

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISO NET

center for better living



Vol.80

写真:株式会社 宮原組が造成した
小学校のビオトープの風景

ISO認証取得は、
新たなスタートライン。

● ISO EYE'S

「**リョク**」とISO MS

(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

- ・「力」とは、個人あるいは組織が一定の成果を上げるためのキーワード
- ・「育成力」と「自育力」の習慣化が成果を引き出す基礎になる

● 北から南から

- ・新規登録組織 3月度:8件、4月度:3件、5月度:17件
- ・認証交付式には、3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

株式会社 宮原組

- ・ISO認証取得を通じて、顧客満足や環境への意識が向上
- ・地域貢献活動にも力を注ぎ、小学校にビオトープを造成
- ・ISO9001とISO14001の複合審査で、社内の管理業務を軽減

● ISO9001 (JIS Q 9001):2008を4回にわたって解説

品質マネジメントシステム 規格解説シリーズ[2]

- 4.1 一般要求事項 4.2.4 記録の管理
- 5.4.1 品質目標 5.5.2 管理責任者 6.2.1 一般
- 6.2.2 力量、教育・訓練及び認識

● 環境の「？」に答える-2

省エネについて

2010年に発行予定のISO50001(エネルギーマネジメントシステム規格)に関する疑問や質問にもお答えします。

● BL-QE information

ISO9001:2008対応

- ・品質内部監査員養成セミナー
- ・品質内部監査員レベルアップ研修【有効性監査技法(初級)】



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)7月17日発行 Vol.80

ベターリビング

検索

「^{りょく}〇〇力」とISO MS

財団法人 ベターリビング システム審査登録センター
センター長 有馬 正子



「^{りょく}力」とはなにが

強い日差しの夏がつづいたかと思えば、一転して雨模様と、休日の外出に気乗りがしない天候が続いておりすがいかがお過ごしでしょうか。雨に濡れずにいける通勤途中にある本屋をのぞくと「〇〇力」「〇〇力を鍛える（創る）」など、タイトルに漢字3文字で「力」のつくものが目につきました。「決断力」のように本の内容が想像できそうな簡潔でわかりやすいものから、例えば「地頭力を鍛える」、「現場力を鍛える」等、一見ただけでは分かりにくくかえって「何だろう」と思わせることが購買に繋がりがちなものもありました。思い起こしてみると、過去にも「鈍感力」(渡辺淳一著)、「老人力」(赤瀬川原平著)の様に、著者の知名度やある意味でネガティブな単語を遣えて使うことのおもしろさ、さらには老人と力等相反しそうなイメージがある単語を組合せた面白さ等から発

刊当時話題になった本もありました。

また、タイトルに力の文字はないのですが「起きていることはすべて正しい」という書籍の帯には、「この本は、いわば、『メンタル筋力のトレーニング案内』です」とありました。そして、このメンタル力が高まると思わぬところから幸運を見つける力である「セレンディビティの力」つまり「偶然力」が

「^{りょく}力」とは、個人 あるいは組織が一定の成果を 上げるためのキーワード

手にはいるというのです。予期せぬ出会いが意外な結果を生んだ経験がおありになる方は、著者が伝えようとする事のイメージができるのではないのでしょうか。

ちなみに、私は「地頭力を鍛える」、「起きていることはすべて正しい」の2冊を読みました。いずれの著者も自己啓発に関する複数の著作があり、売れ

る書籍を書く技術があることが分かります。特に後者の著者は、如何に発行部数が上がるように工夫したかを記述し、この事実をとおして「メンタル筋力」、つまり、自分の身に起こったことの中から、考え、決断し、行動すれば、逆境においても運を味方につける力を鍛えることの重要性を述べています。

そこで、私なりにこの「^{りょく}力」なるもの定義してみるとすれば、これは、火力等のエネルギーそのものや、腕力等のパワーのことではなく、個人あるいは組織が一定の成果を出すための、姿勢、仕組み、取組み・行動のいずれか、または組み合わせたものを表す言葉であろうと思います。

経験する機会の提供

オフシーズンの観光地のホテルや早朝の飛行機の便は、しばしば割引金額が適用されています。資源の有効利用、潜在的な顧客の開発等も視野にいった営業戦略なのでしょうが、このような料金割引、あるいは低価格の間違えば、経営の圧迫、労働意欲の低下等に繋がりがかねないのですが、企業にとってもメリットのある割引もあるようです。

ここ数年、時代は「目力(めちから)」アップ。マスカラ、つけまつげ、「エクステ^{※1}」等、特に若い女性はまさにパワーである「目力」を増やすための努力を惜しまないようです。このようなトレンドがあるもの

の、最近の不況下、「エクステ」を割引料金で提供するお店の試みが、5月初旬の朝のテレビ番組で放映されました。割引の仕組みは、ベテランのフォローのもと研修生が担当する代わりに料金を割引くというものです。通常1時間ですむところが2時間かかるそうです。お店側がこれを導入する理由は、新規顧客獲得機会を増やす

(※1) まつげ1本ずつに人工まつげを接合する「目力アップ」術。

ただでなく、所要時間を短縮しコストパフォーマンスを上げるには、担当者の力量を上げることが必要で、そのためには目の大きい人、小さい人、まつげの長い人、そうでない人等の異なるケースを多く経験することが効果的であることを理解しているからでしょう。担当者においては、ノウハウを蓄積することにより2時間要していたものが1時間30分、1時間15分と徐々にでも短縮できれば良い体験になりま

「育成力」と「自育力」の習慣化が成果を引き出す基礎になる

ず。顧客は、出来ばえが変わらないこと、同じ姿勢で2時間我慢することを価格と総合的に判断した結果、納得できれば研修生に担当してもらおうでしょう。果たしてお店側にとって有効な手段であったのでしょうか。経営に影響を及ぼすようでは本末転倒ですが、お店側の評価(研修生の力量アップにつながったか、新規顧客の獲得に繋がったか、顧客満足の程度はどうか等)

についてはテレビ番組でははっきり分かりませんでしたが、取上げられたことだけ判断してもそれなりの結果だったのではないかと思います。

必要な「〇〇力」とは

個人、組織のあるプロセスに関する「力」の事が頭の中をめぐっていたころ、陸上長距離界において成果を出されたプロフェッショナルである、小出義雄氏が今年の3月に「育成力」なる本を書かれたこと、それより前に早稲田大学競走部駅伝監督の渡辺康幸氏が「自ら育つ力」を出されていたことに行き当たりました。

(3文字に縮めれば「自育力」とは偶然でしょうか)。スポーツ界のように高校生、プロフェッショナルなど、どのレベルにおいても、個人あるいはチームのポテンシャルを最大限に発揮させることが求められる分野であれば、監督やマネージャーといった組織が作る選手育成の仕組みと成果を出すための選手の姿勢や取組み・行動が揃うことが良い成果を生む条件でしょう。

スポーツ界のような勝負が短期間ではっきりつかないような経済活動を営む組織においても、金銭的資源の準備を含む人材育成の仕組みやプログラムと個人やチームが持つべき自覚と経験・研修、つまり「育成力」と「自育力」の習慣化が成果を引き出す基礎であることは間違いなさそうです。

先に示したような書籍のような問題解決に関して過去から認められてきた手法に加え、著者の個人的経験を付加した内容を分かり易い文体で表した自己啓発本が書店で販売され、この様なジャンルの全てを合わせれば百万単位以上で売れている状況は、個人、組織のあるプロセスに関する「力」の継続が難しいことを表しているのではないかと思います。

ちなみに、(財)ベターリビングシステム審査登録センターでは、2009年1月より、事前アンケートによって組織の皆様の課題をお聞きしておりますが、その中で最も多いのが人材育成にかかわることでした。^{※2}

「育成力」だけでなく、組織に求められる「〇〇力」とは何かを考え続けたいと思います。

(※2) 2009年1月～4月回収分の集計



(財)ベターリビングの事業案内
第1回

今回から6回シリーズで、(財)ベターリビングが行っているマネジメントシステム審査登録以外の事業を紹介いたします。第1回は、BL部品(優良住宅部品)の認定事業です。

BL部品(優良住宅部品)の認定

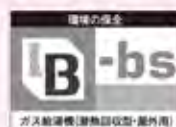
【BL部品認定制度】

安心して安全にご使用いただけるよう、認定基準に基づき、品質や性能、アフターサービスなどの優れた住宅部品を「BL部品(優良住宅部品)」として、より社会的要請への対応を先導する住宅部品を「BL-bs部品」としてそれぞれ認定し、その普及推進に努めています。錠前、給湯機からシステム型の暖・冷房システムまで50品目(2009年度4月現在)のBL部品が多く住宅に使用されています。

【BL部品の普及推進】

BL部品に、安心の目印「BLマーク」をつけて供給するなど、認定企業、関係業界などと連携しその普及を推進します。そ

の一環として、地球環境の保全に貢献する「BL-bs部品」の高効率型ガス給湯・暖房機等の普及推進キャンペーン「ブルー&グリーンプロジェクト」に取り組んでいます。



BLマーク証紙の例(BL-bsガス給湯機の場合)

【長期の品質保証と保険によるバックアップ】

BL部品は通常よりも長い品質保証をメーカーに義務づけるとともにメーカーの修理、損害補償に保険でバックアップします。

北から 南から

新規登録組織

- 3月度 ISO9001 3件 ISO14001 5件 ISO27001 0件
- 4月度 ISO9001 0件 ISO14001 2件 ISO27001 1件
- 5月度 ISO9001 1件 ISO14001 16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。

3 月 度 ISO 9001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1446	株式会社 中央ビル管理 建物管理部	埼玉県越谷市	賃貸住宅の保守・修繕、解約精算、定期清掃、修理受付、リフォームを含む「賃貸建物の管理業務」
Q1447	日本ドライケミカル 株式会社 千葉工場 消防器・車輛部門	千葉県山武市	防災機器・特殊自動車に係わる製品の製造・設計・開発及び付帯業務
Q1448	中村設備工業 株式会社	三重県桑名市	給水管及び配水管工事の施工

ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E333	山下産業 株式会社	宮崎県串間市	土木構造物(海洋土木構造物を含む)の施工
E334	株式会社 ハウスアラメント	和歌山県橋本市	建築物及び土木構造物の施工
E335	株式会社 新協	鹿児島県大島郡	土木構造物の施工及び建築物の設計・施工
E336	株式会社 池下建設	鹿児島県大島郡	建築物の設計・施工及び土木構造物の施工
E337	淵脇建設 株式会社	鹿児島県霧島市	土木構造物の施工

4 月 度 ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E338	今村脇建設 株式会社	鹿児島県霧島市	建築物の設計・施工及び土木構造物の施工
E339	吉留建設産業 株式会社	鹿児島県鹿児島市	土木構造物の施工

ISO 27001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
IS018	株式会社 太陽化学 本社及び伊集院工場	鹿児島県日置市	産業廃棄物収集運搬、特別管理産業廃棄物収集運搬、産業廃棄物中間処理(焼却、中和処理)、特別産業廃棄物中間処理(焼却、中和処理)、一般廃棄物処分(収集運搬)、リサイクル(有価金属の回収等)及び廃棄物に関する情報提供

5 月 度 ISO 9001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1449	丸桑造園 株式会社	群馬県邑楽郡	造園工事に係る施工

ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E340	コアツ工業 株式会社	鹿児島県鹿児島市	(1)プレストレストコンクリート橋梁の設計、製造及び施工 (2)プレストレストコンクリートタンク及び鉄筋コンクリート橋梁の設計及び施工 (3)土木構造物補修工事の設計及び施工
E341	福興電気 株式会社	宮城県仙台市	電気設備工事・電気通信工事の設計・施工および付帯サービス
E342	菅野建設 株式会社	福島県福島市	建築物の設計及び施工
E343	株式会社 仲谷工務店	大阪府枚方市	建築物の設計・施工及び付帯サービス
E344	住都宮繕 株式会社	奈良県奈良市	建築物及び土木構造物の施工
E345	不二友 株式会社	大阪府吹田市	建築物・土木構造物の施工及び付帯サービス、畳の製造
E346	株式会社 森工務店 及び 株式会社 大同リフォーム	大阪府茨木市	建築物の設計・施工及び土木構造物の施工
E347	株式会社 指福商店	大阪府藤井寺市	建築物の修繕工事
E348	富士建設 株式会社	大阪府枚方市	建築物の保全・営繕及び補修工事の施工

ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E349	大和工業 株式会社	大阪府大阪市	建築物及び土木構造物の施工
E350	オカダ技建工務 株式会社 及び 株式会社 内工務店	大阪府大阪市	建築物の保全(営繕・補修)の工事
E351	大阪住宅営繕 株式会社	兵庫県神戸市	建築物の保全(営繕・補修)工事
E352	株式会社 神戸営繕	兵庫県神戸市	建築物の設計、施工及び土木構造物の施工
E353	昭和建設工業 株式会社	兵庫県神戸市	建築物の修繕及び改修工事
E354	仁志起興業 株式会社	兵庫県神戸市	1: 建築物及び土木構造物の施工 2: 産業廃棄物及び一般廃棄物の収集運搬 3: 農業集落排水処理施設及び下水・浄化槽のメンテナンス
E355	キタケン工業 株式会社	大阪府堺市	建築物の保全・営繕及び補修工事

◆ISO9001・14001・27001 認証登録

お喜びと抱負の言葉

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とお詫びいたします。



Q1446 株式会社 中央ビル管理 建物管理部

グループ内10社目の
ISO9001取得

取締役
中内 啓夫様

当社が属するボラスグループ22社の中で、今回のISO9001取得は10社目に当たります。これまでの認証取得は新築住宅の施工事業でしたが、新たに賃貸住宅事業で取得することができました。このことは、品質マネジメントシステムが、グループ内で高く評価されてきたことの表れだと言えます。

今回の認証取得の目的は、主に業務改

革にあります。現在の適用範囲の社員63名から、一年間かけて営業マンやパート社員を含む総社員270名に広げ、さらなる品質の向上を図っていく所存です。今後とも、「ISOを取得した会社は伸びていますね」と言われるような事業運営ができるよう努めてまいります。

Q1447 日本ドライケミカル 株式会社 千葉工場消火器・車輛部門

認証取得活動を通じて
部門間の連携も進む

千葉工場消火器・車輛部門
千葉工場長
喜浦 透様

一年前から準備を始め、防災機器・特殊自動車に係わる製品の製造・設計・開発及び付帯業務でISO9001を取得しました。当初、異なる製品を同じ品質マニュアルで統合できるかという懸念はありましたが、様々な工夫の結果、達成できただけでなく、従来、垣根が高かった製品に横のつながりができるといふ付帯効果も得られました。

QMSの運用やマニュアル作りでは、どうしてもこんな常識的なことを行うのかと疑問に思いました。しかし、当たり前のことが出来ていなかった当社の現実を目の当たりにし、認証取得の意義を再認識できたのは収穫でした。今後とも、当たり前のことを当たり前に実行できる組織をめざし、頑張っていきたいと思います。

E334 株式会社 ハウスアラメント

「品質」「環境」「安全」を
事業運営の柱に

取締役・支店長
岸岡 賢祐様

2年半ほど前のISO9001に続いて、今回、環境マネジメントシステムISO14001を取得することができました。この機会をお借りし、ISOにかかわる当社の社員および審査機関であるベターリンピング様に心から感謝いたします。

当社は、「品質」「環境」マネジメントシステムとともに、主力事業の建設現場で最も

大切な「安全」を加えた3本柱をベースに、業界内の厳しい状況乗り越えていける企業になるべく努力してまいります。また、マネジメントシステムの運用が単なるコストアップにつながるのではなく、適切な目標設定や運用により、逆にコストの低減に役立つよう、社員一同努力する所存ですので、今後ともよろしくお願いいたします。

高度な技術やノウハウを継承し、持続的に成長できる企業をめざす 株式会社 宮原組

来年、創業50周年を迎える秋田県大仙市の「宮原組」。

本業の土木建築業以外にも、地域でのボランティア活動を実践している地元密着型の企業だ。

平成15年にISO9001、2年後の平成17年にISO14001を取得し、

これらをベースに技術の伝承や環境負荷低減などを推進している。

今回は、その具体的な活用方法や今後のビジョンについて

常務取締役の宮原竜也氏にお話を伺った。

■組織概要

創業：1960（昭和35）年7月

代表取締役：宮原 和也

本社：秋田県大仙市神宮寺字家後
18-2

資本金：2,000万円

対象従業員数：60名

売上高：18億円

【事業内容】

土木構造物、法面工事に係る施工及び付帯サービス

■運用システム

[ISO9001]・[ISO14001]

■品質・環境方針

【基本理念】

当社は、一般土木・法面保護工事の事業活動を通じて地域社会の発展に貢献するとともに、顧客の満足度と信頼感を高めるため、つねに品質の高い構造物とサービスを提供することを目指します。また、かけがえのない郷土の自然を守るため、全社員が環境に配慮し、環境の保全と品質の向上に努めます。

【方針】

1. 法令・規則要求事項を順守し、顧客要求を的確に把握することにより、そのニーズと期待を満たす構造物とサービスを提供します。
2. 品質の向上と、地域環境の負荷低減を図るため、マネジメントシステムを構築し、継続的な改善と汚染の予防を行うと共に、新技術や環境に配慮した循環型工法の採用・普及を通じて、品質・環境パフォーマンスの向上に努めます。
3. 基本理念を達成するため、品質・環境の両面において、それぞれ目的・目標を設定し、変化する状況に応じて見直しをはかります。
4. 品質・環境方針は当社で働く全ての人々に周知させるとともに、適切性を維持するため、毎年見直しを行い、社外に開示します。

2008年1月7日 株式会社宮原組
代表取締役 宮原和也



ISO MS認証取得を通じて 顧客満足や環境への意識が向上

土木工事・法面保護工事を主力事業としている「宮原組」。高度な工法・技術力で地域の発展や安全を支え、地元から厚い信頼が寄せられている建設会社だ。同社が、ISO9001、ISO14001

を取得した、そのきっかけについて常務取締役の宮原竜也氏はこう振り返る。

「公共工事の入札でISOマネジメントシステムは欠かせないものとなっています。ただそれだけではなく、業界を取り巻く状況もますます厳しくなるなか、システムという発想を導入し、社内の組織力や社員の意識向上をめざして認証取得に着手しました。もちろん、取得すればそれで終わりではなく、そこがスタートラインにとらえ、さまざまな業務改革に取り組んできました」

導入時は、規格の文言が難解でとっつきにくいこともあり、社員全体に浸

透させるのに苦労したというが、認証取得後は、次第に社員の意識の変化が見られるようになってきたという。

「公共工事では発注者が役所ということもあり、それまで社員の間に『顧客満足』という意識はありませんでした。それが、ISO9001取得を通じて役所の担当者や検査員も

の担当者や検査員も『顧客』という意識が芽生えてきました。『顧客』を満足させる良い仕事をすれば、総合評価方式の評価点が上がり、次の仕事につながるという、良い循環が社内に定着してきています」

現場での創意工夫も増え、社員からいろいろな改善提案も上がるようになってきた。こうした変化を見るにつ

け、宮原常務はISO9001を取得して成功だったと感じたという。もう一つの環境マネジメントシステムについてはどうだろう。

「公共工事では環境に手を加えることが大きいので、なるべく自然へのダメー



常務取締役 宮原 竜也 氏



ジを軽減できるように技術的にも工夫しています。例えば、法面保護工事では建築発生材をリサイクルした伐採木を使った循環型吹付工法を行っていますが、さらに進んだ工法を習得するために協会に加盟し学習会にも積極的に参加しています」

社内の方針会議では、評価点の高い現場での成功事例を共有化し、技術の標準化やミス・ロスの削減に取り組んでいる。その成果として、平成20年度は、建設雇用改善優良事業所表彰、優秀施工者国土交通大臣顕彰（建設マスター）、湯沢河川国道事務所長 優良工事表彰、第29回秋田県優良工事表彰を受け、平成21年度も建設マスターの表彰を連続授賞。こうした授賞では、近年若手の技術者も増えているという。

地域貢献活動にも力を注ぎ、小学校にビオトープを造成

こうした工事の品質や環境面でのレベルアップとともに、地場企業の責任として、除雪、ゴミ拾いなど地域貢献活動にも力を注いでいるのが宮原組の大きな特徴だ。その中でも、ボランティアで行った近隣の小学校のビオトープ造成では、地域の環境保全という面からも注目される。

「小学校側から敷地内の空き地に池をつくってほしいとお願いされたことがきっかけです。ただ、せっかくなので草や石を配し、自然な水辺環境をつくるビオトープのほうがよいのではとお話し、校長先生にも気に入ってもらえたため造成することとなりました。もちろんボランティアですから、仕事の手が空いたときに、手持ちの資材を使って行ったのですが、若い技術者が中心に試行錯誤しながら熱心に頑張ってくれました。現在では、水鳥が飛来

してきたり、子どもたちがザリガニを取って遊んだりと好評です。毎年、卒業生が周囲に植樹しているため、10年後はもっと自然になじむ形になってくれるのではと期待しています」

ISO9001とISO14001の複合審査で社内の管理業務を軽減

社内にいろいろなプラス面をもたらしてきたISOマネジメントシステムだが、現在の課題は、書類を減らすなど運営面で可能な限り社員の負担を軽減していくことだという。その一環として、別々に行っていたISO9001とISO14001の審査を統合して行う「複合審査」を実施し、マネジメントシステムの簡素化を図り、同時に有効性の向上もめざしている。「ISO9001とISO14001の両マニュアルを一本化したことで、2つに分かれていた頃よりも管理が容易になったと社員からも評判がいいですね。一本化

する作業も、先にISO9001の認証を取得し、ある程度社内にノウハウがあったので、それほど苦労はありませんでした」

最後に、マネジメントシステムに関する今後のビジョンについて語ってもらった。「一つは安全面です。品質、環境と並んで安全面も建設工事では大きな要素となりますので、現在、労働安全関係のマネジメントシステムの取得もめざしています。これまでのノウハウを役立てていけば、スムーズに進むと思っています。

もう一つは、技術の継承問題です。社内で優秀なスキルを持つ技術者も高齢化していますので、そうした人たちが元気なうちに、その技術を若手に継承するためのシステムづくりに力を入れていかなくてはと考えています」

2009(平成21)年度 部門別 品質・環境目標

営業部	品質目標	1. 施工計画の内容の充実、配置人員の適正化により、評価点のアップを図る。 (参加業者中1/4以内の順位) 2. 重要物件での積算精度のアップを図る。 (2名以上での積算実施率100%以上)
総務部	品質目標	回覧書類の迅速かつ確実な閲覧の実施を図る。 (設定期間内での閲覧実施率100%)
	環境目標	1. 事務用品のエコ商品の購入を推進する。(平成19年度比5%増) 2. 会社内をブロック分けし、部署毎のこまめな消灯を実施し、電力消費の低減を図る。 (平成21年度実施率95%) 3. 会社周辺の清掃活動を行い、良好な環境の維持を図る。 (平成21年度実施 3回以上)
第一事業部	品質目標	1. 工事成績点数の向上を図る。(平成18年度より1.5点アップ) 2. 法面コンクリート(モルタル)構造物のクラック発生の低減を図る。 (平成19年度比 15%削減)
	環境目標	1. 美化・ボランティア・コミュニケーション活動を実施し、現場周辺の環境保全を図る。 (平成21年度は4ヶ月に1回以上実施) 2. 吹付材料のロス率を低減し、資源を有効に使用する。 (平成19年度比 15%削減)
第二事業部	品質目標	1. 個人の技術能力を把握し、適切な人員配置を行い、良好な品質の構築物を提供する。(平成19年は0.5点アップ) 2. 工事成績点数の向上を図る。 (平成18年度より1.5点アップ)
	環境目標	1. 美化・ボランティア・コミュニケーション活動を実施し、現場周辺の環境保全を図る。 (平成21年度は4ヶ月に1回以上実施) 2. 重機使用燃料の削減を図り、環境への負荷を低減する。 (平成20年度比 3%削減)



社内に掲げられた表彰状の数々



品質マネジメントシステム 規格解説シリーズ [2]

ISO9001 (JIS Q 9001):2008 を4回にわたって解説いたします。

4.1 一般要求事項 4.2.4 記録の管理 5.4.1 品質目標 5.5.2 管理責任者 6.2.1 一般 6.2.2 力量、教育・訓練及び認識

4 品質マネジメントシステム

4.1 一般要求事項

組織は、この規格の要求事項に従って、品質マネジメントシステムを確立し、文書化し、実施し、維持しなければならない。また、その品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善しなければならない。

組織は、次の事項を実施しなければならない。

- 品質マネジメントシステムに必要なプロセス及びそれらの組織への適用を明確にする(1.2 参照)。
- これらのプロセスの順序及び相互関係を明確にする。
- これらのプロセスの運用及び管理のいずれもが効果的であることを確実にするために必要な判断基準及び方法を明確にする。
- これらのプロセスの運用及び監視を支援するために必要な資源及び情報を利用できることを確実にする。
- これらのプロセスを監視し、適用可能な場合には測定し、分析する。
- これらのプロセスについて、計画どおりの結果を得るため、かつ、継続的改善を達成するために必要な処置をとる。

組織は、これらのプロセスを、この規格の要求事項に従って運営管理しなければならない。要求事項に対する製品の適合性に影響を与えるプロセスをアウトソースすることを組織が決めた場合には、組織はアウトソースしたプロセスに関して管理を確実にしなければならない。これらのアウトソースしたプロセスに適用される管理の方式及び程度は、組織の品質マネジメントシステムの中で定めなければならない。

注記1 品質マネジメントシステムに必要となるプロセスには、運営管理活動、資源の提供、製品実現、測定、分析及び改善にかかわるプロセスが含まれる。

注記2 “アウトソースしたプロセス”とは、組織の品質マネジメントシステムにとって必要であり、その組織が外部に実施させることにしたプロセスである。

注記3 アウトソースしたプロセスに対する管理を確実にしたとしても、すべての顧客要求事項及び法令・規制要求事項への適合に対する組織の責任が免除されるものではない。アウトソースしたプロセスに適用される管理の方式及び程度は、次のような要因によって影響され得る。

- 要求事項に適合する製品を提供するために必要な組織の能力に対する、アウトソースしたプロセスの影響の可能性
- そのプロセスの管理への関与の度合い
- 7.4 の適用において必要な管理を遂行する能力

**プロセスを業務・工程・機能等と考えると理解が容易
プロセスにはインプットとアウトプットがある**

プロセスとは、JIS Q9000 の 3.4.1 に「インプットをアウトプットに変換する相互に関連する又は相互に作用する一連の活動」と規定されておりますが、プロセスを業務、工程、機能、活動と考えると理解し易いかと思います。

一般に組織の活動は、複数のプロセスで構成されております。JIS Q9000 の定義でも規定されている通りそれぞれのプロセスには、インプットとアウトプットがあり、あるプロセスのアウトプットが次のプロセスのインプットになるというようにリンクしているものもあります。

a) 項の「組織への適用を明確にする」とは、上記で明確にされた各々のプロセスに対して、組織のどの部門が関連するかを明確することです。

b) 項の「プロセスの順序及び相互関係を明確にする」とは、この関係を明確にすることです。この際に、プロセスの順序は必ずしも一方向ではないことに注意が必要です。この a 項、b 項を明確にするために品質保証体系図を用いることもよく行われますが、これをつくることは要求事項ではありません。詳細は、箇条 5 以降の要求事項に従って、マニュアルなどで明確に示されているはずです。また、品質マネジメントシステムに必要なプロセスは、製品実現と関係するプロセスだけではないことにも留意ください。

c) 項の「プロセスの運用及び管理のいずれかが効果的である」とは、どういふことなのか。各々のプロセスにおいて目標が設定され、その目標が達成できるように管理されていれば、プロセスの運用及び管理が効果的であるといえます。効果的である、すなわち、プロセスが組織の狙い通りに機能しているか否かを判断するための基準（尺度）と方法を明確にすることが必要となります。もし、狙い通りの結果が出なかったときには、f) 項にあるように、計画通りの結果が出るように必要な処置をとることが求められます。

プロセスを外部委託した場合、管理方法を明確化する事が必要

このプロセスの運用及び監視を支援するために必要な資源及び情報を利用できるようにすること(d)項)が必要です。また、e) 項にあるように、これらのプロセスは「8.2.3 プロセスの監視及び測定」に従って監視・測定されますが、その際、箇条 4.1 で定めたプロセスのすべてが対象となる点に、ご注意ください。

組織は、品質マネジメントシステムのプロセスのうち、製品の適合性に影響を与えるプロセスを外部に委託したとき、このアウトソースしたプロセスを明確にし、かつその管理を確実にするために、管理の方式と程度を明確にすることが要求されています。「7.4 購買」で確実に管理できるという場合は、そこで実施すればよいことになります。

なお、この箇条 4.1 は、品質マネジメントシステムの一般的な内容を示したものであり、製品の適合性に影響を与えるプロセスをアウトソースする場合の管理に関する要求事項以外の詳細は、箇条 4.2 以降で規定されています。

4.2.4 記録の管理

要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの効果的運用の証拠を示すために作成された記録を、管理しなければならない。

組織は、記録の識別、保管、保護、検索、保管期間及び廃棄に関して必要な管理を規定するために、「文書化された手順」を確立しなければならない。

記録は、読みやすく、容易に識別可能かつ検索可能でなければならない。

規格が直接記録の作成を要求していなくとも、必要な記録は存在する

組織は、要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの効果的な運用の証拠を示すために必要な記録を明確にしなければなりません。ISO 9001 JIS Q 9001 が直接要求していなくとも、その記録がなければ要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの効果的な運用の証拠が示せない場合には、その記録が必要となります。

要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの効果的な運用の証拠を示すものは記録だけではないことにも留意してください。

もう一点、今回改正されたこの要求事項は、あくまでもとった記録の管理に関するものです。とるべき記録をとっていなかったときは、各記録をとることを要求している条項又は品質マネジメントシステムの要求事項に従ってください。

それらの記録を管理するために、記録の識別、保管、保護、検索、保管期間及び廃棄等についての手順を作成しなければなりません。また、昨今、紙媒体だけでなく電子媒体に保管しているケースが増えてきました。該当する場合には、これらについても、データの改ざん防止などを含めた管理方法を手順化することが必要でしょう。

5.4 計画

5.4.1 品質目標

トップマネジメントは、組織内のしかるべき部門及び階層で、製品要求事項を満たすために必要なものを含む品質目標 [7.1a) 参照] が設定されていることを確実にしなければならない。品質目標は、その達成度が判定可能で、品質方針との

整合がとれていなければならない。

スローガンのものではなく、課題解決を目指す品質目標設定が必要

組織のしかるべき部門及び階層とは、必ずしも全部門及び階層をいうのではなく、該当する部門及び階層を意味します。

品質目標には、コスト削減や売り上げ目標を含めても結構ですが、製品要求事項を満たすための組織全体にも関係するような品質目標があれば、これも含めなければなりません。達成度が判定可能であることは、目標を定量化することと同意ではありません。明らかに達成したかどうか判断できるようになっていれば、必ずしも定量化する必要はありませんが、目標の達成度の測定方法や監視方法を検討しておく必要があります。

品質目標は品質方針と整合していることしかここでは規定されていませんが、本来品質目標はスローガンのものではなく、「8.4 データの分析」「8.5.1 継続的改善」で明確になった課題を改善・解決するためのものでなければならないはずです。課題解決を目指す品質目標の設定が望まれます。また、品質目標達成のためには、当然具体的な手段も検討しておかなければならないと考えられます。

5.5.2 管理責任者

トップマネジメントは、組織の管理層の中から管理責任者を任命しなければならない。管理責任者は、与えられている他の責任とかかわりなく、次に示す責任及び権限をもたなければならない。

- a) 品質マネジメントシステムに必要なプロセスの確立、実施及び維持を確実にする。
- b) 品質マネジメントシステムの成果を含む実施状況及び改善の必要性の有無について、トップマネジメントに報告する。
- c) 組織全体にわたって、顧客要求事

項に対する認識を高めることを確
実にする。

注記1 管理責任者の責任には、品質マ
ネジメントシステムに関する事項に
ついて外部と連絡をとることも含
めることができる。

注記2 管理責任者は、上記の責任及び
権限をもつ限り、一人である必要
はない。



管理責任者は、組織内部で、 公式に責任を負い、実際に 管理できる立場の方が適任

管理責任者は、上記a)～c)につ
いての責任を負い、そのために組織全
体に対する指揮命令権を行使すること
が必要となります。そのためには、組
織内部で公式に責任を負い、実際に管
理できる立場の方が適任です。具体的
は、トップマネジメントと直接品質マ
ネジメントシステムについて相談でき
る立場の方が望ましいということです。

6.2 人的資源

6.2.1 一般

製品要求事項への適合に影響がある仕
事に従事する要員は、適切な教育、訓練、
技能及び経験を判断の根拠として力量
がなければならない。

注記 製品要求事項への適合は、品質マ
ネジメントシステム内の作業に従事
する要員によって、直接的又は間
接的に影響を受ける可能性がある。



必要な力量とは対象業務を 遂行できる力。(公的)資格 とは必ずしも一致しない

要求事項とは、JIS Q9000 の3.1.2 に
「明示されている、通常、暗黙のうちに
了解されている若しくは義務として要求
されている、ニーズ又は期待」と規定さ
れており、明示されている顧客要求事項
以外の事項が含まれることに注意が必要
です。“製品要求事項への適合に影響が
ある仕事”の範囲は組織が定めること
ですが、範囲の特定に当たっては、その
根拠を説明できることが必要となります。

製品要求事項への適合に影響がある
業務に従事する要員に必要な力量は、
適切な教育、訓練、技能及び経験に基
づくものとして、明確にする必要があり
ます。“適切な教育、訓練、技能及び経
験を判断の根拠として力量を評価する必
要がありますが、“教育”、“訓練”、“技能”、
“経験”4つの条件全てを考慮する必要が
あるとは限りません。なお、力量とは、
JIS Q9000 の3.1 品質に関する用語の
3.1.6 では「知識及び技能を適用するた
めに実証された能力」と規定されてお
ります。必要な力量とは、対象となる業務
を遂行できる能力があることであり、必
ずしも(公的)資格が要求されているわ
けではありません。力量と(公的)資格
を混同している事例が見受けられます
が、同じことではない場合も多いので、
注意が必要です。

また、あるひとつの“製品要求事項へ
の適合に影響がある仕事”に対して、他
の業務、作業を行う者が間接的に影響
を与えて、“製品要求事項への適合”を
脅かすことも考えられるので、注意が必
要です。総務、経理などの間接部門で
あっても“製品要求事項への適合”に影
響を与える可能性があります。

6.2.2 力量、教育・訓練及び認識

組織は、次の事項を実施しなければな
らない。

- 製品要求事項への適合に影響が
ある仕事に従事する要員に必要な
力量を明確にする。
- 該当する場合には(必要な力量
が不足している場合には)、その
必要な力量に到達することができ
るように教育・訓練を行うか、又
は他の処置をとる。
- 教育・訓練又は他の処置の有効
性を評価する。
- 組織の要員が、自らの活動のもつ
意味及び重要性を認識し、品質目
標の達成に向けて自らがどのよう
に貢献できるかを認識することを
確実にする。
- 教育、訓練、技能及び経験につ

いて該当する記録を維持する
(4.2.4 参照)。

製品要求事項への適合に影響する業
務が何かを明確にし、その業務に携わ
る要員について必要とされる力量を明
確にします。それを基にして、業務に
携わっている要員の力量を評価し、要
員の実際の能力が不足している場合に
は、その必要とされる力量にまで到達
するように教育・訓練を行うか、また
は他の処置をとる必要があります。“他
の処置”として、配置転換、新規採用、
アウトソーシングの利用などが考えられ
ます。

実施した教育・訓練または他の処置
の結果について有効性を評価するとあ
りますが、“有効性を評価する”とは、
教育・訓練又は他の処置の目的が達成
されたか否かを確認することです。す
なわち、教育・訓練を受けた要員が、
不足していた能力を補い必要とされる
力量を身につけたかどうかの評価、あ
るいは実施した他の処置が、業務を行
う上で十分であるかどうかの評価です。
従って、時々見られる、「教育を行った
後試験に合格したから有効であった」
とする例は、あまり好ましいものとはい
えないでしょう。

組織の要員が、自らの活動のもつ意
味及び重要性を認識し、品質目標の達
成に向けて自らがどのように貢献でき
るかを認識することとありますが、具
体的には、組織の要員が、自身の役割、
担当している業務が品質に影響を与
えていること、及び所属する部門の品質
目標の達成のために自らが何をすべき
かを認識していることが必要となっ
てくるでしょう。

今回は、省エネ関連のご質問にお答えします。

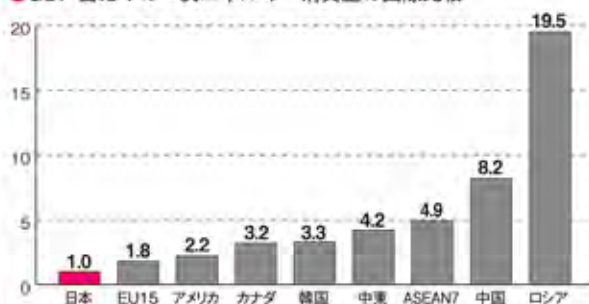
去る6月10日、日本の温室効果ガス削減目標(中期目標)が発表されるなど、ますますクローズアップされる地球温暖化対策や価格高騰・枯渇に揺れるエネルギー資源問題。2010年には組織のエネルギー管理に関する「ISO50001」も発行予定。今回は、こうしたエネルギー問題や規格に関する疑問や質問にお答えします。

Q 地球温暖化対策を考えるうえで 今後注目すべきポイントは何でしょうか？

A 新たなビジネスチャンスと位置づけ、より一層の省エネおよび石油代替エネルギー技術開発の推進を図ることです。

地球温暖化の主な原因は、石油や石炭などの化石燃料の消費に伴って発生するCO₂です。従来、温暖化対策には消極的だった米国も、オバマ大統領の就任以来大きく方向転換。経済再生と環境・エネルギー分野の新規需要・雇用の創出を同時に達成する「グリーン・ニューディール政策」を掲げ、世界中からその動向が注目されています。そうした中、日本では1970年代の石油ショックの時代から蓄積し、GDP当たりの一次エネルギー消費量(日本を1とすると、EU1.8、アメリカ2.2、中国8.2、ロシア19.5/下記グラフ参照)を達成した世界トップクラスの省エネ技術を一層高めるとともに、石油代替エネルギー開発に注力し、石油依存度40%(現在約5割)を下回る水準の実現が求められています。

●GDP当たりの一次エネルギー消費量の国際比較



出典:IEA統計より資源エネルギー庁作成
(注)一次エネルギー消費量(石油換算トン)/GDP(千米ドル、2000年価格)を日本を1として計算。いずれも2003年度実績値。

まず、省エネ分野では、「燃焼システム技術(燃焼をプラズマなど他の手段で代替し効率化)」「時空を超えたエネルギー利用技術(工場等の余剰エネルギーを病院等他の施設で利用すること)」など、5つの重点分野に絞って、戦略的な省エネ技術開発に注力するとともに、製品分野ごとの基準を定めた「セクター別ベンチマークアップ」方式によってエネルギー消費効率改善をめざしています。

次に、代替エネルギー開発分野では、2008年に改正された「新エネルギー利用等の促進に関する特別措置法(新エネルギー法)」により、太陽光発電をはじめ、風力発電、太陽熱利用、バイオマス熱利用、バイオマス燃料製造、雪氷熱利用、地熱発電、マイクロ水力発電の普及を支援しています。この中でも最も期待が大きいのは、国・自治体からの補助金や電力会社への売電システム拡充で普及が進む「太陽光発電」ですが、それ以外に新たに注目されているのが、「マイクロ水力発電」です。これは、中小河川や用水路などの小さな高低差を利用した100kW以下の小規模水力発電で、ダムや大

規模な水源を必要とせず、比較的簡単な工事で発電できるという特徴を持っています。例えば、川崎市水道局は、江ヶ崎、鷺沼の2ヶ所で民間企業と共同して同事業を行っています。こうした「マイクロ水力発電」に適した場所は日本中至るところにあると言われています。

今後、組織にとって、省エネルギーや代替エネルギー開発への取り組みは、設備更新など投資面の負担は大きいものの、新たなビジネスチャンスが広がる可能性に満ちた分野だと言えるでしょう。

●日本の省エネルギーの変遷

- 1947: 石炭の管理のための「熱管理規則」制定
- 1951: 熱管理法施行
- 1960: エネルギー政策を石炭から石油に転換
- 1973: 第一次オイルショック
- 1978: 財団法人省エネルギーセンター設立
- 1979: 第二次オイルショック
- 省エネ法(エネルギーの使用の合理化に関する法律)施行
- 1995: COP1(気候変動枠組条約第一回締約国会議)
- 1997: COP3(京都議定書) 温室効果ガス削減6%
- 1999: 改正省エネ法施行 トップランナー基準導入
- 2000: 省エネルギーラベリング制度導入
- 2002: エネルギー政策基本法施行
- 2003: 改正省エネ法施行
- 2006: 改正省エネ法施行
- 2008: 改正省エネ法公布(事業者単位の規制体系、住宅・建築物の省エネ)

Q 「環境マネジメントシステム」があるのに、 「ISO50001」は必要なのですか？

A 省エネ推進による地球温暖化防止などで組織の信頼度アップを実現できます。

「ISO50001(エネルギー管理規格)」は、省エネルギーに特化して、組織の自主的な省エネ、省コスト、CO₂排出量低減、環境負荷低減努力を推奨します。

「ISO50001」は、環境より経済に重点を置いてきた米国が、2008年2月にISOに提案。自ら議長を務めるプロジェクト委員会で審議を行い、2010年末、国際規格としての発行をめざしています。対象となるのは、工場や商業施設、学校など全ての産業・業務分野の他、公共施設など、多くのエネルギーを消費する施設のエネルギー効率を高めるためのシステムとなっています。

規格要求事項と考えられる内容は、(1)エネルギーを効率的に使用するシステムを組織の良い資産として捉えること。(2)温室効果ガス(GHG)を省エネルギーの目安として測定し、記録し、報告すること。(3)情報開示を進め、エネルギー資源の管理に関するコミュニケーションを容易にすること。(4)エネルギー管理についての最も良い方法を取り入れることで、省エネルギー経営を進めること。(5)新しい省エネルギー技術の評価し、組織への導入を最優先させるよう支援すること。(6)組織だけでなく、サプライチェーンを通しての省エネルギーを促進する枠組みを提供すること。(7)温室効果ガス(GHG)削減プロジェクトにおけるマネジメントの改善を容易にすることなどが挙げられます。

また、他のマネジメントシステムとの互換性、統合性も検討されており、継続的改善ということからISO9001、ISO14001等のP、D、C、Aアプローチが取り入れられることも予想されています。今後とも、ISO50001については、情報が入り次第、「ISO NET」で順次お知らせしてまいります。

BL-QE Information

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

☞ ISO9001:2008対応

関西・九州エリアで開催!

品質内部監査員養成セミナー

主催:社団法人リビングアメニティ協会 (ALIA)

新規内部監査要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内容になっています。

●大阪会場

日	時	9月8日(火)・9日(水)〈2日間〉	9:30~17:00
開催場所	大阪産業 創造館 〒541-0053 大阪市中央区本町1-4-5 TEL:06-6264-9800(代)		
交通のご案内	地下鉄「中央線」堺筋本町駅下車徒歩約5分 地下鉄「堺筋線」堺筋本町駅下車徒歩約5分 ※駐車場はございませんので、公共交通機関をご利用ください。		

●熊本会場

日	時	11月11日(水)・12日(木)〈2日間〉	9:30~17:00
開催場所	崇城大学市民ホール(熊本市市民会館) 〒860-0805 熊本市桜町1番3号 TEL:096-355-5235		
交通のご案内	熊本交通センター～崇城大学市民ホール(市民会館)(徒歩2分) ※駐車場はございませんので、公共交通機関をご利用ください。		

料金等のご案内

参加費: 46,200円(テキスト料2,000円を含む税込) **BL登録組織割引料金: 40,950円**

定員: 24名(催行最少人数:8名)

※定員になり次第締め切らせていただきます。なお、開催1週間前までにお申し込み数が催行最少人数に満たない場合は、催行中止の通知をさせていただきます。

☞ ISO9001:2008対応

関西エリアで開催!

品質内部監査員レベルアップ研修【有効性監査技法(初級)】

主催:社団法人リビングアメニティ協会 (ALIA)

- ・経営改善に寄与するQMSにしていきたい。
 - ・内部監査の有効性を向上させたい。
 - ・内部監査結果から経営改善につながるアウトプットを出したい。
- そのためには、内部監査員のレベルアップがポイントです。

●大阪会場

日	時	10月21日(水)	9:30~17:00
開催場所	大阪産業 創造館 〒541-0053 大阪市中央区本町1-4-5 TEL:06-6264-9800(代)		
交通のご案内	地下鉄「中央線」堺筋本町駅下車徒歩約5分 地下鉄「堺筋線」堺筋本町駅下車徒歩約5分 ※駐車場はございませんので、公共交通機関をご利用ください。		

料金等のご案内

参加費: 24,150円(テキスト料2,500円を含む税込) **BL登録組織割引料金: 18,900円**

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。なお、開催1週間前までにお申し込み数が催行最少人数に満たない場合は、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うえ、ファックスでご送付ください。

お問い合わせ先: 社団法人 リビングアメニティ協会 (ALIA) 担当: 杉山、佐川 tel: 03-5211-0540まで

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.80 2009年7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/>

