

FMの手法

～変えようファシリティ
ハードとソフトの両面から～

JFMA

運営維持手法研究部会 / 品質評価手法研究部会

A stylized, light-colored illustration of a plant with several leaves and a cluster of small, round buds or flowers, positioned on the left side of the slide against a dark blue background.

ファシリティの品質を 評価する

品質評価手法研究部会

Since 1995

本日のおはなし

- これまでの成果
- 部会の基本姿勢
- 検討してきた評価法あれこれ
 1. ファシリティマネジャーによる評価
 2. 定性的評価の必要性
 3. 社会的トレンドに即した評価項目
- 対象となるファシリティの拡がり

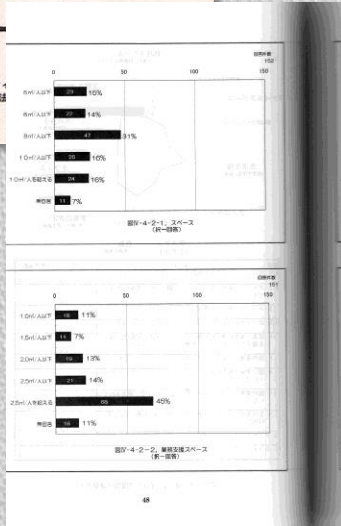
A stylized, dark blue illustration of a plant with several leaves and a cluster of small, round buds or flowers, positioned on the left side of the slide against a dark blue background.

これまでの成果

オフィスの品質評価手法研究報告
— JFMA品質評価手法 1997 —



社団法人 日本ファシリティ
品質評価手法



ファシリティの品質を考える

品質評価手法研究委員会 報告書
これだけは知っておきたい 人のこと ファシリティのこと

JFMA
Japan Facility Management Promotion Association

FM 品質から見るオフィス評価項目

オフィスを考えるときには、目的を明確にし、それに合ったものを提案することが重要です。以下の評価項目を参考に目的に応じたものを提案するようにしましょう。

■ 評価条件、契約条件の確認

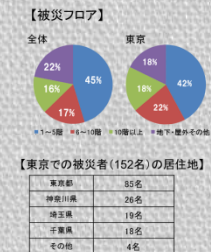
- ▼ 評価指標は、主たる必要項目だけでなく、ワンフロアの必要項目も確保されていますか？
- ▼ 評価指標は、主たる必要項目だけでなく、ワンフロアの必要項目も確保されていますか？
- ▼ 契約条件、契約条件の確認は、契約の締結前に行うべきです。
- ▼ 契約条件、契約条件の確認は、契約の締結前に行うべきです。

- 1. 立地**
 - 1.1 立地は企業の方針に合っていますか？
 - 1.2 水害・地震など自然災害に対するリスクはありますか？
 - 1.3 周辺の方針や規制はありますか？
 - 1.4 生活利便性は良いですか？
 - 1.5 交通アクセスは適切ですか？
 - 1.6 駐車場の確保は適切ですか？
 - 1.7 駐車場の確保は適切ですか？
- 2. 建物**
- 3. 設備**
- 4. 環境**
- 5. 価格**
- 6. その他**

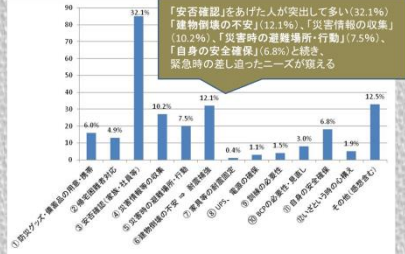
JFMA
品質評価手法研究委員会
2013/10/28

「東日本大震災を踏まえたファシリティに関するアンケート」
調査からわかったファシリティマネージャーに求められること

②-2被災場所



③「3. 11 その時、あなたが感じたこと、必要だと思ったこと」の結果&分析




A stylized, dark blue illustration of a plant with several leaves and a cluster of small, round buds or flowers, positioned on the left side of the page. The plant is set against a dark blue background that transitions into a lighter, textured grey background on the right.

部会の基本姿勢

部会の基本姿勢

1. ファシリティマネジメントの**初心者**にとってわかりやすく、利用しやすい
2. **意思決定**のための判断材料になる
3. 個別にアレンジして使うためのひな形

A stylized, dark blue illustration of a plant with several leaves and a cluster of small, round buds on a stem, positioned on the left side of the slide.

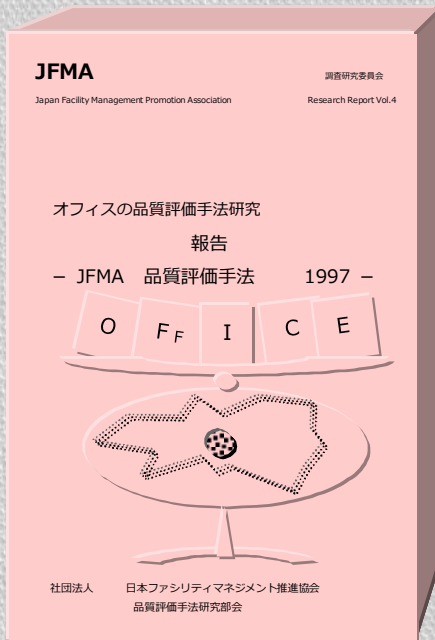
オフィスを対象に
検討してきた評価法
あれこれ

検討してきた評価法あれこれ

1. ファシリティマネージャーによる評価
2. 定性的評価の必要性
3. 社会的トレンドに即した評価項目

1. ファシリティマネジャーによる評価 「他社はどうなっているの？」

< JFMA品質評価手法1997 >



- 1997年にまとめられた評価法評価シートは7つの大項目と46の評価項目で構成され、ファシリティを客観的・定量的に評価できるようになっている。
- あらかじめ94社、152ビルに対して調査した結果が掲載されており、自社の状況をこれらと比較することができる

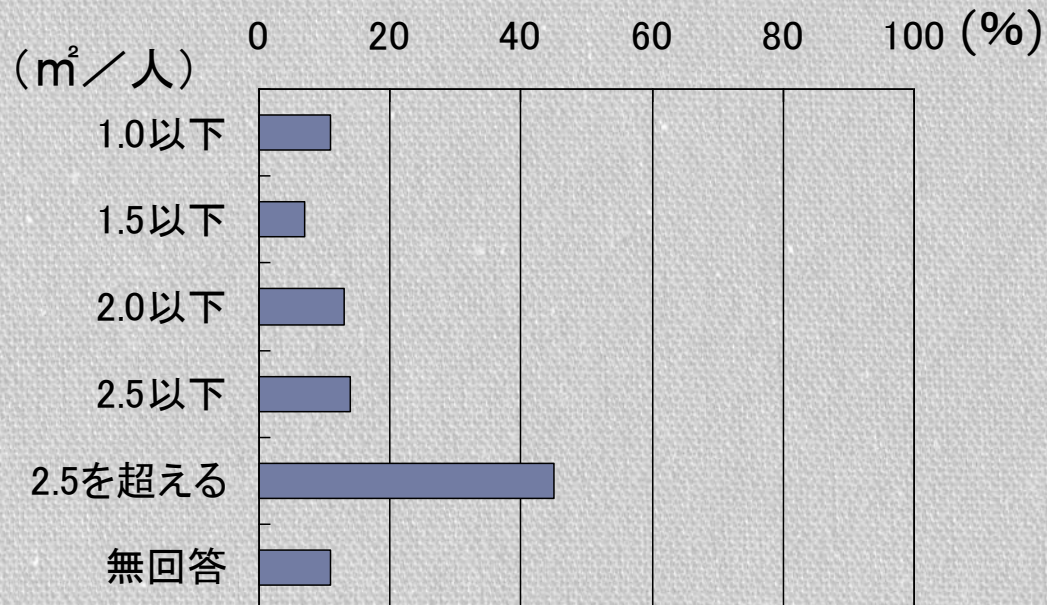
評価票の例

ファシリティマネジャーが、定量的に把握できる項目

(2) 業務支援スペース(会議・応接・客溜り)はどのくらいですか？ (ひとつ選択)

1) 1.0㎡/人以下	1)	┌───┐
2) 1.5㎡/人以下	2)	├───┤
3) 2.0㎡/人以下	3)	├───┤
4) 2.5㎡/人以下	4)	├───┤
5) 2.5㎡/人を超える	5)	└───┘

ファシリティマネジャーが、他社と比較できる



評価票の例

1. 立地

この施設の立地選定にあたってコスト以外に特に考慮したことはなんですか？（複数回答可）

- ①車椅子利用者を含めた社員の通勤の便
- ②ビジネスの便
- ③自然環境
- ④生活
- ⑤文化

①	<input type="checkbox"/>	○の数 ()
②	<input type="checkbox"/>	
③	<input type="checkbox"/>	
④	<input type="checkbox"/>	
⑤	<input type="checkbox"/>	

この施設の防犯対策のレベルはどの程度ですか？

(ひとつ選択)

- 1) 鍵管理
- 2) 夜間進入防止(センサー)
- 3) 入出館管理(カードゲート)
- 4) フロアー管理(カードゲート)
- 5) 入退室管理(カードゲート)

1)	<input type="checkbox"/>
2)	<input type="checkbox"/>
3)	<input type="checkbox"/>
4)	<input type="checkbox"/>
5)	<input type="checkbox"/>

2. 定性的な評価の必要性

- 定量的な評価
 - ファシリティマネジャーが客観的に評価
 - 作り手側の狙いを評価
- 定性的評価
 - 利用者の主観的な評価
 - ニーズの把握

狙い通りのファシリティになっているか
利用者のニーズは変化していないか
利用者の不満の解消

• 評価票の項目例

<JFMA品質評価手法1997>改訂版

<p>1. 立地 この施設の立地を選定するにあたって特に考慮したことは何ですか？（複数回答可）</p> <ul style="list-style-type: none"> ①社員の通勤の便 ②ビジネスの便 ③自然環境 ④生活 ⑤文化 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">①</td><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">②</td><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">③</td><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">④</td><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="text-align: center;">⑤</td><td style="width: 100px; height: 20px;"></td></tr> </table>	①		②		③		④		⑤	
①											
②											
③											
④											
⑤											

<JFMA満足度調査2000>
10Minutes Survey

<p>1. あなたは、総合的にみて、オフィスの立地に満足していますか。 (理由：)</p>	思 わ な い (不 満) 1	あ ま り 思 わ な い 2	や や 思 う 3	そ う 思 う (満 足) 4
--	--	---	------------------------------	--

定量的評価、定性的評価

(1) 定量的評価

<JFMA品質評価手法1997>

- 定量的に把握できる物理量を中心に評価
- 企業のファシリティマネジャー自身が回答する
- 自社のオフィス環境を対象として、他社オフィスとの比較ができる
- 簡便に処理、大枠で評価できる

(2) 定性的手法

<JFMA満足度調査手法2000>

- シンプルな満足度調査(10分で回答できる)
- オフィスワーカーが回答する
- ポジティブな訊き方
- 4段階評価方式
- 企業のファシリティマネジャーが容易に実施できる

• 評価票の項目例

<JFMA品質評価手法1997>改訂版

4. オフィス環境	①	<input type="text"/>
4-2.スペース	②	<input type="text"/>
・一人当たり執務スペースはどの位ですか？	③	<input type="text"/>
①5㎡/人以下	④	<input type="text"/>
②6㎡/人以下	⑤	<input type="text"/>
③8㎡/人以下		
④10㎡/人以下		
⑤10㎡/人を超える		



<JFMA満足度調査2000>

10Minutes Survey

4-2. 執務空間（広さ）には満足していますか。		思わ	あま	やや	そう
（理由：)		わな	り思	思	思
		い（	わな	う	う（
		不	い		満
		満			足
		）			）
		1	2	3	4

定量的評価と定性的評価の項目の対比

JFMA品質評価手法1997 <2000改訂版>	JFMA満足度評価手法2000 <10Minutes Survey>
4. オフィス環境	4. オフィス環境
4-1. 搬送 (エレベーター)	4-1. エレベータ動線
4-2. スペース	4-2. 執務空間の広さ
4-3. オフィスレイアウトの 形態	4-3. オフィスレイアウト
4-4. 視環境 (照度、グレア)	4-4. 明るさ、照明
4-5. 室内空気環境 (温度、湿度、たばこ)	4-5. 空調 (温室度、空気清浄度)
4-6. 家具の選定基準	4-6. 机、椅子
4-7. 音環境 (暗騒音レベル、騒音レベル)	4-7. 音環境
4-8. 室内環境 (インテリア計画)	4-8. 色彩計画
室内環境 (アメニティ)	4-9. アメニティ

定量的評価と定性的評価の項目の対比

JFMA品質評価手法1997 <2000改訂版>	JFMA満足度評価手法2000 <10Minutes Survey>
4-9. 生活支援	4-11. 生活支援関連施設 (更衣室、リフレッシュ、食堂等)
4-10. ファイルスペース	4-12. 収納スペース
	4-10. 開放感
5. フレキシビリティ	5. フレキシビリティ
5-1. 負荷の増設対応	5-1. OA電源・情報コンセント
5-2. レイアウト変更対応	5-2. レイアウト変更対応
5-3. 24時間対応	5-3. 残業時の設備・運用
5-4. 電源容量	
5-5. フロア配線システム	
5-6. 積載荷重	

定量的評価と定性的評価の項目の対比

JFMA品質評価手法1997 <2000改訂版>	JFMA満足度評価手法2000 <10Minutes Survey>
6. 環境保全・運用管理	6. 地球環境保全対策
6-1. 省エネルギー	6-1. 省エネルギー対策
6-2. 省資源	6-2. 省資源対策
6-3. スタンドの保有	
6-4. 運用ルール	
7. 情報化	7. 情報化
7-1. OA化	7-1. OA機器の台数・機能
	7-3. コピー, FAX
7-2. AV	7-4. 共用AV機器
7-3. 情報の共有化	7-5. 情報の共有化
7-4. 電話	7-2. 電話機の機能

3. 社会的トレンドに即した評価項目

I

トレンドキーワードの抽出

<経営キーワード>

- ①CSR
- ②サステナビリティ
- ③ビジネスコンティニュイティ
- ④ホスピタリティ
- ⑤モチベーション

<その他キーワード>

- ⑥デューデリジェンス

II

ファシリティとの関連整理

各キーワードとファシリティとの関連を整理

(SWG活動)

III

主要項目の抽出

各キーワードから抽出されたファシリティに関わる主要項目の全体像を整理

(キーワードマップ)

IV

ファシリティ品質のありかた提言

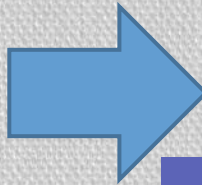
これからの時代に求められるファシリティのあり方を提言

■ 時代トレンドとファシリティの重要キーワード

レベル 検討項目	企業に必要な最低限レベル	企業として望ましいレベル	企業戦略の上位概念レベル
①CSR (企業の社会的責任)	・コンプライアンスの確保	・環境への配慮 ・地域社会との共生	・経営理念への適合 ・長期的な視点(持続性) ・ステークホルダーの利益確保 ・危機管理への対応(BCP)
②サステナビリティ (環境への配慮)	・コンプライアンスの確保	・地球環境負荷の低減 ・地球環境への適合	・物理的にも社会的にも長寿命な建築物構築 ・計画保全による長寿命化
③ビジネスコンティニューイティ (事業継続性)	・BCPの作成	・ファシリティ面の対応	・情報公開 ・社会貢献への取組み
④ホスピタリティ (おもてなし感)	・安全・安心 ・ユニバーサルデザインの配慮	・快適性、アメニティ (主に身体的快適性)	・自分を大切にしてくれる 「また来たくなる」もてなし
⑤モチベーション (人を大切にする経営)	・健康・安全への配慮	・ワークスタイルに適合した快適なワークスペース提供	・モチベーションの向上 ・生産性を高めるワークスペースの構築
⑥デューデリジェンス (不動産証券化とFM)	・資産評価に不可欠なデータベースの整備	・資産価値の向上を図る (高く売れるビル)	・社会的に良好なストックとしての長期的な資産価値向上を図る

品質評価軸の変化

- 2003年頃
- 『ファシリティの品質を考える』



- 現在

5つ

品格性(地域性・景観性・ブランディング)

快適性(居住性・エルゴノミクス・保健性)

生産性(機能性・効率性・利便性・融通性・俊敏性)

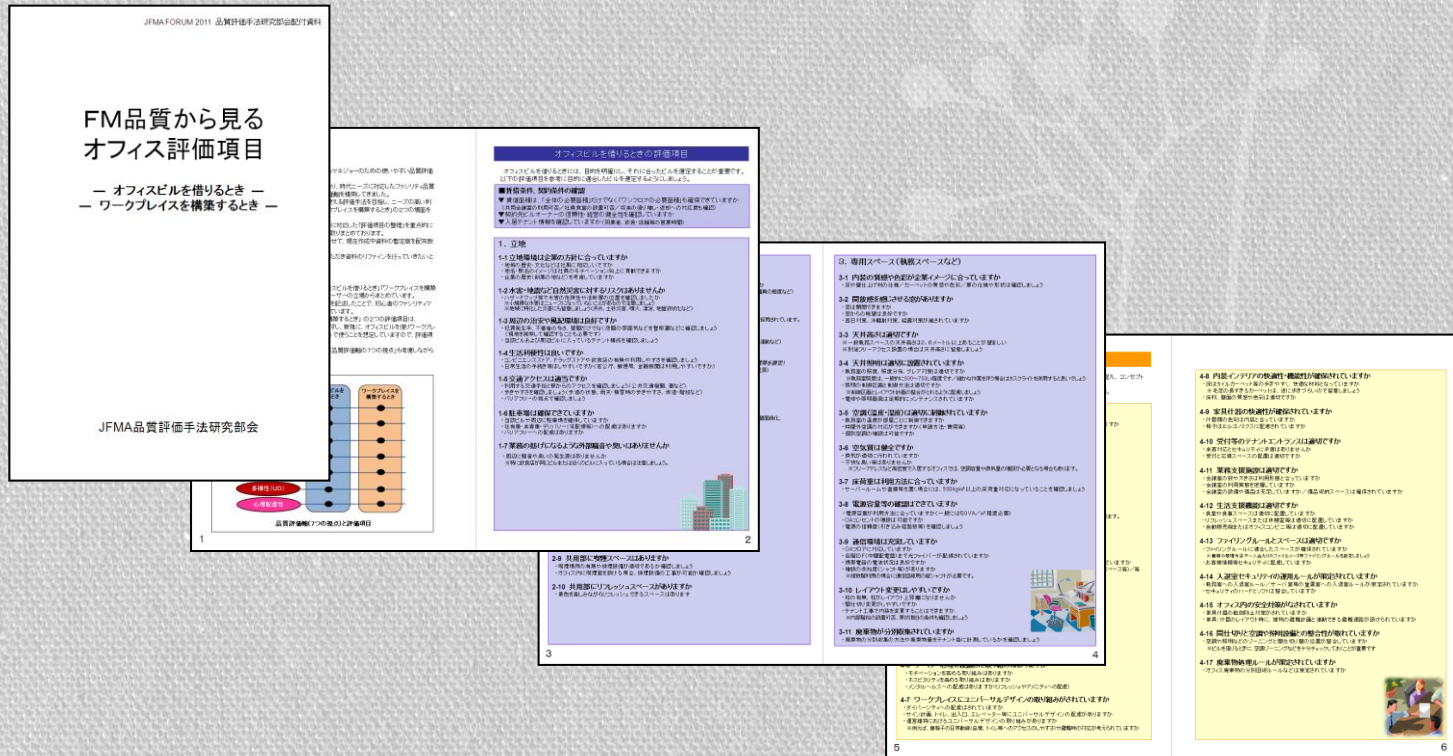
信頼性(安全性・防犯性・耐久性・保全性)

環境保全性(省エネルギー・省資源・長寿命)

7つ

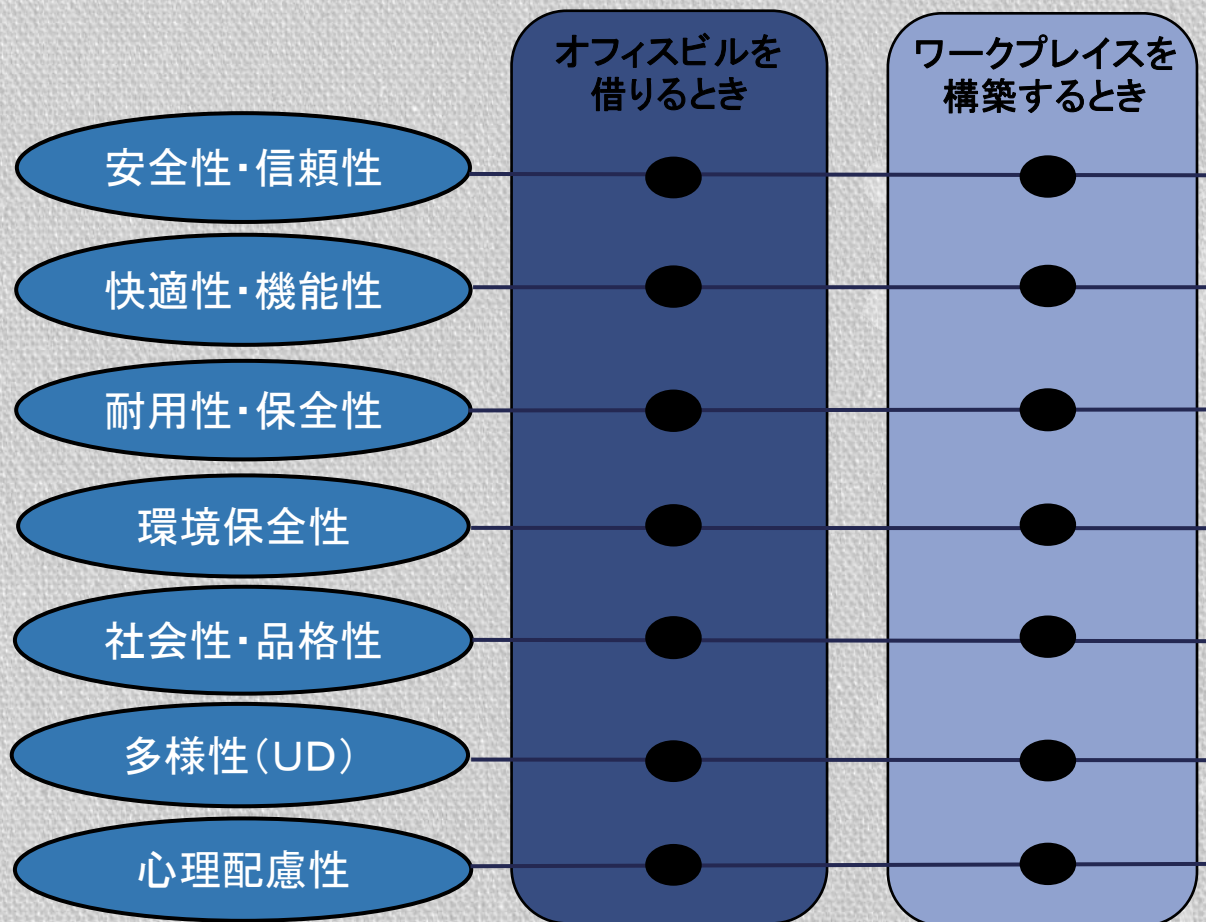


『FM品質から見るオフィス評価項目 —ビルを建てるとき、借りるとき—』(小冊子)

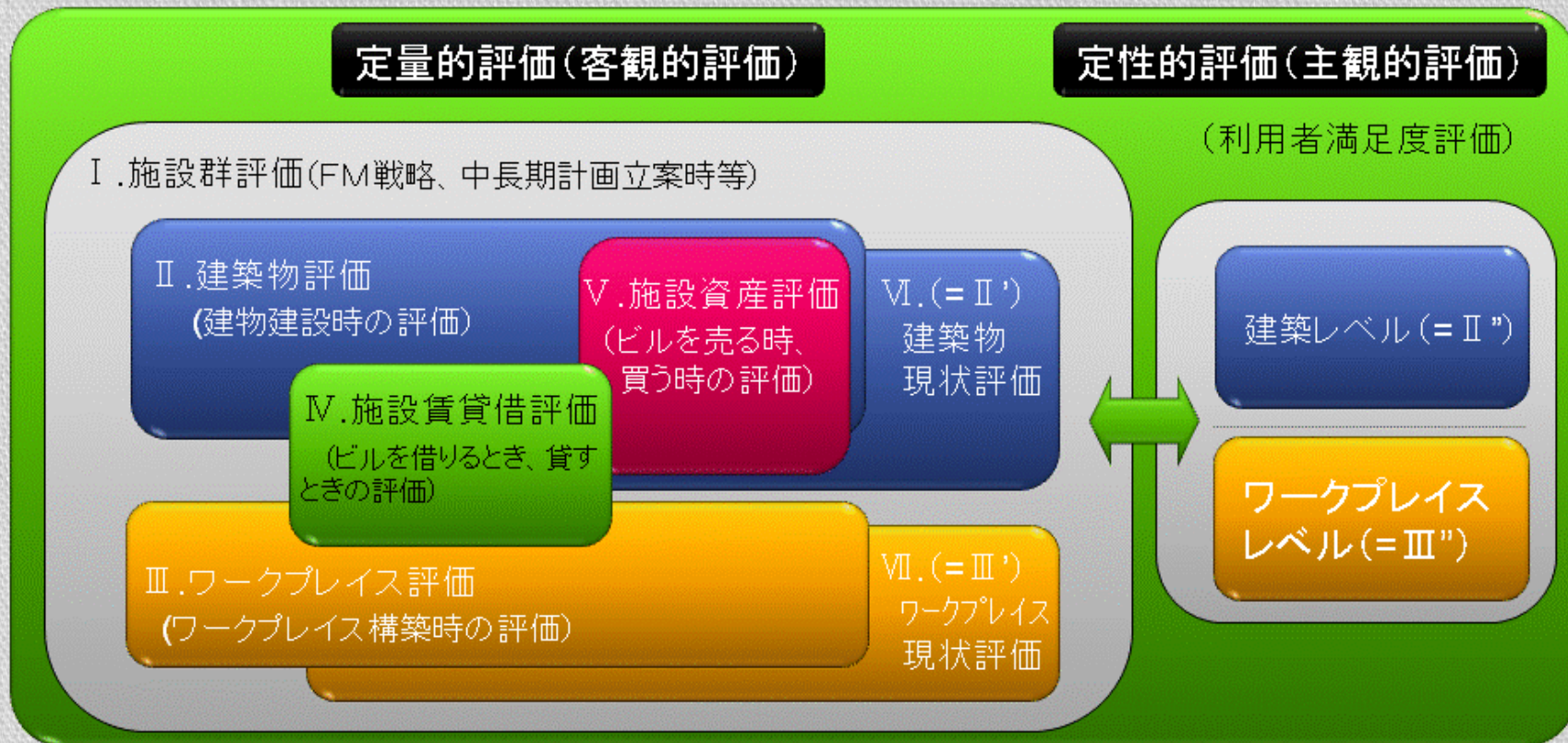


『FM品質から見るオフィス評価項目 —ビルを建てるとき、借りるとき—』(小冊子)

- 評価軸(7つの視点)と評価項目

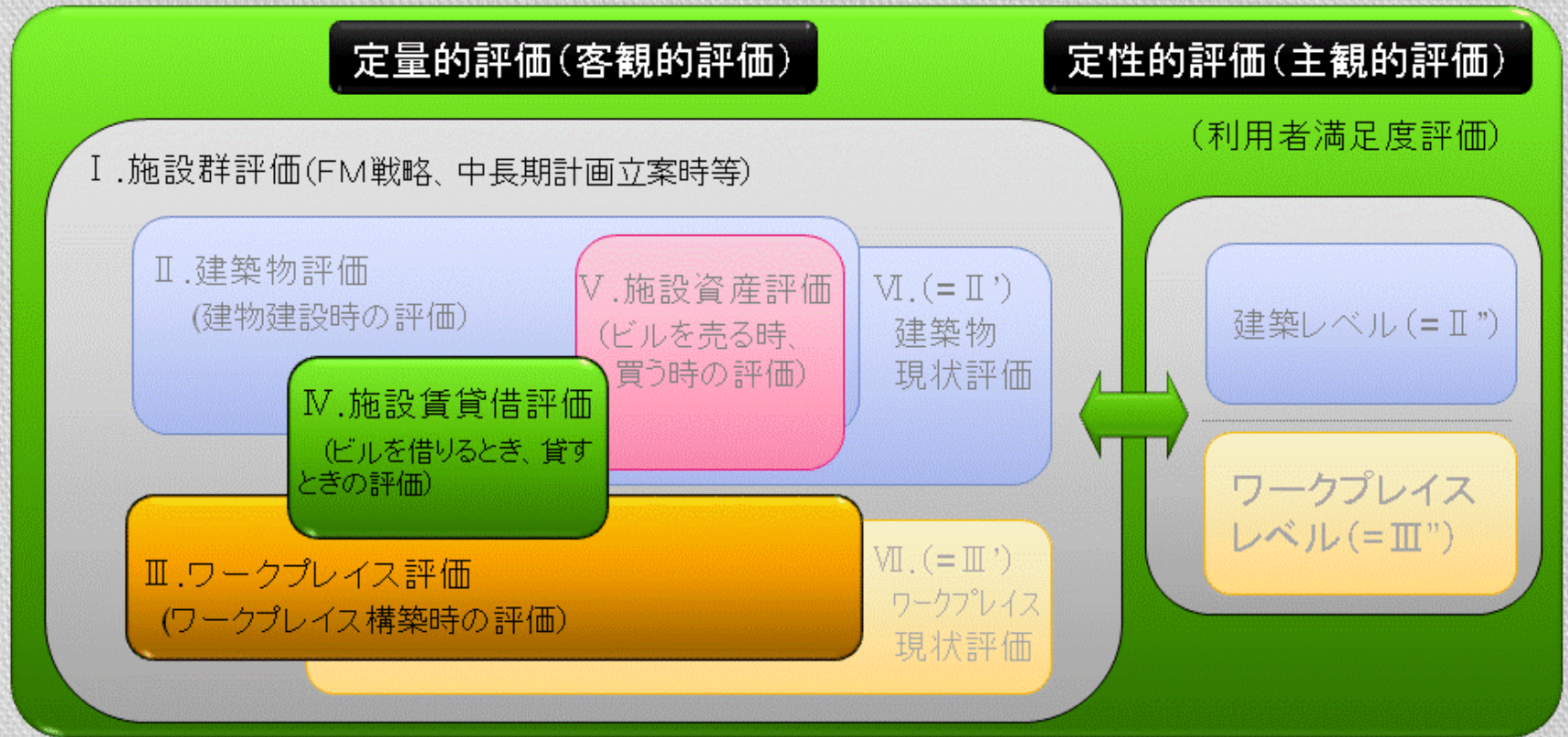


評価法の利用シーンの検討



7つの利用シーンに対応した評価項目をグルーピングすると、大きくは「II. 建物建設時・VI. 運用時評価」と「III. ワークスペース構築時・VII. 運用時評価」の2つに分けて考えられる。

『FM品質から見るオフィス評価項目 –ビルを建てる時、借りるとき–』(小冊子) 評価手法開発のターゲットとなる利用シーン



「ビルを借りるとき」、「ワークスペースを構築するとき」の2つのパターンに合わせた評価項目の検討

対象となるファシリティの拡がり

オフィスビル

ワークプレイス

- カフェ
- 自宅
- 空港ロビー
- 車

公共施設

- 庁舎

現在の部会メンバー

塩川完也：NTT都市開発(株) 取締役関西支店長
恒川和久：名古屋大学大学院工学研究科 准教授
赤松光哉：富士通(株) 川崎工場 総務部 マネージャー
上田雅則：(株)朝日ビルディング関西支社 大阪中之島支店 支店長
坂本泰紀：(株)電通ワークス 関西支社 関西支社長
菅野文恵：フリーランスのファシリティマネジャー
高須小百合：山法師文庫 電気設備技術者
吉田慎也：株式会社セノン
渡邊誠：市原市役所 総務部総務課 副主幹
渡邊良成：(株)エー・ビー・シー興産 警備部防災センター副隊長
野瀬かおり：(公財)労働科学研究所 協力研究員
成田一郎 (JFMA常務理事兼事務局長)
清水静男 (事務局)



簡易な遠隔地会議システムを用いて
遠隔地からの部会活動参加

実績：東京 (JFMA事務局)
大阪 (個人宅、車内)
名古屋 (個人宅)
広島 (ホテルロビー)

