

JFMA JOURNAL

ジャフマ ジャーナル 35

2020 SUMMER No.199

●特集 新型コロナウイルス感染症に

いかに対処したか、どう備えるか

コロナに勝つ！

JFMAからのメッセージ
コロナ禍に学ぶ

成田一郎 JFMA専務理事



FMの視点から

FM先進企業の事例

GMOクラウド株式会社

BCPの一環として
在宅勤務訓練を実施し、
スムーズに在宅勤務体制へ移行
小林 由桂

株式会社 資生堂

新型コロナを経験し
FM部門として感じる事
下野 勝之

コニカミノルタ株式会社

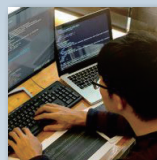
ポストコロナの時代にこそ、
試されるFMの役割
見宝 勉

株式会社FMシステム

コロナを契機に在宅勤務の
改善や有効性を確認
柴田 英昭

イオンディライト株式会社

ニューノーマル時代を見据えた
新たなFMの構築へ
生田 徳明



● JFMA 調査研究部会

リスクマネジメント研究部会
今への対応、次への備え
上倉 秀之

品質評価手法研究部会

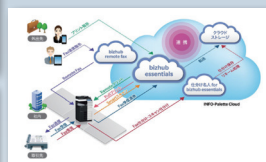
企業における新型コロナウイルス感染症対応
野瀬 かおり

こころとからだのウェルビーイング研究部会

在宅勤務におけるウェルビーイングな働き方
高原 良

● 在宅ワークを快適に ● JFMA ユーザー懇談会

川村 裕 / 金 英範 / 菅野 誠 / 藤田 晴生



FM 研究・
教育

地理学分野のオフィス研究と
都市空間の展望

坪本 裕之 東京都立大学

公共 FM

発想転換!官民連携で
兵庫に新しいまちづくりを!
城古 博史 兵庫県

防災・減災

フェスティバルシティでの
防災・減災の取り組み

上田 雅則 株式会社朝日ビルディング

ファシリティ
マネジャー
の仕事

環境変化を受入れ、
進化するFM

高橋 秀夫 日本オラル株式会社

特別寄稿

医療対応型住宅・老人ホームで勤務する
リハビリ専門職の「緩和期」における
介入内容優先度と緩和ケアへの意識について
一職種間・経験年数による差異

梅下 新介 日本大学

細川 寛将 医療法人陽明会

杉浦 将太 医療法人陽明会 在宅緩和ケア住宅 まごころの杜

岩尾 聡士 京都大学

第15回 日本ファシリティマネジメント大賞



ジャフマ

JFMA賞 2021

募集

ファシリティマネジメント(FM)は、人事、財務、ICTとともにコアビジネスを推進する重要な経営基盤です。これを第四の経営基盤と呼び、ワークプレイスやCRE(企業不動産)、さらにインフラやサービス等、それらが、人に、組織に、社会にいかにか寄与しているかを評価するのが日本ファシリティマネジメント大賞です。みなさまの実践事例はこれからのFMのベストプラクティスとなることでしょう。ご応募をお待ちしています。



最優秀FM賞(緑澤賞)
神奈川県住宅供給公社



優秀FM賞
東京都豊島区



優秀FM賞
岐阜県立下呂温泉病院



特別賞 日本郵便株式会社
株式会社アカツキライブエンターテインメント

第14回JFMA賞
受賞例から

■ 優秀ファシリティマネジメント賞

FMの手法を取り入れ、
優れた成果を上げている活動

※建物やワークプレイスの作品としての優劣を競うものではありません

■ 技術賞

FMに関連する新しい手法・技術の取り組み

■ 功績賞

FMに関する優れた論文、出版、その他の活動

8月よりエントリー 開始です!

スケジュール

- エントリー期間：2020年8月1日～8月31日
- 応募期間：2020年8月1日～9月30日 (当日消印有効)
- 発表：2020年12月
- 表彰：2021年2月

審査委員

委員長	北川 正恭	早稲田大学 名誉教授
副委員長	深尾 精一	東京都立大学 名誉教授
委員	安達 功	株式会社日経 BP 執行役員 日経 BP 総研所長
	鎌田 元康	東京大学 名誉教授
	住田 浩典	国土交通省 大臣官房 官庁営繕部長
	谷 浩	経済産業省 製造産業局 生活製品課 企画官
	長澤 泰	東京大学 名誉教授・工学院大学 名誉教授 特任教授
	村田 博文	株式会社財界研究所 代表取締役
	米倉 誠一郎	法政大学大学院 教授・一橋大学 名誉教授
	成田 一郎	公益社団法人日本ファシリティマネジメント協会 専務理事

(委員以下50音順 敬称略)

主催：公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会
後援：経済産業省 国土交通省

ジャフマ
JFMA
e-mail: info@jfma.or.jp

●応募要項は HPに掲載

<http://www.jfma.or.jp/award/index.html>



特集

4 新型コロナウイルス感染症に
いかに対処したか、どう備えるか —FMの視点から—

- 6 コロナに勝つ! —JFMAからのメッセージ—
コロナ禍に学ぶ
成田 一郎 JFMA専務理事

<FM先進企業の事例>

- 10 ① GMOクラウド株式会社
BCPの一環として在宅勤務訓練を実施し、
スムーズに在宅勤務体制へ移行
小林 由佳
- 14 ② 株式会社 資生堂
新型コロナを経験しFM部門として感じること
下野 勝之
- 18 ③ コニカミノルタ株式会社
ポストコロナの時代にこそ、試されるFMの役割
見宝 勉
- 22 ④ 株式会社FMシステム
コロナを契機に在宅勤務の
改善や有効性を確認
柴田 英昭
- 26 ⑤ イオンディライト株式会社
ニューノーマル時代を見据えた
新たなFMの構築へ
—新型コロナウイルス感染症への対応と今後の展望—
生田 徳明

<JFMA調査研究部会>

- 30 ① リスクマネジメント研究部会
今への対応、次への備え
上倉 秀之
- 32 ② 品質評価手法研究部会
企業における新型コロナウイルス感染症対応
野瀬 かおり
- 38 ③ こころとからだのウェルビーイング研究部会
在宅勤務におけるウェルビーイングな働き方
高原 良

<在宅ワークを快適に>●JFMAユーザー懇談会>

- 42 にわかテレワーカーからの復活
川村 裕 JFMAユーザー懇談会世話人
- 43 在宅勤務4つのポイント
金 英範
- 44 コロナ禍が「社員を守りたい」経営者の思いを知る機会に
菅野 誠
- 45 “快適に過ごす”ということは?
藤田 晴生

連載

- 46 FM研究・教育 ② 地理学分野のオフィス研究と都市空間の展望
坪本 裕之 東京都立大学
- 48 公共FM ④ 発想転換!官民連携で兵庫に新しいまちづくりを!
城古 博史 兵庫県
- 50 防災・減災 ② フェスティバルシティでの防災・減災の取り組み
上田 雅則 株式会社朝日ビルディング
- 52 ファシリティマネジャーの仕事 ② 環境変化を受入れ、進化するFM
高橋 秀夫 日本オラクル株式会社

特別寄稿

- 54 医療対応型住宅老人ホームで勤務する
リハビリ専門職の「緩和期」における介入内容優先度と緩和ケアへの意識について
—職種間・経験年数による差異—
梅下新介 日本大学 / 細川寛将 医療法人陽明会 / 杉浦将太 医療法人陽明会 在宅緩和ケア住宅 まごころの杜
岩尾聡士 京都大学

特集 新型コロナウイルス感染症に

Special Issue

いかに対処したか、どう備えるか FMの視点から

新型コロナウイルス（COVID-19）感染拡大により4月7日に緊急事態宣言が7都府県に、さらに4月16日には全国に発令されました。5月25日には緊急事態が解除されましたが、まだまだ終息は先のようにです。半年前には、想像もしなかったコロナ禍ですが、世界中をあっという間に別世界へと導きました。

JFMAでは、公益社団法人として、会員の皆さまをはじめ、広く社会にメッセージを発信していくために、4月21日～5月1日の間に「コロナに勝つ!- JFMAからのメッセージ-」をホームページに掲載しました。今年2月に開催したファシリティマネジメントフォーラムの講演の一部や調査研究部会からの寄稿を8回にわたり掲載しました。その後、ご要望があり、その内容を小冊子にまとめています。

感染拡大を受け、多くの企業が在宅勤務に移行する一方で、医療、介護や保育、エネルギー、通信、物流、食品など、社会の機能を支える現場では感染リスク拡大の中、勤務を続けられたたくさんの方がいました。感謝の念とともに、私たちの日常には、多くの人の仕事があることを改めて痛感しました。

コロナ禍により、経済システムから日常生活に至るまで、あらゆることが影響を受けました。コロナ禍を契機に企業は事業の見直しや新たな戦略が必要になり、個人レベルでは働き方や生き方、家族との関係などを考える機会になりました。

特集では、FM先進企業に新型コロナウイルスへの対応の基本的な考え方、本業での取り組みから、BCPやABWの展開による在宅勤務の導入など、先進的なFM実践企業の対応をご紹介します。またJFMAホームページ掲載の「コロナに勝つ!- JFMAからのメッセージ-」の中から、調査研究部会やユーザー懇談会から寄せられた記事を新たに加筆いただき掲載しています。新しい生活様式におけるFMやワークプレイス、働き方の参考になれば幸いです。また刻々と変わる状況の中でお忙しく、さらに将来の予測がむずかしい時期にご寄稿および取材にご協力いただいた方々にお礼を申し上げます。

*特集記事の内容は執筆時あるいは校正時のものです。

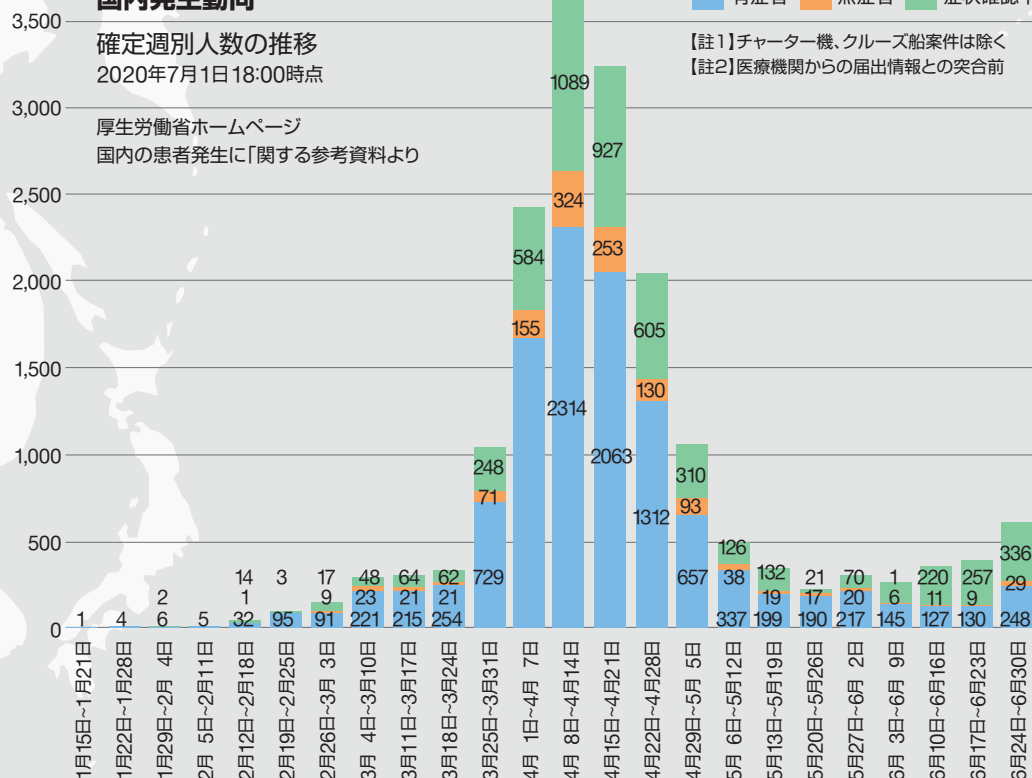
新型コロナウイルス感染症の国内発生動向

確定週別人数の推移
2020年7月1日18:00時点

厚生労働省ホームページ
国内の患者発生に「関する参考資料より

有症者 無症者 症状確認中

【註1】チャーター機、クルーズ船案件は除く
【註2】医療機関からの届出情報との突合前

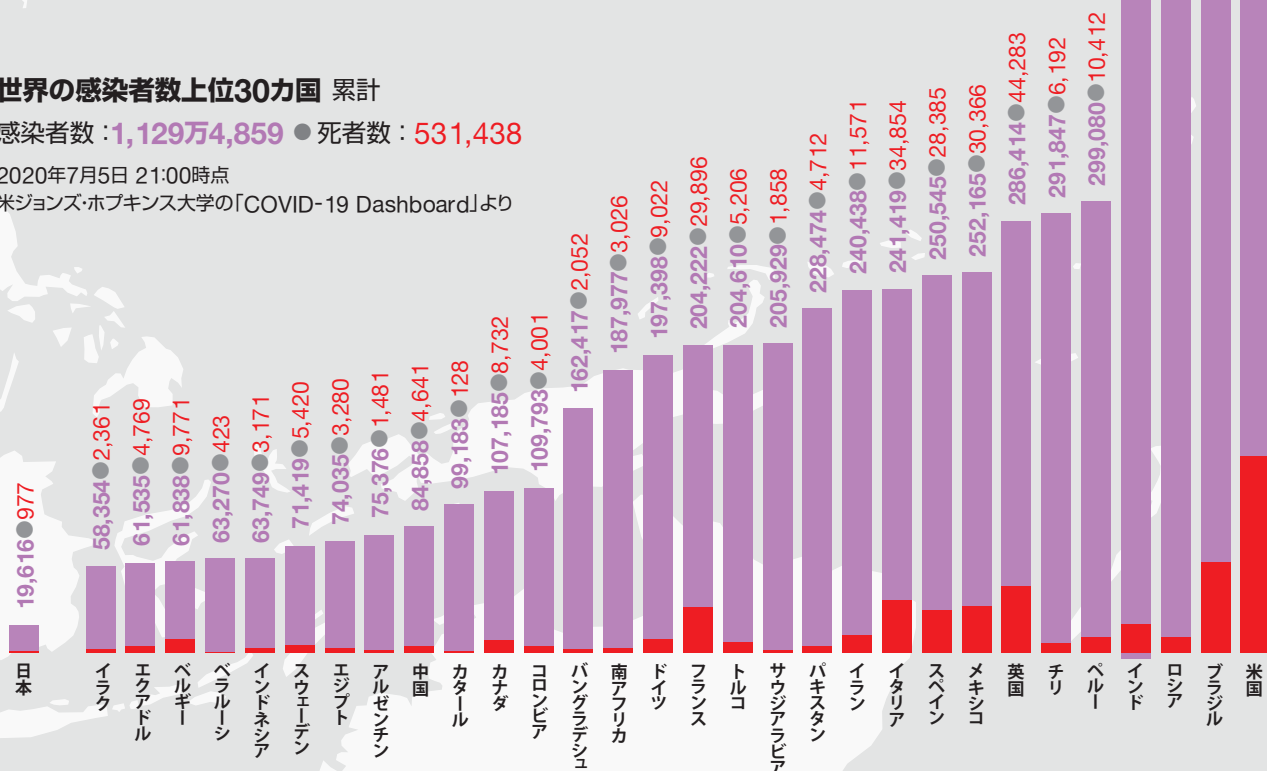


世界の感染者数上位30カ国 累計

感染者数：1,129万4,859 ● 死者数：531,438

2020年7月5日 21:00時点

米ジョンズ・ホプキンス大学の「COVID-19 Dashboard」より



コロナに勝つ! —JFMAからのメッセージ—

コロナ禍に学ぶ

成田 一郎

なりたいちろう

公益社団法人日本ファシリティマネジメント協会 専務理事
認定ファシリティマネジャー

コロナ禍の渦中で

新型コロナウイルスという病原菌一つで、世界中がひっくり返るなどとは、半年前には考えもしませんでした。しかし、3カ月ほどでパンデミックとなり、WHOは3月11日「パンデミックとみなせる」と発表。この時点で、世界114カ国に広がり、感染者11万8381人、死亡者4,292人でしたが、現在では、なんと感染者1,131万人、死亡者53万人超（7月6日時点）となり、なお進行形です。

感染症のパンデミックとして、古くは14世紀の黒死病（ペスト）がありますが、欧州の人口の約3分の1の1億人以上が死亡し、経済が回復するのに1世紀の期間を要したといえます。また、1918年～1920年に世界中で流行したスペイン風（インフルエンザによるパンデミック）は、推計ですが世界人口の4分の1である5億人が感染し、死者数は1,700万人から5,000万人ともいわれ、日本でも、45万人以上が死亡したといわれています。まさに今回のコロナ禍はそれ以来、100年に1度の危機といえます。

コロナウイルスとしては、2002年～2003年にアジアやカナダで感染拡大した重症急性呼吸器症候群（SARS）や2012年のアラビア半島中心の中東呼吸器症候群（MARS）がありますが、流行した地域は限られていました。今回のコロナウイルス感染症の日本での感染者は、19,522人、死亡者977人（7月5日現在）と、西欧に比べ、幸い低い値に抑えられています。その理由は、諸説ありますが、さまざまな要因が働いていると考えられます。

今回のコロナ禍は、私たちに大きな価値観の変革を求めました。そして、多くの人々は原点に立ち返って、自分自身を、家族を、会社を、社会を、地球環境を考える時

間ができました。それゆえ分かったことがたくさんあります。経済至上主義への反省。ダイバーシティと差別の問題。国際的な協力体制の必要性。行政のICTシステムの遅れ。ネット上にあふれる真偽の不確かな情報の氾濫等々。

身近では、人と人のコミュニケーションの取り方。集まるのが大切であった時代が、テレワークによって大きく変化を迎えています。人が集まることの価値とリスク、テレワークによる効率性と課題、これらのバランスを考えるようになりました。コロナ禍は人の無駄な動きを気付かせるきっかけにもなりました。そして、身近なもの、日常の暮らしやモノを大切にすることも改めて気づかされました。

私たちの未来は個人の良識や健全な思考にかかっています。企業は、人々の安全確保という新たな制約に対応することと、事業継続を考え生産性を高めることが要求されてきています。今後のFMとしても、安全・健康を守るために必要な基本コンセプトの確立、グローバルなリスクの視点、テレワークなどのさまざまな働き方への対応が求められます。またワークプレイスの安全視点での再構築、在宅勤務の課題と対策、感染症にも対応できるBCPの構築、FMの基本情報をもとに人事・厚生・財務との横連携とデータベースの構築も必要です。さらにそれらと安全対応も含めた統合的なFMシステムづくり、清掃への清潔度や安全度を加味したSLA/KPIの導入など、感染症の事前対策から事後対策までFM的な視点で、考え方からシステムまで、新たな価値観でさまざまな仕組みを整備することが求められます。

これらを進めるためには新たな経営判断が必要になり、FMが経営にとって欠かせないものであることを経営者が再認識するチャンスにもなると考えます。

うつらない。うつさない

このような危機的状況の中で、まさに命を懸けて頑張られている医療関係者の方々には感謝の気持ちしかありませんが、私たちは「うつらない。うつさない」がささやかではありますが最大の貢献といえます。

政府は、3月13日に「新型インフルエンザ等対策特別措置法」の附則を改正する方式で、コロナを「新型インフルエンザ等」に時限的に含むとする内容の法改正を成立させました。そしてその後、緊急事態宣言を発令しましたが、要請であり強制はできないといえます。

コロナの感染は、接触感染・飛沫感染・エアロゾル（マイクロ飛沫）感染の3つがあるといわれています。感染症でもSARSやエボラウイルスのように感染者が明確にわかるものとコロナのように感染しても発症せず、その間にウイルスをまき散らすタイプのものがあります。このようなウイルスに対しては、人と人の接触機会を減らすことが、最大の防御です。まさに外出しないことです。実にシンプルです。しかし、それがなかなかできません。さらに対応するためには、石鹸による手洗い・消毒、うがい、咳エチケット、換気、人の距離などに配慮することが求められます。

ファシリティ面からも、認識が大きく変わります。感染症などの感染防止対策として安全面の対応です。

ハード面では、換気方法、窓のあり方、ドアや衛生器具のタッチレス化の推進、物理的な距離の確保、スクリーンの設置、清掃の消毒など安全面への考え方、基準化などが進むものと思われます。

FMとして、換気への配慮は重要です。特にエアロゾル感染には効果的ですので、窓を開ける、換気回数を増やす、24時間換気とするなど対策を講じる必要があります。建物ごとに換気方式が違いますので確認の上、換気を効果的に行うことがファシリティマネジャーの役目でもあります。

ドアのハンドル・取手・ノブや蛇口、衛生器具との接触が接触感染の原因にもなりますので、これらの消毒や石鹸による手洗いで感染を防ぐことができますが、より安全にするために、さらなるタッチレス化や接触を回避した設計がますます進むことでしょう。

JFMA事務局の対応

1月当初は、コロナへの認識は低く、1月16日のJFMA 賀詞交歓会は、アルコール消毒等の衛生面の対応はしたものの、予定通り開催いたしました。

コロナの影響を大きく意識したのは、ファシリティマネジメントフォーラム2020の開催です。2月19日～21日の3日間の開催で、通常であれば延べ5,000人規模のFMの祭典です。日本でも感染者が徐々に増え始め、死亡者も出始めました。中止すべきか否か迷いました。関係者にはマスクの着用や手洗い励行、参加者用の消毒用アルコールやマスクの配備など安全に配慮した上で開催いたしました。しかし、300人以上集まる予定の立食形式のネットワーキングパーティ（JFMA 賞受賞祝賀会）は、感染の危険性を考慮し中止としました。ほかに一部のシンポジウム等は中止となりましたが、大局は予定通り開催でき、例年より3割減の入場でしたが何とか無事に終了することができました。この時点では、感染者はまだ少なく、今思えば、ギリギリの段階での開催でした。

今年のフォーラムのテーマは「人フォーカスの時代—ファシリティマネジメントが拓く未来」。まさにタイムリーで、サステナビリティやウェルビーイングの重要性を問いましたが、その基礎は、人の安全・健康です。今回のコロナはそれらを教えてくれました。安全・リスク対策として、日本では地震など自然災害への対策を中心に考えており、感染症対策については脆弱であったといえます。

その後、感染者は増加し、3月12日の理事会は書類決議とし、接触機会を減らしました。JFMAのセミナー・委員会・部会は4月15日まで中止または延期とし、3月31日には、今後の感染の拡大、試験会場の対応等を鑑み、6月28日に全国9会場で開催予定の認定ファシリティマネジャー資格試験の中止を決定しました。これはJFMAにとっては苦渋の決断ですが、皆さまの安全を脅かすようなことはできません。同日、事務局内の対応として、4月末まで、時差出勤で、時短とし、空いている時間帯での通勤を励行。委員会、部会は4月末まで原則中止（TV会議、WEB会議等は除く）としました。それらは基本的に6月12日まで継続しました。

事務局内の感染予防策として、免疫力強化のため十分な

睡眠と体調管理。接触・飛沫・エアロゾル感染の3つから守るための、頻繁な手洗いの励行、マスクの常時着用、3密の回避（①換気の悪い密閉空間、②多数が集まる密集場所、③間近で会話や発生する密接場面）を実行することとしました。そして体調管理のため朝晩の体温測定。37.5度以上の熱がある場合は、出勤せず自宅待機等々告知、実施しました。

4月7日には、さらに積極的な方針を出しました。具体的な方針も大事ですが、何のためにやるのかという目標（ミッション）も大事だと考えました。FMのミッションが、FMを通して「人・組織・社会を幸福にすること」です。そこで、新型コロナウイルス対策のミッションは、「人（自分と家族）・組織・社会を守ること」としました。

- ・「基本方針」は、できるだけ外出しない。人の集まる場所へ行かない。接触しない／JFMAへの出勤は、必要最低限とする／自己管理の徹底（睡眠・食事・運動、毎日の体温測定）
- ・「JFMA オフィスの運用」は、時短で10:00～16:00にOPEN／毎日3名程度は出勤予定／期限は、4月8日～5月6日までを予定としました。
- ・「オフィスでの新型コロナウイルス対応 - うつらない、うつさない -」は、マスクの着用／頻繁な手洗い／離れて勤務（できれば2m以上）／机・会議テーブル、ドアノブなど清掃・消毒／換気の徹底／来訪者にもマスクの着用および手消毒のお願い
- ・「テレワーク（在宅勤務）の実施」は、テレワーク（在宅勤務）を基本とする／週1回程度出勤（時差出勤）とする／全員に10:00と16:00にメール応答等でコミュニケーションする。

さらに、テレワーク時の業務テーマも決めて、在宅業務のメリハリをつける等の告知もしました。

JFMAでは、オリンピックのためにテレワークの準備を進めていました。東京都のテレワークセンターよりコンサルを受け、補助金申請もしていましたが、コロナで必須となりました。セキュリティの問題には十分配慮して、リモートアクセスサービスのマジックコネクトの導入など試行しながら、十分な設備や機器はそろっていませんが、できる範囲でチャレンジしました。テレワークは、オフィス業務を単に在宅でするというより、在宅ゆえ効果的にかつ効率的にできることもあるなど発見も多々ありました。さっそく5月のWEB理事会で「テレワーク勤務規程」を新たに制定し、日常勤務でテレワークを可能にしました。

ワークプレイスも安全面からフリーアドレスが効果的であることがわかりました。少ない人数で適切な距離を保ち自由に業務できるので効果的です。JFMAは昨年フリーアドレスを導入しましたが、まさにタイムリーで効果が出ています。JFMAのフリーアドレスは費用も最小限でシンプルですが、フレキシブルで効果的です（写真1、2）。コロナ後、デスクの前面パネルを高くして安全面を確保しています（写真2）。

この間、WEB会議システムの利用なども模索し、Skype、Zoom、Meet、Webexなどで一部会議を開催、これを通して、明らかにワークスタイル、コミュニケーション方法、勤務方法も変わることを実感しています。実際、今号のJFMAジャーナルも、WEBインタビューなどでおこない、効果的にできました。さまざまなWEB会議を日常的に使うことで直接会うこと以上のメリットも発見できています。一方、直接集まる意味と価値、効果等についても再認識され、今後はより



写真1 JFMAのフリーアドレス



写真2 コロナ対策として前面パネルを高くした例

効果的な対応が可能となると考えています。JFMAとしては、今後とも、WEBとリアルの良さを生かして、併用型で各種の会議、セミナー等を開催していきたいと考えています。

ピンチをチャンスに。ポジティブ思考で

地震等の多くの自然災害は、予告なく突然やってきます。それは、さまざまな対策をとっていたとしても突然です。しかし、感染症は、ゆっくりとじわじわとやってきます。発生した時、遠方であれば他人事ですが、じわじわとやってきて、気が付いたら、世界中を恐怖のどん底へ落としこみます。事前の対策はもちろん大切ですが、万一起きてからでも人間の注意と心がけで防御できるのです。それをやるのは公の力と個人の力です。どちらが欠けてもできません。危機感の共有が大切です。

感染症は自然災害と違い、都市インフラ等は基本的に機能していることが大きな特徴です。逼迫の状況とはいえ、家でおとなしくしていれば、ほぼ通常の生活ができるのです。ストレスがたまる、自由に遊びたい等の危機感のない言葉が飛び交っています。しかしそのため、DVや家庭内暴力が増えているのも現実です。自然災害は、どうしても巨大な自然の力と人間との戦いです。そのため人間が一体になりそれに立ち向かうことができます。しかし、感染症は、ウイルスと人間の戦いではありますが、むしろ人間の内在する問題との戦いでもあるといえます。人間の心の要素が大きく影響を与えるのです。

わが国の危機管理、BCPは、地震等の自然災害が中心であり、感染症関連については十分ではなかったといえます。感染症に対応したBCPの策定が必須になります。衛

生上の問題や各自の行動、コミュニケーション方法、距離感などが問題になります。隔離の要求や避難とは別のセキュリティ動線も考える必要があります。発生確率が低いとはいえ、2つ以上のリスク因子（コロナと地震や台風など）が重なることも考えなくてはなりません。

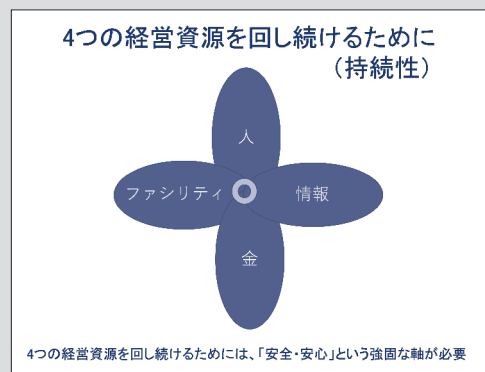
私たちも、学習しながらの対応です。FMは、4つの経営資源（人、金、情報、ファシリティ）を有効にマネジメントすることですが、これらを持続するためには、安全・安心という軸を中心にしたプロペラを効果的かつ効率的に回し続けることです。（図表1）

さらにいえば、人間を取り巻く環境（自然環境、人工環境、経済環境）を、人を中心にして、いかにマネジメントするかということです（図表2）。これらを考えるには、安全・安心に対するリスクと地球環境規模で考えるSGDsの考え方とのバランスをとることが必要です。

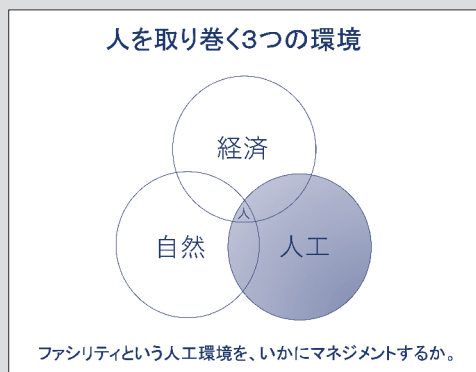
今回のコロナ禍で、働き方として、在宅勤務やWeb会議・セミナーの必要性、そして、改めてFMの必要性を振り返る時間ができ、なかなか変革できなかったことが、一気に進むチャンスでもあります。ピンチをチャンスに。ポジティブ思考でいくことが今大切なことだと思います。ダーウィンの進化論を引用するまでもなく、この厳しい環境の変化に対応できなければ私たちは死ぬのです。緊急事態宣言が解除されたとはいえ、しばらくは新型コロナウイルスとは、共生せざるを得ない状況です。新たなライフスタイル、ワークスタイルは、私たち人間と地球にとって望ましい方向に進むものと信じて、今後もポジティブ思考で活動をしてまいりたいと思います。◀

（2020年7月6日）

*本稿は、2020年4月21日にJFMAホームページの「コロナに勝つ!」に掲載した内容に加筆・修正したものです。



図表1 持続的な経営の軸となる「安全・安心」



図表2 人を取り巻く3つの環境

FM先進企業の事例①

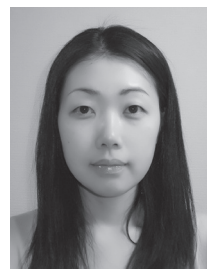
BCPの一環として 在宅勤務訓練を実施し、 スムーズに在宅勤務体制へ移行

GMOクラウド株式会社

小林 由佳

こばやし ゆか

GMOクラウド株式会社
コーポレート部
管理セクション
労務総務グループ



6月末まで在宅勤務を継続

GMOクラウドは「コトをITで変えていく」の理念のもと、クラウド・ホスティング事業やトラストサービス事業などのITサービスを行っています。新型コロナウイルス感染症対策においては、親会社のGMOインターネットがグループ全体を統括し、2020年1月25日に災害対策本部を立ち上げ、1月27日から事業継続とパートナー（スタッフ）の安全確保のために、グループパートナーの9割にあたる約4,000人が在宅勤務体制になりました。2月10日からは長期化に備え、どうしても出社が必要な場合のみ出社可とするレベル3の体制に移行、2月末の感染拡大を受け、再度レベル4へ引き上げられました。政府の緊急事態宣言後、全パートナー在宅勤務・外出禁止となる対策レベル5へ引き上げられ、5月現在、引き続きその体制を継続しています。緊急事態宣言解除後は、対策レベルが下げられることが想定されますが、細かい対策やどう緩和していくかは各社に任されています。

当社では、出社しなければならない業務を洗い出して代替案を検討し、データ化や部内で業務の代行を依頼するなど、出社する人数を減らす対策を行っています。東京、大阪、山口県下関市の3カ所に拠点があり、レベル5における東京本社の出社率は1～2%で、ゴールデンウィーク明けでも約5%ぐらいでした。規模の小さい大阪支社は出社人数がゼロの日もあります。CS拠点である下関支社は、カスタマーサービスセンターの特性上、電話サポートなど在宅勤務が難しい業務もありますが、メールサポートを行うパートナーにノートPCを貸与するなど環境を整備して、出社を半数以下（4割程度）に抑えられるよう対策を講じています。

当社では6月末までは在宅勤務を継続することが決まっています。感染の第2波が起きることも考えられますので、今後については状況を見ながら緩和していくことになると思われます。

過去の感染症対策を生かす

今回の新型コロナ感染症への対応は、BCP（事業継続計画）のもと、GMOインターネットグループ共通の災害時対応マニュアルや毎年行っている防災訓練がベースにあります。想定レベルごとの対応もそのマニュアル内で共有化されています。これまで年に1度の防災訓練は震災がメインで、パンデミックを想定したBCP訓練はありませんでしたが、震災訓練と並行して行ってきた在宅勤務訓練や、新型インフルエンザやエボラ出血熱が流行した時の経験や備蓄が役立ったと思います。

10年ほど前に新型インフルエンザが流行した時には、全パートナーが出社時に検温することがルール化されましたし、エボラ出血熱が流行した時は海外出張者に防護服とマスク、ゴーグル、手袋などを携帯してもらうためパンデミックキットを作って配布しました。キットの一部は今も倉庫で保管しています。今回は、国内・国外への出張を原則禁止とする指針が発令されましたが、これまでの経験や対策を組み合わせで応用できたことはGMOインターネットグループとして大きかったのではないのでしょうか。

マスクや消毒液は自社としてある程度、備蓄していましたが、長期化することを想定して早めに追加手配し、確保などの対応を心がけました。それでも消費量が多く、出勤人数の多いCS拠点のマスクが足りなくなり、親会社が管理するグループ共通の備蓄品から少し譲り受けまし

た。これまでは震災をメインにした備蓄を行ってきましたが、これからはパンデミックを含め、いろいろなことを想定した備蓄を進めていく必要があると強く認識しました。

BCP としての在宅勤務訓練

在宅勤務に関しては、当社は 2018 年初旬から働き方支援の一環としてリモートワーク制度が一部導入され、トライアル期間を経て、近年は利用者も増えてきていましたので、比較的スムーズに移行できたパートナーが多いと思います。また GMO インターネットグループでは春の防災訓練の翌日に全パートナー対象で在宅勤務マニュアルを軸とした在宅勤務訓練も行われていますので、ほとんどのパートナーが在宅勤務を経験していたのも体制を整えやすかった一つの要因だと思います。

私自身は所属するセクションの方針で昨年までリモートワークは行っていませんでした。総務は協力業者対応や社内整備もありますし、社内とのコミュニケーションのとりやすさを考えるとリモートでの業務は難しいのかなと思っていましたが、2020 年から週 1 回リモートワークを取り入れることとなり、私のリモート曜日は月曜日に決まりました。そして 1 月 27 日（月）からリモートワークをスタートするためにノート PC を持ち帰っていたところ、1 月 26 日（日）にレベル 4 体制開始の決定通知があり、翌日から新型コロナウイルス感染防止対策における在宅勤務体制に移行となりました。本当にタイミングよくノート PC が手元にありましたし、以前にトライアルも何度か行っていたので特段の不便なく準備を整えることができました。

株主総会の運営を担当しているため、3 月 23 日の株主総会までは準備のために何度か出社しましたが、3 月 24 日からは一度しか出社していません。会社でやらなければならない業務は、週に一度交代で出社してくれている上司と同僚に代行してもらっています。紙で届く請求書なども PDF にして共有フォルダに入れてもらいます。請求書の支払依頼や経費精算はすでに電子化されているため、請求書の提出も併せてデータで行えるように経理がカスタマイズして対応しています。

株主総会での対応

3 月 23 日の株主総会は、感染リスクを減らすために規模を縮小しての開催でした。感染防止対策として、来場された株主様にはサーモグラフィーで体温測定を行い、37.5℃以上の方はご入場をご遠慮いただく形にしました。幸いなことに該当する方はいらっしゃいませんでした。会場では役員も含め全員マスクを着用し、マスクをしていない方にはマスクをお渡しして会場内での着用をお願いしました。座席は 2 m 間隔をとって座っていただけるよう配置し、質疑応答ではマイク担当がビニール手袋と布手袋を 2 重に着用して、除菌ウェットティッシュで毎回マイクを拭いてお渡しするなど、接触感染を避ける対策を徹底しました。通常の株主総会とはまた別の緊張感に包まれた株主総会でしたが、GMO インターネットグループで新たに生み出された感染防止対策を含む運営マニュアルにより、無事に遂行できたと感じています。

グループ内の印鑑手続きを廃止

多くの企業で印鑑を押すために出社しなければならない人がいると話題になりましたが、印鑑の電子化は以前から社会的な課題になっています。GMO インターネットグループでは、2 月に在宅勤務に関するアンケートが実施されましたが、同様の課題があることがわかり、4 月 17 日にグループ内での印鑑手続きの廃止が決定されました。当社には「Agree（アグリー）」という電子契約サービスがありますので、グループ全体でこの Agree



コロナを機にGMOインターネットグループでは「印鑑完全撤廃」を宣言した

を使用しています。紙の契約書に印鑑を押印する代わりに、電子データに電子署名することで、書面による契約と同様の証拠力を認められるのが電子契約です。締結から管理までをクラウド上で簡単に行え、印紙税や郵送費も削減できます。当社では、社会貢献として4月から期間限定で Agree を1年間無償で提供しており、6月15日には、商業・法人登記のオンライン申請に利用可能なサービスとして法務省に認定されました。

リモートワークにおけるコミュニケーション

当社では Web 会議やミーティングに Zoom を使っています。直接会わないとコミュニケーションが減ってしまいがちですが、チームで行う業務では特にスムーズなコミュニケーションが大切ですので、リモートミーティングの最初に近況を話してから議題に入る部署もあるようです。部署によっては頻繁にリモートミーティングをしているところもあります。一人が好きで人でもコミュニケーションは必要ですから、Zoom を使って定期的にコミュニケーションをとることは重要だと思います。当社の総務担当は私一人のため、部内でのリモートミーティングはほとんどありませんが、月に1回、グループ各社の総務メンバーとのリモートミーティングがあり、情報共有や意見交換をしています。

在宅でのリモートワークにはメリットもデメリットもあります。通勤時間が削減されることは大きなメリットです。家族との時間が増えたり、介護をしているパートナーからは、介護の時間が確保でき助かっているという声も聞きます。私は自分を取り巻く環境を十分理解してくれる家族がそばにいたので在宅勤務によるストレスはあまりありませんが、運動不足が目下の課題ですね。

今回のように外出自粛を伴うリモートワークの場合、仕事場は基本的に自宅ですので、小さなお子さんがいたり、自

分だけの部屋を確保できないなど、仕事に集中しづらい環境の方もいらっしゃると思います。人によってストレスの度合いや感じ方はそれぞれですが、自分なりの発散方法を見つけたり、オンオフの切り替えを上手に行うことが、長期的に在宅勤務を行っていくコツなのかもしれません。なお当社では、一定の条件を満たす対象のパートナーに5月から一律でリモートワーク手当が支給されています。

感染拡大を再発させないために

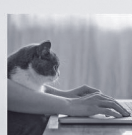
5月中旬に JFMA のユーザー懇談会にリモート参加しましたが、緊急事態宣言が解除されたらすぐに出社体制に戻す会社が多いと感じました。当社は先述の通り、少なくとも6月末までは在宅勤務体制を継続する予定です。

7月以降、感染拡大が見られなければ全体に布かれている在宅勤務体制は解かれることになっていきますが、会社としてリモートワークを推奨しておりますので、例えば週1回だったリモートワークを週2日にするなど業務上可能な範囲で回数を増やしていく可能性は十分あると思います。

在宅勤務体制解除後は、出社人数が増えることが予想されますので、間隔をあけて座るなど、人と人の距離を保ち、なるべく接触を避けるような対策が GMO インターネットグループの新しいビジネス様式として検討されています。渋谷のセルリアンタワーオフィスやフクラスオフィスにある

私たちの働き方支援

GMOクラウドで働く中で誰もが経験するであろうライフステージやライフスタイルの変化。
その変化の中であっても、社員一人ひとりが最高のパフォーマンスを上げられるように、柔軟な働き方を選択することができます。



リモートワーク

働く環境をオフィスや自宅に限定しないリモートワークを利用することができます。



週休3日制

雇用形態や勤務形態を変更することにより週休3日制で働くことができます。



副業・複業

副業や複業などの組織外活動は、社員一人ひとりの成長につながることから特別休暇（ソトカツ休暇）の取得も可能とし、支援しています。



短時間正社員

育児や介護、自身のキャリア開発等を理由に一時的に短時間正社員として働くことができます。（1週間の所定労働時間を30時間～39.5時間の中で選択できます。）

GMOクラウドの働き方支援
社員一人ひとりのパフォーマンスを上げられるように柔軟な働き方が選択できる

グループ共通のコミュニケーションカフェ「GMOYours」では、通常、お昼にビュッフェランチを提供していますが、現在カフェやビュッフェランチはクローズしており、出社しているパートナーは GMOYours 内の厨房で調理されたお弁当を受け取り自席で食べています。在宅勤務体制解除後に向けて、GMOYours でも利用者ができるだけ接触しないような体制が検討されているようです。

これからのオフィスを考える

リモートワーク制度のトライアル開始から約2年以上が経過し、1週間のうちの数日をリモートワークとしているパートナーも少なくないため、直接伝えたいことや手渡ししたい書類などがあっても会社でなかなか会えないことが多くなりました。また、ランチの時間やオフィス内でふとすれ違ったときに生まれるコミュニケーションも減ってしまっているのが実情だと思います。その他にもリモートワークの課題はあると思いますし、すべてを解消するのは難しいことですが、ソフトやハードのツールを使って補えることは対応できればと思っています。現在のオフィスはすべて固定席で座席に個人のワゴンがありますが、個人用ロッカーはありません。本人不在の場合、個人情報にあたる書類はそのまま席には置けません、もしメールポスト付きの個人用ロッカーがあれば、そこに投函できます。

またワイガヤの中で生まれるアイデアは、その場にはないと共有できないので、いないパートナーのためにそれを文字にして伝えなくてはいけないといった話を聞いたことがあります。当社はリモートミーティングができる会議室が少ないので、チームメンバーの一部がリモートワークを多用しているとそういったことが発生するようです。Web会議は声が大きくなりがちな傾向があり、周囲の集中している人の迷惑になってしまうため、個人の座席やオープンな場所でのリモートミーティングは禁止にしています。けれど、もし将来的にオフィスの一部をフリーアドレスにして座席数を減らすことができれば、リモートミーティングができる会議スペースを増やすことができるかもしれません。

今回は半強制的に在宅勤務体制となったことで、問題点が浮き彫りになったパートナーも多かったのではないかと思います。在宅でのリモートワークは小さい子どもがいると集中できない、あるいは部屋を分けられない、また家族3人が同じ部屋で同時に別々のリモートミーティングをすることになってしまったなど、いろいろと聞きました。一般的にも、在宅では集中して働くことが難しい環境の場合もありますので、シェアオフィスを併用するのも一つの手だと思います。現在は利用した分だけお金を払うといった形態のシェアオフィスのサービスもあるようですので、うまく取り入れることができれば今後の働き方が広がるかもしれません。

会社の方針によって FM の施策も変わってきますが、今

回の経験をプラスにして、防災への取り組みや備蓄の見直し、さらにこれからの働き方を支えるオフィスのあり方を考えていきたいと思います。◀

(2020年6月23日)

注釈

1. リモートワークと在宅勤務は以下の意味合いで使い分けを行っています。
 - リモートワーク：オフィスから離れた場所で働く“働き方”場所は自宅やサテライトオフィス、レンタルオフィスなど限定されていない
 - 在宅勤務：自宅にてインターネットなどを利用し業務を遂行すること。（働く場所は自宅に限定される）。リモートワークに含まれる働き方の一つ
2. パートナー：GMO インターネットグループでは、社員やアルバイトなどの仲間のことを「パートナー」と呼んでいます。



GMOクラウドの多様な働き方

社員の半数以上がフレックスタイム制で勤務し、90%以上がリモートワークを利用。「副業・起業」も可能だ

FM先進企業の事例②

新型コロナを経験し FM部門として感じること

株式会社 資生堂

下野 勝之

しもの かつゆき

株式会社 資生堂
ファシリティマネジメント部長



はじめに不幸にも新型肺炎でお亡くなりになられた方々、ご遺族の方々に謹んで哀悼の意を表します。

本稿は6月初旬に作成しており、日本では新型コロナの新規感染も一部クラスターを中心とした若者や繁華街を中心とした発生に留まるなど鎮静化に一定の成功を収めている。これが掲載される7月頃にはまた状況も変わってきているかも知れないが、全ての経営者、そしてFM部門に携わる者にとって新型コロナの存在はこの先、考慮せねばならない新たな与件の一つとして大きな影響を与える点では変わりはないと考える。以下に当社の対応概要など簡単に説明し、FM部門として今回の経験から感じた私見をまとめてみた。

当社の事業とFM部領域

当社は化粧品製造販売業であり、日本発のグローバルビューティーカンパニーとなるべく、中長期戦略「VISION2020」を掲げ成長加速の新戦略を推進している。海外での売上比率も約半分を占め、中国、欧州、米州、アジアパシフィック、さらに空港免税店等のトラベルリテール事業と世界中で事業活動を行っている。日本ではドラッグストアや百貨店などの店頭で直接お客さまと接するビューティーコンサルタント(BC)も国内約1万人規模で、対策面においても特別な対応を図る必要もあった。緊急事態宣言の発令前後も外出や店舗の営業自粛要請を受け、他の企業同様大きな影響を受けた。

FM部は、全社のFM戦略の策定・実施、リノベーションプロジェクトの推進など、まさにFM業務に特化した取り組みを主導・推進する部門として2019年にグローバルヘッドクォーター(以下GHQ)に属する部門として独立、

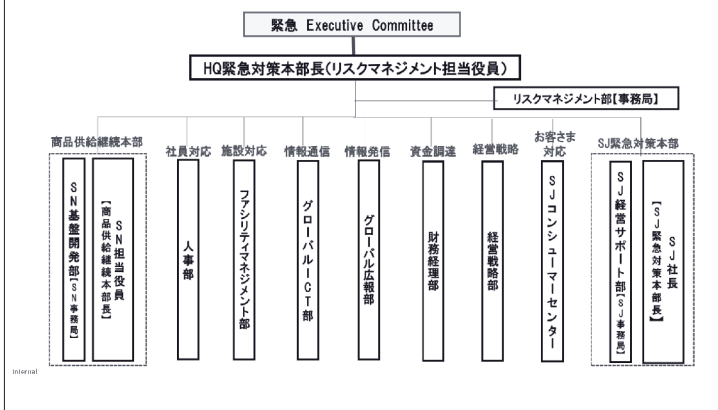
新設された。現時点はまだ国内ファシリティが中心だが、世界中のグループ会社を対象に、現地担当と連携したFM戦略の推進、資産管理などの維持運営、セキュリティ体制の世界標準化や働き方改革を支援するオフィス構築、さらにオフィスコンシェルジェを導入した社内サービスの標準化などFM業務の統括マネジメント体制の確立を進めている段階にある。

全社の働き方改革のコンセプトとして2016年に策定された「創造力の交差点」の具現化に向け、国内事業拠点での新たなオフィスモデル構築などを進め、昨年5月には2,000人規模の全館ABWを導入した日本地域ヘッドクォーター、資生堂ジャパン(以下SJ)本社の移転も実施した。2018年からはGHQである汐留オフィスでも同じく2,000人規模のリノベーション工事を推進している最中に新型コロナ流行に直面した。

中国での感染拡大を受け対策本部を設置

当社は、日本では比較的早期であった2月25日

緊急対策本部の組織体制



図表1 緊急対策本部の組織体制

より国内社員に向け、原則在宅勤務を推奨する方針を決めた。店頭で活動するBCには店頭用手指消毒液やマスクの提供、直接お客さまの肌に触れない接客、さらには勤務時間の短縮、時差出勤などによる感染防止対策を講じて得意先での活動を続けてきたが、政府による緊急事態宣言に伴い業種を問わず全国で出社禁止へとつながっていった。この早期判断には現経営体制が数年前に定めた【THE SHISEIDO PHILOSOPHY】、いわゆる社訓の中の一つに掲げる、“People First” が大きな背景にあった。

“People First” は、「競争力の源泉は“人”と考え、社員が健康で輝き主体的に活動することで最大限のパフォーマンスを発揮できるよう、“人”を大事にする資生堂のDNA」として定めており、社員のみならずお得意先さま、お取引先までも含めて健康や安全確保に努めることを第一義として対応方針の検討が進められた。

中国での感染拡大を踏まえ、社内に副社長をトップとしたC19 緊急対策本部が設置され、リスクマネジメント部が事務局となり日本に留まらない世界中のグループ各社に向けたさまざまな対応方針が発信された。FM 部もオフィス消毒作業や執務環境対応、社員入退館の管理等の領域で参画し、感染防止策推進や有事の際のオフィス消毒、在宅によるテレワーク業務を支援する仕組みづくりなどに関わったが、刻々変化していく状況に対し、在宅推奨、出社禁止の決定、段階的な緩和方針や

社会貢献など全てこの対策本部での協議を経て決定、経営トップにも共有された。(図表1)

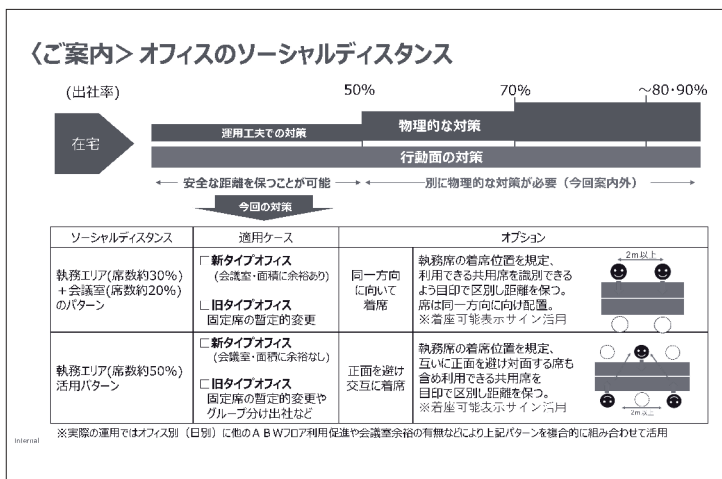
さらにメーカーである以上、先々の事業を左右する生産活動は可能な限り維持・継続させる必要もあり一部工場の緊急事態宣言期間中を除き、万全の感染対策を講じて生産を続けた。国内工場は一部を除き郊外型立地であったため従業員の大半が車両通勤者であった点も幸いした。同時に化粧品製造ラインを消毒液製造に切替え、政府機関を通じた医療機関等への手指消毒液の無償提供やその処方開示を行うなど、社業を活かした社会貢献なども対策本部で検討、実現してきた。

FM部の対応

その社会貢献では、感染患者の臨時収容施設として研修施設を提供するなどのファシリティ活用案も検討したが管理受託企業への影響が大きく断念した経緯もある。

感染拡大に際し、通常のオフィス内清掃も作業内容を変更し、ドアノブやエレベーターボタン、手すりやトイレ設備などの消毒作業の追加を依頼するなど感染防止策の充実に苦勞したことは当社に限らぬ話でもあると思うが、苦勞した点は、社員に罹患者が出た際のオフィス消毒で、罹患患者発生から速やかに消毒受託会社を選定、作業実施することであった。社員の個人情報にも配慮した情報収集は人事部が主幹となり、感染が確認された日から2週間さかのぼり罹患患者のオフィス出勤を確認するなど、一日でも罹患患者が出勤していた場合は、保健所の指導を受けた上で速やかに消毒を実施した。このオフィス消毒対応においても、早い時点で原則、在宅勤務の推奨と執務中もマスク着用を奨励していたことは、濃厚接触者の特定やその極小化などに効果が大きかったが、BCP に大掛かりなオフィス消毒を想定していなかったことが反省される。

いつ・どこで罹患患者が発生するか分からぬ中、国内各オフィスの管理部門社員と連携しつつ全国に80カ所程ある事業所の全てに予め有事の際の消毒委託先を選定することには大変苦勞した。各地域で異なる消毒会



図表2 オフィスのソーシャルディスタンス

社となり受託価格も見積り段階から大きな格差があるなど、委託先選定に関して多くの課題があることも認識させられた。さらに出社禁止の緩和期においては全国の事業所における入退館履歴の管理・掌握もアナログ作業で対応せざるをえない事業所も存在した。

また、派遣会社社員にも在宅勤務化への協力をもとめ社員同様に在宅勤務体制としたが、FM 領域や ICT 部門などインフラを担当する部門には、設備維持・管理や保守、警備、郵便物や宅配便受領などの機能維持のため必要最低限の出勤を頼まざるをえない社員やパートナー会社も存在する。協力会社任せで社員は在宅でよいのか、協力会社従業員による感染持ち込み懸念といった問題、さらには完全休止となった受付や清掃等について、休止期間中の請求の蓋然性や義援金といった道義的責任が大きな課題となることも実感させられた。

在宅勤務体制から見えてきた 新たなFM課題

当社では社員貸与 PC のモバイル化や社用 iPhone の貸与など、従来から働き方改革や効率性を高める狙いでグローバル ICT 部が主幹となり進めてきていたシステム開発やツール活用といった条件が整っていたことが、早期の在宅方針決定とその継続を可能にした要因であった。今回、コロナにより強制的に在宅勤務を経験したことは、社員がより多様な勤務形態、働き方を抵抗感なく受入れ、出社と在宅をバランスよく使い分ける時代の到来を速める結果になるとみている。その前提として社内だけでなく社外とも業務推進に支障を来さない ICT 環境整備は今後スピードをもって対応が必要だ。

また2カ月以上にわたる連続した在宅勤務を維持できたもう一つ大きな要因として、国内で活動する約1万人の本社業務スタッフ、研究スタッフ、営業部門、内勤社員などの約5割、それも首都圏を中心とした大型オフィスに属する5,000人近くがABW型の執務環境に移行していたことがある。これが在宅勤務に際して大きな支障や抵抗感なく移行することができた要因の一つと考える。

ABW への移行に際し、管理職層のマネジメント意識や手法の変革促進、社員個々に自立を求めるワークショップなどチェンジマネジメント研修を該当部門単位で手厚く進めてきたことが、結果として大変に幸運であった。

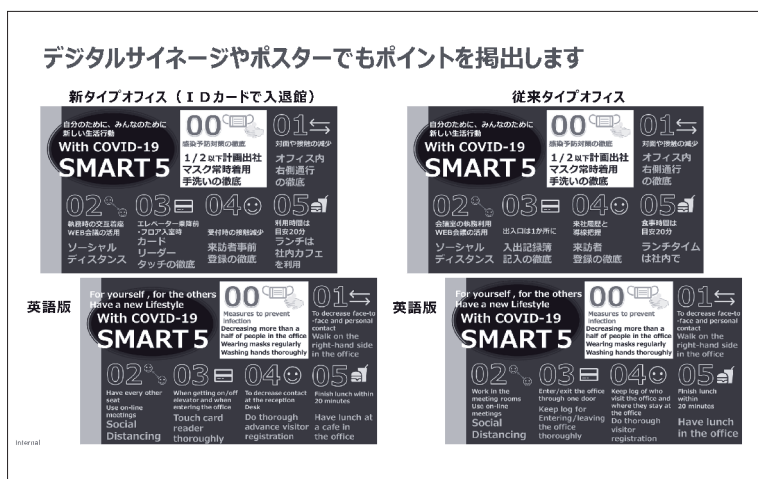
6月からの出社解禁段階に向けては、WITH コロナ期の執務のあり方、さらにこの先当社の働き方が目指す姿についても検討された。FM 部としてもオフィス行動指針として「SMART 5」を定め、サイネージやポスター掲出などを通じて徹底を図ったが、ABW は執務席のディスタンス確保にも有利で、社内感染防止対策にも大いに貢献している。(図表2～5)

今後の新たな FM 部の活動指針

これら一連の対応を経験し、中長期的な視点で今後 FM 部門の課題として捉えるべき点について私見を整理してみる。

(1) FM 部門のドメイン変化

FM 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」であるとした場合、経営層からの期待として、これからもオフィスを中心とした社有ファシリティへの貢献だけで満足されるであろうか。人事・ICT など他領域と密接に連携し、働く環境について在宅環境までも視野に置いた環境整備を想定していく必要が出てくるのではないかな。



図表3 WITH コロナ期のオフィス行動指針「SMART 5」

(2) 働き方・働く場のさらなる変化

強制的な在宅勤務経験が個々の社員にも新たな発見をもたらした。今後一定数の社員は在宅業務で仕事と家庭を両立し、通勤から解放され、成果指標を重視するマネジメント体制や評価体系の加速、健康意識やウェルビーイング視点でもかなり広い変化が及ぶと予想する。ファシリティ部門でも現場で行う必要のある業務と個人の在宅業務とのバランスの変化に配慮する必要性が増している。

(3) オフィスへの期待要件の変化

本当にオフィスで行うべき業務はどういった活動なのか、各種事業活動に応じて整理し、単なる執務席のニーズは減少し、リアルオフィスならではの従来と異なるファンクションへの期待が高まってくると予想する。ABW型と固定席型での対応策の違いも課題であり、有事の際を想定したプランニングにも影響するとみている。

(4) CRE・執務環境の構築

そのような変化に伴い、ひと昔前のフリーアドレスが目指したように必要とするオフィスサイズも変化し、物件選択などCRE業務にも影響するのではないか。さらには既存賃借面積の減少にまで進む可能性もある。SOHOメリット再認識やオフィス配置計画にも影響すると予想する。

(5) BCM

強毒型インフルエンザを想定したBCPでは不十分であり、コロナ特有の罹患者自身も気づかず出勤する場合も

想定し、オフィス消毒液などの備蓄品確保や作業者問題、災害だけでなく感染の地域格差を想定した事業継続プランの見直しも必要である。

(6) セキュリティシステムの強化

ビル別に社員や外部人員も含めた入退館記録や行動追跡など、防犯や利便性向上の他に防疫性という対策目的が再認識されたといえるのではないか。プライバシーにも配慮した社内法整備も含め、システム、ルールなどの対策方針の修正が必要と感じる。

(7) 有事での対応想定と同義的責任

コロナに限らず幅広い事態を想定し設備管理や警備維持など協力パートナーとの有事対応フローの検討・再構築を進めておく必要性を痛感した。人命や協力会社経営にも関わる問題だけに企業としての道義的責任のあり方、リスク回復期における速やかな体制復旧を踏まえた契約検討も必要になる。協力パートナー会社への感謝を形にできる方策についても検討を進めていきたい。

以上、浅見に過ぎると思うが何らかご参考にでもなれば幸甚である。中長期的な戦略が必要なF M部門を担う立場として今回の学びを活かして速やかな方針策定へとつなげていきたい。◀

(2020年6月8日)

留意事項や着席ルールなど利用マナーを守りましょう



図表4 部内イラストレーターを起用して自主作成したポスター。同デザインをサインエージェンタ(横型)にて提供

着席可能位置表示シール



図表5 出社緩和に際して5cm角のコート付きシールを作成。ABWオフィスで着席可能な席の識別用として、出社解禁前にあらかじめ貼付して使用。地域オフィスにはスピードを優先し、同デザインをデータにて提供した

FM先進企業の事例③

ポストコロナの時代にこそ 試されるFMの役割

コニカミノルタ株式会社

見宝 勉

けんぼう つとむ

コニカミノルタ株式会社
総務部
ファシリティグループリーダー



新型コロナ感染症による事業への影響

コニカミノルタは 1873 年の創業以来培ってきた多彩な技術を活用して、情報機器や産業用光学システム、医療用画像診断システムなど、さまざまな分野の事業をグローバルに展開しています。海外には中国、マレーシア、フランス、米国に 8 カ所の工場があります。中国の 5 工場はコロナ禍で今年 1 月から生産に大きな影響がでました。また、旧正月明け、中国の工場が正常に戻りつつある頃、今度は米国や欧州の販売現場でロックダウンになり、販売は厳しい状況になりました。特に 2～3 月はオフィス用複合機の契約時期にあたり、売り上げと利益が減少しました。国内も海外と同じ状況でしたが、国内の工場は生産の直接人財は感染予防に留意しながら約 7 割が出勤し稼働を続けました。

総務サービスを継続

当社では、新型コロナ感染症への対策は危機管理担

当執行役を委員長とする「危機管理委員会」が所管しています。危機管理委員会は毎日開催され、状況の確認や新しいアクションプラン、対応などを決定しました。危機管理委員会からのメッセージ、各拠点や健康管理センターからのニュース、規則規程関係や e ラーニングなどの教育研修ニュースなど、コロナ関係は 5 つくらいニュースがあり、総務部でも担当している領域のニュースを伝達しながら進めています。

総務部は、本社が直接コントロールしている国内約 20 の事業所を対象に環境・安全・防災、施設管理、庶務サービスを 3 本柱とした総務サービスを行っています。エリアで統括し、東京、瑞穂（東海）、高槻（大阪）、神戸の 4 つの基幹サイトをベースに各拠点を巡回するなど工夫しました。会社として出社を 8 割減らすことになり、総務でもできるだけ出社人数を減らしながらサービスを継続しました。人が出ていると備品がない、電灯が切れたといった細かい問い合わせが多数発生します。各事業



中国での支援

中国における新型コロナウイルス感染拡大対策支援のため、武漢市赤十字会を通じ、肺炎患者が集まる武漢市の 6 病院へ、超音波診断装置 SONIMAGE HS1 計 8 台を寄付した。ヘルスケア事業の中国販売会社である柯尼卡美能医療印刷器材(上海)有限公司が各病院への設置を行い、超音波診断装置は、病院の重症治療部門 (ICU) で患者の経過観察などに用いられた。(コニカミノルタホームページより)

所にも総務担当者がいますので、従業員の数に応じてコントロールしながらサービスを回していきました。

1月、2月に中国で新型コロナの感染が拡大した時に備蓄していたマスクを中国の拠点に送りました。その後、日本でも感染が拡大したため、急きょ調達部がブラジルからマスクを調達し、全サイトの従業員に配布できるよう準備しました。アルコール消毒液は中国で調達したものを送ってもらい使っています。

従業員の7割が在宅勤務

2月には国内での感染拡大を受け、国内グループ会社でも時差通勤やリモートワークを推奨し、3月末からは、切迫した状況を踏まえ「在宅のリモートワークを原則」としました。5月の時点では国内約1万人の従業員の7割が在宅勤務をしています。一方で、最前線でお客さまのビジネスをサポートする業務や、工場でお客さまのビジネスを支える製品の生産に携わる業務、あるいは医療業務や感染拡大の防止に関わる業務等、自宅ではどうしてもできない業務に従事する従業員には感染予防に十分に留意しながら出社いただいています。

在宅勤務への移行は、当社では業容変革・働き方改革の実現に向けた施策のひとつとして、2017年4月から全従業員を対象にしたリモートワークの制度整備とリモートアクセスの仕組み構築、PCの置き換え等を行って

いたため、スムーズに行えました。リモートワークは通勤などの移動時間が短縮でき、計画的かつ集中して業務に取り組むことで生産性向上が大いに期待できます。ただし、4月、5月のリモートワークを原則とした働き方の中で、さまざまな学びを得ることができました。コロナ後のNew Normal(新常态)時代の働き方として、リモートワークを当社がデジタルカンパニーとして早く自分達のものにするため、5月中に社内では在宅勤務に関するアンケートを実施し、率直な意見・課題認識を聞かせてもらうとともに、各事業においても生産性を高めるための、リモートワークの活用のあるべき姿を検討しております。

リモートワークの課題

6月からはリモートワークを引き続き推奨していきます。ただし、個々の状況を見た上でそれぞれに適した働き方を選ぶことが必要です。この考えのもと、業務事由で出社せざる得ない従業員に加え、新入社員など育成の観点からFace-to-Face(FtoF)でのコミュニケーションが有効となる従業員や、家庭環境やメンタル的な観点から出社したほうがパフォーマンスが上がる従業員は出社してもらうことにしました。

また、FtoFだからこそ、ますます上司と部下の関係性が重要であり、しっかりと短期・中期の目標設定を行い、上司からの指示・部下からの報告の質を上げていくこと



フェイスシールドを豊川市に贈呈

医療現場や介護施設、保育園でのマスク不足が深刻な問題となっている状況をうけ、コニカミノルタの技術を活かしてフェイスシールドを製造し、感染リスクの高い現場を支援しようと、コニカミノルタの3拠点を構える愛知県豊川市に医療従事者を感染リスクから守るフェイスシールドを30個と交換用シールドを100枚贈呈した。今後、日野市、八王子市、高槻市への提供も予定している。(コニカミノルタホームページより)

が重要です。例えば、当社ではマイクロソフトのグループウェア「Teams」を使って営業活動や Web 会議をしており、音声や画像だけでは難しさがあるという声もあります。しかし、Teams は手段にすぎません。大事なことは、これまでの仕事のやり方をそのまま当てはめるのではなく、コミュニケーションのスタイル・考え方をゼロベースで見直すことです。その結果、今後はなくなる業務もあれば、新たなやり方から生まれる業務もあるでしょう。

人財力を最大限に引き出すためには、この仕事があるからこの会社でやっていく、キャリアを積んでいくといった会社への愛着や思い、つまりエンゲージメントが重要であり、リモートワークを通して成長し、仕事を楽しいと思えるために非連続にやり方を変えることが必要です。

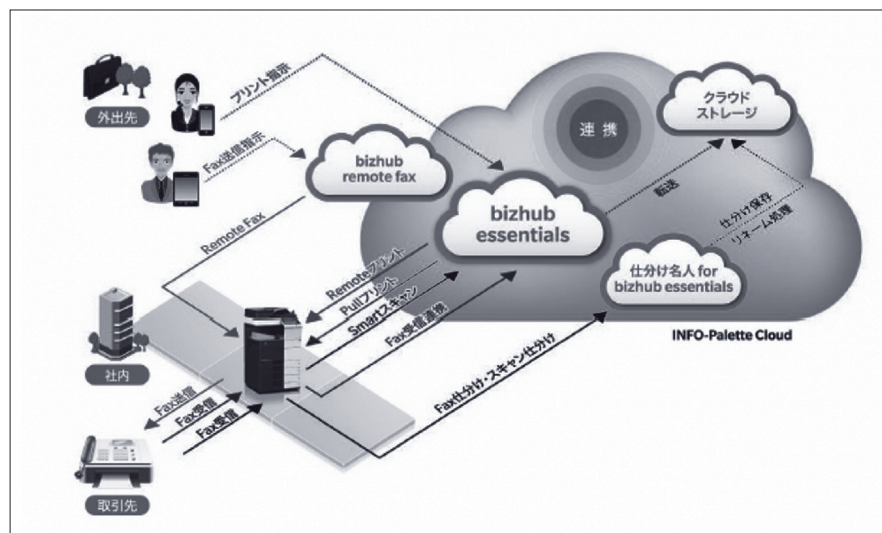
ワークプレイス革命

リモートワークが普及するとオフィスの複合機やトナーの使用が減少します。新型コロナの影響で3年で進むことが3カ月で進んだと言われています。今後も複合機や消耗品の事業が厳しくなることは自明です。当社では、以前からオフィスのプリント出力減少を想定し、複合機にITサービスを重ねるハイブリッド販売等を伸ばしてきました。コロナ影響下では、中小企業のお客さまのテレワーク導入を支援するサービスを提供、強化しています。また、成長戦略として当社の強みを活かしたソリューション

ンサービスや IoT サービス、データビジネスなどを伸ばすべく新規事業に取り組んでいます。事業継続という視点でいえば従来の複合機事業の厳しい見通しに立って FM のできることを考えなければなりません。

JFMA 賞を受賞した八王子の SKT（開発棟）は 1,500 人規模の開発拠点ですが、社員一人ひとりが最も創造的になれるワークプレイスとして仲間との交流やコラボレーションができ、社外の人も参加できるエンゲージメントスポットです。しかし、新型コロナにより在宅勤務が推奨され、ソフトウェア開発者も多く、在宅で仕事ができるため、ここ数カ月はほぼ人がいない状態です。SKT があるかつての八王子事業所は「ジャスピニコニカ」が生まれた場所です。自動でプリントを合わせるこれまでにないカメラを生み出すために、開発者やエンジニアたちが心に炎を燃やし、夢中で取り組んでいました。しかし、今回のコロナ禍では、自宅でのリモートワークに移行しました。ポストコロナにおいて、一人ひとりの開発者やエンジニアが自分の意思で考えて、仕事に打ち込めるワークプレイスやワークスタイルはどうあるべきかを考えています。

将来、井深大さんや松下幸之助さん、本田宗一郎さんのような人が出てきて、次の世代を担って欲しいし、そういう人たちが活躍できる仕組みは IT や人事がつくるのかもしれませんが、「場づくり」は FM でしかできません。当社では、DX 推進部が中心となり、デジタル



テレワーク支援対策として、
複合機とクラウドの連携サービスを無償提供
コニカミノルタジャパンは、2020年6月30日ま
でテレワーク環境整備の支援対策として、複合
機とクラウドストレージを連携させ業務を社外
に持ち出せるサービス「bizhub essentials」の
無償提供を実施した。(コニカミノルタホーム
ページより)

トランスフォーメーションを全社的に推進し、働き方改革を進めています。総務や IT 部門も入って新しい働き方の上位概念をつくるコンセプトワークをスタートしました。ワークプレイス改革ではなく、ワークプレイス革命を起こそうと話しています。今までは会社が与えてくれた場に皆で集まって仕事をしていましたが、これからは、一人ひとりが自分のスタイルで、どこでどう働くかを 100% 選べるような世界を創っていくことが必要です。その先頭に立つのが FM です。ポストコロナはこれまでと次元が違うことが起こってくると思っています。

ポストコロナで明らかになること

高度な情報化社会になり、AI やロボットが進化を続け、ある領域では人間を超えようとしています。そういう時代の中で地震や洪水、新型コロナのパンデミックが起きています。当社社長の山名昌衛は、コロナの後は大切なものとそうでないものが明確になると言います。必要なものと不要なものが明らかになっていくのです。

我々は、部下に対して、在宅勤務で比較的時間のある時にこそ、社会の変化や時代の流れを学ぶことを提唱してきました。新しい時代に向かってどのような専門知識やスキルを身につけていくべきかを自分で考え、コラボレーションして進化していける人しか生き残れないでしょう。そういう人たちが集まってプロジェクトを組んで価値創造していくことがこれからの時代です。イノベーションは人に言われてできることではありません。コロナの影響で業績が厳しくなればコスト削減が求められることになります。しかし、単純なコスト削減だけでは次につながりません。新たな事業を創造し、持続的に成長していくためには社員のエンゲージメントを高める場づくりこそが必要です。エンゲージメントを高めることのできるスポットはどういうものなのかを考えることが我々の役割です。

日本の製造業は、生産現場を中国や東南アジアに移し、国内では生産間接、営業間接といった間接業務の人が増えています。仕事があるから人がいるのではなく、人の数だけ仕事をつくっているともいわれています。工場が海外に移り、管理業務はロボットかやってくれる。

そのような状況の中で自宅にパソコンを持ち帰れば伸び伸びと仕事ができますが、本当に生産性向上や価値創造につながっているのでしょうか。日本のメーカーの多くは今回リモートワークにうまく移行できたといっていますが、実はこういうケースが多いのではないかと思います。

インハウスのFM組織の役割

FM も同様です。不動産契約をしました、トイレの詰まりを直しましたというだけでは生き残っていきません。外の会社をお願いすればいいことです。ファシリティ組織が、会社の事業部門、機能部門の課題を解決しながらファシリティの問題も解決してサービスも向上させていくような win-win の関係が築けなければインハウスで FM を行う意味はありません。どんな価値を生み出しているのかが問われています。そのためには会社の事業を知ることが必要です。そこで FM のメンバーを定期的に事業部へ出向させる、異動させる取り組みをはじめました。

コロナ禍のようなことが起こると本質的なことが問われます。FM のプロフェッショナルとしての価値とは何なのかを考えています。ファシリティマネジャーは、どうすればもっと品質を高められるのか、効率を上げるためにはどうすればいいのか、創造性と生産性を常に考えることが大切です。将来に向かって何かを創造しようと考えている人が 3 年後、5 年後、10 年後、課長になり社長になり社会に大きな影響を与えるようになっていけるのです。司馬遼太郎は著書の中で「未来を切り開くのは意識であって知識ではない」と述べていますが、今、我々個々人が、どれだけ高い意識を持っているかによって未来が決まります。また「伝統は革新の積み重ねである」という言葉がありますが、例えば、フランス料理にしても日本料理にしても、常に誰かが新しいことにチャレンジし、その積み重ねが伝統を創っています。進化を止めれば後退しかありません。新しいことをやっていかないと FM は進化していきません。コロナ禍をきっかけに FM も新たな段階に進んでいくべきです。◀

(2020年6月10日)

FM先進企業の事例 ④

コロナを契機に 在宅勤務の改善や 有効性を確認

株式会社FMシステム

柴田 英昭

しばた ひであき

株式会社FMシステム
代表取締役社長



本稿執筆時点は、ちょうど政府からの緊急事態宣言が解除されて、社内でも解除後の在宅勤務の方針を決めている最中でした。今回の新型コロナウイルス対策では、これまでの働き方や働く場に対してもあらゆる意味で考えるきっかけになったのではないのでしょうか。弊社においても社員の健康と安全、会社の事業継続を基本として自粛規制と共にテレワークの実施を行いました。本稿ではわれわれが取り組んできた新型コロナウイルスに伴うテレワーク体制への移行についての方針や取り組み、今後の計画など紹介したいと思います。

まず、はじめに弊社グループについて紹介しておきたいと思います。私が代表を務める FM システムは、構造システム、建築ピボット、FM システムの3社で構成される構造システム・グループの一員です。建築構造、建築計画、FM の各分野を扱うソフトウェアの開発と販売が事業の柱で、設計事務所や建設会社を中

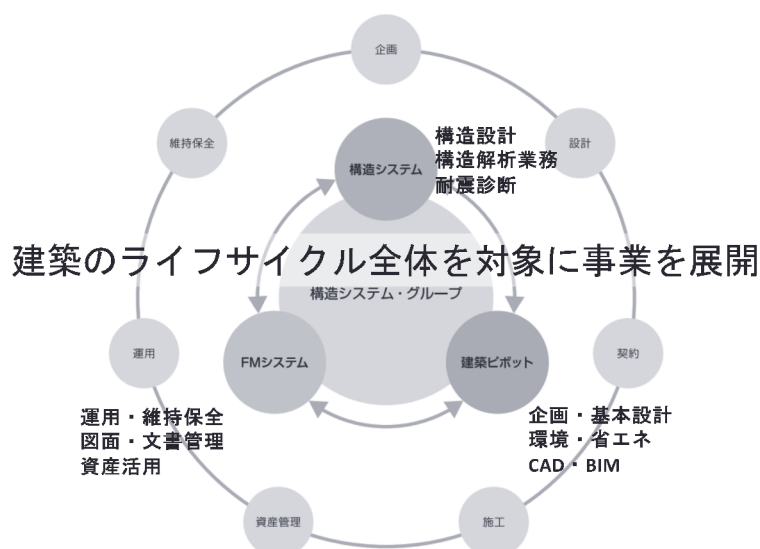
心に約3万社のユーザがおります。グループ全体で従業員数112人、東京本社を中心に札幌、仙台、名古屋、大阪、福岡に営業拠点を持っています。われわれの業務は、ソフトウェア開発が主たるものなので、テレワーク移行へのハードルは他の企業に比べて比較的低かったと感じています。

BCP 対策

テレワーク体制への背景には、2011年の東日本大震災をきっかけにBCP対策を進めてきたことが挙げられます。「災害時は早期の業務復旧を目指し、まず社員とその家族の安全確認を行うとともに、当社の業務が滞らないよう、お客さまの業務が滞らないよう、最大限努める」をフィロソフィーとして対策マニュアルの整備を行いました。業務の中心は東京本社で行っていますので、製品の開発、バックオフィスなどの業務が停止した際の対策が必要となります。製品の注文があっても商品を発送でき

ない状況を回避することや、社員が出勤できない状況が長期化しても自宅で業務を継続できる状態にする必要があります。

BCP マニュアルの構成は「災害時の対応マニュアル」（災害対策本部の設置、安否確認、部門責任者決定、安否確認シートの整理、部門ごとの対応決定、情報伝達）、「各部門ごと災害時対応マニュアル」（各部門での長期、短期にわたる際のリスクとその対策）、そして最後に「将来の準備」として製品出荷の全オンライン化、社内業務のコミュニケーションツール、安否確認サービスの調査、社内業務のクラ



図表1 構造システム・グループ

ウド化などの課題整理を行いました。この時に作成していた対策が、今回の外出自粛による早急なテレワーク移行の検討に大いに役立ったと思います。

テレワーク体制への移行

新型コロナウイルスが深刻化する中、テレワーク体制への移行は段階を追って行いました。これは、感染症対策についてその当時は状況が不透明であり、世の中の動向を見つつ判断していった経緯があります。2月18日時点では通勤時の混雑時間を避け時差出勤できるようにコアタイムの変更を行い、出勤時間の自由度を高めました。オフィスへの入退出時の注意点としてアルコール消毒、手洗いの励行、外出時のマスク着用をルール化し、体調不良の場合は無理に出勤せずに病院、自宅待機するといった事項をマニュアル化しました。3月2日からは、在宅勤務を開始できる部門（実際には開発部門）から始め、4月7日の緊急事態宣言以降は、代表電話も止めて、本格的に在宅勤務体制としました。在宅勤務に移行する際の方針は、BCP対策時と同様に社員を守る、そして平常時と変わらない業務を継続する、これまでのサービスを継続することを基本方針とし、実施しました。この立ち上げは、テレビ会議も利用し各部門の主要メンバーを招集して非常に素早く実現しました。

テレワーク環境

テレワーク及び在宅勤務については、われわれの主要業務がソフトウェア開発ということもあってか、スムーズに進みました。元々、オンラインで業務ができる環境整備を行ってきたことも要因のひとつです。プログラムのソースコードのクラウドバックアップをはじめとして、数年前のBCPマニュアル策定時からクラウド環境への移行を進めていました。これまでは、社内のグループウェアや社内システム（製品の出荷管理、請求管理など）も自前で作成して自社内のサーバで管理していましたが、この機会に外部のクラウドサービスへ移行して、インターネットを通してアクセスできる仕組みを構築しました。業務や用途に応じてGoogle、AWS、Azureといったサービス

を使い分けています。これらの環境やツールによって在宅勤務を進める上での業務に役立ったといえます。

在宅勤務でのルール

グループ会社全社で実施するにあたり、各部署毎のルールも策定しました。在宅勤務における共通の課題は、社員の業務管理と情報共有を含めた社員間のコミュニケーション利用が課題となりました。効率を落とさず状況把握ができるかなどをひとつずつチェックしてルール化していきました。以下、作成したガイドラインの抜粋を紹介します。

- ・テレワーク業務になると、コミュニケーションのやり取りで大量のメールが届くようになることが想定されます。メールで議論するよりはチャットツールで議論し、決まったことをもれなく関係者にメールするなど、運用の工夫をしましょう。
 - ・Google Chat や Skype、LINE、Slack など存在確認がリアルタイムにできるツールをうまく利用しましょう。
 - ・会議等については、Zoom、Google Meet、ハンガアウト、Skype などオンライン会議が可能なツールが複数あります。効率よく利用し生産性を上げていきましょう。
- 以上の内容でルール化を行いました。

テレワークでの課題

テレワークでの課題としては、電子化できない業務（紙や製品を扱う業務）は出社して対応しなければなりません。これは在宅勤務を実施する企業では共通の課題でもあると思います。押印業務（契約書、請求書など）や製品の出荷業務、郵便物の対応など、さまざまあります。これらの課題に対しても、暫定的ではありますが、いくつかの対策を行いました。

郵便物については、社外からアクセス可能な共有フォルダ（デジタル郵便受け）を作成して、当番制で出社した担当者が郵便物の写真を撮影してフォルダへ共有します。在宅勤務社員はデジタル郵便受けを自宅から確認して、その処理を出社している担当者へ依頼します。依頼には「開封後にPDF化を依頼」、「座席へ配達」、「経理

へ処理依頼」、「破棄依頼」などを決めました。また、製品の発送業務もオンラインで発送できる仕組みを早急に実施していきました。この他に押印業務、電話受付、新入社員の採用など、まだまだ出社して対応すべき業務は課題として残っていますが、今後 IT ツールやサービスで解決できる課題であると考えています。

在宅勤務実施後のアンケート調査

今回の外出規制による在宅勤務で、一気にテレワーク業務が加速した感触を持ちました。今後も継続するか、課題はあるかなど含めて全社員へアンケート調査を行った結果を報告しておきます。このアンケートは、4月8日から2週間経過後に実施したものです。

テレワークを通して

今回、われわれの在宅勤務を実施するにあたって念頭に置いたのは社員の健康や安全対策、そして企業としてのBCPは当然のことながら、在宅勤務することによるワークスタイルの改善や有効性を確認する目的もありました。

テレワークを一齐に開始する際に心配だったのは、オフィスワークと同様に業務を遂行できるか、オンラインでのコミュニケーションがスムーズにいくかなどが懸念されました。在宅勤務で効果的だったのは、ICTツールの活用でチャットやWeb会議システム、クラウドによる情報共有システムです。チャットでは業務を開始する際の挨拶から始まり、必要に応じてWeb会議を招集、さらにGoogleドキュメントなどを利用して同時に資料を編集し上げることができます。これまで個別に管理していたファイルの共有方法に比べて格段に効率が上がりました。そして業務の終了時には、お疲れ様の挨拶をして終了します。チャットの利用で状況がリアルタイムに把握でき、これまでの業務管理、日報提出などが必要なくなったといえます。ただし、これらツールの活用には、ある程度の慣れと運用ルールが必要です。またチャットによるコミュニケーションの仕掛けとして、朝礼、休憩時に声かけして筋トレ、

ストレッチなどのYouTubeチャンネルの共有、バーチャルオフィスと称したコミュニケーションルームも開催してみましたが、残念ながらバーチャルオフィスは意図したほど、利用率は上がりませんでした。

逆にデメリットの発見もありました。そのひとつは健康管理です。テレワークでは業務に集中しすぎて終日動かず没頭しがちです。運動不足による体調不良、特にテレビ会議は疲れます。自由に会議設定ができるので一日中会議という日もあります。メールやチャット、テレビ会議による過剰なコミュニケーションも注意が必要です。メンタルケアも同様に新たな対応が増えてくる可能性があります。テレワークによるメリット、デメリットはさまざまですが、うまく対応していく必要があります。

今後の展望

FMは、オフィスにおいて多岐にわたるマネジメント手法ですが、その根幹は働き方にあると思います。ワークプレイスの効率化の例として、「わずか1%の事務作業効率の向上が建物の年間の換気用コストに匹敵する」、「建物のLCCを1年間で換算したコストは知的生産性の10%上昇に相当する年間利益よりも小さい」といったこともいわれており、ワークプレイスの改善とファシリティコストの関連性は重要です。

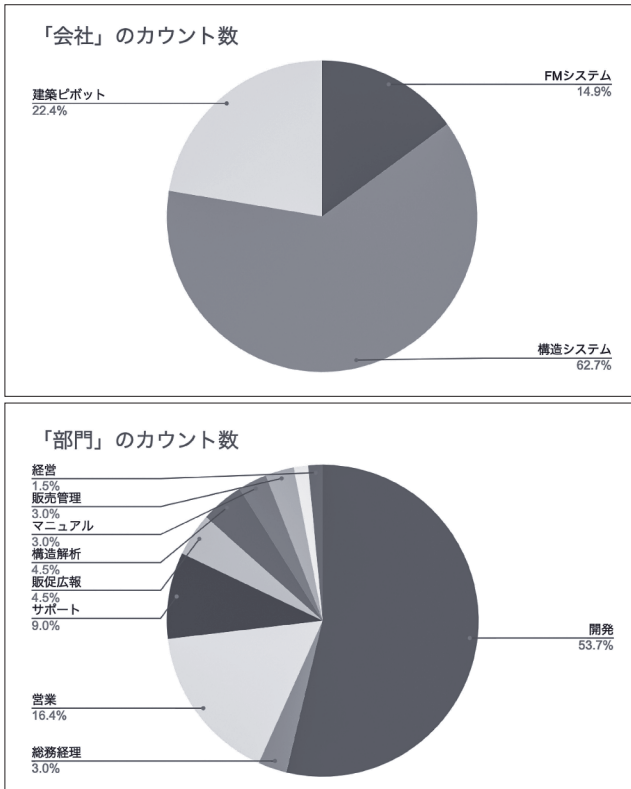
いずれ、大きなオフィスはなくなり、小さなサテライトが集積する仕組みになるのではないのでしょうか。小さなサテライトは自宅にも地方のセカンドハウスにも組み込まれるかもしれません。また二地域居住は災害の多い日本では当たり前になるようにしなければなりません。それを実現するのがFMだと思います。

新型コロナウイルスによる緊急対策時は、在宅環境でのワークプレイスのあり方を模索し、緊急事態解除後のウィズコロナではテレワークとオフィスワークとの組み合わせが必要となり、オフィスではソーシャルディスタンスを取るための工夫も必要です。フリーアドレスの利用もそのひとつと言えます。そしてアフターコロナではオフィスの分散化と働き方の多様化が加速すると予想できます。経済活動を抑制したことによって世界的には大気

汚染が解消されたり、国内では地方への分散化が進み、地方の活性化や企業のダイバーシティも進む可能性があります。

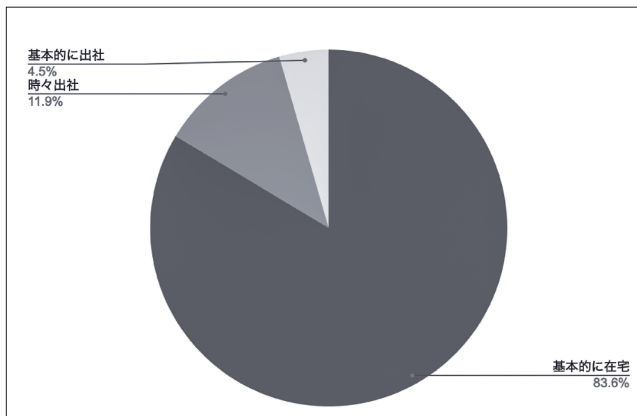
今回のテレワークによってさまざまな課題が検証され、これまでできなかったことがFMとともに進歩していくはずと期待しております。◀ (2020年6月18日)

アンケート回答者のプロフィール



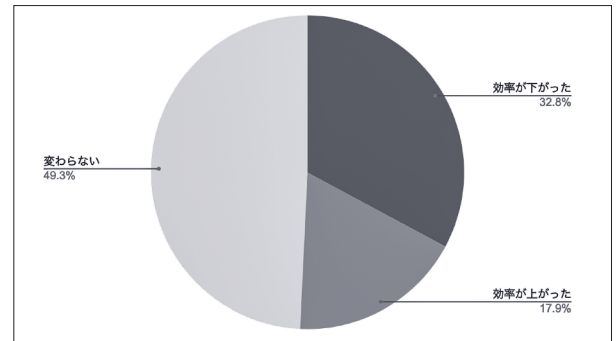
アンケート回答結果

問 1: 現在の勤務体制について教えてください。



● 8割以上が在宅勤務体制を実施。開発スタッフが5割以上を占めるので在宅勤務比率は多い結果となりました。

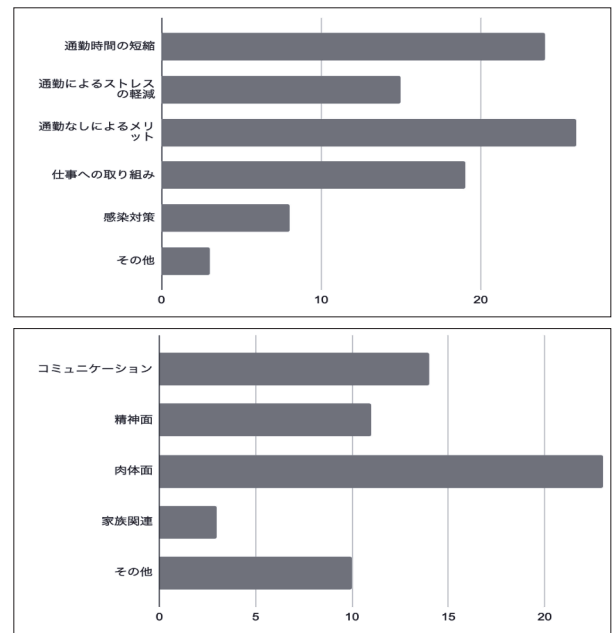
問 2: テレワークになって業務の効率に変化はありましたか？



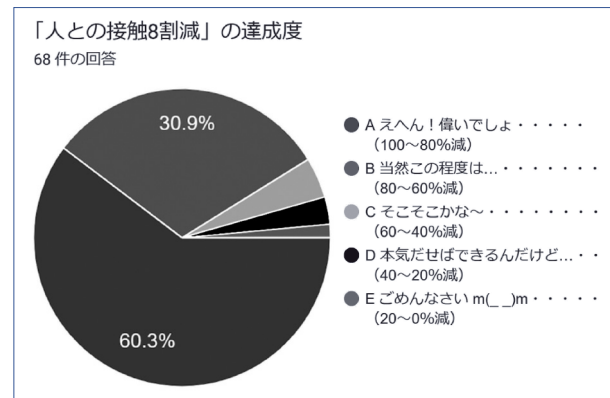
● 効率に関しては部門によってばらつきがありました。開発部門は業務に集中できる、通勤時間がなくなった分を有意義に利用できるといった意見が多く、バックオフィスや営業部門は自宅ではできない作業が多く、営業活動の制限から効率が下がったという意見となりました。また、変わらないが多数を占める結果となりました。

問 3: 在宅勤務体制において、浮き彫りとなった課題等

通信環境が悪い、自宅環境(作業環境と家族、子どもの対応)、意思疎通の問題、業務でのトラブル対応、出社しなければできない業務、体調不良、社外との関係といった課題ができました。



最後に人との接触 8割削減の達成度も調査しました。



FM先進企業の事例⑤

ニューノーマル時代を見据えた 新たなFMの構築へ

—新型コロナウイルス感染症への対応と今後の展望—

イオンディライト株式会社

生田 徳明

いくた のりあき

イオンディライト株式会社

常務執行役員

グループ戦略本部長



新型コロナウイルス感染症への 足元の対応策

お客さまに「安全・安心」を届け続けるために
最優先とした従業員を守るための取り組み

当社は、2019 年末に新型コロナウイルスの感染者がはじめて確認された中国武漢市に、武漢小竹物業管理有限公司（以下、武漢小竹）を持つことから、2020年1月初旬には現地対策本部を設けるとともに、国内への感染拡大が懸念されはじめた 2020 年 2 月初旬には当社グループをまたいだ社内対策本部を立ち上げ、全社をあげて新型コロナウイルス感染症への対応に取り組んでまいりました。

対策にあたって、まずは、お客さまへのサービス提供を停止しないためにも従業員の安全や健康を第一に考えた行動を実践していくことが重要だと考え、厚生労働省の指針等に準じ、協力会社を含めた全従業員の体調管理や感染予防策の徹底、クラスター発生箇所への立ち入り有無の調査等、当社グループ内において感染拡大防止に向けた取り組みを続けてきました。（図表1）

お客さま（サービス提供先施設）に向けた対応

全国各地のイオングループ店舗やオフィスビル等、当

■ 従業員を守るための取り組み

1. 協力会社を含め、全従業員の感染予防策徹底と体調管理の実施
2. 全従業員へのクラスター（小規模な患者の集団）発生箇所への立ち入り有無の調査実施
3. 国内外の出張の原則禁止
4. 会議の実施・運営方法の見直し
5. 事務所等では、時差通勤ならびにテレワーク実施等

図表1 従業員を守るための取り組み

社が管理する施設では、感染拡大防止に向けて、厚生労働省等の指針、および推奨方法に準拠し、アルコール等による予防清掃を実施しています。また、陽性反応者が確認された施設においては、保健所の指示等に基づき、消毒に関する専門性を有する協力会社との連携のもと、陽性反応者が利用した経路の消毒清掃を行うとともに、ドアノブ、エスカレーターのボタン等、利用経路以外で特に不特定多数が手を触れる箇所の除菌等、迅速かつ適切な対応に努めてきました。

また、イオングループ店舗に向けては、食品作業場等の衛生環境を維持し続けるために、業務用マスク・手袋・アルコール等衛生資材の需給が逼迫する中、代替品の調達やグローバルレベルでの新規調達ルートの開発等を通じて、安定的な資材の提供を実現してきました。（図表2）

当社は商業施設やオフィス等の他、約 150 の病院へも

■ サービス提供先の施設における取り組み（例、イオングループ各店舗において）

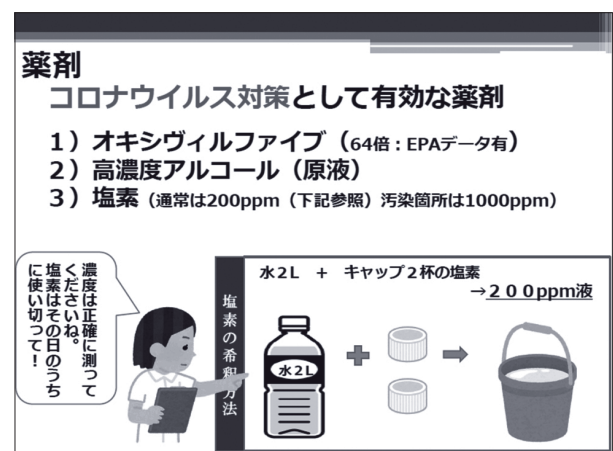
- ・ 出入口付近や店内の複数力所に「消毒用アルコール」を設置
- ・ ご来館のお客さまが直接手を触れる可能性のある箇所について、1日に数回、アルコールによる予防清掃を実施
（買い物カゴ／カート、椅子・ソファ、テーブル、案内板、階段他手すり、ドアノブ、ベビーシート、便座、各トイレ個室壁、ペーパーホルダー、手洗い洗面台、蛇口、鏡等備品、ベッド、シンク、フードコート食器カート、ベビーチェア、風除室椅子・ガラス、エレベーター内・外釦及びその周り、客用ロッカー、公衆電話、共用通路什器類及びデジタルサイネージ、エスカレーターベルト、遊具類、自動販売機取り出し口・ボタン等）
- ・ 食品作業場等の衛生環境を維持するための衛生資材（業務用マスク・手袋、アルコール、洗剤等）の安定的な調達と供給
- ・ 協力会社を含め、当社サービスの提供を停止しないための資機材の調達と供給
- ・ 協力会社を含め、消毒清掃資機材の調達と供給

図表2 サービス提供先の施設における取り組み（例、イオングループ各店舗において）



写真1 大型商業施設でのアルコールによる予防清掃

サービスを提供しています。病院では平時より、他の施設に比してより高い衛生水準が求められます。そのため、当社では、これまでも独自で開発した感染対策を組み入れた清掃サービス「衛生清掃」（図表3）を提供してきました。今般のコロナ渦においては、病院勤務者が安心して働くことができるよう、新型コロナウイルス対策としても有効な衛生清掃の基本ルールとして普段より実践している標準予防策や個人防護具の正しい着用方法等をあらためて周知徹底するとともに、対策本部にて最新情報の収集・集約を行い、それらを踏まえた病院勤務者向けの教育資料（図表4）を作成し、随時更新を図りながら



図表4 病院勤務者向けの教育資料（一部抜粋）

【病院勤務者向け教育資料に含まれる内容（一例）】

- ・新型コロナウイルスについて判明している情報
- ・新型コロナウイルス対策として有効だと考えられる薬剤
- ・院内区域別清掃のポイント
- ・感染症室清掃の注意事項等

■ 感染対策に特化した清掃ツールの使用

- ・CDC（米国感染対策総合センター）のガイドラインに基づき、清掃に使用する洗浄剤には、除菌・除ウイルス機能を持つ加速化過酸化水素（AHP）を使用
- ・モップやクロスといった清掃資器材には汚れだけでなく細菌類の除去効果にも優れたウルトラマイクロファイバーを使用し、環境表面からの感染対策を実施
- ・清掃資器材は色分けしたうえで、トロリーで運搬することで、使用済み資機材による交差汚染を防止
- ・アデノシン三リン酸（ATP）検査による清浄度チェックにより清潔状況を「見える化」し、衛生環境を維持（ATPは清掃直後に測定。一定の水準に満たない場合は、清掃方法の教育などに活用）

■ 清掃作業の標準化により、安定したサービスを提供

- ・独自の動画マニュアルを導入し定期研修や、院内感染防止のための教育、日々のOJTを通じて清掃作業の標準化
- ・モップやクロスといった清掃資器材を事前に湿らせることで洗剤や廃液の飛散防止につながる「プレウェット方式」をはじめ、高度な清掃技術を導入することで、清掃品質を担保

■ 使用済み資機材の衛生的管理

- ・使用後のモップやクロスは、厚生労働省のガイドラインに基づき、80℃の熱水による10分間以上の洗濯処理を実施し、付着した汚れや細菌を徹底的に除去。乾燥後はAHPを事前含水させることで、雑菌の発生を防止

図表3 当社独自のサービス「衛生清掃」の概要

展開しています。

パートナーである協力会社への支援

外出自粛要請や営業自粛要請等により、当社サービスの提供にあたって、なくてはならないパートナーである各地の協力会社にも営業上の制約が発生しております。こうした事態を踏まえ、当社では、協力会社の皆さまが安心して働くことができる環境づくりを支援し共にこの難局を乗り越えていくため、当社買掛債務について、月末支払の取引先企業約 6,000 社を対象に、通常時より約 10 日前倒しとなる 20 日支払の実施をはじめています。

*本取り組みは、2020 年 4 月末日締め 2020 年 5 月 20 日支払を初回とし、2020 年 8 月末日締め 2020 年 9 月 20 日支払まで実施

外部機関より高い評価を得た海外での取り組み

当社は事業を展開する中国、アセアンにおいてもイオングループ店舗を中心に国内と同様の取り組みを実施しています。

イオングループは、中国武漢市において、地域のお客さまの日々のいのちとくらしを守るため、都市封鎖が実施された 2020 年 1 月下旬以降も現地店舗の営業を継続してきました。当社現地法人である武漢小竹は、地域社会にとって重要な生活インフラのひとつである商業施設の営業を支えてきました。加えて、武漢小竹では、緊急の業務として、お客さまより臨時医療施設の建設準備業務を請け負い、新型コロナウイルス感染者の治療のために派遣された医療チームが宿泊するホテルの事前清掃や室内のセッティング業務を 48 時間で完了す

るなど、平時とは異なるサービス提供にも積極的に対応してきました。こうした取り組みが評価され、武漢小竹は、2020 年 3 月 11 日に武漢市江夏区より「感染症予防先進不動産管理サービス企業」の称号を付与されています。

また、マレーシアでは、当社現地法人イオンディライトマレーシアがサービスを提供するイオンモール ニライにおける取り組みが好事例として同国保健省の公式 Facebook に紹介されました。

ウィズコロナ/アフターコロナに対応した FM の「ニューノーマル」構築へ

FM の「ニューノーマル」構築へ

新型コロナウイルス感染症の拡大は、社会活動全般に大きな影響を及ぼし、人々のくらし方や働き方も、感染拡大防止策を講じながら経済との両立を図る「ウィズコロナ」に適したものと変容しはじめています。また、今般のコロナ禍による生活や経済への多大なる影響を踏まえ、同ウイルスによる感染拡大が収束した後の「アフターコロナ」においても、くらし方や働き方はコロナ禍以前にそのまま戻るのではなく、「ニューノーマル」として、新たなものとなっていくことが予測されます。もちろん、それは施設の管理運営にも大きく影響します。例えば、今後あらゆる施設において感染対策は当たり前となり、オフィスにおいてはテレワークが浸透し、大学や小中高の教育機関ではオンライン教育の重要性が



写真 2 現地イオンモールでの対応の様子

説かれる中、求められる機能そのものが変容し、施設においても今後ますますデジタル化が促進されていくことが見込まれます。当社ではこうした「ニューノーマル」時代への対応を見据え、FM 業界において従前からの課題である人手不足を解消し、環境負荷の低減や感染対策を含めた安全・安心を実現していくためにも、かねてより取り組む設備の遠隔監視や自動制御等、各種業務のデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）（図表5）を加速させるとともに、新たな非接触型サービスの開発・導入をはじめとしたFMの「ニューノーマル」の早期構築を目指していきます。すでに全社的なプロジェクトチームを立ち上げ、第一弾として商業施設に向けた「施設管理のニュースタンド構築」として新たな取り組みに着手しています。

最後に -JFMA会員企業の皆さまへ-

今般のコロナ禍では、国内外問わず多くのお客さまが経営的な打撃を受けています。

当社は、お客さまにとっての重要なインフラであり、人材・資金・情報に次ぐ第四の経営基盤でもあるファシリティを支える企業として、お客さまに寄り添い、ウィズコロナ／アフターコロナ下における成長戦略を共に描いていきたいと考えています。

未だ予断を許さない状況が続いておりますが、新型コロナウイルスによる環境の変化をさらなる飛躍に向けた契機と捉え、社会インフラの一端を担う FM業界として、「ニューノーマル」時代に適応した新たな付加価値を創出していくことでコロナと共存していきましょう。◀

（2020年6月23日）

■オープンネットワークシステム（ビルオートメーション）

各種設備をネットワークでつなぐことでそれらの統合的な制御を可能とし施設管理業務を省力化するとともに、設備データの収集・解析を通じて省エネルギー化を促進するシステム。

当社では、2019年9月に開業したイオン藤井寺ショッピングセンター（大阪府藤井寺市）にイオングループ店舗として初めて、導入し、モバイル端末やウェアラブルカメラを活用した遠隔オペレーションとの併用により、施設管理業務を大幅に効率化。他の施設への導入拡大に取り組んでいる。



モバイル端末上で各種設備を「どこでも」制御「動く防災センター」を実現（イオン藤井寺SC）

図表5 当社が進めるFM各種業務のDXの一例

■自動走行型床清掃ロボット



米国大手清掃機器メーカーと共同開発。2019年8月より、順次、導入を拡大し、現在、多くの大型商業施設で活躍。床清掃業務を大幅に効率化し、清掃業界の人手不足解消に貢献

■商業施設における施設管理のニュースタンド構築 骨子

従来、取り組みを進めるDXを前提に

- ・衛生清掃をベースとした防疫・消毒方法の確立、自動化の推進
- ・非接触型店舗環境の確立
- ・オープンネットワークシステム（ビルオートメーション）を活用した空調管理による省エネ化と換気・空調の改善

図表6 商業施設における施設管理のニュースタンド構築骨子

● JFMA 調査研究部会 ①

今への対応、次への備え

リスクマネジメント研究部会

上倉 秀之

かみくら ひでゆき

リスクマネジメント研究部会 部会長
FM防災Lab
認定ファシリティマネジャー



中国武漢から世界に広まった新型コロナウイルスは、新興感染症の怖さを我々に痛感させています。JFMA 関係でも医療機関やライフライン、物流など生活基盤を支える業界の多数の方々がこの病気と闘ってくださっています。心から感謝するとともに御身の無事を祈念申し上げます。

今への対応

新型コロナウイルスは、これまで企業が取り組んできた地震や風水害などの「最初の一撃」対応を主軸としていたリスク対応とは異なる「漸減的脅威」へのリスク対応が求められました（図表 1）。また、世界規模の流行は広域のリスク対応が求められるため代替え措置が効かないケースや、サプライチェーンへの大きな影響も見られました。

マスク・消毒薬等の不足や建材の調達などに支障が出ており、今後も当分の間は影響を受けると考えられます。

危機対応は準備してきたこと以上の対応はできません。訓練してきた対応と調達できた資機材を活用するしかありません。残念ながら、選ばなかった道を悔いても仕方がないのがリスクマネジメントです。

感染予防対応は、入手できた資機材と施設特性に合った運用で乗り切らざるを得ません。ここでリスク担当者を

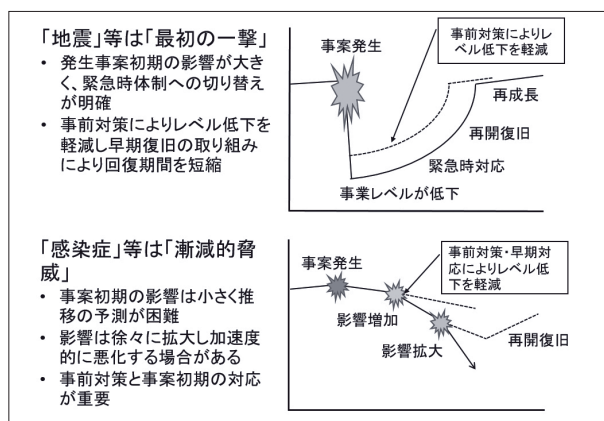
悩ませている要員の一つが「期間」の問題だと思います。いつまで、どの程度の対応を行うかによって経営資源の活用や費用が変わってきます。しかし、この問題は現時点での定見が無く、予測は難しい状況です。いったんは鎮静化しても、秋以降の低温・乾燥の季節には再流行の懸念もあり、対応資機材の準備は不可欠です。

感染症対策による働き方の変化は、セキュリティリスクについても変化をもたらしています。出勤者減少によりオフィス内の「目」が減少し抑止力が低下していることや、在宅勤務により無人となった事務所・店舗を狙う窃盗事件も発生しています。防犯システムの活用などの対応も肝要です。

また、FM 関係のリスク担当者の役割として重要なことは「正しい情報の提供」です。

今回の新型コロナウイルスにおいても多数のデマやフェイクニュースが蔓延しています。「日本赤十字の病院関係者」を名乗るデマメールは「善意のシェア」によって拡散し、病院に問い合わせが殺到して業務の妨害となったという例もあります。トイレトペーパーの買い占め・欠品も SNS のデマ投稿が発端とされています。

リスク担当者はさまざまな情報源から正しい情報を入手



図表 1 感染症拡大には「漸減的脅威」へのリスク対応が求められる

対策本部組織の重要5機能

対策本部組織の重要な5つの機能について
担当を明確にしテレワーク対応を準備する。

指揮・調整	対策本部としての意思決定および経営課題・事案概要報告・事業部門との調整等
対応・運用	事案対応を行う現場側の運用・調整、安全管理、進捗管理等
情報・計画	事案関連情報の収集・整理分析・報告、対応方針・計画の検討立案等
調達・支援	対応必要資機材の準備・調達・管理および関連施設・設備の管理、後方支援業務等
財務・管理	資金調達、労務管理、対応記録、庶務等

図表 2 業種・業態に応じた緊急時体制を早急に見直す必要がある

していますが、一般の社員の方は必ずしも同様の情報を得ているわけではありません。テレビのコメンテーターの中にはタレントや門外漢も多く、コメントもすべてが正しいわけではありません。

今回の新型コロナウイルスはテレワークの導入という情報伝達の革新が急速に浸透しました。このような流れの中でリスク担当者として情報の活用と周知の取り組みが重要となってきます。

災害時には情報が錯綜し、デマやフェイクニュースが多く流布します。一方、社員間でニーズや情報の収集・分析・発信等を行う環境はテレワーク導入によりかなり整っています。今回の新型コロナウイルス感染拡大防止を、組織の情報活用力の強化と情報文化の醸成の機会と捉え取り組むことも肝要です。

次への備え

眼前の新型コロナウイルス対応で多忙を極めているとは思いますが、「次への備え」の取り組みも重要です。

「次」とは、「コロナ後の新時代」と「次の災害（リスク）」です。

世界規模の感染拡大と一気に普及したテレワークはコロナ後の社会に対して大きな変革を求めています。特に、オフィスニーズについてはこれまでと異なる要求も多くなるとわれ、デザインや施設設備の陳腐化、東京一極集中の再考などさまざまなニーズが生まれてきます。

感染症の流行には何回も波があるようですから、今回の新型コロナウイルスもいったんは収まっても再興する可

能性もあります。消毒や清掃がやりやすい内装やウイルスが不活性化しやすい材質、空気の清浄システムなどが求められると思います。また、仕事の進め方の変化によりオフィスやミーティングスペースのあり方も変わっていきます。サテライトオフィスや在宅のオフィス空間も変化します。このような、新時代のファシリティ要求の再確認を行うのはまさに今だと思います。

「鉄は熱いうちに打て」のことわざの通り、今まさに進行中の変革を捉えて次の FM 戦略に生かすことがリスクマネジメントとしても重要です。

また、近年発生している豪雨や台風などの風水害、地震、火山噴火などの自然災害や、事件・事故・テロ等のリスクも忘れてはならない問題です。

テレワーク等の対応によるリスク分散の一方で、リスク顕在化の場合の対応要員の不足が懸念されることもあります。必要な資機材も不足がちになっていますし、「出社困難」の問題もあります。

従来実施してきた「社員出社時の防災訓練」では現在の状況には対応できません。業種・業態に応じた緊急時体制を早急に見直し、ネットワークによる安否確認・災对本部運用・情報収集共有を構築し訓練する必要があります。

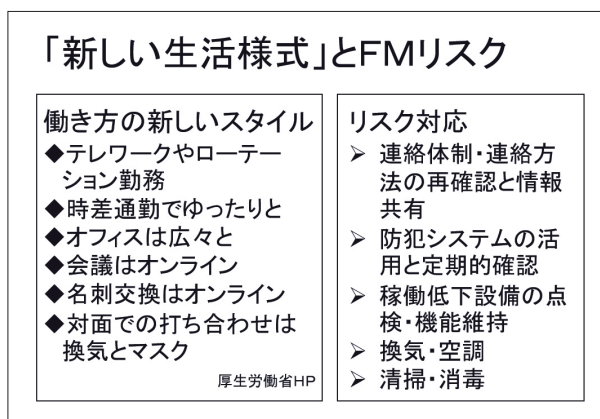
特に、対策本部組織のテレワーク対応は早急に実施しておく必要があります。対策本部と通常組織の役割と組織の再確認、対策本部メンバーのテレワークスキルの向上、業務のマニュアル化と担当のクロスワークなどを早急に実施しておく必要があります。

今できることを、今できる範囲で対応し、PDCA を回していくことが重要です。詳細精緻なマニュアル集を編纂する必要は無く、テレワークを活用し簡便で実務的な手順説明・フローチャートをデータ化しておけばリスク顕在時に活用できます。また、この機会に連絡先リストの見直しと対応手順の再検討をすることが肝要です。

「安全」と「快適」は FM の両輪です。「次への取り組み」を肅々と進め、よりリスクに強い組織と社会創りを進めてまいりましょう。◀

(2020年5月21日)

* 本稿は、2022年4月27日にJFMAホームページの「コロナに勝つ!」に掲載した内容に加筆・修正したものです。



図表3 リスクに強い組織と社会創りを

● JFMA 調査研究部会 ②

企業における 新型コロナウイルス感染症対応

品質評価手法研究部会

野瀬かおり

のせ かおり

品質評価手法研究部会 部会長
ファシリティマネジメント総合研究所



COVID-19発生から感染拡大へ

2019 年末に中国で原因不明の感染症患者が確認されたことが報じられた。当初は 21 世紀に入って間もなくの頃に流行して世界的に拡大することなく終息した SARS や MARS のように国内の感染を見ることなく治まるのではないかと、どこかで思っていた。しかし予想を裏切って少しずつ海外に広がっていった。1 月 17 日に国内で初の感染者が報告され、中国から邦人がチャーター機で帰国すると、徐々に国内の緊張感が高まっていった。

2020 年 2 月 19 日から 21 日にファシリティマネジメントフォーラムが開催されたが、その頃は国内感染者が 100 人に満たない状況だった。危機感はあったものの、多くの方がフォーラムに集まった。JFMA 事務局は各会場の入り口に手指消毒用アルコールを設置し、スタッフは全員マスクを着用。講演者が変わる度にマイクをアルコールで消毒したり、ランチを提供した部屋ではテーブルを小まめに拭くなど、きめ細かな対応を行った。当部会のメンバーも、関東近辺に在住するメンバーはもちろん、大阪や宮城からもフォーラムが開催された東京に集まり、いつもはリモート会議で会話している同士が直接語り合うことができた。その頃はまだ、在宅勤務や満員電車を避ける時差通勤などは、積極的には行われていなかった。

2 月 26 日に政府からイベントの中止や縮小が要請された。翌日には小中高等学校・特別支援学校に対する休校要請があり、3 月以降、多くの企業が在宅勤務や時差通勤に移行した。3 月 24 日には 7 月 22 日から開催される予定であった東京オリンピック・パラリンピックの延期が発表され、4 月 7 日に東京、千葉、埼玉、神奈川、

大阪、兵庫、福岡の 7 都府県を対象とした緊急事態宣言が発動されたことを受け、在宅勤務や時差出勤への移行が加速した。

そこで、JFMA 品質評価手法研究部会では、部会メンバーが新型コロナウイルス感染症に対して、どのような状況に置かれていたか、そしてどのように対応したかをヒアリングし、その内容をまとめてみた。以下そのレポートである。

ヒアリングは、第一段階として感染症対策のため事務局会議室が利用禁止になった 3 月以降の部会のうち、2020 年 3 月 28 日の部会をメールやグループウェア（サークルスクエア）の TODO リストを使って行った。さらに 4 月 18 日、5 月 16 日にウェブ会議システムを使って開催された部会で語っていただき、その後、メールで加えられた情報も加えた。この時点での最新の情報は 5 月 25 日である。

なお、ヒアリングに応じた部会員は、東京都、大阪府、宮城県の企業に勤務し、経営、管理、設計などさまざまな立場でファシリティマネジメントに関係する業務に携わっている。

在宅勤務と時差出勤による「密集」の回避

在宅勤務により出社を控えたい企業は、IT 環境の整備を急いだ。また、通勤電車で密集する状況を緩和するための時差出勤では、フレックスタイムを導入していた企業はコアタイムを緩めることで対応した。

部会員 A：4 月 18 日時点では、5 割の人が出勤している。インフラを整え、来週は 3 割まで削減する予定。基礎疾患がある人、70 歳以上の人、妊娠中の人を出

勤停止命令を出し特別休暇扱いとしている。

部会員 D：2月末時点で在宅勤務推奨、フレックスのコアタイム廃止となった。ほぼ毎日出勤。

3月末からは在宅勤務強制となり、フレックスのコアタイムがなくなったせいでかなり自由度はある。オンライン会議が普及しているので、国内外とも、Skype 使用が多く、業務にはあまり支障はない。

在宅勤務ができない職種の対応

ビル管理など現場を見なければならぬ仕事は FM の中に多い。無理な在宅勤務は実質的には自宅待機になってしまう。

部会員 B：企業の社会的役割を考えると在宅勤務は難しい。携帯電話で連絡をとるような形で出勤する人数を減らしている。

部会員 C：3月下旬の段階では、通常の始業時間である 8 時 50 分の前 90 分、前 60 分、後 60 分、後 90 分の 4 択で時差出勤していた。在宅勤務をしたいが IoT のサポートがまだまだであり、自宅で会社のデータにアクセスできない。私は時差出勤が始まる前からオフピーク通勤で、始業時間のおよそ 90 分前に出社していたが、3月に入ってから逆に乗客が増えてかなり混んでいる。時差出勤する人が増えたためと思われる。

4月下旬からは在宅勤務となったが、業務の性格上、現物を見なければならず、また、セキュリティの問題があり、リモートで業務を続けるのは無理がある。実質的に自宅待機である。SIM カードの利用も限定的。

部会員 E：調査のため現場に行く必要がある職種なので、在宅勤務は実質的に自宅待機のようなもの。会社としては、働き方改革が言われていた割には進んでいなかったことがコロナ騒動で顕在化した。

3月に入ってから、可能な職員は事前に申請し Wi-Fi ルータと専用パソコンを借りる在宅勤務試行動務の措置がリリースされた。ただし申請数に対し機材が足りないため、職場のパソコンを持ち出し、自宅の通信回線を使ったメール送受信のみの作業となった。イントラネットでな

いたため会社の基幹 LAN への接続はできない。

4月以降は上記の試行を継続したが、自宅の通信回線によるメール送受信も禁止されたため、自宅のパソコンによる作業となった。実態としては、個人情報の扱いが多いため遠隔で行うことができず、ほとんどの職員は職場出勤。介護や育児など従来からの在宅勤務者や高齢非常勤職員が在宅勤務をしているのが実情。

部会員 G：勤務先はフレックスタイム制で、勤務先のコアタイムが、従来の 10 時から 15 時までを 11 時から 14 時までに変更された。

在宅勤務はイントラネットに接続するには、ハード的に 1 割弱の社員しか利用できない。3月下旬は年度末で納品の時期で、押印付きの紙の提出が必要。新人指導も在宅勤務に馴染まない。一方、顧客側で対面での打ち合わせ禁止や会議の人数制限などの対策をとっているケースもある。可能であればテレビ会議やネットでのやりとりを行っているが工期延長も出ている。

職場では 3 月 25 日時点でアルコール消毒液がなくなり、新たに入手もできないため、石鹸による手洗いを励行。

3 月 26 日には、3 月 30 日から 4 月 3 日まで、社員全員がみなし在宅勤務（事実上の自宅待機）となり、個人所有のスマホから会社のメールサーバへのアクセスを義務付けられた。平常時は、紙で申請し数日かかっていたが、スマホから申請し、1 時間以内程度でアクセスできるようになった。みなし在宅勤務中は、朝 10 時までに簡単な連絡を直属の上司に行うことが義務付けられた。なお、新型コロナ対策のための委員会構成員となっている役員と上級職は出社していた。

4 月 6 日以降は、「みなし」ではなく「在宅勤務」となった。全正社員と派遣社員のノートパソコンを発注しているが、品不足で 7 月くらいまでかかるとのこと。個人所有のパソコンではイントラネットにはアクセスできないため、出勤せざるを得なかった。「みなし」が取れたことにより、勤務状況が管理されることとなった。派遣社員も在宅勤務となった。

個人所有パソコンからイントラネット上の勤務表入力システムへのアクセスはできないため上位職が代理で入力するとしていたが、急遽、イントラネットのうち、勤務表にだけはアクセス可能とした。

なお、出社せざるを得ないも者も一定数おり、席を離す、ビニルシートで対面席との仕切りをつくる、各所属部で決められた場所以外にはいかない（万が一、発症者がした場合、接近した者が特定しやすく、消毒の範囲を狭くするため）、ビルの食堂は昼休みの時間をずらして利用。対面しないで会話もしない等、ルールが設定された。

4月23日開催の委員会で（リモート会議かリアル会議かは不明）、4月27日から5月1日は「特別休暇」との決定がなされ、どうしても必要がある者だけは、担当役員の許可を得て、出社あるいは顧客・現場への訪問、在宅勤務を行うとされた。また、在宅勤務は5月17日まで延長との決定もされた。今後の方針が随時示される予定なので、なるべくこまめに会社のメールサーバにアクセスせよとのメールを上司から受信した。

在宅勤務が不可能な職種がとった策

在宅勤務が推奨され各社が工夫を重ねる中、ビル管理などどうしても現場に出なければならない職種では、ローテーションを組んで出社人数を減らすなど感染防止と事業継続の両立が模索されている。また、個人情報など持ち出しが制限される資料を扱う業務の場合は仕事を継続することが難しい状況でもある。

部会員 F：ビル管理の仕事なので現場にいないとできない業務がほとんど。在宅勤務にはなじまないという業務特性もあり、自宅からのサーバアクセスなど、在宅勤務環境が整備できていなかった。在宅勤務が困難なため、3月中旬頃までは時差通勤で対応。3月下旬からは部署単位でローテーションを組んで、できるだけ出社人数を制限するようにしている。緊急事態宣言を受け、現在は出社人数を50%以下に抑えている。

また、社内から感染者が発生することが現場業務遂行

上最大のリスクであるため、3月下旬からは複数のチームに分けオフィスを分離することで、万一の場合でも対応できるようにしている。管理しているビルの入館管理体制は、現時点でほとんどのオフィステナントが業務継続しているため、土日体制（休館日対応）は、とっていない。

コロナ感染が話題に出始めた段階（1月下旬頃）から、「国内で感染拡大した場合」「ビル内で感染者が発生した場合」を想定した事業継続計画を具体化した。対策案は、過去の感染症対策を参考に、関係者とコンセンサスを得ることが重要であり、ビルオーナーとのコンセンサスとビル利用者などへのタイムリーな周知はどちらも大切であるとする。

ハード面の対策は、感染症の拡大状況に合わせて随時追加している。

- (1) 主要出入り口へのアルコール除菌スプレー配備、共用部清掃の強化（2月～）
- (2) EV内に「除菌対策カートリッジ」設置（2月～）
- (3) トイレのハンドドライヤー使用停止（3月～）
- (4) 共用喫煙室の閉鎖（3月～）

部会員 H：企業へ赴き社内の方針、対策、従業員の対応について助言すべき立場であり、従業員の8割が訪問スタッフ。外出自粛や在宅勤務は難しい。

3月下旬の状況は、非接触性の体温計をオフィスおよび訪問企業の健康管理室に設置し、毎日検温し健康管理表にチェックをしている。マスクは会社が仕入れ7日分ずつ訪問スタッフに支給、オフィスおよび訪問先の企業の健康管理室にマスクとアルコールスプレーを設置するなどの感染予防対策をするとともに、多くの会社が在宅勤務になったので、テレビ会議システムを利用すべく、設備環境を整備。

4月より徒歩通勤者以外、全員の在宅勤務の環境整備を開始、4月2週には整備完了、訪問企業は電話およびWEB会議での面談や衛生委員会参加等に切り替えるためにIoTの環境を整備した。在宅で各企業のコロナ相談（感染者、濃厚接触者、発熱者の従業員対応）に対応をしている。

部会員 I：東北の各地に事業所がある。3月頃までは通常どおり事業活動していた。

3月27日、東京都の外出自粛要請を受けて、東京事務所（千代田区）は保安要員数名のみ出社とし、全員在宅勤務という名目の自宅待機とした。

その後も東北各地で感染者が確認されたことから東北各地の事業所も在宅勤務を始めるが、在宅勤務が可能なモバイルパソコンの数が圧倒的に足りないため、やむを得ず出社を継続している（4月18日現在）。

感染者の増加、緊急事態宣言を全国に拡大したことをきっかけに、事業継続に重要な役割を担う社員を特定社員と位置づけ、その他の社員はできる限り接触しないようにする取り組みを始めた。主な対策は以下の通り。

- ・エレベーターが数台あるうちの1台は、特定社員のみが利用する。
- ・みなし在宅（仕事ができるモバイル無し）の容認と対象拡大。当初は休校により子どもが留守番できないなどの社員に限っていたが、遠方からの通勤者、持病疾患者にも対象拡大。
- ・通勤感染リスクの低減のため時差出勤の推進、コアタイムの廃止。
- ・大会議室を執務エリアとして利用し、各執務室で対面に座らないよう分散。
- ・オフィスの密集を減らすため班構成による交代制
- ・建物内の移動範囲制限
- ・オフィス内限定で使用しているパソコンを持ち出し可能にするための準備中で、5/18～を目安に在宅勤務率50%を目標。
- ・県をまたぐ出張の原則禁止。県外からの来客対応の自粛。
- ・食堂の利用時間は部門ごとに利用時間を定め密集回避。対面しないようイスを間引く。
- ・マスクの備蓄があるが、さらなる緊急事態に備えて使用条件を定めている。それ以外は自身で準備。
- ・社内の会議は、ほとんどがTV会議やWEB会議とし、できれば中止か延期。WEB会議が可能な専用パソコンを準備。対面が必要な会議でも、短時間、密集・密閉にならない空間・距離を確保。

私が所属する部門は建設業系であり、大型の建設現場や特殊な作業がある現場は、他県から来る作業員がいるものの、特定警戒都道府県からの作業員は最寄りのホテルなどで2週間待機してもらったあと現場入場してもらったり、当社社員が入居する工事を極力減らしている。

テナントビルで他社社員の感染例

テナントとして入っているビルで、他社の社員が感染した例もあった。

部会員 A：入居しているビルの社員が感染した。感染が分かったのが金曜日（4/3）だったので土曜日（4/4）に全フロア除菌が行われた。2日前（4/1）に発熱し自宅待機、翌日（4/3）も熱が治まらないためPCR検査を受け、4/3陽性の判定が出たため入院。

発症は発熱の4/1であるため、濃厚接触者はないとの正式見解を管轄保健所からいただく。会社の自主判断で発症者と同じフロアに勤務していた従業員は2週間（4/1～4/14）の自宅待機となった。

品質評価手法研究部会では、感染が終息し社会が新たな働き方に馴染むまでヒアリングを継続する予定である。年始に決めた部会活動のテーマについても、リモート会議などを利用して粛々と議論を進めている。

「災害に負けない」とは、無理せず柔軟に変化に対応し事業を継続することに他ならない。◀

■ヒアリングに協力してくれた部会員（50音順）

小永井 耕一 東京都地球温暖化防止活動推進センター

城内 将人 農林中金ファシリティーズ株式会社

塩川 完也 株式会社 大手町ファーストスクエア

杉山 泰教 エムエスティ保険サービス株式会社

鈴木 彰 ヤマトオートワークス株式会社

高須 小百合 山法師文庫

中村 伸一 東北電力株式会社

広瀬 幸恵 株式会社 OH コンシェルジュ

渡邊 良成 株式会社 ABC 興産

（2020年6月30日）

*本稿は、2022年4月28日にJFMAホームページの「コロナに勝つ!」に掲載した内容に加筆・修正したものです。

新型コロナウイルス (COVID-19) 感染拡大の経緯

2019 年

12月31日 中国湖北省で肺炎不明病因 (原因不明) の症例報告

2020 年

1月7日 原因が新種のコロナウイルスと確認

1月9日 世界最初の死者 (中国)

1月13日 中国国外での初の感染者を確認 (タイ)

1月14日 日本国内初の感染者 (神奈川県)

1月20日 広東省でヒト-ヒト感染が確認された

1月27日 厚生労働省が新型コロナウイルス感染症を「指定感染症」に指定

この頃、国内でマスクの入手が困難な状態に

2月5日 「ダイヤモンドプリンセス号」が、横浜大黒埠頭沖で 14 日間の隔離措置を開始。

2月11日 WHO が新型コロナウイルスの感染による疾患を「COVID-19」と命名
国際ウイルス分類委員会がこのウイルスを「SARS-CoV-2」と分類、命名した

2月13日 日本国内で初の死者確認 (和歌山県)

**2月19日 「ダイヤモンドプリンセス号」で 14 日間の健康観察が終了した計 1,011 人が下船
-23 日**

2月21日 日本での感染者が 100 人を越えた

2月26日 日本政府が全国のイベントの中止・縮小を要請

2月27日 3月2日から春休みまで全ての小・中・高等学校・特別支援学校の休校を要請

2月28日 北海道知事が道民に「緊急事態宣言」

3月1日 多くの企業が在宅勤務に向けて動き出す

3月6日 世界全体の感染者数が10万人を越えた

3月8日 全世界での感染が確認された国・地域が100に達した

3月10日 日本政府は新型コロナウイルス感染拡大を「歴史的緊急事態」に指定

3月11日 WHO がパンデミック相当との見解を示した

3月19日 北海道「緊急事態宣言」解除

イタリアの死者数が中国の死者数を上回り、世界最多に

3月23日 職場における新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた取り組みを要請

3月24日 東京オリンピック・パラリンピック延期発表

3月26日 アメリカの感染者数が中国、イタリアを上回り、世界最多に

3月28日 厚生労働省が「3つの密を避けましょう」を公表

3月29日 コメディアン志村けん氏が感染し死亡

3月31日 国内感染者数が2,000人を越えた。死者57人

4月2日 世界全体の感染者数が 100 万人を越えた

4月7日 7都府県に緊急事態宣言

国内感染者数が4,000人を越え 死者81人

映画館やホテルなどに休業要請

- 4月10日 雇用維持等に対する配慮及び感染拡大防止に向けた取組みについて要請
- 4月11日 全事業者への出勤者7割削減を要請
- 4月12日 北海道・札幌市緊急共同宣言(5月6日まで)
英国ジョンソン首相退院
- 4月16日 緊急事態宣言対象地域を全都道府県に拡大
- 4月17日 13都道府県を「特定警戒都道府県」に指定(北海道、茨城、石川、岐阜、愛知、京都、東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、兵庫、福岡)
厚労省「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業で働く方々等の感染予防、健康管理の強化について」を発表
世界全体の感染者数が200万人を超えた
政府が布マスク2枚の全戸配達をスタート
- 4月30日 国内感染者数が14,000人を超え、国内死者415人
- 5月5日 東京都が5月31日まで緊急事態処置継続を発表
- 5月8日 北海道・札幌市緊急メッセージ第2弾
- 5月7日 新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を公表
- 5月13日 国内感染者数が16,000人を超え、国内死者668人
- 5月14日 緊急事態宣言を39県で解除
継続は8都道府県(北海道、埼玉、千葉、東京、神奈川、京都、大阪、兵庫)
首相「新たな日常を取り戻していく」
- 5月15日 北海道・札幌市緊急メッセージ第3弾
緊急事態宣言が解除された都道府県で徐々に外出規制緩和。ただし都道府県をまたいだ移動は自粛
- 5月20日 全国高校野球選手権大会と地方大会の中止決定
- 5月21日 緊急事態宣言近畿3府県(大阪、京都、兵庫)で解除。(埼玉、千葉、東京、神奈川、北海道は継続)
- 5月22日 世界全体の感染者数が500万人を超えた
- 5月25日 緊急事態宣言が全国で解除
国内感染者数16,623人、死者数846人
- 5月30日 北九州市に厚労省対策班派遣(5日間で17人が感染経路不明)
- 6月2日 東京都が「東京アラート」発令
- 6月11日 「東京アラート」解除
- 6月12日 タイ、ベトナム、オーストラリア、ニュージーランドからの入国緩和へ
- 6月14日 北九州、再燃した感染状況に落ち着き
- 6月19日 都道府県境をまたぐ移動の自粛要請を全面解除
WHOが「パンデミックは加速している」と記者会見で
国内感染者数1万7,740人、死者数935人
世界感染者数838万5,440人、死者数45万686人
- 6月30日 国内感染者数1万8,593人、死者数972人
世界感染者数1,018万5,374人、死者数50万862人

※感染者数・死者数は累計

● JFMA 調査研究部会 ⑤

在宅勤務における ウェルビーイングな働き方 こころとからだのウェルビーイング研究部会

高原 良

たかはら りょう

こころとからだのウェルビーイング研究部会
部会長
株式会社イトーキ



はじめに

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、多くの企業で在宅勤務の導入が進みつつある。緊急事態宣言の解除後においても、少なくとも感染に対する社会的な対策が確立されるまでは、新しい生活様式の一つとして、在宅勤務を上手に活用していく必要がある。一方で今後、中長期的に在宅勤務が行われた場合、新しい働き方はワーカーの心身の状態にもさまざまな変化をもたらすことが予想される。

当研究部会では、企業においてFM や健康経営の活動を考える一助になればと思い、健康づくりの有識者の方々にご意見をいただきながら、在宅勤務の中長期的な実施がもたらす心身の変化やその対策についての検討を行った。

「からだ」への影響と対策

今回の報告書では、在宅勤務における健康上の課題を「からだ」と「こころ」の両面に分け、それぞれのリスクと対策についてまとめた。まず「からだ」の面での大きな課題が、いわゆる運動不足である。

米国のFitbit社は、2020年3月にウェアラブル活動量計Fitbitを利用する世界各国のユーザーデータ（歩数）を公開した。それによると今年と前年のデータを比較した際、新型コロナウイルスの感染拡大に伴って大幅な歩数の減少傾向が各国でみられており、早期に外出制限が行われた中国では、昨年と比較して最大で1日約3,000歩も歩数が減少していることが示されている。これは歩行時間だと約30分、消費エネルギーにすると90kcal程度に換算され、歩行を伴わないその他の身体活動の減少も併せて考慮すると1カ月で1kg程度の体重増加を招く可能性がある。

こういった歩数の減少だけでなく、在宅勤務では、座る時間が増えることにも注目する必要がある。自宅ではオフィ

スほど、建物内での移動機会（会議室、プリンター、食事場所、トイレなどへの移動）が発生しづらく、座る時間が長くなりやすい。座る時間が健康面に与える影響は大きく、1日の座位時間が8h/日以上集団と4h/日未満の集団とでは死亡率が20%程度異なることを示す研究も存在する（Biswasら、2015）。さらに座る時間が増えることで、腰痛や肩こりといった筋骨格系の症状も発症しやすくなる。特に今回の感染対策では、自宅の作業環境を整える準備期間がなく、急遽在宅勤務を強いられた人も少なくない。ソファなどに座り、背筋が曲がった姿勢でパソコン作業を長く続けていると、筋骨格系の問題は起こりやすくなってしまう。

「からだ」の視点でみると、在宅勤務の中長期的な継続は歩く機会が減る、座る時間が増えることで、ワーカーの肥満や生活習慣病などのリスク増加、腰痛や肩こりといった症状を抱えやすくなることが課題として挙げられるため、次の工夫を取り入れることを推奨したい。

(1) 身体活動機会の確保

外出自粛や通勤がなくなったことで不足した活動機会をワーカーが意識的に補う必要がある。まずは元の生活と同程度の活動機会を戻すことを目標に、以前から活動量計やスマートフォンなどで、歩数などを記録していた人はデータを比較して活動の目安を設定する。それが難しい人は、前述したFitbit社の調査を参考に、「1日3,000歩（約30分）の歩行」を補うことを目安としても良い。感染へのリスクが残る状況下では、高強度の運動目標は必ずしも必要ではない。自分の体力以上に負荷の高い活動を目指した場合、継続が困難となるだけでなく、生活全体のリズムを乱すことにもつながる。さらに激しい運動やトレーニングを行うと、一時的に免疫機能が低下するため、逆に体調を崩す恐れもある。実施時間は、まとまった時間で継続的に実施して

も、断続しても効果は大きく変化しないため、生活の中で行いやすい時間帯に実施すると良い。その場合、他者と一緒に密閉された環境で実施することは避け、屋外で行う場合も他者とは十分なソーシャルディスタンスを確保するように、必ず留意する。

余暇や仕事の合間に身体を動かす時間を設けるほか、仕事にできる工夫として、立って仕事すること（スタンディングワーク）も推奨したい。座る時間を減らすだけでも消費エネルギーが増え、健康増進効果を期待することができるため、机の上に台を置き立ってパソコン作業する、電話をする時は立ちながら行うなどの工夫を仕事に取り入れると良い。また作業中、適度に姿勢をかえることは腰痛の予防にもなる。

(2) バランスのとれた食事の摂取

過度なダイエットを行う必要はないが、身体を十分に動かせなかった日は、食事の量に配慮し、エネルギー摂取を減らすことも考えていかなければならない。また、免疫力を向上させていく上で、ビタミン、ミネラルなどの微量栄養素を欠かすことなく摂取する（栄養バランスに気をつける）ことも重要である。特に単身の居住者の場合、つい食事内容が好きなものに偏りがちになってしまうが、主食（ごはん、パン、麺）、副菜（野菜、きのこ、いも、海藻料理）、主菜（肉、魚、卵、大豆料理）、牛乳・乳製品、果物をまんべんなく食べ、水分も意識してとることが望ましい。

(3) 自宅での作業環境の整備

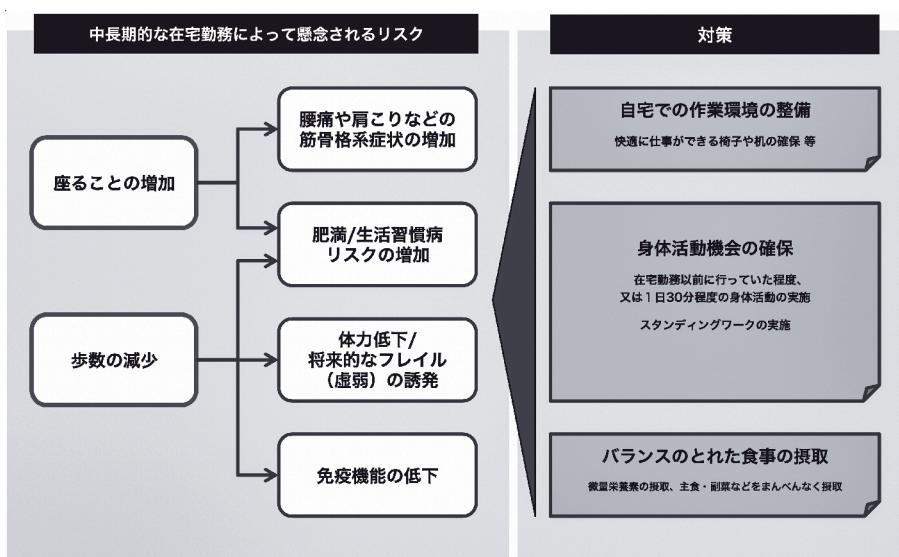
適切な姿勢で作業することは、腰痛や肩こりの予防、そして作業効率の向上にもつながる。自宅での作業環境を整えることは重要であり、作業用のデスクやチェアを選び方などは、厚生労働省の「情報機器作業における労働衛生管理のためのガイドライン」を参考にすることができる。ただし、本ガイドラインは事務所・オフィスを想定しているため、自宅では適用が難しい項目もある。一人ひとりの生活事情が異なり、スペースや費用など、さまざまな制約が存在すると思われるが、可能な範囲でワーカーは工夫を行い、企業はその支援を検討すると良い。

「こころ」への影響と対策

次に「こころ」の視点で、リスクと対策について紹介する。昨今の状況はワーカーに大きく二種類のストレスを与えていると考えられる。一つは感染に対する不安や不透明な先行きといったウィルスの存在自体から受けるストレスであり、もう一つは、感染対策によって変化した働き方から受けるストレスである。

在宅勤務は後者に該当し、運用次第ではあるが、部下が上司から適切なマネジメントを受けられない、職場でのコミュニケーションが悪化する、仕事のオン／オフの切り替えができない等の状況での実施となると、ワーカーのストレス要因となる。

また、そういった負の感情だけでなく、仕事への熱意や没頭といった前向きな気持ちにも影響を与える可能性も考えられる。在宅勤務のように裁量度の高い働き方はワーク・エンゲージメント（イキイキと仕事をしている状態を表す心理指標）を高める可能性がある一方で、遠隔になったことで職場の人とのコミュニケーションが希薄化すると低下してしまう場合もある。



図表1 中長期的な在宅勤務によって懸念されるからだのリスクと対策

さらにこういったワーカーの心理面に及ぼす影響は、その個人への影響にとどまらない点も気をつけたい。仕事のストレスは、上手く解消できないと家庭に流出し、同居する家族へも悪影響を与えることがある。これまでは、仕事の疲労やイライラといったストレスは、通勤や同僚・友人との会食など、帰宅するまでに緩和、発散できる機会があったかもしれないが、家族と同居する自宅で仕事をしていると、仕事のストレスで家族への態度や言動が攻撃的になるなど、同居する家族のストレスも増加させる場合がある。

「こころ」の視点では、不適切な運用での在宅勤務によって、ワーカーのストレスやワーク・エンゲージメント、そしてワーク・ライフバランス（家族との良好な関係）にも影響を及ぼす可能性があり、次の工夫を取り入れることを推奨したい。

(1) ストレスへの対応術の習得

まず前提にしなければいけないのは、社会的な対策が確立されるまでは、感染への不安というストレスは消えることがないため、多くの人が一定のストレスを受け続けるという点である。よって、在宅勤務の運用を工夫するだけでなく、ワーカー自身がストレスと上手に付き合うセルフマネジメントの方法を身につけていくことが重要である。その方法として、例えば以下のようなやり方が挙げられる。

・満喫（Savoring）

心の感度を磨くトレーニングで、いつも歩いていた道を、改めて歩いてみる。気づかなかった空地の花や家々などが見えてくる。これを日常的に繰り返すことで心の感度を高め、次第に心の機微な変化に気づきやすくなる。

・できたこと、良かったことをリストアップする

日常で起きた良いことを記録することで、心の資産を増やすことになり、ストレスへの耐性を高めることができる。

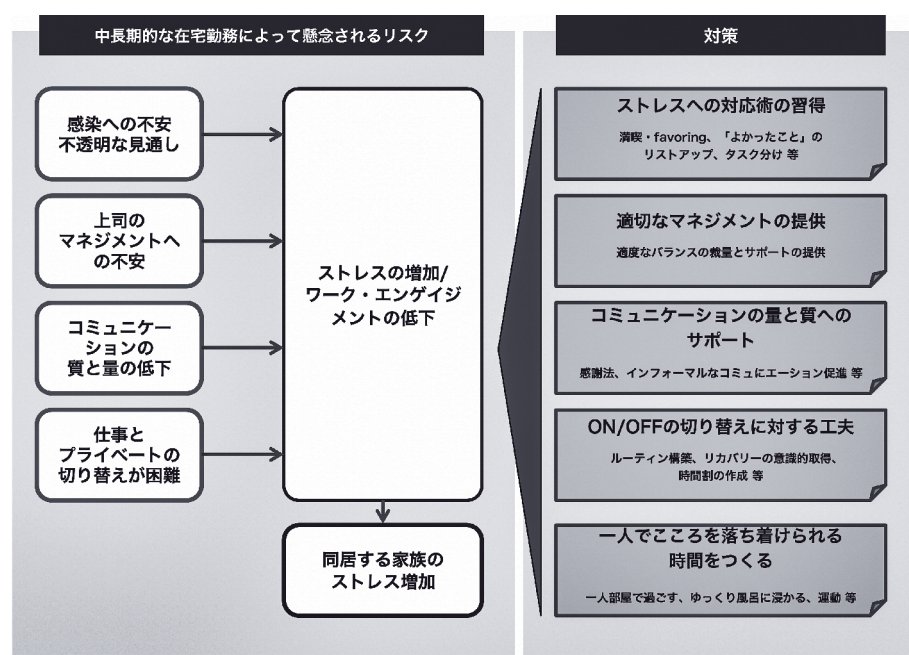
・仕事のタスクを小分けにして、一つずつ達成していく

予測できない状況において不安を抱えやすい。そのため、「今できること」に目を向ける。毎朝、今日行うタスクを小分けにする→リストアップする→できたことを潰していく、といった作業により「予測できる」、「対処できる」という体験を日常的に増やしていく。

(2) 適切なマネジメントの提供

（裁量と管理の適度なバランス）

一般的に仕事の裁量度が高くなると、ワーカーのストレスは減少し、ワーク・エンゲージメントが向上する。しかしながら、裁量を与える際に、業務に対する指示やサポートを十分行われていない場合は、逆に業務に混乱をきたし、ストレスを増大させることもある。また、遠隔だからといって過度な管理を行いすぎると、部下が上司から信頼されていない



図表 2 中長期的な在宅勤務によって懸念されるこころのリスクと対策

いと感じてしまうこともあるため、上司は裁量と管理の適度なバランスを見極めながらマネジメントを行う必要がある。

(3) 職場コミュニケーションの質と量へのサポート

直接顔が見えない状態が続くと、職場のつながりや組織風土が希薄化する可能性がある。そのため、コミュニケーションへの工夫も必要である。

ポジティブ心理学の技法の一つに、「感謝法」というものがあり、これはコミュニケーションをする際に、感謝の気持ちを持ちながら接するというもので、いつも一言「ありがとう」などの言葉を添えると、対人関係に良い影響がもたらされる。こういった状況だからこそ、コミュニケーションの際には、より感情を表現することが大切である。

また、業務上のつながりが少ない職場の人との関係が希薄になることもあるため、WEB 会議ツールを通じた飲み会やイベントなどでインフォーマルなコミュニケーションを補うこともよいかもしれない。ただし、実施する上ではそういった場面が家庭に入り込むことをストレスに感じる人もいるため、お互いの嗜好や状況には配慮が必要である。

(4) ON/OFF の切り替えに対する工夫

自宅で仕事する上で、仕事とプライベートを頭の中で切り替えることに苦勞し、ストレスを感じる人もいる。ON/OFF を上手く切り替えられない人は、自分なりのルーティンを組むことを検討すると良い。例えば仕事を始める前に必ず行うことを決めるなど、気持ちのスイッチとなる行為を設けることでON / OFF が切り替えやすくなるかもしれない。また、スケジューラーなどであらかじめ時間割（休憩、仕事をそれぞれ予定に入れる）を作るなどの工夫を試してみると良い。

(5) 一人で心を落ち着けられる時間をつくる

仕事上のストレスが同居する家族に流出するのを防ぐために、意識的に一人で心を落ち着ける時間を設けることが必要な場合もある。平常時は家族と過ごす時間を多く持つことは推奨されるべきであるが、この非常事態下では、時々、同居する家族とも少し距離をとって、一人だけで部屋で過ごす、少し長めに風呂に浸かるなどの時間を設けることも重要かもしれない。

今、企業がすべきこと

このように新型コロナウイルスの感染拡大への対策として在宅勤務が継続された場合、ワーカーの心身にさまざまな影響が出るのが予想される。企業は、在宅でも業務を効率的に行えるように環境を整備することと並行し、社員の健康状態の変化にも留意し、対策を行う必要がある。

特に経営者は、在宅勤務の健康リスクを社員とも共有し、社員自身に「セルフマネジメント」の時間を設けることの重要性を伝えてもらいたい。自身の健康面をマネジメントすることも仕事の一部と捉えてもらい、これまで通勤に費やしていた時間を活用すれば時間の確保はしやすくなっているはずなので、一人ひとりが日常的に運動やメンタルケアを行うように働きかけて欲しい。

そして人事・総務における担当者は、取り組みが社内外で広がるように、情報をつなげる役割を担って欲しい。どんなことをすると良いのか、それぞれの人が行っている事例などの情報は、なかなか行動に踏み出せない社員にとっては行動変容のきっかけとなるし、同じ悩みを抱えている企業にとっては有益な情報になり得る。今までに経験したことがない状況下だからこそ、社員同士、企業同士が知恵を共有して、支え合うネットワークを構築することが重要である。

おわりに

この新型コロナウイルスの感染拡大に伴う非常事態は、柔軟な働き方を定着させていくための機会と捉えることもできる。社員は自身の健康と向き合い、それを上手に維持・増進する術を身につけ、マネジメントにおいては、社員が健康で高い生産性を発揮できるように組織マネジメントのやり方を改めて見つめ直す。これらは非常に大切な資質であり、そのレガシーは後の社会においても必ず社員と企業に幸福をもたらすことにつながっていくだろう。◀

(2020年6月3日)

* 本稿は、2022年4月28日にJFMAホームページの「コロナに勝つ!」に掲載した「新型コロナウイルスの感染拡大に伴う中長期的な在宅勤務の実施がワーカーのウェルビーイングに及ぼす影響とその対策に関する検討」をもとに再構成したものです。

在宅ワークを快適に●JFMAユーザー懇談会

にわかテレワーカーからの復活

川村 裕

かわむら ゆたか

JFMAユーザー懇談会

世話人

認定ファシリティマネジャー



私は「にわかテレワーカー」でした。4月7日の緊急事態宣言を受けて、翌4月8日から緊急事態宣言解除後の5月末まで毎日、自宅にて勤務を続けていました。会社も自分も事前の周到な準備なしに突入した非常事態でしたが、何よりテレワーカーの心身の健康を最重要課題として周囲に働きかけ、この未知の期間を無事にやり過ごせたと思います。

さて、6月からの New Normal Workstyle ですが、「元の通りにどうぞ」と簡単にいうわけにはいきません。再び心身の健康を最重要課題として取り組みます。

1. 毎日のリズムを継続する。在宅勤務期間内に2カ月近く身に染み込んだ生活リズムを急に戦闘モードに切り替えるのはケガや病気の元となるので、中期的に見て最善の策は徐々に慣らしていくことである。出社は2日に1回、通勤は電車内が混まないお昼近い時間帯にするなどスロースタートを中心掛ける。

2. 在宅勤務中に身についたテレワークのノウハウは維持し続ける。6月以降もコロナワクチンが市中に出回るまではしばらくの間「With コロナ」なので、通勤と在宅を瞬時に判断して使い分けことが求められる。オフィスへの出勤がチーム分けされ、月のうち半分は在宅勤務かもしれないし、オフィス内で感染者が発生すれば即時に在宅勤務発令となるかもしれない。しばらく在宅勤務の利点追及・改善は続く。

3. こころ（感情）の健康管理が最も重要である。こころはコロナ感染を避けられる在宅勤務の継続を求めているのに、理性は通勤電車での感染リスクを受け入れて出社しようとしている。「感染しない、させない」の掛け声は誠実な人間のこころを追い詰める。「そんなの無理じゃん!」と叫びたくなったら在宅のままでいよう。

4. 出社中の「感染しない、させない」に対する過度の心労を防ぐためには、自分の立場を「隠れ感染者」と設定して「感染させない」ことだけを考えるとよい。マスクをするのも手洗いを十分に行うのも、隣の人の距離を取るのも、出勤途中に感染してしまった自分が他の人にうつさないために行っていると思えばよい。すでに「感染している」ので行動に迷いがないし、今さら「感染したらどうしよう」と心配する必要もない。また、帰宅したら真っ先に手洗い、洗顔、携帯品の消毒等を行い、家族へ「感染させない」ように行動する。これらは全て、自分が「感染しない」ための行動なのだが、不器用な私にはこのような気の持ちようがこころの安定となるのである。

最後に、オフィスでのコロナ感染防止のため日夜努力されているFMチームの皆さん、お疲れさまです。オフィス内で発症前感染者（発熱等の症状のない病原体保有者）を特定することは不可能ですが、オフィス内の全員が病原体保有者だと想定すると消毒、着座間隔の指定や咳エチケット等オフィス内マナーの徹底がしやすくなります。オフィスユーザーの皆さんにも「病原体保有者（仮）」の気持ちで同僚にコロナをうつさない行動をとっていただくようお願いして感染防止を徹底しましょう。コロナ感染ゼロオフィスは実現します！（2020年6月23日）

* P42～45掲載の「在宅ワークを快適に●JFMAユーザー懇談会」は、2022年4月23日にJFMAホームページの「コロナに勝つ!」に掲載した内容に加筆・修正したものです。

在宅ワークを快適に●JFMAユーザー懇談会

在宅勤務4つのポイント

金 英範

きむ ひでのり

株式会社 Hite & Co.
認定ファシリティマネジャー



1. 体調管理

私の3年くらいの実体験から、「在宅勤務の4つのポイント」を整理しました。私が在宅ワークで実際に直面した体調変化は、

- ・自宅の狭い机にて長時間作業、血流が悪くなり「肩こり」
- ・仕事に適さない木製やスチール座面に長く座り「腰痛」
- ・ラップトップを「やや下目線」で長時間のぞき込み「首痛」
- ・画面を見る時間がどうしても増えて「目痛」

放っておくと四重苦となります。

対策としては、PCをデスクトップに換え（人間のアタマはボーリングの球くらいの重さです）、椅子を2時間以上座れるタイプに換え、とにかく1日最低7,000歩！働く＝成果を出す＝プロのアスリート、体調管理は基本ですね！

2. ツール

バーチャルな場がメインのテレワーキングが主流となる一方でここ数年のテクノロジー＆ツールの進化でテレワーキングはまったく違うものとなってきています。テレワーキングが通常のオフィスワーク（いわゆる朝起きて会社へ行き、そこで仕事をして帰ってくる）を生産性の観点で上回ってきているのをテレワーカー達は実感してきました（私もその一人）。それぞれの目的に応じたツールの開発と競争による発展により次元の違うパフォーマンスが出せるようになっていきます。

前述のツール活用のイメージです。

生産性あがるテレワークを実現するツールたち（私の個人的な好みですが）

- ①業務プラットフォーム：Slack、Teams、Notionなど（まずはここからスタート）
- ②ネット会議：Zoom、Hangout、Meet など
- ③ファイル管理（シェア）：One-Drive、Google Drive、Dropbox、BOX など
- ④スケジュール管理：Google カレンダー

- ⑤パッケージツール系：電子ハンコや電子契約、ロボット経理
- ⑥購買プラットフォーム：KOBUY など（在宅に必要な業務用消耗品など注文ができる）
- ⑦ユーザーインターフェース：スマホアプリ、AI ヘルプデスクなど

3. ルール

会社、自分、家族のルールの3点セットのマネジメントが重要。特に自分のルール、家族のルールを明確に。例えば自分のルールですが、「オフィスの延長線上の働き方はしない」というのがまずは原則です。メールチェックから始めて、会議（Zoom）、作業、メールチェックしたら50件未読！これは会社の働き方そのものであり、これをするなら会社へ行ったほうがマシですね。前述の図表2のイメージで、アバターの自分がSlackとTeamsを起点として、バーチャルな「ワーク空間」へ出社（というか出勤）するというイメージでしょうか。

例えば家族のルールとしては、「在宅中は家庭内の洗いや物を担当」、「昼食づくり担当」など簡単なルールをつくっていますが、好循環が生まれてきます。

会社のルールは企業によって大変ですが、一言でいうと「プロセスチェック」はもうやめて、「結果チェック」にする管理方法をルール化する必要があります。このためにはジョブ化（職務）が必須となります。ファシリティマネジメントに関しては「職務基準」（JD）の基本整理ができていますのでこの世の流れはプラスですね。

4. ダイバーシティの受容

在宅の成果の出し方は、皆さん多様です。違っていいんです！それを受け入れる（インクルージョン）こと。特に上司はその言動行動に要注意。チーム状況や勤怠を把握する＝成果が出る、ではない！テレワークは何よりも信頼関係、安心感、これが成果を出す一番の鍵です。

皆さまの快適在宅ワークを応援します！（2020年6月23日）

在宅ワークを快適に●JFMAユーザー懇談会

コロナ禍が 「社員を守りたい」経営者の 思いを知る機会に

菅野 誠

かんの まこと

三幸エステート株式会社
認定ファシリティマネジャー



5月末に東京都の非常事態宣言が解除され、会社はすぐには社員を会社に戻さずゆっくりと日常に戻していくことを決断しました。

オフィスに人が戻ってくるにあたり、空調の調整、換気回数の増加の問題などにいきなり謀殺されることになりました。このようなビルの設備の課題が発生したので、その報告のために経営者と直接話す回数が極端に上がりました。非常事態の中、改めて経営者とじっくりと話をしてみると、私がいままで遠くで見ていた「いつもにこやかで遠くを見据えた経営をしている」という印象の経営者が、こんなにも「社員を守りたい」という強い意志を持っていることに驚かされました。

経営的に厳しい状況なので一刻も早く通常状態に戻すことが優先課題だと思っていた私は、経営者の関心事が、「社員の健康」の一点でしかないことに感銘を受けました。

もちろん経営者の社員への思いはファシリティ面以外のあらゆることに及んでおり、あらゆる方面で社員をサポートしてくれています。経営者からは「どんなことをしても社員を守りたい」という思いが、毎回の打ち合わせでひしひしと感じられます。

私自身はこの会社に入社して8カ月程度で、まだ、会社のことをよく理解していませんでしたし、ましてや経営者との面談などほとんどありませんでした。COVID-19への対応の件で感染対策にオフィスのウエイトが上がったことで、経営者の社員への思い、ましてや社員の家族のことまで思う経営者の姿を拝見する機会を得て、改めて「自分自身がファシリティマネジャーとして経営者の立場できちんと発想し、何ができているか?何を考えるべきか?」について深く考えさせられました。

私はいままで、ファシリティマネジャーは「常に経営者の思いをファシリティに反映すること（特に安全面などは）が使命である」と考えていましたが、現実には「このくらいでよいかな?」と勝手に限界を決めてしまっていたようです。

今回の件で改めて限界のない経営者の思いをファシリティ面で実現することなど自分には全然できていないこと、もっと経営者の思いを聞き取り、実践していくことが重要だと改めて思いました。

(2020年6月23日)

在宅ワークを快適に●JFMAユーザー懇談会

“快適に過ごす”ということとは？

藤田 晴生

ふじた はるお

株式会社ダイケンビルサービス 東京支店
現業管理部 指導班ブロック長
認定ファシリティマネジャー

働いていければ（“生きていけば”という言い方にもなりますが）想定していなかった状況（不本意に思うことや、“どうでもいい？”と感じる横やりの発生、大きな変化が発生してその影響が避けられない等）に置かれることがあると思います。そういう時に“本来こうあるべき（今までこうだった）”ということにこだわる（今後とも同様であるべき）と、経験上その状況は余計に悪化するものと考えています。

考えるべきは現在やれることは何か、また状況に変化が発生している（今までのようにはいかない）わけですからこの先どうなるかを見据えて、今から準備して進めるべきことは何なのかを模索することが重要だと思います。ユーザー懇談会に参加して学ばせていただいた“変化に対応する”という考え方はこういう場合にとても有効です。変化に対応するには、日ごろから何かが行動する際にA案・B案・C案という形で状況の変化に応じた対応案を複数考え、その場に応じた対応を選択していくと物事がスムーズに進められ、困った状況に追い込まれずに済みます。逆に言えば自分に都合のいい場面を想定して思うように勤めようと考えていると、想定していなかったできごとが発生して行き詰まることになります。

今回の件は、昨年発生したコロナウイルスの蔓延による問題を、翌年の日本に当てはめた想定をしていなかった（誰かが防いでくれるだろうと自分に都合のいい場面を想定）ことが、事態への対応の遅れになったものと感じています。

“誰か？”が誰なのかはともかく、起こってしまった以上はその状況に応じた対応を考えていかなければなりません。想定していなかったということは、すでに想定以前の状況ではないので、現実を再度見直して、今までの

考えでは足りない部分があることを認識し、それが何なのかを見極めておく必要があると思います。想定していなかった“テレワーク勤務”という状況にどう対処していくかは“ファシリティマネジャーとしての真骨頂”だと思いますので、ぜひ前向きに取り組んでいきましょう。

さて、“快適さ”は精神的な問題であり“快適と感じられること”が重要で、いくら客観的に見て快適でも不快に感じてしまえばそれは快適な状況ではなくなってしまいます。テレワークは自分の問題（自宅環境）が大いに影響するので、対応方法は個人個人で異なります。

私の場合はせっかく子どもが家にいる（休校中→Web動画授業開始→9月入学?）ので、大いにコミュニケーションを図って、普段話せなかったことや、できなかったことを積極的に進めています。子どもが学校に行っている時間やそれにかかわる事柄で消費していた大量の時間を有効に利用できるので、これはとてもありがたいと感じています。想像以上に子どもの成長は早いので、こちらが学ぶことも多々あります。

ただし、今後この状況が長引いたり、復旧しても再発生したりした場合を想定しておく必要があります。一過性のものと都合よく考えず、再発生した場合（本文作成時点では首都圏はまだ緊急事態宣言は解除されていませんが）を想定した対応を考え、準備しておく必要があると思います。できれば自宅勤務ではなく、自宅近隣の勤務が可能になれば楽しいですね（都合がいい?）。

(2020年5月21日)

地理学分野のオフィス研究と 都市空間の展望

坪本 裕之

つばもと ひろゆき

東京都立大学
都市環境学部地理学教室 助教



私はオフィス・ワークプレイスの知的生産性研究部会で、ワークプレイス評価モデル（SOF モデル）の構築に携わっている。詳細は JFMA ジャーナル 2020 年 4 月号の記事を参照されたいが、今回は、私自身の研究・教育について FM との関係に触れつつ紹介する。

オフィス研究：地理学からのアプローチ

地理学は、ざっくり言えば地表面上に現れる現象・空間の形成メカニズムの解明と理解を目的とし、大きく2つの分野に分かれる。自然地理学は地形学と気候学を柱として構成され、人文地理学は人間の活動で形成される地理的事象を扱う。都市地理学は人文地理学に含まれ、ファシリティよりも大きな地図上に表象可能なスケールすなわち都市空間における人間の活動を対象とする。

都市地理学のオフィス研究は立地研究が主で、国土スケール（グローバルスケール）と都市内部スケールの2つの視点がある。前者は、東京を頂点とした企業組織のもとでの、全国主要都市へのオフィスの立地集積を対象とする。一方、後者ではオフィスは立地を通じて雇用とワーカーの居住を創出し、日常生活圏たる現代都市の根幹を形成する主要な研究対象となる。

都市地理学の立場からは、オフィス立地の変化と東京の空間構造の変容を以下のように考える。2000 年代以降、都市再生緊急整備地域を中心として再開発が進行し、IT 企業を中心としたセンター

オフィス化の取り組みと大都市圏内での立地再編があった。加えて、雇用形態の変化に伴うオフィス就業者の増加がみられ、就業者数では都心への集中が高まった。

リーマンショックを経た 2010 年代には、再開発の推進に加えて既存企業のリストラクチャリングに伴う立地機会の創出と都心機能の高度化に特徴があった。JFMA 賞受賞事例でいえば、明治安田生命保険の本社の立地再編の取り組みは象徴的であった。企業合併に伴って企業不動産を見直し、江東区にバックオフィスを統合再編したこの事例は、都市空間構造のなかでは周辺地域への機能分散にあたる。加えて、丸の内本社ビルのスペースを削減し CBRE 本社が統合移転した。CBRE の ABW（アクティビティベースドワーキング）^{編注}の取り組みは不動産業を高次サービスに昇華させ、三菱地所の新本社をはじめとする他企業の施策とともに都心機能の高次化を促進した。このように、都心空間の変容は各企業の連鎖的な取り組みの結果でもあり、FM の視点からより立体的に俯瞰できる。

これまでは職住分離が進行していた東京圏では、湾岸地域でのマンション開発によって人口が都心回帰したが、これらの地には前述した機能分散や都心からの本社移転に伴って業務地域が拡張し職住近接の機会創出が促進された。周辺都市では、横浜で顕著な就業者の増加がみられ、オープンイノベーションを前提とした新しい都市空間構築の試みは大変興味深い。

組織化されたワーカーが働きアウトプットを産出する場であるオフィスは、存在自体が都心空間の重要な構成要素である。1990年代後半に実現したフリーアドレスは、情報取得機会が均質化したオフィス内部でのリモートワークの取り組みであり、ABWはそれを多様なワークシーンに対応させたものである。さらに近年は、シェアオフィスのようにオフィスサービスを包括的にパッケージ化したオフィススペースが出現し、ユーザー企業の柔軟な組織活動を支援している。新しいオフィス形態の台頭は、高次化した都心機能を顕在化する。

地理学研究では、階層的企業組織を前提とするオフィス観とコミュニケーション手段の代替性をベースとした議論が未だ支配的だ。コロナ禍対応で実施される在宅勤務も、これまでの働き方の代替に過ぎない。現状では対面接触は困難だが、適時的な情報の投入と手段の補完性が必要とされる知的生産には、リアルな場が不可欠だ。ワーカーは自身の働き方をベースとして価値創出するため、オフィスを「ファシリティ(F)」に「ワーカー＝働き方(S)」「組織(O)」を加えたワークプレイスとして評価することも肝要だ。結果として中長期的には、オフィスは単純作業的な執務の場としての役割が縮減して、グループワークを通じた高次の知的生産の場、カルチャーや価値観を共有する場の機能がより先鋭化すると想定される。その過程でビル・サービスが選別され、都心での立地再編も進む可能性がある。オフィス外に拡張したリモートワークを支援すべく、オフィスサービスの郊外住宅地への展開も期待され、就労と居住の関係性の変化を促進させよう。オフィスFMも、サービスを担うべく今後より多義的な役割を担うだろう。研究活動・JFMAでの活動を通じて、今後の展開を見届けたい。

教育の視点：郊外の再評価？

現在、八王子の本務校と都心私立大学の授業を担当しているが、オフィス研究は学生にとって内情

がわかりにくく馴染みが薄い。FMは地理学よりもミクロな空間を扱うため、人材を直接的に輩出できていない。しかし、昨今のコロナ禍による働き方に関する報道が多数なされており、学生の関心も非常に高い。特に今期は、働き方を身近に考える機会となるよう心がけている。例えば、授業では国勢調査の職業別就業者数を用いて、東京都区部の「エッセンシャルワーカー」や在宅勤務が可能なワーカー数を推測させている。学生には事前に予想させたが、反応はさまざまに興味深かった。授業が今後社会に出る学生にとって自身の働き方を構築する上で参考になれば、さらにその中からオフィスやワークプレイスに興味を持ち今後を担う人材が現れてくれれば本望だ。

この原稿を執筆している時点では、授業もテレビ会議システムを通じたオンラインで行われている。オンライン授業もリモートワークと同様に実際に行なって初めて有効性や課題（地理学で重視されるフィールドワークの授業をどうするか？）を知ることができ、実施することの重要性を痛感しているところである。

コロナ禍が契機となり、対面授業とキャンパスの重要性も再評価されるだろう。この再評価は、教員だけではなく学生にとってキャンパスリテラシーの向上につながるはずだ。八王子には構内入構制限の緩和が実現されつつある大学もあり、対面での授業がいち早く実現すれば、郊外にある大学の利点となる。この20年間、キャンパスの立地も都心回帰が進んでいたが、郊外に立地する大学に対して再評価がなされることも密かに期待している。◀

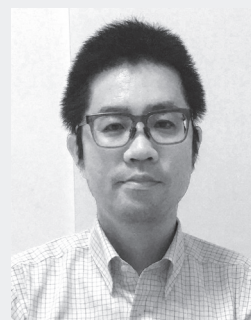
編注）ABW：Activity Based Working オフィス内外にかかわらず、仕事の内容に合わせて場所や時間を自由に選択する働き方。一人ひとりのライフスタイルや健康を重視する考え方と相性がよい。

発想転換!官民連携で 兵庫に新しいまちづくりを!

城古 博史

じょうこ ひろふみ

兵庫県 企画県民部企画財政局
市町振興課 財政班主幹
(税政担当)



1 ひょうごFM勉強会のきっかけ

- 兵庫県内市町のファシリティマネジメントを推進する立場の私、城古、伊丹市のファシリティマネジメント担当課長の前田和宏さん、行政職員から民間企業へ転身し、全国の自治体で先進的な取り組みを実践する天米一志さんの3人が企画メンバーの勉強会。
- 伊丹市で将来の公共施設の老朽化更新に備えたファシリティマネジメントの必要性を市民に説明する前田さんや、県外において官民連携で図書館など公共施設に新たな魅力・価値を創出する天米さんの話をきいている一方、なかなか県内市町にはファシリティマネジメントの必要性すら理解されておらず、県内での官民連携の事例がほとんどなかった。
- 県内在住の天米さんが、県外で多くの先進的な官民連携の取り組みをしており、もどかしさを感じていた。ただ、官民連携が、どこの自治体にもマッチして、必ずしも公共施設のサービス・魅力向上になるとも言えない状況で、市町に押し付けることもできない。
- 市町の担当者が自らの市町で実践できるものか、まずは勉強から始めなければいけないと考えた。
- そこで、勇気を振り絞って、なんかやりたいんで、非公式な勉強会的なことやってみませんかと緑を見ながら2人の先輩に相談してみた。県内市町が官民連携でよりよいまちづくりを実践できるようにしよう、第1回の講師は私がやろう、近隣市町には私から声をかけると、トントン拍子に決まっていた。

2 勉強会の概要

(1) 内容

県内外のファシリティマネジメントの事例発表と

参加者によるグループワーク

(2) 日時・場所

平日の夜(19:00～2時間程度)、兵庫県庁周辺の会議室。終了後は、希望者で意見交換として懇親会を開催

(3) 対象者

県・市町の公共施設マネジメント担当者や興味のある人、銀行関係者や民間の方の参加も可能

(4) 参加費

平均約200円(主に会場使用料、資料代)
自主勉強会なので話題提供者への謝金はなし

(5) 参加人数

毎回約20人、年に2～3回開催。仕事が終わって19時に間に合う阪神間からの参加が多いが、たまに朝来市(県庁から約2時間)等からの参加もある

(6) 主な開催実績

区分	内容	話題提供者
第1回 2015.10	伊丹市の公共施設総合管理計画の策定実務	伊丹市 前田 和宏さん 升井 幸男さん
第6回 2017.5	官民連携を進めるために押さえておきたい10の法則	天米 一志さん
第7回 2017.7	高砂市の公共施設総合管理計画	高砂市 石本 玲子さん
第9回 2018.3	明石市での施設包括管理委託	明石市 松永 聡平さん
第12回 2019.6	生まれ変わる兵庫県庁	兵庫県 梅田 孝雄さん
第13回 2020.2	公共施設マネジメントにおけるデータの使い方	芦屋市 筒井 大介さん

※他にも貝塚市の官民連携、神戸空港コンセッションや伊丹空港のパークマネジメントも実施

3 勉強会の活動内容

(1) 大切にしていること

- ファシリティマネジメントを知らない人にも知ってもらうため、だれでも参加できるようにしている。そして、分からないことは聞きやすいようにグループワークをやるようにしている。ファシリティマネジメントの事例紹介などの勉強だけではなく、参加者同士のネットワークづくりも目的としている。
- ①参加者で意見を出してみんなで考える、②担当者間のネットワークづくり、③全国の先進事例の紹介、④参加者や全国各地で官民連携の実践をしている天米アドバイザーとの意見交換や情報提供などを大切にしている。
- 話題提供者に対する質問時間も必ず用意し、これから新たに取り組もうとしている担当者が細かいところまで聞くことができる。話題提供者も、非公式な場であるからこそ庁内や議会説明での本音の苦労話や内緒話もできる。(明石市の松永課長) さらに懇親会の場になると勢いで議論も深まる。
- ファシリティマネジメントは、例えば、税の徴収などの伝統的に行政がやってきた事業ではないため、担当者間のつながりも弱く、庁内には過去の蓄積やノウハウがない一方、議会からは質問されることも多く、そんな担当者のサポートができるようになればと思っている。

(2) 思い出に残る活動

- 高砂市の開催では、石本さんからの熱い話を聞き、昼の会議室で官民連携のイメージを絵にかくワークショップをして、官民連携の理解を参加者同士で深めた。
- 直近開催の芦屋市の筒井さんの話では、参加者からの質問が難しすぎて、急遽、参加者でグループワークをして質問に答えた。

4 今後の展開

- 官民連携の良さは、従来の公共施設に同じ財源を使っても、民間のアイデアで+アルファの魅力が付与される、さらに自治体の財源を使うことなく、民間資金で公共施設を建設・維持できる可能性があると考えている。
- すべての公共施設建設を官民連携で推進すべきというわけではなく、従来型の設計、建築、管理を分離し、公共が維持をしていく形態もあっていいと思う。ただし、県内外でうまくいっている事例があるのであれば、従来の自治体が公共施設を自ら建設するだけではなく、官民連携も一つの選択肢として検討をしてほしいと思っている。
- さらに、官民連携を単なる公共施設などの社会資本の調達と維持だけに取り入れるのではなく、地域のまちづくりにつながる事業展開として実践し、兵庫県内の公共施設がより魅力的なものになり、兵庫県が少しでもよくなることを期待して、今後も非公式な場として継続していきたい。
- 新たに自らの市町で官民連携をしたいが、実際どうやってやればよいのかなど困っている場合には、勉強会のメンバーで意見交換やサポートしながら事業を進めることができればいいなとも思っている。
- 今後も、活動を継続していくためには、企画メンバーの2人だけではなく、これまで話題提供をしていただいた方、参加者の協力が必要である。さらに、困っている担当者や勉強したい担当がいれば、兵庫県庁のある神戸元町での開催となるが、ぜひ参加の輪を広げていきたいと考えているので、県内市町の皆さんの協力を引き続きお願いしたい。◀

フェスティバルシティでの 防災・減災の取り組み

上田 雅則

うへだ まさのり

株式会社朝日ビルディング
経営管理部 部長

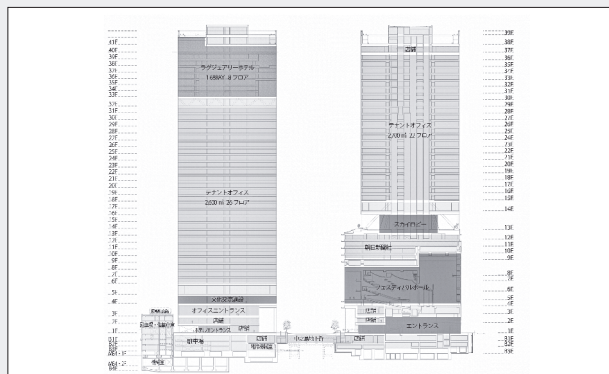


はじめに

2007年4月に「大阪・中之島プロジェクト」構想を発表し、2012年11月に「中之島フェスティバルタワー（東地区）：以下NFT」が竣工、2017年3月に「中之島フェスティバルタワー・ウェスト（西地区）：以下NFTW」が竣工し、構想発表から10年越しで「フェスティバルシティ（高さ200mのツインタワーの総称）」が完成しました。フェスティバルシティは、オフィス、商業店舗、音楽ホール（フェスティバルホール）、ホテル、美術館などで構成され、オフィスの在館人数は約13,000人、フェスティバルホールは収容人数2,700人で、2013年4月のオープン以来毎年300日以上稼働しています（図表1）。

防災・減災に関する考え方

中之島プロジェクトにおける防災・減災に関する基本的な考え方は、ハード面（建物）では「国内最高レベルの耐震性能を目指す」、ソフト面（防災関係の運用等）では「オフィステナント企業の従業員相当分の災害備蓄品を事業者負担で準備する」「事業主、管理者、業務委託先も含め充実した管理体制を構築する」というもので、充実した管理体制の中には「近隣居住者の確保」も含まれています。



図表1 フェスティバルシティ断面

これは、事業主である朝日新聞社のプロジェクトチームの「テナント企業に安心・安全を提供するには、ハード面だけでなくソフト面も強化することが重要である」との考え方と、当社の「災害時はマンパワーが不可欠」という考え方が基本になっています。

災害備蓄品

NFTでは5,000人分、NFTWでは7,500人分の災害備蓄品を事業者でご用意しています（写真1）。

水と食料は、1人1日あたり水3ℓと食事3食で3日分あり、テナント企業からは大変喜ばれています。

災害備蓄品の管理では特に水の保存期間切れによる入れ替えが大変ですが、朝日新聞社が竣工前に備蓄していた2万ℓ程度の水の入れ替えが発生した際の利用方法を竣工後に考え、思いついたのが停電や断水時のトイレ排水用に利用することでした。幸いビルの中に備蓄用の広い倉庫があったので、最大限保管可能な量の水を廃棄せずに大切に保管しています。

近隣居住者

当社では、NFTW完成前の2016年9月より近隣居住制度を設け、全社員約100名のうち10名程度が徒歩20分圏内に居住しています。当初は地震や台風を想定した取り組みでしたが、今回のコロナウイルスの感



図表2 近隣施設マップ

染拡大でも、満員電車での通勤回避に絶大な効果があったため、改めて全国の支社・支店にも範囲を拡大することにしました。(図表2)

各種訓練

年2回の消防訓練の他に下記のとおり、さまざまな訓練を実施しています。

- イーバックチェア（階段避難車）避難訓練（年2回：消防訓練時）/ 足の不自由な方やケガをされた方など、避難階段で避難できない方々を出火階のワンフロア下の階に避難させ、公設消防隊に救助していただく訓練
- フェスティバルホール主催の「防災訓練コンサート」開催（写真2）/ 最大2,700人のお客様に安全に避難していただくための運営管理者側の避難誘導訓練
- 「大阪880万人訓練」^注と連動した低層階中心の津波避難訓練（年1回：9月）
- 交通機関途絶時の社員参集訓練（約1時間の歩行訓練）
- 災害備蓄品の模擬配布訓練（昨年より開始）

共同防火防災管理協議会で情報共有

毎年2回実施している消防訓練の前に必ず共同防火防災管理協議会を開催し、オフィスと商業店舗の代表者にご参加いただき、訓練内容の他、さまざまな情報を共有しています。

大阪では、2018年6月に発生した「大阪北部地震」や同年9月に発生した「台風21号」で大きな被害を受けました。この2つの災害を体験して分かったことは、当然のことですが、エレベーターは地震でも台風でも揺れが大きければ停止してしまうということでした。

この2度の体験から、2018年はこの2つの災害後に別途協議会を開催し、強風でエレベーターが停止してしまうことや、入口を閉鎖するがあることなどを

テナントの皆さまと共有しました。

運用ルールも柔軟に変更

NFTWの竣工後、ある外資系のテナント企業から避難階段の扉の運用についてご指摘がありました。NFTWの避難階段の扉は、防災および防犯の観点から、階段に向かって外開きで、かつ一旦閉まると階段側からは開かない設定になっていました。ご指摘の内容は、万が一、階段の壁等が壊れて階段を塞ぐようなことが起きた場合立ち往生してしまうため、階段から廊下に戻り別の避難階段を利用できるように扉の設定を変更するほうが安全ではないかというものでした。

このご指摘を前向きに受け止め、すぐに防災センターに避難階段の扉の電気錠一斉解除ボタンを設置し、災害発生時は、まず扉のモードを一斉解除にする運用に変更しました。

運用変更直後に地震や台風でエレベーターが停止したため、テナントの皆さまにはスムーズに避難階段を利用していただくことができました。

最後に

フェスティバルシティはひとつの街であり、多くの人が仕事をし、音楽や文化・芸術を楽しみ、美味しいものを食べ生活をしています。この街で生活をされている方や訪れる方々に安心して暮らしていただくことが私たち管理者の使命です。固定観念にとらわれず、変化を恐れず、私たちができることは何でもやる。そんな思いで防災・減災に取り組んでいます。◀

注）「大阪880万人訓練」：大地震・津波の発生を想定した、エリアメール/緊急速報メールの配信などによる、大阪府の災害情報伝達訓練。



写真1 2棟の災害備蓄は合計12,500人分



写真2 フェスティバルホールでは演奏者や観客が参加する防災訓練コンサートを実施

環境変化を受入れ、 進化するFM

高橋 秀夫 たかはし ひでお

日本オラクル株式会社
リアルエステート&ファシリティ部 シニアマネージャー
認定ファシリティマネジャー

●プロフィール

電子工学を学び、コピー機のサービスエンジニアを経て、コピー機の設計会社に転職。品質管理部門で製品評価。その後、人事ソフト開発を経験。経験で培ったコミュニケーション対応力をもっと活かすため日本オラクルに転職。現在に至る。



■本誌No.198号で高橋さんにバトンをわたされた山家さん(日本NCR株式会社)からのメッセージ

高橋さんは日本オラクルでファシリティを担当していた際に一緒に本社移転プロジェクトやリユースカップの導入を行った先輩です。難しい課題でもいろいろな工夫をこらして解決していく手法を勉強させていただきました。いつもパワフルに活躍されている日本オラクルの頼れるファシリティマネジャーです。

FM との出会い

他業界から転職しFMの世界に入ったひとりである。そこで、これまでのキャリアから紹介させていただきたい。電子工学を学びバブル期にコピー機のサービスエンジニアとして社会人の第一歩をスタートした私は、ユーザーのコピー機メンテナンスを担当。常にコピー機が最良の状態を維持するように対応した。機械だけ良い状態を継続してもお客さまのクレームは収まらないことを知った。お客さまの要望を解決するためには、高品質なコピー機を提供するのが一番と考え、コピー機の設計会社に転職。品質管理部門として市場導入前のコピー機を製品評価する部署である。市場でのトラブル率を大幅に削減することに成功した。その後、ハードウェアからソフトウェアに異動し、人事ソフト開発を経験する。これまでの経験で培ったコミュ

コミュニケーション対応力をもっと活かしたいと考え、日本オラクルへ転職。私のFMとの出会いはここからスタートした。前職とは全く異なる世界の始まりを今でも覚えている。

使命は価値を最大限にすること

入社後、私が担当したのは書類削減プロジェクトである。このプロジェクトを推進するにあたり「われわれのミッションとは何か？」FMが目指すのは従業員の生産性を向上させること、価値を最大化にすることにある。次に「対象となる部門はどこか？」FMは経営層を含めた社内のすべての部門と関係を持つ社内での唯一の存在であること。社内全体を見わたし疎遠になりがちな経営陣と部門と部門をつなぎ、従業員全員を経営陣の目指す目標に向かわせることがFMの使命である。

さらに「このプロジェクトを進める上でのポイントは何が大切か？」さまざまな領域に関わり経営陣と現場の橋渡しを行うFMは他部門の社員よりも多岐に及ぶ情報やルールを身近に感じる部門である。しかし、全社員がFM部門と同じ認識とは限らない。忙しい現場社員はルールを理解していないこともよくある。コミュニケーションを間違えるとFMに対してネガティブな誤解を生むことになる。そのような事態を生じさせないためにも日常から現場に出向き、目線を常にウオッチしておくことが大切である。

現場からすると経営陣は遠い存在である。そのような状態では、現場が経営側に意見を出しづらい。FMが、タウンホールミーティングなど経営陣と社員たちが話し合えるような施策を実施することで、両者のあつれきのないビジョンの下に一丸と

なって進んでいく強固な企業を作ると考える。

また、FMは「経営層の参謀役」として、経営判断に必要な情報を集め、精査して提供する役割も担う。経営層が「何を考え、何を求めているか」を把握するためにコミュニケーションすることが必要である。

FMは、常に会社全体を見わたし最適化することを求められる。集まる情報を客観的に分析し、常に「会社にとって何が大切か」という視点に立ち公正に業務を進ませるべきである。

プロジェクトを推進する立場として、まずは自分たちの業務を可視化・標準化し効率の良いオペレーションを行う。FM内で展開したアイデアをマニュアル化し標準化する。

FMのやりがいとは一歩進んだFMになるため

FMは「便利屋」「何でも屋」「雑用係」のイメージは間違いではない。FMの仕事とは一般的に「その他の部署では扱わないが、会社にとって必要不可欠な業務のすべて」。非常に広範囲な業務に携わる。自分の意識・行動次第では会社全体の成長に大いに関わることができる職種である。FMでの仕事を有意義なものにするためには、さまざまな変化を受入れ、常に変化を楽しむことが何より大切である。各部門と関わり合えるメリットを生かし社内全体を巻き込んだ改善の成果はFMに与えられる醍醐味の一つと言える。

最後に新型コロナウイルス感染拡大対策やさらなる変化の対応として、今まで構築してきた環境や考え方を見直し、FMとして新たな生活様式にあった働く場を提供する必要がある。◀

医療対応型住宅・老人ホームで勤務するリハビリ専門職の「緩和期」における介入内容優先度と緩和ケアへの意識について—職種間・経験年数による差異

梅下 新介 日本大学スポーツ科学部 助教

細川 寛将 医療法人陽明会 医療連携部 部長

杉浦 将太 医療法人陽明会 在宅緩和ケア住宅 まごころの杜 施設長

岩尾 聡士 京都大学経営管理大学院 経営研究センター 特命教授

要約 看取る場所が「サービス付高齢者向け住宅」「有料老人ホーム」をはじめ在宅ヘシフトする中、末期がんや難病を罹患しているクライアントの「緩和ケア場面」に対応することが増えた理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の計17名に対し【入居直後と看取り前の介入優先度】と【緩和ケアへの意識】についてアンケート調査を実施し、職種間、経験年数による差を検討した。結果、【介入優先度】では職種間、経験年数問わず看取り前に「疼痛緩和」「精神面」「家族支援」の優先度が高まり、【緩和ケアへの意識】については、緩和ケアとリハビリテーションに関する設問、緩和ケアと知識・技術に関する設問でそれぞれOT・ST間で差がみられ、経験年数による差は、QOLと医療費に関する設問にて経験年数1-3年目とそれ以外でそれぞれ差がみられた。結果より、社会的ニーズに即し養成校レベルで緩和ケア期に対応する介入方法、介入意識を醸成する教育を体系化していく必要性が高いと考えられた。

1. 背景

昨今の診療報酬改定では在宅医療への取り組みが強く意識され¹⁾、今後在宅でのリハビリテーション（以下、リハ）を必要とするクライアントの増加が予想される²⁾。ただし「サービス付き高齢者向け住宅（以下、サ高住）」や「有料老人ホーム（以下、老人ホーム）」も在宅として位置づけられ、生涯を終える方々も増えてきている³⁾。こうした在宅療養するクライアントの増加は理学療法士（以下、PT）、作業療法士（以下、OT）、言語聴覚士（以下、ST）といったリハビリテーション専門職（以下、リハ職）が在宅で難病・終末期の患者を多く担当することを意味し、緩和ケア病棟や療養病院で行う対応に加え、緩和ケアの正しい知識と理論を身につける必要がある⁴⁾⁵⁾。しかし、リハ職がそれらを養成過程で学ぶ機会は皆無に等しく⁶⁾、在宅現場で働くリハ職は不安を抱えながら日々の臨床業務にあたっていると予想される⁷⁾。今後、病床数削減が既定路線⁸⁾の中において看取りができるサ高住や老人ホームの需要は益々高まり⁹⁾、その現場で働くことが多くなるリハ職の教育の体制の見直しは急務といえる¹⁰⁾。

2. 目的

本研究ではサ高住、老人ホームといった在宅で働くリハ職の緩和期における「介入内容優先度」「緩和期に関わる上での意識」について職種間、経験年数による差を見出すことを目的にアンケート調査を行い、課題と展望を論ずる。

3. 対象

対象は愛知県内の3箇所のサ高住または老人ホーム内に併設する訪問看護ステーションに所属し、原則サ高住および老人ホーム内のみ訪問リハ介入をし、末期がん・進行性難病などの「特定疾患」に類するクライアントを「最初の介入から看取りまで」担当した経験のあるPT5名（平均経験年数 7.2 ± 4.7 ）、OT6名（平均経験年数 10.4 ± 5.4 ）、ST6名（平均経験年数 3.8 ± 2.9 ）、計17名とした。

4. 方法

アンケート調査にてリハ職の介入内容優先度、緩和ケアに対する意識について「PT・OT・STの3職種間の差」「経験年数による差」を検証した。なお、経験年数についてはアンケート実施の2020年3月末時点での「1-3年目」「4-9年目」「10年目以上」の3属性に分け検証した。

①緩和ケアにおけるリハ職介入内容選択(理想と実際)について(上位3つの優先度)

特定疾患に罹患するクライアントへの介入内容としては、図1に示す通り「身体機能訓練」、「模擬訓練」、「ADL能力維持訓練」、「IADL訓練」、「アクティビティ・余暇提案」、「疼痛・苦痛の緩和」、「精神面の援助」、「家族への援助」、「廃用性変化の予防・全身機能維持」の9項目を挙げた。この項目を「入居直後1週間(以下、入居直後)の理想・実際のリハ内容」と「看取り前1週間(以下、看取り前)の理想・実際のリハ内容」として優先順位を1-9で選択させ、上位3項目を「1カウント」として、各項目の上位に選択される優先度を見た。統計学的分析では記述統計を用いた。

① 身体機能訓練	身体機能の向上を主な目的とした徒手訓練および機器や道具を用いた治療・訓練
② 模擬訓練	模擬的な練習(輪などを用いて行う。昇降台などを利用しての着座・起立訓練 etc)
③ ADL訓練	実生活場面におけるADL練習(自助具 介助指導も含む)
④ IADL訓練	実際に行うIADL訓練(調理訓練、交通機関の練習、買い物 etc)
⑤ アクティビティ・余暇提案	アクティビティや余暇活動を訓練の中で実際に行っている(本人の趣味活動 etc)
⑥ 疼痛・苦痛の緩和	リラクゼーション(安楽躺位)の検討・リラクゼーション・物理療法 etc
⑦ 精神面への援助	傾聴やハンドマッサージをはじめとしたメンタルサポート etc
⑧ 家族への支援	家族から要望で援助方法や援助方法(マッサージなど)伝達 家族に対するメンタルケア
⑨ 廃用性変化の予防・全身機能維持	日常生活にリズムを生み廃用性変化の予防 etc

図1 選択項目

②緩和医療・緩和ケア・QOL(VAS法)

緩和医療・緩和ケア・QOLに対する意識についての調査項目は、中島が示す難病ケアモデルの概念¹¹⁾を基に、緩和医療・緩和ケアの概念、尊厳・QOLの概念、緩和医療とリハ職との関連について、図2に示す通り11の設問を提示した。

1 緩和ケアとは尊厳死を導く合法的ケア技術である
2 病気は人間の尊厳を損なう
3 人間の価値観は病態や関係性の中でも不変である
4 QOLは人間同士の関係性の中で決まる
5 QOLが低いと人の尊厳は失われる
6 努力すれば人は病気や死をのがれ尊厳の維持が可能である
7 自己決定には苦痛が伴うことがある
8 QOLが低く、高められない患者、アウトカムが評価できない患者の診療は病院の本来業務ではない
9 QOLが低く、高められない患者の診療は社会的負担が大。QOLに応じて医療費の再分配が必要
10 リハビリテーションは緩和医療とは関係ない
11 理学療法士/作業療法士/言語聴覚士は緩和医療に携わる知識や技術は特別必要ない

図2 設問項目

設問に対し、VAS(Visual Analog Scale)に基づいて、「そう思う」を10点、「そう思わない」を0点として直線上にチェックを入れてもらい単純集計し点数化した。各設問は、緩和・難病ケアモデル内容を文章化し、誤った理解であるほど低得点になるように設定した。それぞれの設問に対して、職種間の差、臨床経験年数における差を検出

した。統計学的分析で Kruskal-Wallis 検定を用いた。

5.倫理的配慮、説明と同意

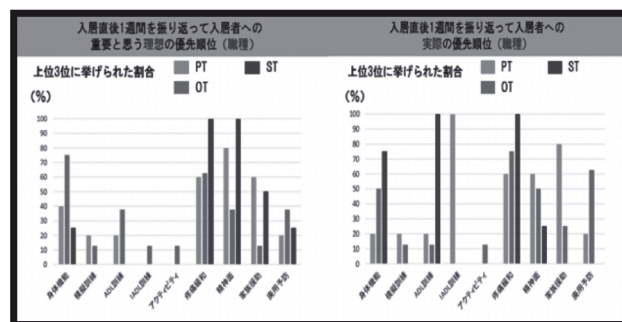
本研究にあたり、事前に趣旨を口頭で説明し、対象者には同意の場合のみ記入するよう十分な配慮を行い、調査を実施した。

6.結果

本調査における有効回収率は85%(17/20)であった。また、3職種間における経験年数の有意差はなかった。

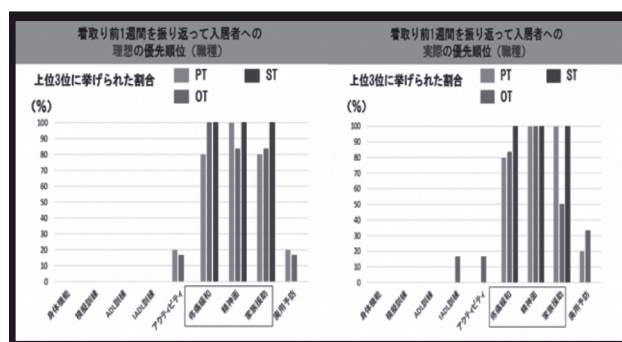
① リハ介入優先度の差について

<職種間による3群間の差:入居直後 理想・実際>



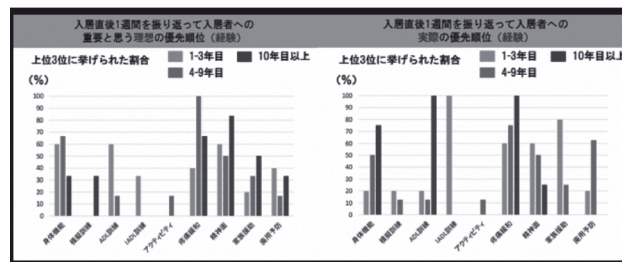
グラフ1

<職種間による3群間の差:看取り前 理想・実際>



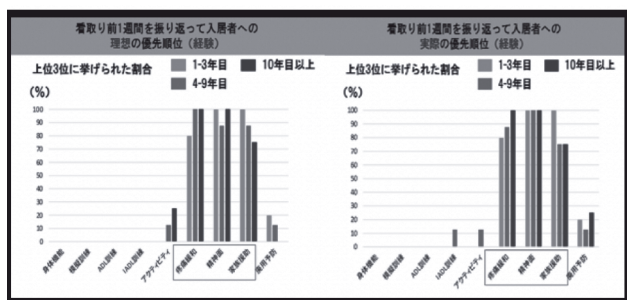
グラフ2

<経験年数による3群間の差:入居直後 理想・実際>



グラフ3

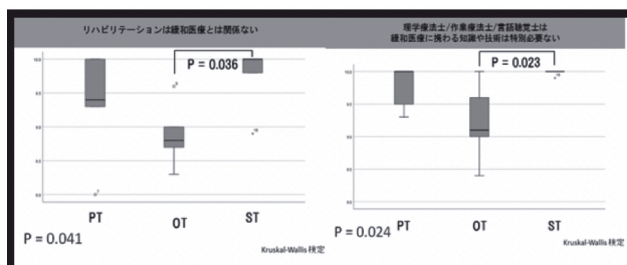
<経験年数による3群間の差:看取り前 理想・実際>



グラフ 4

職種間、経験年数ともに入居直後では理想・実際ともに優先度にはばらつきがあるものの、看取り前では理想・実際ともに「疼痛緩和」「精神面」「家族支援」の優先度が高まった。

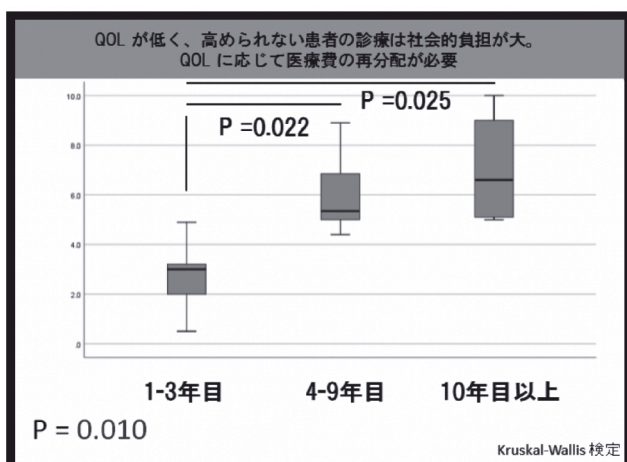
② 緩和医療・緩和ケア・QOL の意識の差 < PTOTST 3 職種間の差 >



グラフ 5

職種間では、設問 10「リハビリテーションは緩和医療とは関係ない」、設問 11「緩和ケア医療に携わる知識や技術は特別必要ない」とともに OT の点数が ST よりも低く、有意差があった。

<経験年数による3群間の差>



グラフ 6

経験年数による差は、設問 9「QOL が低く、高められない患者の診療は社会的に負担が大。QOL に応じて医療費の再分配が必要」にて、「1-3 年目」と「4-9 年目」、「1-3 年

目」と「10 年目以上」でそれぞれ「1-3 年目」の点数が低く、差がみられた。

7. 考察

① 介入内容に対する優先度について

Dietz JH¹²⁾、辻ら¹³⁾によると がんのリハは大きく予防的、回復的、維持的、緩和的の 4 分類される。本研究における「入居直後」がセルフケアの能力や移動能力を増加させることを想定される点で分類の維持的リハに該当し、「看取り前」が身体的、精神的、社会的に QOL の高い生活を尊重した疼痛緩和や拘縮・褥瘡予防を想定される点で緩和的リハに位置づけられるものといえる。いずれも、残された時間が限られていること、ADL 能力は一時的な向上を見せたとしてもいつか低下するということが共通した特徴である。そのため、ADL 能力の向上に固執しすぎることや、クライアントが望まない訓練の継続や押し付けは本人の QOL を大きく損なう可能性がある。クライアントの状態を見ながら適宜介入を見直す必要があると考える¹⁴⁾¹⁵⁾。

今回、職種間、経験年数の 3 群間比較では「入居直後」の介入優先度はバラツキがあったが、「看取り前」では疼痛緩和、精神面、家族支援の 3 項目に介入優先度が高くなったのは特徴であった。これまでの研究¹⁶⁾において、クライアントのニーズを把握することは介入のゴール設定において重要であるが、個性が高く、多様化することを念頭に置き、柔軟に対応していく必要があるとされている。その点について「入居直後」ではバラツキがあるため個別化の傾向が見られるものの、「看取り前」では 3 項目に高い優先度が集中しており、個性が低いというより看取り前の身体状態に合わせ体系化されたリハ内容を行っている可能性が高い。またこの点は QOL をより尊重した介入に移行したとも捉えられ、前述した 4 分類の推移を踏まえた適切な介入ができているとも考えられる。この点は、追調査をする必要がある。

② 緩和医療・緩和ケア・QOL の意識の差

中島らのモデルによると緩和ケアの前提は「生」を尊重する事であり、そのことは障害を持っても人間としての価値は何ら貶められることはないというリハの概念と共通する。また、WHO が定める緩和ケアの概念¹⁷⁾には QOL の向上が示されており、QOL は、「生命の価値」や「生きる意味」とは無関係であり、「QOL が低いから生きる意味がない」や「ただ生

きている」という事では決してない。つまり、リハ職は、どんな状況下でも「よりよく生きる」事を支援する認識を持ち続ける必要がある¹⁸⁾。

今回の結果、職種間の差では、設問 10 の【リハビリテーションは緩和医療とは関係ない】、設問 11 の【理学療法士 / 作業療法士 / 言語聴覚士は緩和医療に携わる知識や技術は特別必要ない】で OT の点数が低く、ST との間に有意差がみられた。この点については、OT と ST の養成校における教育内容の差、学術的背景の差が予想として考えられる。しかし、3 職種全体の共通点として緩和ケアにおける教育が養成課程で未整備な背景を踏まえると、OT、ST として既卒後に各々専門職として経験を積む過程での影響も考えられる。この点に関して予想の域を脱しないため追調査をする必要がある。

次に、経験年数による差では、設問 9 の【QOL に応じて医療費の再分配が必要】で、「1-3 年目」と「4-9 年目」、「10 年目以上」でそれぞれ有意差がみられた。「1-3 年目」の点数が低いことから QOL と医療費の関係性に対する意識が未熟であると考えられる。この点に関しても教育が未整備である点が関係している可能性が高いと考える。ただし、単に「緩和期」への理解不足というだけでなく「医療費」への理解も関係しており、経験による「医療経済的視点」への理解・認識度の差が現れた結果と考えることもできる。この点について、QOL という定性的側面だけでなく、サービス提供の前提となる経営戦略的視点、組織マネジメント的視点を加味した持続可能な組織運営の視点からも追調査をしていく。

Palma¹⁹⁾ らは緩和期のリハ介入ゴールは患者やその家族の最高の QOL を実現することであるとしている。つまり、リハの目的は、PT、OT、ST という手段を用いて患者の QOL を上げるということに尽きると考えられる²⁰⁾。その意味では、緩和期における介入の「QOL」に対する意識を高める教育を、診療報酬・介護報酬と関連する「医療経済学的視点」を含めて構築していくことが急務であり、望ましいと考えられる。

8. まとめ

本研究より、リハ職が緩和期のクライアントに介入する機会が増えている中で職種間、経験年数により差がみられたが、全職種、かつ経験年数の早い段階から緩和医療や QOL に

関する教育体制充実を図る必要性が高いと考えられる。加えて、社会保障費が逼迫する中で QOL 向上といった定性的な部分だけでなく、診療・介護報酬をはじめとした「医療経済的視点」、持続可能な組織運営をするための経営戦略的視点、組織マネジメント的視点の教育も併せて行っていくことが望ましいと予想する。◀

参考文献

- 1) 厚生労働省 在宅医療・介護あんしん2012 (2012)
- 2) 厚生労働省 【テーマ 1】看取り 意見交換 資料-2 参考 1 (2017)
- 3) 大沼 剛, 牧迫 飛雄馬, 阿部 勉, 三浦 久幸, 島田 裕之, 訪問リハビリテーション利用者における在宅生活継続を阻害する要因、日本老年医学会雑誌 49 巻 (2012) 2 号 p. 214-221
- 4) 水落 和也, エンドオブライフケアにおけるリハビリテーション、The Japanese Journal of Rehabilitation Medicine 53 巻 (2016) 2 号 p. 135-140
- 5) 中島 孝, 緩和ケアとはなにか、難病と在宅ケア、9:7-11(2003)
- 6) 浅利 和人, 地域リハビリテーション施設における臨床実習教育のあり方に関する研究、理学療法科学 24 巻 (2009) 6 号 p. 895-899
- 7) 佐々木 由紀子, 合田 恵理香, 高儀 郁美, サービス付き高齢者向け住宅に勤務する介護責任者およびケアマネジャーの看取りに向けた準備性、日本医療大学紀要 第 5 巻 2019 年、p.3-14
- 8) 厚生労働省 地域医療構想について 第 1 回医療政策研修会・第 1 回地域医療構想アドバイザー会議 (2019)
- 9) 株式会社野村総合研究所、高齢者向け住まいにおける認知症ケアや看取り、医療ニーズ等の重度化対応へのあり方に関する調査研究 報告書、平成 29 年 3 月
- 10) 中島 孝、これからの緩和医療とは何か、新医療 8 月号 138-142(2004)
- 11) 中島 孝 難病の生活の質 (QOL) 研究で学んだことー課題と今後の展望 (2004)
- 12) Dietz JH Rehabilitation Oncology, John Wiley & Sons, New York, US (1981)
- 13) 辻 哲也: がんのリハビリテーション、日本医師会雑誌、(2011)
- 14) 中島 孝、筋萎縮性側索硬化症患者に対する生活の質 (QOL) 向上への取り組み 神経治療学、20:139-147(2003)
- 15) 中島 孝、神経難病(特にALS)医療とQOL、ターミナルケア、14:182-189 (2004)
- 16) 辻 哲也: がんリハビリテーション最前線、理学療法学 第42 巻第4 号 (2015)
- 17) World Health Organization. WHO Definition of Palliative Care. <http://www.who.int/cancer/palliative/definition/en/> (2020 年4月20 日にアクセス)
- 18) 山永 裕明、在宅リハビリテーションの実際、リハビリテーション医学 38 巻 (2001) 9 号 p. 732-734
- 19) Santiago-Palma J, Payne. Palliative care and rehabilitation. Cancer (2001)
- 20) 内田 陽子、在宅ケア機関別にみた顧客のサービス利用と費用・ケア実施・アウトカムの特徴、日本看護管理学会誌 7 巻 (2003) 1 号 p. 17-26

セミナーやイベントに関するJFMAの方針とお願い

今年に入り、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)は猛烈な勢いで世界中に広がり、感染者は1,131万人を、亡くなった方は53万人を超えています(7月6日現在)。国内でも、感染者19,000人、死亡者970人を越えたことを発表しています。時差出勤や在宅勤務の推奨、大勢が集まるイベントや会議の自粛、都市間移動の自粛など感染拡大防止のため、さまざまな対策がとられています。

JFMAでは、このような状況を鑑み、3月より委員会や部会などのリアルの会議は取り止め、適宜WEB会議で開催し、事務局員の在宅勤務、時差出勤、マスク着用、手洗い励行などの対策をとり業務を行っております。セミナー、イベントにおきましても、7月末日までは開催を取りやめることといたしました。

なお、8月以降の企画につきましても、今後の社会的な情勢によってやむを得ず開催を中止または延期、あるいはテーマや講師などの変更をする場合があります。お申し込みの際は、ホームページにて最新情報をご確認ください。

また残念ながら、令和2(2020)年度 認定ファシリティマネジャー資格試験を取り止めることになり、資格取得に向けて励んでこられた皆さまには、誠に申し訳ございません。来年以降の受験をご検討いただきますようお願い申し上げます。

更新講習につきましてもD方式(集合講座方式)は中止となりますが、C方式(在宅講座方式)にて受講されることをお勧めします。

ご理解とご協力の程、よろしくお願いします。

※ 感染者数、死者数は、いずれも7月6日現在

JFMAが主催する主なイベントのご案内です。

中止や延期および開催などの最新情報はホームページに掲載いたします。

参加ご希望の方は、JFMAホームページ(セミナー一覧)よりお申し込みください。

<http://www.jfma.or.jp/seminar/index.html>

開催日・期日	セミナー・イベント	会 場	CFMJ 資格登録更新講習 B方式ポイント
開催未定	初級FM財務評価手法セミナー ・ 募集人数36名 ・ 講師：FM 財務評価手法研究部会 部会長ほか	WEB セミナーまたは JFMA 会議室	5 ポイント /4 日
● 2020年度 認定ファシリティマネジャー資格試験は、 新型コロナウイルス感染症(COVID-19)感染の拡大により中止いたします。			
8/7	初級 FM スクール (2020 年度 第 1 回)	WEB セミナー	1 ポイント
8/1 ~ 8/31	第 15 回日本ファシリティマネジメント大賞 (JFMA賞) エントリー	—	—
8/1 ~ 9/30	第 15 回日本ファシリティマネジメント大賞 (JFMA賞) 応募	—	—
8/3 ~ 9/18	2020 年度 認定ファシリティマネジャー資格更新登録の申し込み	—	—
中 止	FM サマースクール	—	—
● 新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の拡大により、2020 年度の海外 FM 視察調査団は中止いたします。			
10/9	初級 FM スクール (2020 年度 第 2 回)	JFMA 会議室 (予定)	2 ポイント
● 2020 年度 認定ファシリティマネジャー資格更新講習 D 方式(集合講座のみ)は 新型コロナウイルス感染症(COVID-19)感染の拡大により中止いたします。C方式(在宅講座方式)の受講をお勧めします。			
10/30,11/6,13	FM 上級セミナー (詳細未定)	JFMA 会議室 (予定)	1 講座につき 1 ポイント (全講座受講者は 8 ポイント)
12/11	初級 FM スクール (2020 年度 第 3 回)	JFMA 会議室 (予定)	2 ポイント

Information | ご案内

第15回日本ファシリティマネジメント大賞 (JFMA賞) / 8月1日よりエントリー・応募の受付を開始 事務局：白須 公子

今年も、第15回日本ファシリティマネジメント大賞(JFMA賞)のエントリーならび応募の受付を8月1日より開始します。

エントリー期間：2020年8月1日(土)～8月31日(月)

応募期間：2020年8月1日(土)～9月30日(水)

JFMA賞は「コロナに勝つ!」を目標に、今年も開催いたします。ただし、皆さまの準備期間を考慮し、毎年7月1日より開始

している応募時期を1カ月間延期いたします。

このような状況下でこそ、ぜひFMのパワーをご紹介したいと思います。皆さまからの、コロナに負けないすばらしいFM事例の応募をお待ちしております。

なお、第14回JFMA賞受賞集をはじめ、過去のJFMA賞受賞者の講評とパネル資料をJFMAホームページに公開していますので、ご覧ください。

2020年FM上級セミナーを10月に開催

事務局：天津 健太郎

毎年秋に開催されるFM上級セミナーは、FMに関連するさまざまな分野の専門的知識や最先端情報を提供するセミナーです。経営層や管理者の方々をはじめ、多くの皆さまに分かりやすくFMを深く探求する講義を企画いたします。(詳細内容は2020年9月頃JFMAホームページに掲載予定)

日程：2020年10月30日(金)、11月6日(金)、13日(金)の3日間

時間：1日2講座 1時限目：13:20～15:20
2時限目：15:30～17:30(予定)

会場：JFMA会議室(東京都中央区)

定員：26名

申込：JFMAホームページより申込み(2020年9月頃掲載予定)

受講料：未定

2020年度海外FM視察調査団 中止のお知らせ

事務局：川村 正夫

新型コロナウイルス感染症の世界的拡大を鑑み、9月に予定しておりました海外FM視察調査団は中止とさせていただきます。

今後のセミナー開催について

例年、FMに関するさまざまなテーマについてセミナーや見学会を開催しておりますが、現在、新型コロナウイルス感染症拡大予防のため、下記セミナーについては以下のとおりとさせていただきます。詳細については、決まり次第、JFMAホームページ等でお知らせいたします。参加をご検討されていた皆さまには、どうぞご理解・ご協力をお願いいたします。

■ウィークリーセミナー(開催見合わせ)

FMに関するさまざまなテーマについてセミナーや見学会を開催しています。

■初級FMスクール(8月7日 WEBセミナー)

2018年に発刊された教科書『公式ガイド ファシリティマネジメント』をベースに、1日でFMの基本を学ぶ集中講座です。

FMに関する入門講座で、FM部門に新しく配属になった方や基礎をしっかりと学びたい方、また新入社員研修の一環として毎年大変ご好評いただいているFMスクールです。

第1回目は、内容を変更し、8月7日にWEBセミナー(1時間)を開催予定です。

■FMサマースクール2020(中止)

ファシリティマネジメント・総務サービスを組織内で実践する上で必要かつ基本的なエッセンスであり、ファシリティマネジャーに求められる3つの要素、「ホスピタリティ能力」「基本ビジネス能力」そして「FM専門知識・技術」を集中して学ぶサマースクールです。ビジネスに必要な対人能力と経営センスを総合的に学べる体験型のFM塾(6日間コース)です。

■初級FM財務評価手法セミナー(開催見合わせ)

このセミナーはFMの目標管理(財務・品質・供給)の根幹のひとつであるFM財務評価手法について、ファシリティマネジャーの実務に役立てられる知識の習得をめざしています。

FMの財務は、建築系や総務系が多いファシリティマネジャーにとって、馴染みの少ない面がありますが、FMの実務のうえでも、ぜひ理解を深めておきたい分野です。

2020年度認定ファシリティマネジャー (CFMJ) 資格更新登録のご案内

事務局：梅澤 剛/鈴木 克己/湯浅 諭美

認定ファシリティマネジャー (CFMJ) 資格登録制度では、本資格の登録有効期間を5年と定めています。資格登録の更新は、有効期限の前年に更新講習の課程を修了することで完了します。資格有効期限をお確かめのうえ、お申込みください。

申込受付期間：2020 (令和2) 年8月3日 (月)～9月18日 (金)

資格有効期限の確認、更新内容 (料金等) の確認、申込方法：

JFMA ホームページ (<http://www.jfma.or.jp>) から行うことができます。メニューバーから「認定ファシリティマネジャー資格」、「更新登録申請」に進み、内容をご確認の上、「申込ボタン」をクリックして必要事項をご入力ください。

2020年度の資格更新対象者と受講方法：

- (1) 「資格登録証」の有効期限が【平成33 (2021) 年3月31日】と記載されている方
A、B、Cの3方式のいずれか1つを修了することにより、更新登録 (継続) ができます。
* A、B方式には制限があります。あらかじめご確認ください。
- (2) 資格登録したがすでに有効期限が切れている方
C方式を修了することにより、再登録ができます。
- (3) 資格試験に合格後5年以内に新規資格登録をされなかった方
C方式を修了することにより、新規登録ができます。

《更新講習方式について》

◆A方式 (JFMA個人会員方式)

受講者が更新登録を継続中で更新登録申込年度を含めて2年以上継続して公益社団法人日本ファシリティマネジメント協会 (以下、JFMAという) の個人会員であり、かつ直近2年間の個人会費を納入しており、機関誌等によってFMの最新情報を修得していること、ならびに更新講習テキストにより自己学習していること。

◆B方式 (FM活動ポイント方式)

受講者が更新登録を継続中で前回の登録交付日以降原則として直近の5年以内に、次の4分野のうち2つ以上の分野においてFM

活動を行い、活動に応じたポイント基準に従って更新書類提出時までに合計20ポイント以上を取得していること、ならびに更新講習テキストにより自己学習していること。

- (1) 実務経験：FMの業務を経験している。
- (2) 継続教育：FMに関する講習会・セミナー・大会等に参加・受講している。JFMAで開催しているFMセミナーや指定図書 (一部) の購読が対象となります。
- (3) FM団体活動：FM団体の会員になっている、またはFM三団体にある委員会の委員長経験がある。
- (4) FM普及啓発への貢献：FM関係の講演会・講習会等の講師を務めたことがある、FM関連の書籍・雑誌等の執筆を行ったことがある、またはその他FMの普及啓発に貢献したことがある。

◆C方式 (在宅講座方式)

受講者が更新講習テキストにより、自習の上、修了考查問題の解答をJFMAに提出し、修了考查に合格すること。
(問題は、更新テキストの内容を把握しているか確認するためのものです。問題に解答する際は、必ず更新テキストをお読みください。なお、万一「不合格」となった場合は事務局よりご連絡いたします。解き直しが合格点まで達した場合は、「合格」となります。)

◆D方式 (集合講座)

新型コロナウイルス感染拡大を受け、今年度のD方式 (集合講座) は中止することにいたしました。D方式に代わりC方式 (在宅講座) を推奨いたします。ぜひC方式を受講ください。

《ご案内ハガキ/ご案内メールについて》

受講対象の方へは申込み開始直前 (7月) に案内 (ハガキまたは電子メール) を差し上げます。(ご住所、メールアドレス等の変更があり、連絡がとれない方がいらっしゃいます。変更があった場合は、JFMA ホームページより『認定ファシリティマネジャー (CFMJ) 資格登録者登録内容変更届』をダウンロードの上、FAXまたはEメールで必ずご連絡ください)

「RISCON TOKYO 危機管理産業展2020」に出展します

事務局：清水 静男

今年も昨年に引き続き「危機管理産業展2020」に出展します。危機管理産業展は、「危機管理」をテーマとした国内最大のイベントです。主催は「株式会社東京ビッグサイト」で特別協力として「東京都」が参加しています。災害対策として消防庁や防衛省も参加して迫力のある装備を展示しています。

JFMAでは、リスクマネジメント研究部会のご協力を頂いて展示ブースを出展します。しかし、コロナ禍での開催でもあり、経済の復興を期待されての開催と思われます。ご来場にあたっては、マスク・手洗い等十分注意をしてご来場ください。

開催日：10月21日 (水)～23日 (金) 10:00～17:00

会場：東京ビックサイト 青海展示棟

テーマ：防災・減災・セキュリティ・事業リスク

あらゆるリスクに対処する危機管理総合トレードショー

主催：株式会社東京ビッグサイト

特別協力：東京都

前回来場者数：18,486名



2019年に出展したJFMAブース

Report | ご報告

● JFMA令和2年度 第1回理事会 事務局：直江 明彦

今年度最初の理事会が5月19日(火)、WEB会議にて開催されました。新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、一堂に会さず、多地点同時に理事会を開催することは、JFMAとしても初めての試みでした。出席者は、山田匡通会長を筆頭に、牧貞夫、大井清一郎、村田誉之副会長3名、西村善治監事並びに理事の皆さま方、総勢25名での開催となりました。在宅勤務のため、ご自宅からの参加や、勤務先からの参加等、音声、映像に特に問題もなく適時的確な議案の審議決議が下記の通り行われ、6月に開催予定の通常総会に付議されることとなりました。

決議事項

- 第1号議案 2019年度 事業報告及び決算報告の件
(2019年4月1日～2020年3月31日)
- 第2号議案 規則の制定、規程の改定及び制定の件
- 第3号議案 役員(理事・監事)候補者選任の件
- 第4号議案 名誉会員候補者選任の件
- 第5号議案 第15回日本ファシリティマネジメント大賞審査委員選任の件

また、下記事項の報告がなされました。

報告事項

- 報告1 コンプライアンス活動状況報告
- 報告2 会員入会・退会状況報告
- 報告3 代表理事及び業務執行理事の職務執行状況報告

● JFMA令和2年度 第1回通常総会 事務局：直江 明彦

6月25日(木)、JFMA事務局会議室にて開催されました。

山田匡通会長、西村善治監事、並びに似内志朗理事、横山淳理事が会されての開催となりました。

議案は全て原案どおりに可決され、新任役員(理事・監事)に5名の方々が選任され、さらには、栄えあるJFMA名誉会員に4名の方々が選任されました。

決議事項

- 第1号議案 2019年度事業報告及び決算報告の件
(2019年4月1日～2020年3月31日)

- 第2号議案 規則制定の件

- 第3号議案 役員(理事・監事)選任の件

- 選任された役員(理事・監事)の皆様(所属会社名の五十音順)

理事 濱田 和成 様 イオンディライト株式会社 代表取締役社長
兼 社長執行役員グループCEO

理事 横山 淳 様 JR東日本ビルテック株式会社 代表取締役社長

理事 白石 賢 様 株式会社日経BP 執行役員日本経済新聞出版本部長

理事 細包 憲志 様 三菱地所株式会社 執行役常務

監事 穴 水 孝 様 東京ガス不動産株式会社 代表取締役社長

- 第4号議案 名誉会員選任の件

- 選任された名誉会員の皆様(氏名の五十音順)

沖塩 莊一郎 様

坂本 春生 様

中津 元次 様

柳澤 忠 様

また、下記事項について報告がありました。

- 報告1 2020年度事業計画及び収支予算の件

(2020年4月1日～2021年3月31日)

JFMA● 新任のごあいさつ



小保方 潔 おほかた きよし ● 東京都出身 趣味：旅行、スポーツ観戦

2020年4月1日付にて東京ガス不動産株式会社より出向し、事務局業務を担当させていただくことになりました小保方潔です。前職場では主として東京ガスグループの不動産取引業務(取得、売却等)に従事しておりました。建物管理業務の経験はありますが、本格的にFM業務に取り組むのは初めてなのでとても楽しみにしております。ファシリティマネジメントの普及と定着に貢献するとともに、一日でも早く皆さまのお役に立てるよう日々、鋭意努力してまいります。何卒格別のご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。



余湖 恵美子 よこ えみこ ● 群馬県出身 趣味：奈良・香港散策、大和の考古学、文楽・映画・洋楽鑑賞

2020年1月末で大成建設株式会社を退職し、2月から事務局業務と総務を担当させていただいております余湖恵美子と申します。皆さまのお手伝いができることを楽しみに、着任早々、大規模なフォーラムを経験させていただきました。前職場の「楽しく仕事をしよう!」という気質が根っこにずっと残っていますので、こちらでも笑顔が絶えない雰囲気づくりを心掛けてまいります。コロナ禍のため思うように動けませんが、大好きな東大寺にお参りをし、明日香や桜井を歩き古墳に潜り、以前のような笑顔と笑いを取り戻して免疫力を高めたいと思います。FMとは無縁の管理系勤務でしたので日々勉強です。ご支援ご指導のほど、よろしくお願い申し上げます。

法人正会員

178会員 (50音順/敬称略)

あ

株式会社アイスクウェアド
 株式会社朝日工業社
 株式会社朝日ビルディング
 株式会社アサヒファシリティズ
 株式会社梓設計
 アズビル株式会社
 株式会社アプトシステム
 株式会社安藤・間
 EYアドバイザリー・アンド・コンサルティング株式会社
 イオンディライト株式会社
 株式会社イトーキ
 イナバインターナショナル株式会社
 株式会社内田洋行
 株式会社ヴォンエルフ
 ANAファシリティーズ株式会社
 株式会社エコ・24
 NECネットエスアイ株式会社
 NECファシリティーズ株式会社
 株式会社NSFエンゲージメント
 NTTコムウェア株式会社
 株式会社NTTデータ
 NTT都市開発株式会社
 エヌ・ティ・ティ都市開発ビルサービス株式会社
 エヌ・ティ・ティ・ビジネスアソシエ株式会社
 株式会社NTTファシリティーズ
 株式会社NTTファシリティーズFMアシスト
 株式会社NTTファシリティーズエンジニアリング
 株式会社NTTファシリティーズ総合研究所
 株式会社FMシステム
 株式会社エフエム・スタッフ
 株式会社エムケイ興産
 株式会社エム・シー・ファシリティーズ
 株式会社オーエンス
 株式会社大林組
 株式会社オービック
 株式会社オカムラ
 株式会社オフィス企画
 オムロンエキスパートリンク株式会社
 株式会社オリエンタルコンサルタンツ
 オリックス・ファシリティーズ株式会社
 オリンパス株式会社

か

株式会社ガイアート
 鹿島建設株式会社
 鹿島建物総合管理株式会社
 株式会社協栄
 共立建設株式会社
 キョウワグループホールディングス株式会社
 近鉄ビルサービス株式会社
 株式会社熊谷組
 株式会社久米設計

株式会社久米電装
 グローブシップ株式会社
 株式会社くろがね工作所
 株式会社ケイミックス
 コクヨ株式会社
 株式会社コスモスモア
 株式会社五星
 コニカミノルタ株式会社
 株式会社コンステック

さ

株式会社サイオー
 株式会社財界研究所
 株式会社ザ・デザイン・スタジオ
 三機工業株式会社
 株式会社サンケイビル
 三建設備工業株式会社
 三幸エステート株式会社
 シービーアールイー株式会社
 JR東日本ビルテック株式会社
 シバタ工業株式会社
 澁澤ファシリティーズ株式会社
 清水建設株式会社
 株式会社ジャパンテクニカルソフトウェア
 ジョーンズラングラサール株式会社
 新生ビルテクノ株式会社
 新日本空調株式会社
 新日本ビルサービス株式会社
 株式会社スクウェア・エニックス
 株式会社スターメンテナンスサポート
 住友セメントシステム開発株式会社
 星光ビル管理株式会社
 株式会社セイビ
 株式会社清和ビジネス
 株式会社ゼロイン
 総合警備保障株式会社
 ソニーコーポレートサービス株式会社

た

第一商事株式会社
 第一生命保険株式会社
 株式会社第一ヒューテック
 株式会社ダイケンビルサービス
 大成建設株式会社
 大星ビル管理株式会社
 大成有楽不動産株式会社
 ダイダン株式会社
 太平ビルサービス株式会社
 大和リース株式会社
 高砂熱学工業株式会社
 TMES株式会社
 株式会社竹中工務店
 株式会社ディー・サイン
 株式会社ティ・ユー・メタル

テルウェル東日本株式会社
株式会社電通ワークス
株式会社東海ビルメンテナンス
株式会社東急コミュニティー
株式会社東急Re・デザイン
東急不動産株式会社
東京海上日動ファシリティーズ株式会社
東京ガス不動産株式会社
東京建物株式会社
東京美装興業株式会社
東京不動産管理株式会社
東テック株式会社
東電不動産株式会社
戸田建設株式会社
東洋ビルメンテナンス株式会社

な

西松建設株式会社
ニチビル株式会社
株式会社日経BP
株式会社日建設計
株式会社日積サーベイ
株式会社日設
日鉄興和不動産株式会社
日本郵政株式会社
日本環境クリアー株式会社
株式会社日本環境認証機構
日本管財株式会社
日本空調サービス株式会社
日本コカ・コーラ株式会社
株式会社日本設計
日本電技株式会社
日本土地建物株式会社
日本ユニシス株式会社
日本メックス株式会社
一般社団法人ニューオフィス推進協会
株式会社野村総合研究所
野村不動産株式会社

は

パーソルファシリティマネジメント株式会社
パシフィックコンサルタンツ株式会社
パソナ・パナソニックビジネスサービス株式会社
株式会社バスコ
株式会社ハリマビステム
阪神高速技術株式会社
株式会社ビー・エイチ・シー
株式会社ビケンテクノ
株式会社日立ビルシステム
日比谷総合設備株式会社
日比谷通商株式会社
ヒューリックビルマネジメント株式会社
ファシリティパートナーズ株式会社
富士ゼロックス株式会社

富士通ファシリティーズ株式会社
株式会社フジタ
富士フィルムビジネスエクスパート株式会社
プラス株式会社
プロパティデータバンク株式会社
一般社団法人北海道ファシリティマネジメント協会

ま

前田建設工業株式会社
株式会社みずほ銀行ファシリティマネジメント部
株式会社ミダス
三井不動産株式会社
三菱地所株式会社
株式会社三菱地所設計
三菱地所プロパティマネジメント株式会社
三菱地所リアルエステートサービス株式会社
室町建物株式会社
明豊ファシリティワークス株式会社
森ビル株式会社

や

株式会社安井建築設計事務所
株式会社山下設計
株式会社山下P M C
ヤマトオートワークス株式会社
株式会社ユニティ
株式会社横浜銀行

ら

株式会社ラックス
株式会社LIXIL
株式会社リクルート
リリカラ株式会社
公益社団法人ロングライフビル推進協会

法人準会員

18会員（50音順/敬称略）

株式会社インデックスコンサルティング
株式会社ウフル
エーエフマネジメント株式会社
株式会社エフエム・ソリューション
株式会社構造計画研究所
サンニン株式会社
株式会社 JR 東日本建築設計
JXTG エネルギー株式会社
城南信用金庫
日本印刷株式会社
株式会社日本政策投資銀行
農林中金ファシリティーズ株式会社
パワープレイス株式会社
株式会社ネルケプランニング
福井コンピュータアーキテクト株式会社
富士ビジネス株式会社
株式会社文祥堂
株式会社ライオン事務器



定価1,200円 / 会員価格1,000円(税別・送料別)

Eメール、FAXでお申込みください。

Eメール: book@jfma.or.jp FAX: 03-6912-1178

●No.198 2020 SPRING
FACILITY MANAGEMENT FORUM 2020 特別号
第14回 日本ファシリティマネジメント大会
人フォーカスの時代-ファシリティマネジメントが拓く未来

●No.197 2020 WINTER
特集 ウェルビーイング・サステナビリティを支える骨太のFM JFMA欧州3国FM視察調査団

●No.196 2019 AUTUMN
特集 変わる学校 これからの学校にFMができること
第2特集 防災・減災②

●No.195 2019 SUMMER
特集 ファシリティマネジメントの国際標準
企業力向上のための経営マネジメントISO 41000シリーズ
第2特集 防災・減災②

●No.194 2019 SPRING
FACILITY MANAGEMENT FORUM 2019 特別号
第13回 日本ファシリティマネジメント大会
For the Future! FMの未来 新たな価値を求めて

●No.193 2019 WINTER
特集 北欧のFMから何を学ぶか
JFMA北欧3国FM視察調査団
第2特集 防災・減災①

●No.192 2018 AUTUMN
特集 まちづくりをマネジメントする
ソフトとハードの両輪で利用者のハッピーをつくる

●No.191 2018 SUMMER
特集 さまざまな施設をマネジメントする
社会や時代の変化を先取りし、ユーザーニーズに応える

●No.190 2018 SPRING
FACILITY MANAGEMENT FORUM 2018 特別号
第12回 日本ファシリティマネジメント大会
Hello Next!働き方を変える、街を変える

●No.189 2018 WINTER
特集 FM視点で考えるこれからのワークプレイス 2
まちにつながるワークプレイス

●No.188 2017 AUTUMN
特集 FM視点で考える
これからのワークプレイス 1
人財の力を最大化するための場づくり

●No.187 2017 SUMMER
特集 まちづくりを担う公共図書館とFM
図書館に学ぶ場づくりと価値創造

●次号予告

JFMA JOURNAL 2020 AUTUMN

ジャフマジャーナル 36 (No.200)

ポストコロナ社会における ファシリティマネジメント(仮題)

コロナ禍により私たちの意識や価値観、行動様式は大きく変わりつつあります。これまであまり進まなかった在宅勤務を実施する企業も増え、企業も個人も新しい働き方にさまざまな気づきがありました。7月からは通常勤務に戻す会社も多いようですが、リモートワークを継続する会社は増えていきます。今後、コロナとの共存、あるいはポストコロナ社会において、経営基盤としてのファシリティマネジメントに求められる役割とはどのようなことでしょうか。社会、組織、人の幸福に貢献するためにFMにできることはあるのでしょうか。次号では、JFMA 会員企業の皆さまの多様な視点から、ポストコロナ社会におけるFMについて提言をいただきます。

* 内容は変更になる場合があります。

編集後記

コロナ禍の中、「緊急事態宣言」も「東京アラート」も解除されましたが、コロナウイルス(感染症)とは今後も共存していかなければなりません。特に健康と経済に与えた多大な影響には今後も対応していかなければなりません。日本は自然災害以外の安全面をあまり強く意識しないでビジネスをしてきましたが、今後は効率性だけでなくリスク分散も重視しないといけない時代になりました。グローバル化はますます進みますが、モノやサービスの他国への依存度のリスクやバランスも考えなければなりません。

FMの視点からも、健康と安全をマネジメントしていくことがますます求められます。感染症対策についても、事前予防(Pre)と事後対応(Post)の方法とマネジメントについても新たな視点が必要です。私たちは、FMの戦略やコンセプトを明確にして、PDCAサイクルを回す必要があり、経営と今まで以上の連携が必要とされます。まさに、これまでとは違う未来に向かって、自己変革し、新たなスキルを身に付けていかねばなりません。そんな新しい未来、新しいFMに向かって、ポジティブ思考で活動してまいりたいと思います。

今回の特集が、皆さまにとって「コロナに勝つ!」の参考になれば幸いです。

(成田 一郎)

JFMA JOURNAL (ジャフマ ジャーナル) No.199 2020 SUMMER

発行 公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-13-6 浜町ビル6F
TEL: 03-6912-1177 FAX: 03-6912-1178

<http://www.jfma.or.jp>

2020年7月20日発行 定価 1,200円(税別・送料別)

発行人 山田 匡通

編集統括 成田 一郎

編集長 仲田 裕紀子

副編集長 野瀬 かおり

デザイン 桑原 弘茂

事務局 岡崎 文男・清水 静男・重網 鉄哉

印刷 日本印刷株式会社

©JFMA 無断転載、複製を禁じます。

更新登録・新規登録を忘れずに!!

2020年度 認定 ファシリティマネジャー

★重要なお知らせ

新型コロナウイルス感染防止のため、
2020年度のD方式(集合講座)は中止いたします。
これに代わるC方式(在宅講座)が有効です。
ぜひ受講ください。



新規登録
更新登録

更新方式はA～Dの4方式

※詳しくは裏面をご覧ください。

●CFMJ資格の更新登録は、5年ごとに必要です。

※CFMJ資格新規登録は、合格後5年間は随時受け付けます。

更新登録受付期間《更新講習4方式共通》

2020年8月3日(月)～9月18日(金)
(受付期間厳守)

※更新講習4方式の詳細は裏面参照

お申し込みはJFMAホームページから

<http://www.jfma.or.jp/>

CFMJ(Certified Facility Manager of Japan)は
日本における「認定ファシリティマネジャー」資格の称号です。

JFMA

主催：FM資格制度協議会

事務局：公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-13-6 浜町ビル6F

TEL.03-6912-1177 FAX.03-6912-1178 E-mail.koushin@jfma.or.jp



コロナ後の新しいワークスタイルを支援

これからの企業や組織は”with COVID-19”では「どのような対策をすべき」か、
”after COVID-19”では「どのように変化すべきか」という課題に直面します。
世界で最も著名なIWMS(統合型ワークプレイス管理ソリューション)であるARCHIBUSは、
ワークスタイル改革とワークプレイス策定の大きな助けとなります。



Reservations

「人」と働く「場」を繋ぐ

Space Planning & Management

スペースニーズを先取りし、
より効果の高い
ワークプレイスを計画する

Building Operations

予防保全による
設備維持コスト削減

Asset Management

計画の一元化により、
資産ライフサイクルを
延長する

Real Estate Portfolio Management

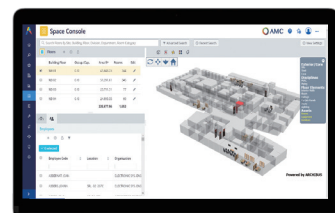
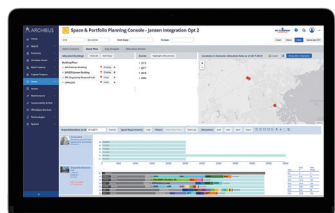
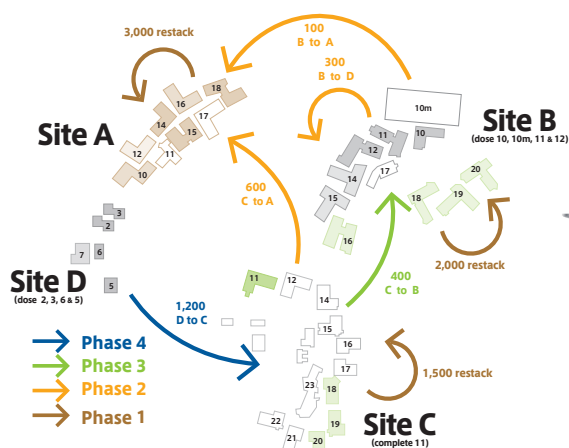
リースおよび所有する
プロパティを
企業目標に合わせる

Capital Project Management

複雑な
資本プロジェクトの遂行

Environmental & Risk Management

持続可能性と
法令順守の強化



Team A: 6 Members

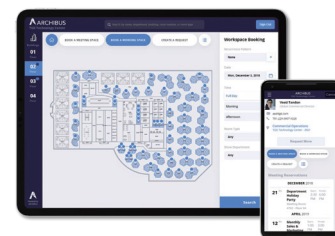


Assign Lower
Employee/Seat Ratio

Team B: 6 Members



Assign Higher
Employee/Seat Ratio



iSquared®

株式会社アイスクウェアド
IWMS事業部

03-6457-9540 ●受付時間9:00~18:00 土日祝日を除く
inquiry@isquared.co.jp

COVID-19(コロナウイルス)対策ソフト
「Environmental Health & Safety」の無償提供を開始

〒100-0014 東京都千代田区永田町2-17-4 笠松千代田ビル3F
https://www.isquared.co.jp