

JFMA FORUM 2010

# 初心者のためのファシリティマネジメント

—FMはあなたも会社もしあわせにする—

2010年2月9日

成田一郎

大成建設株式会社 FM推進部  
(社)日本ファシリティマネジメント推進協会 調査研究委員長

1. ファシリティマネジメントとは
2. FMの進め方
3. プロジェクトの進め方

☆ファシリティマネジャーの基本

# けいこ と マナブ

健康

意欲

コミュニケーション

マアマア

ナアナア

ブウブウ

## 1. ファシリティマネジメントとは

## ファシリティとは



+ (プラス) これらを含む環境をファシリティという。

## ファシリティマネジメント (FM) とは

企業・団体のために  
ファシリティを  
有効にマネジメント (企画・管理・活用) すること。

・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

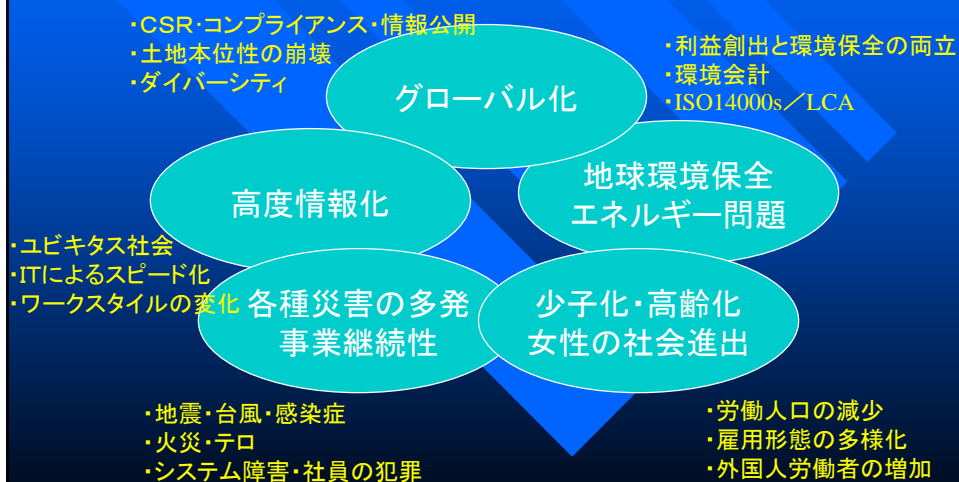
## 企業・団体にとっての財産は

- 企業にとって「人」「資金」・・・が財産
- いい人材を採用することや教育に熱心になる  
→「人事」がある
- 人を包むファシリティについてもっと考えよう  
→「ファシリティマネジメント」が必要



「人」(人事)と同様に、  
「ファシリティ」(FM)も企業にとって重要な**経営資源**

## 世の中変わる・価値観も変わる・ 常識も変わる



## ファシリティ関連の組織も 変わっている



- かつては、  
施設（建物）を作る組織、受身の組織  
⇒ 建設部、建築計画部、営繕部 . . .
- これからは、  
会社のために施設（ファシリティ）を活かす組織  
⇒ FM部、施設情報部、ネットワークセンター、  
プロジェクトセンター . . .

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

- 働く人々を！
- 企業(組織)を！
- 社会・地球を！

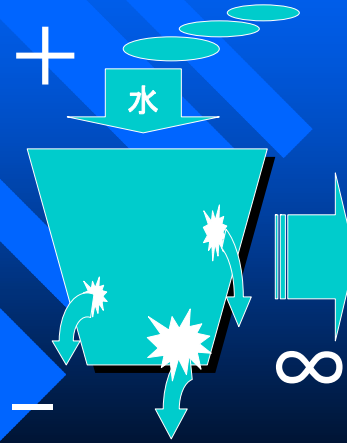


\* CSR(企業の社会的責任)にも通じる

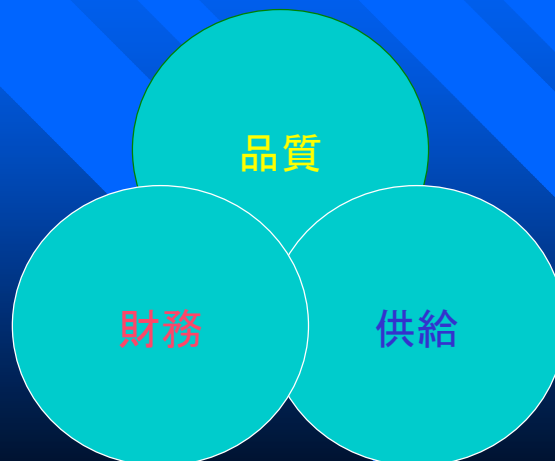
# FMを実践する基本理論

## ＜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…)



## FMを進める上での 3つのバランス



楽しさ・感動・喜びが満足度を上げる  
— モノからヒトへ —

魅力品質

嬉しい・楽しい

+

当たり前品質

不満をなくす

## 2. FMの進め方

## 現状を知ることからはじめよう

### ■ 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



## 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、ポーリングデータ)
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、PCB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・・・)



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

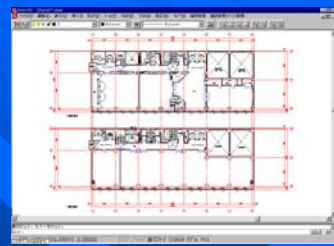
- ・ FM業務を合理的に
- ・ FMのためのデータをパソコンを使って一元的に管理
- ・ コンピュータによるFM支援システム  
CAFM (Computer Aided Facility Management)



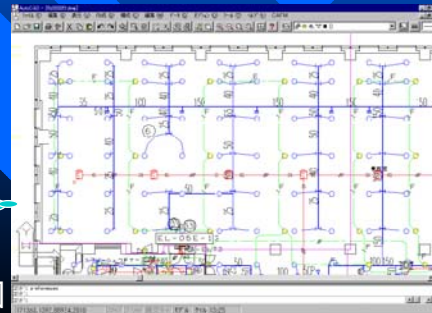
文字・数値  
写真・書類  
CAD図  
グラフ

## つくる側の論理と 使う側の論理の違い

- FMを進めるためにどんな図面が必要か
- つくる側: 意匠図・構造図・設備図...
- 使う側: 使うための複合図、総合防災図...
- 使う側の「竣工図」へ



平面図



総合防災図

使う側の立場で  
考えよう



コンピュータによるファシリティマネジメントシステム  
 システムの運用例 (2) 設備機器管理システム

設備機器管理システム

設備機器台帳

検索

図面表示

検索された設備機器の位置を図面上で点滅表示

なぜ診断・評価が必要か？  
 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

## 評価の視点

- ハードとソフト両面から



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・・・

- 経済性  
診断・評価

LCCの比較・検討、  
投資評価・・・

- 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・診断の多様化

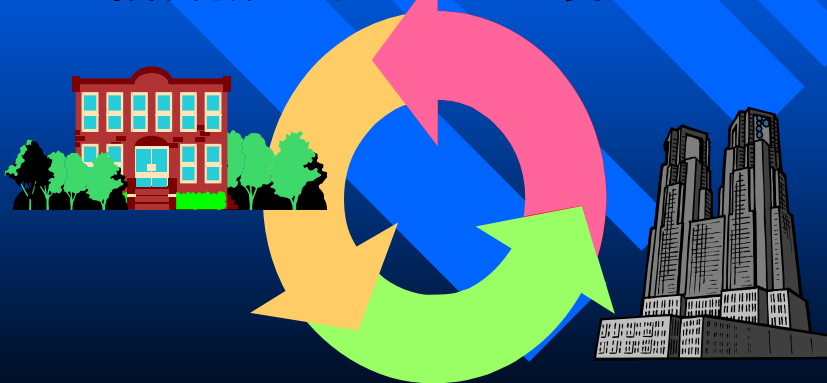
## 評価はさらに多様化

-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
- 事業継続性(ビジネスコンティニューティ:BCP)
- 株価
- ブランド...

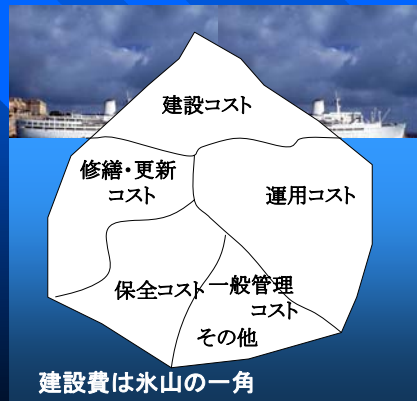
## LCC(建物ライフサイクルコスト)を知る

- 建物の企画、設計、建設、運営維持、解体廃棄処分に至る生涯費用



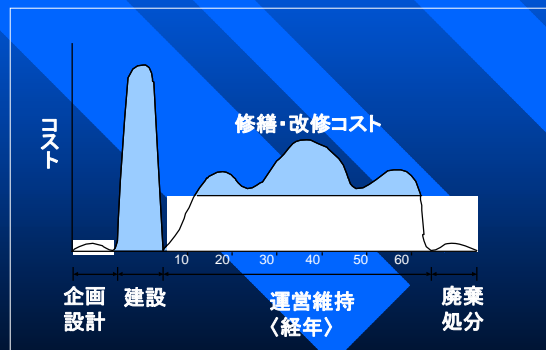
# LCCの構成

## ■ 建物ライフサイクルコストの構成



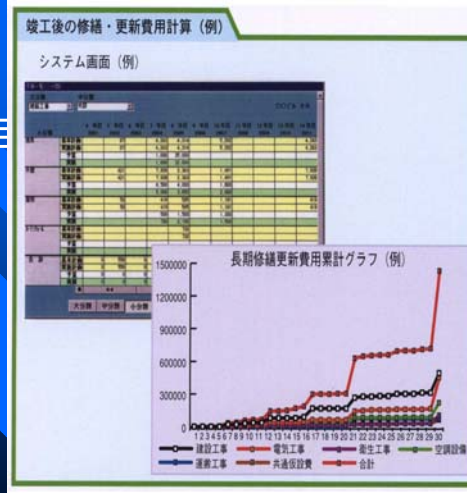
# LCCの経年支出

## ■ LCC経年支出の概要



## 長期修繕更新管理システム

- 建物完成後の  
建築・設備の修繕更新項目  
費用、時期を推計
- 予算化が容易
- 予防保全に効果



＜ソフト診断の紹介＞  
人の話を「聴く」ユニークな方法  
一人の意見は宝の山

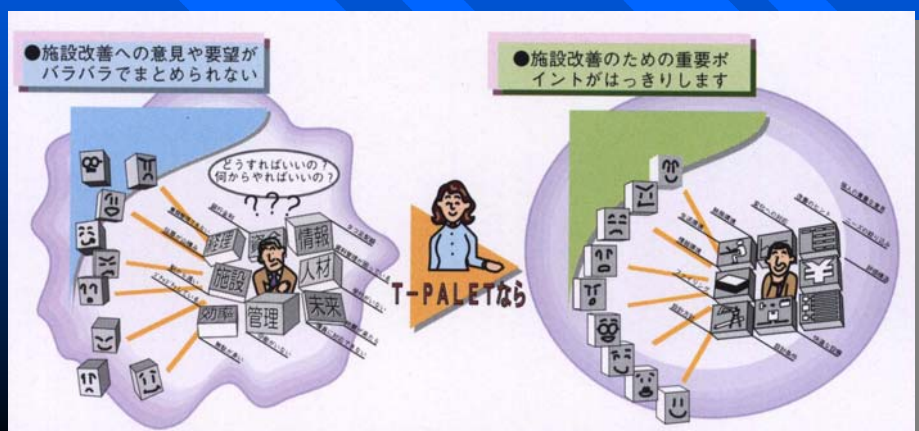


# 大成インタビュー手法 T-PALETとは

人の話を素直にシンプルに聞く方法。

## 大成インタビュー手法 T-PALETは

- 個別にインタビューするだけで、お客様の真のニーズ・思いを抽出します。
- 良質な施設づくり・計画に役立ちます。  
(ニーズ調査・満足度調査・マーケット調査・方針設定に利用できます。)



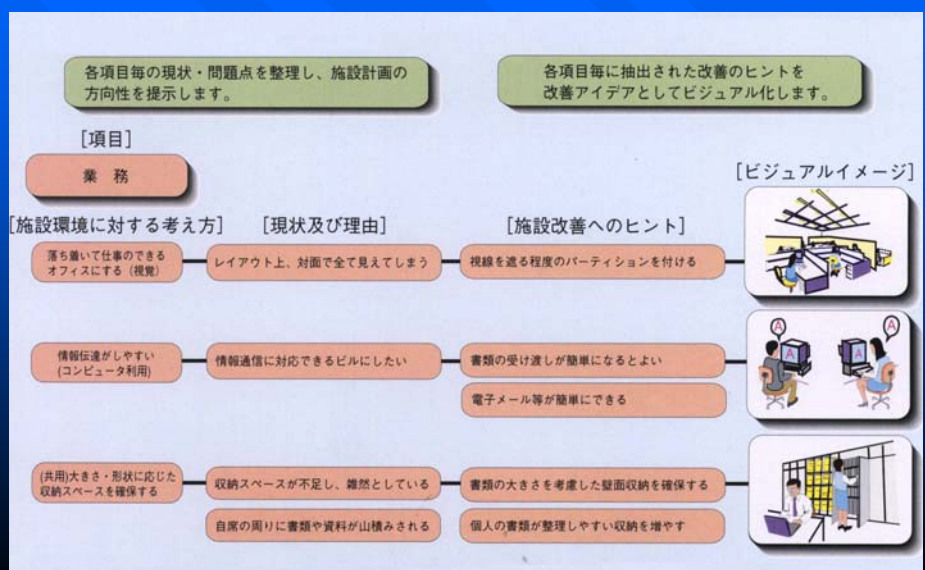


## T-PALETのすすめ方

- ゲーム感覚の個別面接手法
- 臨床心理学・評価グリッド法を応用した手法
- リラックスした雰囲気です。
- 建物を一対比較しながら、自分の考えがスラスラと
- 考えが整理され、その理由や改善策が分かる



## 大成インタビュー手法 T-PALETのアウトプット例



人間の固有の認知構造(理解・判断のしくみ)を知る

パーソナル・コンストラクト理論  
(一対比較)

+

ラダーリング  
(ラダーアップ:理由/ラダーダウン:改善策)

+

(さらにゲーム感覚を取り入れて独自の手法へ)

||

T-PALET

## T-PALET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
- ・お客様**独自の**問題点・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



競争から共創へ

## T-PALETは通訳

- 発注者と設計者の通訳に
- 経営層と社員や運用者の橋渡しに
- あらゆる段階で利用できるが、戦略・計画段階の初期段階が効果的

## 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



## ニーズをしっかりと捉えること

- 利用者が困っていることは何か(原点)
- 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
- 皆、意見を持っている
- それをスムーズに引き出すことが大切

## 根回し・コミュニケーション

- プロジェクトは一人ではできない
- 皆の知恵を活かす
- 皆に参加してもらう
- ホウレンソウを！ 聞いていないは拒否
- 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

## 外部の利用(コンサル・アウトソーシング)

- 建設プロジェクトは一時のピーク
- プロジェクトのためのメンバー確保が可能か
- プロジェクトをうまく進めるために何をすべきか
- 外部の専門家を積極的に活用しよう
- 内部でやること、外部への依頼をはっきりさせる
- 真のニーズは内部にある
- ソリューションは共同で

## 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
- コスト削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

＜おわりに＞

## ファシリティマネジメントを 勉強する方法

## 資格試験を受けよう

- 認定ファシリティマネジャー：CFMJ(現在約9000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：(社)日本ファシリティマネジメント推進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 —



## 2009年度 調査研究委員会研究部会構成

### 2009年度 調査研究委員会

委員長 成田一郎 大成建設株式会社  
副委員長 中津元次 (有)中津エフ・エム・コンサルティング





あなたがFMを楽しんでください！

FMは

人々を  
組織を  
地域を  
地球を

幸せにする仕事なのですから