

官庁施設におけるブリーフィング手法に関する研究

官庁営繕部整備課施設評価室	課長	補佐	寺田	稔
	○ 営繕技術専門官		橋本	一洋
官庁営繕部整備課	課長	補佐	秋月	聡二郎
関東地方整備局営繕部建築第一課	課長		大矢	重文
	設計審査第1係長		吉田	和弘

1 はじめに

1. 1 ブリーフィングの定義

ブリーフィングとは、「発注者及び関係者の要求、目的、制約条件を明らかにし、分析するプロセス。設計者が解決することが求められる、結果として得られる課題を系統的に整理するプロセス。」と定義される。またその成果物、すなわち「発注者や使用者の関連する必要事項及び目的、プロジェクトの背景、適切な設計上の要求を規定する業務文書」はブリーフと呼ばれている。なおブリーフィング／ブリーフは、英国を中心に ISO 規格等で用いられている用語であり、ほぼ同様のプロセスについて米国ではプログラミングと呼んでいるが、後者においては、より広い範囲を取り扱うものと認識している。

1. 2 研究の目的

これまで行われてきた現地調査や要望調書等を踏まえた基本的性能確保や、施策の反映等の観点により設計条件を整理することに加え、入居官署関係者のニーズを詳細・的確に把握し、設計条件の一部として加えることにより、顧客満足度の高い施設整備を進めるため、施設利用者ニーズ調査を平成 16 年度に試行している。

今後施設利用者ニーズ調査を設計条件整理の標準的なプロセスの一つとして展開していくため、試行を通じて適切な手法や調査結果の整理方法の検討等を行う。

2 研究の方法

2. 1 1年目の研究方法

1年目（平成 16 年度）は、従来の設計条件整理に関するプロセスの整理を行うとともに、施設利用者ニーズ調査の試行を通じて事前準備、実施、調査結果のとりまとめ、調査結果の説明等の手法を検討した。

2. 2 2年目の研究方法

2年目（平成 17 年度）は、施設利用者ニーズ調査の後の工程として設計条件整理への調査結果の活用方法を検討するとともに、官庁施設のもつべき基本的性能を施設利用者ニーズ調査結果と同様の書式で表現することを試みる。

3 従来の設計条件整理

従来は、入居官署の業務内容・組織、入居官署からの要望調書、現地調査、地理的条件、敷地条件、土地利用計画等との整合等の基本的性能確保の観点や、バリアフリー化、グリーン化等の施策反映の観点等から設計条件をとりまとめてきた。

4 施設利用者ニーズ調査に活用できる手法

4.1 評価グリッド法

評価グリッド法は、1986年讃井純一郎氏（現関東学院大学人間環境学部教授）らにより、臨床心理学の分野で治療を目的に開発された面接手法（レパトリートグリッド法）をベースに改良発展され開発されたインタビュー調査手法である。

評価グリッド法は、被験者がこれまで勤務した（知っている）施設と現状の施設や理想の施設を比較し、どちらが好ましいか判断した上でその評価判断理由を尋ねるという形式で、評価項目を抽出する形で進められる。

抽出された評価項目をオリジナル項目として、そこからさらに上位項目、下位項目を引き出し、解決策のヒントやその具体例をまとめていく。これらの作業をラダーリングという（図1 評価グリッド法の手順 参照）。上位項目を尋ねることをラダーアップ、下位項目を尋ねることをラダーダウンという。

上位項目を抽出しておくことにより、オリジナル項目、下位項目が設計上不可能な場合でも、上位項目を達成する代替案を提示することが可能となり、ニーズを満たすことが可能となる。

評価グリッド法の手順

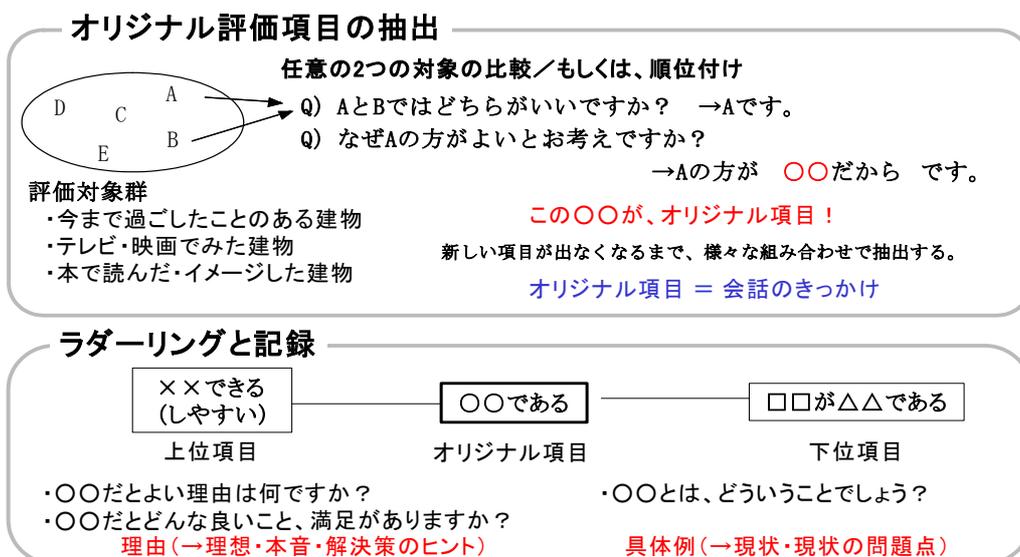


図1 評価グリッド法の手順

4.2 プロブレムシーキング手法

プロブレムシーキング手法は、インタビューとワークセッションの組み合わせを基本としながら、(1)ゴールの確立、(2)事実の収集と分析、(3)コンセプトの発見

と検証、(4)ニーズの決定、(5)課題の提示の5つのステップに分けて進められる。
 ゴールの確立等の重要なステップではキーパーソン（部局長等）を対象に、事実の収集等のステップでは各部署の担当者を対象にインタビューやワークセッションを繰り返しながら、設計者が解決すべき課題（＝設計条件）を提示する。

4. 3 試行で適用する手法

評価グリッド法は、詳細な設計条件整理までは含まないものの、簡便で質問者・被験者の負担も少ない。

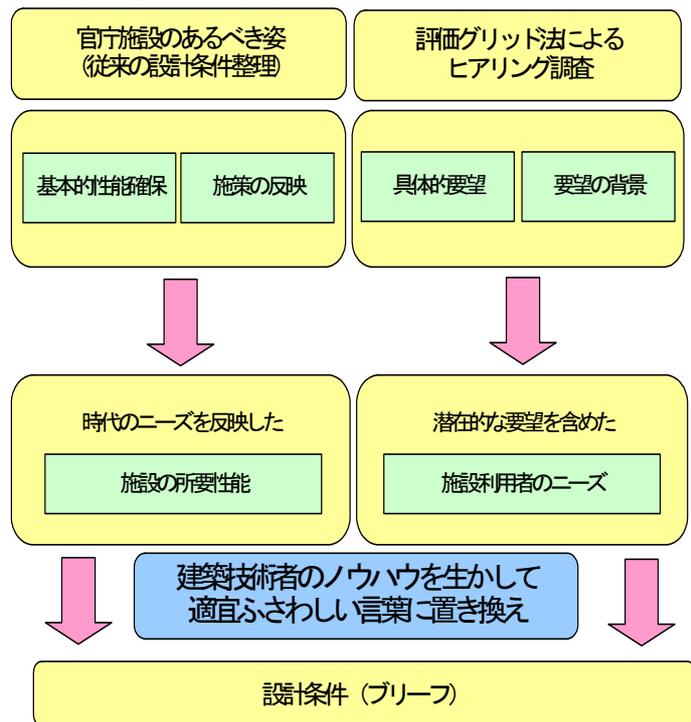
一方、プロブレムシーキング手法は、詳細な計画（所要面積、近接関係）まで含むが、事前作業量が多く、実施にも時間がかかり、質問者には熟練、被験者には決して少なくない負担が求められる。

本試行では、今後内部職員が自ら実施するための手法を開発することを目指すために、施設関係者からの施設に関する要望を汲み取るためのヒアリング手法として、評価グリッド法を適用することとした。

5 評価グリッド法によるヒアリング調査を用いた設計条件整理のプロセス

「3 従来の設計条件整理」及び「4. 1 評価グリッド法」によるヒアリング調査から、設計条件を整理するプロセスを図2に示す。

評価グリッド法では、施設利用者の要求を直接把握でき、それを企画者が施設整備の観点から適宜ふさわしい言葉に置き換え（ワーディング）できるのが最大のメリットであるといえる。



6 評価グリッド法を用いたヒアリング調査の実施手順

6. 1 入居官署への依頼

入居官署への依頼にあたっては、以下のような点に注意が必要である。

- 要望調査とは異なり、気軽に思いついたことを話すことができるように、メモ等の準備は不要であることを明確にする。
- 調査内容は設計の参考資料として活用するが、整備内容に直接反映されない場合もあり得ることを明確にする。

図2 評価グリッド法によるヒアリング調査を用いた設計条件整理のプロセス

6. 2 ヒアリング調査に必要な様式

評価グリッド法では、被験者に勤務経験のある施設等をリストアップしてもらい、それらを比較、評価し、その理由を尋ねることによりオリジナル項目を抽出する。

この施設を比較、評価するステップで用いる様式として図3（評価ボード）を提示する。

評価ボードは、左側の着色部分に施設名称を記入した付箋紙を貼り、右側に「ある施設」が「別の施設」よりも評価がよい（悪い）理由（＝オリジナル項目）を記入した付箋紙を貼って使用する。

また、施設間の評価により抽出されたオリジナル項目をもとに、ラダーリングを実施するステップで用いる様式として図4（評価グリッド法シート）を提示する。

評価グリッド法シートは、中央にオリジナル項目を記入した付箋紙を貼り、左側にラダーリングにより得られた上位項目を、右側に下位項目を記入した付箋紙をそれぞれ貼って使用する。また、左上の「はじめ・整理・まとめ」の欄は、結果のとりまとめは付箋紙を移動しながら行うため、ヒアリング調査時に作成した状態で「はじめ」に○をつけ、コピーをとるために使用する。整理、まとめの段階でも同様に、それぞれ○をつけ、コピーをとる。なお、整理、まとめの段階については7で検討する。

理想!

(氏名)さんの評価 & 理由

満足

やや満足

やや不満

不満

最悪!

memo

図3 評価ボード

6. 3 被験者の選定

本来、施設利用者（＝被験者）には、施設で勤務する職員その他、一般利用者や近隣住民等も含めるべきとも考えられるが、調査にあたり1名につき30～40分程度の時間を要するため調査の実現性を考慮し、職員のみを対象に試行することとした。

被験者は入居官署が選定することとし、多様な階層のニーズを把握できるよう、部署、性別、年齢等が適当にばらつくことが望ましい。

また、人数は手法開発者へのヒアリング等から全職員数の10%程度を対象とすれば十分との意見が得られたため、10%を目安とした。なお、全職員数が少ない小規模な官署の場合、最低3名程度とすることとした。

プロジェクト
日時
被験者氏名等
記録者氏名等

上位項目	オリジナル項目	下位項目
------	---------	------

図4 評価グリッド法シート

6. 4 ヒアリング会場の設営

会場は入居官署の会議室等とし、被験者、質問者、記録者の配置は、被験者がリラックスして回答できるよう考慮し、図5を基本とすることとした。また、2箇所程度で同時にヒアリングを行うことも可とした。

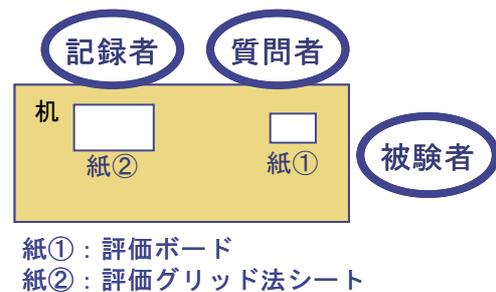


図5 ヒアリング会場

6. 5 ヒアリング調査の実施

調査の具体的方法については、4. 1及び6. 2の通りである。

■ラダーリングの留意点

- 「ラダーアップ」では、オリジナル項目が達成される（されない）とよい（悪い）理由を、「ラダーダウン」では、その具体的な内容を尋ねる。
- ラダーリングは、こちらから聞かなくとも被験者自ら発言する場合もあるので、記録する。
- ラダーリングで上位項目を引き出す（ラダーアップする）際、あまり無理に行わない。

例) オリジナル項目「玄関ホールは明るい方がよい」

ラダーアップ（質問者）「なぜ明るい方がいいんでしょう？」

（被験者）答えられない場合

（質問者）「あたりまえですよね」「答えにくいようでしたら結構です」

など

■試行における工夫

- 施設毎の評価を拒否されても強要せず、それぞれの施設の良い点、悪い点を質

問する等して、オリジナル項目を引き出す。

- 不平・不満ばかりに偏りがちな場合、「理想」や「いいと思うところ」等を質問することで、被験者の希望的な内容のオリジナル項目を引き出す。
- 来庁者や近隣住民の立場だったらどうか尋ねる。
- 最後に付箋紙を貼り終わった評価グリッド法シートを提示し、言い残したこと及びこの中で特に重要なことを確認する。これは、重要項目として結果を整理する際に活用する。

6. 6 部位・観点別カード

6. 5の他、試行において特に工夫した点として、部位（事務室、休憩室など）や観点（バリアフリー、環境配慮など）を記入したカードを事前に用意した。インタビューが途切れた場合、カードを提示し、その中から気づいたことを発言してもらい、それをオリジナル項目として扱った。被験者の勤務年数が浅く、経験した施設数が少ない場合等に非常に効果的であった。

7 ヒアリング調査結果の整理

7. 1 被験者毎の結果の整理

この段階では付箋紙を動かして整理することとし、ヒアリング終了時点の評価グリッド法シートはコピーして保存した。

記録者が主務となり、評価グリッド法シート上の付箋紙を動かしながら関連する事項毎にまとめて、概ね上位項目ーオリジナル項目ー下位項目に整理した。

7. 2 被験者全員の結果の整理

被験者毎のとりまとめ担当者が7. 1の結果をレビューし、被験者全員の結果を互いに把握した上で、被験者レベルの結果を比較し、共通する上位項目をまとめてテーマ（大項目）として抽出した。抽出したテーマ（大項目）に、各被験者レベルの上位項目、オリジナル項目、下位項目をぶら下げていくことによりまとめた。この際、類似するものはまとめ、相矛盾するものは併記しながら進めた。この段階でも付箋紙を動かしながら整理することとし、この作業終了段階の評価グリッド法シートをコピーし、保存した。

7. 3 結果のとりまとめ

7. 2の結果を適宜ふさわしい言葉におきかえ（ワーディング）ながら「施設利用者ニーズ調査結果シート」（図6）の大項目、中項目、小項目欄に記入した（表1）。7. 1の段階のコピーを参考の上、必要に応じて質問者や記録者に確認しながら、あまり具体的項目になりすぎないように小項目ではなく、中項目毎に発言した人数を記録することとした。調査の最後に重要項目について確認した場合には、重要項目欄に○印を記入した。とりまとめ後質問者、記録者で回覧し、シート上で表

現しきれない留意点等を備考欄に記入した。

また、抽出されたニーズを反映させるべき部位、施策を整理するための欄を設けた。

表 1 施設利用者ニーズ調査結果シート各欄のイメージ

大項目	被験者に共通する上位項目（テーマ）
中項目	大項目にとりあげなかった上位項目、オリジナル項目等
小項目	具体的なオリジナル項目、下位項目等
備考	小項目までで表現しきれない留意点等

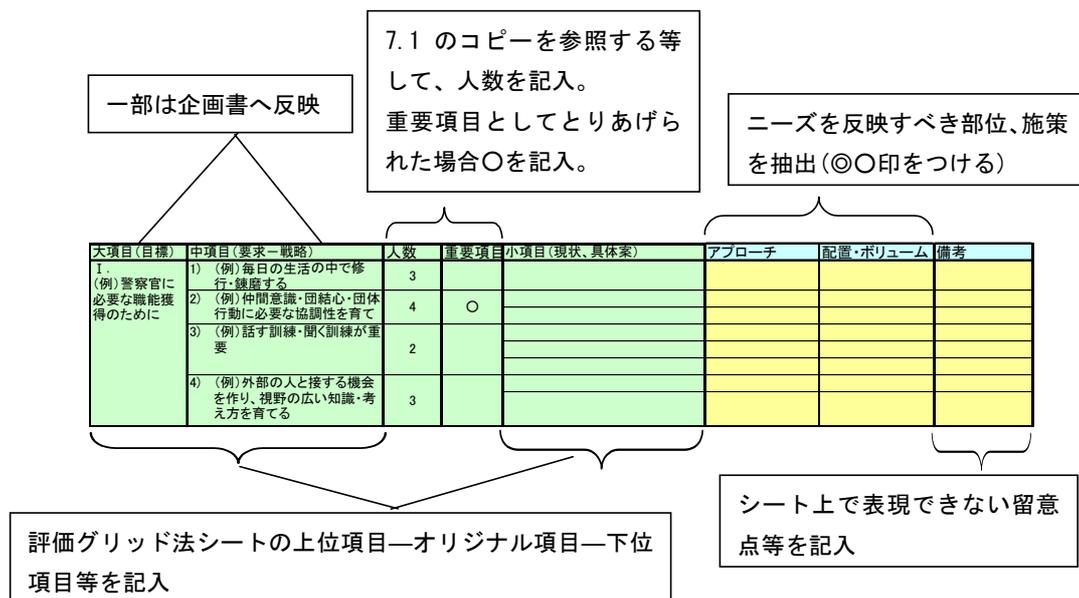


図 6 施設利用者ニーズ調査結果シート

7. 4 調査結果の入居官署への説明

調査結果の入居官署への説明は、施設整備へ反映できない場合も考慮し、大項目—中項目にとどめ、あくまでもヒアリング調査の結果であるため施設整備へ反映できない場合もある旨明示する等配慮することとした。ただし、説明上特に支障が無いと判断される場合には「施設利用者ニーズ調査結果シート」をそのまま説明に使用することとした。

8 試行の実施例

8. 1 施設の概要

施設名 千葉運輸支局
 所在地 千葉県千葉市美浜区新港198番地
 敷地面積 16,699㎡
 計画建物・規模 庁舎 RC-3 2,031㎡ 車庫 RC-1 72㎡
 計画工程 設計 平成16年度 工事 平成17,18年度

8. 2 評価グリッド法によるヒアリング調査の実施

8. 2. 1 事前準備

入居官署への依頼と合わせて調査趣旨の説明などを行い、十分な理解を促した。

8. 2. 2 ヒアリング

(1) 調査の概要

日時 平成16年6月9日、10日

場所 千葉運輸支局会議室

被験者 職員64名（独法職員含む）のうち、各部門、課から性別、年齢、役職などの異なる10名を選定（入居官署にて選定）した。

(2) 実施状況

質問者が不慣れなこともあり、初期はうまくラダーリング出来ないが、状況を観察しながら慣れていくうちにある程度ラダーリングができ、上位項目、下位項目等の結果が得られるようになった。

8. 2. 3 ヒアリング結果の集計

第一段階として、被験者毎の集計を行ったが、この段階では最終的なとりまとめイメージは気にせず、繰り返し発言されたことや類似する発言をまとめることを念頭に作業を行った。

第二段階は、被験者毎にまとめたものを全員分集計する作業を行った。この段階では、テーマを設定する際、ヒアリング時に感じた各被験者の経験的なニュアンスを全員で把握することが重要だと感じた。テーマの設定が適切にできれば、その後中項目、小項目へ付箋紙を移動する作業は、質問者や記録者以外の者でも比較的スムーズに行うことができた。

テーマの設定に多少の慣れが必要と思われるが、討議の中で、詳細の項目を扱う必要がないので、調査の実施者（質問者・記録者）が多人数であっても比較的スムーズに設定できた。

最後にテーマごとにまとめたシート（付箋紙を貼りつけたもの）を一覧表に集計して「施設利用者ニーズ調査結果シート」を作成した。

8. 2. 4 入居官署への説明

入居官署への説明は調査結果を互いに共有することが重要と判断し、「施設利用者ニーズ調査結果シート」を用いて行った。体系的に整理されているため、お互いに確認しあうことが可能で、有効な説明資料となった。

8. 3 ヒアリング調査結果の活用方針

8. 3. 1 重点整備項目の抽出

「施設利用者ニーズ調査結果シート」によって抽出された項目を、[利用者の要

求]として位置付け、その他に事前に要望書として提出された項目としての[組織的な要求]、施策に基づく項目としての[社会的な要求]、技術的視点からの項目としての[技術的な要求]の4つの要求を大きな柱として置いた。そこから、それぞれ類似している具体的項目を抽出、検討した結果として重点整備項目を導き出し、さらにそれらの位置付けを明確にする為に、4つの要求で該当するものごとに分けた。次に各重点整備項目を集約して目標を定め、その目標の実現により考えられる効果を提案し、これらの繋がりを分かりやすく整理するために「重点項目抽出表」(図7、緑で囲った部分が利用者の要求)を作成した。

8. 3. 2 目標から効果までの整理

各種要求ごとに取りまとめた重点整備項目が、目標から効果までの一連の流れの中でどこに位置しているかを取りまとめ、それぞれの関係を明確に示した(図7、緑で囲った部分が利用者の要求)。さらに重点整備項目と効果の内容を、該当する目標ごとに細かく分類し(図8)、計画で盛り込むべき内容を整理した。

要求毎にとりまとめた表	重点整備項目(下記与条件書から抽出)	効果(目標の実現による効果)
目標(各種要求を集約して定めたもの)		
	i. 施設運営上必要な項目 ・関連諸室の連携 ・周辺状況に左右されない業務動線の確保 ・業務機能に応じたスペースの確保	
I. 安全で開放的な施設とする	ii. 入居者ニーズ調査で確認された項目 ・職員と来客者動線の明確化 ・開放性の高い事務室空間の整備 ・分かりやすいサイン計画	・だれもが安心して利用できる ・行政サービスが向上する
II. 仕事しやすく来客者の利便性の高い施設とする	iii. 施策的に盛り込む項目 ・フレキシビリティに対応した計画 ・木材の有効利用 ・全ての利用者にやさしい計画 ・来客者の安全に配慮した移動空間の整備	
III. 自然採光、通風などを生かした豊かな環境を整備する	iv. その他必要な項目 ・敷地、建物の安全性向上 ・混雑の緩和に配慮した計画 ・自然環境を生かした計画	・利用者すべてが気分よく使用できる

図7 重点整備項目抽出表

8. 4 まとめ

従来の所管官庁から提出される要望調書の他に、施設利用者ニーズ調査を行ったことでより具体的な要望を数多く吸い上げることができ、プロジェクト推進の上での様々な有益な手掛かりを得ることができた。調査で求められた項目をどのように扱うか検討した結果、8. 3. 1で記述したように4つの要求の1つとして位置付け、それらを総合的に検討して計画に必要な条件を求めていくこととした。そして求めたものを企画書、設計与条件書の作成に反映させていく方向である。

目標ごとに取りまとめた表		
目標	重点整備項目	効果
I. 安全で開放的な施設とする	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリーによる全ての利用者にやさしい計画 ・安全な歩行動線の確保と適正な防滑範囲の設定 ・余裕ある移動空間と動線の単純化により来客者の安全性を向上 ・ローパーテーションを用いた開放性の高い事務室空間の整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・だれもが安心して利用できる
II. 仕事しやすい来客者の利便性の高い施設とする	<ul style="list-style-type: none"> ・関連諸室の連携を重視した計画 ・職員と来客者動線の明確化 ・業務機能に応じたスペースの確保 ・無柱の空間構成による業務形態の多様化への対応 ・混雑時の周辺状況に左右されない業務動線の確保 ・分かりやすいサイン計画 ・客溜りと連携した外部待ち合い空間の確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政サービスが向上する
III. 自然環境・自然素材を生かした計画とする	<ul style="list-style-type: none"> ・木材の有効利用 ・自然採光、通風などを生かした豊かな環境整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者すべてが気分よく使用できる

図8 重点整備項目と効果の分類（目標毎）

9 次年度の課題

具体的には来年度検討するが、施設利用者ニーズ調査の結果を設計条件としてとりまとめる過程で、企画者の考える施策ニーズを融合した形で「特記」事項としてとりまとめることが可能である（以下「要求特記性能表」という）。

大項目(目標)	中項目(要求-戦略)	人数	重要項目	チェック欄	部位等		施策等		備考
					アプローチ	配置・ボリューム	地域性	環境負荷低減性	
I (例) 警察官に必要な職能獲得のために	1) (例) 毎日の生活の中で修行・練習する	3							
	2) (例) 仲間意識・同僚心 団体行動に必要な協調性が重要	4	○		×××...				
	3) (例) 話す訓練・聞く訓練が重要	2				△△△...			
	4) (例) 外部の人と接する機会を作り、視野の広い知識・考え方を育てる	3						▲▲▲...	

施設利用者ニーズ調査の結果に基づく内容

企画者の考える施策ニーズ

図9 要求特記性能表の例

企画者が設計者に示すブリーフが、対象施設に対する要求性能を網羅的に表現したものとすれば、要求特記性能表とともに、他の基本的性能が別途何らかの形で示され、その両者を併せてブリーフとして取り扱うことになる。

官庁営繕部では、設計業務の発注に先立って作成する「企画書」の中で「水準適用表」を作成し、対象施設の持つべき基本的性能を網羅的に示すこととしており、現状では「企画書」と「要求特記性能表」をもって暫定的にブリーフとして扱うことができる。

次年度は、複数のケーススタディを通じ、施設利用者ニーズ調査結果シートの内容を設計条件としてとりまとめる手法を検討するとともに、官庁施設のもつべき基本的性能について、要求特記性能表と同様の書式で表現することを試みる。これにより、「施設利用者、企画者の施策ニーズ」と「官庁施設としてあるべき姿」が同じ書式で表現されることが可能になり、ブリーフを設計者と企画者の意志疎通のためのツールとして活用することが容易になることが期待される。