

FMのISO41000シリーズの現状

2018年02月22日

川村正夫

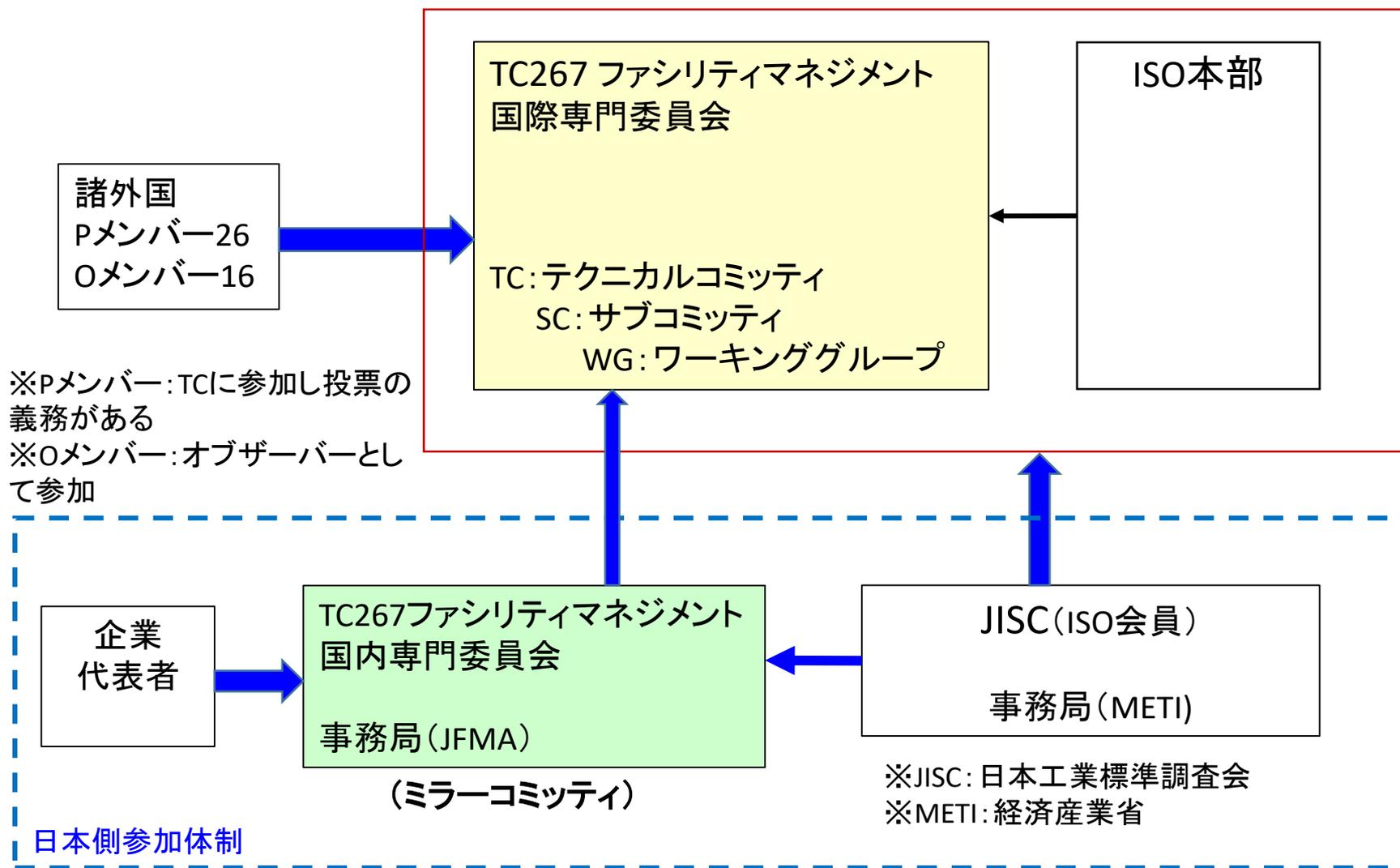
(公社)日本ファシリティマネジメント協会事務局

目次

- FMのISO国際規格化について
- ISO 41011, ISO 41012の詳細
- ISO 41012の内容
- ISO 41001概要
- ISO 41001の詳細
- ISO41001に対するJFMAの活動

FMのISO国際規格化 について

FM ISO規格作成の組織構成



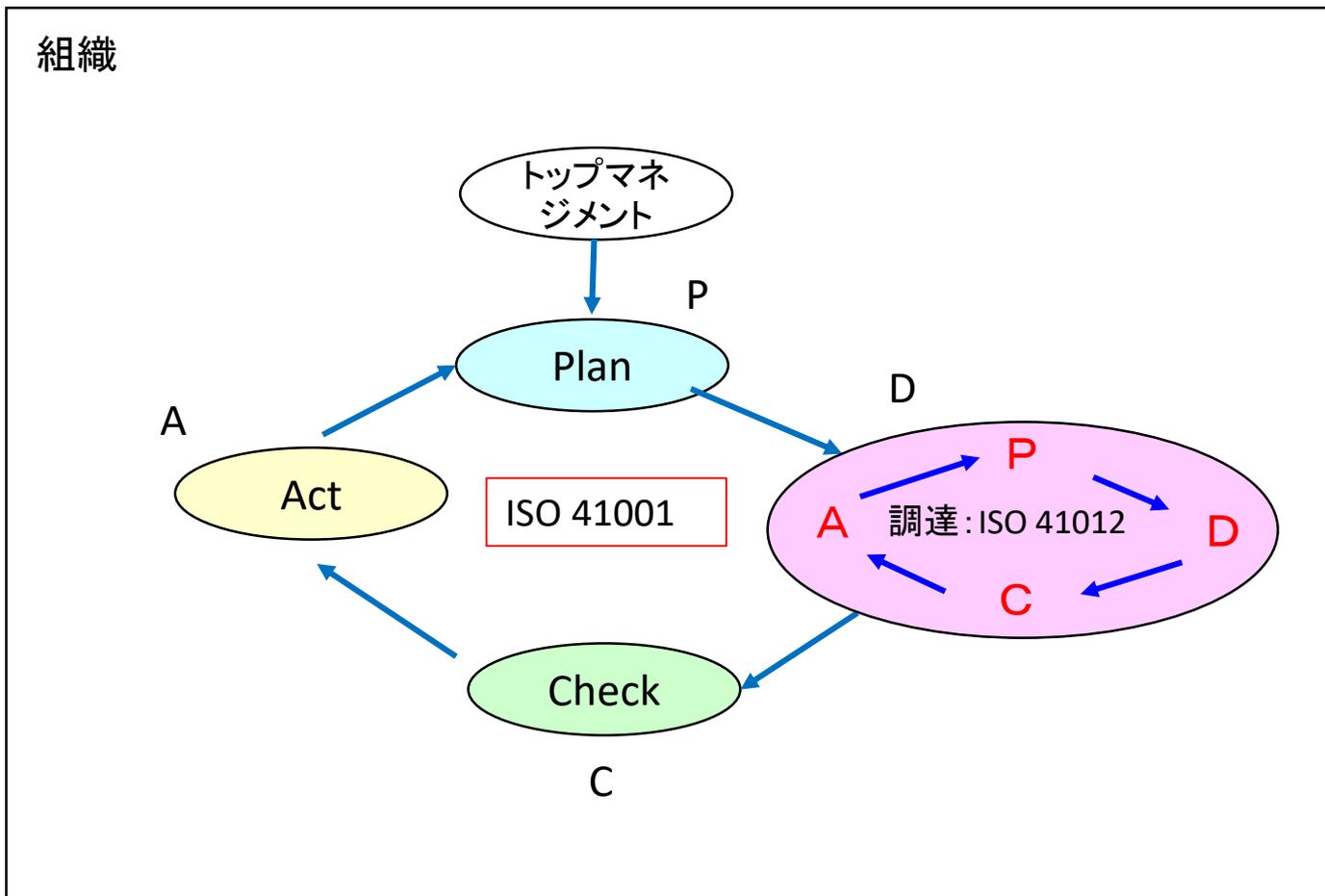
第7回 ISO FM クアラルンプール国際会議



ISO41000シリーズ

- ISO 41011:2017(2017年4月1日発行)
 - Facility management — Vocabulary (ファシリティマネジメント—用語集)
 - ISO41000シリーズに使用される用語を収集・整理したもの
- ISO 41012:2017(2017年4月1日発行)
 - Facility management — Guidance on strategic sourcing and the development of agreements (ファシリティマネジメント—戦略的業務委託と合意書の作成に対するガイダンス)
 - ファシリティサービスや製品の調達に関する手順書(認証規格ではない)
- ISO 41001(2018年3月～4月頃発行予定)
 - Facility management — Management System Standard (ファシリティマネジメント—マネジメントシステム規格)
 - FMのマネジメント規格
 - 認証規格であり、本規格の認証を受けるには、認証機関の審査を受け合格しなければならない

ISO 41001とISO 41012の関係



- ・システム全体はISO 41001によりPDCAマネジメントサイクルで管理される
- ・システムの中の「Doの調達」に関して、ISO41012で手順書が示される

ISO 41011, ISO41012 の詳細

ISO 41011:2017

- Facility management — Vocabulary
 - ファシリティマネジメント—用語集
- 適用範囲
 - ファシリティマネジメント規格に使用される用語に関する
- 8つの分類で整理
 - ファシリティマネジメントに関連する用語
 - アセットに関連した用語
 - 人に関連した用語
 - 業務委託に関連する用語
 - プロセス関係の用語
 - 財務関連用語
 - 一般的事業関連用語
 - 測定に関連する用語

ISO 41012:2017

- Facility management — Guidance on strategic sourcing and the development of agreements
 - 戦略的業務委託と合意書の作成に対するガイダンス

- 適用範囲

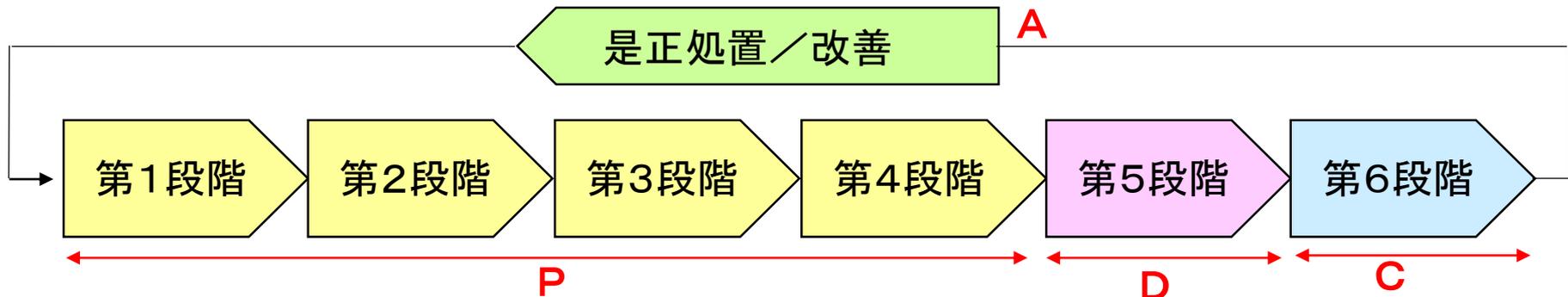
- FMサービスを調達する発注者側の立場において、FM業務委託プロセス（調達プロセス）における基本的要素を示し、代表的な合意書モデルの開発プロセスと構成を提示する

- 特徴

- ファシリティサービスの業務委託（調達）に関するプロセスをガイダンス（手引書）として示す
- 10個の箇条で構成
- 12ステップのプロセスフローで手順を構成
- 需要組織の中核事業の戦略と整合させる
- インソースまたはアウトソースを選択
- 一般合意書とサービス基準合意書（SLA）を作成
- KPIによる評価を実施
- 認証規格ではない

6段階のプロセスフロー

- 12ステップのプロセスを6段階にしてPDCAサイクルを形成



- 第1段階: 需要組織の事業戦略を理解して業務委託戦略を策定し、組織の**必要事項(ニーズ)**を特定する
- 第2段階: 組織の必要事項(ニーズ)を**要求事項**に変換する
- 第3段階: 要求事項に対応する**サービス水準**を決定し、サービス供給の選択肢を特定する
- 第4段階: **ビジネスケース**を開発・分析し、内部または外部からの調達を決定する
- 第5段階: **FM合意書**と**サービス基準合意書(SLA)**を作成し、実行する
- 第6段階: サービス提供業績をサービス水準の**KPI**を基に測定する

ISO41012の内容

ISO41012の活用例

当社は経営の**グローバル化**・**効率化**を目指している。

搬送設備(エレベータ)の運用**管理**の調達についても**ISO**の手順で行います。

FM部門、協力してください！



経営層



ファシリティ
マネジャー

FMサービスの調達は新しく発行されたISO 41012を活用できます。

早速6段階の手順でFMサービスの調達を行います！

第1段階：業務委託戦略及び状況の理解と 必要事項（ニーズ）の特定

当社はオフィスビルを所有し運用している。この**事業戦略に整合**したFMサービス（搬送設備の運用管理）を調達することが求められる。
当社のコンペチターの動向も調べよう。エレベーターがあるビルや不動産をすべてリストアップしよう。



搬送設備の運用管理の調達がどこにどの程度必要（ニーズ）かを調査しよう

その為に、需要組織の主要な経営活動を調べよう。
ビルに入居する主要顧客や関係者も確認しよう
ユーザの満足度調査によると、複数のエレベーターが同じ階に止まっていて、自分の階に来るまでの時間が長いという調査結果がある
待ち時間を短くというニーズの現れだ

第2段階：必要事項(ニーズ)を要求事項に変換

当社のFMサービスに対する必要事項(ニーズ)は分かった。抽象的な要望も多いので、しっかりとした**要求事項にまとめよう。**

新しい要求事項を満たす**具体的なサービス内容**も検討しよう

混雑時でもエレベータの待ち時間は30秒以内、緊急時の迅速な対応は必須

必要事項を要求事項に変換するにあたり、要求事項を満足させるサービスのデータはどんな値か検討してみよう

それらを要求仕様としてまとめよう。
要求仕様はKPI作成の基準となる



ファシリティ
マネジャー

第3段階：サービス水準の決定及び サービス提供選択肢の確認



ファシリティ
マネジャー

要求事項がまとまったので、次はそれを満たす
サービス水準 (SLA)を定めよう

待ち時間減少と言っても、エレベータを追加するには資源がない。AIを使ったスマートエレベータを検討しよう。
これなら達成できる。

サービス水準に対応する評価基準**KPI**も検討しよう。
実際は**受注側との協議**になる。

FMサービスはどこから調達しようか

- ・内部から
- ・外部から
- ・両者から

第4段階: ビジネスケースの開発並びに 内部委託／外部委託の決定

AIを使った新しい搬送設備の運用管理の導入は、**投資に見合う結果が得られるのか**



KPIによる**業績に基づく支払**を検討しよう(インセンティブ／ペナルティ)
予測できる**リスク**も調べよう、地震、火災時の対応は？

選定基準を準備しよう。
それを基に**インハウス**からの調達か**アウトソーシング**かを判断しよう。

第5段階：FM合意書・サービス基準合意書の作成と実行 JFMA

SLAを作成しFM合意書をFMサービス提供先と交わそう

全ての資源、データを投入した。

全てのシステムの結果（出力が要求事項を満たすことを確認した



ファシリティ
マネジャー

FM合意書／SLA／KPI



インハウス提供部門
又はアウトソース

第6段階：サービス供給業績の測定



勤務時間中に故障が発生しました。これは、KPIを満たさない。

既定の時間以内に**是正処置**をお願いします。

評価基準を超えれば**インセンティブ**、不具合が発生すれば**ペナルティ**が発生します

ISO 41012の活用方法

- ファシリティサービスを調達するときのチェックリストとして採用する
- ファシリティサービスのプロセスフローのレビューに活用する
- ISO 41012を基に、社内の調達ルールをレビューする
- SLAを使用した性能発注を新たに実施するときに採用する
- SLAを採用する場合、KPIによる評価を実施する

ISO 41001概要

ISO 41001 FM-MSSの開発

- 名称:
 - Facility management — Management System Standard (ファシリティマネジメント—マネジメントシステム規格)
- ISO/FDIS 41001
 - 2018年1月4日～3月1日 投票期間
 - TC267のPメンバーの2/3以上の賛成、かつ反対が投票総数の1/4以下で承認
- ISO/IS 41001= ISO 41001
 - 投票で承認されれば、2018年3月～4月中に発行される
 - 名称: FM-MSS FMマネジメントシステムスタンダード
 - 認証規格の為、認証機関による審査に合格しなければISO認証を受けられない

ISO 41001の構造

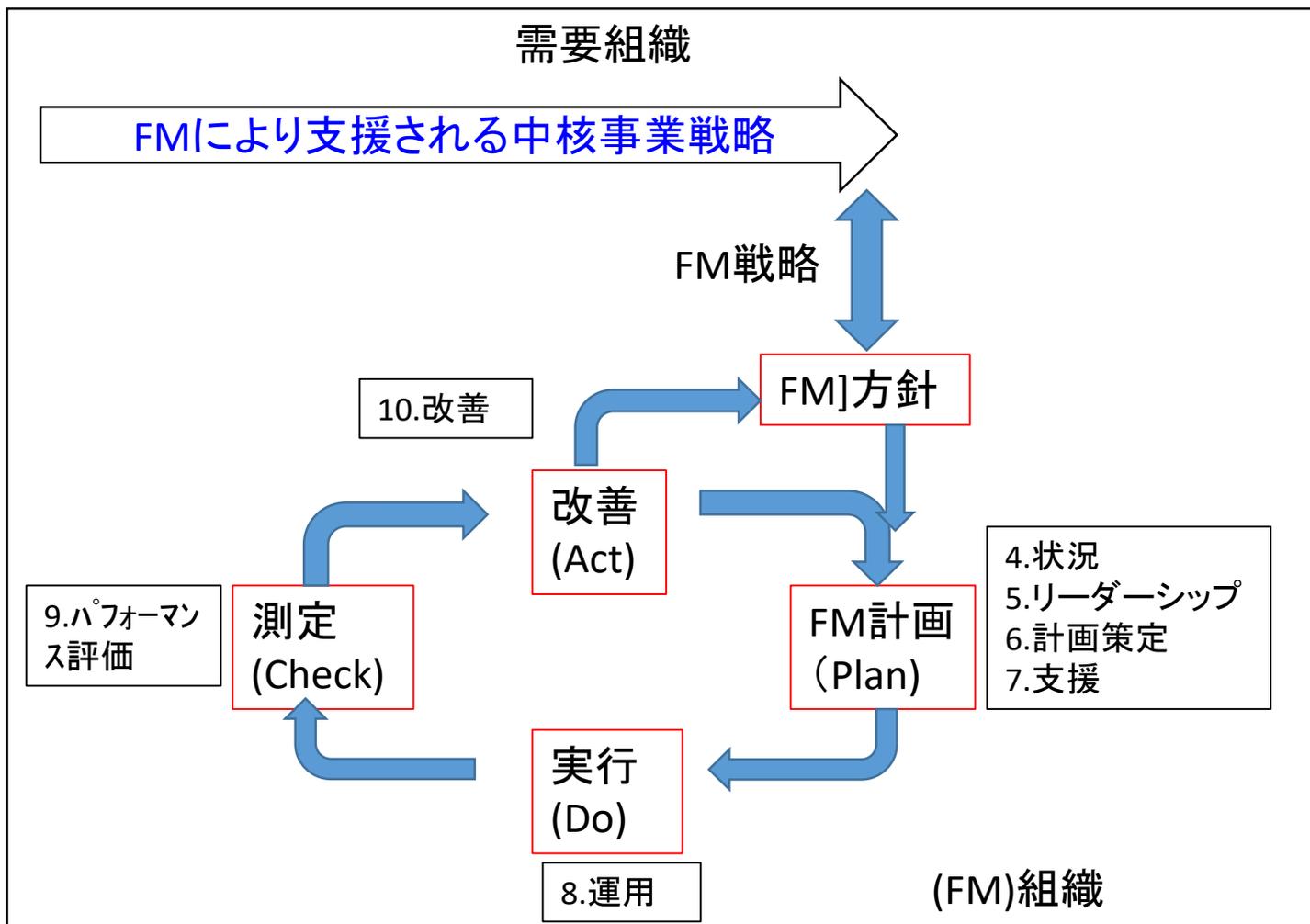
- 共通基本構造であるHLS(High Level Structure)により作成されているマネジメント規格
 - HLSとはISOマネジメントシステム規格(MSS)間の整合性を確保するために定められたもので、各MSS(ISO9001等)は同じ共通構造で構成

- 箇条0: 序章
- 箇条1: 適用範囲
- 箇条2: 引用文献
- 箇条3: 用語と定義
- 箇条4: 組織の状況
- 箇条5: リーダーシップ
- 箇条6: 計画策定
- 箇条7: 支援
- 箇条8: 運用
- 箇条9: パフォーマンス評価
- 箇条10: 改善
- 付属書: 規格の適用時に参考とする

- マネジメント規格では、何を(What)すべきかを記載されているが、どのように(How)すべきかは記載されていない

ISO 41001の詳細

プロセスアプローチ (箇条0)



ISO 41001の適用範囲(箇条1)

- ISO 41001は以下の場合に、FMマネジメントシステムに対する要求事項を規定する

- 組織が需要組織の目標を支援する有効で効率的なFMの供給を実証する必要がある場合
- 組織が関係者の必要事項と適用可能な要求事項に適合することを意図する場合
- 組織が世界的な競争環境下において、持続可能であることを意図する場合
- 本規格の要求事項は、すべての組織またはその部門に適用される

FM計画の要求事項(箇条4)

• 4 組織の状況

- 4.1 組織とその状況の理解
- 4.2 関係者の必要事項と期待の理解
- 4.3 FMマネジメントシステム適用範囲の決定
- 4.4 FMマネジメントシステム

- FMマネジメントシステムとは、需要組織の目標を達成する上で必要なFM方針、FM目標、目標を達成するための計画策定を確立し、実行するための仕組みである
- 本箇条は、需要組織を取り巻く内外の状況を理解した上で、需要組織の状況をFMマネジメントシステムに落とし込んでいくプロセス
- 関係者のニーズ及び期待は、FMの活動内容や達成すべきサービスレベルを決める上で重要である

FM計画の要求事項(箇条5)

- 5 リーダーシップ
 - 5.1 リーダーシップとコミットメント
 - 5.2 方針
 - 5.3 組織の役割、責任と権限

- 需要組織を取り巻く状況や課題に対応して、FMマネジメントシステムの導入や運営を推進するためには、トップマネジメントのリーダーシップと意思表示(コミットメント)を欠かすことができない。
- 具体的には、トップマネジメントは、FM方針、FM目標を確立し、資源を利用可能にし、意図した成果の達成を確実にし、部門間の調整等を行う事をコミットメントする

FM計画の要求事項(箇条6)

- 6 計画策定
 - 6.1 リスクと機会に取り組む
 - 6.2 FM目標とそれを達成するための計画策定

- FMマネジメントシステムの計画策定の際には、リスクと機会を適切に扱い、FMマネジメントシステムの目標を設定し、その目標を達成するためにFMマネジメントシステムの計画を策定するという手順を踏む
- FM目標は、需要組織の目標と整合し、FM方針と一致していること
- FM計画の策定には、必要とされる資源と予算、達成期限と頻度、結果の評価方法等を決定する

FM計画の要求事項(箇条7)

• 7 支援

- 7.1 資源
- 7.2 力量
- 7.3 認識
- 7.4 コミュニケーション
- 7.5 文書化情報
- 7.6 組織の知識

- 支援はFMマネジメントシステムを可能ならしめるもの
- 需要組織は必要な資源を決定し提供する
- FM組織の従業員に必要な力量の決定と教育・訓練を実施する
- FM組織の従業員はFM方針、目標、成果を認識する
- そのためには、組織内外とのコミュニケーションが不可欠である
- いつでも誰もが理解できるように情報の文書化が大切
- プロセスの運用に必要な知識を決定し、維持し提供する

実行の要求事項(箇条8)

• 8 運用

- 8.1 運用計画策定と管理
- 8.2 関係者との調整
- 8.3 サービスの統合

- FM組織は、要求事項を満たすために必要なプロセスを計画し、実行し、管理する
- そのために、プロセスに対する基準を確立し、基準に合致したプロセス制御を実行する
- 内外の環境変化に対応して計画された変更を管理する
- 運用にあたり、関係者との調整や管理が必要である
- FMサービスを効果的で効率的に提供するために、機能の統合も実施する

測定の要求事項(箇条9)

- 9 パフォーマンス評価
 - 9.1 監視、測定、分析、評価
 - 9.2 内部監査
 - 9.3 マネジメントレビュー

- パフォーマンス評価は3つの手法で実施する
- 性能評価
 - アウトプットを監視し、測定し、分析し評価する
- 内部監査
 - 組織はFMマネジメントシステムが効果的に実施されていることを監査する
- マネジメントレビュー
 - トップマネジメントが、FMマネジメントシステムの適切性、妥当性、有効性を評価する

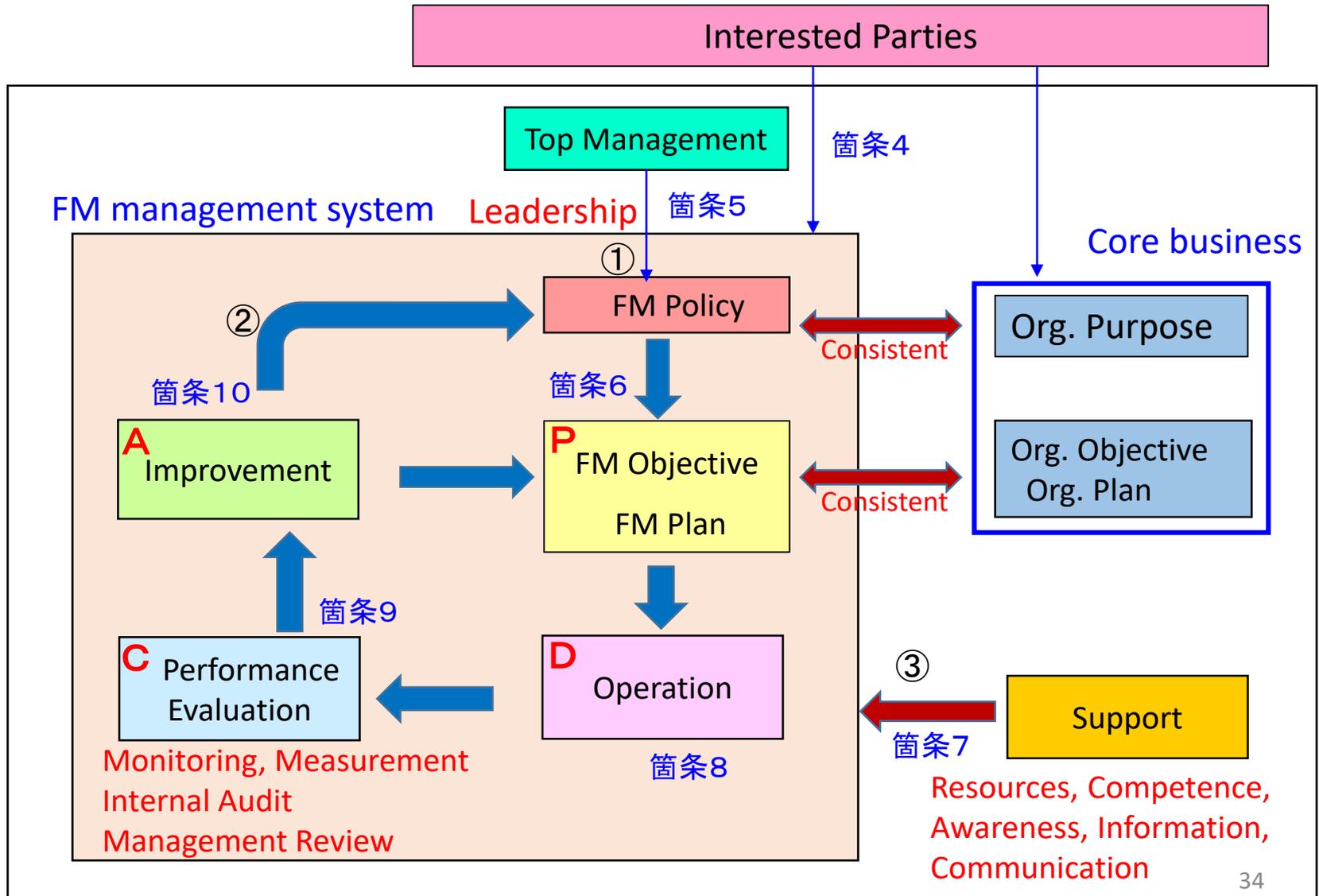
改善の要求事項(箇条10)

- 10 改善

- 10.1 不適合と是正処置
- 10.2 継続的改善
- 10.3 予防処置

- FMマネジメントシステムに対する要求事項に対し不適合が認められたり、事故が起きた場合は、組織はそれらに適切に対処し、必要に応じて是正処置を講じなければならない
 - 再び計画策定に戻る
- 潜在的な事故を認知し、先を見越した予防措置の必要性を検討する。即ち組織はFMマネジメントシステムの適切性、妥当性及び有効性を継続的に改善する
 - FM方針の見直しが必要になる場合がある
- 潜在的な要求事項とのギャップを事前に特定するプロセスを確立する

ISO 41001の全体構成



期待されるISO 41001の活用メリット

- 継続的な業務改善
 - マネジメントサイクルのスパイラルアップにより、**継続的に業務を改善**ことができ、ユーザーや関係者の信頼を得ることができる。
- リスクの低減
 - 資産のコスト、リスク、パフォーマンスのバランスを取り、**組織の効率性と生産性を向上**させ、資産所有に関連する**リスクを低減**する
- グローバル化に対応
 - グローバル基準に則ったFM活動を実行していることを国内外にアピールでき、**国際的な信頼**を得ることができ、**国際分野での市場拡大**が期待できる
- 受注機会の増大
 - サービス提供側が認証を取得することで、**ISO 41001取得企業を入札条件**とする案件に対応することが可能となる
- 企業グループの信頼性向上
 - 親会社と子会社の両方で**ペア認証を取得**し、企業グループ全体の業務改善を図ることで、企業グループ全体の信頼性が向上する

ISO 41001に対するJFMAの活動(案)

ISO 41001に対するJFMAの活動計画(案)

(検討予定)

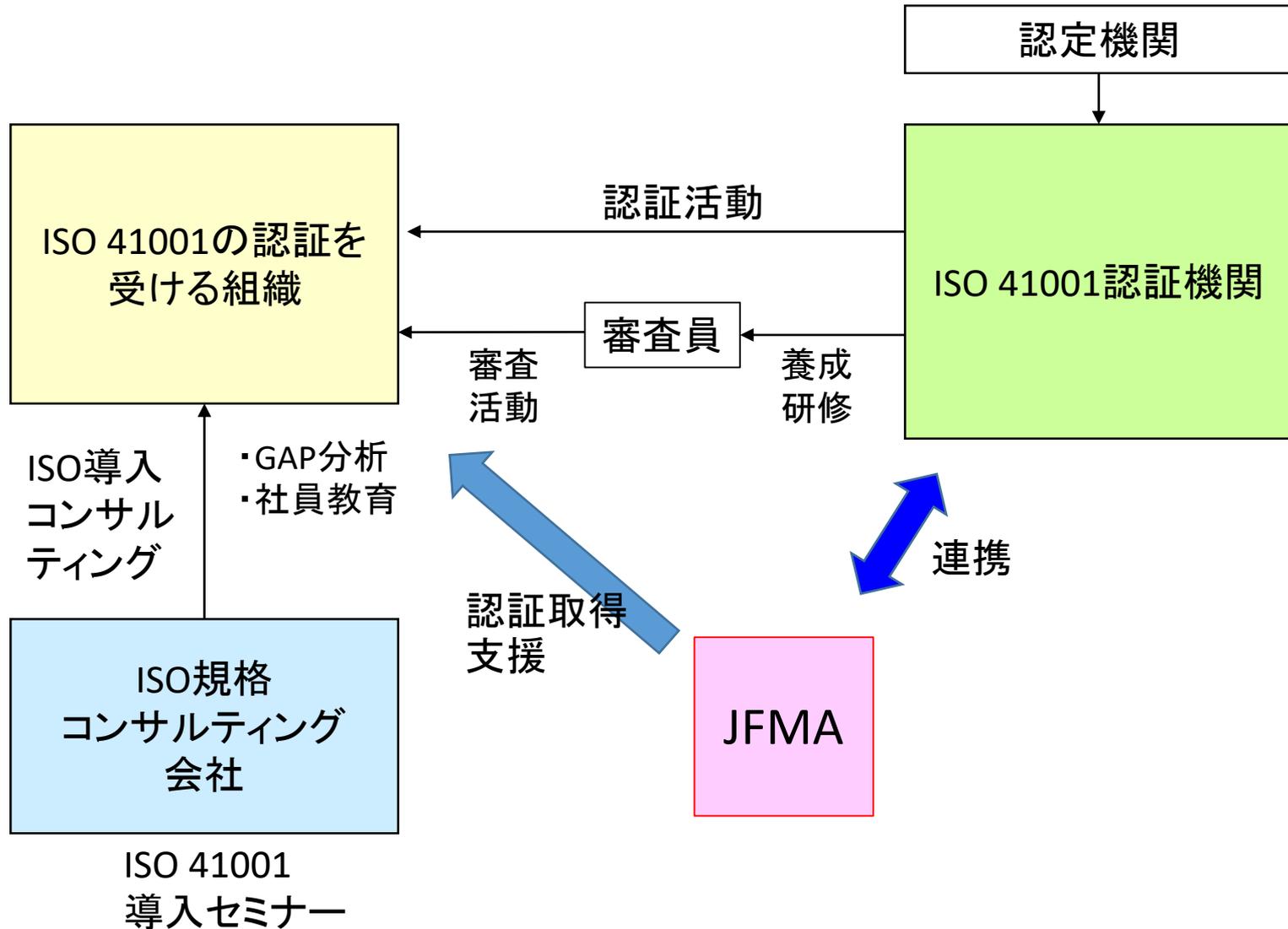
- ISO 41001の普及活動(案)

- ISO 41001説明会開催
- ISO 41001概要書の作成と展開
 - 和訳文を口語体にし、理解しやすい文章に

- ISO 41001の認証取得希望企業に対する支援活動(案)

- 取得希望企業に対するユーザーズガイド作成
 - 組織に対し、ISO 41001をどのように適用するかについての手引書
- 取得希望企業への提案活動
- 取得希望企業に対するコンサルティング

ISO 41001の認証ビジネス(例)



終わりに

- 既に発行された、ISO 41011, ISO 41012 に加えて、今年の3月から4月には、ISO41001 FMマネジメントシステムが発行されます。
- FM分野でも本格的なグローバルスタンダードの活用が始まることとなります。
- ISO 41001は認証規格であり、ISO認証ビジネスも始まります
- JFMAとしても、可能な限り皆様に対しご支援をしていく所存です。
- ご清聴ありがとうございました。

