

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISO NET

center for better living



Vol.79

写真：日本塗装工業会見本帳

ISO認証取得は
「目的」ではなく
「手段」である。



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) 2009年(平成21年)4月17日発行 Vol.79

●対談 総合評価制度とISO

総合評価方式が求める 「品質」とは?

国土交通省 九州地方整備局 企画部 技術開発調整官 栗野 修司氏
(財)ベターリビング システム審査登録センター長 有馬 正子

- ・「品確法」の3つの精神から始まった総合評価方式
- ・安全や環境などすべて含まれたものが「品質」
- ・最低価格でなくても、技術力があれば落札できる
- ・加点のねらいには、人材育成も含まれる
- ・総合評価方式は、目的でなく手段

●北から南から

- ・新規登録組織 12月度:10件、1月度:6件、2月度:5件
- ・認証交付式には、15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。

●知れば知るほどISMS

ISMSにはお宝が隠れています。

●BL-QE information

ISO9001:2008対応

品質監査員養成セミナー

品質内部監査レベルアップ研修[有効性監査技法(初級)]

●ISOで進化する組織紹介

有限会社 テック塗装・川口吹付工業 株式会社
島塚塗料 株式会社・株式会社 日本塗研開発

- ・塗装業界の改革には、各社の団結が必要
- ・三社で力を合わせたらこそできた認証取得
- ・四社で組合をつくり、技術向上の高まりを全国へ

●ISO9001 (JIS Q 9001) : 2008を4回に渡って解説

品質マネジメントシステム 規格解説シリーズ[1]

ISO9001 (JIS Q 9001) : 2008 追補版改正は、システム見直しの絶好の機会

●環境の「？」に答える-1

カーボン・フットプリントについて

環境への取り組みに関してなど、皆様からの質問にお答えします。

ベターリビング

検索

総合評価方式が求める「品質」とは？

現在、「総合評価方式」の設計を担当している
国土交通省九州地方整備局企画部の
技術開発調整官・^{くわの}栗野修司氏に、
当センター長の有馬正子がお聞きしました。

国土交通省 九州地方整備局 企画部 技術開発調整官

栗野 修司氏



財団法人ベターリビング システム審査登録センター長

有馬 正子



「品確法」の3つの精神から 始まった総合評価方式

有馬 栗野さんは、総合評価方式の専門家ですが、その背景やねらいについてお聞きしたいと思います。

この制度は、公共工事の品質確保が目的ですね。

栗野氏 はい、私たちは「品確法」と呼んでいる「公共工事の品質確保の促進に関する法律」が平成 17 年 4 月 1 日に施行されました。

その精神は3つあります。

1つは「価格および品質が総合的に優れた内容の者と契約する」ことです。2つめが「工事の経験や技術的能力に関する事項、技術提案に関する事項などを評価する」こと。3つめが「発注者間のサポートをする」ことです。

この施策のひとつが「総合評価方式」の導入です。

安全や環境などすべて 含まれたものが「品質」



有馬 この方式が始まってから4年が経とうとしていますが、企業の方々にもメリットがわかりやすくなり、認知されてきたと思います。

栗野氏 はい。いちばん知ってほしいことは総合評価方式の目的です。この方式では、工事の効率性や安全性や環境への配慮など、すべて含まれたものを「品質」と位置付け、それらの品質と価格を、総合的に優れたものを購入します。結果的に良いものをつくり、良い環境をつくって、住民や利用者の方々に満足して使っていただくことが総合評価方式の目的です。

有馬 品質の面で、この方式を関係者の方々に理解してもらうことをお考えだと思いますが、どのようなところに最も効果が現れていますか？

栗野氏 私どもでは工事完成後に「工事成績評定点」をつけています。工事完成後に施工管理や安全管理、品質管理、建築物の出来栄、創意工夫について採点するものです。

平成 19 年度は、全体の工事成績評定点の平均が 75.9 点だったのに対し、総合評価方式で実施した工事の平均は 78.9 点でした。全体に比べて 3 点高くなっているのです。

工事成績評定点は、次の資格審査に関わってきますので、企業はますます技術力を磨き、品質を高めようとしています。

最低価格でなくても、 技術力があれば落札できる

有馬 これまでの間、どのような調整や変更が行われてきたのですか？

栗野氏 スタートした頃は、ベネフィットの算定が難しく、総合評価がなかなか進みませんでした。そこで、ベネフィットの点数を簡略化して、加点していく方式を始めました。感覚ではなく、技術力や信頼性を数値に置き換えたのです。

有馬 その数値が、総合評価の加点制度なのですね。点数を加算することによって、どのような変化がおきたのでしょうか？

栗野氏 はい。評価点を上げることによって、入札金額が高くても技術力のある企業が落札できる「逆転」がおきるようになりました。この率を「逆転率」と呼んでいます。

九州の場合、平成 17 年度の逆転率は 8.9%でした

が、平成 20 年度には 32.8% まで上がっています。
※右下の「総合評価落札方式 落札状況の内訳」参照

加点のねらいには、 人材育成も含まれる

桑野氏 加点のねらいには、技術の伝承を目的にした人材育成も含まれています。将来、維持管理の時代が来た時に、真の技術力が失われていたら、社会資本も維持できません。

工事の場合は、管理技術者と企業評価を同じ配点にしています。もし、この管理技術者が何かの実績で表彰されていれば、さらに加点します。加点は、仕事への意欲や部下の育成につながります。

有馬 社会資本の維持は、これからの課題ですね。建設業のトップマネジメントの方々は、人材育成に注力している方が多いわけです。ISO マネジメントシステムにも、「力量、教育・訓練及び認識」という項目があり、自己啓発、専門的技能の開発手段として活用されています。

「品確法」の精神にある発注者間のサポートは、どのように行われていますか？

桑野氏 資格審査では、直轄の工事の実績データに、地方公共団体の工事の実績データを合体させることにしています。これまで直轄の工事を行っていなかった企業でも、地方で実績があれば、その実績を直轄工事でもきちんと評価するのです。反対に直轄工事のデータを、地方公共団体に渡しているのも、直轄の工事での実績を地方公共団体でも評価に反映できます。

有馬 これからは、発注する側の目や業務の質も問

われる時代になってくるといえますね。

桑野氏 発注と受注は、技術力と技術力の戦いです。発注側も勉強や研究を重ねて、技術を伝承していく必要があります。パソコンの前にずっと座っていても、技術力は向上しません。現場に行って、見て、さわって、経験して、失敗して、技術力がついてくるのではないかと私は考えています。

総合評価方式は、 目的でなく手段

有馬 ISO マネジメントシステムの認証取得は手段であって、目的ではありません。

ISO 9001 は顧客要求事項や法規要求事項を満たした製品を提供する能力の証明手段です。総合評価方式でも、その手段として ISO マネジメントシステムが見直されてきています。

桑野氏 総合評価方式も、公共工事の質を高めるための手段であり、利用者が安全で快適に利用できる建築物を造ることが目的です。この点を関係者の方々はもちろん一般の方々など多くの方たちに理解してほしいと思います。また、建設業においては、人材育成すれば技術の向上が品質を高め、結果、工事成績評定点が上がり、次の入札に有利にはたらくという良い循環をまわして欲しいと思います。

有馬 私もそう思います。本日はありがとうございました。



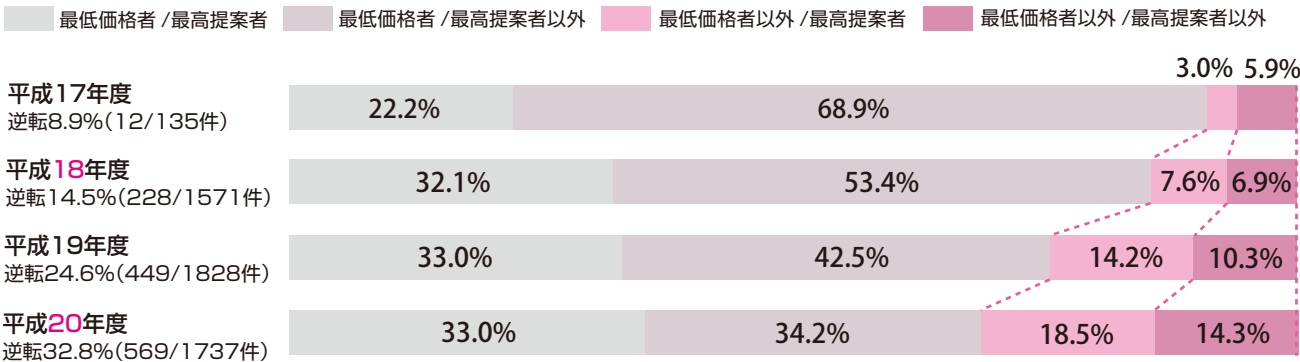
桑野氏は、これまで佐賀県の嘉瀬川ダム建設や河川関係の仕事に携わってきた経験があります。

■ 総合評価落札方式 落札状況の内訳

標準型 + 簡易型 + 高度技術提案型

河川・道路・営繕関係

最低価格者以外が落札(逆転)した事例は、8.9%⇒32.8%と上がっている。



最高提案者：入札参加者中の最高提案者(無効・辞退・不参加は除く)

北から 南から

新規登録組織

- 12月度 ISO9001 8件 ISO14001 2件 ISO27001 0件
- 1月度 ISO9001 3件 ISO14001 3件 ISO27001 0件
- 2月度 ISO9001 2件 ISO14001 3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。

12 月 度 ISO 9001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1433	有限会社 テック塗装	福岡県福岡市	吹付工事及び塗装工事の設計、施工
Q1434	川口吹付工業 株式会社	福岡県福岡市	①吹付工事 ②塗装工事 ③アスベスト処理工事 ④防水工事 ⑤建物改修工事 ⑥建物劣化診断及び付帯関連サービス
Q1435	島塚塗料 株式会社	福岡県福岡市	塗料全般、塗装機器、塗料周辺材料、塗料周辺資材の販売
Q1436	ユニウッド 株式会社	東京都千代田区	内装床ユニットの企画、設計・開発、製造管理、販売
Q1437	杉林建設 株式会社	愛知県岡崎市	建築物の設計・施工（リース業務を除く）及び土木構造物の施工
Q1438	サカエ 株式会社 本社、八尾工場及び物流センター	大阪府東大阪市	プラスチック製品の製造
Q1439	株式会社 協進金型 本社	大阪府東大阪市	射出成型金型及びアルミダイカスト金型の設計及び製造
Q1440	ロータス工芸 株式会社 本社	大阪府東大阪市	店舗什器及びディスプレイ用板加工品の製造

ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E325	セイホク 株式会社 繊維板事業部 パーティクルボード工場・MDF工場	宮城県石巻市	パーティクルボード及びMDFの製造
E326	丸福建設 株式会社 本社	鹿児島県鹿児島市	土木構造物及び建築物の施工

1 月 度 ISO 9001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1441	東京ガスエネワーク 株式会社 鎌倉店及び東京ガスライフバル川崎中原	神奈川県鎌倉市	給湯暖冷房設備工事（戸建TES）の設計・施工
Q1442	株式会社 トキワ 本社、群馬支店（エネスタ高崎北、群馬営業所）、宇都宮支店（エネスタ旭町、宇都宮営業所）、埼玉支店（熊谷営業所、埼玉営業所）、甲府営業所	埼玉県さいたま市	給湯暖冷房設備工事（TES）の設計・開発、施工
Q1443	伸和サービス 株式会社 本社及び吹田営業所	大阪府大阪市	清掃、警備、設備管理業務

ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E327	株式会社 フケタ設計	栃木県宇都宮市	建物の設計監理業務及び付随する調査企画業務
E328	株式会社 ハイワ	鹿児島県志布志市	法面保護工事の施工及び土木構造物の施工
E329	トヨタT&S建設 株式会社 （豊田工場・海老名工場を除く全事業所）	愛知県豊田市	建設工事の請負、企画、設計、施工および監理

2 月 度 ISO 9001 登録企業

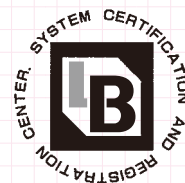
登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1444	株式会社 ホーセン TES部門	神奈川県横浜市	給湯暖冷房設備工事（TES）の設計・施工
Q1445	ドゥーマンズ 株式会社 ファニチャーメーカー事業本部	東京都港区	オーダー家具のデザイン・設計・製造管理・販売

ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E330	株式会社 森山（清）組	鹿児島県鹿児島市	土木構造物の施工
E331	株式会社 佐賀クリーン環境	佐賀県佐賀市	浚渫工事、容器包装廃棄物・産業廃棄物のリサイクル・中間処理及び産業廃棄物・一般廃棄物の収集運搬
E332	有限会社 天山環境開発工業	佐賀県小城市	し尿・汚泥の収集運搬、農業集落排水処理施設を含む浄化槽の清掃メンテナンス、下水道処理施設維持管理

お喜びと抱負の言葉

12月度、1月度、2月度の登録証交付式において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。
紙面の都合で編集部で要約させていただきましたことをお詫びいたします。



Q1433 有限会社 テック塗装



**どの業界でも、
品質が問われる時代。**

代表取締役
深堀 一徳様

当社は平成14年に創立し、福岡で吹付工事や塗装工事を行っています。ISOマネジメントシステムの導入を決めたものの、当初は規格要求の言葉がなかなか理解できず、言わんとすることを文書化するのに苦労しました。今振り返りますと、社員一同で悩みつつも試行錯誤を重ねたこと

が、早期の認証取得につながったのだと思います。どの業界でも品質を問われる時代です。今こそISO9001を活用し、高品質なサービスを提供して、地域社会に貢献できるように力を注いでまいります。

Q1434 川口吹付工業 株式会社



**変革によって、
強い企業へ。**

代表取締役
川口 大介様

当社は戦後、私の祖父と祖母が個人経営の吹き付け屋として始めた会社で、私が三代目になります。先代の父の代から、会社らしくはなってきたのですが、昔からの体質が抜けず、弱かった部分があり、変革が必要だと思っていました。まず、内部を固めて、企業としてきちんとした体制を整え

るためにISO9001の導入を決めました。認証取得によって、社員全員の姿勢や意識などが大きく変化しています。ISO取得企業としての認識を今後とも高めていく必要があると感じています。

Q1435 島塚塗料 株式会社



**地域一番店をめざし、
新しい一歩を。**

専務取締役
島塚 裕明様

福岡で塗料の販売業を行い、今年で創業71年を迎えました。歴史はあるのですが、思い起こしてみると、個人企業からなかなか法人になりきれていなかったと今ここに立って反省するところです。このISO9001の認証取得を機会に、法人として新しい一歩を踏み出せると期待しております。

これからは、地域一番店をめざして、お客様に品質の良いサービスを提供し、また、業務の内容を日夜、向上させながら、会社が永久に存続していけるように肝に銘じて努力を重ねてまいりたいと思っております。次のステップとして、ISO14001も認証取得できればと考えております。

Q1436 ユニウッド 株式会社



**社員が同じ土俵で
論議しなければ。**

代表取締役
大坪 輝人様

ISOの認証取得をしていないと、お得意様に声をかけていただけないという状況が日々強くなっていると感じていました。当社は自分が立ち上げた会社であり、社業は23年目になります。社長である自分の頭の中にあることを外に出して、社員全員で同じものを共有し、同じ土俵で論

議しなければいけないことも痛感しまして、ISOマネジメントシステム導入への思いを持ちました。当初は、6ヶ月くらいでの認証所得を考えていましたが、1年と2ヶ月かかりました。この喜びを胸に、社員とともに会社をさらに発展させていきたいと思っています。

Q1437 杉林建設 株式会社



**社員がまとまれば、
短期間でもできる。**

総務部長
杉本 友子様

わが社は数寄屋作りなどの和風住宅、また官公庁の仕事も売上の半分を占めております。取得はまだもう少し先と思っておりましたが、昨今の事情もあり、市の指名に入るのもISO取得が加味されるようになるとの事で、準備から認証取得を受けるまで非常に短い期間ながら、全社員一

丸となって取り組みました。「みんながまとまれば、出来る!」ということが新たな発見でもあり、また会社として大きな力と勉強になったと感じております。今後はこれからが本当のスタートだと思って、お客様に喜んで頂ける住宅作りに励んでまいります。

Q1438 サカエ 株式会社 Q1439 株式会社 協進金型 Q1440 ロータス工芸 株式会社



**ISO導入で、
逆風を追い風に。**

サカエ株式会社
東京支店営業
小林 信之様

私たちは協進金型で金型をつくり、サカエで射出成型し、家具や建築関係の部材などを収めさせていただいております。ロータス工芸は、店舗什器などアクリル加工させていただいております。以前、東大阪で人工衛星をあげるというテレビコマーシャルがありましたが、その町工場が非

常に多い地区で会社を営んでおります。ご他聞にもれず、不況の波が特に自動車関係や電気関係に押し寄せてきました。PDCAというISOマネジメントシステムの根本を継続して、顧客満足を追求し、社員一丸となってこの逆風を追い風に変わっていきたいと思います。

Q1441 東京ガスエネワーク 株式会社



社員の結束力が、 大きな成果。

専務取締役
小菅 和義様

昨今の社会状況は、非常に厳しいものがありますが、当社も、この荒波にさらされております。このような状況に対し、従来にも増して、経営の強化を図っていく認識を強く持ち、品質管理体制や組織体制の強化およびお客様満足向上策の一環として、ISOの認証取得に向けて取り組むこと

を決定いたしました。PDCA活動を繰り返して、改善する中で、社内のコミュニケーションがよくなり、連帯感・結束力の向上が図られたことが大きな成果であったと判断しております。これらの結果、本日の登録証の交付にいたったものであると確信をいたしております。

Q1442 株式会社 トキワ



ISOの考え方が、 当社の理念と一致。

取締役会長
須田 忠彦様

以前から私どもでは、品質や安全面には力を入れ、お客様に良い製品を納めていくことを第一に考えていますので、当社の理念は品質マネジメントの「顧客重視」とまさにぴったりあっていました。また、とおり一変のことをすればそれで終わりというわけではなく、継続的に改善していくことも要素も

入っておりましたので、挑戦したいと思ったのです。まず、システム機器の分野での認証取得から始めようということになりました。これからひとつひとつ取り組みまして、定着に向けていけば、必ず自分たちのものになるだろうと考えております。次の目標は、パイプの技術分野での認証取得です。

Q1443 伸和サービス 株式会社



業務の三種の神器が 揃った。

常務取締役
高石 寧夫様

2001年に認証取得した環境マネジメントシステムと合わせて、今回、品質マネジメントシステムを導入することができました。昨年度はプライバシーマークの認証を受け、ビルメンテナンス業務の三種の神器が揃ったと確信しております。私たちの業界では同業者間の競争が激しく、価格競

争が起きている。そこで、ISOを導入し、その看板に内容の実態を伴わせることによって、同業他社との差別化も図れるであろうと考えています。また、不況に勝ち抜くための屋台骨ができました。この喜びをもとにこれからの業務に精進してまいりたいと思います。

E327 株式会社 フケタ設計



社会に貢献できる 設計を。

代表取締役社長
三柴 富男様

当社の創業は大正12年で、私が五代目の社長になります。初代の社長は木造から鉄筋コンクリートになっていく時代に、着実に鉄筋コンクリートの普及活動をしてまいりました。例の耐震疑惑の問題があってから、当社の歴代の建物を調査したところ何の問題もなく、先代の社長に改めて

尊敬の念を抱きました。当社は85年の歴史があり、すでにISO9001の認証取得もしておりますが、環境マネジメントシステムの認証取得をスタートとして、建物の省エネ、省資源、それにとまなう断熱効果を含めて、社会に貢献できる設計をしていきたいという所存です。

E329 トヨタT&S建設 株式会社



「さすが違う!」と いわれるまで。

取締役社長
三浦 太資様

私どもの会社には様々な部署や事業部がございます。これらでまとめて認証取得をするために、全社一丸となって仕事をすすめてまいりました。この活動を通して、社員の意識は間違いなく向上したといえます。PDCAのサイクルを回す習慣も根付き、それなりに成果も出てきたと思っております

す。最優先しなければならないのは、システムそのものを社員一人ひとりに日常の仕事の中で、ごく自然に取り入れて仕事ができる状態にすることです。一日でも早く社内外から「さすがトヨタT&S建設は違う!」といわれることを目標に気をひきしめていきたいと思っております。

Q1444 株式会社 ホーセン



お客様を考える上で ISOは必需品。

代表取締役社長
志田 安孝様

私どもの会社は東京ガスのガス工事と給湯暖冷房設備工事を行っています。社員数は50人ほどですが、東京ガス関連の中でも実績を上げ、生産性も良いと自負しております。しかし、人数が少ないこともあって、事務処理関係に手がまわらず、他の同業者の方々と肩を並べて、お客様に信用

を与えられる会社になりたいということで認証取得をめざしました。お客様を第一と考える上でISOマネジメントシステムは必需品であると考えております。認証取得の喜びをスタッフと分かち合って、また一から一生懸命に前進していきたいと考えております。

Q1445 ドゥーマンズ 株式会社



品質管理体制の 向上に向けて。

取締役経営企画室長
濱端 幹夫様

当社は、オーダー家具を製造販売するために必要な図面や見積もりやCG画像を一貫して自動生産できるファニチャーメーカーを開発し、ハウスメーカー様や家具工場様にライセンスとして提供させていただいております。その一方でオーダー家具の製造販売も行っています。ファニチャーメーカー開発

の業務を通じて、各企業様からもオーダー家具の依頼などが増えてまいりました。サービスを拡大していくためには、ISOマネジメントシステムの必要性を強く感じ、今回の認証取得に至りました。今後も品質の管理体制の向上を念頭において、お客様の期待にお応えしてまいりたいと考えております。

第1回

ISMS (情報セキュリティ
マネジメントシステム) にはお宝が隠れています。知れば知るほど
ISMS

この春、新しい気持ちで、マネジメントシステム(PDCA)を大観して見ましょう。そこには何か得るものが隠れています。

使っていない情報も、他の業務に活用できます。

IT関連業種でなくとも長年業務を行っている、使用された業務データや関連する情報がパソコンなどに蓄積されていると思います。会計情報や人事雇用情報は、しっかり整理され保管されていることでしょうか。しかし、中には埋もれて、存在さえも忘れ去られているものもあるのではないのでしょうか。営業情報や開発研究情報は、その業務が終了した時点でしまい込まれていることが多いはずで。

こうした情報を、今少し時間をかけて見てみてください。新たにコストをかけなくても、経営者から見ると新しく業務を始められるような垂涎な宝物も見つかるのではないのでしょうか。システム構築は、これらの情報の在処を探ることから始まります。

大切な情報を守るために、予防措置の実施を。

日頃から情報管理に注意を払っていても、どうしても避けようのない事態によって業務が止まり、再開もままならなくなることも考えられませんか？ 天災や大規模停電、火事など突発的

な危機に対して、普段から予測と対処方法を考慮しておく必要があります。事業継続計画を立てて、予防処置を実施していれば、いざという時に大きな損害を受けないようになります。これについてもISMSの規格要求事項でカバーされています。

CSRを考える上でも、ISMSは重宝します。

ISMSでは、情報資産保護の目的を達成するために必要不可欠な考え方、リスクを顕在化させないための予防策と同時に起きた場合への対応、事前に事業継続計画を策定し試験をしておくことの重要性に関して規定しています。また、内部統制でも言われている組織におけるワークフローのあり方、インシデント発生時の対応、情報資産管理、セキュリティ対策、コンプライアンスにも関連しています。

これら他のマネジメントシステムに発展させることのできるISMSは、今後の会社の置かれている社会性(CSR)を考えていく上で、非常に重宝するものといえます。

BL-QE Information

社団法人 リビングアメニティ協会 (ALIA) が開催するセミナーに、BL登録組織は、割引料金で参加できます。

ISO9001:2008対応

主催：社団法人 リビングアメニティ協会 (ALIA)

品質内部監査員養成セミナー

新規内部監査員養成のためのセミナーです。

規格の解説から、内部監査実施方法まで、ロールプレイを中心とした実践的なセミナーです。

開催場所 (財)ベターリビング 102会議室

東京都千代田区富士見2-14-36 FUJIMI WEST

参加費 49,350円/人(テキスト料2000円、昼食代を含む税込み)

BL登録組織割引料金 44,100円(税込)

日時 2009年6月3日水曜日、4日木曜日(二日間) 9:00~17:00

定員 24名(催行最少人数:6名)

定員になり次第締め切らせていただきます。また、お申込み人数が、開催1週間前までに催行最少人数に満たない場合は、5月28日に催行中止の通知をさせていただきます。

ISO9001:2008対応

主催：社団法人 リビングアメニティ協会 (ALIA)

品質内部監査レベルアップ研修【有効性監査技法(初級)】

・QMSが経営改善に貢献していない。

・内部監査が形式的になり、形骸化している。

・内部監査結果から経営改善につながるアウトプットが出せていない。

内部監査員のレベルアップがポイントです

開催場所 (財)ベターリビング 104会議室

東京都千代田区富士見2-14-36 FUJIMI WEST

参加費 25,200円/人(テキスト料2500円、昼食代を含む税込)

BL登録組織割引料金19,950円(税込)

日時 2009年6月18日木曜日 9:00~17:00

定員 24名(催行最少人数:7名)

定員になり次第締め切らせていただきます。また、お申込み人数が、開催1週間前までに催行最少人数に満たない場合は、6月12日に催行中止の通知をさせていただきます。

同封のお申し込み書に、必要事項をご記入の上、ファクスでお送りください。

環境内部監査員養成セミナーについても、開催の準備をしております。

ご要望がございましたら、(社)リビングアメニティ協会(ALIA)担当: 杉山、安藤 TEL: 03-5211-0540までご連絡下さい。

ISO認証取得によって、塗装業界に新しい風を

有限会社 テック塗装・川口吹付工業 株式会社 島塚塗料 株式会社・株式会社 日本塗研開発

福岡市内の塗装業3社がISO9001を同時取得。

きっかけは、すでにISO9001と14001を認証取得していた(株)日本塗研開発の代表取締役社長・安河内正氏の呼びかけでした。安河内氏と、(有)テック塗装の代表取締役・深堀一徳氏、川口吹付工業(株)の代表取締役・川口大介氏、島塚塗料(株)の専務取締役・島塚裕明氏の4人にお話を聞きました。

■組織概要

有限会社 テック塗装

創 立：2002年
代表者：代表取締役 深堀 一徳
本 社：福岡県福岡市西区小戸4丁目19番8号
資本金：300万円/従業員数：3名
売上高：1億円
【事業内容】
吹付工事及び塗装工事の設計、施工

川口吹付工業 株式会社

創 立：1951年
代表者：代表取締役 川口 大介
本 社：福岡県福岡市南区寺塚1丁目15番1号
資本金：1,000万円/売上高：2億5千万
従業員数：7名
【事業内容】①吹付工事②塗装工事
③アスベスト処理工事④防水工事⑤
建物改修工事⑥建物劣化診断及び付
帯関連サービス

島塚塗料 株式会社

創 立：1937年
代表者：代表取締役 島塚 祐弘
本 社：福岡県福岡市博多区山王1丁目14番10号
資本金：1,500万円/売上高：8億円
従業員数：14名
【事業内容】塗料全般、塗装機器、塗
料周辺材料、塗料周辺資材の販売

株式会社 日本塗研開発

創 立：1991年
代表者：代表取締役社長 安河内 正
本 社：福岡県福岡市博多区紙屋町9
番16アルデビル福岡6F
資本金：2,000万円/売上高：5億円
従業員数：10名
【事業内容】一般建築物、鋼橋等の塗
装工事及び建築物のシーリング



塗装業界の改革には、 各社の団結が必要

今の塗装業界に新しい風を吹かせるには、一社だけではなく、塗装業関連業者が団結してISOマネジメントシステムを導入しなければならない。

親友である(株)日本塗研開発 代表取締役社長の安河内氏の言葉に、(有)テック塗装代表取締役の深堀氏は深く感動したという。「塗装業界に関連する企業は規模が小さく、企業としての体制ができていません。

個人商店の域や下請けの体質から脱して、お客様の期待と信頼に応えるには、ISOマネジメントシステムが不可欠。社内業務のルールや施工に関する記録管理などを整備していく必要があります。しかし、一社だけが認証取得したところで、塗装業全体の地位向上にはつながらないと私も常々考えていた

のです」(深堀氏)

深堀氏とともに、川口吹付工業(株)の川口氏と島塚塗料(株)の島塚氏も安河内氏の声に共感し、ISO9001の三社同時取得をめざすことになった。

三社は同じ塗装関連業者として福岡県内を中心に、個人住宅から公共建物



(株)日本塗研開発 代表取締役社長
安河内正氏



(有)テック塗装 代表取締役
深堀一徳氏

まで幅広く事業を展開している。「福岡は、東京や大阪、名古屋と並ぶ大都市でありながら、ISOを取得している業者が少なすぎる。しかも、塗装業ではISO自体の認識がほぼないに等しいといえます。塗装は建築全体のウェイトの中で、建物の70%を占める重要

な業務です。その品質は、社会的な財産である建築物の寿命にも影響します。

ISOマネジメントシステムを多くの塗装関連業者が取得して、質の高い仕事を提供し続けられれば、技術屋集団として社会に向け、アピールできるはずです」(安河内氏)

三社で力を合わせたら こそできた認証取得

2008年2月、三社はISOマネジメントシステム構築に向けて同じ日にキックオフ。勉強会から講習会、内部監査員の研修まですべて合同で行った。「勉強会の会場を同じ場所に決めて、日にちも指定しました。一社の都合で時間を変えたり、一人が欠席したりすると、他の会社の方たちに迷惑がかかってしまいます。ですから、誰も手を抜くわけにはいきません。全員が勉強をせざるを得ない状況になってきたのです(笑)」(深堀氏)

三社が足並みを揃えて認証取得をめざしたことは、大きな効率を生んだ。「ISOに関して、何も分からない同業者同士が白紙の状態からスタートしたので、初歩的なことでも気兼ねなく他社の方たちに質問できました。知らなくて当たり前ということが、かえって強みになったのです」(川口氏)

同業他社と情報交換することで難しい用語も少しずつ理解できるようになってきたという。

「ライバル意識も出てきました。お互いの構築の状況を見比べ、他社に『負けられない』と思うと、いっそう力が入りました」(島塚氏)

切磋琢磨が実り、三社は2008年12月にISO90001を同時に認証取得することができた。「振り返ると、三社で導入をめざしたからこそ実現できたのだと思います。一社だけなら無理だったでしょう」(川口氏)

四社で組合をつくり、 技術向上の高まりを全国へ

「三社で構築していく中で、ISOマネジメントシステムが、日頃行っている業務を確実にやり、確認していけばよい



島塚塗料(株)専務取締役
島塚裕明 氏



川口吹付工業(株)代表取締役
川口大介 氏

ことがわかりました。マニュアルをつくって初めて、ISOのすばらしさが実感できたのです。社員のコミュニケーションも円滑になりました。仕事の質に向けた意識も大きく変わっています」(島塚氏)

社内業務のルールが文書化されたことで、その場しのぎになりやすかった現場にも緊張感が生まれた。現場力も向上しているという。

「塗装業は、料理と同じです。塩や砂

糖、醤油の入れ具合で、味が変わるように、仕事のやり方次第で同じ塗装でも何十種という味をつくれるのです。奥が深いだけに熟練した経験が頼りでした。今後、こうした施工技術によって向上させ、人材を育成することもできます」(安河内氏)

協力業者も毎朝日報を出し、月に1回は会議のために集まっている。積極的な意見も出るようになった。

また、顧客へのアンケート依頼を実施することで、顧客の評価も変化したという。

現在、この三社は、ISOマネジメントシステムの導入をスタートにして、日本塗研開発とともに独自の組合をつくり、地域社会への貢献をめざそうとしている。

「私たちの代で、塗装業の技術力向上へ高まりが福岡から全国に広がっていつてくれることを願っています」(安河内氏)

有限会社 テック塗装

品質方針

当社は、品質マネジメントシステムを効果的に運用し継続的に改善することで、お客様の要求事項への適合は当然の事として、塗装工事を通して地域社会の明るい環境創りに貢献できるよう技術と品質に裏付けされた安全・親切・丁寧な仕事を通じて社会に貢献する。これらを実現することで地域 NO.1 の「顧客満足」を達成し、会社を永久に存続発展させる。そのために、下記3項目を実行する。

1. 当社は、顧客満足の向上を目指し仕事とサービスを継続的に改善提供する。
2. 当社は、塗装技術の研鑽と外注先との連携強化による競争力の向上。
3. 当社は、現場の安全作業を重視し職場環境への継続的改善を実施する。

川口吹付工業 株式会社

品質方針

川口吹付工業株式会社は、品質マネジメントシステムを効果的に運用し継続的に改善することで、お客様の求める「サービス」は当然の事として、その「期待を超える価値あるサービス」を提供・創造し続ける。これらを実現することで九州 NO.1 の「顧客満足」を達成し、会社を永久に存続発展させる。

そのために、下記3項目を実行する。

1. 社員一人一人は現場に応じて、臨機応変な姿勢を持って職務にあたる。
2. 社員一人一人は向上心を持って、各々の技術に誇りの持てる仕事をする。
3. 社員一人一人は常に安全を最優先事項とし、自己健康管理を含めた環境作りに努める。

島塚塗装 株式会社

品質方針

島塚塗料株式会社は、品質マネジメントシステムを効果的に運用し継続的に改善することで、「塗料は花です。」の言葉をモットーに、お客様の求める「サービス」は当然の事として、地域社会にとって「有益で価値あるサービス」を提供し、提案し続ける。これらを実現することで地域一番店の「顧客満足度」を達成し、会社を永久に存続発展させる。

そのために、下記3項目を実行する。

1. 各社員は個々の職務内容を十分把握し的確に実行する。
2. 各社員は常に向上心を持って継続的な改善活動を実行する。
3. 各社員は会社のチームワーク「和の心」を持って行動する。



品質マネジメントシステム 規格解説シリーズ [1]

ISO9001 (JIS Q 9001):2008 を4回に渡って解説致します。

ISO9001 (JIS Q 9001):2008

追補版改正は、システム見直しの絶好の機会



今回の改正の目的は

昨年12月に発行された JIS Q9001:2008 は、この ISO9001:2008 を基に技術的内容や対応国際規格の構成を変更することなく翻訳されたものです。

今回の改正は、要求事項の追加・変更はせずに公式解釈を必要とするような曖昧さの除去を行うという要求事項の明確化と ISO14001 との整合を目的としています。

では、今回の改正によって何が変わるのでしょくか。規格の本来の要求事項の意図をもともと正しく理解し運用していた組織にとっては、基本的にシステムを何も変更しなくてもよいと思われます。逆に本来の意図を正しく理解していなかった組織は、その部分の変更が必要です。すなわち、ISO9001 (JIS Q 9001):2008 への移行に際して自社の品質マネジメントシステムの見直しを実施する必要があるでしよ。

また、この見直しは、単に規格に関する適合性だけでなく、マネジメントシステムの有効な活用に向けた絶好の見直しの機会だと考え、システムの継続的改善の一部としていただくことを期待します。



ISO9001 (JIS Q 9001) 規格の解説

ISO9001:2008 の規格改正に伴う確認のポイント等については、昨年11月から全国8会場で実施した「規格改訂に伴う移行説明会」や、本年2月に

QMS 登録組織の皆様へ送付した「JIS Q9001:2000 から JIS Q9001:2008」ですでにご報告いたしました。

本誌では、この規格の改正部分のみにとられず、ISO9001:2008 の規格に関する誤解されやすい部分を理解する上で重要と思われる部分について4回にわたって解説していきます。

今回はその第1回として、箇条4からの規格要求事項に入る前に「序文 0.2 プロセスアプローチ」と「1.2 適用」についてご説明します。

(1)「序文 0.2 プロセスアプローチ」 “Output Matters” に関する 議論と有効性

今回の規格改正等を含めた ISO9001 の規格を解説していく上で、まず初めに “Output Matters” に関する議論にふれておきます。この議論は、顧客が要求事項（顧客要求事項・規制要求事項）に適合した製品を組織から提供してもらえると期待しているにもかかわらず、現実には、組織が、これらの要求事項を満たした製品を提供していない、すなわち顧客の期待に応えていないという問題の提起でした。

その問題提起の趣旨は理解され、“Output Matters” の意図を強調するために、ISO9001:2008 の序文 0.2 プロセスアプローチに「望まれる成果を生み出すため」という言葉が追記されました。

この「望まれる成果」とは、1つには ISO9001:2008 の「1 適用範囲 1.1

一般」の a) に記載されている「顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を満たした製品を一貫して提供する」ことを指しています。

言い換えれば「望まれる成果を生み出すため」という言葉が追記されたことは、組織において“品質マネジメントシステムの有効性(*)を重視したシステムを構築し、運用する”という当たり前のことが今までできていなかったことの裏返しであり、この観点からシステムの見直しを行う必要があることを示しています。

また、審査登録機関も、品質マネジメントシステムの有効性に関する審査が十分にできず、場合によっては審査の過程で審査員が「望まれる成果を生み出すため」という方向性を見失って誤った方向へ誘導してしまったのではないかという反省も込められていると思われます。

そこで、当センターは認証審査の方式を、より品質マネジメントシステムの有効性を確認することのできる方式に変更していきます。これについて最後にご説明いたします。

(*)：「有効性」とは、JIS Q9000 の 3.2.14 において「計画した活動が実行され、計画した結果が達成された程度」と規定されています。

序文 0.2 プロセスアプローチ

この規格は、顧客要求事項を満たすことによって顧客満足を向上させるために、品質マネジメントシステムを構築し、実施し、その品質マネジメントシステムの有効性を改善する際に、プロセスアプローチを採用することを奨励している。

組織が効果的に機能するためには、数多くの関連し合う活動を明確にし、運営管理する必要がある。インプットをアウトプットに変換することを可能にするために資源を使って運営管理される一つの活動又は一連の活動は、プロセスとみなすことができる。一つのプロセスのアウトプットは、多くの場合、次のプロセスへの直接のインプットとなる。組織内において、望まれる成果を生み出すために、プロセスを明確にし、その相互関係を把握し、運営管理することと併せて、一連のプロセスをシステムとして適用することを、“プロセスアプローチ”と呼ぶ。
(原文掲載、アンダーライン部が追加された部分)

(2)「1.2 適用」 “適用除外”の適切性について 再確認を

今回の規格改正で、“適用除外”に関する要求事項の変更は基本的にはありません。しかし、この適用除外に関する解釈の違いにより、結果として適用除外の適切性について疑義が生じているケースも発生していることから、若干の解説をいたします。

1.2 適用 (略)

組織及びその製品の性質によって、この規格の要求事項のいずれかが適用不可能な場合には、その要求事項の除外を考慮することができる。

このような除外を行う場合には、除外できる要求事項は箇条 7 に規定する要求事項に限定される。除外を行うことが、顧客要求事項及び適用される法令・規制

要求事項を満たす製品を提供するという組織の能力又は責任に何らかの影響を及ぼすものであるならば、この規格への適合の宣言は受け入れられない。
(原文掲載)

「この規格の要求事項のいずれかが適用不可能な場合には、その要求事項の除外を考慮することができる。」という文章の意図は、箇条 7 に規定する要求事項に該当するものがない場合は、それを理由とともに宣言してもよいということです。該当しているものを対象から除外してよいと言っているのではありません。「除外」という記述は、「**適用したくない**」とする除外ではなく、「**該当するもの（機能 / プロセス）がない**」という意味であり、**恣意的な適用範囲の除外はできない**とご理解ください。

したがって、箇条 7 の一部を除外する場合には、その除外の詳細とその除外が正当であることの理由を品質マニュアルで明確にする必要があります。なお、「顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を満たす製品を提供するという組織の能力又は責任に何らかの影響を及ぼさない」という前提条件が成り立つことも併せて必要です。

また、アウトソースしたプロセスについては、アウトソースしたという理由のみで、アウトソース先で適用される規格要求事項を適用除外とすることはできません。たとえば、設計・開発をアウトソースした場合、組織に設計・開発に関する責任があるような場合には、そのアウトソースしたプロセスは組織の適用範囲に含められ、『7.3 設計・開発』の適用除外を行うことはできないものと考えられます。

(注) 適用除外については、特に「7.3 設計・開発」、「7.5.2 製造及びサービス提供に関するプロセスの妥当性確認」に関して疑義が生じている場合が多いことから、この 2 点については以降の該当する箇条において詳細に解説いたします。



ベターリビングの 審査方式に関する 新たな取組み

「序文 0.2 プロセスアプローチ」でご説明したように、組織では品質マネジメントシステムの有効性を重視したシステムを構築し、運用することが重要で、したがって、私ども審査登録機関はその品質マネジメントシステムの有効性を的確に確認する必要があります。

こうしたことから、当センターでは、品質マネジメントシステム、環境マネジメントシステムいずれの審査でも**プロセスアプローチ的な審査に変更**していこうとしています。プロセスアプローチ的な審査とは、メインの活動がきちんとつながり、機能し、**その結果良いパフォーマンス（実績、成果）が得られているかを確認していく、つながり重視の審査**のことをいいます。

また、この審査から得られた結果については、「適合」「不適合」の他、「観察事項」として「不適合の可能性を示唆する項目」と「改善の余地がある項目」、品質 / 環境パフォーマンスの向上に寄与しているマネジメントシステムの該当項目については「充実事項」として報告するなど、**組織のシステムの継続的改善に役立つ報告書等の変更**に取り組んでいます。

さらに、サーベイランス及び更新審査については、組織の課題解決に役立つ審査を行うために、組織のマネジメントシステムの状況等について、事前にアンケート調査を行い、その情報を活用した審査を実施しています。また、審査実施後にもアンケート調査を行い、その結果を次回の審査に反映させるとともに、当センターの対応及び審査登録システムの改善のためにも活用していきたいと存じます。



Q 最近よく耳にするカーボン・フットプリントは、何を意味するのですか？

A CO₂ 排出量 (g) を表示するマークです。

「カーボン・フットプリント」は、温室効果ガス (GHG) が地球温暖化に及ぼす影響を二酸化炭素 (CO₂) の排出量に数値換算した指標。体重計の上に CO₂ 排出量 (g) が表示されたデザインになっています。[図-1] 個人の生活や企業による製品・サービスなどが、地球温暖化にどの程度影響を与えているのかを把握できます。イギリスで 2007 年 3 月から試行されて、仏、独でも取り組みが始まりました。日本では、2008 年 6 月 9 日発表の福田ビジョンで制度化が表明され、同年 6 月 17 日に経済産業省が「カーボン・フットプリント制度の実用化・普及推進研究会」を設置し、環境省、農水省、国交省がオブザーバーとして参加しています。



[図-1]

カーボン・フットプリントについて

ますますクローズアップされる「環境問題」。

『環境の「？」に答える』では、環境への取り組みに関してなど、皆様からの質問にお答えします。

カーボン・フットプリント制度は、「低炭素社会」を目指す日本として、温室効果ガス (GHG) 排出量を「見える化」し、事業者の温暖化抑止への取組を消費者にアピール。的確な選択、即ち環境に配慮した購買行動を促す狙いがあります。

1990 年代に、人間活動が環境に与える負荷を資源の再生産や廃棄物の浄化に必要な面積として表す「エコロジカル・フットプリント」という概念が提唱されました。カーボン・フットプリントは、同じように「人間活動が温室効果ガスによって地球環境を踏みつけた足跡」に例えたことからきています。

カーボン・フットプリントを表示すると、商品を選択し購入する消費者が最も影響を受けます。つまり、CO₂ の排出量の大小という指標が、新たに加わることになるのです。消費者が CO₂ 排出量の少ない商品を選択すれば、企業もこうした商品を販売するようになり、排出削減が進むと考えられます。排出削減にコストがかかるとすれば、商品価格が高くなることも予想されます。

価格の安い商品を買いたいと消費者が考える中で、どのような選択が行われるかは、エコロジーの考え方がどの程度浸透しているか、地球温暖化防止への意識にかかっているかもしれません。さらに、自ら排出した CO₂ を、自分自身はお金だけ払い、CO₂ の削減は誰かに代行してもらって相殺する「カーボンオフセット」の目安にもなります。

Q カーボン・フットプリントは今後、標準化されていくのですか？

A ISO も「カーボン・フットプリント制度の国際標準化」を提案しています。

企業、消費者、政府にとって大きなメリットがあるカーボン・フットプリントですが、算定方法や温室効果ガス排出量以外の環境上、社会的効果の明確化などの課題も残されています。これらについては、経済産業省が「カーボン・フットプリント制度のあり方 (指針)」(案) を提示しました。すでに ISO でも、TC207 に「カーボン・フットプリント制度の国際標準化」を正式に提案し、2011 年に国際標準発行を目指しています。

Q 他にも環境負荷を表示する方法や制度はありますか？

A 「エコリーフ」や“ちきゅうにやさしい”があります。

カーボン・フットプリントに先行して、工業製品では「エコリーフ」を環境情報開示 (タイプⅢラベル: ISO14025) として (社) 産業環境管理協会が 2002 年から実施しています。2008 年 12 月時点での登録累計は 702 件。複写機、パソコン、プリンター、ファクシミリ、デジタルカメラなどで多く公開されています。[図-2]



[図-3]

環境ラベルには、エコリーフの他に、タイプⅠ (第三者認証: ISO14024) として [図-3] の“ちきゅうにやさしい”が広く商品に表示されています。また、タイプⅡ (企業の環境自己主張: ISO14021) もあります。



[図-2]

環境に関するご質問、品質マネジメントシステム規格解説シリーズ等の記事に関するご質問がございましたら、企画管理室 担当: 山賀までご連絡ください。 E-mail: info-blqe@cbl.or.jp、Fax: 03-5211-0594

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「申請者」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、弊センターから「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、発送委託業者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.79 2009年4月17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/>

