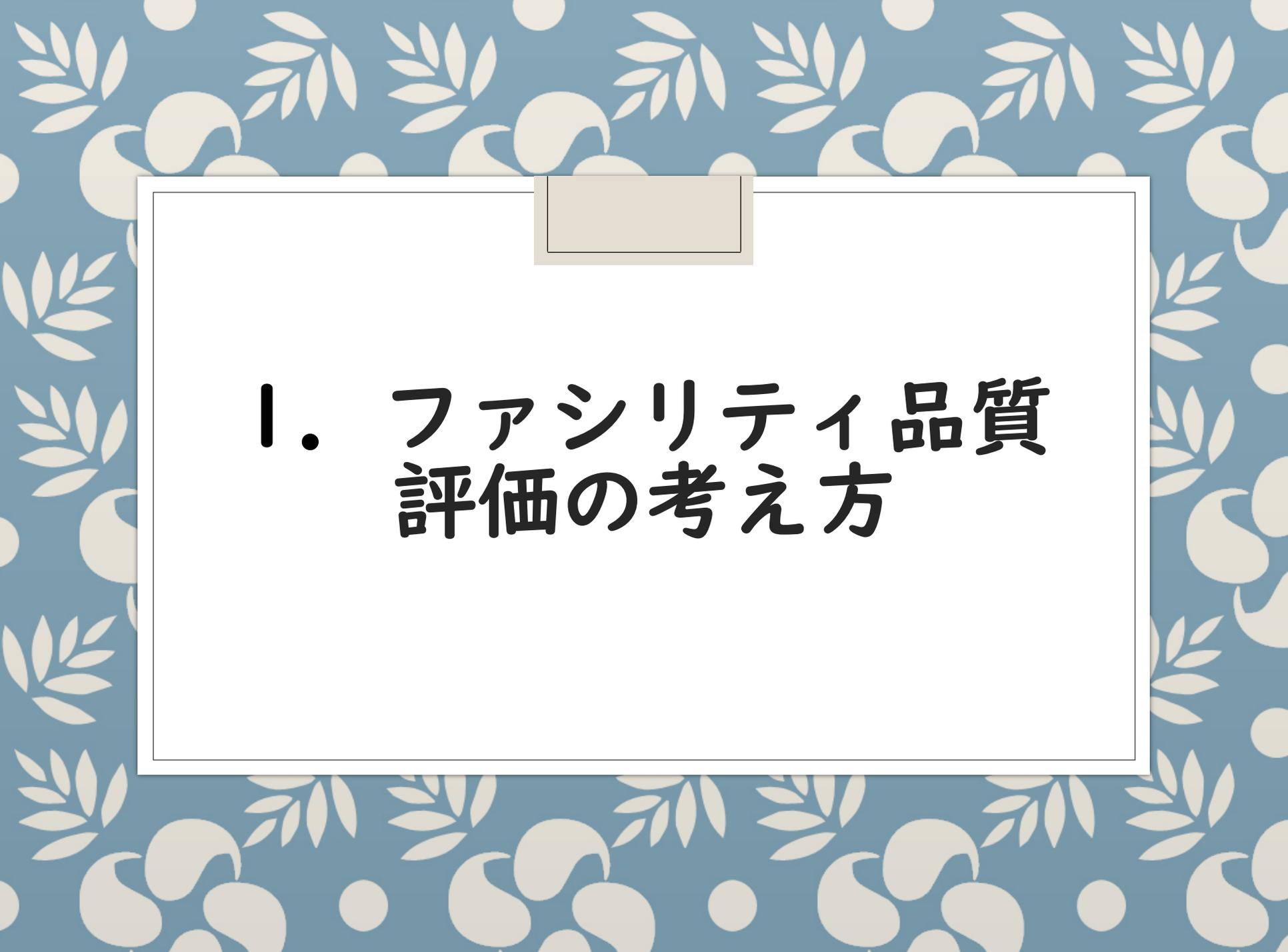


# これからのファシリティ品質に 必要となるキーワードは何か

第16回日本ファシリティマネジメント大会  
地球・人・ファシリティ  
～変革の時代が求める新しいFM～

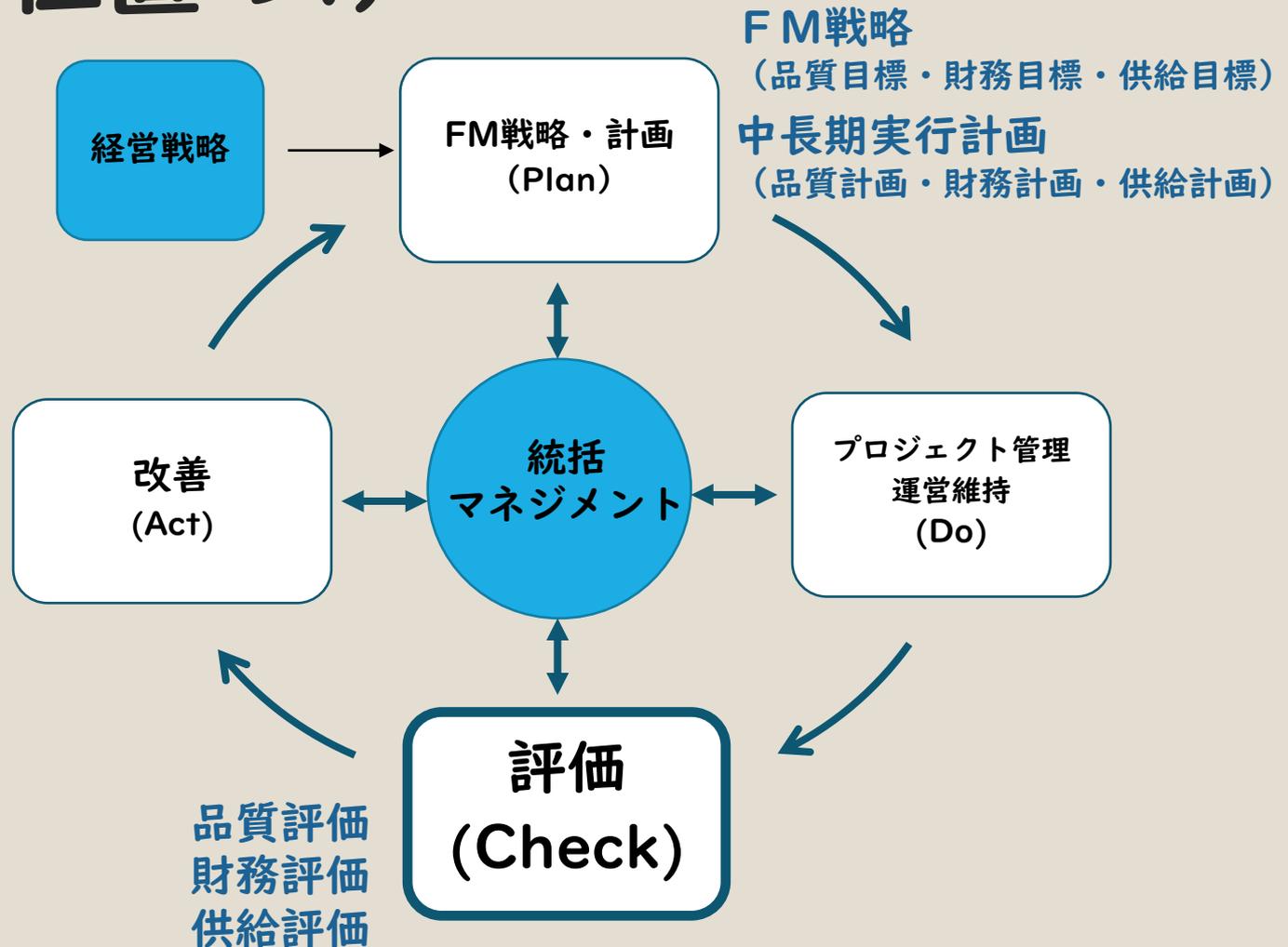
品質評価手法研究部会



# 1. ファシリティ品質 評価の考え方

# FMのPDCAサイクルにおける 評価の位置づけ

評価には、品質評価、財務評価、供給評価の3つがあります。戦略や計画を立てる際、この3つのバランスを考えて目標や計画を作成する必要があります。



# 評価の目的・意味

FMの評価とは、品質、財務、供給の3つの視点による評価技術を用いて、現状をできるだけ定量的に把握すること

品質評価は、ファシリティが、求められる目的に見合った品質の効果を発揮しているかどうかを評価いたします。

## 財務目標

- (1) ファシリティコスト評価
- (2) 施設投資評価
- (3) 施設資産評価
- (4) ライフサイクルコスト評価

## 品質目標

- (1) 品格性評価
- (2) 快適性評価
- (3) 生産性評価
- (4) 安全性評価
- (5) 耐用性評価
- (6) 環境性能評価
- (7) 満足度評価

## 供給目標

- (1) 施設面積の供給評価
- (2) 施設利用度評価
- (3) サービスの供給評価

# ファシリティ品質評価のポイント

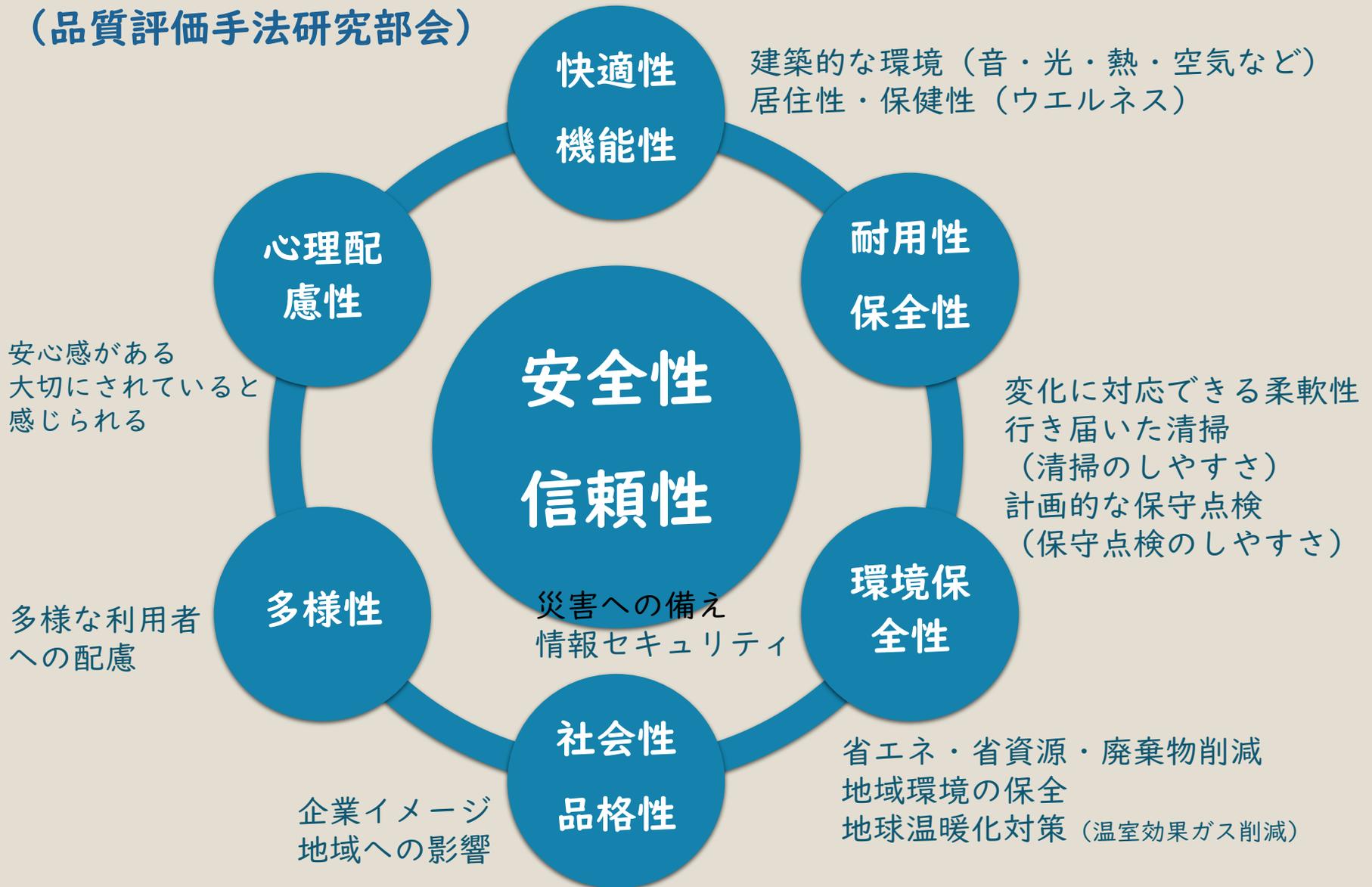
1. ファシリティの仕様・性能と利用者満足度の両面を評価する
2. できるだけ簡単に利用できる評価法を用いる
3. 継続的なデータがほしいものは、同じ項目で調査する
4. 評価項目や分析方法は、社会情勢や経営方針、評価の目的（誰のため、何のため）などを考慮し、適切なものを選択する
5. 利用者満足度調査など利用者の協力が必要な場合は、調査結果を調査対象者（協力者）と共有する

## 2. 時代の流れの中で変化 するファシリティ品質

求められるファシリティ品質は時代の中で変化する  
オフィス・ワークプレイスを例に

# ファシリティ品質評価の7つの軸

(品質評価手法研究部会)



『公式ガイド ファシリティマネジメント』の分類とは異なります。

# 1987～2000年

希望（高度経済成長） → バブル崩壊 → 世紀末・カオス

- 1985年 電電公社・専売公社民営化  
男女雇用機会均等法施行
- 1987年 国鉄分割民営化  
JFMAが任意団体として発足
- 1988年 オゾン層保護法の制定
- 1989年 ベルリンの壁崩壊
- 1990年 湾岸戦争  
廃棄物不法投棄企業の摘発（豊島事件）
- 1991年 ソ連崩壊
- 1995年 阪神淡路大震災（平成7年（1995年）兵庫県南部地震）  
地下鉄サリン事件
- 1997年 COP3で京都議定書採択  
香港返還  
JFMAが社団法人化 CFMJ資格試験始まる
- 1999年 平成の大合併

バブル景気・不動産神話  
大量生産・大量消費

バブル経済崩壊

Windows95発売

人事評価制度

コンピューターシステムの2000年問題

# ～2000年のファシリティ品質

## FM渡来、欧米に学ぶ、基準作り

- 安全性・信頼性 1981年に耐震基準見直し（新耐震基準）  
防災訓練は、火災避難が中心  
1995年の震災を経て耐震改修促進法制定
- 快適性・機能性 室内の温熱環境の快適性が課題  
生産性が上がるオフィス空間作りに  
（戦後導入されたグレーデスクからの脱却）
- 耐用性・保全性 30年で建て替え（構造寿命より経済優先）  
ユニバーサルレイアウト
- 環境保全性 大量生産・大量消費・使い捨て  
→ 省エネ・省資源、廃棄物関連法規の制定  
オゾン層保護法の制定
- 社会性・品格性 コーポレート・アイデンティティ（CI）
- 多様性 交通バリアフリー法の制定（2000年5月）
- 心理配慮性 リフレッシュスペース、アメニティ

# 2001～2009年

矛盾の噴出 失われた20年

2001年 アメリカ同時多発テロ

明石花火大会歩道橋事故（11名死亡し、183名傷害）

歌舞伎町ビル火災（44人死亡、3名負傷）

アメリカのITバブル崩壊の影響による不景気

2002年 健康増進法制定

リストラ・失業・非正規雇用増加

2003年 六本木ヒルズ竣工 SARS流行

2004年 新潟県中越地震 国立大学法人化

2005年 構造計算書偽造問題、福岡県西方沖地震

京都議定書発効

人口統計開始以来初の自然減

2007年 能登半島地震・新潟県中越沖地震

2007年問題（団塊の世代の定年退職）

2008年 リーマンショック（世界金融危機）

2009年 COP15 日本はCO<sub>2</sub>排出量を1990年比で25%削減提示

# 2001～2009年のファシリティ品質

## CSR・BCP、どこでもオフィス

- **安全性・信頼性** 免震・制震構造、感染症対策、入退室警備  
電力・通信の確保（1日以上）、BCP（事業継続計画）
- **快適性・機能性** 個別分散制御空調設備、テレワークの試行  
情報通信網の拡大、**オフィスタイプ**（個室、ブース型、オープン型）、有線LAN、ノンテリトリアル、タッチダウン、ファイルスペース、喫煙ルール、
- **耐用性・保全性** 長寿命化（100年建築）、**スケルトン・インフィル**
- **環境保全性** LCCO<sub>2</sub>、低炭素、サステナビリティ、CASBEE、LEED、省エネルギー・省資源、雨水・中水利用、複合熱源
- **社会性・品格性** ブランディング、**CSR**
- **多様性** **誰でもトイレ**
- **心理配慮性** 来訪者・社員への配慮、色彩、BGM、BGV

# 2010～2021年

## グローバル化、自然災害多発、地球環境意識

2010年 「公共建築物等における木材の利用の促進に関する法律」施行

2011年 東日本大震災/福島第一原子力発電所事故

2012年 MARS流行

笹子トンネル天井板落下事故

国を超える巨大企業の出現

2014年 「過労死等防止対策推進法」施行

「公共施設等総合管理計画」

働き方改革

御嶽山噴火

2015年 関東・東北豪雨 パリ協定（COP21で2℃以下に） 国連総会でSDGs採択

マンション杭打ちデータ改ざん問題

2016年 電気小売り完全自由化

避難所のあり方が問題に

熊本地震・九州北部豪雨・糸魚川市大規模火災

2018年 大阪府北部地震・西日本豪雨・北海道胆振東部地震 IPCC 1.5℃特別報告

2019年 令和元年房総半島台風・令和元年東日本台風

2020年 COVID-19の世界的流行（パンデミック）・令和2年7月豪雨・大雨・大雪

2021年 大雨（熱海市で土石流）・前線による大雨（8/11～8/19）

自然環境や気候変動への関心の高まり

# 2010～2021年のファシリティ品質

減災、ZEB・ZEH、脱炭素、メンタルヘルス

- **安全性・信頼性** BCP、津波・水害・土砂崩れ、サイバーテロ
- **快適性・機能性** 2次部材・家具の耐震、**備蓄品、帰宅困難者、減災健康経営・ウェルビーイング**、テレワーク・シェアオフィス、コミュニケーション・ICT、洗浄機能つきトイレ、喫煙場所の有無、夏季の室温・換気
- **耐用性・保全性** リノベーション
- **環境保全性** サステナビリティ、温暖化防止、エネルギーの見える化、**脱炭素、省エネルギー、自然エネルギー利用**  
**ZEB、ZEH**
- **社会性・品格性** SDGs、モチベーションの向上
- **多様性** LGBTQ+・外国人
- **心理配慮性** **メンタルヘルス、ハラスメント**

# 経営に関する考え方の変化

~2000

好景気  
バブル崩壊  
世紀末カオス

FM渡来  
欧米に学ぶ  
基準作り

快適性・機能性

~2010

矛盾の噴出  
失われた20年

CSR・BCP  
どこでもオフィス

快適性・機能性  
社会性・品格性

~2021

グローバル化  
自然災害多発

減災・ZEB・ZEH  
脱炭素  
メンタルヘルス

安全性・信頼性  
環境保全性  
心理配慮性

2022~

?

短期的・利己的視点

SDGs

ステークホルダーである**株主**を重視

優秀な経営者を迎えるために**経営トップ**に高額な報酬

ステークホルダーには**顧客**や**従業員**も含まれる

**地球規模**の環境問題・社会課題を視野に



# 3. ファシリテイ 品質と SDGsの関係

# SDGs 17の目標

1. あらゆる場所のあらゆる形態の**貧困**を終わらせる
2. **飢餓**を終わらせ、食料安全保障及び栄養改善を実現し、持続可能な農業を促進する
3. あらゆる年齢のすべての人々の**健康**的な生活を確保し、**福祉**を促進する
4. すべての人々への、包摂的かつ公正な質の高い**教育**を提供し、生涯学習の機会を促進する
5. **ジェンダー平等**を達成し、すべての女性及び女児の能力強化を行う
6. すべての人々の**水と衛生**の利用可能性と持続可能な管理を確保する
7. すべての人々の、安価かつ信頼できる持続可能な近代的**エネルギー**へのアクセスを確保する
8. 包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と**雇用**(ディーセント・ワーク)を促進する
9. 強靱（レジリエント）な**インフラ**構築、包摂的かつ持続可能な**産業化**の促進とイノベーションの推進を図る
10. 各国内及び各国間の**不平等を是正**する
11. 包摂的で安全かつ強靱（レジリエント）で持続可能な**都市及び人間居住**を実現する
12. 持続可能な**生産消費形態**を確保する
13. **気候変動**及びその影響を軽減するための緊急対策を講じる
14. 持続可能な開発のために**海洋・海洋資源**を保全し、持続可能な形で利用する
15. **陸域生態系**の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処、ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する
16. 持続可能な開発のための**平和で包摂的な社会**を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する
17. 持続可能な開発のための実施手段を強化し、**グローバル・パートナーシップ**を活性化する

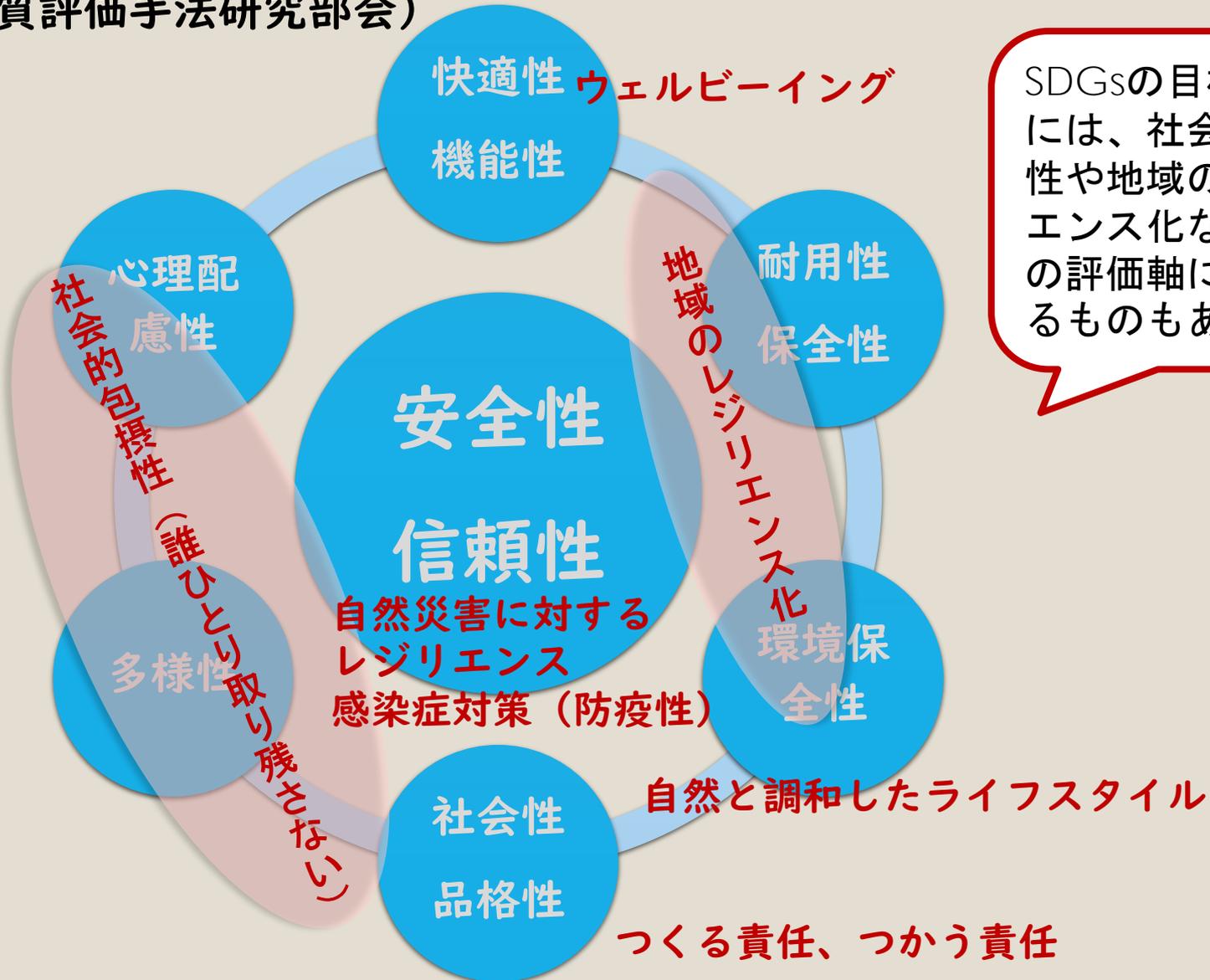
部会では、SDGsの17の目標169のターゲットのすべてに目を通し、品質評価の視点から議論を続けています。

# SDGsの視点を加える

	ベースになる評価項目	SDGsの視点	
安全性・信頼性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害（自然災害・火災・犯罪など）への備え</li> <li>・情報セキュリティへの対応</li> </ul> <p style="text-align: right;">&lt;BCP&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然災害に対するレジリエンス</li> <li>・感染症対策（防疫姓）</li> <li>・安全な水とトイレ</li> </ul>	地域のレジリエンス
快適性・機能性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築的な環境（音・熱・光・空気環境の設え）</li> <li>・居住性・保健性（ウェルネス）</li> </ul> <p style="text-align: right;">&lt;健康経営&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Well-being（ウェルビーイング）</li> </ul>	
耐用性・保全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・変化に対応できる柔軟性</li> <li>・行き届いた清掃・保守点検</li> </ul> <p style="text-align: right;">&lt;フレキシビリティ&gt;</p>		
環境保全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネ・省資源、廃棄物削減</li> <li>・地域環境の保全</li> <li>・地球温暖化対策（温室効果ガス削減）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・気候変動対策（再エネ、脱炭素）</li> <li>・自然と調和したライフスタイル</li> <li>・食品ロス・廃棄物削減⇒マイクロプラスチックによる海洋汚染防止</li> <li>・持続可能な林業⇒木材利用の適正化</li> </ul>	
社会性・品格性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業イメージ（社内外に対し企業価値の理解・共有を深める）</li> <li>・地域への影響（地域特性への配慮、地域活性化への貢献）</li> </ul> <p style="text-align: right;">&lt;CSR&gt;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教育の機会、イノベーションの推進</li> <li>・つくる責任、つかう責任（フェアトレード）</li> </ul>	社会的包摂性
多様性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な利用者への配慮（年齢性別、LGBT、障がいの有無、宗教等）</li> <li>・バリアフリー⇒ユニバーサルデザイン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジェンダー平等（女性と女子）</li> </ul>	
心理配慮性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への心理配慮（不快感を与えない、安心感、大切にされていると感じられる等）</li> </ul> <p style="text-align: right;">&lt;人を大切にする&gt;</p>		

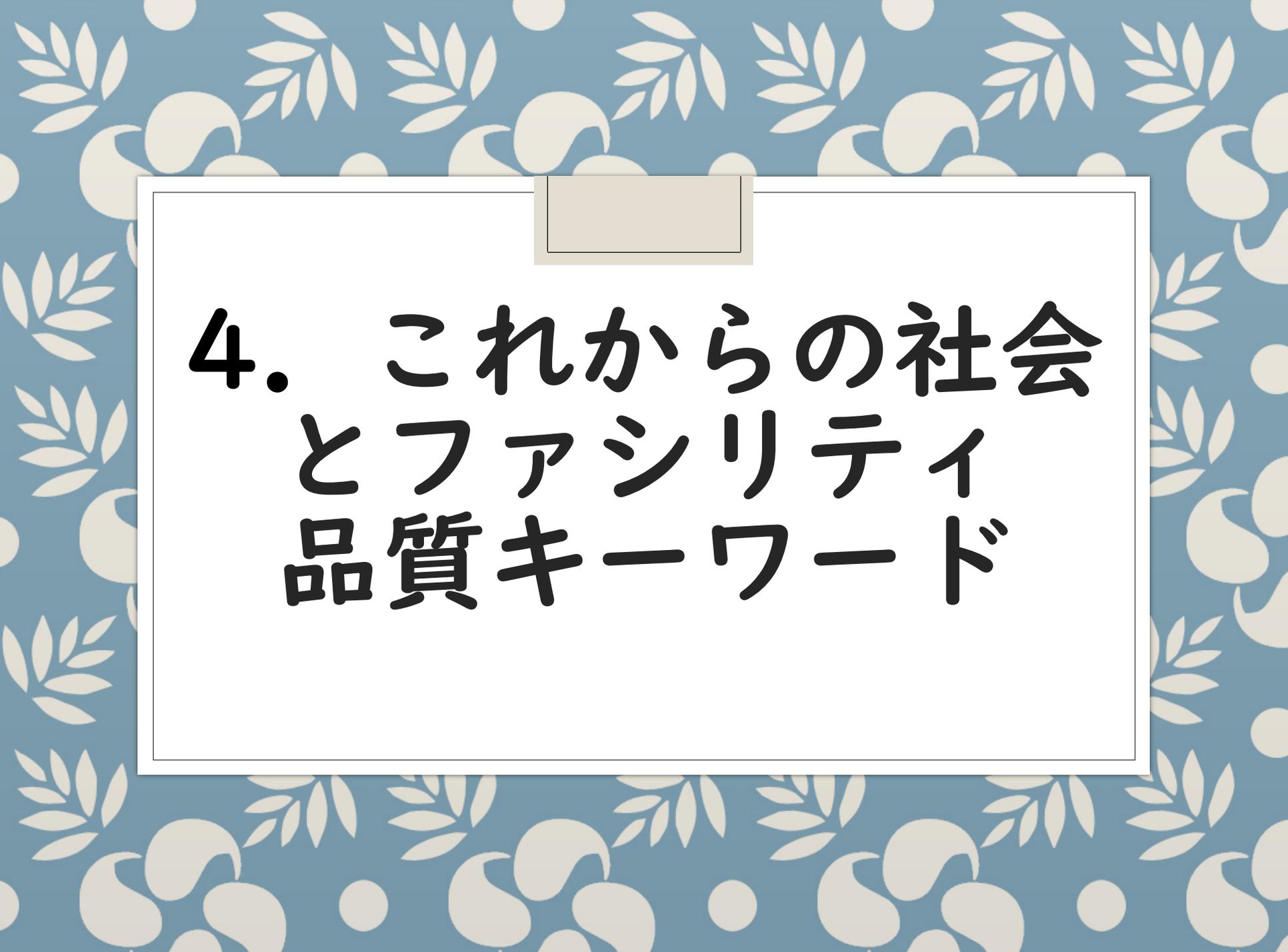
# SDGsの視点から見たファシリティの品質評価軸

(品質評価手法研究部会)



SDGsの目標の中には、社会的包摂性や地域のレジリエンス化など複数の評価軸にまたがるものもあります。

『公式ガイド ファシリティマネジメント』の分類とは異なります。



4. これからの社会  
とファシリテイ  
品質キーワード

# これからの社会

~2000

好景気  
バブル崩壊  
世紀末カオス

FM渡来  
欧米に学ぶ  
基準作り

快適性・機能性

~2010

矛盾の噴出  
失われた20年

CSR・BCP  
どこでもオフィス

快適性・機能性  
社会性・品格性

~2021

グローバル化  
自然災害多発

減災・ZEB・ZEH  
脱炭素  
メンタルヘルス

安全性・信頼性  
環境保全性  
心理配慮性

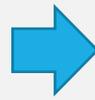
SDGs

2022~

地域の  
レジリエンス

社会的包摂性

**短期的・利己的視点**  
＜今だけ・金だけ・自分だけ＞



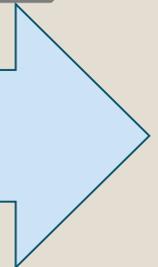
**長期的・利他的視点**  
＜未来・環境・社会のため＞

ステークホル  
ダーである**株主**  
を重視

優秀な経営者  
を迎えるために  
**経営トップ**に高  
額な報酬

ステークホル  
ダーには**顧客**  
や**従業員**も含  
まれる

**地球規模**の環  
境問題・社会  
課題を視野に



# これからのファシリティ品質に必要なキーワード

- **安全性・信頼性**：未知の危機、長期的な対応、説明責任、自活性、防疫性、強靱性、耐震性
- **快適性・機能性**：ウェルビーイング、テレワークとオフィス環境、あらゆる働き方への対応
- **耐用性・保全性**：多種多様な用途に応じられる（建物の付加価値）、メンテナンスの容易性、継続性、変化への対応のしやすさ（フレキシビリティ）、木材利用の推進
- **環境保全性**：設計に時間軸を実装、居抜き、温室効果ガス削減
- **社会性・品格性**：社会に開く活動を通じた資産評価、組織のエンゲージメント評価、地球全体の利益の共有、組織文化の表出、社会課題への対応
- **多様性**：みんなで答えをつくる「場」の提供、UDが普通に、場の多様化
- **心理配慮性**：ひととして求めるものが叶う、心理的安全性、集中とリラックスの両立、秩序よりもゆとり

# これからのファシリティ品質に 必要となるキーワード

長期的視点

しなやかさ  
(選択の自由、強靱性)

人や環境にやさしい

信頼されること  
(正しさ)

地球規模の災害が多発する時代。ひとびとが多様な生き方をするこれからの時代のキーワードは、このように整理されます。