

JFMA FORUM 2012

# FMの基本と進め方

## - FM 8つの気づき -

2012年2月9日

成田一郎

公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会

# FM7つの気づき

- (1) FMの意味と目的を知る
- (2) FMの考え方を知る
- (3) 時代変化に気づく・グローバルに考える
- (4) - だけでなく+ に気づく
- (5) 「課題」を明確にし、「評価」する
- (6) FMの学び方
- (7) FMの広め方

# (1) FMの意味と目的を考える

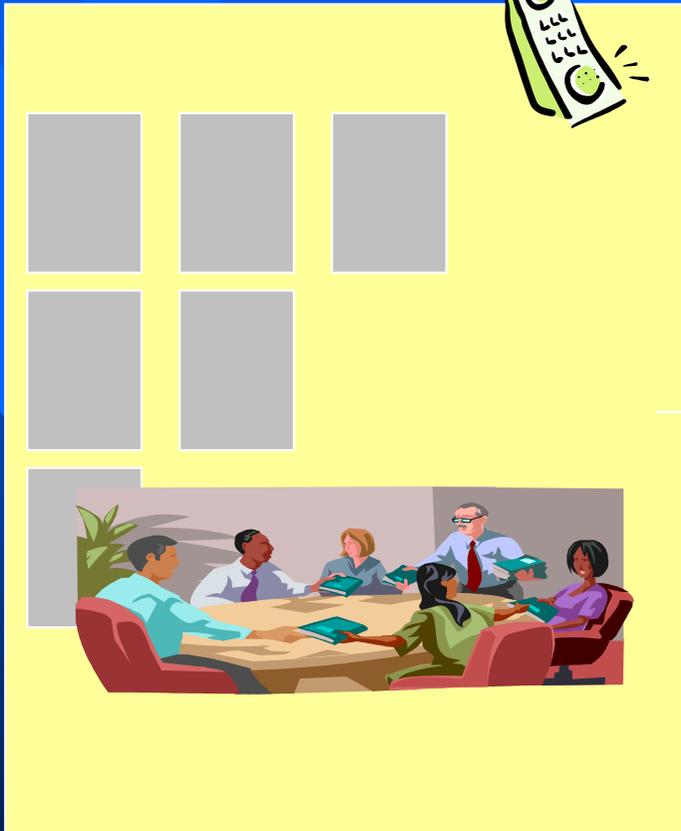
# ファシリティとは



建物



土地



設備  
インテリア  
情報インフラ  
家具・什器  
アート・グリーン  
サイン等



+ これらを含む環境をファシリティという。  
さらに、近年では、リスク環境、ホスピタリティなどソフト面も。

# ファシリティマネジメント(FM)とは

企業・団体等が  
組織活動のために  
施設とその環境を  
総合的に  
企画、管理、活用する経営活動

組織として、ファシリティを総合的にマネジメントしよう！

経営！

・土地・建物・設備・IT・家具・備品・サイン・・・、それらを含む環境が、ファシリティ  
・立地・所有形態・環境対応・ワークスタイル・事業継続性・・・の戦略とマネジメント

# 企業・団体にとっての財産は

4本脚！

- 企業にとって「ヒト」「モノ」「カネ」「情報」が財産
- いい人材を採用することや教育が重要  
「人事」がある
- 「ファシリティ」も企業にとって重要な**経営資源**  
「ファシリティマネジメント」の**必要性**

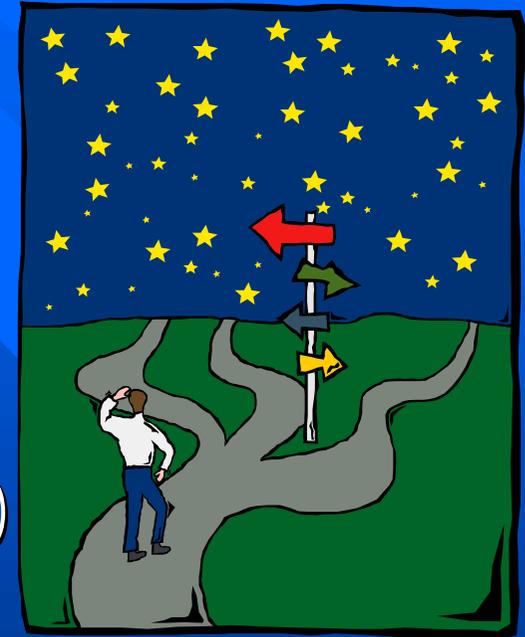
戦略的に！

「人」(人事)と同様に、  
人を包む「ファシリティ」(FM)も考えよう  
(ファシリティは経営として、最後の手のつけどころ)

# FMとはファシリティを戦略的に考えること！ (受身ではなく)

人件費の次にファシリティコストがかかる

- (×) だから、ファシリティコストも考える
- (×) 人件費がかかるから人事をやる  
(人件費の視点だけから人事をやるか)



## ■ 経営とは

- ( ) いかにかに戦略的に人事をやるか
- ( ) いかにかに戦略的にFMをやるか

みんながハッピーになれていますか！

[FM幸福論]

FMの目標(ミッション)は、

# 人々を幸福にすること

ファシリティを通して

- 人々を！
- 企業(組織)を！
- 社会・地球を！



\* CSR (企業の社会的責任) にも通じる

## (2) FM考え方を知る

FMの原点

# 3つの「P」



3つの「P」の関連を総合的に調整

# ファシリティをライフサイクルを通して考える

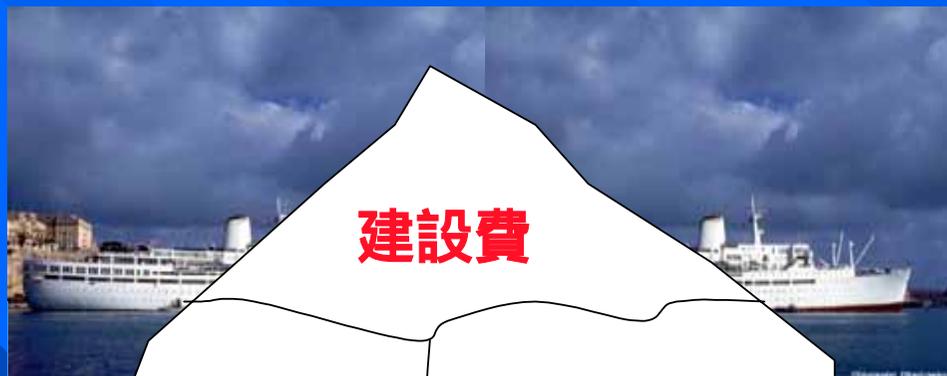
## ■ 時間軸で考える



FMの業務サイクル

# LCC (建物ライフサイクルコスト) の視点で考える

## 建物ライフサイクルコストの構成



建設コストは  
生涯コストの  
1/4から1/5

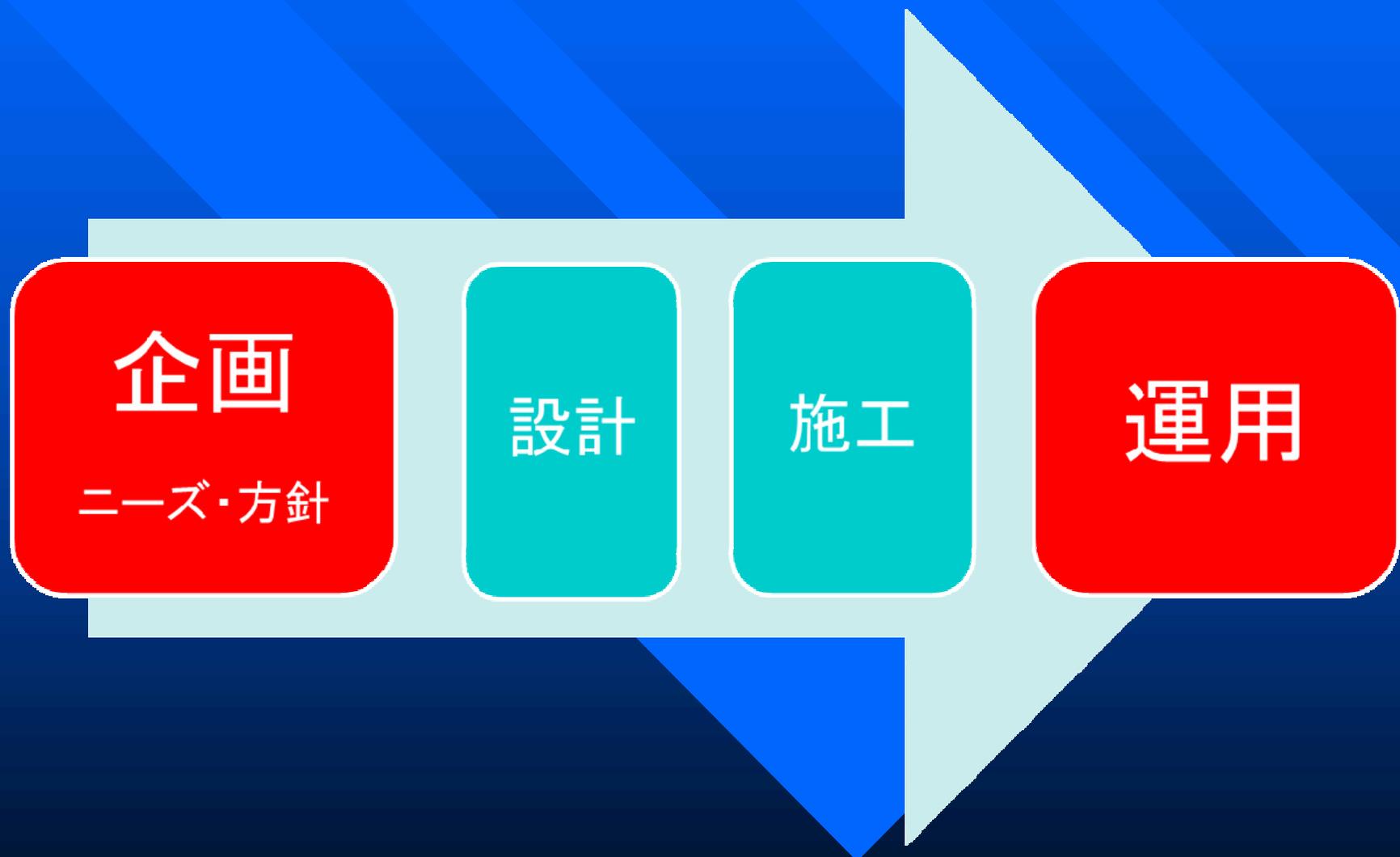
**建設コストは氷山の一角！**

LCC : 建物の企画、設計、建設、運営維持、解体廃棄処分に至る生涯コスト

# FMの11業務

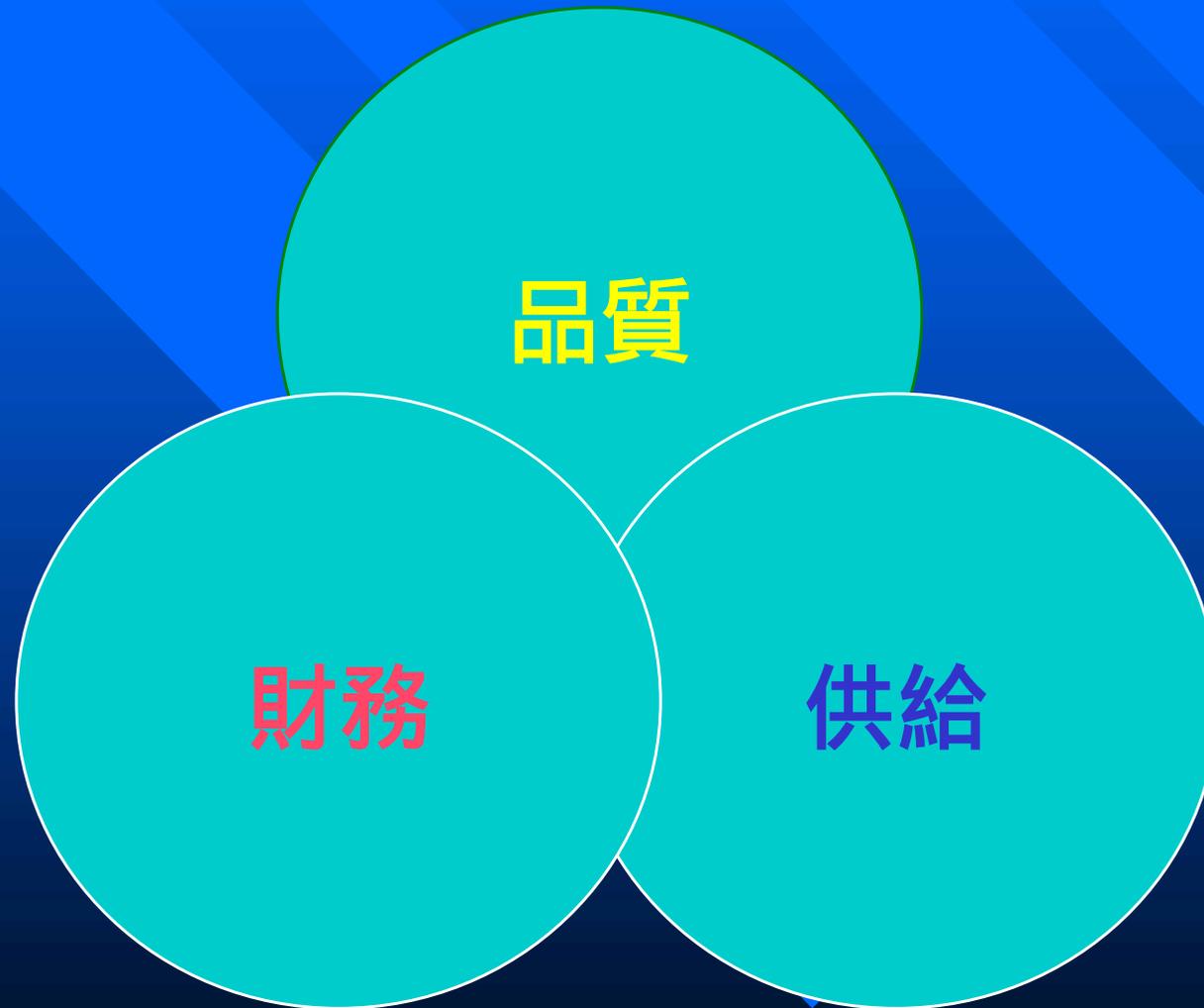
1. 統括マネジメント
2. FM戦略
3. 中長期実行計画
4. ワークプレイスづくり
5. 施設賃貸借
6. 不動産取得
7. 建物建設
8. 大規模改修
9. 維持管理
10. 運用管理
11. サービス

# 企画とマネジメントがポイント

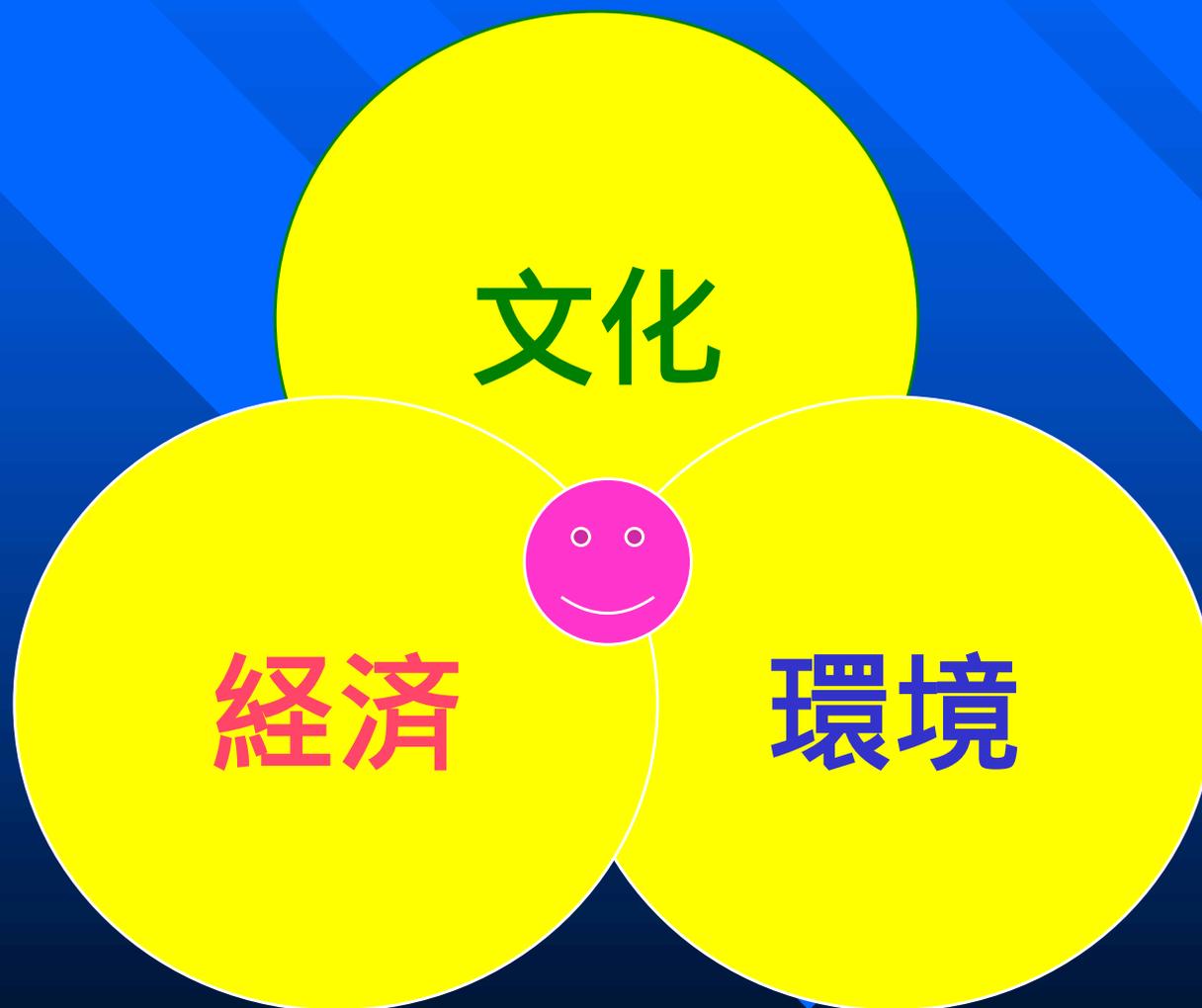


建設プロジェクトの流れ

# F Mを進める上での 3つのバランス(基本)



# これからFMを進める上で 大切なバランス





(3)

時代変化にきづく  
グローバルに考える

# 今、高度成長期と同じ考えで通用するか？

成長の論理  
つくることだけ？

## 高度成長期

1954－1973

環境より経済成長

## 安定成長期

1973－1991

バブル経済期

## 低成長期

1991－現在

失われた20年

# 世の中変わる・価値観も変わる・ 常識も変わる

- ・CSR・コンプライアンス・情報公開
- ・土地本位性の崩壊
- ・ダイバーシティ

グローバル化

- ・環境保全と利益創出の両立
- ・環境会計 / 環境評価
- ・ISO14000s / LCA

高度情報化

- ・ユビキタス社会
- ・ICTによる情報共有と迅速化
- ・ワークスタイルの変化

地球環境保全  
エネルギー問題

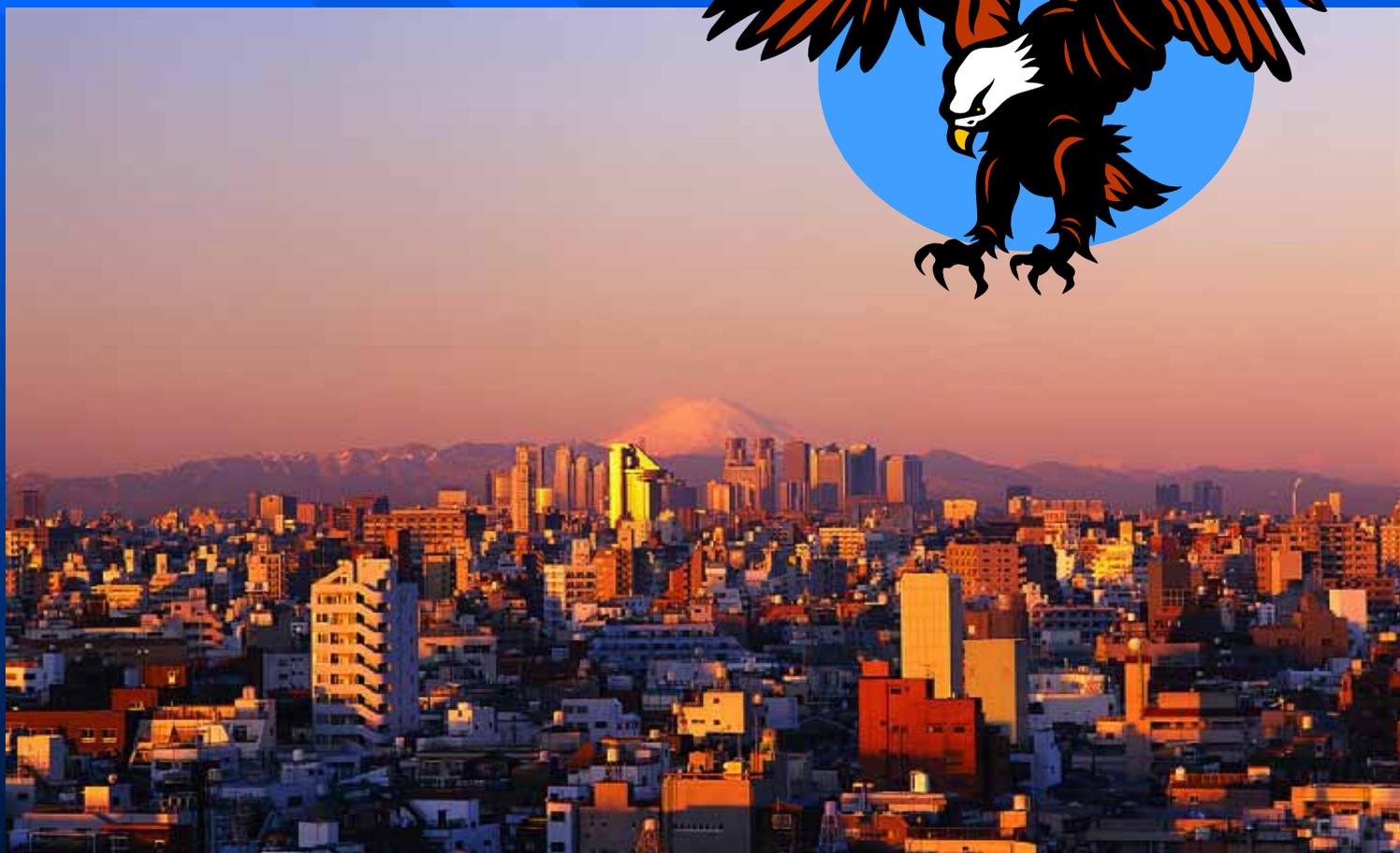
各種災害の多発  
事業継続性

- ・地震・台風・感染症
- ・火災・テロ
- ・システム障害・社員の犯罪

少子化・高齢化  
女性の社会進出

- ・労働人口の減少
- ・雇用形態の多様化
- ・外国人労働者の増加

# ハゲタカが飛んできた？



# 建物関連保管必要資料一覧(例)

## -そろえておくべき書類は-

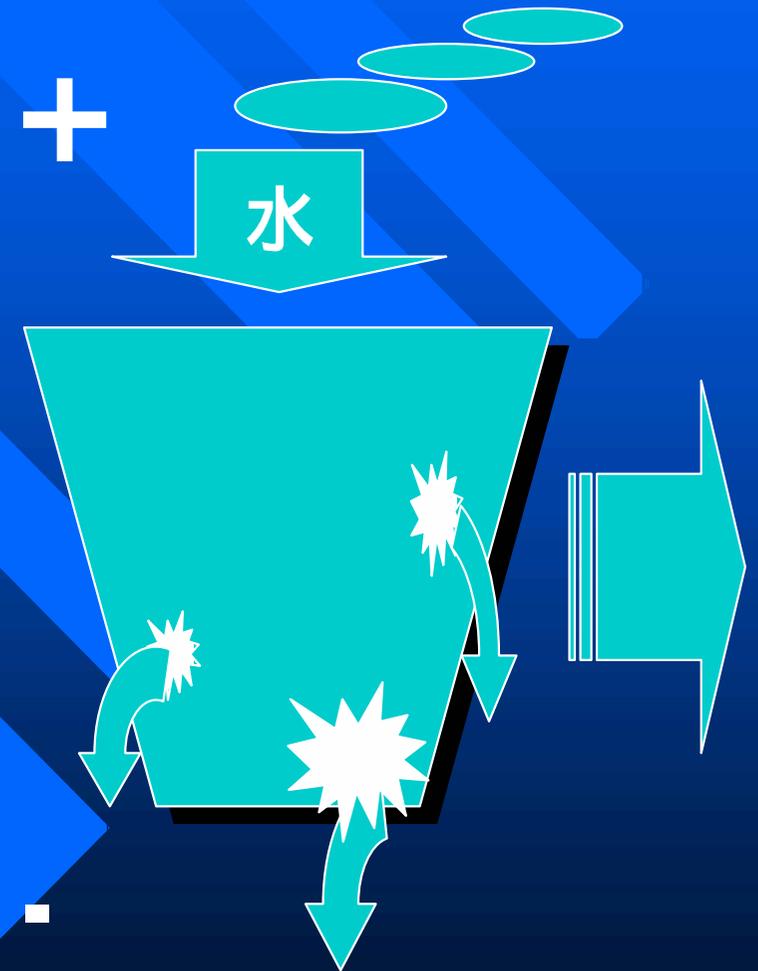
1. **全般** (土地・建物登記簿、建築前土地利用状況図、ボーリングデータ)
2. **確認申請・完了検査関連** (建築確認申請副本、確認済証、検査済み証、構造評定書、防災評定書・・・)
3. **設置届・使用届関連** (防火対象物仕様届、消防用設備等着工届出書・設置届・検査結果通知書、火を使用する設備等の設置届出書・・・)
4. **積算・施工関連** (竣工図(建築・設備・構造)、工事費内訳書、大規模増改築設計図書、修繕記録・費用実績、**現状図**・・・)
5. **定期検査関連** (特殊建築物等定期調査報告書、建築設備定期検査報告書、(消防)立入検査結果通知書、建物における衛生的、環境の確保に関する法律にもとづく指導票及び報告書等・・・)
6. **施設運営費関連** (賃借料、減価償却費、税金、水道光熱費、運営管理費、保守費、設備管理費、清掃費、警備関連費用・・・)
7. **その他** (バリアフリー新法の協定書・報告書、アスベスト関連報告書、P C B保管体制及び報告書、耐震診断報告書、土壌・地質調査報告書・・・)

(4) - だけでなく + と に気づく  
(コストから経営へ)

# FMを実践する基本理論

## < バケツ理論 >

- : マイナス面を減らす  
(無駄なコストを減らす。  
空間・時間・エネルギー……)
- + : プラス面を増やす  
(収益、生産性、モチベーション……)
- : 永続的に  
(変化対応力・柔軟性・事業継続性……)



コストから経営へ

**(5) 「課題」を明確にし「評価」をする**

# 現状を知ることからはじめよう！ (FMの基本)

- まず、自分のファシリティの状況を知る

- ハード面の診断をする
- ソフト面の診断をする
- 自分の位置(レベル)を知る



現状を正確に・俊敏に知るために

# コンピュータによる施設マネジメントシステムを利用しよう

- FM業務を合理的に
- FMのためのデータをパソコンを使って一元的に管理
- コンピュータによるFM支援システム：CAFEM (Computer Aided Facility Management)

現状が分かる。  
いつでも戦略が  
立てられる。



文字・数値  
写真・書類  
CAD図  
ラスタ図



# ニーズとソリューション



**F Mも課題を明確にして取り組む！**

- ・老朽化 修繕更新、長寿命化、建替え、売却・・・
- ・施設の余剰 総量縮減、コンバージョン(用途変換)、売却、賃貸・・・

# 診断・評価をしよう！

## - いきなり手術をしますか -

- 具合が悪い時、何の検査もしないでいきなり手術をしますか

- まず、通常の状態を知って
- 必要な検査をして
- 適切な処置をする
- 必要に応じて手術をする
- 名医ほどいきなり執刀はしません

- いきなりソリューションを要求していませんか

評価・診断の多様化

# 診断の範囲は多角的に



## 物理的 診断・評価

建物診断、耐震診断、省エネ診断、性能診断、土壌・・・

ハード  
ソフト  
コスト

## 経済性 診断・評価

LCCの比較・検討、  
投資評価・・・

## 人(ユーザー)から見た 診断・評価

ヒアリング診断、  
マーケティング調査

# 評価はさらに多様化

- 新たな評価軸・視点 (評価軸が単純でなくなってきている) -

- 事業採算性から
- CSR・コンプライアンス (法規制・透明性)
- ステークホルダーへの説明責任と情報開示
- 環境への配慮
- 事業継続性 (ビジネスコンティニュイティ: BCP)
- 株価
- ブランド...

# 人の意見を聴こう！

人の意見は  
宝の山

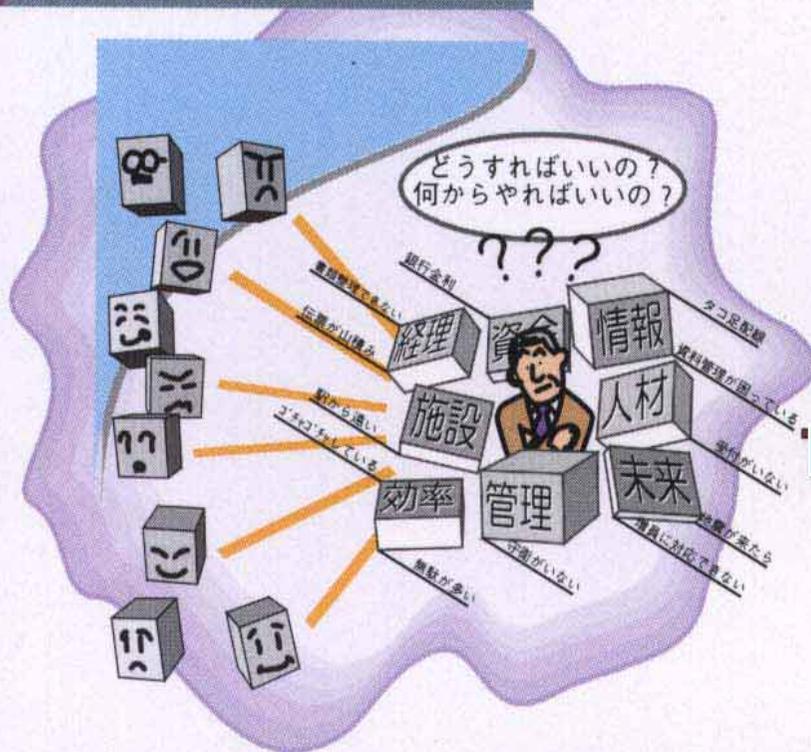
## 人の話を素直にシンプルに「聴く」方法 の紹介

### 一対比較インタビュー法

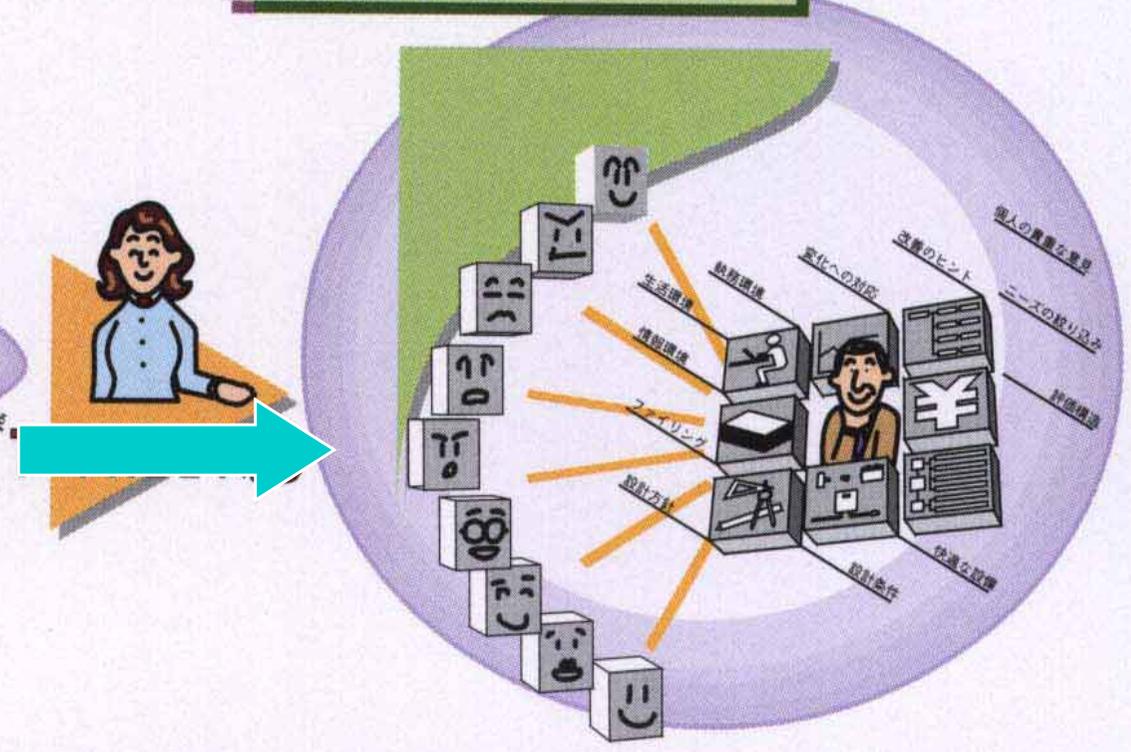
# 一対比較インタビュー法

- ・ 利用者の真のニーズを発見し、良質な施設づくりに役立つ
- ・ FMのPOEの一環として開発、臨床心理学を応用した手法
- ・ ニーズ調査・マーケット調査にも利用できます

●施設改善への意見や要望がバラバラでまとめられない



●施設改善のための重要ポイントがはっきりします



# 一対比較インタビュー法は道しるべ

- ・ 経営者やユーザーのニーズが分かり方向性が明らかになる
- ・ ユーザーが求める最適な施設計画が見える
- ・ 参加者・関係者の満足度が向上する
- ・ ユーザー・住民の合意形成手段として



## (6) FMの学び方

# 資格試験を受ける

- 認定ファシリティマネジャー：CFMJ(現在約10,500人)
- 試験日：毎年7月上旬に試験(申し込み4月～5月)
- 試験内容：学科試験(選択式)と論述(一日)
- 教科書：総解説「ファシリティマネジメント」+ **追補版**
- 詳細：公益社団法人日本ファシリティマネジメント協会のホームページをご覧ください。

# 調査研究部会に参加しよう

- JFMA調査研究委員会研究内容 -

マネジメント研究

施設事例研究

固有技術研究

その他特別研究

# 2011年度 調査研究委員会研究部会構成

## 2011年度 調査研究委員会



# いい事例を見る・聞く

- 先進事例を見る・聞く
- できない理由を考えるのではなく、  
できる方法を考える
- そのままコピーするのではなく、  
身の丈に合わせて計画・実行する
- プロセスでなくゴールを  
目標にする



## (7) FMの広め方

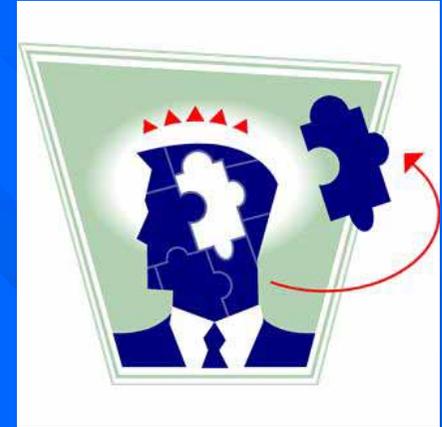
# 経営者は総合的視点で判断する

「判断しやすい資料を作る」



- 問題点・ニーズを知り、計画する
- コスト縮減と収益を向上させる計画をする
- 将来性を考慮、事業を継続させる計画をする

# ニーズ(課題)を しっかり捉えること



- 組織の抱える課題は何か
- 利用者が困っていることは何か
- 経営者が何を考えているか
- 責任者・管理者が何を考えているか
- 現場の社員が困っていることは何か

# 相手の立場に立って考える

- ユーザー (利用者・お客さま・社員・・・)
- オーナー
- 経営者
- 管理者
- 運用者
- 維持管理者
- 近隣住人
- 地球・・・



# 仲間をつくる



- 1人では限界がある
- 同志を募る
- 勉強会をする
- ヒトの話を聞く(自分だけ語り過ぎない)
- 成果を独り占めしない
- チーム力で成果を上げる
- トップダウンとボトムアップの両輪で

# 外部専門家を積極的に活用する

- 内部でやること、外部への依頼をはっきりさせる
- ノウハウは外部に、真のニーズは内部にある
- ソリューションは共同で
- プロジェクトは一時のピーク
- 外部コンサルをパートナーとして活用
- プロジェクトをうまく進めるために何をすべきか



# 根回し・コミュニケーション (情報共有)

- プロジェクトは一人ではできない
- 皆の知恵を活かす
- 皆に参加してもらおう
- ホウレンソウを！ 聞いていないのは拒否
- 具体化する(計画)前に相談しよう
- あなたがやられていやな事は相手もいや
- ちょっとの勇気が未来を拓く



# 新築やリニューアルは 業務改善のチャンス！



- 業務が変化してもファシリティはそのままですか
- ファシリティが変わると人も変わる・変えられる
- 移転・新築・リニューアルを機会に業務改善を！

できるところから、具体的にやってみよう!!!

FMの「気づき」

FMの「築き」へ

**F Mを楽しんでください！**

**F Mは**

**人々を  
組織を  
地域を  
地球を**

**幸福にする仕事なのですから**