

受審組織のテーマに対応する カスタマイズされた審査へ。

●ISO EYE'S 手順の文書化に思うこと

(財)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

- ・改善のしくみの"文書化"により、社内での共有化や組織の信頼性を高める効果が期待できる
- •本質と潮流を見極めた対応が組織維持においては重要だと言える
- ●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[4]

8.2 監視及び測定 8.2.1 顧客満足

8.2.3 プロセスの監視及び測定 8.3 不適合製品の管理

8.4 データの分析 8.5 改善 8.5.2 是正処置 8.5.3 予防処置

- BL-QE Information
 - ・ISO NETでは、本号からUD書体の使用を開始
 - ・適用範囲変更に関するお知らせ(ご注意)
- ●環境の「?」に答える-4 生物多様性について
- ●(財)ベターリビングの事業案内 ~第3回~ 「エコポイント対象住宅証明書 |発行業務
- ●Seminar Information ISO9001:2008対応 「内部監査員」養成セミナー(東京II)



関トラーリビニュラ

ノ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

ベターリビング





新年ご挨拶

財団法人 ベターリビング システム審査登録センター 上級経営管理者 **村上 純一**

明けましておめでとうございます。昨年中は、格別のお引立てを賜りまして心から御礼を申し上げますとともに、 本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

さて、政権交代から早や四半期が経過しましたが、従前にない新しい取り組みに期待を寄せる一方で、富の配分の素になる経済成長についての展望が示されず、先行きに不安を感じられる向きも少なくないことと存じます。 リーマンショックから脱却し、さらには、少子化という我が国の経済社会の根本にも対応しつつ、一日も早く我が国の経済を新たな安定成長の軌道に乗せるための政策展開が熱望されるところであります。

とはいえ、このような時代であればこそ、政策展開に期待し待つだけでなく、それぞれの企業等の経済活動主体には、自らの力でその経済活動の活力を確保し、あるいは再生するための努力が求められるところであります。

固有のビジョンや課題に 向き合う審査で 組織に確かなプラスを提供

このような経済社会情勢の下で、各組織におかれては、その経済活動について改善を加えたり、あるいは新しい時代に応じた新規分野へ事業をシフトさせるなどして、一層組織のパフォーマンスの向上を図られることと存じます。そ

の場合、発端となるアイディアや着想は、"ひらめき"によるところが大きいものですが、それを具体に事業に反映し、あるいは事業化するにはビジネスモデルの改善やその構築が不可欠であり、ISOの品質、環境などのマネジメントシステムの手法を活用することは、アイディアや着想という曖昧なものを実用に供しうるものに組み上げるうえで、大変有用であります。

しかしながら、組織のマネジメントシステムの構築や運用上の問題点をチェックし、それを通じて当該マネジメントシステムの信頼性の確保に貢献をするマネジメントシステムの審査登録は、従来は、ややもすると画一的となり、当該組織のめざしているビジョンや抱えている課題と遊離してなされていたと言っても過言ではないと考えます。

これに対して(財)ベターリビング シ

ステム審査登録センターでは、それぞれの組織がめざしているビジョンや課題としている事項に対応して審査の重点化を図り、いわばカスタマイズされた審査の実施に着手してきたところでありますが、いよいよ本年は、皆様のご期待に応え、受審組織のテーマに対応した審査となるように本格的に取り組んでまいる所存であります。

毎年のサーベイランスや更新審査を 通じて、年々、当該組織のめざす方向が どのように実現し、パフォーマンスの向 上をもたらしているかを明らかにし、当該 組織のビジョンの実現や課題解決に貢献してまいりますので、よろしくお願いい たしますとともに、当財団の審査自体の 向上のために大いに叱咤激励をいただ ければと考える次第であります。

エコ対応商品・サービスの提供は 環境マネジメントシステムの下で

一方、コペンハーゲン会議(COP15 「国連気候変動枠組条約第15回締約 国会議」)では、地球温暖化ガスの排出 抑制の目標設定には至りませんでしたが、京都議定書に加わらなかった米中 印などの主要国に協働の輪を広げるとともに、発展途上国も含めて地球環境問題が共通認識となり、次への大きな布石となったところであります。

このようななかで、今後は、エコ対応 (環境貢献型)の商品・サービスの提供 が成長分野となることは明らかであります。早くも、エコ対応の商品・サービスが 次々と企業からアピールされはじめており、今後一層その傾向は強まるでしょう。 し、また、期待すべきことでしょう。しかし ながら、エコ対応の商品・サービスの提 供については、当然に環境マネジメント システムを構築運用されるなかでなされ るべきと考えられますが、エコ対応の商 品をアピールされている主要企業にあっ ても、いまだに環境マネジメントシステム の構築運用がされていないところもある ようにお見受けします。

当財団のマネジメントシステムの審査 登録をお受けいただいています組織に おかれては、近時、急速に環境マネジメントシステムの審査登録を取得される動きが見られます。マネジメントシステムの審査登録を通じて、地球環境問題に貢献するという考え方に立って、本年は、当財団に審査登録いただいています組織における環境マネジメントシステムの構築運用をご支援申し上げますとともに、住宅・建設分野の主要関係企業にも環境マネジメントシステムを構築運用していただき、その下でエコ対応の商品を提供していただけるよう働きかけを行ってまいりたいと考えているところであります。関係組織の皆様のご理解ご協力をお願い申し上げる次第です。

以上のように、(財) ベターリビング システム審査登録センターにおきましては、本年も職員が一丸となって、皆様の各企業・組織と社会全体の発展に貢献できますよう尽力してまいる所存でありますので、よろしくお願い申し上げます。

Training Report -

品質・環境マネジメントシステム審査員研修会報告

有効性審査の本格実施に向けた研修会を東京・大阪・熊本の全国3ヶ所で開催

(財)ベターリビング システム審査登録センターでは、昨年11月に東京・大阪・熊本の全国3ヶ所で、品質・環境マネジメントシステム審査員研修会を開催しました。

研修会では、環境および品質マネジメントシステムの審査の事例検討や意見交換が活発におこなわれました。また、「EMS/QMSの留意点と変更点」「有効性審査についての(財)ベターリビングの基本手順〜JAB信頼性ガイドラインとBLの手順〜Jなどの(財)ベターリビング・システム審査登録センターがすすめる審査に関する学習を行いました。さらに、外部講師である一般社団法人住宅性能評価・表示協会の萩原良一氏による「建設業界の法規制改正をISO9001、ISO14001でどのように活かすか」をテーマに

した講義を実施し、審査員は熱心に耳を傾けていました。

(財)ベターリビングシステム審査登録センターの審査員は、このような研修会を通して、ISOマネジメントシステムに関する最新情報を入手するとともに、審査技術向上に向けた実践的なノウハウを吸収し、組織のパフォーマンス向上

に寄与できる 審査の提供 をめざしています。





新規登録組織

- 9月度 ISO9001 0件 ISO14001 3件 ISO27001 0件
- 10月度 ISO9001 2件 ISO14001 2件 ISO27001 1件
- 11月度 ISO9001 3件 ISO14001 1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。

9 ISO 14001 登録企業

150 14001 並跡正朱			
登録番号	企業名	所在地	登録内容
E358	日本総合住生活 株式会社	東京都千代田区	集合住宅維持・管理業務及び修繕等工事
E359	株式会社 住宅資材センター	埼玉県越谷市	住宅関連設備機器・資材の販売、施工、住宅資材運送サービス及び付帯サービス
E360	秋本建設 株式会社	奈良県五條市	建築物及び土木構造物の施工

【●】ISO 9001 登録企業

月度

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1453	フカイ工業株式会社 本社工場	大阪府箕面市	ゴム、プラスチック工業用製品、理化学機器製品の設計・ 製造販売及び医療機器製品の設計・製造販売
Q1454	新日本グループ (新日本化成株式会社、新日本テクノ有限会社、株式会社プロムナード)	千葉県千葉市	有機・無機化学薬品製造販売、飲料水製造販売、機器・ 装置の販売、設置、メンテナンス

ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	
E361	保池建設 株式会社	鹿児島県大島郡	土木構造物の施工
E362	株式会社 外薗運輸機工 工事部門	鹿児島県薩摩川内市	土木構造物の施工

ISO/IEC27001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
IS019	水島運輸 株式会社 枚方本社	大阪府枚方市	特定顧客向け倉庫管理及び運輸サービスの提供

ISO 9001 登録企業

月度

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1455	株式会社 大新工業製作所	神奈川県藤沢市	転造平ダイスの設計及び製造
Q1456	荻野精工 株式会社	京都府京丹後市	精密機械部品の製造及び組立
Q1457	清和鉄工 株式会社 本社•工場	島根県簸川郡	歯車関連工作機械の設計及び製造

ISO 14001 登録企業

	<u> </u>		
	企業名	所在地	※ 会内 ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※
豆 豆 歌田 -	. 上来石	L) 11TTE	
Faca	14-2-0-11		
E363	株式会社 東洋工務店	愛知県岡崎市	建築物及び土木構造物の施工
		>C/ U/ (1 3 - 3 / 1 -	

◆ISO9001·14001·27001 認証登録

お喜びと抱負の言葉

2009年9月~11月にISO9001·ISO14001·ISO27001の認証を取得された組織の方々からお寄せいただいたお喜びと抱負の言葉をご紹介いたします。



Q1453 フカイ工業株式会社本社工場 自社の問題が明確になり有効なQMS構築が可能に



常務取締役 本射 治様

当社は、主に医療用ゴム・プラスチック部品の製造・販売を行っているメーカーです。この度、秋田・茨木工場に続き、本社もISO9001を取得しました。2工場で取得した経験から、本社に適したカタチにするのに時間を要しました。しかし、最適化に取り組んだことで自社の問題が明確に

なり、有効なQMS構築および継続的改善の流れ が生まれたことは大きな収穫でした。

今後とも、認証取得に満足せず継続的にQMSを改善し、お客様に満足していただける製品を提供できるように努めてまいります。

Q1454 新日本グループ新日本化成株式会社 最も苦労したのは、3社を同じQMSに取り込んだこと



取締役 吉岡 正志様

当グループは、有機・無機薬品販売の新日本化成 (株)、その製造・配送の新日本テクノ(有)、飲料水製造・販売の(株)プロムナードの3社から構成されています。

以前よりISO認証の重要性は認識していましたが、 新ビジネス立ち上げに際しISO9001が必要条件と なり、取得を決意しました。本来なら製造部門だけが 認承の対象だったのですが、さらなる品質向上と全 従業員の意識向上をめざし全部門で取得しました。

3社を同じQMSの中に取り込むのは大変でしたが、今後とも改善しながらより良い新日本グループのQMSに育てていきたいと思います。

Q1455 株式会社 大新工業製作所



代表取締役 嶋田 信宏様

経営上に役立つしくみが、構築できたことが最大の成果

現在、急激な円高となっておりますが、将来的な海外での販売を想定し、ISO9001の認証取得を決意いたしました。ISOの認証取得に向けた社内研修を進めていくなかで専門的な用語が多いのには苦労いたしましたが、そうした苦労の甲斐もあって当社の業務に合致したISOマネジメント

システムのマニュアルができあがりました。

今回、ISOマネジメントシステムを導入したことの最大の成果は、会社経営を行っていくうえで必要な情報が社内から細かく経営層に上がってくるしくみができたことです。これからも、このシステムを発展させ活用していく所存です。

Q1456 荻野精工 株式会社



代表取締役 荻野 秀行様

QMSを業務のベースとして事業活動に邁進

当社は、精密機械加工部品製造から組立まで手がけるメーカーです。ものづくりに携わる者として、 品質とは事業を継続し拡大させるためには欠かす ことができない大事な事柄だと考えています。

創業40年を迎えるにあたり、品質管理体制や組織体制を一層強化し、顧客満足度向上策の一環と

して、ISO9001の認証取得に取り組むことを決意しました。当社の基本方針である「お客様に常に誠意を持って対応し、満足して頂ける製品を提供する」「固有の製造技術の向上と新しい技術に挑戦する」に向けて、QMSを業務のベースとして社員が一丸となって事業活動に邁進していきます。

E358 日本総合住生活 株式会社



総務部 安全推進・ISO管理室 室長 諫早英一様

継続的な改善の実施と着実な成果をめざす

当社の事業内容は「集合住宅の総合的な維持管理業務及び修繕等工事」です。2006年に取得したISO9001認証拡大を図るとともに環境を考慮した事業活動を一層推進するため、全事業所・業務を対象にISO14001の認証取得を取り組みました。準備開始は2009年1月からと短期間でしたが、全社一丸となっ

て集中的に活動を行い9月に認証を取得できました。

審査時には環境影響評価や法規制の抽出方法の課題が明らかになりましたが、今後も継続的改善を進めると同時に当社ならではの目的・目標を設定し、着実な成果を上げられるよう地に足が着いた活動を実践していきたいと思います。

■ E359 株式会社 住宅資材センター

EMSを活用して経営理念の実践をめざす



常務取締役 土橋 忠様

当社は、新築住宅の内・外装、住設関連商品の仕入、施工、アフターサービスの他、インテリア商品の販売、サービス、リフォーム、運送事業など幅広く住宅に関わる事業に携わっています。

2003年のISO9001に続き、新たにISO14001の 認証を取得しました。住宅のライフサイクルに関わる 環境負荷をいかに削減するかが事業を進めるうえで 最大の課題ととらえ取り組みました。

ポラスグループ創設者中内俊三が掲げた経営理念を実践すべく、今後ともマネジメントシステムを有効活用し、お客様・地域の方々からご支持をいただける企業として永続的発展をめざし邁進いたします。

E360 秋本建設 株式会社

代表取締役 小田 真教様

企業の経営基盤強化を図る経営ツールとしてISOを取得

当社は、奈良県五條市で建設業を営み、本年創立35年を迎えました。公共事業中心に営業展開しておりますが、「安く、早く、いいもの」を顧客に提供をめざす経営理念のもと2002年にISO9001を取得しました。システムを運用するなかで組織改革、体質改善、企業の経営基盤の強化が図られたものと確信しております。

ここ数年、入札制度改革に伴う総合評価方式の導入や地球環境問題など業界を取り巻く環境は、経営を圧迫するものばかりです。今回認証取得したISO14001のマネジメントシステムを通じて、企業発展と組織の経営改善に取り組んでいきたいと思います。

IS019 水島運輸 株式会社

情報セキュリティ面を強化進化した物流をめざす



代表取締役 水嶋 健様

当社の顧客は、業界をリードする某製造メーカー様です。安全・確実に製品を運ぶことに加え、情報管理が重要な課題とされてきました。そのような要望に応えるため、この度ISO/IEC27001の認証に取り組み、この10月に取得しました。

今後は、情報セキュリティという観点から品質・

システムを見直すことで、さらに進化した物流業をめざせるのではないかと思っています。また、取得後、荷主様から喜ばれ、なにより従業員の士気向上につながったことが一番の成果です。取得に際して、ご支援いただいた関係者の皆様に心より感謝いたします。



手順の文書化に思うこと

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



ISO9001:2008年版への 移行はスムーズに進行中

ISO9001:2008年版への移行審査につきましては、353組織が終了し(12月末時点)、2008年版登録証に変更されました。今回の改定の基本的なスタンスは、要求事項の追加・変更はせ

ずにあいまいな部分がある事項の内容を明確にさせるというものでした。ですから、明確になったことによって不具合が発見された場合を除けば、皆様

の品質マネジメントシステムの運用には ほとんど影響がなく、品質マネジメントシ ステム文書類の変更も最小限に済んだ ものと存じます。

1994年版から2000年版 への改定でISO9001は 大幅に変更された

しかし、ISO9001が1994年版か

ら2000年版へ改定される際には、大きな変更がありました。

- ①ISO9001として、 9001~9003を一本化
- ②ISO14001との両立 性の観点からの記述
- ③プロセスアプローチを 生かした要求事項の 記述
- ④顧客満足の観点から の要求事項の記述
- ⑤大規模製造業を前提 とした記述から中小 規模、サービス業の 組織、製品に適用で きるような記述、など です。

これ以外では、手順書の文書化を要求する項目が後に既述する6項目に減ったことも「表面的な変更点」と言え

るのではないかと思います。しかし、既存の文書(特に品質マニュアル以外の下位文書)を廃止することが2000年版へ対応と解釈し、その通りにした組織はなかったのではないかと想像します。

ISO9001は、手順の文書化や記録 作成が必要以上に要求されていると思 この規格が要求する"文書化された手順"及び記録 d)組織内のプロセスの効果的な計画、運用及び管理を確実に実施するために、組織が必要と決定した記録を含む文書」を含めなければならないと定められているだけです。

「継続的改善」の実現に 向けて手順の文書化は必須

また、規格が要求する"文書化され た手順"としては、

- ①文書管理手順(文書の承認、レビュー、変更の識別、外部文書の配布管理、廃止文書の誤使用防止等に関して必要な管理手順)
- ②記録管理手順(記録の識別、保管、 保護、検索、保管期間、廃棄に関して 必要な管理手順)
- ③内部監査手順(内部監査の計画及び 実施、記録の作成及び結果の報告に 関する責任、並びに要求事項を規定 する手順)
- ④不適合製品管理手順(不適合製品 の処理に関する管理及びそれに関連 する責任及び権限を規定する手順)
- ⑤是正処置の手順
- ⑥予防処置の手順、の6つは明確にされています。

この6つの内4つは、8項の「測定、分析及び改善」の改善活動に関するもの

で、それ以外の2つは、 これらの手順書及び 組織が必要と決めた 文書類とマネジメント システムの効果的な 運用の結果を示す記

録の管理に関する手順であり、どのような組織においても、マネジメントシステムを支える基本的なものと言えます。いずれの組織においても、マネジメントシステムの有効活用の"キモ"は「継続的改善」で、認証の信頼性もそこにあるのであれば、これらの手順の文書化は必須でしょう。

それは、万が一、製品などの供給過

改善のしくみの"文書化"により 社内での共有化や組織の信頼性を 高める効果が期待できる

われがちですが、文書や記録の管理に 関する要求事項は、4.1一般要求事項 に「組織はこの要求事項にしたがって、 品質マネジメントシステムを確立し、文 書化し(後略)」とあるほか、「4.2文書 化に関する要求事項」の4.2.1一般の 項では、「品質マネジメントシステム文書 には、(中略) a) 文書化した品質方針や 品質目標の表明 b) 品質マニュアル c) 程で不適合や不適合製品が発生し、また顧客などからの苦情が発生した場合でも、単にそれを修正するだけでなく、その原因を特定し再発しないようにマネジ

それでは、この手順書に記述すべき 内容はどのようなものでしょうか。

ISO9000:2005によると「手順とは、活動又はプロセスを実行するために規定さ

れた方法」とあり、 多くの組織はこのよ うな定義によらなく ても、5W(Who、 What、When、 Where、Whom)

本質と潮流を見極めた対応が 組織維持においては 重要だと言える

メントシステムに必要な処置を実行できる「改善」のしくみを"文書化"しておくことは、社内ではそれを共有する効果があり、社外(顧客など)に対してはそれを示すことにより、組織の品質マネジメントシステムの信頼性を高められるという効果も期待できると考えるからです。

手順書に記述すべき内容は 確実な運用と「決定」を 助ける事項

不適合や不適合製品はないに超したことはありませんが、今後は顧客要求事項の高度化、製品開発期間の短縮要求、複合的要因による製品事故などによって、起こりえる不適合や不適合製品の発生増加のリスクに備えることが求められるでしょう。それが致命的なものでなければ、適切に対応し同じミスを繰り返さないことを示すことを通じて、かえって顧客の信頼感を得られるかもしれません。

1H(または3H:How、HowLong、HowMuch)を基本的には記述しているのではないでしょうか。しかし、上述した4.2.1の注記2には、「文書化の程度は、組織の規模及び活動の種類、プロセス及びその相互作用の複雑さ、要員の力量によって異なる」と書かれているように詳細さは千差万別でしょう。

ただ、忘れてはならないのは、例えば、 不適合製品の管理であれば、不適合製 品の定義、不適合とする判断基準や許 容範囲、対応方法やそれを判断する要 員の資格や力量などではないでしょうか。

あいまいな事柄が 発生した場合本質を 見極めることが大事

しかし、定義や判断基準が定められていても、それにあてはまらない「あいまいなもの」が発見された時、皆様はどうなさいますか。その重大さなどによって異なりますが、手順や決まり事の範囲内

だからとしてやり過ごすでしょうか。「あいまいなもの」を抜き取り評価するでしょうか。または工程を中断させるでしょうか。さらに、それらを誰が判断するのでしょうか。今後は、改善のしくみのひとつとして、組織が不適合とするものだけでなく、顧客からの苦情を含めあいまいな事柄の発生に対して、本質と潮流を見極めて対応することが、組織や個人に求められていくのではないかと考えます。

つまり、メッシュにかからないという理由で片付けず、マネジメントシステムや成果に関する情報交換を活発に行いながら、問題を可視化し、課題を見つけだし対応していく手法を「継続的改善」することも求められるのです。

私たちも審査を継続的改善してまいりました。そして、"組織にとってより有効な審査"に取り組みはじめて1年が経過しようとしています。昨秋には、審査登録ご案内のパンフレットもリニューアルいたしました。皆様の評価はいかがでしょうか。今後も皆様にとって有効なものであり続ける努力を継続していきたいと存じます。

※ISO9001:2008の4.2.2 品質マニュアルの項には、適用範囲の記述、除外のある場合には、その詳細と正当化する理由、プロセス間の相互関係の記述、マニュアル以外の文書の参照等に関する要求事項があります。

BL-QE Information

ISO NET では、本号からUD書体の使用を開始しました

●(財)ベターリビングの機関誌[ISO NET]では、より多くの読者にとって読みやすい紙面にするために、本号からユニバーサルデザインフォントの使用を開始いたしました。

年齢・性別や障害に関係なく誰もが快適に利用できることをコンセプトに、さまざまなデザイン領域で普及・拡大している「ユニバーサルデザイン」。印刷物やウェブサイトなどの書体(フォント)分野で、この発想のもとに考案されたのが「ユニバーサルデザインフォント」です。その特徴は「文字のかたちがわかりやすいこと」「文章が読みやすいこと」「誤読しにくいこと」の3つで、シンプルでありなが6日本語ならではのカタチを活かした多くの工夫が施されています。

これからも、より読みやすい紙面づくりを研究してまいります。



品質マネジメントシステム 規格解説シリーズ[4]

ISO9001 (JIS Q 9001):2008を4回にわたって解説した最終回です。

8.2 監視及び測定 8.2.1 顧客満足 8.2.3 プロセスの監視及び測定 8.3 不適合製品の管理 8.4 データの分析 8.5 改善 8.5.2 是正処置 8.5.3 予防処置

8.2 監視及び測定

8.2.1 顧客満足

組織は、品質マネジメントシステムの成果を含む実施状況の測定の一つとして、顧客要求事項を満たしているかどうかに関して顧客がどのように受けとめているかについての情報を監視しなければならない。この情報の入手及び使用の方法を定めなければならない。

注記 顧客がどのように受けとめているかの監視には、顧客満足度調査、提供された製品の品質に関する顧客からのデータ、ユーザ意見調査、失注分析、顧客からの養辞、補償請求及びディーラ報告のような情報源から得たインプットを含めることができる。



顧客満足の度合いを 監視・測定することが重要

ISO9001規格の目的の一つは、筒条 1. 1にあるように、顧客要求事項及び法 令・規制要求事を満たした製品を一貫し て提供する能力があることを示す、また は実証することです。この意味では、この 顧客満足の度合いを監視・測定すること は重要となります。規格は、そのための 情報の入手方法と使用方法を定めること を求めていますが、監視する情報の種類 まで明確にすることは直接要求していま せん。しかし、「8.4 データの分析」で顧客 満足を分析するために収集するデータを 明確にすることが要求されていますので、 組織において監視すべき情報が具体的に 何なのか明確にする必要があると考えて ください。注記に情報の事例が記載され ているので参考にしてください。

8.2.3 プロセスの監視及び測定

組織は、品質マネジメントシステムのプロセスの監視、及び適用可能な場合に行う測定には、適切な方法を適用しなければならない。これらの方法は、プロセスが計画どおりの結果を達成する能力があることを実証するものでなければならない。計画どおりの結果が達成できない場合には、適切に、修正及び是正処置をとらなければならない。

注記 適切な方法を決定するとき、組織は、製品要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの有効性への影響に応じて、個々のプロセスに対する適切な監視又は測定の方式及び程度を考慮することを推奨する。



品質マネジメントシステムを 構成する全プロセスが対象

この項で監視対象となっているプロセスは、「4.1 一般要求事項」の a)で明確にされた品質マネジメントシステムの全てのプロセスが対象ですので、一部のプロセスに限定することは認められません。測定は適用可能な場合に限られておりますので、全てのプロセスが対象となるわけではありません。対象とするプロセスの大きさは組織が決めることができます。参考までに述べますと、規格の箇条レベルでいうと、2桁(例えば、7.3、7.4、8.5など)程度でくくっていることが多いようです。

全てのプロセスは各々目的があります。付加価値を高めるために、そのプロセスを

適用するはずだからです。従って、そのプロセスが期待されている通りの結果を出しているか、すなわちその有効性を確認するための要求事項であると考えてください。

監視及び適用可能な場合に行う測定についての適切な方法は一律である必要はなく、製品要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの有効性への影響を考慮して、プロセスごとに、或いは組織ごとに規定することができます。各プロセスの何を監視又は測定するのか、どのような頻度で行うのか、また計画どおりの結果が達成できたか否かを判断するための基準を定めることが望ましいと考えます。

監視、及び適用可能な場合に行う測定した結果は必ずしも記録する必要はありませんが、期待された結果が得られなかった場合には、そのプロセスの中身を変える必要があるため、規格は必要な修正・是正処置を行うことを求めているのです。

8.3 不適合製品の管理

組織は、製品要求事項に適合しない製品が誤って使用されたり、又は引き渡されることを防ぐために、それらを識別し、管理することを確実にしなければならない。不適合製品の処理に関する管理及びそれに関連する責任及び権限を規定するために、"文書化された手順"を確立しなければならない。

該当する場合には、組織は、次の一つ又はそれ以上の方法で、不適合製品を処理 しなければならない。

a) 検出された不適合を除去するための 処置をとる。

- b) 当該の権限をもつ者、及び該当する場合に顧客が、特別採用によって、その使用、リリース、又は合格と判定することを正式に許可する。
- c) 本来の意図された使用又は適用ができないような処置をとる。
- d) 引渡し後又は使用開始後に不適合製品が検出された場合には、その不適合による影響又は起こり得る影響に対して適切な処置をとる。
- 注記 "c)本来の意図された使用又は適用ができないような処置をとる"とは"廃棄すること"を含む。不適合製品に修正を施した場合には、要求事項への適合を実証するための再検証を行わなければならない。不適合の性質の記録、及び不適合に対してとられた特別採用を含む処置の記録を維持しなければならない(4.2.4参照)



不適合品の管理はすべての工程で必要

不適合製品の管理の目的は、製品要求 事項に適合しない製品の誤使用や引き渡 しを防ぐことです。規格は不適合の発生し た場所を限定していません。不適合製品 を検査で発見された場合に限定している 事例が見受けられますが、これでは、検 査で発見した製品要求事項に適合しない 製品を次工程への引き渡す、または顧客 へ引き渡すことの防止はできますが、検 査までの間に確認された不適合製品の管 理ができないことになります。規格の意 図として、すべての工程で製品要求事項 に適合しない製品は、a)~d)の方法で管 理される必要があります。

- a) 手直し、再格付け、修理等の修正する ことです。修正した場合には、再検査 し合格であることを確認してください。
- b) 顧客要求事項を満たしていない不適 合製品を特別採用する場合には、必

ず顧客及び組織の権限を持つ者両方の許可が必要です。

- c) スクラップにすることです。
- d) この項は、サービス業の場合はほとんど引き渡し後でしか不適合が検出されないということから、2008年版で、2000年版ではもっと後にあった要求内容がここへ移動されました。サービス業以外でも、出荷した製品について後で不適合があることを組織が発見した場合、リコール等その他の適切な処置をとる必要が出てきます。

8.4 データの分析 設計・開発の検証

組織は、品質マネジメントシステムの適切性及び有効性を実証するため、また、品質マネジメントシステムの有効性の継続的な改善の可能性を評価するために適切なデータを明確にし、それらのデータを収集し、分析しなければならない。この中には、監視及び測定の結果から得られたデータ並びに及びそれ以外の該当する情報源からのデータを含めなければならない。

データの分析によって、次の事項に関連 する情報を提供しなければならない。

- a) 顧客満足(8.2.1参照)
- b) 製品要求事項への適合(8.2.4参照)
- c) 予防処置の機会を得ることを含む、 プロセス及び製品の、特性及び傾向 (8.2.3及び8.2.4参照)
- d) 供給者(7.4参照)

分析結果の活用が重要

データの分析の目的は、品質マネジメントシステムの適切性及び有効性を実証 すること並びに品質マネジメントシステム

の有効性の継続的な改善の可能性を評価することです。このためには必要なデータが具体的に何であるかを明確にし、それらを収集しなければなりません。収集したデータを分析するために、データを層別して統計処理を行うこともあります。

分析した結果から、a)~d)に関連する情報を提供しなければなりませんが、統計処理をして表やグラフを作成しただけでは分析したことにはなりません。むしろ、その分析から得られたアウトプットを分析者がどう活用していくかのほうがより重要です。

うまく分析すると、その結果から、組織がもつ課題・リスクなどが明確になってきます。当然、これらは解決・改善されなければなりません。できれば、この課題を解決するために、これを品質目標に取り込むなど計画的に改善活動を推し進めるようにしていただきたいと思います。

8.5 改善

8.5.2 是正処置

組織は、再発防止のため、不適合の原因を除去する処置をとらなければならない。是正処置は、検出された不適合のもつ影響に応じたものでなければならない。次の事項に関する要求事項を規定するために、"文書化された手順"を確立しなければならない。

- a) 不適合(顧客からの苦情を含む)の内容確認
- b) 不適合の原因の特定
- c) 不適合の再発防止を確実にするため の処置の必要性の評価
- d) 必要な処置の決定及び実施
- e) とった処置の結果の記録(4.2.4参照)
- f) とった是正処置の有効性のレビュー
- 注記 f)における"とった是正処置"とは、a)~ e)のことである。



是正処置とは 発生した不適合の 再発を防ぐこと

是正処置の目的は、再発防止です。そのためには、「8.3 不適合製品の管理」に従って検出した不適合、顧客からの苦情などに対して、どのような再発防止が必要か否か判断し、必要と判断した是正処置を実施しなければなりません。b)において不適合の原因を特定することが規定されていますが、原因の特定が困難な場合が多々あると思います。その場合は原因を推定し、その原因を除去する処置を行い、その後再発の有無を観察します。もし再発がなければ是正処置が適切だったと判断してよいでしょう。

また、「8.2.3 プロセスの監視及び測定」において計画どおりの結果が達成できない場合にも、再発防止が必要か否か判断し、必要と判断したものは是正処置を実施しなければなりません。

f)については、権限ある者が是正処置の有効性を評価し、数カ月以内に完了させるのが一般的ですが、正確には、是正処置の有効性は1~2年たっても再発していないことで確かめられるのです。この意味からも、組織の内部監査においては、同様な不適合の再発がないことを是非確かめていただきたいと考えます。

8.5.3 予防処置

組織は、起こり得る不適合が発生することを防止するために、その原因を除去する処置を決めなければならない。予防処置は、起こり得る問題の影響に応じたものでなければならない。

次の事項に関する要求事項を規定する ために、"文書化された手順"を確立しなければならない。

- a) 起こり得る不適合及びその原因の特定
- b) 不適合の発生を予防するための処 置の必要性の評価
- c) 必要な処置の決定及び実施
- d) とった処置の結果の記録(4.2.4参照)
- e) とった予防処置の有効性のレビュー

注記 e) における"とった予防処置"とは、a) ~ d) のことである。



予防処置とは 不適合の発生を 未然に防ぐこと

予防処置は、JIS Q9000:2006で「起こり得る不適合又はその他の望ましくない起こり得る状況の原因を除去するための処置」と定義されており、注記2に、「是正処置は再発を防止するためにとるのに対し、予防処置は発生を未然に防止するためにとる」と規定されています。従って、既に発生してしまった不適合に対する処

置の単純な水平展開は予防処置に含まれません。しかし、他の組織で発生した不適合を考慮の上自組織で実施する水平展開は予防処置に該当するでしょう。

予防処置がありませんという話を時々耳にします。まだ起きていないが起きる可能性がある不適合を対象にするので、それをどのように探し出すのか難しいのは確かです。工場や施工現場などで、安全に対する危険予知(KY)活動やヒヤリハット活動が実施されているのを目にしますが、予防処置活動のひとつとして、品質不適合につながる危険あるいはヒヤリハットへの対応活動と理解していただくと取り組みやすいかもしれません。

起きた不適合の再発防止策をとることは誰でもできると思いますが、起きる前にこの予防処置(未然防止策)をとることこそが、実はマネジメント上、特にリスク管理という視点からも、大変役に立つ活動なのです。

以上、4回にわたってISO9001の解説を掲載し、最終の今回は「8.測定、分析及び改善」について説明しました。

認証取得された ISO9001 を有効に活用いただき、継続的改善に対して積極的に取り組んでいただき、組織の皆様のご発展につながることを期待しております。

BL-QE Information

適用範囲変更に関するお願い(ご注意)

- ●活動,製品及びサービスの内容、サイト数など適用範囲に変更があった場合、 「品質・環境マネジメントシステム登録変更届」をご提出ください。
- ●変更届は、(財)ベターリビングのウェブサイトからダウンロードして必要事項を記載・捺印後、 (財)ベターリビング システム審査登録センター 登録業務室までご送付ください。

サーベイランスまたは更新審査の時期が近い場合には、変更届の代わりに審査前に送付している「サーベイランス実施通知に対する回答について」または「品質・環境マネジメントシステム更新審査登録申請書」に変更点を記載いただいても結構です。変更届等をご提出いただきますとセンターで変更内容を確認し、審査が必要と判断した場合には臨時審査を実施します。臨時審査は、通常のサーベイランスまたは更新審査の際に実施する場合があります。なお、サーベイランス等で行われる場合通常の審査工数より工数が追加になる場合があります。

事前に変更の連絡がなく審査時に適用範囲の変更が発見された場合、変更が認められず別途臨時審査が必要になることもあるのでご注意ください。

※ご不明な場合は、(財)ベターリビング システム審査登録センター 登録業務室にご相談ください。





生物多様性について

2010年は国連が定める「国際生物多様性年」であり、生物多様性条約の「2010年目標」の年。 この節目の年に名古屋市で「生物多様性条約第10回締約国会議」(COP10)が開催予定です。 今回は、21世紀環境立国戦略の一つにも掲げられている"生物多様性"への疑問や質問にお答えします。



〈COP10 のロゴマーク〉

● 生物多様性とは何ですか?

▲ 生態系、種、遺伝の多様性があり、地域固有の自然の中に特有の生き物がいて、つながり合っていることを意味します。地球温暖化と並ぶ重要な環境問題です。

生物多様性(bio-diversity)は、1985年、W.G.ローゼンにより造語された概念で、「さまざまな環境にさまざまな生物が適応している状態」を指しています。

1992年リオデジャネイロで開催された「地球サミット」で、「気候変動枠組条約」とともに「生物多様性条約」が採択されました。生物多様性の認知度はまだまだ低いと言えますが、地球温暖化と並ぶ重要な環境問題です。条約の目的は、①生物多様性の保全②生物多様性の構成要素の持続可能な利用③遺伝資源の利用から生ずる利益の公正な配分にあり、約190カ国が締結していますが、米国は参加していません。2002年COP6で採択した「2010年までに生物多様性の損失速度を顕著に減少させる」をCOP10で検証することになります。

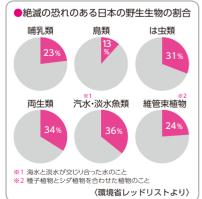
Q 生物多様性の危機の現状は どうなっていますか?

A 哺乳類、鳥類、両生類の10~30%の種が絶滅の危機に 瀕し、世界の森林が年間約7.3万km (日本の国土面積 の1/5)減少しています。

生物多様性は約40億年の地球の進化の結果であり、現在の3千万種といわれる生命とそのつながりを創り上げてきました。これまでに5回の「大絶滅」があったと言われていますが、現代は「第6の大絶滅時代」で、絶滅速度が増し、人間活動による影響が主因であることが特徴です。

約30万年前に誕生した人類(種の一つに過ぎない)が、種の絶滅 速度をここ数百年でおよそ1千倍加速させています。熱帯では経済 発展に伴う開発を背景に、地球上の約2/3以上の生物種が生息す る熱帯雨林で、生物種の4~10%が今後30年間に絶滅すると言わ れています。各生物種は厳しい生存競争の中で相互に微妙なバラ

ンスの下で生息していて、仮に、まとまった数の種が絶滅するとそのバランスが崩れてしまうのです。生物多様性に変化をもたらしている人と野響としては、①生育場所の変化、②資源の過剰利用、④環境汚染、⑤気候変動があると言われています。



全物多様性の保全に向けた 日本国内の取り組みはどうなっていますか?

▲ 「生物多様性基本法」のもと、国、地方公共団体、事業者、 国民の責任を明確にするとともに、企業をはじめとする 民間参画も期待されています。

条約で作成することを求められている「生物の多様性の保全及び持続可能な利用を目的とする国家戦略」を2007年11月「第3次生物多様性国家戦略」として閣議決定しました。その中で、長期的な視点と多様な主体(地方・民間)の参画を基に、次の4つの基本戦略が策定されています。

- 1)生物多様性の社会への浸透 (地方・企業・NGO・国民の参画を図るプロジェクトの展開等)
- 2)地域における人と自然の関係の再構築 (未来に引き継ぎたい重要里地里山の選定等)
- 3)森・里・川・海のつながりの確保 (国立・国定公園の総点検、生態系ネットワーク等)
- 4)地球規模の視点を持って行動する (COP10誘致、自然共生モデルの世界への発信等)

2008年6月には、「生物多様性基本法」が公布され、生物多様性を将来にわたり確保するため、国、地方公共団体、事業者、国民の責任を明確にし、環境保全等の施策を推進することになりました。

また、2006年の第8回締約国会議(COP8)で、民間参画に関する決議が初めて行われました。生物多様性の保全と持続可能な利用は、企業をはじめとする民間の参画なしには実現できないと考えられているからです。環境省は2009年8月、「生物多様性民間参画ガイドライン」を発表しました。それによれば、事業者に対して「生物多様性の保全と持続可能な利用」の具体的な取り組みについて、以下のように示されています。

- ①自らの事業と生物多様性との関係の把握
- ②影響を軽減する取り組みの検討と実施
- ③取り組みの実行に向けた体制整備やサプライヤーとの協力

事業者の具体的な取り組みの事例としては、「持続可能な漁業によって生産されていることを示すMSC(海洋管理協議会)のエコラベルを貼った水産物の取り扱いの推進」「市民団体が中心になって取り組む東京湾のアマモ場再生」「漁業者が海の復活を願って活動している"森は海の恋人"を合言葉にした植林活動(全国で200ヶ所)」などを挙げることができます。

石油を含め鉱物資源は有限ですが、生物資源は適切に管理すれば、使い続けられます。生物多様性の保全は、経済にとって不可欠の資源に直結する問題です。また、自然に学び、自然に見習う考え方(バイオミミクリー)は、優れたデザインや問題解決のヒントを引き出せる可能性を秘めています。

参考資料:「ビジネスと生物多様性イニシアティブ」 gtzパンフ

「いのちは支えあう 第3次生物多様性国家戦略」環境省自然局

「生物多様性国家戦略」環境省ホームページ

「生物多様性民間参画ガイドライン」

「日経エコロジー」2009.11号

「生物多様性とは何か?」http://www.2.odn.ne.jp/had26900/shokubutsu_no_bunrui/about_biodiversity.htm 「生物多様性」Wikipedia

「自然環境保全と生物多様性について」環境カウンセラー研修会資料2009.10.26

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。 Email: yamaga@cbl.or.jp Fax: 03-5211-0594

B (財)ベターリビングの事業案内 ~第3回~

「エコポイント対象住宅証明書」発行業務の開始

このたび、エコ住宅の新築、エコ住宅へのリフォームに対 してエコポイントを発行する「住宅版エコポイント制度」がス タートします。

省エネ基準を満たす「エコ住宅の新築」または「エコリ フォーム」を行われた方は、さまざまな商品・サービスと交換 可能なエコポイントを取得できることになります。(財)べ ターリビングでは、「エコ住宅の新築」に関してエコポイント 対象住宅判定基準の適合性を評価する登録住宅性能評価機 関として省エネ性能を証明するための業務を開始しました。

【エコポイント発行対象】

(1) エコ住宅の新築

・省エネ法のトップランナー基準(省エネ基準+α(高効率給湯器等))相当の住宅 ・木造住宅(省エネ基準を満たすものに限る)

(2)エコリフォーム

- ・窓の断熱改修(内窓設置(二重サッシ化)、ガラス交換(複層ガラス化))
- ・外壁、天井または床の断熱材の施工
- ※これらに併せて、バリアフリーリフォームを行う場合、ポイントを加算

詳しくは、(財)ベターリビングのホームページをご確認ください。

●お問合せ先 住宅性能評価室 TEL.03-5211-0591 FAX.03-5211-0596

MAP

Seminar Information 社団法人 リビングアメニティ協会(ALIA) BL登録組織は、割引料金で参加できます。

社団法人 リビングアメニティ協会(ALIA)開催のセミナーに、

☞ ISO9001:2008対応

「内部監査員」養成セミナー(東京II)

ISO運用上重要な役割を担う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。

 \Box 時 **2月3日(水)・4日(木) [2日間] 9:30~17:00** 初日(2/3)受付 9:00~

開催場所(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14-36 FUJIMI WEST

師 田中正二(JRCA品質マネジメントシステム主任審査員)

- |交通のご案内 | ●JR中央線・総武線、東京メトロ有楽町線・南北線・東西線 都営大江戸線「飯田橋」駅 徒歩6分
 - ●東京メトロ東西線・半蔵門線「九段下」駅 徒歩10分
 - ●都営新宿線「九段下」駅 徒歩10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

受講料:49,350円/人(税込)(テキスト代・昼食代を含む。通学コース。修了証発行)

ALIA会員·BL登録組織割引料金:44,100円/人(税込)

テキスト: ISO9001:2008対応 内部監査員養成セミナーテキスト

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。

東京メトロ東西線 飯田橋駅 東京● 大神宮 Р B 東京 ● 逓信病院

お申込書は、以下の(社) リビングアメニティ協会(ALIA) のホームページからダウンロードし、 必要事項を明記のうえ、ファックスでご送付ください。

http://www.alianet.org/event/100203 tokyo.pdf

お問合せ先: (社)リビングアメニティ協会(ALIA) 担当: 杉山、佐川 TEL:03-5211-0540 FAX:03-5211-0546まで

ISO14001内部監査員養成セミナー、ISO9001・14001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。ご希望などございましたらお問合わせください。

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.82 2010年1月15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/





