

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISO NET
center for better living



Vol.87

謹んで東日本大震災の お見舞いを申し上げます。

被災の影響により受審が困難な組織に対して
審査時期を延期できることといたしました。

- 北から南から
 - ・新規登録組織 12月度:3件、1月度:0件、2月度:3件
 - ・新規に認証取得された組織の方々のお喜びと抱負の言葉を紹介
- BL-QE Information
 - IAF Global Certification Surveyへの協力依頼について
- ISO EYE'S 対談シリーズ
 - 第1回「経営層が知っておきたいISO MS運用の着眼点」
 - 「つながる」を基本としたマネジメントシステムが
他社との差別化や災害時にも力を発揮する。
 - (株)テクノファ 代表取締役 平林 良人氏
 - (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
 - ・緊急時のマネジメントシステムについて
 - ・QMS設計ではトップの姿勢が何よりも重要
 - ・プロセスの理解および内部監査のあり方
 - ・次期ISO9001の改訂情報
- BL審査員インタビュー 第1回
 - 業務に生かす環境マネジメントシステム
- Seminar Report
 - 2011年情報交換会 大阪レポート
- Seminar Information
 - 2011年情報交換会

いざという時に役立つ
マネジメントシステムへ

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2-7-2 ステージビルディング4F TEL:03-5211-0603 FAX:03-5211-0594

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

ISO NET(Center for Better Living) 2011年(平成23年)4月25日発行 Vol.87

ベターリビング

検索

謹んで東日本大震災のお見舞いを申し上げます。

この度の東日本大震災により、

亡くなられた方々に謹んでご冥福をお祈りいたしますとともに

被災された皆様に心よりお見舞い申し上げます。

また、被災地域の一刻も早い復旧・復興をお祈り申し上げます。

なお、震災の影響により、審査実施に関してお困りのことがございましたら、

遠慮なく普及推進部、企画管理部登録課まで

お申し付けくださいますよう、よろしく願い申し上げます。

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

経営管理者兼センター長 有馬 正子

経営管理者兼普及推進グループ長 波多 秀郎

経営管理者 高橋 亮平

副センター長兼審査部長 東ヶ崎 清彦

震災の影響により受審が困難な組織に対して 審査時期を延期できることといたしました。

財団法人 ベターリビング システム審査登録センターでは、震災による直接、間接の影響によって本来の受審時期にサーベイランス審査および更新審査を受審することが困難な組織に対して審査時期を延期できることとしました。

詳細につきましては、登録組織の連絡担当者様宛に「東北地方太平洋沖地震による災害に伴う審査時期の延期について」という文書をお送りいたしましたので、審査時期の延期をご検討の場合はご連絡をいただきますようお願い申し上げます。

また、本件については、弊センター企画管理部 登録課まで遠慮なくご相談いただきますよう、併せてご案内申し上げます。

●お問い合わせ先：企画管理部 登録課 TEL:03(5211)0567 FAX:03(5211)0594

北から 南から

新規登録組織

■ 12月度	ISO9001 0件	ISO14001 2件	ISO/IEC27001 1件
■ 1月度	ISO9001 0件	ISO14001 0件	ISO/IEC27001 0件
■ 2月度	ISO9001 0件	ISO14001 0件	ISO/IEC27001 3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 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E394	株式会社 がんばるグループ	大阪府守口市	オール電化、太陽光発電、住宅リフォームの設計、施工及びメンテナンス、並びにエコ商材の販売
E395	塚田電気工事 株式会社	宮城県仙台市	電気設備工事の設計及び工事

ISO/IEC 27001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
ISO25	株式会社 アクセル	東京都千代田区	コンピュータソフトウェアの開発・販売・保守、コンピュータネットワークの設計・構築・保守、ハードウェアの販売・保守

2
月度

ISO/IEC 27001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
ISO26	有限会社 レジェンド	大阪府茨木市	ダイレクトメールの加工・発送代行業務(分析・提案を含む)及び倉庫業
ISO27	株式会社 ビーンズ・クリエイティブ・ディレクションズ 及び 株式会社 ビーンズ・オンライン	富山県富山市	1)メディア戦略企画業務 2)Webサイトのコンテンツ及びシステムに係る企画・制作・運用・変更業務 3)オープン系業務システム/Web関連アプリケーションの設計・開発・運用業務
ISO28	ヤオキン商事 株式会社 総務部・施設管理部	東京都足立区	本社における自治体の施設管理業務

◆ISO14001・ISO/IEC27001 認証登録 お喜びと抱負の言葉

2010年12月～2011年2月にISO14001・ISO/IEC27001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します。



E394 株式会社 がんばるグループ



代表取締役
鍋島 廣光様

環境社会貢献と組織力向上をめざして

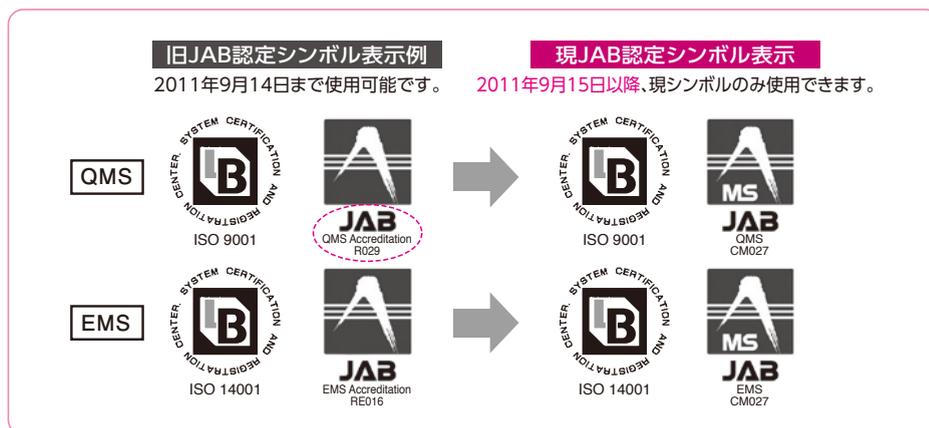
株式会社 がんばるグループは、オール電化、太陽光発電、住宅リフォームの設計、施工及びメンテナンス、並びにエコ商材の販売、施工及びメンテナンス、並びにエコ商材の販売、施工を行っている大阪の会社です。今回、ISO14001の認証取得においては、以下の2項目を掲げて社内でも活動に取り組んできました。

- ①当社の基幹取扱商材であるエコ関連商品を通して、お客様に喜んでいただいていることから、何とか我々も小さいながらも環境・社会に貢献していきたいと考え、環境マネジメントシステムのしくみを社内に構築することとしました。
- ②今年創立7周年を迎える若い会社でもあり、社内のしくみにも多くの改善余地が見られ、今後事業を発展拡大させていくためにも、企業体質強化、組織力向上は必須事項です。その手段として、ISOマネジメントシステムのしくみを導入することとしました。

今後は、ISOマネジメントシステムの活用拡充を図り、事業運営上のさまざまな面で有効性を発揮していきたいと考えています。

お詫びと訂正

前号Vol.86号P10の「各課からのお知らせコーナー」の図中(旧JAB認定シンボル表示例)に一部誤りがございましたので右記のように訂正させていただきます。登録組織の皆様、ならびに関係各位には深くお詫び申し上げます。



BL-QE Information

**財団法人 日本情報処理開発協会(JIPDEC)より、
IAF活動に関する調査依頼が届きました。
登録組織の皆様にご協力をお願いいたします。**

IAF Global Certification Surveyへの協力依頼について

国際認定機関フォーラム (IAF) では、現在、認証の利用者からのフィードバックを収集し分析することにより、組織が認証を求める理由、認証がもたらす価値、及び認定された認証の重要性や IAF MLAの価値を確認することを目的として、50を超える経済圏で調査を実施しています。

調査はWeb画面から主に選択式の問に答えるもので、次のアドレスからアクセスできます。回答に必要な時間は5分程度です。皆様のご協力をお願いいたします。

<http://www.surveygizmo.com/s/332319/iaf-certification-survey-japan>

本調査は2011年10月まで行われます。回答は、2011年11月の IAF 総会にて報告された後、公開される予定です。

【本件に関するお問い合わせ先】

一般財団法人 日本情報経済社会推進協会 情報マネジメント推進センター
TEL : 03-3432-9386 E-mail : it-info@tower.jipdec.or.jp

「つながる」を基本としたマネジメントシステムが他社との差別化や災害時にも力を発揮する。

ISOEYE'S対談シリーズ第1回目のゲストは、全国各地でISO研修事業に取り組む(株)テクノファ 代表取締役であり、ISO/TC176/SC2日本代表としてISO9001の規格設計にも携わっている平林 良人氏。“マネジメントシステムとはつなげること”を
持論とする平林社長と弊センター有馬センター長の2人の対話からISOマネジメントシステム運用を成功に導くヒントが見えてくる。



(株)テクノファ

代表取締役

平林 良人氏

(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

緊急時の マネジメントシステムについて

有馬 福島第一原発事故を原因とする計画停電がテクノファの本社がある川崎市でも3~4月に実施されましたが、今回の事故は、首都圏の経済や人々の生活にまで大きな影響を与えています。マネジメントシステムの専門家である平林社長の目から見て今回の関係者の対応をどのように感じられましたか？

平林 まずは、この度の東北地方太平洋沖地震にて被災された方々に、謹んで哀悼の意を表し、お見舞い申し上げます。

今回の原発事故ですが、私はリスクマネジメントの応用が必要と思います。今回の地震、津波という災害は国際社会で誰も経験していない、人知の及ばないものでしたので、想定しリスク管理をしていなかったことについては責められないと思います。しかし、事故発生後のマネジメントシステムがどうだったかは反省点があるのではないのでしょうか。ISOマネジメントシステムの規格にあるように、システムとは相互に関係する、相互に影響を与える要素の集まりで、システムの根本はつながっていなければいけません。しかし、マネジメントシステムのように人工的に作ったものはつなげるのがなかなか難しく、つなげるということを政府も企業も真剣に考える必要があると思います。

有馬 緊急時の対応手順は、各部門の連携までを視野に入れて構築する必要があると思うのですが、そ

のようなしくみ自体に問題があるのか、うまく機能していないように思われますね。

平林 日頃つながっていないものは、急にはつながらないのですよ。組織も同じで、指示命令経路などいろいろ想定していても、いざとなった時にはなかなかつながらないものです。そのための日頃からの教育訓練こそが大事だと思っています。

有馬 被災地の多くの組織ではマネジメントシステムどころではないのかもしれませんが。ただ、私たちは、こうした時こそマネジメントシステムを活用してほしいと思っています。

平林 そうですね。PDCAサイクルも基本は、つなげることなのです。災害時に皆様に考えてほしいのは、こういう時こそ、PDCAサイクルで対処してもらいたいと思います。とりあえず走り出すのではなく、簡単なテーマでもよいですから、**普段からつなげる努力をしていないと急につながろうとしても無理です。**

こうした活動を続けていけば、最終的なゴールはどうあるべきかを考えることもできるようになってくるものです。そうやって目標ができたなら、その前日には何を、前々日には何を行うかを順々に検討していけば行動計画の全体像が見えてきます。それこそがプランなのです。ぜひ、緊急時こそ、マネジメントシステムを

ベースにした動き方をしてもらえたらと思います。

QMS設計ではトップの姿勢が何よりも重要

有馬 平林社長ならではの一本筋の通ったお話をお聞きして、私もマネジメントシステムの重要性を再確認できました。現在、テクノファでは、いろいろな分野の研修を行っていますが、研修事業の中心は、今後ともISOマネジメントシステムだと考えてよいのでしょうか？

平林 ええ、特に変更は考えていません。現在、私たちのISOマネジメントシステムの教育では、「システムに心を入れよう」を標語としています。とにかくシステムはつながらないと意味がなく、それをつなげるのは結局人間ですよ。今、テクノファでは、現在運用しているマネジメントシステムをもう一度見直す「QMSの再設計」を提唱しています。ISO9001の序文では、品質マネジメントシステムは、使う人や環境の変化を考えて設計しなさいと書かれていますが、実際はどうでしょうか？

例えば、製品のデザインは、ターゲットやニーズを考慮しないと売れませんよね。それと同じで、品質マネジメントシステムも1つの製品と考えて設計しなければなりません。設計する時は、ユーザーである社長から社員まで組織全体のニーズを知る必要がありますし、これらをインプットとしながら、人の気持ちが入ったシステムを構築しなくてはなりません。こうした「QMS再設計プロジェクト」を今後はテクノファの事業の軸としていきたいと考えています。

有馬 それは大事ですよ。多くの組織の方から組織や事業に沿ったマネジメントシステムにしたいというお話をよく聞きますが、構築時のしつこさが形骸化しているにもかかわらず、改善されていないことがよくあります。そうした組織がマネジメントシステムの見直しに着手するにはどうすればよいと

思われますか？

平林 やはり重要なのはトップマネジメントの考えですよ。大企業も中小企業でもトップがシステムにどのような見識を持っているかに尽きますね。経営層とよく言いますがやっぱり最終的には社長で、トップは一人しかいないのですよ。QMS再設計に向けたコンサルティングを行う時も、トップがなんとかしたいという気持ちがあれば7~8割は、成功です。ただ、トップにその気がなく、

明確にQMSを作り上げたいという意思を示していただけないと申し訳ないのですが、結果は保証できませんという姿勢でやらせていただいています。

有馬 いくら事務局が頑張っても、社長自身の意識が低ければトップマネジメントによるマネジメントレビューがうまく機能せず、改善活動も進まないですよ。

平林 海外では、現在中国では何10万もの組織が認証を取得していると言われますが、まだまだ初めて認証を取得するレベルになったばかりです。日本は少なくともその段階

を脱し、もはや認証を持っているのは当然で、その次をめざしてほしいと思います。そうすると同業他社とも差別化でき、競争優

位のポジションを獲得できるはずですよ。経営者の方々にはそこに気が付いてほしいと思います。

日本の企業は認証を取得しているのは当然でその次をめざしてほしいと思います。

プロセスの理解および内部監査のあり方

有馬 現在、ベターリビングを含め多くの審査登録機関ではマネジメントシステムの有効性を高める審査に向けた取り組みを行っていますが、これからマネジメントシステムを積極的に活用していきたい組織はどのような取り組みをしていけばよいのでしょうか？

平林 やっぱり「人」ですよ。そこに携わる人が自分の携わる仕事のプロセスを正しく理解すること。プロセスというのは、規格にあるように一連の活動のつながりですが、それらの活動をコントロールしながら、ちゃんと結論に達することができるように私は後ろから追っていきなさいと言っています。例えばハンダ付けというプロセスの結論は、イモハンダを起こさず、ショートを起こさないことですが、最終的に行う活動がチェックです。そうやって活動を後ろから逐一追っていくと手順書が出来上がるのです。

有馬 こうしたプロセスを考えた手順書づくりは、本来、経営層、管理職、現場などのあらゆる場面に必要ですよ。

平林 おっしゃる通りです。ところが、私が組織に対して「プロセスフローを見せてください」と尋ねると、「市場調査」「設計」といった大きな機能単位のプロセスしか見当たらず、本来つながるべき個々の業務プロセスが可視化されていません。実のところ、製造現場では作業指示書が作られていますが、それこそが手順書であり、プロセスを文書化したものです。しかし、そうしたプロセスの一つひとつがつながらず、品質マネジメントシステムのマニュアルにも記載されていないと、自社のマネジメントシステ



ムは二重構造だという意見が社員から出てくるのだと思います。ですから、一つひとつの業務プロセスをつなげて、それらのつながりを理解した組織になってくれば、マネジメントシステムを有効に活用できると思います。

有馬 そうですね。組織におけるマネジメントシステム運用の課題として、内部監査がよく挙げられます。実際の運用では内部監査員の力量不足やチェックリスト項目の定型化が指摘されていますが、内部監査については、どのようにお考えですか。

平林 テクノファでは内部監査員養成研修を行っていますが、その中ではチェックリストなしで行う内部監査の方法を教えています。具体的には、内部監査員が聞き役になって、“あなたが行っている活動やプロセスが正しく行われているか説明してください”と言うだけです。そうすると、聞かれる相手は監査員に分かるように説明しなくてはならないので、手順書を確認して手順通りに仕事を進めるようになりますし、手順書に問題がある場合は見直しにも着手するようになります。

また、内部監査を行う時は「ランダムサンプリング」でなく、組織の気になるところに注力した「アクセス臆サンプリング」がポイントです。どこの会社も忙しく時間がない訳ですから、組織の弱い部分を集中的にサンプリングすることをお勧めします。内部監査がうまくいくようになれば、かなりの成果が出せると思います。

次期ISO9001の改訂情報

有馬 平林社長はISO9000シリーズ規格を策定する専門委員会(ISO/SC176)の品質システム分科委員会(SC2)の日本代表として国際会議に出席されていますが、2015年に発行が予定されているISO9001の規格改訂にも加わっているとお聞きしています。

平林 現在、規格改定に向けて各国の組織に対してユーザー調査が行われていますが、私が注目しているのは、「品質マネジメントシステム規格を2つ、または、3つにすることをどう思うか?」という質問項目です。この質問が追加されたのは、実は、2010年のコロンビア・ボコタでの総会で、現在のISO9001規格だけでは物足りないと感じている組織が大企業を中心に、IT化、社会責任、倫理、社会の動きなどに沿った要素を加えた一つ上のレベルの規格を作ってほしいという意見や、中小企業向けにももう少し簡便な規格を作り、ISO9001規格を3つにしてほしいという意見が出されたことがきっかけになっています。今年の6月頃に集計結果が出ると言われますので皆様もぜひ注目してください。

また、ISO9001の8つの原則についても見直しが行われ、「リスクという考え方」、「ITやインターネットの中での情報管理」「企業責任」などが入ってくるのではとされています。今年11月の北京での総会で、その時にはなんらかの方向性が出るでしょうし、新規格の設計仕様書を年内に作る予定になっています。

有馬 ISO9001とISO14001の規格の共通化についてはいかがでしょうか?

平林 JTCG(合同技術調整グループ)によると、現在、ISOマネジメントシステムの

共通要素の明確化および共通要素のテキスト作成が進んでいて、ISO14001もISO9001と規格の共有化が図られ、2015年に発行される予定です。両規格は同じ章立てになる可能性が高く、例えば、「経営者の方針」「目標管理」「トレーニング」「コンピテンシー」「是正処置」「文書管理」などは同じ文言に統一する方向で進められているそうです。

有馬 こうした規格の共通化が進むとともに、2011年のエネルギーマネジメントシステムISO50001など多くのマネジメント規格が発行されると聞いています。このようにマネジメントシステムの広がりには目を見張るものがありますが、私はそれらの中心的な存在は今後もISO9001だと考えています。

平林 私も同感です。製品やサービス購入時にお客様が考慮することは、価格、品質、安全、デリバリーの中で圧倒的に品質だと思います。ですから、こうした品質を確保するためのマネジメントシステムという考え方は企業経営で最も重要な位置を占めると思います。1987年にISO9001が誕生した後、この品質マネジメントシステムの考え方をベースに、環境、情報セキュリティなどのマネジメントシステムが生まれ、BCP(事業継続計画)もこの考え方を踏襲しています。これからも品質マネジメントシステムは、多くのマネジメントシステムの中心的存在であり、その重要性は変わらないと思います。

有馬 今後とも、平林社長には次世代ISO9001の規格開発にご尽力いただくとともに、テクノファのISOマネジメントシステム研修・セミナー事業がより一層発展されることを期待しております。



平林 良人氏 プロフィール

東北大学工学部機械工学科卒業。現在、(株)テクノファ代表取締役、東京大学大学院新領域創成科学研究科非常勤講師、ISO/TC176/SC2日本代表エキスパートほか

[第1回] 業務に生かす環境マネジメントシステム

組織がISOマネジメントシステムを理解し

業務に活用するためのノウハウについて審査員にインタビューするシリーズ。

第1回目は弊センター主任審査員 野瀬忠之に

「業務に生かす環境マネジメントシステム」の構築・運用のポイントをうかがった。

業務のしくみにマネジメントシステムを取り込むことが重要

——中小の建設業で環境マネジメントシステムをうまく構築、運用するには？

中小の建設業の場合、ISO14001認証取得に向けて社内で構築したマネジメントシステムが自社の業務とは一致していない(別のしくみと考えている)ケースが多いようです。環境マネジメントシステムを社内で運用し、環境負荷低減活動を進めていくには、自社の業務のしくみの中にシステムを取り込む、または一体化させていくことが重要かと思えます。

一般にISO認証を取得したばかりの組織は「紙・ゴミ・電気の削減」から活動をスタートすることが多いようですが、これは悪いことではないと思います。なぜなら、こういった活動を通して今まで気づかなかった環境への認識が明確化されるからです。ただ、問題は、こうしたデータを毎日記録していても、どんな目標を監視するための記録なのか、また、何を確認・分析するために記録しているのか認識していない組織が多いことだと言えるでしょう。ですから、まずは分かりやすい環境目的・目標を設定して、さまざまな機会を利用して社員全員に周知・浸透させることが重要だと思えます。

——そのためには、何から手をつけていけばいいでしょう。

環境マネジメントシステムを社内の業務に取り込んで効果を上げるために、まず、取り組んでほしいのは、環境側面の適切な抽出です。ただ、中小の建設業では、事務局で総合的に抽出した環境側面を現場でそのまま適用するなど、現場ごとの違いを考慮せずに標準的な環境側面抽出で終わっているケースが多いようです。本来、工事現場での構造物が同じ仕様でも、周囲の環境、地質、地理的条件によって使用する機械、工法、発生土を含む廃棄物などは全く異なってきます。作業現場独自の側面を特定しないと、どこの現場も同じ項目の運用になってしまいマネジメントシステムの運用による削減効果は上げられません。また、緊急事態についての環境側面も工事現場ごとに特定していない組織もあつたりしますが、施工環境が異なれば対応手順も変わってくるはずですので、気をつけていただきたいと思います。

3Mの洗い出しが、環境目標・目的の設定でも役立つ

——環境目的・目標の設定は、多くの組織が苦労されていると思うのですが…。

建設業界でよく言われる“3M(ムダ・ムラ・ムリ)”を抽出することは大事なポイントです。具体的に3Mとは、①ムダー予定数量以上に材料を搬入、歩取りを考慮しないことで多くの端材が発生、事務所での不要の照明等 ②ムラー資材調達・

搬入が一度で済むのに複数回かける等 ③ムリー思いつきで計画を立てて失敗する等 のこと。

これらを適切に抽出することで環境負荷低減が可能になりますし、業務改善にもつながるでしょう。こうした3Mに関しては、事務部門、工事部門、設計部門、営業部門などで何らかの問題を抱えていると思いますので、まずは社員全員で抽出してみたいかがでしょうか。3Mの特定をキチンとしておけば、環境目標・目的の設定においても大いに役立ちます。

——組織の環境活動をうまく運用し継続的な改善を導くポイントは？

マネジメントシステムの運用では、PDCAサイクルのCに当たる内部監査を適切なものにすることが重要です。ただ、監査で用いるチェックリストが一般的な質問に終わっている場合は、うまく機能しないケースもあります。そもそも内部監査は、例えば、環境目的・目標が未達成の場合、理由を聞き出し一緒に是正処置を考えていくことができる大切な機会となります。チェックリストの見直しなど適切な内部監査に向けて取り組んでいただければ、中小の建設業者でも十分に環境活動の改善・推進につなげることが可能だと思えます。

マネジメントレビューでは具体的な指示や課題の投げかけが必要

——環境マネジメントシステムの運用で、経営トップが担う最も重要な役割は何だと思えますか？

トップマネジメントは、マネジメントレビューで環境管理責任者から改善提案などの8項目をインプット情報として受け、コミットすることになっています。その場合、トップである社長からは具体的な指示が必要ですし、環境目的・目標の達成状況、内部監査結果、法順守などについての課題を投げかけてほしいと思います。最終的に環境マネジメントシステムがうまく回っているかを判断するのは社長であり、環境活動に対する経営トップの意識が高い組織は、従業員も熱心にシステムを運用し、継続的な環境負荷低減活動を実現できているようです。

ISOマネジメントシステムは、要求事項をきちんと運用すれば人材育成、技術伝承につながり、内部監査、マネジメントレビューなどが確実に実施されれば組織の業務改善も導くことができる経営ツールだという基本を忘れないでほしいと思います。

野瀬 忠之 プロフィール

建築会社の作業所に20年、安全環境部に16年、建設工事に係る公害防止、建設副産物の適正処理、ISO環境マネジメントシステム構築に従事。以降、ISO環境審査員、コンサルとして活動中。CEAR環境主任審査員、一級建築施工管理技士等



2011年 情報交換会 大阪レポート

登録組織の皆様との情報交換会を大阪で開催

『経審』『品確法/総合評価方式』で評価を上げるISOマネジメントシステム
『ベターリビングがめざす有効性審査』の講演、参加者によるフリーディスカッションを行いました。



去る2011年3月9日、弊センターは、心斎橋AP大阪にて、「2011年情報交換会 大阪」を開催。間瀬雅彦主任審査員による『経審』『品確法/総合評価方式』で評価を上げるISO マネジメントシステムと題した講演の後、東ヶ崎副センター長より「ベターリビングがめざす有効性審査」についてお話をさせていただきました。また、フリーディスカッションでは、「経営事項審査改正」や「ベターリビングの有効性審査」「各登録組織のマネジメントシステム運用上の課題」などについて予定の時間をオーバーする活発な情報交換が行われました。今回のセミナーレポートでは、フリーディスカッションで話された内容についてご紹介してまいります。

ISO9001、ISO14001が全国一律で加点対象になった『経審』改正について

『今回の『経審』改正で、ISO9001だけでなくISO14001が加点になった理由を教えてください』

BL 「国土交通白書の第9章ISOマネジメントシステムの取り組みの項では、『地球環境問題等への対応が求められる中、公共工事の品質確保や環境負荷の軽減を目的として、国際規格であるISOマネジメントシステムの公共工事への適用を進めている』と記載されています。温暖化防止に向けた国の取り組みの中では、建設現場でのCO₂発生量が多いことも指摘されており、国交省は現場での環境負荷低減を進めるために、今回ISO14001も加点対象としたのではと思います」

『ISO9001・ISO14001の加点対象は会社単位の認証で、支社単位では対象外とのことですが事業部単位で認証を取得している場合は加点対象になるのでしょうか?』

BL 「現時点では、弊センターは『経審』改正における事業部単位のISO認証の扱いに関して情報を得ておりません。ただ、国交省の通達文書をもとに、県や市単位でさまざまな検討をしていると聞いております。この件については国交省や各自治体の関係部署に問い合わせください。弊センターでも情報が入り次第皆様にお知らせします」

『ベターリビングがめざす組織にとってより有効な審査』について

『組織にとって役立つ審査となるように審査中にアドバイスはもらえますか?』

BL 「この件は審査登録機関としては難しい問題だと認識しています。というのは、皆様が審査登録機関によって

ISOの認証を受けているように、私たちも(財)日本適合性認定協会(JAB)の認定を受け、要求事項にしたがって審査業務を行っているからです。その要求事項には、『審査チームは改善の機会を特定してもよいが、具体的な解決策を提言してはならない』と記載されています。そのため、審査時・審査時以外でも審査員は助言や提案を行うことはできません。ただし、参考となる解決策の例示なら問題ないと言われておりますので、そうした方法で皆様にご協力できたらと思っています」

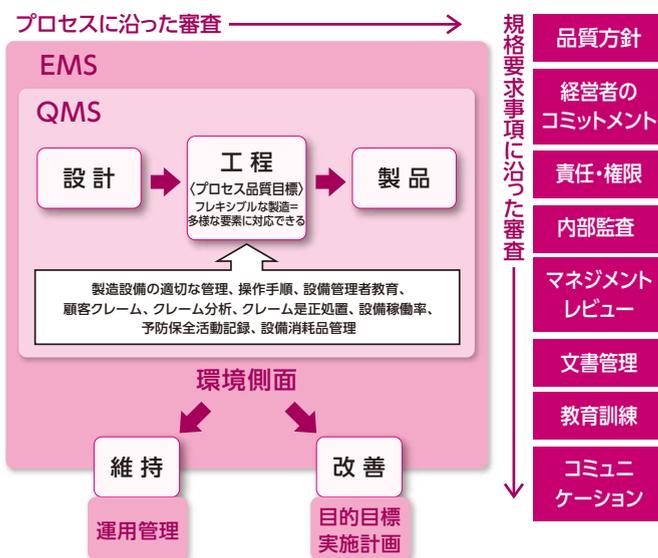
『ベターリビングの審査も、要求事項への適合だけでなく、システム自体を効率的に運用していくために審査の重点が変わっていると聞いていますが、何がちがうのですか?』

BL 「弊センターでは、『組織にとってより有効な審査』を推進しています。それは、評価が厳格になったり、何かが加わったということではなく、ISOマネジメントシステムの本質をとらえた審査ができるようになってきたと考えています。

たしかに以前は、組織に対して規格要求事項を順々とチェックする逐条的な審査が行われていました。しかし、現在は顧客要求事項をいかに社内展開するかを基本に、製造業ならものづくりなど、その組織が最も注力しているプロセスに向けた審査に変わってきていると思います。その中で、製造設備の適切な管理、手順書の有無、設備管理者への教育の有無、クレーム分析、是正措置、購買品の管理など、一貫したプロセスの中に各規格要求事項を当てはめて審査を行うように審査員に徹底し、教育訓練を行っているところです。単に規格要求事項に沿った審査ではなく、業務のプロセスに沿った審査でない皆様のお役に立つことができないのではと考え

ています。ただ、組織においては、マネジメントシステムの定着度合いや会社規模などにより、規格要求事項の順番を重視した方がよい場合もあります。]

■QMS、EMS審査のポイント



BL 「内部監査では適切なチェックリストを作成することが重要です。構築時は規格要求事項からチェックリストを作ることが多いのですが、慣れてきたら組織のマニュアルから展開すべきだと思います。また、内部監査員は、業務に対する認識があった方がよいので、同じ部門内で別の仕事を行っている社員が行うことをおすすめします。ただ、内部監査員とはいえ、同僚をチェックするのを遠慮してしまう傾向にあるので、例えば、部門長が担当することも検討されてはいかがでしょうか。そこで集約された情報を事務局に報告するようにされてはと思います」

EMSにおける環境側面の抽出方法について

「生産性と環境マネジメントシステムを結びつけて消費電力や廃棄物の削減をしてきましたが行き詰まっており、このままでは維持管理になるしかないと思っています。こうした環境側面の課題について皆様のご意見をいただければと思います」
 「ISO14001を取得して11年目です。当初は、削減をテーマにしましたが、それらは3~4年目で卒業しました。その後は、環境マネジメントシステムの環境側面にはマイナス要因だけでなくプラス要因も許されていますので、それらを利用しない手はないと考えました。そこで、プラス要因を見つけて本業に結びつけることでお客様を含めた広範囲の環境負荷低減活動に取り組んでいます。こうしたケースなら削減テーマがなくなるということは絶対ないと思います」

事前アンケートについて

「最近ではISOや改善への取り組みがマンネリ化し停滞しています。実際に取り組んでいるのは上層部だけで、若い人にどう浸透させるかが課題です。そのため、審査の事前アンケートには『上層部ではなく、若い人に話を聞いて底上げをしてほしい』と記入しました。そうした課題を考慮した審査を行なってもらえますか?」

BL 「先日審査に伺った製造業関連の組織は、『クレームの7割は技術部から発生しており、そこに重点を当てた審査を行ってほしい』など、事前アンケートの回答欄に要望をびっしりと書いてくれました。審査前にそれらに目を通していたので、当日はその部門にスポットを当てた審査を行い、クレーム対策として有効な方法も例示できました。事前アンケートをしっかりと書いてあれば、審査員は必ず事前アンケートをもとに審査計画を作成できるので、組織の課題に対応した有効性審査を実施でき、業務改善にも役立ててもらえるのではと思います」

内部監査について

「内部監査は課題の一つです。内部監査では、社内のルールを守りましょうとオゾンボックスなどところから始め、監査を実施することで社員自ら問題点を洗い出して改善につなげていくのが理想ですが、計画通りにいかず苦労しています。そこで、内部監査を計画通り行うために皆様が工夫されていることを教えてください」
 「内部監査がうまく機能していない状況です。当初は、規格やマニュアルからチェックリストを作っていましたが、今は管理責任者や事務局ではチェックリストを用意しないで、内部監査員にチェックリストを作ってもらっています。そのため、チェックリストの出来に多少のバラつきがあったりもしています。』

BL 「プラスの環境側面の事例として、ある造園会社を紹介します。その会社はプラスの環境側面として屋上緑化、壁面緑化をお客様に提案するという取り組みを行なっています。こうしたテーマなら目標値を毎年更新させていけば限界がありません。削減だけでなく、どんどん広がっていくものを環境目標に掲げるのが、地球環境にとってもよいのではと思います」

今回の情報交換会で配布した資料についてのご質問、および当日の配布資料をご希望の方は、企画管理部(担当:山賀)までご連絡ください。
 TEL:03-5211-0603 Email:yamaga@cbl.or.jp

東京での情報交換会は中止になりました。
 3月11日の東京での情報交換会は、満席の状況で、定刻通り14:00にスタート。ところが講義中の14時46分に東北地方太平洋沖地震が発生し、会場も大きな揺れとなり、安全確保等のため途中中止いたしました。

2011年度 情報交換会 @東京

“もしドラ”で有名なドラッカーの理論を 90分で語る講演会等を東京で開催。

入場無料!

昨年、ベストセラーとなった「もし高校野球の女子マネージャーがドラッカーの『マネジメント』を読んだら」で若い世代にもその名が広まったP.F.ドラッカー。マネジメントの父と言われるドラッカーの理論を90分で語り尽くす講演や組織の皆様とのフリーディスカッションなどを行います。ISOマネジメントシステムとドラッカーの理論との関連を探り、事業成功へのマネジメントについて学べる機会ですので、ぜひご出席ください。



ピーター・F・ドラッカー (1909～2005)
Photo by T.Y.

■日時

6月17日(金) 14:00～17:30

■会場

財団法人 ベターリビング 7階 会議室

東京都千代田区富士見 2-7-2 ステージビルディング 7階

- JR総武線「飯田橋駅」徒歩2分
- 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」A4出口 徒歩2分

◎講師 味木 茂隆 (みき しげたか) 氏

1971年11月14日生、経営コンサルタント、大学講師
専門分野:ドラッカーを中心とした経営管理論、マネジメント論、
リーダーシップ論、イノベーション論
現職:株式会社環境経営コンサルティング研究所 取締役社長

〈情報交換会 概要〉

13:40	開場
14:00	開講・講演「ドラッカーのマネジメントを90分で解説する」 講師:環境経営コンサルティング研究所 取締役社長 味木 茂隆 氏
15:30	講演「ベターリビングがめざす有効性審査」 講師:財団法人 ベターリビング システム審査登録センター 副センター長 東ヶ崎 清彦
	フリーディスカッション
17:30	終了

■定員:30名(定員になり次第締め切らせていただきます)

■参加料金:無料

■お申し込み方法:同封の申込書に必要事項を明記のうえファックスでご送付ください。

■お問い合わせ先:企画管理部 担当:山賀まで (TEL:03-5211-0603, Email: yamaga@cbl.or.jp)

2011年度の情報交換会は、今後、様々なテーマで、名古屋、九州、東北、大阪などで、順次開催予定です。開催が決まり次第、お知らせします。

本誌は、組織から受領した「品質/環境マネジメントシステム審査登録申請書」「情報セキュリティ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.87 2011年4月25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:企画管理部
TEL:03-5211-0603 FAX:03-5211-0594
ホームページ: <http://www.cbl.or.jp/>