

運営維持手法研究部会

運営維持の視点で 「ファシリティマネジャーを 育てる」

— きっかけづくり/心がまえ編 —

今回のフォーラムでは、これまでの総まとめとして「ファシリティマネジャーを育てる～きっかけづくり/心がまえ編～」について情報発信を行った。

SDGsを原動力にして、ハード/ソフト/ヒューマンリソースが充実した運営維持を目指す。

また、持続可能な世界においてファシリティとしての責任を持つこと、働きがい、クリーンエネルギー等の取り組みで「つかう責任・つくる責任」を持つ、きっかけになればと考えている。

ファシリティマネジャーの基本/考動

7つの品質（品格性・快適性・生産性・安全性・耐用性・環境性・満足度）について常に考えて行動することが基本となる。

経営活動の「場」ファシリティ（施設とその環境）で働く「人」の大切さを重んじ、その「人」たちが働き利用する「場」を活性化させて経営に貢献することである。

ファシリティで働く「人」との関わりを最も重要な要素として考動（ファシリティの状況変化に柔軟に対応し、最善の行動をとる実務的な応用力）することが基本となる。

人が働き利用する「場」では、3つの環境、1.内部環境（執務/生活環境）、2.外部環境（地域社会・近隣/都市・国・地球環境など）、3.情報環境（コンピュータネットワーク/情報通信技術）に基づいて状況を把握し考動することが重要となる。（図表1）

ファシリティマネジャーの視点/役割

ファシリティを取り巻く3つの周辺環境、1.外的要因（光・音・熱・空気・空間）、2.感覚的要因（ファシリティの五感：視覚・聴覚・臭覚・触覚・温覚/温度感覚）、3.認識のギャップ（ズレ）を把握し考動することが大切な視点となる。（図表2）

● **ファシリティを取り巻く周辺環境(要因)の把握**

➤ 『サービスについて → 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
 ・『ファシリティが抱える機能性のギャップ(ズレ)！』

図表1 ファシリティを取り巻く周辺環境(要因)の把握



部会長 **吉瀬 茂**

きちせしげる

パナソニックホームズ株式会社

その中では、バランス感覚（コスト・品質・リスク）がとても重要な要因となり、2つのスタンスでの視点が必要とされる。1.運営管理上の視点、2.経営管理上の視点、から運営維持の業務を考えることである。

ファシリティマネジャーは、ファシリティに対する経営責任を代行し、ファシリティを有効かつ効率的に活用すること。フレキシブルな対応を行い、最小の費用で最大の効果をもたらし、経営に貢献する、大切な役割を担っている。

ファシリティマネジャーの運営維持/実務

経営活動の「場」において、運用・サービスを提供し、利用者の知的生産性や満足度を高めることが運営維持の実務としての目的である。

ファシリティのFM戦略・計画（中長期実行計画および単年度計画）に基づいて、経営活動の「場」を継続して適切な状態に保ち、「運用・サービスと維持保全」業務において、ファシリティの機能や性能を十分に発揮させる役割を担う。

施設は完成と同時に劣化（物理的寿命・社会的寿命・経済的寿命）がはじまり、日常的な対応を求められ、修繕（更新）等の維持保全業務が繰り返される。

このようなことから、日頃の運営維持業務で培ったコミュニケーション能力や信頼関係が最も大切なポイントとなる。

ファシリティマネジャー「考動」ポイント

～ 運営維持の合言葉『現場は宝の山』～

- ・現場を見て、話を聞いて、現実を知る！
- ・課題を抽出し、解決策を導き実行する！
- ・CS/ESの満足度を高め、win-winを目指す！

おわりに、資料の作成にあたり、ご協力いただいた皆さまに心より感謝申し上げます。

運営維持手法研究部会へ参加して、一緒に運営維持の業務について研究活動をしてみませんか。◀

例えば3つのギャップを埋める!!!

- (1) ニーズの多様化による使い勝手！
- (2) 模様替えや業務(利用者)等の変化による機器設定！
- (3) 設備機器の経年劣化による機能低下！

図表2 例えば3つのギャップを埋める!!!