

ファシリティマネジャーの利用シーンに
対応した品質評価手法の提案
『オフィスビルを借りるとき』
『ワークプレイスを構築するとき』

品質評価手法研究部会長 塩川 完也

< 本日のプレゼン内容 >

1. 部会の目的
2. 研究テーマ
3. 時代ニーズとファシリティ品質のあり方
4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案
(FM品質に関する小冊子の作成)
5. 今後の展開予定
6. 部会メンバー紹介



はじめに

企業の社会的責任(CSR)が問われる時代

経済問題

世界的経済危機

デフレの長期化

産業構造の変化

雇用問題

少子高齢化

失業率上昇

労働年齢の変化

環境問題

地球温暖化

オゾン層破壊

生態系破壊

森林の減少

砂漠化

化石資源枯渇

土壌汚染

廃棄物

事業継続に関わる課題

大地震・大津波

ヒューマンエラー

コンピューターウィルス

企業内部の課題

生産性向上

コーポレートガバナンス

ワークライフバランス



はじめに

企業の社会的責任(CSR)が問われる時代

経済問題

- 世界的経済危機
- デフレの長期化
- 産業構造の変化

環境問題

- 地球温暖化
- オゾン層破壊
- 生態系破壊
- 砂漠化
- 化石資源枯渇
- 土壌汚染
- 廃棄物

事業継続に関わる課題

- 大地震・大津波
- ヒューマンエラー
- コンピューターウィルス

今まさに「品質」が問われる時代と言えるのではないのでしょうか？
当部会では、このような時代に求められる「FMの品質」とは何かを考えています。

雇用問題

- 少子高齢化
- 失業率上昇
- 労働年齢の変化

企業内部の課題

- 生産性向上
- コーポレートガバナンス
- ワークライフバランス



1. 部会の目的(ねらい)

ファシリティマネジャーの立場に立った
ファシリティに関する品質評価手法の開発・調査研究

1. 実践手法の開発・普及

2. 評価手法事例の収集

3. 品質のあるべき姿を考察

当部会では、主にオフィスビルを想定して研究を進めています。



2. 研究テーマ

品質評価手法の変遷と最近の研究テーマ

- ・専門家による
専門家のための
評価
- ・建築物 /
ハード寄り
- ・建築物の性能
論主体

1990年代以前の
評価手法

- ・ファシリティ
マネジャーや
ユーザー主体の評価
- ・オフィスビルと
ワークプレイスを対象
- ・品質評価と利用者満
足度調査の両輪で
評価

1995年～2003年の
部会活動

- ・社会・時代トレンドの
視点や経営的視点
からの評価軸
- ・社会(公共財)・人の
視点を追加
- ・品質に社会・ソフト
面の視点を追加

2004年～2007年の
部会活動

- ・ファシリティマ
ネジャーの利用シー
ンに対応した品質
評価法の検討
<利用シーンの抽出>
<新・評価手法検討>

2008年からの
部会活動



2. 研究テーマ

最近の研究ステップ

トレンドキーワード
の抽出

経営キーワード
CSR
サステナビリティ
ビジネスコンテニュイティ
ホスピタリティ
モチベーション
デューデリジェンス

品質のあり方
提言

これからの
時代に求められる
ファシリティの
在り方を提言

新・評価法の
提案

ファシリティマネ
ジャーの利用シー
ンを想定した
新・評価法の開発

<利用シーンの抽出>

ビルを借りるとき
ワークプレイスを
構築するとき

FM品質小冊子
の作成

FM品質から見た
オフィス評価項目を
小冊子として整理

「オフィスビルを借りる
とき」
「ワークプレイスを
構築するとき」
に必須の評価項目と
考え方

品質評価法のスタディ

既存の品質評価手法の検討作業
JFMES07との連携
既存評価法の分析、新スキームの検討

3. 時代ニーズとファシリティ品質のあり方

時代ニーズに対応したファシリティ品質

サステナビリティ
(環境への配慮)
・地球温暖化
・生物多様性

事業継続性(BCP)
・自然災害
・事故・テロ

経済の長期低迷

企業の社会的責任
(CSR)

生産性向上

少子高齢化
労働人口の減少

ワークライフバランス

コーポレートガバナンス



3 . 時代ニーズとファシリティ品質のあり方

トレンドキーワードとファシリティ品質

トレンドキーワード \ レベル	必要最低限	望ましい	上位概念
CSR (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)
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
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
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
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 快適なワークプレイス提供	・モチベーションの向上 ・生産性を高めるワークプレイス の構築
デューデリジェンス (不動産流動化と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

4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

利用シーンの抽出



利用シーンに対応したFM品質小冊子
「FM品質から見るオフィス評価項目」
の作成



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

ファシリティマネジャーが評価法を利用する場面の抽出

<FM'erの区分>			<FMサイクルにおける標準業務>									
IN or OUT	FM(評価)の担い手		戦略・計画		プロジェクト管理				運営維持			
			FM戦略	中長期 実行計画	建物建設	大規模 改修	ワークレ イス構築	施設 賃貸借	不動産 取得	維持保全	運用管理	サービス
インハウ ス FM'er	賃借	利用(借り手)			-	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		所有	利用(自社ビル)	<input type="checkbox"/>	-		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	非利用(貸し手 不動産業者)				-	-	-		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
アウト ソーシ ング FM'er	FMコンサルタント		<input type="checkbox"/>									
	建築・インテリア・IT 設計者・施工者		-		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-	-
サービス 提供者	ビルメンテナンス業者 オフィスサービス業者		-		-	-	-	-	-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

目標設定時
目標を設定するための
品質評価

日常・現状
現状を知るための
品質評価

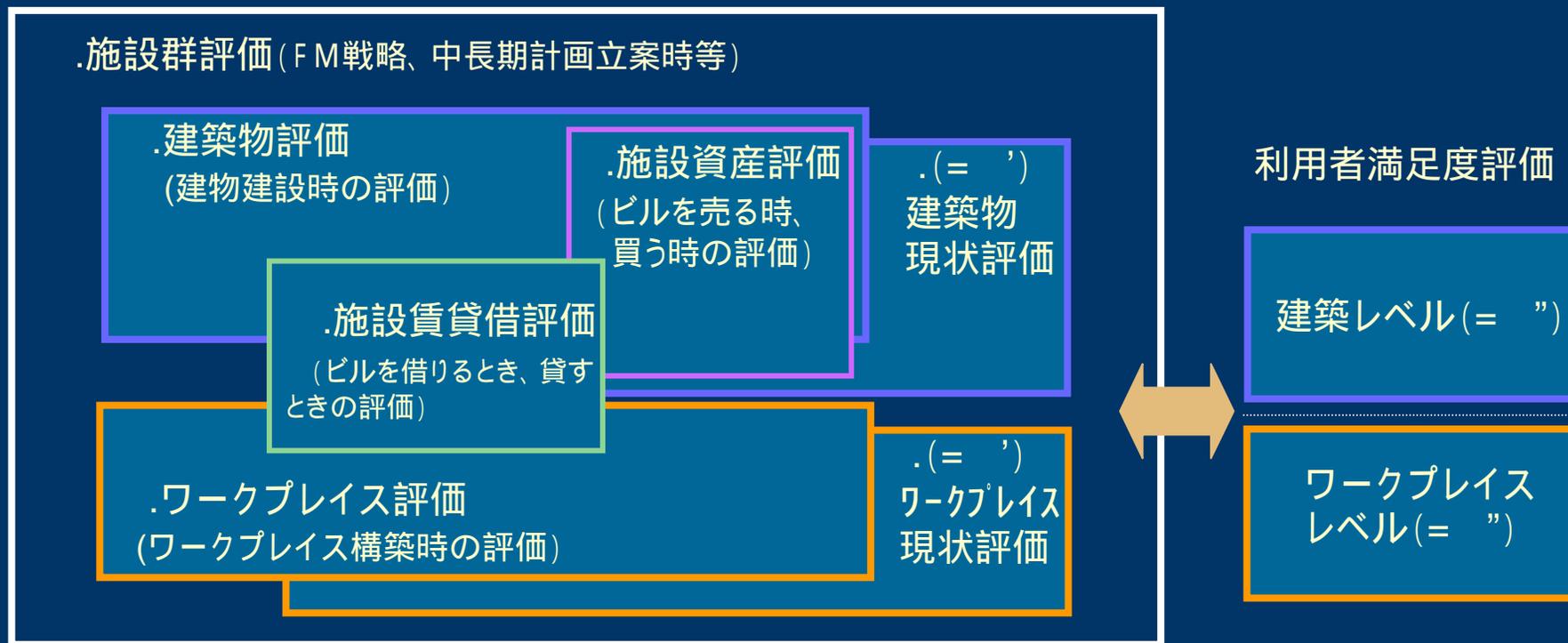


4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

評価法を利用する7つのシーン

客観的評価

主観的評価



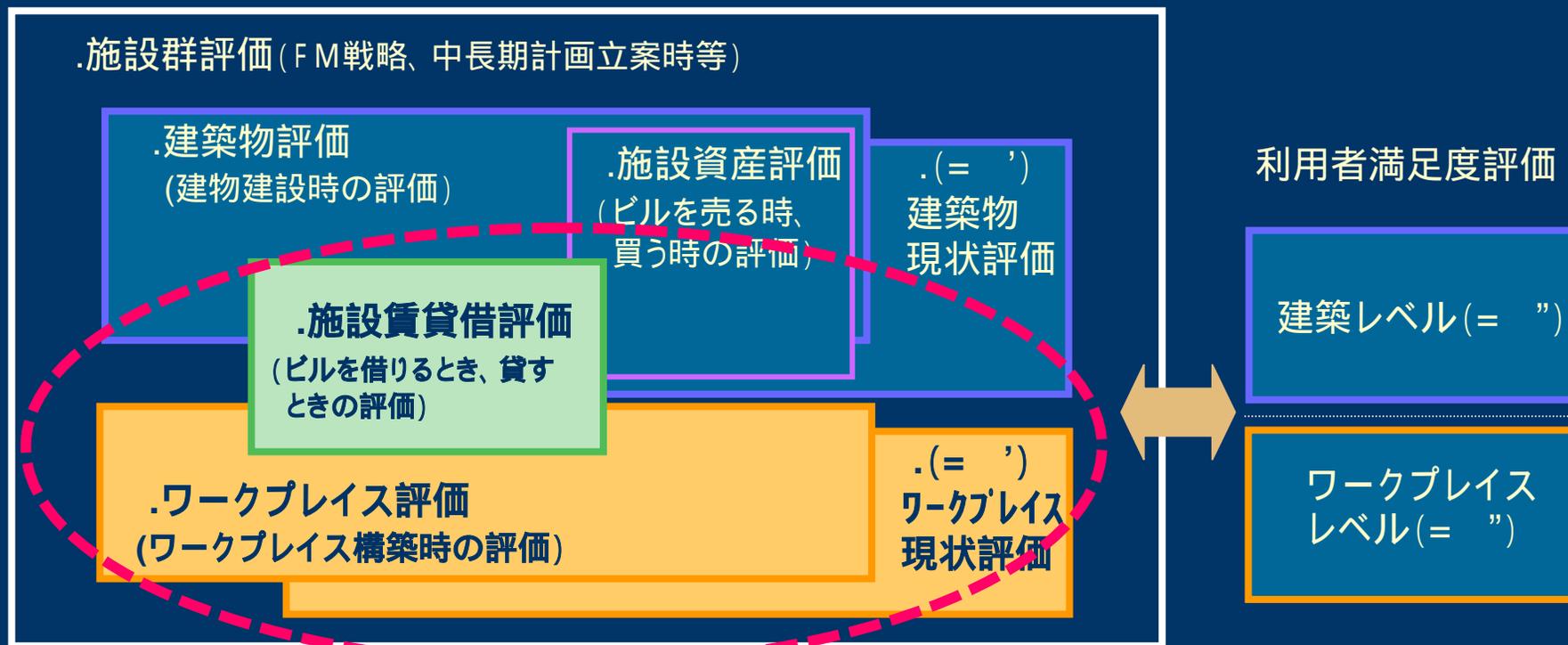
FMサイクルにおける利用シーン分析などを通して、上記に示す
~ の「評価法を利用する7つのシーン」を抽出した

4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

評価法を利用する7つのシーン

客観的評価

主観的評価



7つのシーンの中でも最もニーズが高く汎用性のある「(オフィス)ビルを借りるとき」と「ワークスペースを構築するとき」の2つのシーンに対する評価に関してFMの視点から検討を行った

4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

利用シーンに対応した「FM品質小冊子」の作成

目的: ファシリティマネジャーがファシリティ品質を簡便に評価するツールを提案する (簡便&コンパクト)

特徴: 「オフィスビルを借りるとき」「ワークプレイスを構築するとき」に重要な評価項目をユーザーの立場からまとめ、評価項目毎のチェックすべきポイント等を記述したことで、初心者のファシリティマネジャーにも使いやすい

使い方: 「オフィスビルを借りるとき」「ワークプレイスを構築するとき」の2つの評価項目を利用シーンに合わせて、個別またはセットで使うことができる



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

品質評価軸 (7つの視点)

環境保全性

社会性・品格性

耐用性・保全性

安全性・
信頼性

多様性
(UD)

快適性・機能性

心理配慮性



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

品質評価軸 (7つの視点)

コーポレート・ブランディング

立地・建物イメージ

環境保全性

将来対応性(フレキシビリティ)

維持保全性(メンテナビリティ)

社会性・品格性

耐用性・保全性

安全性・
信頼性

多様性
(UD)

快適性・機能性

ユニバーサルデザイン

ダイバーシティ

心理配慮性

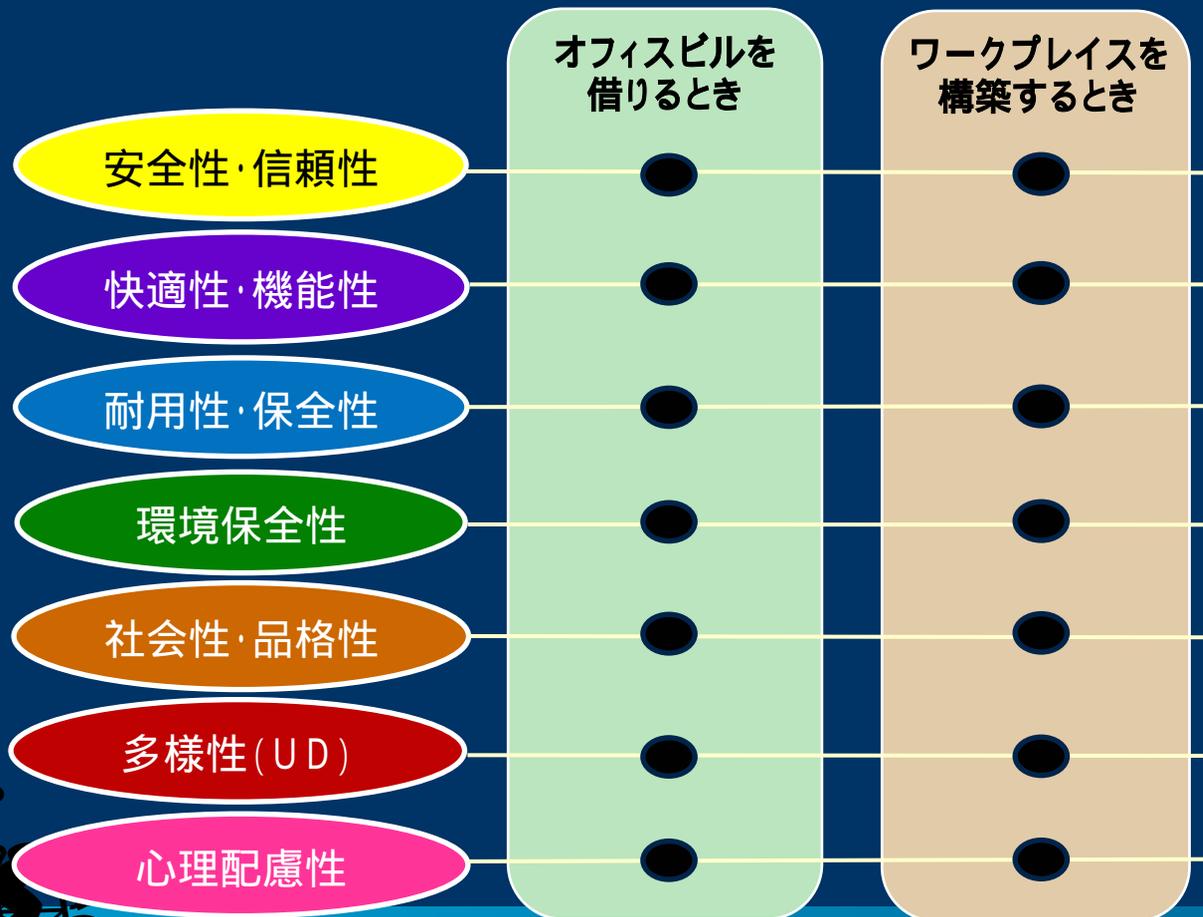
モチベーション / ホスピタリティ

メンタルヘルスへの配慮



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

品質評価軸(7つの視点)と評価項目



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

「FM品質から見るオフィス評価項目」の構成イメージ

JFMA FORUM 2011 品質評価手法研究会配付資料

FM品質から見る オフィス評価項目

- オフィスを借りるとき —
- ワークプレスを構築するとき —

JFMA品質評価手法研究会

The collage shows several pages from a document. The main page (page 1) is titled 'FM Quality Office Evaluation Items' and lists two scenarios: 'When renting an office' and 'When building a workplace'. Below this, there are several numbered pages (2, 3, 4, 5) detailing specific evaluation criteria. Page 2 is titled 'Office location and evaluation items' and lists items like 'Location', 'Space layout', 'Facilities', and 'Workplace design'. Page 3 is titled 'Office location and evaluation items' and lists items like 'Location', 'Space layout', 'Facilities', and 'Workplace design'. Page 4 is titled 'Office location and evaluation items' and lists items like 'Location', 'Space layout', 'Facilities', and 'Workplace design'. Page 5 is titled 'Office location and evaluation items' and lists items like 'Location', 'Space layout', 'Facilities', and 'Workplace design'. The pages also include some diagrams and illustrations of office environments.



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

評価項目の構成

オフィスビルを借りるときの評価項目

1. 立地
2. 建物
3. 専用スペース(執務スペースなど)

ワークプレイスを構築するときの評価項目

4. ワークプレイス



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

「FM品質から見るオフィス評価項目」の利用イメージ

例えば、こんな利用シーンを想定しています

経営効率向上のため分散しているオフィス拠点を集約

オフィスビル選定に当たってチェックすべき事項は？

組織再編 & 営業部門のフリーアドレス化を検討

ワークプレイス構築に際してチェックすべき事項は？



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

オフィスビルを借りるときの評価項目

オフィスビルを借りるときには、目的を明確にし、それに合ったビルを選定することが重要です。以下の評価項目を参考に目的に適合したビルを選定するようにしましょう

賃借条件、契約条件

賃借面積は、「全体の必要面積」だけでなく「ワンフロアの必要面積」も確保できていますか

契約先のビルオーナーの信頼性・経営の健全性を確認していますか

入居テナント情報を確認していますか(同業者・飲食・店舗等・営業時間)

1. 立地

1-1 立地環境は企業の方針に合っていますか

・地域の歴史・文化などは社風に相応しいですか

・地名・駅名のイメージは社員のモチベーション向上に貢献できますか

1-2 水害・地震など自然災害に対するリスクはありませんか

・ハザードマップ等で水害の危険性や活断層の位置を確認しましたか

1-3 周辺の治安や風紀環境は良好ですか

・犯罪発生率、不審者の多さ、昼間だけでなく夜間の雰囲気等を警察署などに確認しましょう
(現地を視察して確認することも必要です)

1-4 生活利便性は良いですか

1-5 交通アクセスは適当ですか

1-6 駐車場は確保できていますか

1-7 業務の妨げになるような外部騒音や臭いはありませんか



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

オフィスビルを借りるときの評価項目

2. 建物

2-1 建物が企業コンセプトやイメージに合っていますか

・建物外観、受付・ロビー、エレベーターホールおよび内装が企業イメージに合っていますか

2-2 耐震性能は確保されていますか

2-3 ビルセキュリティは確保されていますか

・建物への入退館方法の確認(日常・夜間・休日の入退館方法、自社カードとの連動など)

・警備方法の確認(有人警備、機械警備、24時間警備等)

2-4 ビル側の非常時の対応は十分ですか(非常時とは、自然災害、火災、停電等を想定)

・非常時に安全に避難できるようになっていますか(避難経路、消火設備、非常用照明・電源)

・テナント用の備蓄や備蓄スペースが確保されていますか

2-5 省エネルギーに対して努力しているビルですか

2-6 バリアフリー・ユニバーサルデザインが配慮されていますか

2-7 エレベーターはストレスなく利用できますか

2-8 トイレの数が適切で、清潔ですか

2-9 共用部に喫煙スペースがありますか

2-10 共用部にリフレッシュスペースがありますか



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

オフィスビルを借りるときの評価項目

3. 専用スペース(執務スペースなど)

3-1 内装の質感や色彩が企業イメージに合っていますか

3-2 開放感を感じさせる窓がありますか

3-3 天井高さは適切ですか

3-4 天井照明は適切に設置されていますか

3-5 空調(温度・湿度)は適切に制御されていますか

3-6 空気質は健全ですか

3-7 床荷重は利用方法に合っていますか

3-8 電源容量などの確認はできていますか

3-9 通信環境は充実していますか

・OAフロアに対応していますか

・携帯電話の電波状況は良好ですか

・増設の余裕度(シャフト等)がありますか

3-10 レイアウト変更はしやすいですか

・柱の有無、柱がレイアウト上邪魔になりませんか

・間仕切り変更がしやすいですか

内部階段の設置可否、原状復旧の条件も確認しましょう

3-11 廃棄物が分別収集されていますか



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

ワークプレイスを構築するときの評価項目

ワークプレイスを構築するプロセスでは、初めに経営者やワーカーのニーズを捉え、コンセプトを明確にし、コスト・スケジュール・体制を明らかにして進めることが重要です。全体を通して、コンセプトに合ったワークプレイスづくりになるように留意しましょう。

4-1 ワークプレイスのコンセプトは、企業戦略に合っていますか

- ・組織が目指す目標を実現するためのコンセプトになっていますか
- ・現状の問題点や課題を整理し、それを解決するワークプレイスコンセプトを設定していますか

4-2 ワークプレイス構築プロジェクトの条件設定がされていますか

- ・コンセプト策定の他、コスト、スケジュール、プロジェクト体制等は設定されていますか
- ・入居する組織や人数などの設定をしていますか

4-3 ワークプレイス全体の規模設定は適切ですか

- ・スペース配分(執務室、会議室、生活支援スペースほか)は適切ですか
会議室や生活支援スペースは、建物共有のスペースを利用する方法もあります
- ・執務スペースの「一人当たり面積」は適切ですか
「一人当たり面積」は、ワークスタイル、コミュニケーションの取り方、レイアウト等により異なります。

4-4 ゾーニング/スタッキング構成は適切ですか

- ・業務のしやすさ、セキュリティに配慮したフロア構成やゾーニングとなっていますか

4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

ワークプレイスを構築するときの評価項目

4-5 執務エリアのワークプレイス計画は適切ですか

- ・レイアウトや机のサイズは業務内容や組織の構成に適していますか
- ・コミュニケーションやコラボレーションを高めるレイアウトとなっていますか
- ・仕事に集中できるスペースが確保されていますか

4-6 ワーカー心理に配慮した取り組みはありますか

- ・モチベーションを高める取り組みはありますか
- ・ホスピタリティを高める取り組みはありますか
- ・メンタルヘルスへの配慮はありますか(リフレッシュやアメニティへの配慮)

4-7 ワークプレイスにユニバーサルデザインの取り組みがされていますか

- ・ダイバーシティへの配慮はされていますか
- ・サイン計画、トイレ、出入口、エレベーター等にユニバーサルデザインの配慮がありますか
- ・運営維持におけるユニバーサルデザインの取り組みがありますか
車椅子の日常動線(自席、トイレ等へのアクセスのしやすさ)や避難時の対応が考えられていますか

4-8 内装インテリアの快適性・機能が確保されていますか

4-9 家具什器の快適性が確保されていますか



4. ファシリティマネジャーの利用シーンに対応した品質評価手法の提案

ワークプレイスを構築するときの評価項目

4-10 受付などのテナントエントランスは適切ですか

- ・来客対応とセキュリティに矛盾はありませんか
- ・受付と応接スペースの配置は適切ですか

4-11 業務支援施設は適切ですか

- ・会議室の数や大きさは利用形態と合っていますか
- ・会議室の設備や備品は充足していますか / 備品収納スペースは確保されていますか

4-12 生活支援機能は適切ですか

- ・食堂や食事スペースは適切に配置していますか
- ・リフレッシュスペースまたは休憩室等は適切に配置していますか

4-13 ファイリングルールとスペースは適切ですか

4-14 入退室セキュリティの運用ルールが策定されていますか

4-15 オフィス内の安全対策がなされていますか

- ・家具什器の転倒防止対策がされていますか
- ・家具・什器のレイアウト時に、建物の避難計画と連動できる避難通路が設けられていますか

4-16 間仕切りと空調・照明設備との整合性が取れていますか

- ・空調や照明などのゾーニングと間仕切り壁の位置が整合していますか

4-17 廃棄物処理ルールが策定されていますか



5. 今後の展開予定

1. 利用シーンに対応した評価手法の活用 & リファイン

現在作成中の「FM品質から見るオフィス評価項目」に関して、JFMAホームページへの掲載などを通し、企業等のファシリティマネジャーに使ってもらうことでバージョンアップを図っていく。

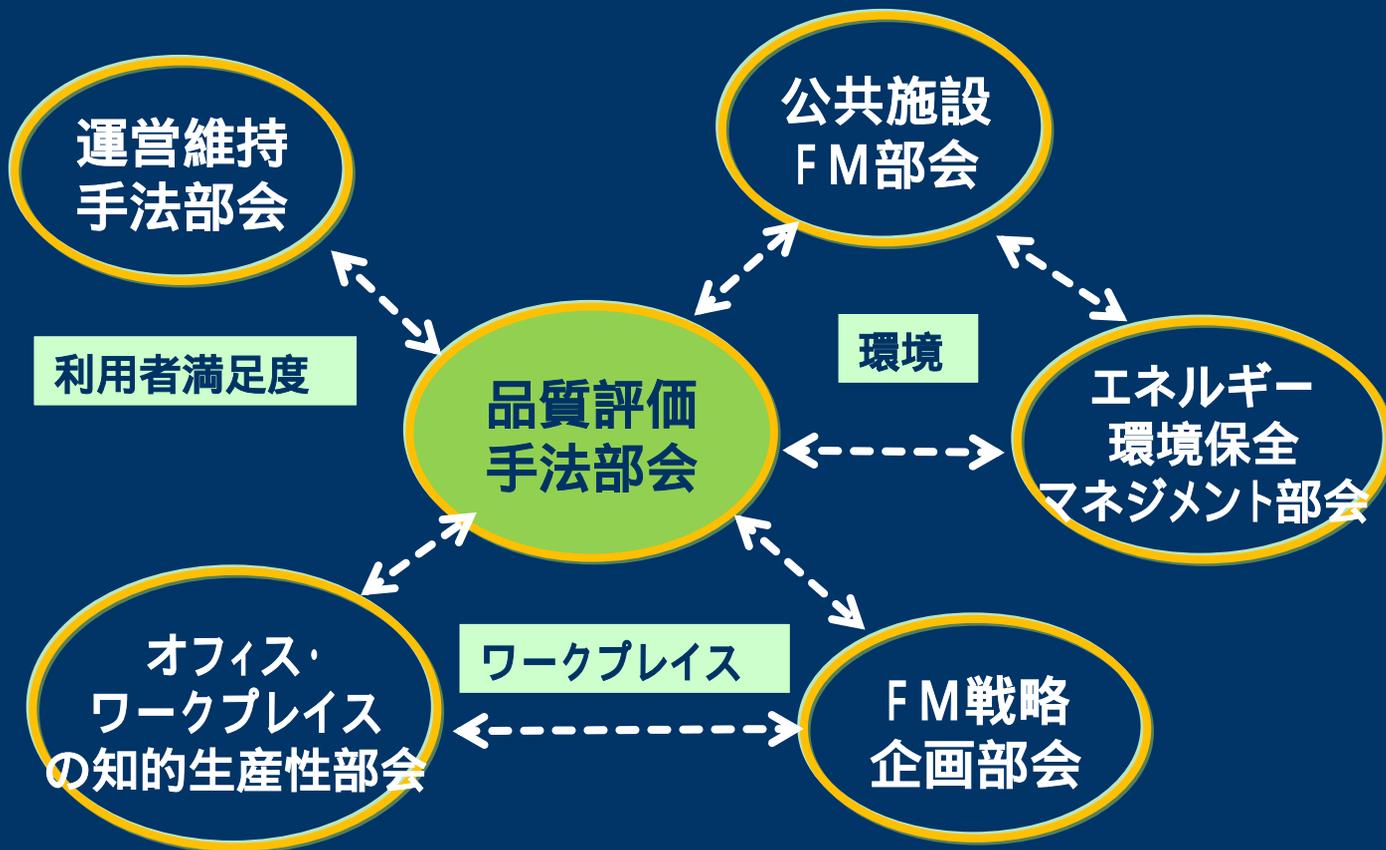
2. 「FM品質に関する小冊子(公共施設版)」の作成

公共部会とも連携し、公共施設の評価に関するポイントを簡潔に整理した「FM品質に関する小冊子(公共施設版)」を作成する。これまで「ワークプレイス」を主な対象として評価法開発を続けてきたが、昨今、施設評価のニーズが高まっている「公共施設」へ対象を広げた検討を模索したい。



5. 今後の展開予定

他部会とのコラボレーション



6 . 品質評価手法研究会メンバー

部会長 塩川 完也 (NTT都市開発)
副部会長 野瀬 かおり (オフィス・ケイ)
赤松 光哉 (富士通)
上田 雅則 (朝日ビルディング)
坂本 泰紀 (電通ワークス)
菅野 文恵 (ゼロイン)
高須 小百合 (東電設計)
恒川 和久 (名古屋大学)
成田 一郎 (大成建設)
林 俊樹 (野村不動産)
緑川 道正 (日本メックス)
清水 静男 (JFMA事務局)

