

第13回日本ファシリティマネジメント大会 グローバルFMシンポジウム 2019年02月21日  
Facility Management Forum 2019, Global FM Symposium, 21<sup>st</sup> February 2019  
企業力向上のための経営マネジメントー国際標準の活用ー

# グローバルFMサービス企業の活動に対抗する 日本の企業はどうすべきか

How should Japanese enterprises do in order to cope with  
various activities by global FM enterprises ?



## 長澤 泰

東京大学名誉教授 工学院大学特任教授・名誉教授  
JFMA理事 JFMA FM ISO 委員会委員長

Yasushi NAGASAWA, Dr. Eng.(PhD) Dip HFP/UK, JIA  
Board member JFMA, Chairman JFMA FM ISO committees  
Professor Emeritus, University of Tokyo/Kogakuin University

# ISO 41001( ISO FM )

## 発行までの経緯

出典：JFMA

公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会

FMは米国が発祥地であるが、近年はグローバルに展開されている。

FMのISO化は、2012年に英国規格協会からの提案された。

JFMAは日本からの審議団体として当初より参加し、2013年9月には、日本で国際大会を開催した。



日 程 2012年11月21日(水)～23日(金)

場 所 **ベルリン (ドイツ)** DIN (ドイツ規格協会本部) 参加者 総勢22名

参加国 英国 ドイツ 米国 スウェーデン ノルウェイ ハンガリー オーストラリア デンマーク 日本 ISO本部

経産省・国交省の承諾を得てJFMA内に専門委員会設立 日本からの参加者 長澤 松岡 池田 小林 大野

# ISO/TC (Technical Committee) 267 第1回 国際議会



日 程 2013年9月25日（水）～27日（金）

場 所 **東京（日本）** 会議 タワーホール船堀 レセプション JPタワー4階 参加者 海外から総勢約30名  
参加国 英国 ドイツ 米国 スウェーデン ノルウェイ ハンガリー オーストラリア デンマーク  
韓国 中国 日本 ISO本部

# ISO/TC (Technical Committee) 267 第2回 国際会議

当初は、FM業務の委託契約関連の内容が議論、その後、日本側からの提案もあり、マネジメントシステムとしてさらに議論された。

その結果、2017年4月に  
「ISO41011:FM用語集」と  
「ISO41012:戦略的業務委託と合意書作成に関するガイダンス」  
が発行された。

ISO410**11**は、**ISO41000**シリーズに  
使用される用語を収集・整理したも  
のである。

ISO410**12**は、ファシリティサービス  
や製品の調達に関する**手順書**であ  
る。これは認証規格ではない。



日 程 2017年9月27日(水)～29日(金)

場 所 **マレーシア (クアラルンプール)** 会議会場 クアラルンプールコンベンションセンター 参加者 約22名

参加国 英国、米国、ノルウェイ、ハンガリー、オーストラリア、ロシア、コロンビア、マレーシア、日本、Euro-FM

**ISO / TC (Technical Committee) 267 第3回 国際会議**

さらに、「**ISO41001**:F M- マネジメントシステム—要求事項と利用のための手引き」が、**2018年4月**に発行された。

これは、FMのマネジメントシステム規格であり、**認証規格**である。

この認証を受けるには、**認証機関**の審査に合格しなければならない。

- ・ 2012年11月 全体会議：ドイツ・ベルリン
- ・ 2013年 9月 全体会議：日本・東京  
マネジメントシステムとして議論することを日本側が提案
- ・ 2014年 4月 全体会議：米国・ワシントンDC、  
ISO 41011, ISO 41012検討
- ・ 2015年 6月 全体会議：英国・グラスゴー、  
ISO 41001開発スタート
- ・ 2016年 6月 全体会議：オーストラリア・メルボルン  
ISO41011, ISO 41012開発最終確認
- ・ 2017年 4月 ISO 41011, ISO 41012発行
- ・ 2017年 9月 全体会議：マレーシア・クアラルンプール  
ISO 41001開発最終確認
- ・ 2018年 4月 ISO 41001発行

JFMAでは、**ISO41001**普及のために  
各種セミナーの開催、  
ユーザーズガイド(第1版)  
2018年版「**ISO41001** ファシリティマネジメント  
—マネジメントシステム—要求事項」  
の発行などを行っている。

また、**JIS化**への作業も予定している。

# ISO 41001( ISO FM )の概要

ISO 41001は、マネジメントシステムに共通の基本構造である**HLS**(High Level Structure)により構成されている。

**HLS**とは、**ISOマネジメントシステム規格(MSS)**間の整合性を確保するために定められたもので各MSS(例えば**ISO9001品質マネジメントシステム**など)は同様な共通構造で構成されている。

出典：JFMA

公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会

# ISO 41001

## ISO 「マネジメントシステム規格」とは何か

- 経営目標を達成するために、組織を**適切に運営管理する仕組み**に対する国際的な基準である。
- WHAT (**何をすべきか**) という要求事項を定めている。  
HOW (**どのように実現するか**) は定めていない。  
各組織が自分に合ったルールを定める必要がある。
- **ISOマネジメントシステム規格**は、基本的に  
ISO 9001, ISO 14001など共通に同じ構造を持つ。  
また、用語も統一されている。

# ISO 41001の特徴

## ■ ISO 41001 はFM事業の全領域をカバー

- **経営者の視点**である。
- 米国、欧州などのFM経営の**ベストプラクティス**を集約。
- **事業収益**もマネジメントシステムの対象。

## ■ コスト負担の権限を持つ**ディマンド組織**を重視

- ディマンド組織のコアビジネス戦略は、FM組織により支援されて実現する。

## ■ 戦略と計画を重視

- **ISO 41001**はディマンド組織のコアビジネス戦略への支援とさらに**上流プロセス**である**戦略・方針・計画**を重視している。

# ISO 41001の特徴

- FMサービスを実施するための**情報**を重視
  - 必要な情報の特定、**情報管理プロセスの構築**を要求。
  - ICTシステムの活用**が要求事項実現のための重要なツール。
- **緊急事態**の対応を重視
  - 異常気象による自然災害やテロなどを背景に**緊急事態の対応**を重視
- FMサービスの提供にあたって**統合**を重視
  - 多数のアウトソーサーに業務委託していたFMサービスを統合して、**少数のアウトソーサー**から効率的に調達する。
  - インソースの多数の部門**から調達していたFMサービスを業務プロセスの革新などの効率化によって、**少数部門**から統合されたFMサービスを調達する。

# ISO41001 の構造

## 0. 序章

## 1. 適用範囲

## 2. 引用規格

## 3. 用語と定義

## 4. 組織の状況

- 4.1 組織とその状況の理解
- 4.2 利害関係者のニーズと期待の理解
- 4.3 FMシステムの適用範囲の決定
- 4.4 FMシステム

## 5. リーダーシップ

- 5.1 リーダーシップとコミットメント
- 5.2 方針
- 5.3 組織の役割、責任と権限

## 6. 計画策定

- 6.1 FMシステムのための「リスクと機会」に対処する活動
- 6.2 FM目標とそれを達成するための計画策定

## 7. 支援

- 7.1 資源
- 7.2 力量
- 7.3 認識
- 7.4 コミュニケーション
- 7.5 文書化した情報
  - 7.5.1 一般
  - 7.5.2 作成と更新
  - 7.5.3 文書化した情報の管理
  - 7.5.4 FM情報とデータに関する要求事項
- 7.6 組織の知識

## 8. 運用

- 8.1 運用計画と管理
- 8.2 利害関係者との調整
- 8.3 サービスの統合

## 9. パフォーマンス評価

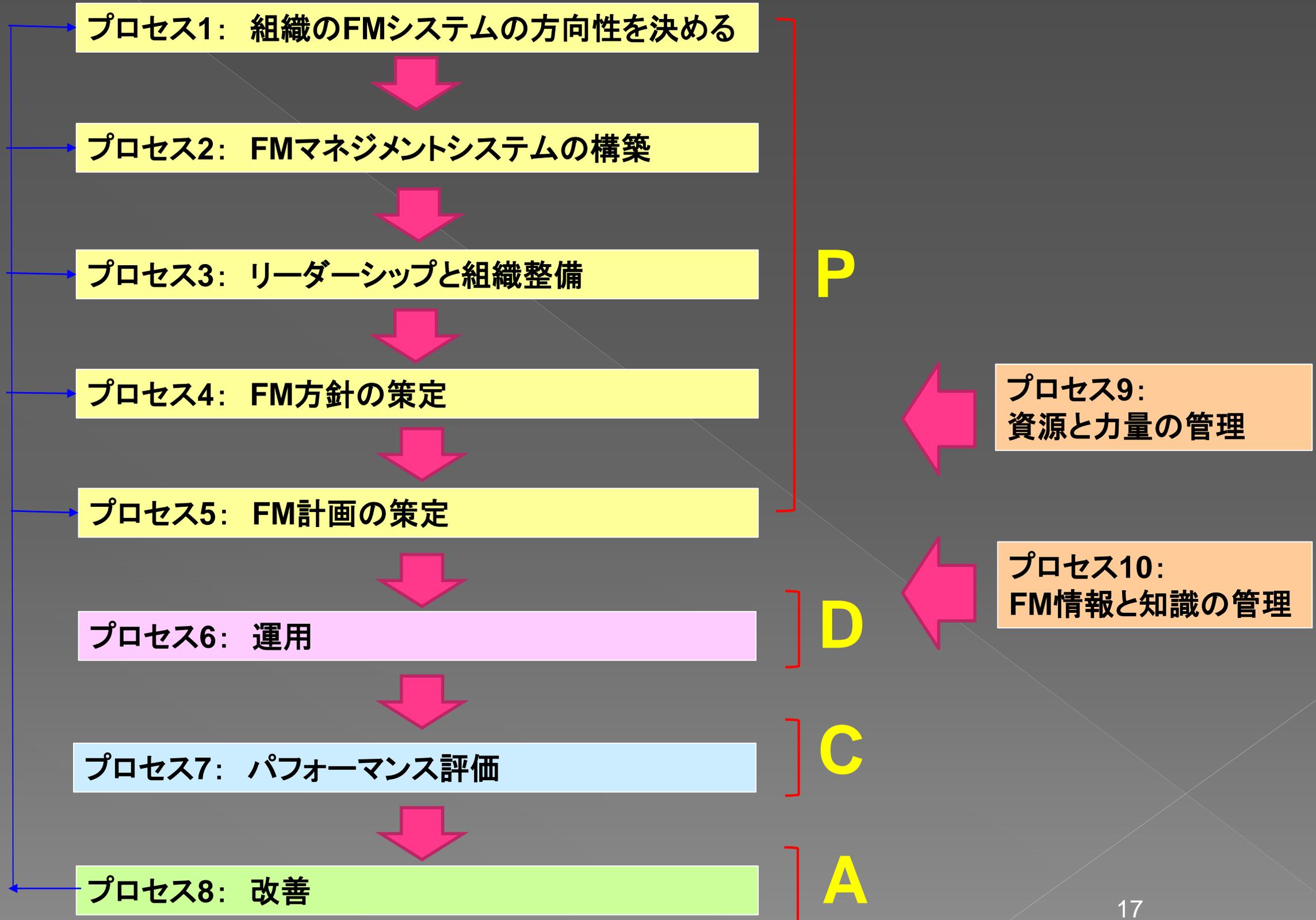
- 9.1 監査、測定、分析と評価
- 9.2 内部監査
  - 9.2.1 監査目的
  - 9.2.2 監査方法
- 9.3 マネジメントレビュー

## 10. 改善

- 10.1 不適合と是正処
  - 10.2 継続的改善
  - 10.3 予防処置
- 付属書 規格の適用時に参考とする

FMの標準業務サイクル（PDCA）の流れ

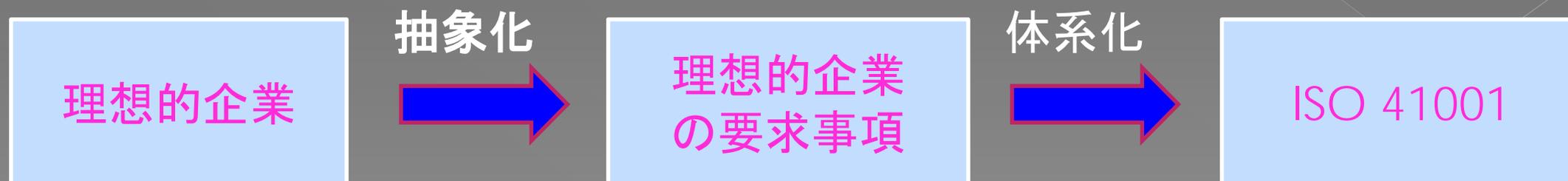
# ISO 41001のプロセス



# ISO 41001 (ISO FM) の利点

理想的企業をベンチマークの対象にできること

- 目指すべき**理想的企業**があったとしても、自社とは事業環境・組織体制が異なるので比較できない。
- これを改善するため、理想的な企業に必要とされる要求事項を国際会議で議論の上抽出し、**抽象化**した。
- 抽象化された要求事項をどの国のどの企業にも利用できるように**体系化**し、HLSの規則に基づき**ISO 41001**の要求事項として規格化した。
- **ISO 41001**を自社のベンチマーキングにすればよい。



# ISO 41001を採用すると

- マネジメントサイクルのスパイラルアップにより、**企業力の向上、経営の効率化**ができ、ユーザーや関係者の信頼を得ることができる。
- 組織が国際的な規範に合う取り組みをしていることを外部に示し、**国際的な信頼性の確保**によりグローバル市場への取組みを可能にする。
- リスクマネジメントの整備により、リスクを低減し、**緊急事態への対応**を可能にする。

# ISO FM (ISO 41001)

時代の変化と共にISOも進化している。かつてのISOは、書類主義的で手間も費用もかかりすぐに効果が見えないなどの指摘もあった。

2015年に変更され、文書化要求の減少や規格中心的な考え方から組織経営中心になり、FMを実践するのに適し、まさに経営に役立つISOになっている。

国際的な病院 **J C I** (Joint Commission International)  
認定が盛んになっている。

現在**27病院** 認定済み

国際的にもISO14000と同じく、  
**ISO FM (ISO 41001)** の認証が必要になる。

既に、**AM**(Asset Management)認証済み

F Mがしっかりしていない組織・企業は  
国際的には認められない

# まとめ

FMを、「企業、団体等が組織活動のために、施設とその環境を総合的に企画、管理、活用する経営活動」と定義

FMは今後グローバルな活動に対する基本的な要項となる。

FMを実践しISOの規格認証を取得することは、それ自体が目的ではなく、企業力を高めることが目的である。

日本人は、誠実で信頼性があり、教育や技術レベルも高く、〇〇ファシリティーズ等の子会社が質の高いサービスを提供しているのが現状。

しかしグローバル化する中で、外国人労働者が増加し、親会社も子会社との信頼関係でいつまでも関係を保持するとは限らない。

それぞれが、いい意味での緊張感を保つこともグローバル化時代には必要である。FM事業を海外で展開するからISOを取得するのではなく、グローバル化した社会の中で、グローバルスタンダードの内容程度は理解して、FMに取り組んでいくという姿勢でありたい。



# 物事の本質

ある病人が、自分が看護婦から受けた看護と、犬から受けた看護とについて語ったことがある。

彼は犬から受けた看護の方がずっと良いといった。「とりわけ犬はしゃべりませんからね。」

「おせっかいな励ましと忠告」  
F. ナイチンゲール 看護覚え書 1860



ご清聴ありがとうございました。

**Thank you for your kind  
attention!**



**完 FIN**