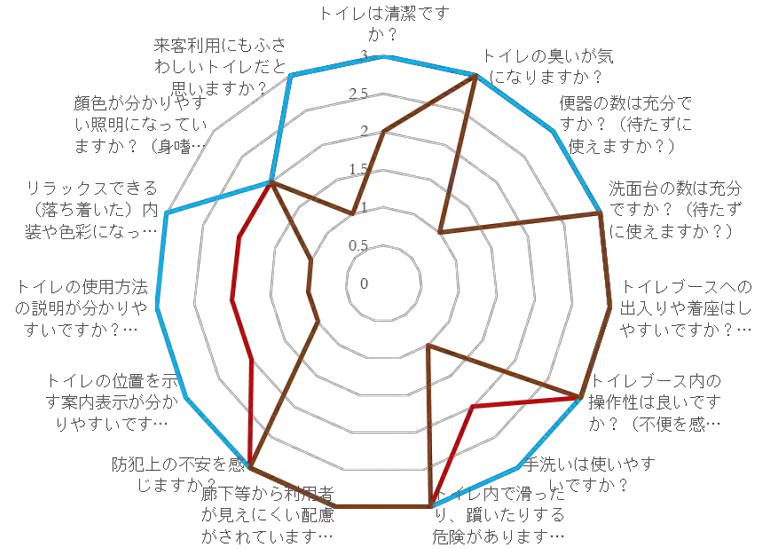


各項目の比較

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？	ほとんど気にならない	—	たまに気になります	いつも気になります		
便器の数は充分ですか？（待たずに使えますか？）	ほとんど気にならない	—	たまに気になります	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？）	ほとんど気にならない	—	たまに気になります	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	—	たまに不便を感じる	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	—	たまに不便を感じる	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、倒れ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		
トイレの使用方法的説明が分かりやすいですか？（外国人、来客者対応）	充分配慮している	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がある）	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		



4. これからの品質評価項目

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） 		

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. おわりに

ファシリティの品質について一緒に考えませんか？

- 毎月第二土曜日の午後 14時～17時
17時から18時までは、有志で雑談
- ZOOMを利用（仙台・東京・埼玉・神奈川・千葉・福井・大阪・香港・名古屋）
- 例年秋に、1泊で合宿（大阪・仙台・名古屋などで見学会および学習会を開催）。2020年～2022年はZOOMで各々の考えを発表する会に
- 部会員がそれぞれの立場で考え、発言し、学び合う部会
- 参加ご希望の方は、JFMA事務局にご連絡ください