

品質評価手法研究部会



野瀬 かおり (前部会長)

ファシリティマネジメント
総合研究所
認定ファシリティマネジャー

2025年7月より部会長は
中村 伸一 (大和ハウス工業)

求められるファシリティ品質は時代とともに変化する

●keywords

評価軸 / 利用者 / 心理 / 生理 / 木材 / 避難所

サマリー 時代の流れとともに、ファシリティに求められる品質は変化する。当部会では、ファシリティの品質を7つの評価軸に分け、それぞれの視点について、これまで何が重要視されてきたのか、また、今後はどのように品質を評価すべきかを、SDGs、自然災害への対応などの社会課題を踏まえて検討した。その結果、国際基準や他国企業のやり方をそのまま取り入れるのではなく、自社、自国の文化、ファシリティが存在している時代、気候風土、文化に合った方法を工夫することが重要であると考えに至った。

活動内容 当部会は、JFMA 発足当初より、ファシリティマネジメント（以下FM）の目標管理である品質、供給、財務のうち、品質評価について継続的に検討を行っている。
当初はオフィスビルを対象としていたが、時代の変化に伴い働く場所が多様化したことから、現在では対象を主にワークプレイスと広く捉えるようになってきている。さらに、自治体庁舎やトイレなどを対象とした評価項目の検討に加え、自然災害の多発を踏まえて、安全性・信頼性、持続可能性を意識した環境保全性の品質についても検討を進めている。このように、当部会は時代や社会のニーズに即した評価項目・手法の開発に取り組んでいる。

成 果

- ・品質評価7つの評価軸の開発
- ・トイレの評価項目、評価手法の開発
- ・年に1度の合宿（コロナ禍の際にはオンライン）を開催。2024年の石巻・女川合宿の報告書をホームページに掲載

メンバー 部会長：中村 伸一 大和ハウス工業 / 2025年7月～

副部会長：塩川 完也 フリーランス

部会員 (50音順)：一澤 治 サッポロビール 上田 雅則 朝日ビルディング 神村 賢一 市原市 城内 将人 農林中央金庫

児玉 達朗 福島県大熊町 小永井 耕一 東京都環境公社 菅野 文恵 ゼロイン 杉山 泰教 インベスト香港

鈴木 彰 ヤマトオートワークス 高須 小百合 山法師文庫 高橋 淳 東北電力 福田 雄亮 森ビル 渡邊 良成 個人

渡邊 誠 ワタナベ FM サービス

アドバイザー：恒川 和久 名古屋大学 野瀬 かおり ファシリティマネジメント総合研究所 / 前部会長～ 2025年6月

事務局：森田 優子 JFMA

1. 部会で考えたファシリティ品質の評価

(1) ファシリティ品質7つの評価軸

品質評価は、FM 標準業務サイクルにおける FM 戦略で策定される3つの目標のうち品質目標を評価するもので、財務評価、供給評価とともにプロジェクトの計画・実施や施設の運営維持における課題を見つけるための重要な評価視点である。当部会では、品質評価を行うための目安として「安全性・信頼性」「快適性・機能性」「耐用性・保全性」「環境保全性」「社会性・品格性」「多様性」「心理配慮性」という7つの評価軸を提唱している。

図表1は、ファシリティ品質7つの評価軸を図式化したものである。「安全性・信頼性」は最も基本的かつ、重要な評価軸であることから、図の中央に位置づけた。その周りに位置する6つの軸は、適応するファシリティによって比重の大小はあるものの、どれも忘れてはならない視点である。各評価軸に対応する項目の考え方は、図表2をご覧いただきたい。ファシリティの品質は、7つの評価軸をバランスよく維持・向上させることで成り立つ。

(2) ファシリティの利用者とは

また、ファシリティの品質を考えると、経営者やファシリティマネジャーといった管理者側の立場だけでなく利用者の立場から見るのが大切である。ここでいう利用者とは誰を指すのだろうか。当部会で考えたファシリティの利用者について、オフィス为例に述べる。

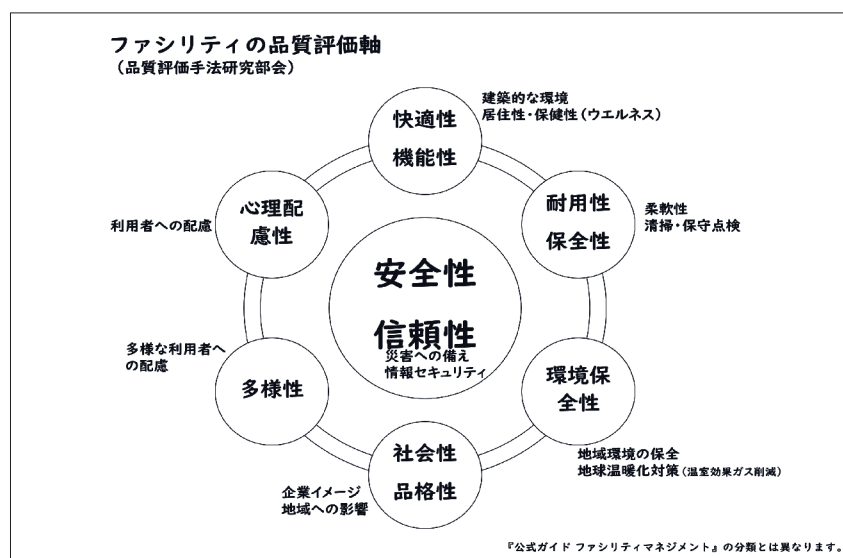
オフィスビルは、入居した企業・団体が、その主たる業務を遂行するためのファシリティである。業務を滞りなく遂行するためには、入居している企業の従業員だけでなく、清掃員、物品を搬入・搬出する人、食堂や売店があればそこで働く人など従業員の業務を支えている人たちが、それぞれの立場でその目的を果たすことが必要である。これら全ての人たちが利用しやすいファシリティであることが、結果的に入居した企業の経営目標を達成するために必要なことである。つまり、ファシリティの利用者とは、オフィスの場合、入居した企業の従業員とその業務を支えるためのサービス提供者を指すと考えられる。

企業・団体が利用するオフィス以外のファシリティでも同様に考えられる。例えば、美術館・博物館では、観覧者、学芸員、警備員、清掃員、維持管理をする人が利用者として考えられる。そして忘れてはならないのが、展示物や収蔵物である。これらは物言わぬ利用者である。とくに動物園や水族館では、そこに展示されている生き物たちにとってのファシリティ品質を考えてつくられ、運用、管理されるべきである。

2. 時代、気候風土、文化にあったファシリティの品質

(1) 時代の流れの中で FM 品質がどう変化したか

ファシリティマネジメントという概念は、欧米由来のもの



図表1 部会が提唱する「ファシリティ品質7つの評価軸」

である。日本に紹介されたのは1980年代であり、時代の流れとともに、求められるファシリティ品質も少しずつ変化してきた（図表3）。バブル景気に沸きそして崩壊した1990年代までは、オフィスの一人当たり専有面積や電話の台数などの基準作りが行われ、最低限の「快適性・機能性」を確保することが重視された。先進国とされる欧米に追い付き、追い越すことが世の中の風潮だったように思う。ファシリティの考え方も例外ではなかった。その後、世紀を跨いで2010年頃までは、CSRやBCPなどの「社会性・品格性」が注目された。それ以降（2021年頃まで）は、企業のグローバル化により「多様性」が着目され、近年では世界的に自然災害の多発など「安全性・信頼性」が再認識されている。また、働く人一人ひとりの心の健康が社会的に問題視されるようになるなど、「環境保全性」や「心理配慮性」が注目されている。

（2）日本社会の課題とFM視点

① FM品質から見た社会課題

前述のように、FMという概念が日本に紹介されたのは1980年代であり、以後、日本企業や自治体も、FMを取り入れてきた。欧米企業の事例を学び続けて40年近く経つが、そろそろ立ち止まって、これまで学習してきたことを反芻する時期ではないだろうか。また、欧米諸国とは商習慣や文化・風習、精神性が異なる日本には、日本な

らではのFMがあるのではないかとと思われる。

近年、ニュースとして取り上げられる社会問題には、国際紛争や気候危機のように世界中の国々が一緒に考えていかなければならない課題のほか、人口減少や教育格差、食料自給率のように日本が固有に抱える課題がある。気候危機や環境問題は、二酸化炭素削減目標が掲げられ、FM業務に直接関わる課題となっている。また、多発する地震や豪雨などの自然災害は、事業継続性の確保というテーマとなり、ファシリティのハード・ソフトに大きく関わっている。そのほか、人口減少に伴う労働力不足や、地方創生など、どれをとっても、ファシリティマネジャーには、気になることばかりである。

②ファシリティ品質7つの評価軸とSDGsの関係

近年注目を集めてきたSDGsはファシリティ品質とどのような関係にあるだろうか。当部会では、図表1に示したファシリティ品質7つの評価軸を基に、SDGsの17の目標と169のターゲットを、部会活動の中で一つひとつ検証した。その結果、「地域のレジリエンス（強靱性）」、「社会的包摂性」、「ウェルビーイング」、「環境負荷低減」の4つのキーワードを抽出した。評価軸のうち「安全性・信頼性」、「快適性・機能性」、「耐用性・保全性」「環境保全性」が「地域のレジリエンス（強靱性）」に、「環境保全性」「社会性・品格性」「多様性」「心理配慮性」が「社会的包摂性」に関係する。また「快適性・機能性」「心

<p>【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</p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【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</p>

図表2 これからの社会で必要となるファシリティ品質のキーワード

「心理配慮性」は「ウェルビーイング」と、「環境保全性」は「環境負荷低減」と、それぞれ関係が深いことがわかった。

FMを実践する中でファシリティ7つの評価軸を意識することは、SDGsの達成にもつながると言える。

③コロナ禍が働き方に与えた影響

2020年以降、世界中の人々に大きな影響を与えたできごとのひとつに、コロナ禍がある。コロナ禍によってリモートで働く環境が急速に整い、場合によっては、オフィスに行かなくても仕事ができるようになった。それ以前にも、カフェや空港、列車の中などで執務することはあったが、最近では、通信環境が充実し、また、企業・組織が許容するようになったことで、オフィスではないところをワークプレイスとして利用することができるようになった。

日本生産性本部が2023年に行った調査によると、日本全国の労働者のテレワーク実施率は、コロナ禍後も一定の割合で推移しており、慶應義塾大学の宮中大介特任助教は、「以前のように企業がオフィス勤務を一方的に指示することは難しくなっている」との見解を示している。働く人が仕事をする場所を選ぶ時代になったということだ。

3. 日本人の心理・生理に合ったファシリティ品質

7つの評価軸に沿って考えられる具体的な評価項目のどれひとつとっても、ファシリティを利用する人の心理や生理

を抜きにしては語ることができない。

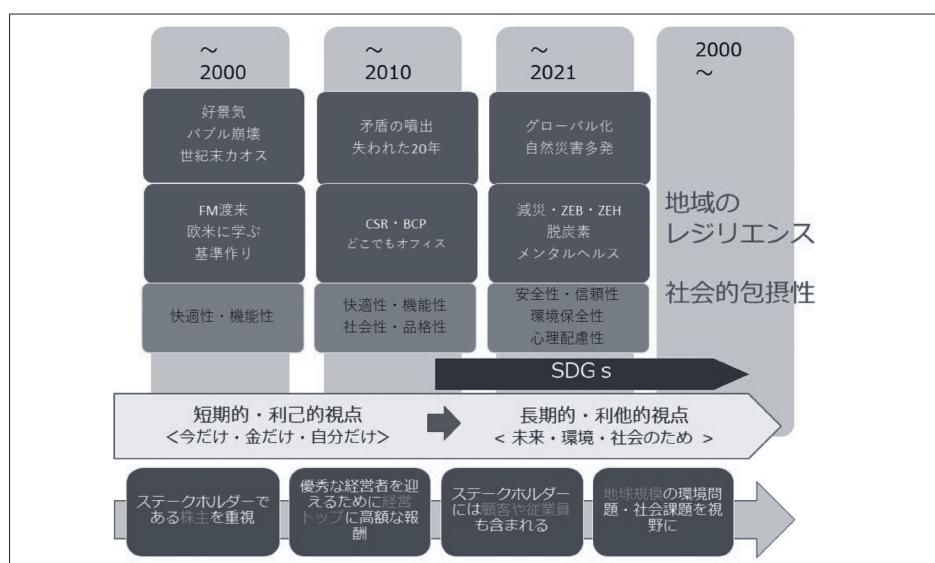
(1) テレワーカーの心理・生理

昨今のワークプレイスに目をやると、コロナ禍を経てテレワーク環境が充実し、働く人が働く場所を選びやすくなった。一方で、コミュニケーションの多くをオンラインに頼っていると、孤独感が高くなる傾向にあり、コミュニケーションがタコツボ化するようになることも指摘されている。コミュニケーションのタコツボ化とは、コミュニケーションをとる相手が固定されてしまって、人とのつながりが広がりにくいということである。入社して人と会うことで、所属感や連帯感を持つことにつながると言われている^{*1}。

また、公益財団法人大原記念労働科学研究所の特別研究員 松田文子氏によると、リモートワークの中でも特に在宅勤務が増える場合には、什器や照明などの作業環境は適切なのか、休憩はとれているか、運動はできているかなど、心身の健康への配慮が必要になってくるという。例えば運動についてみると、オフィスに出勤した人は、在宅勤務した人に比べると約2倍多く歩いているという調査結果がある^{*2}。

(2) 木材・木造建築物が人に与える効果

日本の建築物には古くから木材が多く使われてきた。メンテナンス性もよく、長年の知恵と工夫を使えば、樹齢100年のものは建材として100年の寿命があると言われている。



図表3 時代の流れとともに変化するファシリティの品質

林野庁が作成した『科学的データによる木材・木造建築物のQ&A』には、木材や木造建築物が、人の生理的効果や身体的な効果が、科学的に明らかになってきたと書かれている。内容は、10の質問と回答で説明されているが、そのうちのいくつかを紹介する。

Q1 木材の匂いで、心も体もリラックスできますか？

A 心理的な効果はもちろん、血圧を低下させるなど、体もリラックスさせる作用を持つことが明らかになってきました。

Q2 木材の匂いを嗅ぐと免疫力がアップしますか？

A 人体の免疫系への働きかけが徐々に明らかになりつつあります。風邪の予防などに木材の匂いを活かせるようになるかもしれません。

Q7 木材の触り心地は、人にどのような影響を与えますか？

A 木材のもつ独特の触りごち（接触感）は、人体への生理的なストレスが少ないことが明らかになってきました。

Q9 木の床は歩行感や安全性に、どのような影響を与えますか？

A 木造床の「すべり」や「かたさ」に配慮すれば、歩行が安定し疲れにくく、転倒による障害も少なくなります。

Q10 内装の木質化は、睡眠の質や知的生産性に影響しますか？

A 木材のリラックス効果により、良質な睡眠をもたらし、日

中の知的生産性の向上につながることを期待されます。

(3)日本人の心理・生理に合った建築の具体例

ファシリティは人間の心理・生理に影響するという考え方のもと、日本人に適したファシリティを調べる中で、京都府大山崎にある聴竹居と出会った。建築家藤井厚二が1928年に建てた自邸、聴竹居は、日本の気候風土と日本人の感性や生活習慣に合わせて作られ、日本の住宅の理想型と言われている。

7つの評価軸に照らすと、いずれの軸にも多くの工夫が見られ、きわめて興味深いファシリティである。とくに環境保全性については、図表4のような点が見られ、自然との共生によりやく目を向けるようになったこれからの時代、日本のファシリティや地域開発におおいに参考になるとと思われる。聴竹居については2024年のファシリティマネジメントフォーラムで発表したのもので、ぜひホームページで資料をご覧いただき、ファシリティマネジャー諸氏には、できれば一度訪れていただきたい。

4. 避難所というファシリティの品質

近年は自然災害が激甚化し、いくつもの自治体が被災して、多くの人々が被災者となっている。災害が起こるたびに話題となるのが避難所の環境であり、海外と比較して「日本は遅れている」と揶揄される。避難所には、衛生、暑さ寒さ、広さ、プライバシーなど、

環境保全性 (環境共生住宅としての聴竹居)

- 深い庇で夏季の日射遮蔽と冬季の日射熱取得を同時に実現
- 地中冷熱を取り入れるため斜面を利用したクールチューブの設置
- 換気（縦方向、横方向）の確保（一屋一室）
- 外界との緩衝空間（縁側・小屋裏・床下）の設置
- 内壁に使われている壁紙には、多湿の夏は吸湿し、乾燥する冬は、放湿するという調湿効果がある

図表4 環境共生住宅としての聴竹居

ファシリティマネジャーとして看過できない問題が多い。これからさらに増えていくであろう災害を生き延びるため、安全に避難できる「避難所」が必要である。

海外の避難所を語る場合、スフィア基準ということばがよく聞かれる。スフィア基準は、災害や紛争で被災した人々に対する「支援の質」を向上するための国際的なスタンダードである。国連機関や多くの NGO が共同で策定したものであり、現在は「スフィアハンドブック 2018 版（第 4 版）」が活用されている。報道では、スフィア基準に照らすと、日本の避難所は、一人当たりの面積やトイレの数などが基準を満たしていないことが大きく取り上げられていた。

スフィア基準については、JFMA ジャーナル 216 号に岡野谷純氏（特定非営利活動法人日本ファーストエイドソサエティ 代表理事、スフィア（支援の質とアカウントビリティ）トレーナー）が、ファシリティマネジャーに対して次のようなメッセージをくださった。

「ファシリティマネジメントを推進する皆さまであれば、基準とは『最低限満たされるべき品質や状態』を指し、数値の列挙ではないことをご理解いただけたらと思います」。

避難所に限らず、数値の列挙ではなく本質を見極めることは、ファシリティの品質評価に当たり非常に大切なことである。ファシリティの品質を考える際には、気

候・風土・文化・生活習慣に沿った解決策が求められる。海外のやり方をそのまま取り込むのではなく、それらを参考にしながら、よい方法を取り入れていきたいものである。

5. まとめ

ファシリティの品質を評価しようとすると、どうしてもそのときどきの社会課題と向き合うことになる。少子化、高齢化、激甚災害、コロナ禍もそうだ。それぞれの課題がファシリティに与える影響の大きさを推し量ったり、課題解決策を検討するには、諸外国の事例に学ぶこともあれば、遠く先人の知恵が参考になることもある。大切なのは、それらを読み解いて、目の前にあるファシリティに正面から向き合い、誰の真似でもない独自の解決策を見つけることである。そのための視点として部会が提唱している 7 つの評価軸が役立つようであれば、幸いである。◀ （執筆 野瀬かおり）

参考文献

- 1『ジャフマジャーナル 201 号』宮中大介，慶應義塾大学特任助教・株式会社ベターオプションズ代表取締役
- 2『ジャフマジャーナル 202 号』松田文子，公益財団法人大原記念労働科学研究所 特別研究員