

官庁施設設計における施設管理者（利用者）のニーズ把握の手法について

近畿地方整備局 営繕部 建築課 柳田 幸久

1. はじめに

本研究の目的は、官庁施設の設計前（図面作成前）段階において、入居者、施設管理者、および、利用者（以下、施設管理者（利用者）とする。）のニーズ（要望）を的確に把握し（ - 評価グリッド法によるヒアリング調査 - ） その要望をプロジェクトの目的や整備すべき建築物の内容（性能）として明確化する手法（ - 要求性能表の作成 - ）を検討し、汎用性のあるものとして確立していくことである。

営繕部の主な業務は、官庁施設における企画、設計、施工、保全を行うことである。その中で設計業務は、施設管理者（利用者）の要望を満足させ、さらに安全で効率の良い施設の姿を設計図面に反映させるという、建築物の性能を決定するうえで重要な作業である。そのためには、施設管理者（利用者）の要望をヒアリング調査等によって、的確に把握することが必要である。

しかしながら、施設管理者（利用者）が建築の専門知識を持っていることは少なく、設計前段階で具体的な要望を聞き出すことは難しい。

本研究では、設計前段階のヒアリング調査に「評価グリッド法」を採用し、要望の的確な抽出が可能であるか検討を行った。そして、得られた要望の整理に「要求性能表」を用いた。「要求性能表」は、昨年度までの研究で、対象施設が満たすべき性能や設計上の課題を効率よく整理でき、設計事務所等に積極的かつ的確な指示を行う上で有効であることが確認されている。

「評価グリッド法」と「要求性能表」を組み合わせることで、施設管理者（利用者）の要望をよりよく官庁施設に反映させることが可能かどうかの検討を、ケーススタディを通して行った。

2. 評価グリッド法

「評価グリッド法」とは1対1のインタビュー形式の面接調査方法で、対象者が何を知覚し、何を評価しているかという認知構造を引き出すための方法である。ある一つの事柄に対する比較をさせて、思考を引き出していき、ゲーム感覚のインタビューで、ヒアリング対象者から、偏りなく様々な角度から意見を抽出し、さらに潜在的な要求も引き出すことが可能である。「評価グリッド法」によるインタビューの手順を図1に示す。

具体的には、まず、評価対象群の中から任意の2つの評価対象を提示し、好みや機能等の比較をしてもらい、その理由（評価基準）を尋ねる。次に、それまでの比較とレベルが異なる対象（上位概念、下位概念）について、その理由を尋ね徐々に抽象的な項目へ誘導（ラダリング）する。このような手順を繰り返すことで、対象者の認知構造を定性的に抽出することができる。ヒアリング結果は総合評価を頂点とした階層構造としてまとめる。

「評価グリッド法」は、現在では、建築以外の分野においても、市場調査や要求品質展開のために活用されており、各方面より注目されている手法である。

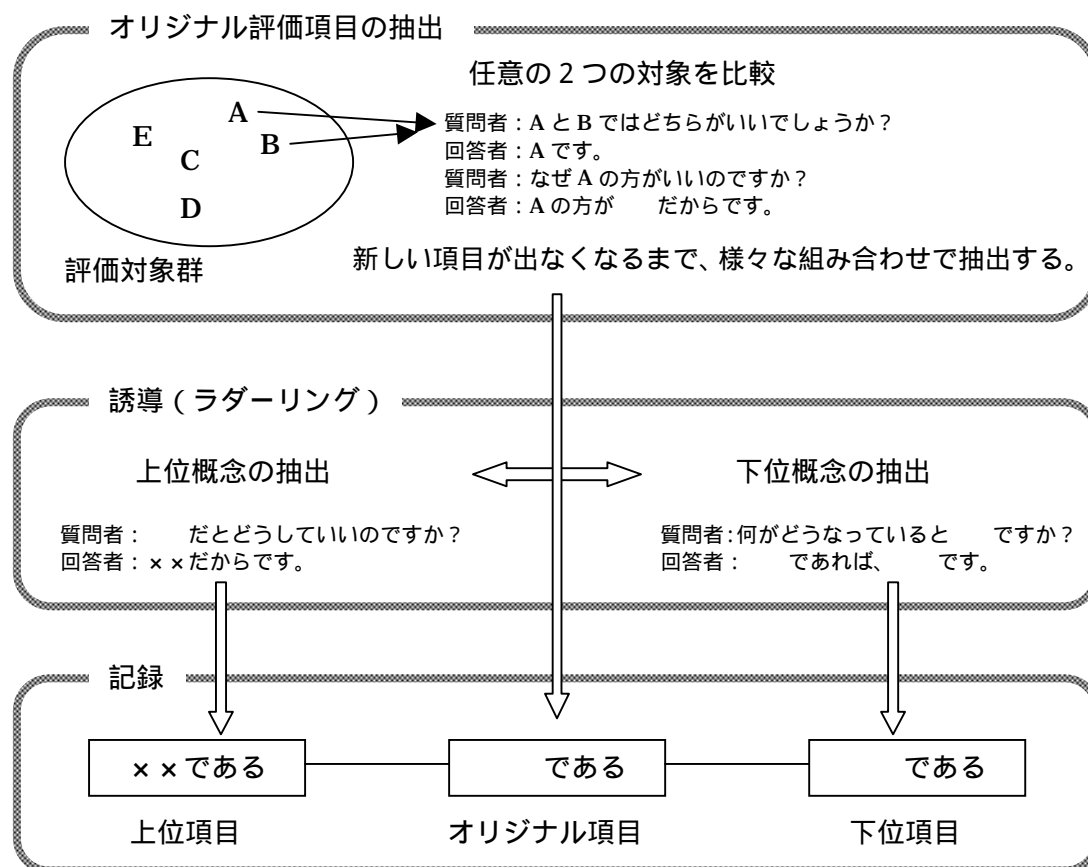


図1 「評価グリッド法」によるインタビューの手順

3. ケーススタディ

平成14年度に発注した「奈良県警察学校本館」の設計前段階において、施設管理者（利用者）の要望のヒアリング調査に「評価グリッド法」を、そして、得られた要望の整理手段として「要求性能表」の利用を試行した。

3.1 ヒアリング調査

独立行政法人建築研究所、および、国土交通省国土技術政策総合研究所の協力を得て、奈良県警察学校の施設管理者（利用者）に対して、2日間にわたり「評価グリッド法」によるヒアリング調査を行い、要望の抽出を試みた。ヒアリング調査の対象者は、奈良県警察本部の会計担当者（施設管理者）が3名、奈良県警察学校の教務担当者が4名である。

ヒアリング調査は1名につき準備、整理を含め、1時間程度要した。ヒアリング調査によって、けがが多いのでバリアフリーにする、来客に対応できる小部屋が必要など、多数の項目が導き出された。ヒアリングの結果の一部を図2に示す。

3.2 ヒアリング調査の整理、および、要求性能表への反映

ヒアリング調査によって導き出された項目の中から、実際の設計に反映させるものの選択を行った。基本的にはすべて項目の実現を目指したが、実現が難しい、現実的でない、または、同時に実現できない等の項目については、その項目の上位項目を満たすような方法を選択、または、提案し、解決をはかった。(ここで当然建築の専門知識が必要となる。)

次に、選択された設計に反映させる要素と、営繕部のコンセプトから抽出した建物要素を「要求性能表」にまとめた。X軸に建物の性能(安全性、社会性など)、Y軸に設計項目(空間構成、内外装など)をとり、相互関係する欄に要望内容(建物要素)をプロットした。この「要求性能表」に建築物にかかわる重要な要素が網羅されるよう、営繕部内の設計審査会にて協議をかさね、建物要素の分析・補てんを行った。

完成した「要求性能表」の一部を、表1に示す。

4. 結論

「評価グリッド法」によるヒアリングは、ヒアリングする者、される者も先入観を持つことなく行うことができ、また、潜在的な要求を導き出すのに有効な手法であった。従来の要望調査は、想像可能な範囲の要望を抽出するにとどまっていたが、「評価グリッド法」によるヒアリングでは、より広範囲な要望の聞き取りが可能となった。

また、それぞれの要望が関連づけされる「評価グリッド法」は、得られた広範囲な要望を建築学的な視点から判断し、実現可能な解決法を選択・提案するうえでも、有用な手段であった。

さらに、「要求性能表」を利用することで、官庁施設に反映するべき要望事項を的確に整理することができ、設計段階での関係各者との打ち合わせの際にも、的確な指示と効率のよい協議が可能となり、各関係者の意思統一を図ることができた。

結果として、施設管理者(利用者)の要望を、よりよく官庁施設に反映させることが可能となった。

5. 今後の課題

「評価グリッド法」によるヒアリングは、ヒアリングを行う者にある程度の技術と経験が求められる。今後、「評価グリッド法」を応用し、一般職員でも容易に行えるようにした方法やマニュアルの開発等が必要である。

また、得られた要望事項を、「要求性能表」の項目に当てはめていく上で、項目の整理や要素のまとめに時間を要したため、今後実例を重ね、「要求性能表」の項目を確立させることが必要である。

謝辞 本論文では、独立行政法人建築研究所の研究課題「ニーズ・CSを把握し活用する技術」にて検討が進められている手法を用いている。また、本研究を進めるにあたって、同研究所の小島隆矢氏に多大なる協力を頂いた。ここに謝意を表す。