



時代に即したファシリティ評価手法 のあり方を提言する **—PART2—**

品質評価手法研究部会長 塩川 完也

<本日のプレゼン内容>

1. 部会の目的(ねらい)
2. 研究のポイント(最近の研究テーマ)
3. 時代ニーズとファシリティ品質のあり方
4. 時代に即した新・評価法のアイデア
5. 新・評価法の提案
(ワークプレイス評価法の開発)
6. 今後の展開予定
7. メンバー紹介



■はじめに

最近の世の中の動きを見ると...

◆サブプライム問題に端を発した金融バブルの崩壊

100年に一度の経済危機：**「未経験の危機」**

◆「品質」の偽装

「食品偽装」「再生紙の偽装」だけではなく、
「耐震偽装」「防火窓の偽装」とファシリティに
関連する「品質問題」も度々発生している。

↓
「CSR」「BCP」の重要性が益々高まっている！

↓
企業のあるべき姿は？ FM・品質のあるべき姿は？

↓
まさに**「FM」「品質」**が重要な時代と言えるのでは？



1. 部会の目的(ねらい)

■ファシリティに関する品質評価手法の研究開発

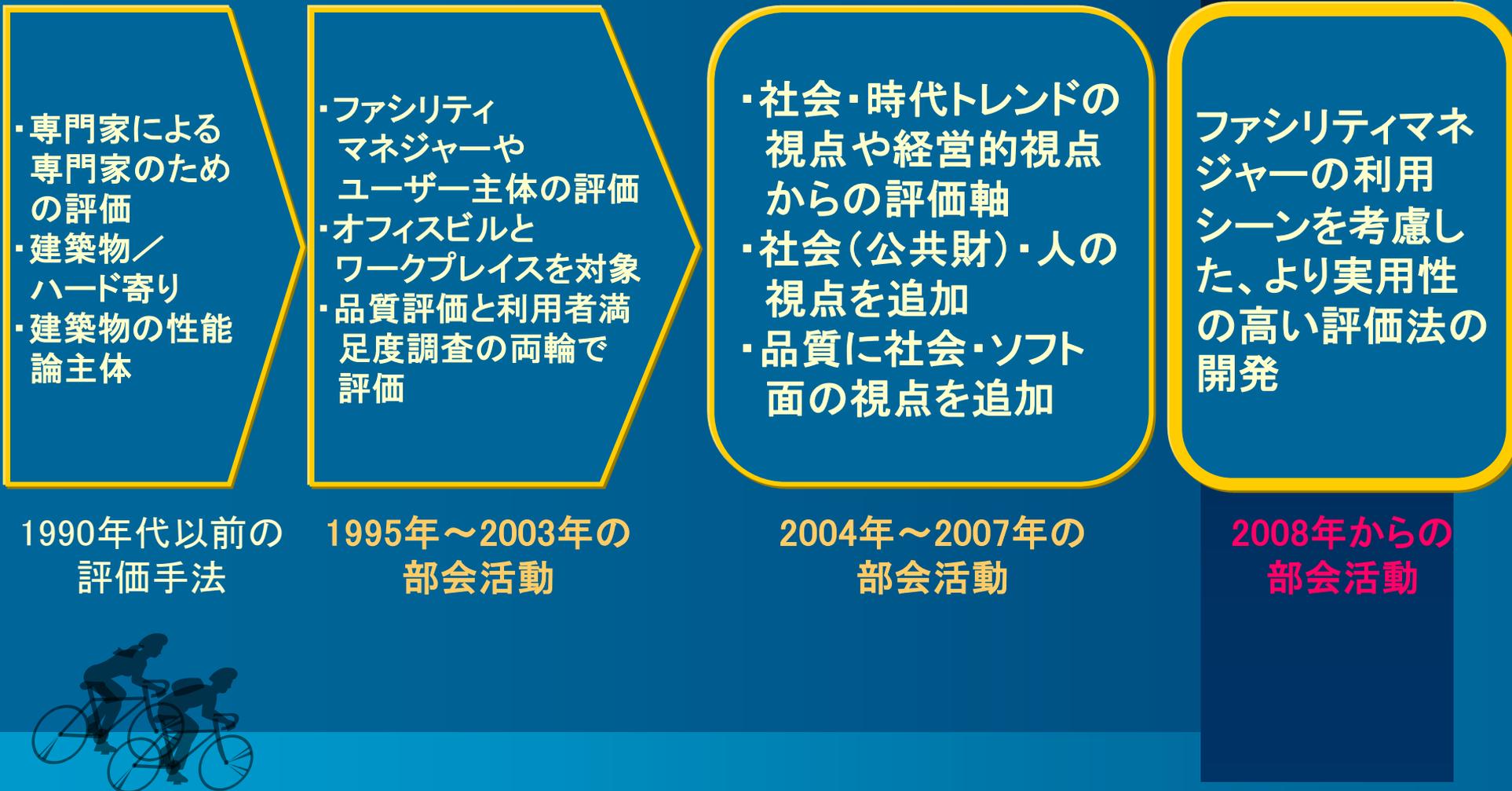
- ①施設性能評価法や利用者満足度調査など
時代のニーズに合わせた実践手法の開発・普及
- ②評価手法事例の収集
- ③ファシリティの品質はどうあるべきかを考察

※当部会では、主にオフィスビルを想定して研究を進めています。



2. 研究のポイント

■ 品質評価手法の変遷と最近の研究テーマ



2. 研究のポイント

■最近の研究ステップ

I
トレンドキーワード
の抽出

<経営キーワード>

- ①CSR
- ②サステナビリティ
- ③ビジネスコンテナリティ
- ④ホスピタリティ

<その他キーワード>

- ⑤デューデリジェンス

II
品質のあり方
提言

これからの時代に
求められる
ファシリティの
あり方を提言

III
品質評価法の
スタディ

JFMA事務局と連携
した品質評価手法の
検討作業
(JFMES07との連携)
(既存評価法の分析、
新スキームの検討)

IV
新・評価法の
提案

ファシリティ
マネジャーの利用
シーンを想定した
新・評価法の開発
(ワークプレイス
評価法の開発等)



3. 時代ニーズとファシリティ品質のあり方

■ファシリティの品質とは？

当部会では、ファシリティの品質として「**品格性・快適性・生産性・信頼性・環境保全性**」が重要な評価項目であると考えています。

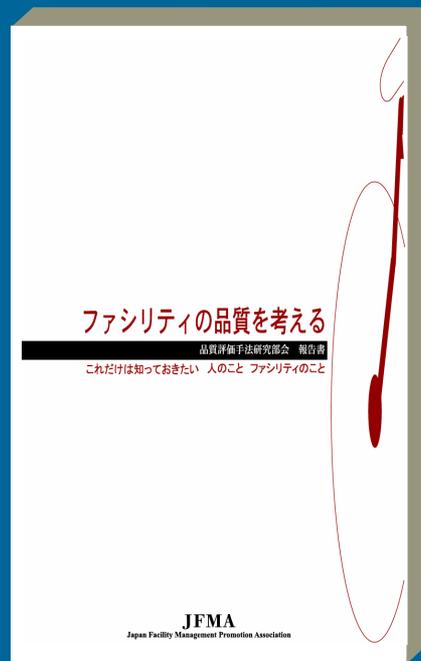
また、利用者満足度の面からみて、利用目的を果たすにふさわしい品質を持っていることも必要であると考えています。

- ◆ 品格性(地域性・景観性・ブランディング)
- ◆ 快適性(居住性・エルゴノミクス・保健性)
- ◆ 生産性(機能性・効率性・利便性・融通性・俊敏性)
- ◆ 信頼性(安全性・防犯性・耐久性・保全性)
- ◆ 環境保全性(省エネルギー・省資源・長寿命)

3. 時代ニーズとファシリティ品質のあり方

「ファシリティの品質を考える

—これだけは知っておきたい 人のこと ファシリティのこと—



編集：品質評価手法研究会
発行：JFMA(2003年7月 A4判 195頁)
価格：3,150円 (4,725円)
注文番号：J0007

ファシリティの品質を考えるに当たって
忘れてはならないポイントを整理した。
「総解説ファシリティマネジメント」の
第7章の基になった報告書



「ファシリティの品質を考える

「これだけは知っておきたい 人のこと ファシリティのこと」

<目次>

1. 人間性関連知識
2. 施設関連知識
3. FMのための品質評価
4. JFMA・ファシリティ品質評価手法
5. デューディリジェンスについて

健康性

ストレスフリー
(メンタルヘルス)

エルゴノミクス

コミュニケーションと
プライバシー

バリアフリーと
ユニバーサル
デザイン

経済状況

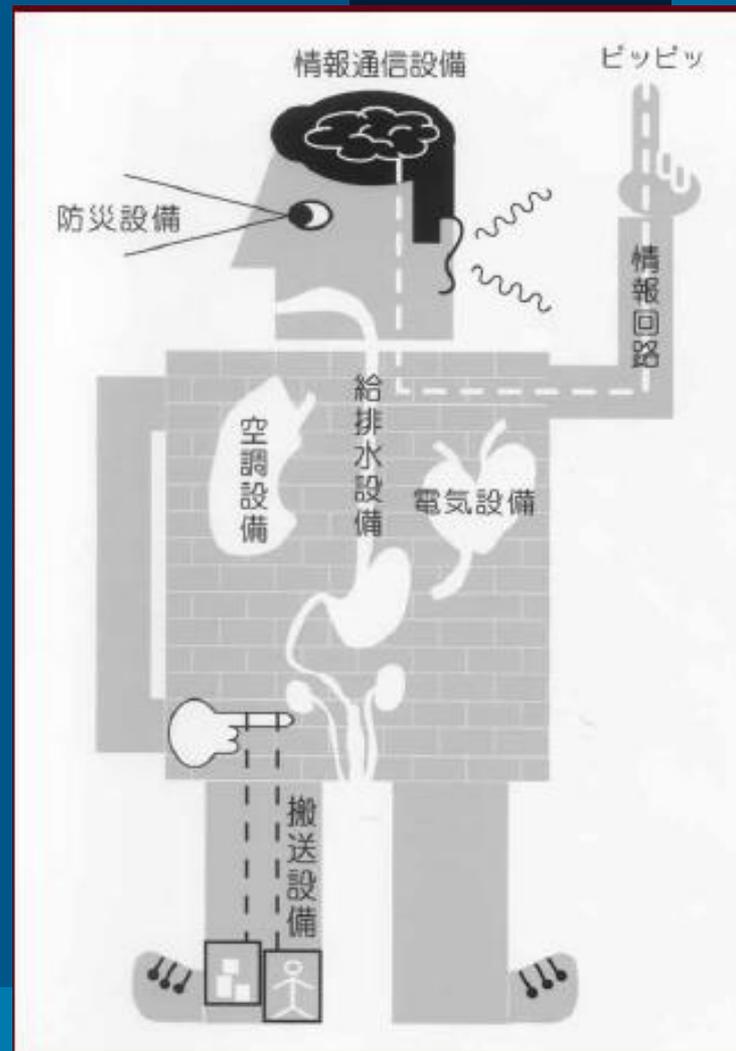
法的問題 物理的調査

品格性

快適性

生産性

信頼性



3. 時代ニーズとファシリティ品質のあり方

■時代ニーズに対応したファシリティ品質

誰のための
何のための品質？

働き方の変化

IT技術の発達

通信環境の整備・普及
モチベーションに対する意識

健康意識向上

禁煙・分煙
労働者のうつ増加

不動産証券化

土地神話の崩壊

労働力の変化

少子高齢化 雇用形態の変化

地球環境保全意識向上

オゾン層破壊 → 紫外線増加
CO2増加 → 地球温暖化

ビジネスコンティニューイティ (事業継続性)

危機管理意識向上
地震など天災の脅威

CSR(企業の社会的責任)

企業への信頼・期待

時代の変化・経営の変化 → ファシリティに対するニーズの変化



3. 時代ニーズとファシリティ品質のあり方

■トレンドキーワードとファシリティ品質

トレンドキーワード \ レベル	必要最低限	望ましい	上位概念
①CSR (企業の社会的責任)	<ul style="list-style-type: none">・コンプライアンスの確保	<ul style="list-style-type: none">・環境への配慮・地域社会との共生	<ul style="list-style-type: none">・経営理念への適合・長期的な視点(持続性)・ステークホルダーの利益確保・危機管理への対応(BCP)
②サステナビリティ (環境への配慮)	<ul style="list-style-type: none">・コンプライアンスの確保	<ul style="list-style-type: none">・地球環境負荷の低減・地球環境への適合	<ul style="list-style-type: none">・物理的にも社会的にも長寿命な建築物構築・計画保全による長寿命化
③ビジネスコンティニューイティ (事業継続性)	<ul style="list-style-type: none">・BCPの作成	<ul style="list-style-type: none">・ファシリティ面の対応	<ul style="list-style-type: none">・情報公開・社会貢献への取組み
④ホスピタリティ (おもてなし感)	<ul style="list-style-type: none">・安全・安心・ユニバーサルデザインの配慮	<ul style="list-style-type: none">・快適性、アメニティ (主に身体的快適性)	<ul style="list-style-type: none">・自分を大切にしてくれる 「また来たくなる」おもてなし
⑤モチベーション (人を大切にする経営)	<ul style="list-style-type: none">・健康・安全への配慮	<ul style="list-style-type: none">・ワークスタイルに適合した 快適なワークプレイス提供	<ul style="list-style-type: none">・モチベーションの向上・生産性を高めるワークプレイスの構築
⑥デューデリジェンス (不動産証券化とFM)	<ul style="list-style-type: none">・資産評価に不可欠なデータベースの整備	<ul style="list-style-type: none">・資産価値の向上を図る (高く売れるビル)	<ul style="list-style-type: none">・社会的に良好なストックとしての 長期的な資産価値向上を図る

3. 時代ニーズとファシリティ品質のあり方

部会からの提言

- ① 地球環境保全に貢献する
- ② 地域環境の向上に貢献する
- ③ 誰もが容易に利用できる(ユニバーサルデザイン)
- ④ 安全・安心かつ信頼できるファシリティとして機能する
- ⑤ 快適でコミュニケーションの場として機能する
- ⑥ 生き生きと効果的に仕事ができる(知的生産性向上に役立つ)
- ⑦ 資産として有効活用でき、将来の変化にも対応できる(ロングライフ&フレキシビリティ)
- ⑧ 企業文化としての品格が表出される

4. 時代に即した新・評価法のアイデア

部会の基本スタンス

①ファシリティマネジャーのための評価法である

- ・要点を押さえ、専門分野に偏り過ぎない。深く入り過ぎない
- ・結果がわかりやすい
- ・次のアクションに結び付けやすい

②簡便で使いやすい評価法である

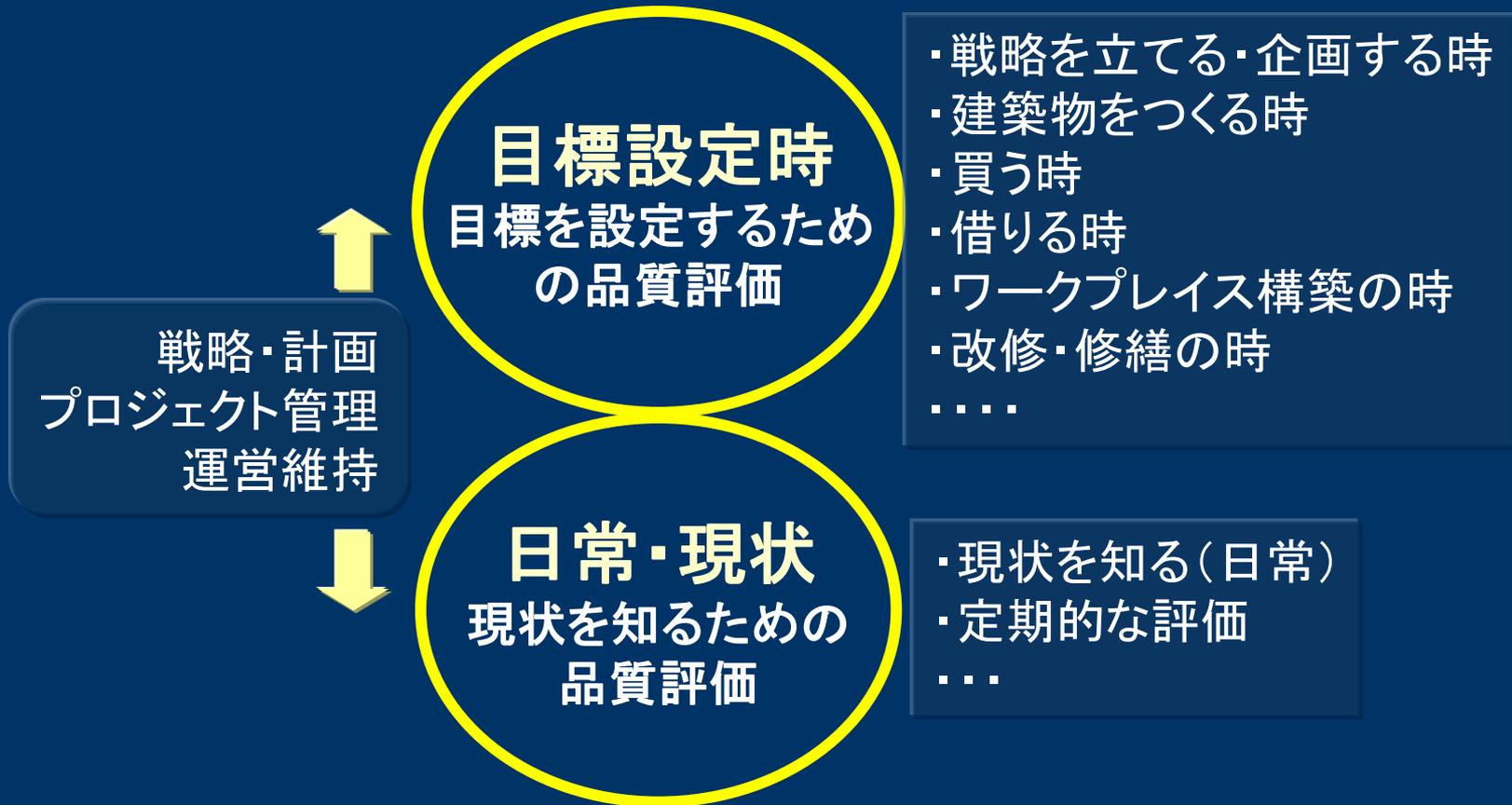
- ・手間・暇をかけずに使える
- ・集めやすいデータで評価できる
- ・結果をまとめやすい

③客観的品質評価と利用者満足度による品質評価の両輪で評価する

ファシリティを、数値データを基にする定量的評価と、利用する人の満足度(使い心地)を捉える定性的な評価の両面から評価する

4. 時代に即した新・評価法のアイデア

■ ファシリティマネジャーの利用シーンを想定した品質評価 (評価法を使う場面)



* インハウスファシリティマネジャー、サービス提供者双方の合意形成手段としても利用できる

4. 時代に即した新・評価法のアイデア

■ファシリティマネジャーが評価法を利用する場面の抽出

<FM'erの区分>			<FMサイクルにおける標準業務>									
			戦略・計画		プロジェクト管理					運営維持		
IN or OUT	FM(評価)の担い手		FM戦略	中長期 実行計画	建物建設	大規模 改修	ワークプレ ス構築	施設 賃貸借	不動産 取得	維持保全	運用管理	サービス
	インハウ ス FM'er	賃借	利用(借り手)	○	○	-	-	Ⅲ	Ⅳ	-	-	Ⅶ
所有		利用(自社ビル)	Ⅰ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅲ	-	○	○	Ⅶ	Ⅶ
		非利用(貸し手) 不動産業者	○	○	-	-	-	○	Ⅴ	Ⅵ	Ⅵ	Ⅵ
アウト ソーシ ング FM'er	FMコンサルタント		Ⅰ	Ⅰ	Ⅱ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅴ	Ⅵ	Ⅶ	Ⅶ
	建築・インテリア・IT 設計者・施工者		-	○	Ⅱ	Ⅱ	Ⅲ	-	-	-	-	-
サービス 提供者	ビルメンテナンス業者 オフィスサービス業者		-	○	-	-	-	-	-	Ⅵ	Ⅵ	Ⅵ

目標設定時
目標を設定するための
品質評価

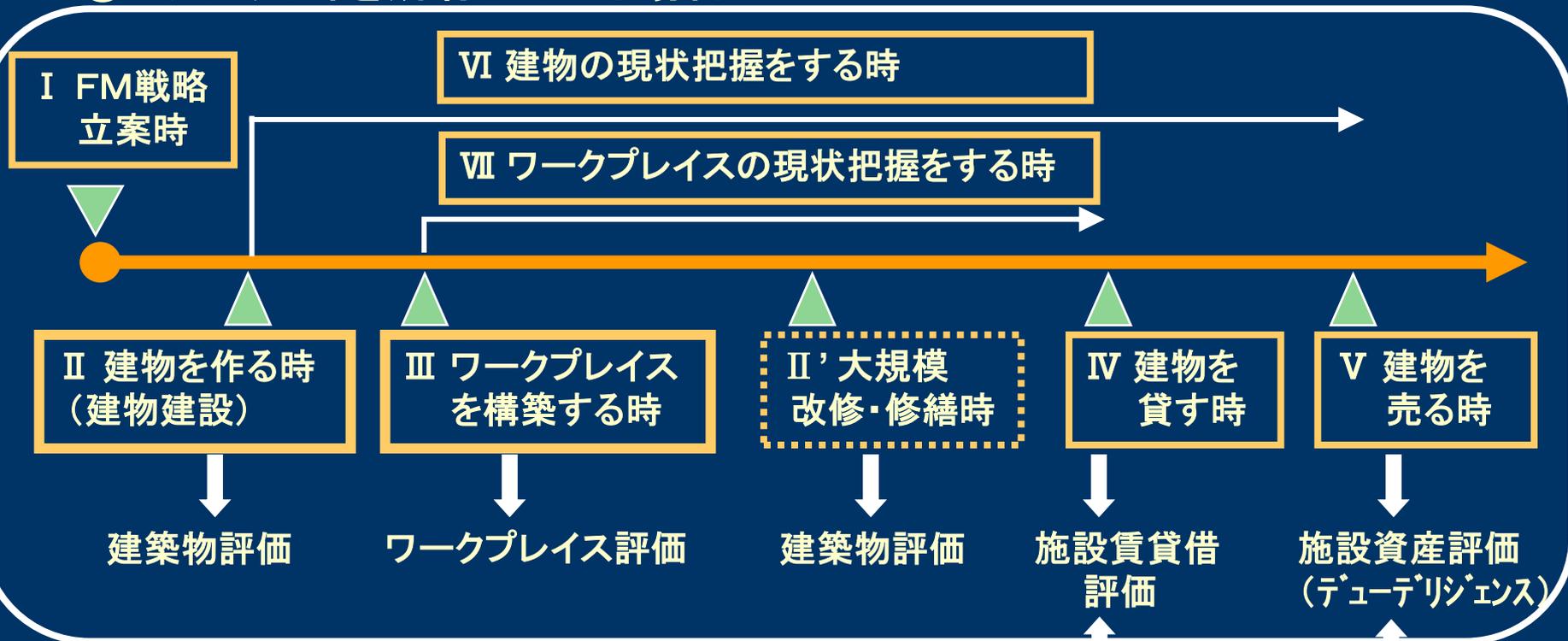
日常・現状
現状を知るための
品質評価



4. 時代に即した新・評価法のアイデア

■ファシリティマネジャーが評価法を利用する7つのシーン

①ファシリティを所有している場合

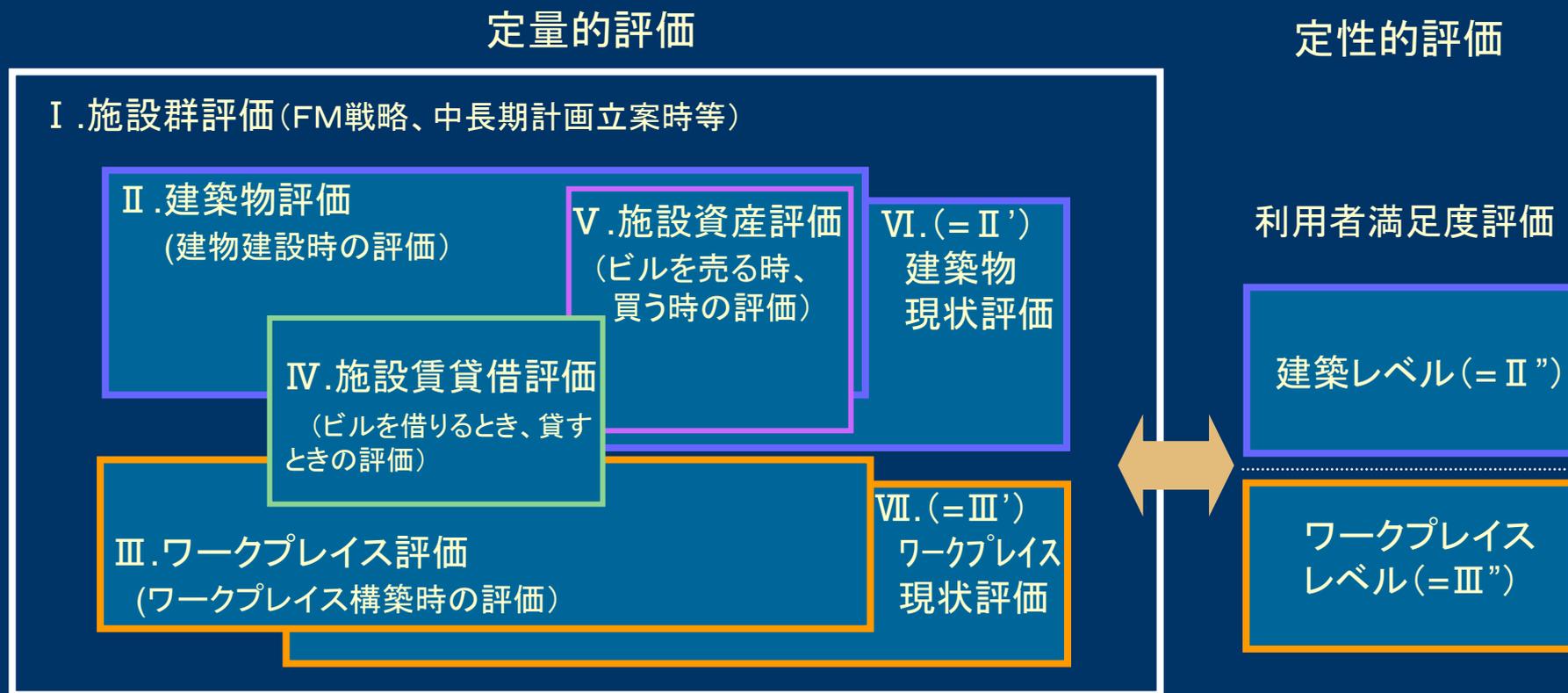


②ファシリティを所有していない場合



4. 時代に即した新・評価法のアイデア

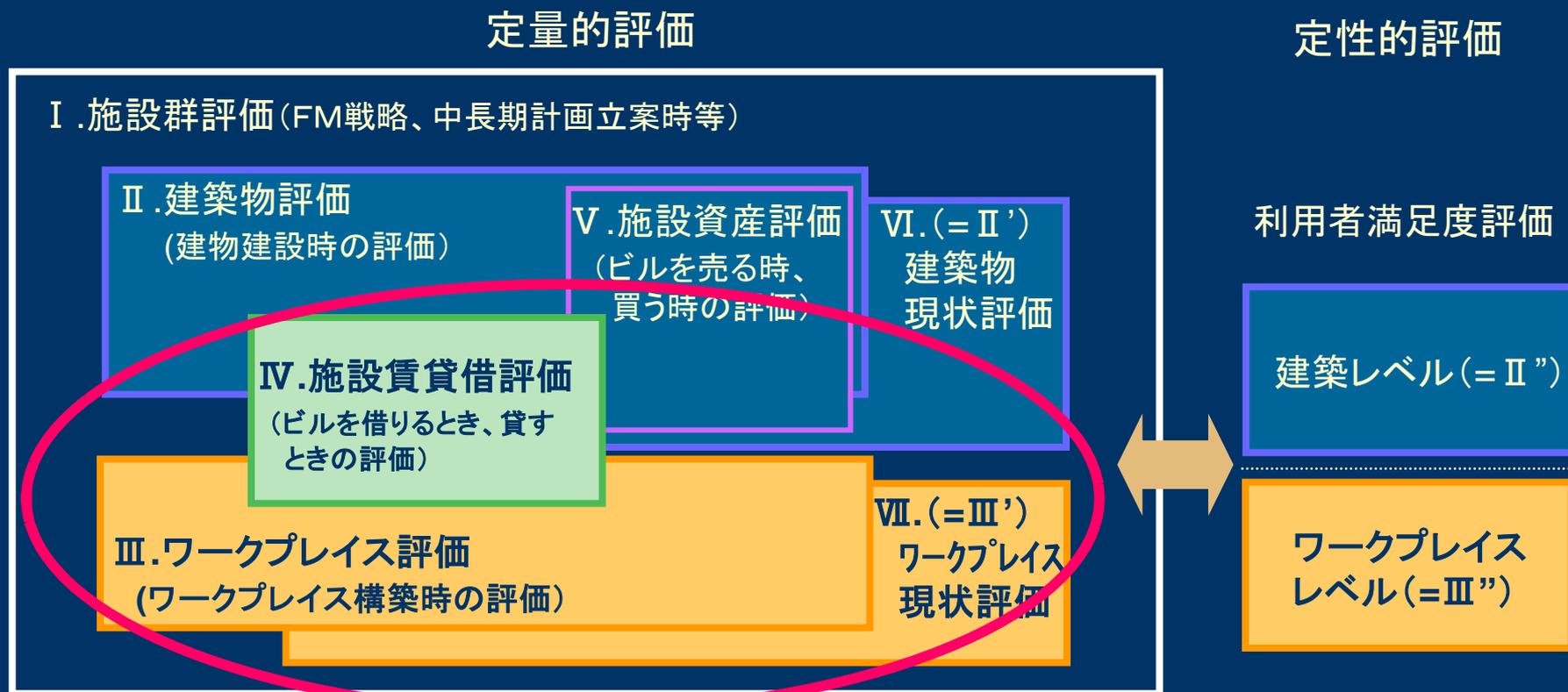
■7つの利用シーンに対応する「新・評価手法」の全体像



7つの利用シーンに対応した評価項目をグルーピングすると、大きくは「II.建物建設時・VI.運用時評価」と「III.ワークスペース構築時・VII.運用時評価」の2つに分けて考えられる。

4. 時代に即した新・評価法のアイデア

■7つの利用シーン (当面の開発ターゲット)



7つの利用シーンの中から最もニーズの高い「ワークプレイスに関わる評価法」を開発中である。この評価法の適用範囲としては、図の「III.ワークプレイス評価」「IV.施設賃貸借評価」「VII.ワークプレイス現状評価」に利用できることを考慮している

5. 新・評価法の提案(ワークプレイス評価法)

■ワークプレイス評価法の作成プロセス

FM診断評価手法
「JFMES07」の
評価項目等を
ベースとしている

新・評価法
「ワークプレイス
評価法」

ワークプレイス
計画時のヒアリング
項目を反映
(実例からのニーズ)

「JFMES07」(※1)のファシリティ
品質評価項目(約150項目)の中
からワークプレイスに関連する
項目を抽出。

※1:ファシリティ品質評価とFMの基盤
評価の2軸で診断評価する手法

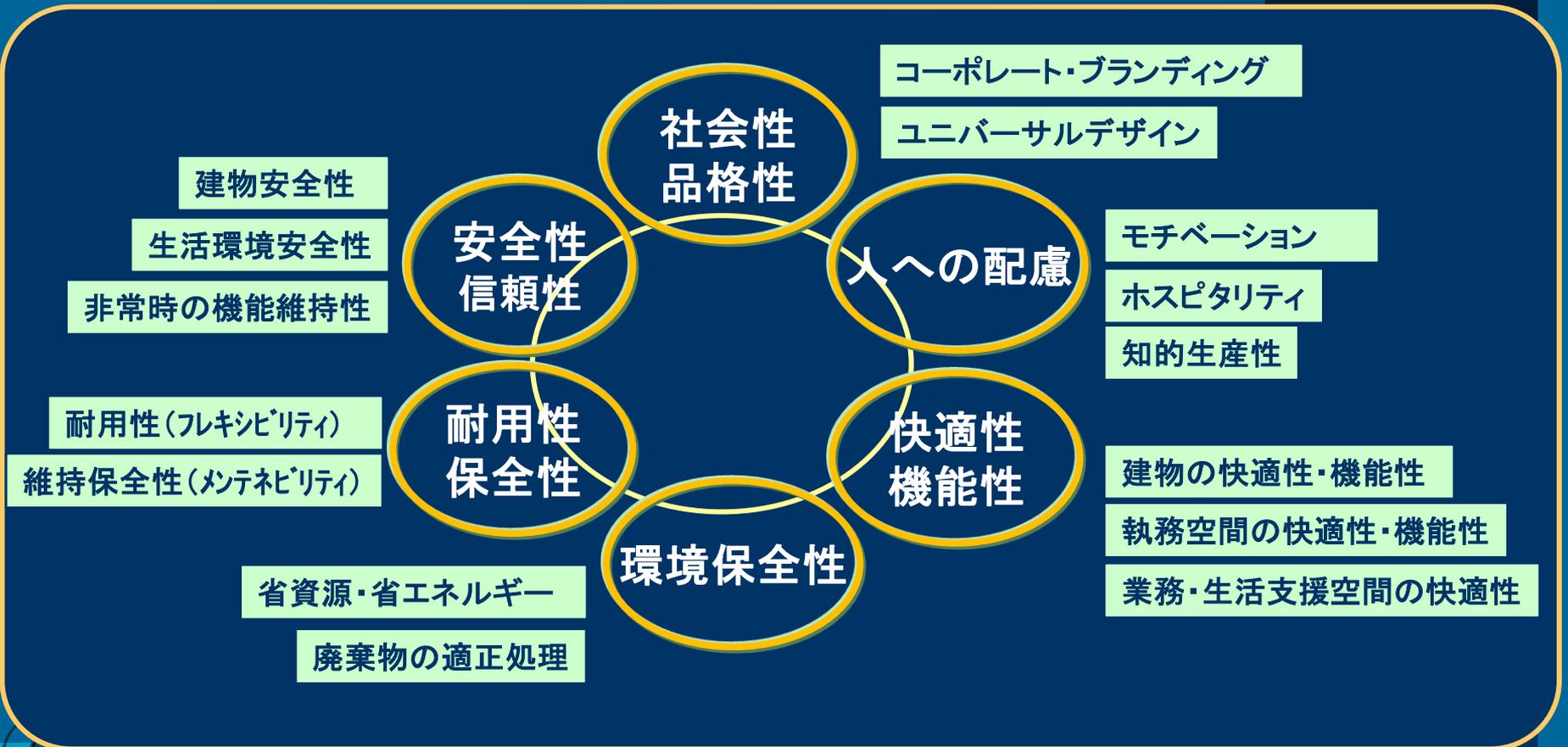
オフィス移転計画等の実例から必要
な評価項目をピックアップした。

- ・ビルは新耐震になっているか?
- ・部屋の奥行き、モジュールは?
- ・天井高さは?
- ・窓は開閉可能か?
- ・喫煙室とリフレッシュルームは?
- ・etc

5. 新・評価法の提案(ワークプレイス評価法)

■ワークプレイス評価法の評価項目

「6つの大項目」と中項目のイメージ」



5. 新・評価法の提案(ワークプレイス評価法)

■ワークプレイス評価法の構成イメージ

評価項目(案)			評価グレード(案)					コメント
大項目	中項目	小項目	1	2	3	4	5	
快適性 機能性	建物の 快適性・ 機能性	窓の有無 等	窓が無い	窓はあるが 執務者に十分 な外光が 入らない	執務者に十分 な外光はある が、眺望はや や難がある	—	執務者に十分 な外光と眺望 (良い眺めな ど外部情報) が得られる	窓の有無等、窓の量(適切な ボリューム)と質(外光と眺望) の両面で評価する。
	執務 空間の 快適性・ 機能性	A方式 一人当たり 執務室面積 (1席当たり の面積) B方式	4~5㎡/席 一人当たり の面積の 設定がない。 ビル管法の 遵守を意識 していない。	5~6㎡/席 オフィスレイ アウトは想 定せず、一 人当たり面 積を決めて いる。	6~8㎡/席 オフィスレイ アウトに応じ た面積が確 保されている。	8~10㎡/席 ワークスタイ ルを考慮した レイアウトを十 分配慮した面 積が確保され ている。	10㎡/席以上 ワークスタイル を考慮したレイ アウトを十分配 慮した面積が 確保されている。 且つ、将来 の増員対応を 考慮している。	※ビル管法では最低基準とし て(気積10㎡/人以上)と定め ているため、天井高が2.5mの 場合、4㎡/人以上最低基準 となる。特にフリーアドレス採 用時には留意が必要。一人当 たり面積は、必ずしも大きいこ とが良いわけではなく、ワーク スタイルに対応したレイアウト を十分配慮した面積が確保さ れていることが重要である。



5. 新・評価法の提案(ワークプレイス評価法)

■新・評価法(ワークプレイス評価法)の特長

- ①ファシリティマネジャーがワークプレイス計画時や現状の評価を行う際に必要となる評価項目を厳選し、「**6つの大項目**」で構成している。研究成果である**時代トレンドキーワード**も反映している。
- ②評価グレードの設定に当たり、数値やレベルを評価する方法だけではなく、項目によっては「**ニーズへの対応度合い**」「**配慮度合い**」等も併せて評価することを工夫。
- ③ファシリティマネジャーがワークプレイス計画に際して、各評価項目を検討する時の**チェックリスト**としても使えるように「コメント欄」に評価の仕方やグレードの設定の考え方などの配慮事項を記述。



6. 今後の展開予定

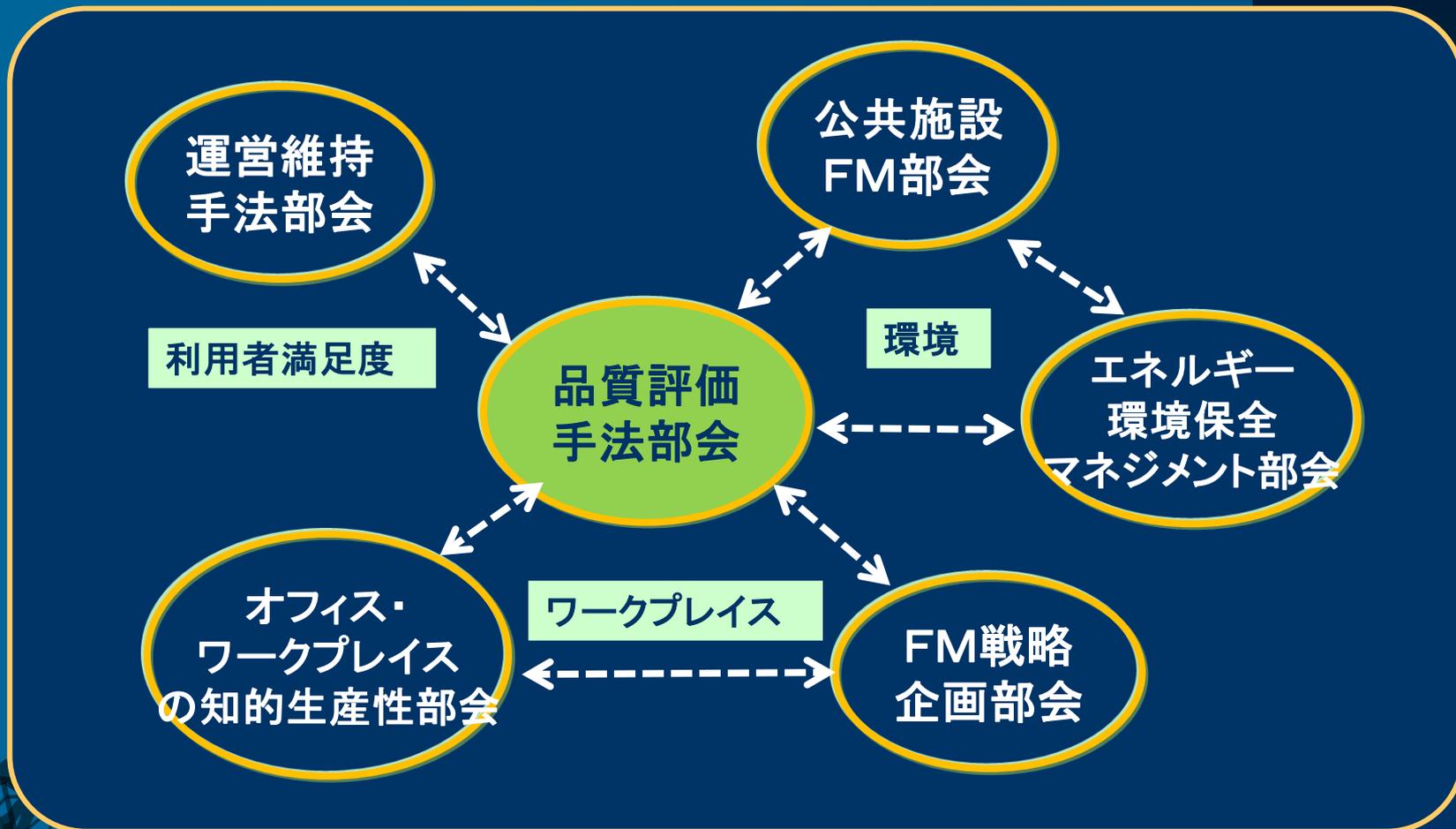
■ファシリティマネジャーの利用シーン(品質評価の場面)に対応した使いやすいFM品質評価手法の開発を継続する。

- ①ファシリティマネジャーの利用シーンとして最もニーズの高い「ワークプレイス関連評価法」と「POE(満足度評価)」をセットで開発する。
- ②上記評価法についてケーススタディを実施し、評価項目や使い方を検証・リファインする。
(評価の仕組み・重み付け等の工夫)
- ③環境経営とファシリティ品質について、外部専門家へのヒアリング等を通して深掘りしてみる。

※他部会とのコラボレーション

6. 今後の展開予定

■ 他部会とのコラボレーション



7. 部会メンバーの紹介

部会長

副部会長

塩川完也

野瀬かおり

赤松光哉

上田雅則

小町利夫

斉藤和男

坂本泰紀

菅野文恵

高須 小百合

恒川和久

成田一郎

福川 聡

林 俊樹

緑川道正

梅澤靖幸(JFMA事務局)

