

早稲田大学審査学位論文  
博士（人間科学）  
概要書

人間的・時間的視点を考慮した  
オフィスワーカーの選好・行動モデル

Office Workers' Preference and Activity Model Considering  
the Perspective of Human Factors and Time Analysis

2018年1月

早稲田大学大学院 人間科学研究科

佐藤 泰

SATOH, Tai

研究指導教員： 佐野 友紀 教授

1970年代頃からOA化・ICT技術が発展したことによって業務の高度化が進み、オフィス環境は知的生産活動の拠点として重視されるようになった。こうした流れの中で、個人での集中作業やインフォーマルなコミュニケーションなど、多様なオフィス内行動が重視されるようになってきた。また近年では、「健康経営」「ワークライフバランス」といった、心身の健康や生活との関係への配慮にも注目が集まっている。

しかし、現状では、新たな価値観に合わせてオフィス内に設置された空間があまり利用されていないことが多い。このことには、これまで主に行われてきた研究では、予め枠組みを決めた上で状況を限定し、空間を細分化する考え方で問題を整理していたことが影響していると考えられる。このために、現場での実態から捨象されてしまう情報が多く、応えるべきワーカーのニーズを把握しきれていなかったのではないかと考えた。

そこで本研究では、これまでの研究に対して「時間」の視点を深めるために時系列データを詳細に把握する行動観察調査を、「人間」の視点を深めるために、ワーカー個々人の評価特性の共通点や差異を定量的・定性的分析によって求める意識調査を実施した。

このことによって、これまで取り上げられてこなかったワーカーの行動特性・評価特性を捉え、個人特性にも配慮したワーカーの選好・行動モデルを新たにまとめなおした。

1章では「序論」として、オフィス環境の変遷、社会的背景や既往研究との関係、研究目的や本論文の構成について述べた。

2章では「時系列データの詳細把握からみたワーカーの行動特性」として、従来の研究に対して「時間」の視点を深めるために時系列データを詳細に把握する行動観察調査を行った結果を示した。

2.1節では、実際のオフィス空間におけるワーカーの場所利用の様子を把握するために、自席以外の場所として様々な場が用意されたオフィスにおける行動観察調査を行った結果から、自席以外の場所はあまり利用されていない実態を示した。

2.2節では、対象のワーカー5名に対して、オフィス内の場所移動や自席での様子を詳細に記録する行動観察調査とヒアリング調査を行った結果を示した。この結果、私的な目的で自席を離れることが1日で1,2回と少ない一方で、自席での個人的なリフレッシュ行動は1時間あたり約6回と多く、各自の工夫やスタイルが見受けられた。

2.3節では、インフォーマル・コミュニケーション活性化の効果も期待されるマグネットスペースにおいて、会話発生の前提としてワーカー同士が遭遇する必要がある点に着目して、行動観察調査を行った結果を示した。この結果から、カフェコーナーでは利

用頻度が少ない上に滞在時間も著しく短く、遭遇が発生しにくい状況となっていることが分かった。また、利用者同士の遭遇について、リトルの式を用いて滞在場所の利用頻度と滞在時間の関係から遭遇率を推定できる推定式を開発した。さらに、滞在時間を延ばす方策やラウンジの併設によって遭遇・会話が增加する効果についても明らかにした。

3章では「環境選好の属性差・個人差に着目したワーカーの評価特性」として、従来の研究に対して「人間」の視点を深めるために、ワーカー個々人の評価特性の共通点や差異を求める意識調査を実施し、定量的・定性的に行なった分析の結果を示した。

3.1節では、ワーカーの評価特性の共通点や、職種・年代・外向度などの個人属性によって生じる環境選好の差異を把握するためにアンケート調査を行なった結果から、異なる行動でも、環境の開放性・他のワーカーとの距離感において同様の空間を好む場合があること、個人属性や所属オフィスの環境によって環境選好が異なることを示した。

3.2節では、様々な用途に対応する多目的ラウンジスペースの効果的な運用/活用方法を検討するため、評価グリッド法を用いたインタビュー調査を行なった結果を示した。この結果、多目的ラウンジスペースに求められる効果として、主に[切り替え][落ち着き][つながり]という要素が挙げられた。また[オフィスっぽくない雰囲気][空間が開放的・広い][他者と近い]はプラスの印象につながるが、[周囲が気になる]や[自分のスペースが確保できない]といった項目を経由して、マイナスの印象も与えることが分かった。

4章では「個人特性に配慮したオフィスワーカー選好・行動のモデル化」として、2章・3章で明らかにした知見を元に、オフィスワーカー選好・行動のモデル化を行った。

2章・3章のまとめから、他のワーカーと積極的にコミュニケーションをとりたいというニーズと、逆に距離をとりたいというニーズが主な場所移動のモチベーションであると考えられること、自席エリアから離れた場所で雑談をするような場合には、互いが遭遇しやすい配慮が必要であることが明らかになった。このため、[自席エリア]から[話し合う場所]・[逃げる場所]・[会える場所]の3つの場所へ移動するモデルを構築した。

また、ワーカー個人が周囲との関係により鈍感か敏感かによって、よりオープンな環境を好むワーカーとよりクローズドな環境を好むワーカーに分かれることがわかった。こうしたワーカーの選好の感度の差異によって、同じ行動を行う場合にも、上記の4つの場所の中から、ワーカーによって異なる場所を選択する選好・行動モデルを示した。

5章では「総括」として、本論文の知見のオフィス設計への適用の提案と今後の展望を示した。