

品質評価手法研究部会

ファシリティの 品質評価項目を考える



品質評価手法研究部会 部会長

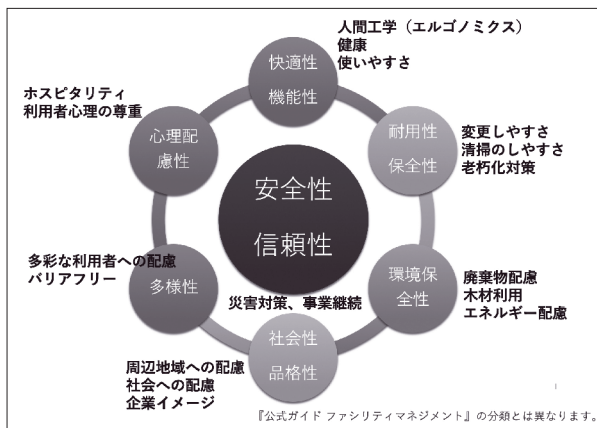
野瀬かおり のせ かおり

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

当部会では、ファシリティの品質評価には基本となる評価軸が7つあると整理している（図表1）。まず、ファシリティ利用者の使い勝手や効率性などを考える「快適性・機能性」の軸、利用者の心理を尊重する「心理配慮性」の軸、障がい者や外国人など多彩な人々に配慮する「多様性」の軸、CSRをファシリティの側面から考える「社会性・品格性」の軸、エネルギーや廃棄物などに配慮する「環境保全性」の軸、利用環境の変化に柔軟に対応できるかを考える「耐用性・保全性」の軸。それら6つの軸に優劣はなく、評価するファシリティの用途や役割、位置づけによって重要性が変わる。6つの軸の基礎となりもっとも重要視されなければならないものが、災害対策や事業継続に配慮し安心・安全を確保するための「安全性・信頼性」の軸である。これらの評価軸ごとに評価項目を具体的に考えることで、バランスの良い視点でファシリティ品質を評価することができる。

当部会では、今年から、ファシリティ品質の側面からみた「日本社会、日本人に即したファシリティマネジメントのあり方」をテーマに検討・整理してきた。

ファシリティマネジメントは日本に渡来して30余年になるが、その間、経済の浮き沈みや、大きな自然災害に見舞われるなどして、人々の価値観が変化した。今回のフォーラムでは、時代の変化に伴ってファシリティに対する要求がどのように変化してきたかを、前述の7つの評価軸を基に整理したことを発表した（図表2）。



図表1 当部会が推奨する7つの品質評価軸
※『公式ガイド ファシリティマネジメント』の評価軸とは異なります。

ファシリティマネジメントは、1980年代後半にアメリカから日本に入ってきた。以後、JFMAは欧米の先進的な企業に調査団を派遣するなどして、ワークプレイスを中心に学んできた。そして2000年までの間は、一人当たりの専有面積などの基準を作った。この時代に重要視された評価軸は「快適性・機能性」「社会性・品格性」である。

2000年から2009年までの間には、インターネットや携帯電話が普及した。交通バリアフリー法が制定され、多目的トイレが作られるようになったのもこの頃である。京都議定書が締結され、二酸化炭素排出量が問題視されるようになった。100年建築が言われ始めたこの時期に重要視された評価軸は「耐用性・保全性」「環境保全性」「社会性・品格性」「心理配慮性」などである。

2010年から2019年の間には、東日本大震災や西日本豪雨をはじめとする大きな自然災害にいくども遭遇し、列島のあちこちで大きな被害が出た。経済状態が低迷する中、ハラスメントが問題視されるとともに働き方が再確認されるようになった。この時期にとくに重要視されるようになった評価軸は「安全性・信頼性」「耐用性・保全性」「環境保全性」「心理配慮性」などである。

以上のように、7つのFM品質評価軸のうち、これまでの30余年で重要視されたものを振り返った。今後は、歴史、文化、社会学、心理学など幅広い見地から日本人の特性を把握し、日本特有のファシリティ品質について探っていく予定である。◀

～2000	～2009	～2019	2020～
好景気→ バブル崩壊→ 世紀末カオス	矛盾の噴出	グローバル化 災害多発	
FM渡来 欧米に学ぶ 基準作り 快適性・機能性 社会性・品格性	CSR・BCP 利用者満足度 耐用性・保全性 環境保全性 社会性・品格性 心理配慮性	環境・防災 働き方 健康経営 安全性・信頼性 耐用性・保全性 環境保全性 心理配慮性	AI ひと
IT	IoT	ICT	

図表2 FM渡来から現在までの社会の変化と、その時代に重要視されたFM品質評価軸