

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』

～きっかけづくり／ワークプレイス編・基本的な考え方～

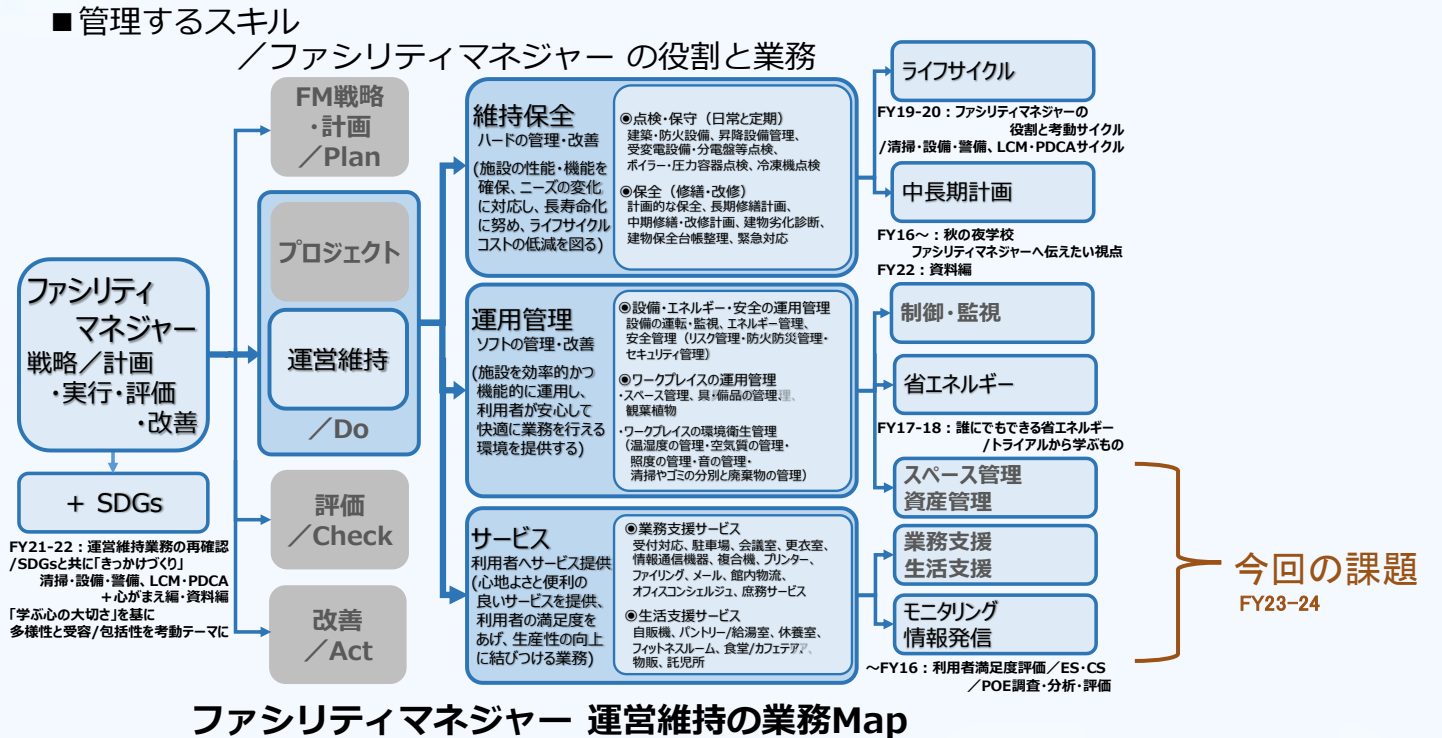
2024.0222～0318
JFMA 運営維持手法研究部会
吉瀬 茂
(株)FRS／フォーバル・リアル・ストレート



2024
FACILITY MANAGEMENT FORUM
運営維持手法研究部会

運営維持の視点で『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- はじめに
- 運営維持の役割
／おさらい
- 心がまえ
- さあ、はじめよう！
- 部会の活動
- おわりに



運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- はじめに
運営維持業務に携わる人々へ！
ファシリティにはそれぞれの目的に応じた個性／違いがある
多様な求めに応じたファシリティの提供が求められている
- その中では！
 - ✓ ファシリティを利用する人々へフレキシブルな対応が求められ
 - ✓ 働きやすさ(身体的、心理的、社会的に良好な室内環境／空間が求められている／well-being)が求められる
 - ✓ しかし、個々人が求める室内環境／空間に対する
要求や価値観が違う
 - ✓ 納得感のある室内環境／空間を提供する知恵が必要となる

2024

FACILITY MANAGEMENT FORUM

運営維持手法研究部会

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- はじめに

運営維持業務に携わる人々へ！

ファシリティにはそれぞれの目的に応じた個性／違いがある
多様な求めに応じたファシリティの提供が求められている

ワークプレイスとは！

- ✓ ワーキングスペースやオフィス等の場であり、会議や会話等のミーティングスペースや収納、空調をはじめとする様々な周辺設備の環境等が含まれる／運営維持としての定義

※ワーキングスペース：人が集い、働き、活動活用する『場』

その『場』である空間スペースは、人々が生活／活動／長時間過ごす『場』

※オフィス：ワーキングスペースのうち

オフィスワーク(事務的な作業)等を行うための空間スペース『場』

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- はじめに
運営維持業務に携わる人々へ！
ファシリティにはそれぞれの目的に応じた個性／違いがある
多様な求めに応じたファシリティの提供が求められている
- ワークプレイスでは！
- ✓ 経営／組織の形態により最適なワークプレイスは異なる
 - ✓ ワークプレイスで過ごす時間は長く／生活の場でもある
 - ✓ ワークプレイスは経営空間／知的生産性に影響を与える
 - ✓ ワークプレイスの評価／定期的なKPI等で満足度を確認

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 運営維持の役割／おさらい
ファシリティマネジャーは、サービスを提供し、利用者の知的生産性や満足度を高め、利用者の事業成果を最大化させる『きつかけ』となる重要な役割を担っている

そこでは

中長期実行計画や単年度実行計画に基づいて、
経営活動の『場』／ファシリティ(施設との環境)を適切な状況に保ち、ファシリティの機能や性能を十分に発揮させる

縁の下の力持ち的存在である

まずは、

ファシリティの「現実や実態」を把握する、課題を抽出し実行計画へ反映させること、経営者の視点で考動する「はじめの一步」となる

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 運営維持の役割／おさらい
多様なコミュニケーションに対応した室内環境／空間を求めて
その中では！
 - ✓ 全てを満たすには、現実的に無理がある
 - ✓ ファシリティを利用する人々が納得感の持てる
室内環境／空間を提供することに努める事が大切である
 - ✓ ワークプレイスの室内環境／空間を提供するうえで
何が必要か考えてみると
 - ✓ ファシリティの「現実や実態」を知り、感じる事が
「はじめの一步」である

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 運営維持の役割／おさらい
多様なコミュニケーションに対応した室内環境／空間が必要となる

そこで！

- ✓ 何のために考動するのか／求めるゴールを可視化する
- ✓ ワークプレイスの室内環境／空間の機能(目的)を明確化する
- ✓ 実現させるための課題／要件(ポイント)を抽出する
- ✓ ワークプレイスの室内環境／空間と組織の目的をマッチさせる
- ✓ やはり、ファシリティの「現実や実態」を知り、感じる事が
「はじめの一步」である

※ 「現実」とは、目の前に存在する、実際に起こっているものの状態や様子のこと。

※ 「実態」とは、外から見え難く、隠れていて、知られていないものの状態や様子のこと。

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 心がまえ
『学ぶ心の大切さ』を意識してほしい！
 - ✓ ファシリティマネジャーとして
「ファシリティを見て」「話を聞いて」「現実を知る」
 - ✓ 何が大切か、本質に向き合う取組み姿勢が大切
 - ✓ 知見を基に、知恵を絞り考動する
 - ✓ 学んだ課題の解決策や対応に自信を持つこと
 - 考動とは
ファシリティの状況変化に柔軟に対応し、最善の行動をとる
実務的な応用力と考える
 - ポイント ➡ 考えながら行動する／行動しながら考える

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 心がまえ
『学ぶ心の大切さ』を意識してほしい！
 - ✓ ファシリティマネジャーとして
「自立」から「自律」へステップアップ！
“働きがい”を持って仕事／対応に取り組める！
 - 自立＞自ら仕事を行うこと と考える！／コントロールする力
：WHAT(問題)を見つけて、
HOW(手段)を見つけ仕事／対応
 - 自律＞自ら方向づけして仕事を行うこと と考える！
／マネジメントする力
：WHAT(問題や課題)を見つけて、
WHY(意義や価値)を見つけだし、
HOW(最適な手段)を見つけ仕事／対応

2024

FACILITY MANAGEMENT FORUM

運営維持手法研究部会

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 心がまえ
『ファシリティマネジャーの基本／考動』
 - ✓ ファシリティを利用する「すべての人々に、より良いサービス」をお届けするために考動する
 - ✓ 考動するには、さまざまなステークホルダーとの「協働・共創」がポイントとなる
 - ✓ 課題を投げかけ共感してもらおう
『心ひとつ』にファシリティ『場』を自分たちのものとして、考動する、関係づくり、自主性がポイントとなる

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 心がまえ
『ファシリティマネジャーの基本／考動』
トライアルすることでファシリティマネジャー自身の力になる
 - ✓ 取り組みにあたって大切な『キーワード』
 - 共感力や共創力 → 気づく力・受けとめる力
 - リスペクトや配慮 → 気づかい・思いやり
 - ✓ みんなが生き生きとできる『場』を創造
 - 働きやすいファシリティを求めて！
 - 出来るところからはじめてみよう！

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- さあ、はじめよう！
『ワークプレイスの基本／考動』
 - ✓ 行動や働き方、利用者数に合わせたプラン／空間デザイン
 - ✓ 勤務形態や働き方が変わる 柔軟なプラン／空間デザイン
 - ✓ よって、均質化から多様化へ、フレキシブルな空間が大切
 - ✓ これらに対応するためには
 - ⇒ ファシリティを知ること・感じること・意識を共有すること
 - ⇒ コミュニケーション・コスト・バランス感覚が大切
 - ✓ 人々の感じ方、要求度合の違いを上手に捉えて対応することがポイントとなる

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- さあ、はじめよう！
『ワークプレイスの基本／考動』
 - ✓ 例えば、清掃的な視点で俯瞰して考動すると！
 - 室内環境／空間が整然と整っているか
 - きちんとして、スッキリして気持ちよく感じられるか
 - 清潔感を感じ、ひとまず気にならなく自然に過ごせるか・・・
 - 室内環境／空間に応じた整え方を探る／知恵をしぼる
 - 違和感、しっくりこない → 一体感、自然感を求めて改善
 - 雑然として落ち着かない → 心地よさ、快適感を求めて改善

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- さあ、はじめよう！
『ワークプレイスの基本／考動』
 - ✓ 例えば、建築・設備的な視点で俯瞰して考動すると！
 - 室内環境／空間が人的要因^{ヒューマンファクター}に対応しているか
 - 室温、湿度、照度、匂い／換気、スツキリ気持ちよく感じられるか
 - 快適感を感じ、ひとまず気にならなく自然に過ごせるか・・・
 - 室内環境／空間に応じた整え方を探る／知恵をしぼる
 - 人々の行動による代謝に対応→室温、湿度感を求めて改善
 - 空間スペース／室温むらに対応→心地よい、快適感を求めて改善
- ※ヒューマンファクター
→人間本位で考える職場環境

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- さあ、はじめよう！
『ワークプレイスの基本／考動』
 - ✓ 例えば、警備的な視点で俯瞰して考動すると！
 - 室内環境／空間が安全・安心への配慮に対応しているか
 - ゆったりとして、自然にスッキリと気持ちよく感じられるか
 - 安心感を感じ、ひとまず気にならなく自然に過ごせるか・・・
 - 室内環境／空間に応じた整え方を探る／知恵をしぼる
 - 人々の行動、誘導等の対応→信頼できる案内、警備を求めて改善
 - 空間スペース／整っている空間→あんど感、快適感を求めて改善

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- さあ、はじめよう！
『ワークプレイスの基本／考動』
 - ✓ 例えば、ワークプレスの視点で俯瞰して考動すると！
 - 室内環境／空間が人的要因ヒューマンファクターに対応しているか
 - 室温、湿度、照度、匂い／換気、音などから違和感なく感じられるか
(温度、照度、雑音等のムラ、分布を考慮)
 - 面積、天井高、樹木、色合いから心地よい空間が感じられるか
 - 室内環境／空間に応じた整え方を探る／知恵をしぼる
 - 人々の行動による代謝に対応 → 室温、湿度感を求めて改善
 - 空間スペース／室温むらに対応 → 心地よい、快適感を求めて改善

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- さあ、はじめよう！
『ワークプレイスの基本／考動』
 - ✓ 例えば、問題解決に向けた考動で！
 - よく起こる簡単な問題
 - 原因が明確で常識的な対応→マニュアル等へフィードバック対応
 - むずかしく複雑な問題
 - 人々が納得感の持てる対応→再発しないように管理して対応
 - 気が重い複雑な問題
 - どうありたいか、ひとまず考動をおこし、現場の状況から学びとる
ヒューマンファクターがポイントとなる
- ※現実や実態を知り課題をとらえ、新しい価値観をみいだして実行する

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- さあ、はじめよう！
「ファシリティマネジャーの視点／役割（視座）」

運営維持の合言葉

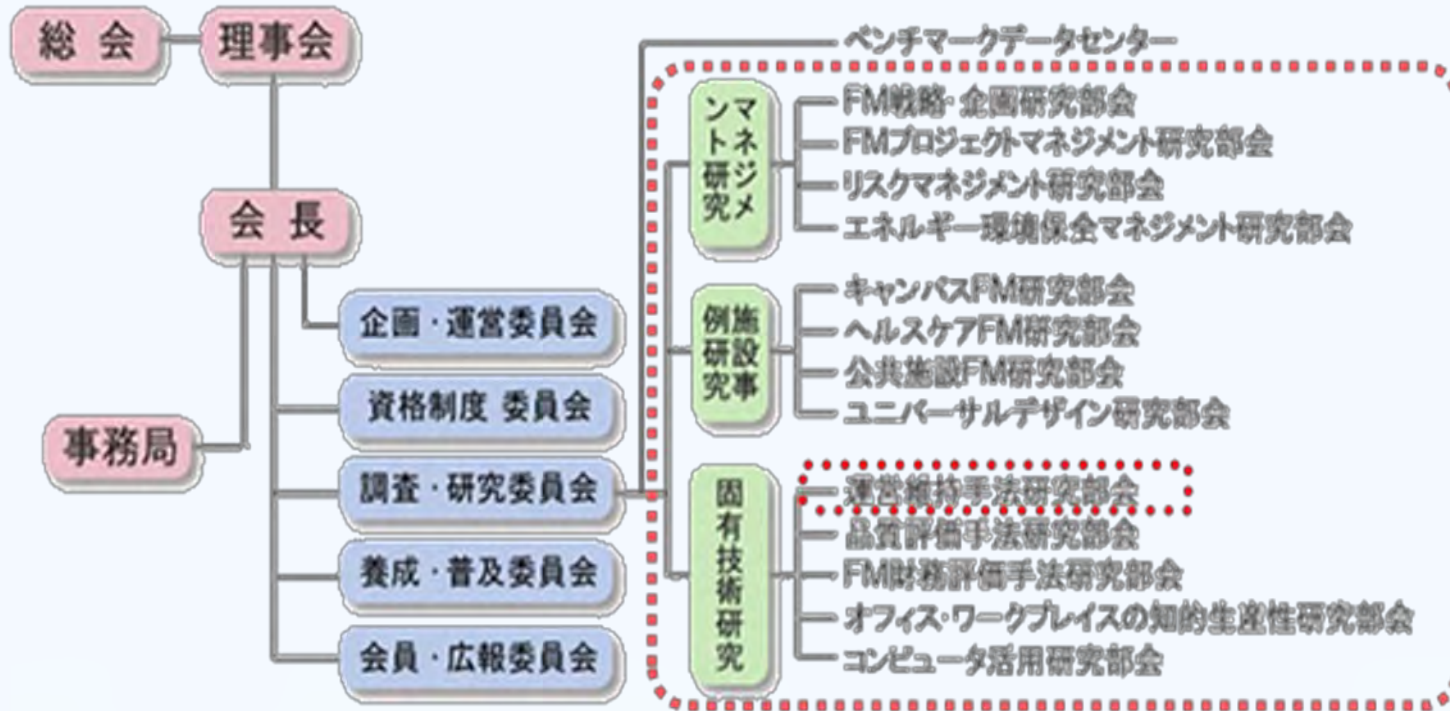
- ✓ 「現場は宝の山」「学ぶ心の大切さ」
 - 現場を見て、話を聞いて、現実を知る！
 - 課題を抽出し、解決策を導き考動する！
 - 得た知見を基に、知恵を絞り考動する！
 - 納得感のもてる最良の運営維持を目指しましょう
- ✓ しっかりとした感覚を大切に考動して行きたい

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- さあ、はじめよう！
「ファシリティマネジャーの視点／考動」
ワークプレイス／三つの視点・考動フロー
 - ✓ ワークプレイスの現実を知る
 - ↓ ・見て、聞いて、話をして課題を把握／考動する！
 - ✓ 室内環境／空間デザインを整える
 - ↓ ・課題をまとめ計画をたて提案実施／考動する！
 - ✓ 利用する人々からの評価を知る
 - ↓ ・見て、聞いて、話をしてKPI評価を実施／考動する！
 - ✓ 継続して考動し、意見要望等の改善点はフィードバック！

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 部会の活動／調査・研究委員会



運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 部会の活動／理念と方針
 - 「活動理念」 ～人と社会との関わりを良好に保つために～
『ひと』と『社会』との関わりを良好に保つこと
 - ✓ 施設そのものの性能と室内環境(執務空間・生活空間)
 - ✓ 施設を利用する人たちの満足度(利用者満足度)
 - ✓ 地域や地球環境への対応(配慮)
 - 「活動方針」 ～運営維持の視点できっかけづくり～
『納得感のもてる最良の運営維持』を目指す。
 - ✓ ユーザーの視点に立ったファシリティ運営維持業務とその評価に関するあり方を研究

これらにスコープをあて、調査研究活動を行っている。

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 部会の活動／取組み成果
 - ✓ 運営維持の視点で『きっかけづくり』
 - コミュニケーションシート
 - 利用者満足度チェックシート
(Customer Satisfaction Check Sheet)
 - 組織品質評価シート (Yes/No Check Sheet)
 - 身近な省エネルギー (Guideline)
 - 心がまえ編、清掃業務編、建築・設備業務編、
警備業務編、ワークプレイス業務編(トライアル中)

※ 中小規模で専門技術者が非常駐のオフィスビルを対象にファシリティマネジャーの考動規範等いろいろな取組み方を研究トライアル中

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 部会の活動／考動ポイント
 - ✓ 『きっかけづくり』を行うキーワード
 - 「知識の充実」「心構えの醸成」「継続」「広報（情報発信／社内をつなぐ／心ひとつに）」「目標」「学ぶ心の大切さ」「現場は宝の山」「価値を生むファシリティ」
 - ✓ 『考動（考えて活動）』を行うキーワード
 - 「公表（見える化／原単位化）と分析」「平等から公平へ（くまなく一様に／必要とされるところへ）」「追従から可変へ（変わらない／変わっていく）」「良質なサービスと高い信頼」「品質とコストのバランス」「利用者満足度のベンチマーク」「ロングスパンを目指したマネジメント」「Win&Win」

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 部会の活動／考動ポイント



運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- 部会の活動／考動ポイント
 - ✓ 『運営維持の合言葉』
 - 「現場は宝の山」「学ぶ心の大切さ」
 - 現場を見て、話を聞いて、現実を知る！
 - 課題を抽出し、解決策を導き考動する！
 - 得た知見を基に、知恵を絞り考動する！
 - ～ 納得感のもてる最良の運営維持を目指す ～
 - ✓ 『活動理念』 ～人と社会との関わりを良好に保つために～
 - ✓ 『活動方針』 ～運営維持の視点で「きっかけづくり」～

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

● 部会の仲間 (16社17人／2023.11 現在／五十音順・敬称略)

安部 修※ (NTTファシリティーズ) 潮田 潮 ※(日本電技)
宇都宮 勝志※ (エムケイ興産) 大高 宣光 (KENアソシエイト)
小木曾 清則 (埼玉マンション管理支援センター) 川崎栄雄 (三井物産フォーサイト)
木村 圭介※ (FMシステム) 佐藤 勝彦※ (住商アーバン開発)
清水 美菜※ (パソナパナソニックビジネスサービス) 園田岳志 (NTTデータ)
寺岡 慎介※ (高砂熱学工業) 野間 操※ (清和ビジネス)
彦田 淳一※ (グローブシップ) 日高 富士男※ (日本メックス)
宮下 昌展 (エムケイ興産) アドバイザー 細川 和也※ (メイテック)
部会長: 吉瀬 茂※ (FRS/フォーバル・リアルストレート)
事務局: 佐々木 信 (JFMA/日本ファシリティマネジメント協会)

◆ 運営維持の視点で『きっかけづくり』活動WG／2023 ※印はWG参加者

運営維持の視点で 『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- おわりに

運営維持の合言葉

サステイナブルな社会を目指して！

あらゆる活動をとおしてSDGsの目標達成の一助に！

未来を考えた！

運営維持業務＋プラス SDGsの視点で考動すると

→ ファシリティマネジャーが変わると

ファシリティの利用者ひとり一人が変わる

そしてファシリティも変わり

サステイナブルな社会を目指して地域社会も変わる

夢は大きく！

みんなの力で地球も変えていきましょう！

運営維持の視点で
『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

- おわりに

施設を利用する人々が
納得感の持てるファシリティとは何
これからのファシリティ運営維持のあり方を
一緒に探りましょう。

運営維持の視点で
『ファシリティマネジャーを育てる』ワークプレイス編

ご清聴ありがとうございました。

2024.0222～0318
JFMA 運営維持手法研究部会
吉瀬 茂
(株)FRS/フォーバル・リアル ストレート

