

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISO NET

BL-QE

center for better living



Vol.76

写真:田園都市設備工業 株式会社 倉庫内

1人ひとりの意識が、
「品質」を高めていく。

●Seminar Report

ISOを活用して発展している 組織に学ぶセミナー(名古屋会場)

3社の具体的な事例を紹介

- ・株式会社 新和建設 執行役員 総合企画部長 藤井 徹氏
- ・大島産業 株式会社 代表取締役社長 小柳義樹氏
- ・ジビル調査設計株式会社 代表取締役社長 毛利茂則氏

●北から南から

- ・新規登録組織 4月度:5件、5月度:6件、6月度:2件
- ・登録証交付式には、4社にご出席いただき、お喜び、抱負のお言葉をいただきました。

●ISOで進化する組織紹介

田園都市設備工業株式会社

- ・努力すれば手が届く品質目標で、社員の意欲を高める
- ・協力企業表彰制度で、工事品質部門最優秀賞を受賞

●BL-QE Information

ISO/IEC17021認定取得によるお知らせ

- ・新JAB認定シンボルへ切換えについて
- ・JABホームページの掲載箇所変更について
- 書式ダウンロードについて
- サービス業における規格要求事項「7.3設計・開発」の考え方

●審査員の目

「マネジメントシステムの有効性の審査とは」

- 品質・環境マネジメントシステム 主任審査員 小野隆範

●Announce

建設関連企業に向けた

「長期使用製品安全点検制度」の解説と
情報管理システムについてのセミナー



財団法人 **ベターリビング**
システム審査登録センター(BL-QE)

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-14-36 FUJIMI WEST TEL:03-5211-0765 FAX:03-5211-0594

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

ISO NET (Center for Better Living) 2008年(平成20年)8月9日発行 Vol.76

ベターリビング

検索



ISOを活用して発展している 組織に学ぶセミナー（名古屋会場）

ISOのマネジメントシステムを経営にどのようにに取り込み、有効活用しているのか。
7月3日（木）に開催されたセミナーでは、現在、成果をあげている企業の方をお招きし、
具体的な事例を話していただきました。

株式会社 新和建設 執行役員 総合企画部長 藤井 徹氏
木と技と心で、「幸福の城」を



藤井 徹氏

全員で「顧客重視」を実践

北名古屋市に本社を置く同社の事業内容は、木造注文住宅や鉄骨、RC建築の設計・施工・管理、住宅建物取引業など。経営理念は、「木

と技と心”で、お客様の『幸福の城』の実現を図り、社員の成長と会社の発展を目指す」です。この理念を全社員が一丸となって実現するツールとして、平成13年にISO9001を導入しました。「ISO9001の8原則の最初に掲げられているのは『顧客重視』

です。そのために各業務を通してお客様に喜んでいただいた成功事例を分析整理し、社内各部門に水平展開を図る『コンピタンス研究会』を設置し、毎月研究の成果を公表しています」

心を込めてアフターケア

「お客様からのクレームも管理責任者がすべてを把握し、全員で再発防止に務めています。

住宅完成後も、引渡し後1ヶ月から20年まで各節目に専門の検査員が定められたチェックリストに従って、設備も含めた住宅各部の検査を行います。不具合箇所があれば、ただちに対応する仕組みです。一度縁を得たお客様には常に心を込めてアフターケアをさせていただきます」

その成果として、同社が受注する新築住宅の50%以上は、過去に手がけた住宅の建主さんからの紹介によるものだそうです。

大島産業 株式会社 代表取締役社長 小栢 義樹氏

目標管理構築のためにISOを導入



小栢 義樹氏

再生ステープル事業を展開

「リサイクルファイバーのエクセレントカンパニー」をめざす同社は、繊維のリサイクル会社として昭和28年に福井市に誕生。ナイロン屑の回収代行からスタートし、現在は、使用済みのPETボトルを原料化し、

繊維にリサイクルする再生ステープル事業を展開しています。同社が生産した不織布（フェルト）は、トンネル工事、河川護岸工事、産業廃棄物処理場工事などの止水・遮水の土木資材として使用されています。

「当社の目標管理を構築するために、平成13年にISO9001の認証を取得しました。目標は、①21世紀時代に勝ち進む企業体質力の強化、②少数制主義体制確立の固有能力のレベルアップ、③顧客への企業存在性のイメージアップです」

お客様の声から生まれた新技術

「まず、チャレンジシートに目標を書き込み、毎月監査をして最終的な評価につなげています。また、『課業カード』によって、仕事・能力・賃金という三角形をいかに拡大するかに取り組んでいます。

平成14年からは『顧客アンケート』を実施し、お客様の意見から不織布を加工する際に、機械の針折れを抑える技術が生まれました。

同年にはISO14001も導入しました。環境問題として騒音が取上げられています。アンケートの情報をもとにして、高速道路の吸音材に使うポリエステル繊維を開発し、今後使用される予定です」

ジビル調査設計 株式会社 代表取締役社長 毛利 茂則氏

お客様に満足していただける技術力を

高い評価をいただくために

「顧客満足につながる業務姿勢は、安心感を与えること。そのために企業としての技術力を表現していかなければなりません」。同社の創業は昭和45年。福井市で、建設コンサルタント業、測量業、地質調査業などを事業展開しています。

「主な受注先は、地元の福井県、国土交通省近畿地方整備局、近隣の市町です。お客様が満足する技術力を提供し、高い評価をいただくために平成13年11月にISO9001の認証を取得しました。最初は理解が進まず、ISOの後ろにSがついて『I SOS』という苦しい状況が続きましたが、今では当時が懐かしく思えます」

工程会議でトレーサビリティ

「現在、マネジメントシステム全体に関する事項などを毎週木曜日に『工程会議』で話合っています。各担当者は工程会議の3時間前までに1週間の報告事項をパソコンで『情報掲示板』に入力します。苦情に関しては一覧表があり、その詳細は一目瞭然です。お客様による業務評価も行っています。

また、独自に開発した「基準図書の検索システム」を導入しています。構造物の設計には各種技術



毛利 茂則氏

基準があり、基準書や示方書が必要です。こうした図書の管理をバーコードで徹底しています。社員の声には『タイムリーなアンケート実施』で、常に耳を傾けています」

新規登録組織

■4月度	ISO9001	3件	ISO14001	2件	ISO27001	0件
■5月度	ISO9001	4件	ISO14001	1件	ISO27001	1件
■6月度	ISO9001	2件	ISO14001	0件	ISO27001	0件

詳しくは、ベターリビングホームページをご覧ください。

4月度



ISO 9001 登録企業

株式会社 丸雄技研

- 所在地／群馬県伊勢崎市
- 登録内容／空調衛生設備工事並びに上下水道施設工事に関わる設計・施工及びメンテナンス
- 登録番号／Q1407

株式会社 沼澤工務店

- 所在地／山形県最上郡
- 登録内容／建築物の設計、施工
- 登録番号／Q1408

大阪コロナ 株式会社

- 所在地／大阪府門真市
- 登録内容／弱電器装飾部品の製造
- 登録番号／Q1409



ISO 14001 登録企業

株式会社 日さく 中部支社

- 所在地／愛知県名古屋
- 登録内容／さく井施設及び土木構造物の設計、施工並びに地質調査、建設コンサルタント業務
- 登録番号／E316

大阪市建設局 下水道事業所系

- 所在地／大阪府大阪市
- 登録内容／登録組織全域における下水道事業
- 登録番号／E317

5月度



ISO 9001 登録企業

株式会社 偕設計

- 所在地／大阪府大阪市
- 登録内容／建築の設計及び工事監理
- 登録番号／Q1410

五和工業 株式会社

- 所在地／京都府京都市
- 登録内容／工業用除湿装置及び低湿装置の設計、製造、据付
- 登録番号／Q1411

テック精密 株式会社

- 所在地／福岡県遠賀郡
- 登録内容／プレス用金型、カット・フォーミング用装置商品、金型部品及び治具、金型改造・修理等付帯サービス（メンテナンス）の設計及び製作
- 登録番号／Q1412

株式会社 タナカ

- 所在地／埼玉県行田市
- 登録内容／建築物の設計・施工及び土木構造物の施工
- 登録番号／Q1413



ISO 14001 登録企業

株式会社 オオタ

- 所在地／徳島県徳島市
- 登録内容／建築内装・外装工事業務及び廃石膏ボード・高含水泥土のリサイクル業務
- 登録番号／E318



ISO 27001 登録企業

新東電算 株式会社

- 所在地／東京都文京区
- 登録内容／顧客要求仕様に基づくソフトウェアの設計・開発及び保守
- 登録番号／IS 016

6月度



ISO 9001 登録企業

イワムラハウス 株式会社

- 所在地／栃木県鹿沼市
- 登録内容／住宅躯体、羽柄のプレカット
- 登録番号／Q1414

株式会社 萩原技研

- 所在地／鹿児島県鹿児島市
- 登録内容／測量・土木施設の計画、調査、設計及びコンサルティング・用地取得、工事損害に伴う施設の補償調査、補償金算定及びコンサルティング
- 登録番号／Q1415



ISO9001・27001 認証登録

お喜びと抱負の言葉

4月度、5月度、6月度の登録証交付式においでいただいた各組織の代表の方々のお言葉をご紹介します。紙面の都合により編集部で要約させていただきますこととお詫びいたします。

Q1410



株式会社 偕設計
代表取締役 山口 登司様

組織体としての機能を果たすために

私どもは大阪で、20人ほどの設計事務所をやっております。設計事務所というのは技術者の集まりであり、組織体として十分な機能を果たしていないのではと、当初より思っていました。そして、数年前から建築基準法などの法改正もあり、私どもをとりまく環境も厳しくなってきました。こうした状況の中で、会社そのものの質を向上させていく必要に迫られてきたのです。そこで、私どもはマネジメントシステムを導入することにしました。カタチから始めたばかりで、まだ、中身がともなっていないかもしれませんが、内容を充実させることで、今後、システムを活用していきたいと思っています。

Q1413



株式会社 タナカ
代表取締役社長 田中 清自様

各部署が独立して動け、会社のイメージもアップ

大工である父の長男として生まれ、よその会社で21年間修行を積み、父の引退を機会に20年前の平成元年に家に戻って、今の会社を起しました。役所の工事もするようになりましたが、最近ではISO9001の認証を持ってないと、入札に参加できないということもあり、取得いたしました。システムを構築したことによって、各部署が独立して動けるようになり、会社のイメージもあがって、社員が一丸となることができ、とてもよかったと思っています。建設業界も不況ですが、何とか仕事はあるので、これからは品質の向上をもとに、もっともっと会社を成長させていきたいと考えています。

Q1411



五和工業 株式会社
代表取締役 小笠原 稔様

意識の向上を、品質の向上へ

電気自動車やハイブリッドカーの電池などに必要な工業用除湿装置を設計・開発・販売している2001年設立の会社です。各部署で様々な企業努力をしているのですが、開発者組織としてきっちりと整備された状態にならず、ISO9001マネジメントシステムを会社の機軸にしようと考えました。ちょうど海外から注文のお話もあり、認証取得していないと契約にならないという条件もあって、これもいいタイミングでした。認証にいたるまでに社員が一丸となって意識が高まるとともに、品質への理解も深まってきました。意識の向上を品質の向上につなげていきたいと思っています。

IS 016



新東電算 株式会社
営業部次長 池田 清様

認証取得はゴールではなく、スタートである

本日は交付式に際しまして、社員一同たいへん喜んでると同時に、ISMS責任者である私としましては、その責任を非常に痛感しております。昨今、取引先様も情報の流失事故に関してはシビアになっておりますので、これからも気を引き締めて取り組んでいかねばならないと気持ちを新たにしております。認証取得はゴールではなく、スタートであるといわれています。このことを社員1人ひとりが胸に刻み、「インシデント0」をめざして、情報セキュリティだけではなく、マネジメントシステムそのものを向上させていきたいと思っています。



ISOで進化する
組織紹介

「安心・安全・快適」の質を追求し、サービスを提供する。

田園都市設備工業株式会社

今回ご紹介するのは、東急グループの一員として、東京ガス株式会社をメインの顧客に、ガスに関する工事や設計に携る横浜市の田園都市設備工業株式会社。ISOマネジメントシステムへの取り組みとその成果を、代表取締役社長の根津広氏、常務取締役の川村克己氏、設備部部長の杉崎和雄氏にお聞きしました。

■組織概要

創立:1972年6月

代表者:代表取締役社長 根津 広

本社:横浜市青葉区荏田西3丁目1番地10

資本金:3,000万円/従業員数:95名

事業内容:設備工事(ガス配管工事の設計施工/TES・GHP空調設備工事の設計施工/給排水衛生設備工事設計施工)、建築工事(リフォーム工事の設計施工)、東京ガス受託業務(ガス器具販売、ガス器具修理、ガス開栓、閉栓業務)

■運用システム

ISO9001:2000

[ISO 9001]

●品質方針

トップマネジメントは田園都市設備工業株式会社が顧客に対して製品を提供するにあたり、顧客の要求を満足する製品の品質の維持と向上を図るため、企業理念(「存在理念」「経営理念」「行動理念」)および「東京ガス協力企業会行動憲章」と整合する以下の品質方針を定める。

- 1.顧客ニーズの的確な把握と徹底した品質管理で、顧客の満足する高品質な給湯暖冷房およびガス内管工事を提供することにより、安心で快適な生活環境を実現する。
- 2.品質マネジメントシステムの確実な運用と見直しによる有効性の継続的な改善を実施する。

上記方針を実現するために、品質マネジメントに係る全従業員は給湯暖冷房設備およびガス内管工事の受注から引渡しに至るすべての作業に対して、この品質マニュアルに定められた品質マネジメントシステム(QMS)を遵守し、それに従って自らかつスピーディに行動するとともに、その行動に対して責任を持たなければならない。また、品質マネジメントシステムの適切性は、常に見直しと改善を行い、継続的に発展していかなければならない。

2008年6月9日

田園都市設備工業株式会社
代表取締役社長 根津 広



仕事に結びつき、結果を生む ISOマネジメントシステムを

ガスを通じて、安心して快適な生活環境の提供をめざす田園都市設備工業株式会社。平成18年12月に、給湯暖冷房設備(TES)工事とガス内管工事の設計・施工で、「ISO9001:2000/JISQ9001:

ました。私たちもマニュアルをつくるなど業務の整備を図っていましたが、今までの仕事のやり方を、体系的に整理したほうがよいのではないかと思ったのです。講習会を開くなど、社員全員が導入に向けて真剣になり、準備を進めていきました。



代表取締役社長
根津 広氏



常務取締役
川村 克己氏



設備部部長
杉崎 和雄氏

取得したISOマネジメントシステムが形骸化せず、仕事に結びついて、よい結果を生むものにしたいと願っていました」

そして、認証取得に取り組み始めた頃に、“多年にわ

2000」の認証を取得した。根津社長はこう振り返る。

「ガスは公共性が高く、安全性が求められるものです。品質を常に追求していかなければなりません。

メインのお客様である東京ガス様からも認証取得を勧められてい

たるガスの保安確保への特別な努力”が認められ、経済産業省原子力安全保安院長から表彰された。

努力して手を伸ばせば届く 品質目標が社員の意欲を高める

「経産省から評価をいただけたのは、



TES工事従事者研修会の模様

日報やチェックリストなどの書類や倉庫などがきちんと整備されていたからだと思います。この時期はまだ、ISOマネジメントシステムについて十分に理解はしていませんでしたが、ベースが完成しつつあったといえるでしょう」

認証取得には規格を理解し、それに沿った体系を整えなければなりません。管理責任者として取得の指揮にあたった杉崎部長は、こう述べる。

「当社で使用しているものを、どのようにISOと関連づけていくかが課題であり、ISO用語や規格用語を理解してもらうために社員を集めて、説明会を開きました。

ISOマネジメントシステムの導入を進めていくと、その成果として、社員の会話が増えました。コミュニケーションが円滑になり、会議の中で、どんな小さなことでも発言するようになりました。情報の共有化が進んでいるのです。

そして、毎月、品質目標を達成するために、チームやグループとしてどう取り組むか、具体的に話し合うようになりました」

品質目標は、努力して手を伸ばせば届くものであり、分かりやすく数字で示してある。

「ガス工事に携る企業として、ガス漏れ事故は絶対に起こしてはなりません。ですから、当然、品質目標の中の『ガス漏れ発生率』は『0』という数字になっています。

しかし、千件ほどの物件を担当しているので、作業現場の小さなミスまで『0』にするのは難しいことです。そこで注文や検品のミスは『1以下』にしてあります。もし、1つミスを出してしまっても、改善策を検討して、全員が努力すれば、次回に達成できる目標数値にしてあるのです」(根津社長)

協力企業表彰制度で、 工事品質部門最優秀賞を受賞

社員が心をひとつにした品質向上のための取り組みは、東京ガス株式会社に高く評価され、今年6月、平成19年度の集合TES工事品質部門で最優秀賞を受賞した。これは社員全員にとって大きな励みになったと川村常務取締役は語る。

「東京ガス様には、協力企業の表彰制度が年に1回あります。集合TES住宅の部で当社として初めての最優秀賞を、また、戸建TES住宅の部では優秀賞をいただきました。この受賞によって、当社の品質が明らかに変わったことを、社員たちは実感しています。そして、



東京ガス株式会社から最優秀賞の記念に贈られたトロフィーと経産省から贈られた時計

これまでやってきたことが目に見える成果となって帰ってきたことで、仕事へのやりがいも今まで以上に感じています」

田園都市設備工業株式会社が創立当初から大切にしてきたのは「安心・安全・快適」。根津社長はこの3つが会社の「品質」であり、「品質」を高めることこそ、顧客や社会への信頼を高めることになるとしている。



倉庫と駐車場

品質目標（平成20年度）

TESグループ	※給湯暖冷房設備工事（TES）の品質目標	
	1.落成後1年以内（施工起因）修理発生率	0%
	2.TES東京ガス検査 要改善数	0件
	3.給湯暖冷房工事監督者評価平均	88点以上
	4.集合TES東京ガス検査評価平均	88点以上
ガスグループ	※ガス内管工事の品質目標	
	1.東京ガス品質検査指摘率	0.2%以下
	2.落成後1年以内内管ガス漏れ発生率	0%
	3.自主検査件数	700件
資材チーム	1.TES商品・部材の注文、検品ミス発生件数	1件以下
	2.ガス工事部材の注文、検品ミス発生件数	1件以下
	3.TES長期滞留機器	40万円以下

(財)ベターリビング・システム審査登録センターのISO/IEC 17021認定取得によるお知らせ

今まで使用していた品質、環境それぞれの現JAB認定シンボルは、新JAB認定シンボルへ切替わります。

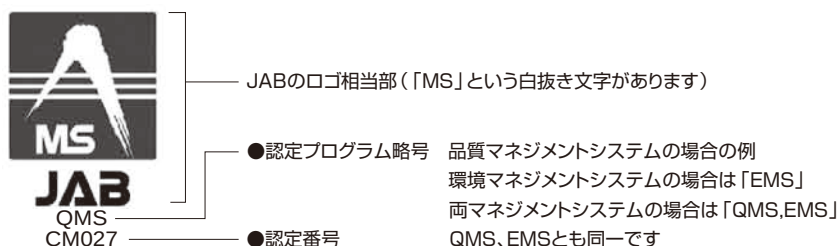
今まで、財団法人 ベターリビングシステム審査登録センターなどのISOマネジメントシステムの審査登録機関（今後は、認証機関に呼称が変わります）は、品質、環境で、それぞれISO/IEC Guide62、Guide66という異なる規格をもとに、品質、環境について別々に認定されていたため、

JAB認定シンボルも、それぞれ異なっていました。この2つの規格を1つにまとめたISO/IEC17021:2006（JISQ17021:2007として後にJIS化）という規格が発行され、全世界の認証機関が2008年9月14日までに、この新規格への移行を求められました。

当システム審査登録センターは、

2008年6月18日に、JABにより新規格への移行が承認されました。これにより、組織の皆様が使用している品質、環境それぞれの現JAB認定シンボルについて、新JAB認定シンボルへ切替えておく必要があります。

新JAB認定シンボルのデザイン



切替えの期限

現在、JAB認定シンボルを印刷物、ホームページに表示している登録組織は、下記の表に従って新JAB認定シンボルへの切替えをお願いいたします。

※この新JAB認定シンボルへの切り替えについてのお知らせは、冊子を同梱しておりますのでご確認ください。

切替えの期限の流れ

年 月	2007	2008	2009・2010	2011	備考	QMS	EMS
		5	7	9			
旧	→ 9/14				旧JAB認定シンボル（下部に「QS」と記されているものは2008年9月14日まで使用可。それ以降は現または新JAB認定シンボルに切替えが必要です。期限が間近になっておりますので、切替えをお急ぎください。		—
現	→ 9/14				現JAB認定シンボルは2011年9月14日まで使用可。それ以降は新JAB認定シンボルに切替えが必要です。		
新		→			新JAB認定シンボルは2008年7月から使用。それ以降継続使用。		

問い合わせ先 ● 登録業務室：秋元（TEL:03-5211-0567）

(財)ベターリビング・システム審査登録センターのISO/IEC 17021認定取得によるお知らせ

JABホームページの(財)ベターリビングシステム審査登録センターの掲載箇所変更について

ISO/IEC17021の認定取得により、財団法人日本適合性認定協会（JAB）ホームページの「認定された機関・試験所等」の中の

掲載箇所が変更されました。「品質マネジメントシステム審査登録機関」「環境マネジメント審査登録機関」の中の表示では

なく、「マネジメントシステム認証機関」認定番号CM027に掲載されています。

書式ダウンロードをご活用ください

(財) ベターリビングシステム審査登録センター登録のための
書式のダウンロードについて

品質／環境マネジメントシステム審査登録申請書、関連の書式及び登録変更届の書式を当センターのホームページからダウンロードできるようにしました。ご活用ください。

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

①画面右の「システム審査登録」をクリック。

②次の画面の左側「システム審査登録等」の欄の「機関誌ISONET」の下の「申請書、変更届 書式」をクリックしてください。

※直接アクセスする場合は、下記URLへ

<http://www.cbl.or.jp/system/dl.html> 文書リストが出ます。

QMSを構築し適用されているサービス業の皆様へ

サービス業における規格要求事項「7.3設計・開発」の考え方

現在、QMS（品質マネジメントシステム）を構築し適用されているサービス業の皆様におかれましては、規格要求事項「7.3 設計・開発」を適用除外とされているケースが比較的多く見受けられます。ご存知のように、7章については、要求事項を除外する正当な理由があれば適用除外とすることについて何ら問題となることはございませんが、一方でその適用除外の適切性について疑義が生じているケースも若干ながら発生しております。更に、最近のJAB（日本適合性認定協会）の動向等も、適用除

外の適切性については特に厳格に審査するよう変化しつつあります。このようなことから、サービス業の皆様におかれましては、今一度、「7.3設計・開発」の適用除外の適切性について再確認いただけますようお願いいたします。

また、規格要求事項である「設計・開発」を適用するということは、規格解釈のみならず、“製品（サービス業の場合は“サービス”）”を提供する上での、品質保証に加えて、品質パフォーマンスの向上、顧客満足の向上の基礎とな

るものであり、サービス業の皆様の信頼性向上に充分に寄与するものと考えられます。今後の会社運営の中で、新しいサービスに関する企画等を行おうとする場合には、規格要求事項「7.3設計・開発」を適用されますようお願い申し上げます。

なお、弊センターにおける規格要求事項「7.3設計・開発」に関する適用除外とその妥当性判断に関する考え方を以下にまとめましたので、適用除外の適切性について再確認の際の一助としていただければ幸いです。

適用除外の妥当性判断の考え方等

(1) 基本的原則

サービス業は、基本的に“サービス”に関するプロセス自体が規格の定義上の製品であることから、そのサービスプロセスを確立することが製品の設計・開発と考えることが出来ます。このことから、サービスそのものの企画又は開発等が行なわれている場合は、原則として「7.3設計・開発」を適用する必要があるものと考えます。

しかし、すべてのサービス業において「7.3設計・開発」を適用しなければならぬというのではなく、以下のような場合は適用除外が容認できると考えます。

(2) 適用除外が容認される例

- a) 公的規格、基準等で明確にされている仕様に基づくサービスを提供する場合。
- b) 関係会社（親会社等）あるいは顧客の仕様に基づくサービスを、当該会社・顧客に提供する場合。
- c) 申請・登録組織（例えば支社）に「設計・開発」に関する機能がないが、その組織を含む一連のグループにおいて「設計・開発」に関する機能をもつ組織（例えば本社）が、JIS Q 9001による認証を取得（あるいは取得予定）している場合。

- d) 単なるそのサービスメニューの組み合わせ（ルーティン作業）で対応できる場合。

(3) 審査上の運用

今後の審査におきましては、(1) 及び (2) の考え方を考慮し、適用除外の妥当性について判断させていただきます。その結果、適用除外を容認することができないと判断した場合においては、必要に応じて“不適合”等のツールを利用して改善を促すことといたします。

なお、適用除外を容認することができないと判断した場合でも、次の要件等を満たす場合においては、過渡的処置として“不適合”とはせず、改善の機会としての“観察事項^{※1}”としての指摘とさせていただきます。

- 1) JIS Q 9001の導入以前に仕様等のプロセス要素が既に出て上がっている。
- 2) 「7.3設計・開発」を用いるような新規の企画又は開発がない、あるいは既に出て上がっている仕様の変更がない又は少ないと判断される状態。

※1 “観察事項”は、組織においてその内容を調査することにより修正又は是正処置の必要性を判断し、処置を行うものであり、審査においては是正処置を求めるものではありません。ただし、次のサーベイランス又は更新審査において再度ご確認ください。



2008年6月27日に(財)ベターリビングシステム審査登録センターで開催された「審査員研修会」における小野隆範氏による基調講演会の抜粋をご紹介します。

マネジメントシステムの有効性の審査とは

「マネジメントシステムの有効性」を審査するとはどういうことか、
簡単な説明と一例をご紹介します。

小野 隆範 (有)小野技術士事務所 取締役所長
CEAR 環境マネジメントシステム主任審査員
JRCA 品質マネジメントシステム主任審査員

「有効」とは、 経営に役立っていること

最近、日本適合性認定協会(JAB)より、審査登録機関による審査においても、組織のマネジメントシステムの有効性を審査するように言われています。

「マネジメントシステムが有効」とは、組織が導入した品質マネジメントシステム(QMS)、環境マネジメントシステム(EMS)、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)などが、その導入の目的を達成するように機能していること、結果として経営に役立っていることを意味します。QMS、EMS、ISMSは組織のマネジメント(経営管理)システムの一部であって、トータルとしては、組織のミッション(存立の使命)が達成できることにつ

ながっていくはずのものです。つまり、二本立て、あるいは三本立てで、別のQMS、EMS、ISMSをもつということではまったくありません。

課題解決のために 目的・目標を立て、その達成を

EMSの例でいうと、トップのEMS導入目的を反映した環境方針を達成するためにシステムを動かします。この際重要なことは、組織のEMSにとっての課題・リスクは何かを認識し、この課題解決のために目的・目標をたて、この達成を目指していくことです。「著しい環境側面」、「法的及びその他の要求事項」が、認識された課題を意味します。つまり、図Aの上の部分がEMSの中心のプロセスであり、下の部分は、その達成

をサポートする活動です。下の部分を管理する、内部監査することがEMSの中心ではありません。

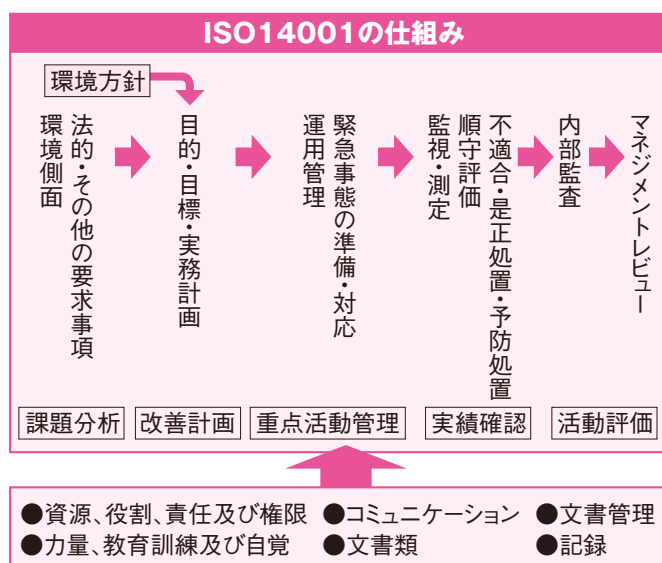
課題が解決され、品質が よくなるのがQMSの有効性

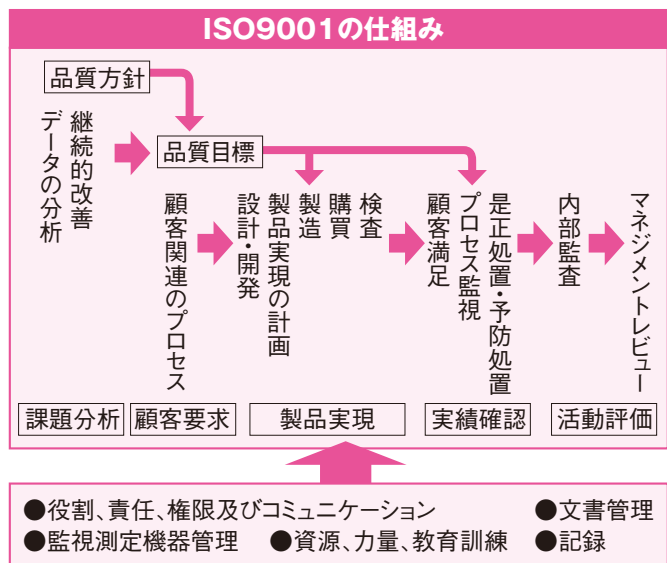
QMSの場合も同様です。ISO9001では、「品質目標は品質方針と整合性がとれていること」としか記述されていません。しかし、本来は組織の品質上の課題を明確にして、これを解決に結びつけるように目標を設定すべきです。そのために規格は「データの分析」を求めています。分析の結果摘出された課題を品質目標に反映するという視点が重要です。キャッチフレーズの品質目標しかつくられていない組織も見受けられますが、ぜひ課題を明確にし、これに対応した品質目標をつくっていただきたいと思います。品質目標を達成するようにQMSを運用し、課題が解決され品質がよくなっていることこそがQMSの有効性です。当然、トップがPDCAを回すよう指示を出しているはずですが、

適合性だけでなく、 組織のパフォーマンスも審査

「有効性の審査」とは、今後以上の視点を強めた審査をしていくということです。審査では、図の上のメインの活動がきちん

■図A





とつながり、機能し、その結果よいパフォーマンス（実績、成果）が得られているかも確認していきます。このつながり重視の審査をプロセスアプローチ的審査とも言います。

以上のように、規格ありきでスタートし、それに組織のマネジメントシステムが適合してい

れます。その上で、規格にも適合しているかを確認します。

目的・目標が達成できていない場合、なぜそうなったのかを追及し、また未達という問題を解決するためにどんなアクションをとったかを調査し、この過程でシステム上の問題があれば指摘します。あるいは、「改善の

るかだけを審査するのではなく、まず組織のパフォーマンスを見ていきます。パフォーマンスがよくなり、リスクが減少しているのであれば、マネジメントシステムは有効に機能していると考えら

る機会」があるとして「観察事項」に残すことになるかもしれません。

トップの方の考え方が現場によく浸透しているかなどを確認

このような審査はすでに多くのところで実施され、決して新しい概念でも方法でもありませんが、より「マネジメントシステムの有効性」を重視した審査にしていこうということです。例えば、トップマネジメントとのインタビューにおいて、トップの方がマネジメントシステムの導入に何を期待しているのかをよく確認し、そのことが目的・目標に反映されているか、その考え方が現場によく浸透しているかなどを審査チームは確認し、その結果を、最終会議において、トップの方へ報告することも重要であろうと考えています。

BL-QE Information

ISO9001:2000対応「内部監査員」養成セミナー

ケーススタディによって、現場の即戦力となる内部監査員を養成します。

内部監査をこれから担当する方々を対象に、ISO9001規格要求事項の知識、内部監査についての知識、監査実施方法を講義とケーススタディによって習得していただき、理解度テストの合格者に修了証を発行いたします。

- 講 師 小林 壯多氏 (JRCA品質マネジメントシステム主任審査員)
- 日 時 平成20年9月3日(水)、4日(木)2日間 9時30分から17時
- 会 場 (財)ベターリビング 1階 102会議室
東京都千代田区富士見2丁目14番36号 FUJIMI WEST
- 主 催 (社)リビングアメニティ協会 (ALIA)
- 定 員 25名(定員になり次第、締切らせていただきます)
- 受講料 49,350円/人(税込) テキスト代、昼食代を含む

お申込は、下記までお問い合わせください。

TEL 03-5211-0540 担当:杉山、安藤

この他、ISO14001内部監査員養成セミナー、ISO9001・ISO14001複合内部監査員セミナーについても開催の準備をしております。詳しくは電話でお問い合わせください。



建設関連企業に向けた 「長期使用製品安全点検制度」の解説と 情報管理システムについてのセミナー

今、住宅は長く使うことがテーマ
住宅履歴で中古市場も活性化します。
長持ちする安全、安心の家作りが求められ、
建築情報の確実な保管も求められはじめています。

**来年4月1日には「長期使用製品安全点検制度」もスタート。
製造業だけでなく、設計、施工、住宅販売、不動産業にも
確かな情報管理システムが求められる時代に。**

顧客の個人情報、設計情報、建築情報を長期間保管することが求められてきました。
漏えいすることなく、災害などで消失することなく、安心して情報を預けられることも建設関連企業の役割となっています。

また、平成21年4月1日に施行される「長期使用製品安全点検制度」では、
製造、輸入業者には所有者情報の管理義務が、製品の販売事業者や不動産販売事業者、建物建築請負事業者には
説明義務だけでなく、所有者情報の協力債務として登録の代行が求められています。

情報を確実に、安全に保管することの安心も顧客満足の一つです。
個人情報だけでなく、設計、施工における幅広い情報の管理するためには、
情報、人、設備を管理するマネジメントシステムの導入が必須です。
情報セキュリティマネジメントシステム (ISO/IEC 27001) の導入、認証取得は、お客様の高い信頼を得るための重要課題となっています。

- セミナーの内容
- I. 「長期使用製品安全点検制度」(平成21年4月1日施行)の解説
 - II. (財)ベターリビング「住宅部品トレーサビリティ管理システム」の紹介
 - III. 「情報セキュリティマネジメントシステム (ISO/IEC 27001)」の活用について

講師 米澤 昭 ●財団法人ベターリビング 住宅部品評価登録グループ長、カスタマー・コミュニケーション室長
細谷 勉 ●財団法人ベターリビング システム審査登録センター審査室

- 日 時：平成20年9月11日(木) 14時～17時
- 会 場：(財)ベターリビング 1階 102会議室
〒102-0071 東京都千代田区富士見2丁目14番36号 FUJIMI WEST TEL:03-5211-0765
- 定 員：60名(定員になり次第締切らせていただきます。) ●費 用：無料
- お申込み：下記項目をファクス、Eメールでお送りください。
ファクス: 03-5211-0594 / Eメール: info-blqe@cbl.or.jp
お名前、ご所属組織名、部署、役職、ご住所、ご連絡先電話番号、メールアドレスをご記入ください。折り返し、参加証をお送りいたします。
- お問合せ：TEL：03-5211-0765 (財)ベターリビング システム審査登録センター企画管理室担当：山賀、坂口

本誌は、組織から受領した経営者及び「品質/環境マネジメントシステム審査登録申請書」に記載されている「連絡担当者」宛に、発行の都度送付しております。送付業務は、効率的に一日も早くお届けできるように、中央宣興株式会社に「宛名ラベル」を提供し発送を委託しております。
弊センターは、同社との間における請書において、再委託業務も含めた機密保持義務を課す項目を定め管理を徹底するように努めております。今後ともこのような対応をいたします。

ISO NET (Center for Better Living) Vol.76 2008年8月9日発行
発行 財団法人ベターリビング システム審査登録センター
代表者:センター長 有馬正子
担 当:企画管理室
TEL:03-5211-0765 FAX:03-5211-0594
ホームページ:http://www.cbl.or.jp/

