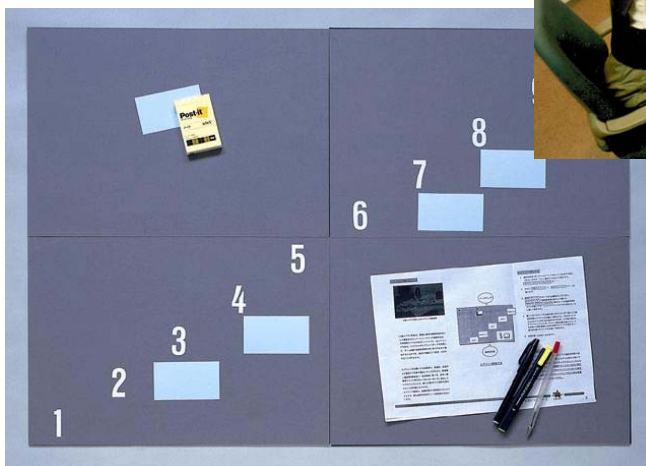


# 階層的個別インタビュー手法 T-PALET

大成建設株式会社

階層的個別インタビュー手法 「T-PALET」 とは、ファシリティマネジメントのPOE\*・満足度調査の一つとして開発したもので、関係者の施設に対する「真のニーズ」を把握することを目的としたものです。

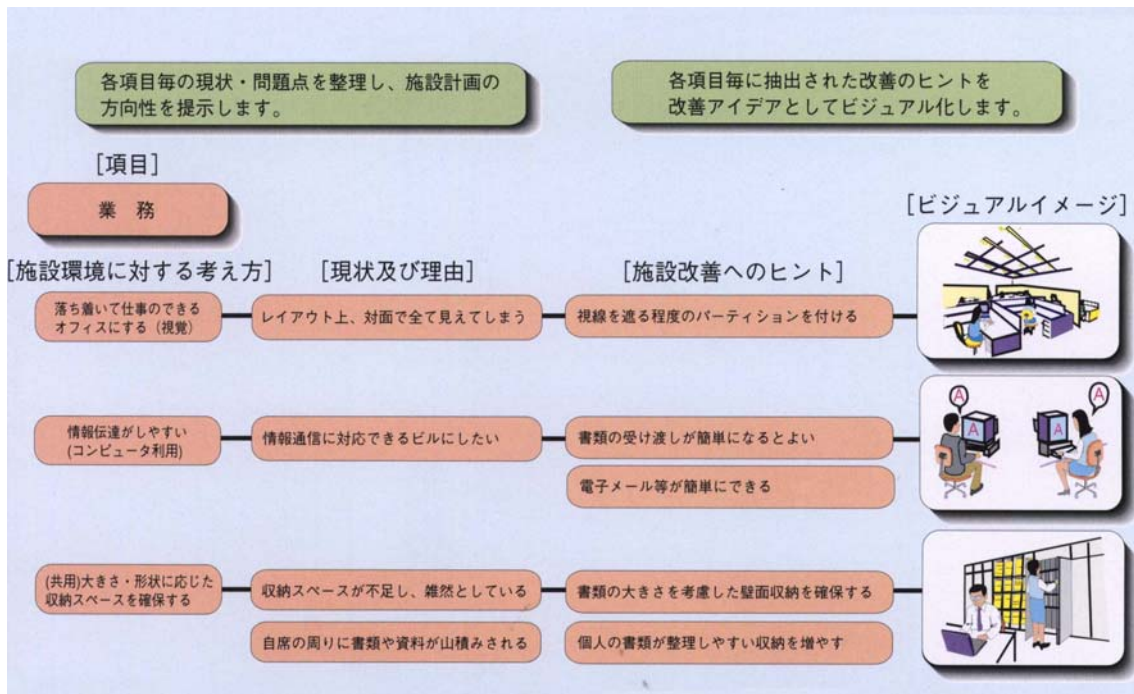
当手法は、40分～50分の個別インタビュー方式で、施設を「一対比較」しながら、対象者の考えをありのままに抽出するのを特徴としています。対象者を誘導する質問は一切なく、ゲーム感覚で楽しい雰囲気の中で話が聞けます。結果は、わかりやすくビジュアルに表現し、施設の改善や方針づくり、計画のための条件づくりなどに大いに役立つ手法です。



ゲームの道具（ボードとカード）

- 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の実施
- 施設を一対比較して、自ら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

## 階層的個別インタビュー手法 T-PALETのアウトプット例



### ■ 時期

1988年、JFMAの第一回米国調査団に参加して非常に印象的だったことは、訪問企業の多くが、社員などのPOEの結果を施設づくりに有効に生かしていたことであった。当時、日本にはこのような手法はなく、日本ならではの手法が必要であると痛感し、POEの一手法としてT-PALETを1990年に開発し、その後、改良を重ねながら利用してきている。

### ■ ポイント

POEとして、単に利用者の声をアンケートやインタビューを実施するだけでも意味はあるが、アンケートの作り方やインタビューの仕方によってその内容は異なり、インタビューアのフィルターを通された意見であったり、結果が時には恣意的になったりすることが懸念される。POEの結果をより正確に、また効果的なものとするためには、利用者の「真のニーズ」を抽出することが大切で、それを可能にする方法の必要性がある。

そのためには、事前に質問項目を用意する方法ではなく、被験者が知っているいくつかの施設を「一対比較」しながら、その評価の差の内容や施設に対する思い・考えを聞きだし、さらに抽出内容の理由や改善策を聞き出す方法が、POE手法として大変効果的であることがわかった。いわゆるグループインタビューも効果的であるが、参加者の発言に程度の差がでやすく、一部の人の意見に引っ張られやすいという欠点がある。まず、個別にインタビューを実施して、それぞれの思いを抽出して、その意見を整理することが重要である。その後、それらをベースにしてグループディスカッションすることが効果的であることも分った。

## 階層的個別インタビュー手法 T-PALETの効果

- ・経営者やユーザーの真のニーズが分り  
施設方針が明確になる
- ・満足度の高い施設計画できる
- ・計画途中の手戻りが少ない
- ・無駄なコストがかからない
- ・ユーザー・住民の合意形成に役立つ
- ・発注者と設計者との通訳になる
- ・経営層と社員・運用者の橋渡しになる
- ・関係者が施設作りに積極的に参加する

T-PALETは  
施設づくりの道しるべ



### ■理論背景

T-PALETは、臨床心理学から生まれ、環境心理学分野で発展した評価グリッド法（1986年 乾正雄教授・讚井純一郎（当時東京工業大学）らが開発）を基本理論とする。評価グリッド法を構成する二つの骨格となる理論である臨床心理学の「パーソナルコンストラクト理論」と、人間の価値観と評価を関係づける「ラダーリング（梯子のぼり法）」をベースに、インタビューボードやカードを利用することでゲーム感覚のインタビューができるようにし、さらに調査から分析・アウトプットまで短時間かつ効果的に出来るようパッケージ化し、FMのPOE手法として実用化したのが「T-PALET」である。

### ■効果

T-PALETの効果は、利用者等の「真のニーズを」引き出すことができることにより、施設方針が明確になり、高い満足度の施設ができることにある。そして、方向性が明確になることにより計画途中での手戻りも少なく、無駄なコストもかからない。さらに、社内の合意形成にも役立ち、社員の参加意識が高まる効果もあり、要求条件・設計条件整理に最適な手法である。

### ■実績と展開

現在まで18年間の実績は、あらゆる用途で利用され、公的機関から民間まで300件を超える。さらに、教育の場にも活用されている。

さらなる展開として、T-PALETの結果からさらに明確な施設方針を決めるために、抽出されたニーズをコンセプト化し、施設利用シーンなどを物語化（シナリオ化）する「コンセプト&プランニング」と呼ぶ計画手法も開発し、設計条件整理としてのプログラミング（ブリーフィング）の実践技術として発展・展開している。