

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISO NET

center for better living



Vol.94

謹賀
新年



●ISO NET 新春座談会

社会や消費者を味方につけ 選ばれる審査登録機関に

枝広 英俊氏 品質マネジメントシステム登録判定委員会 主査、芝浦工業大学工学部建築学科 教授

安孫子 義彦氏 環境マネジメントシステム登録判定委員会 主査、日本建築設備診断機構 (JAFIA) 専務理事

後藤 隆之 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

有馬 正子 ベターリビングシステム審査登録センター長

●BL審査員インタビュー 第8回

ISOマネジメントシステムの本質を 社員と共有するために

品質MS主任審査員 田中 正二氏

●北から南から

新規登録組織 9月～11月度

OHSAS18001 登録第1号「長田組」様からのメッセージ

●BL-QE information

・労働安全衛生マネジメントシステム(OHSAS18001)審査開始のお知らせ

●Seminar Report

2012年度 情報交換会 ●フリーディスカッションレポート

ISOマネジメントシステムに現場を巻き込む

～担当者は何をすべきか～

社会に評価される
マネジメントシステムに

一般財団 **ベターリビング**
システム審査登録センター (BL-QE)

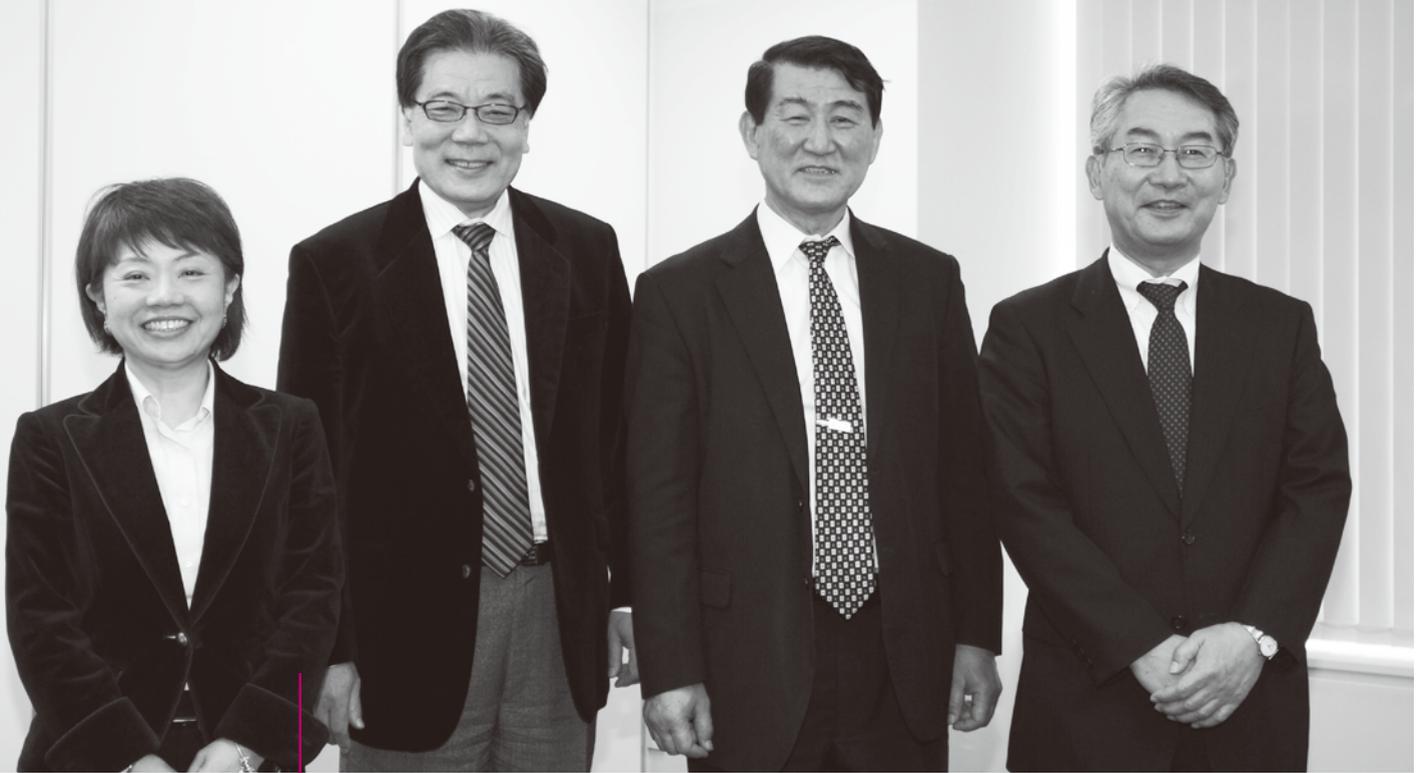
〒102-0071 東京都千代田区富士見2-7-2 ステージビルディング4F TEL:03-5211-0603 FAX:03-5211-0594

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

ISO NET (Center for Better Living) 2013年 (平成25年) 1月18日発行 Vol.94

ベターリビング

検索



ISO NET
新春
座談会

社会や消費者を味方につけ 選ばれる審査登録機関に

枝広 英俊氏 ●品質マネジメントシステム登録判定委員会 主査、芝浦工業大学工学部建築学科 教授 (中央右)

安孫子 義彦氏 ●環境マネジメントシステム登録判定委員会 主査、日本建築設備診断機構 (JAFIA) 専務理事 (中央左)

後藤 隆之 ●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 (右) 有馬 正子 ●ベターリビングシステム審査登録センター長 (左)

有馬: 本日は、新しい年を迎えるにあたり、ベターリビングシステム審査登録センター(以下、ベターリビング)で登録数の多い品質マネジメントシステム登録判定委員会と環境マネジメントシステム登録判定委員会(以下、判定委員会)の主査をお願いしているお二人をお迎えして、判定委員会において気づいたこと、ベターリビングに望むことなどを、後藤上級経営管理者とともに伺いしていきたいと考えております。

ベターリビングでは、品質、環境、情報セキュリティ、労働安全衛生の4つのマネジメントシステムの判定委員会を設けています。判定委員会とは、審査チームによる審査結果に基づいてマネジメントシステムは有効に機能しているか、審査工程や審査員の専門性は満たされているかなどの面から判断し、登録、登録の維持、再登録を判定する、専門家による第三者的な委員会です。また、ベターリビングの判定委員会は組織と利害関係のない方々で判定を行っています。第三者的委員会の設置は、ベターリビングが審査登録をより公正に進めるうえで必要だと考えて行っているも

ので審査登録機関に義務づけられたことではありません。

枝広: そういう意味ではベターリビングは熱心にやられていますね。判定委員会の主査は今年で6年目になりますが、専門性の高い委員の方々からは、私も教わることも多くあります。品質マネジメントシステムに関しては、審査報告書も丁寧に書いてありますし指摘も的確で、マネジメントシステムの考え方はかなり浸透したなと感じています。登録組織も、熱心に取り組まれており、少しずつ自主的な管理もできるようになってきたのではないかと思います。

安孫子: 私もベターリビングが審査登録業務を開始した当初より判定委員会に関わっています。ベターリビングの登録組織は小規模組織も大規模組織も非常に頑張っておられます。審査の過程は組織規模が違って同じですから、その努力はすばらしいと思って拝見しています。

後藤: 私たちも、審査の事前準備の段階から各組織のビジョンや課題、組織を取り巻く環境などの情報を収集し、登録組織におけるマネジメントシステムの運用状況を確認するとともに、審査に対するご要望や焦点とすべき事項を

お伺いし、個々の組織にあった審査を行う「カスタマイズ審査」を取り入れて、少しでも組織にあった審査を受けていただけるよう、取り組んできました。

本来、自主性に委ねられた環境活動を、 いかに経営につなげていくか

有馬:環境マネジメントシステムの登録組織の取り組みについては、どのようにご覧になっていますか？

安孫子:環境マネジメントシステムは企業経営とのつながりが難しい課題です。それを組織としてどう受け止めて対応しているのかは報告書を見るとよく分かります。直接、経営に利がなくても、社会に対する企業の役割はますます重要になってきているわけですから、そのあたりのバランスが今後どうなっていくのかは気になるところです。

有馬:具体的にはどんなことでしょうか。

安孫子:本来、環境管理は組織にとって自主的活動で、地球環境問題などは行政が規制や助成で推進するものです。それを、社員が数十人規模の組織が自主的に管理していこうというのは素晴らしいことですが、努力が必要です。また、紙・ゴミ・電気の使用量削減といった取り組みから次のステップを考えていくと、より環境と経営の話に踏み込んだ内容になり、その取り組みも簡単ではありません。

有馬:おっしゃるとおりですね。多くの中小規模組織が同じ課題にぶつかっていると思います。これは品質マネジメントシステムでも同じだと思うのですが、組織が実社会のなかで求められていることを目標に取り込むのは簡単ではありませんね。

安孫子:結果的に、取り組みは環境に寄与する商品の製造や販売といった本業での対応と、企業理念のような精神論での対応に分かれてきています。とくに前者の本業での対応は、マネジメントシステムを内部化してみんなが頑張れる、わかりやすい取り組みです。その辺を積極的に進められれば、取り組みの目標性をはっきりしてくるのではと感じます。また、禁じられているとはいえ、審査員がコンサルティングできれば、もっといい結果が出てくるのではないかと、いつも歯がゆさを感じています。

品質MSの推進で 技術者集団の誇りを呼び起こす

有馬:品質マネジメントシステムについては、どのようにお

考えでしょう。

枝広:品質管理でいえば、一般の顧客が一番不安なのは品質の信頼性が適正であるかどうかです。昔は、そうした信頼性は地域における過去の実績で判断したわけですが、多くの会社がどこでも自由に営業できるようになった現代ではISO9001の認証がひとつの保証書になる。専門性の高い審査員が、決められたスキームに沿って事業の現場から組織運営まで、細かくチェックしているからです。その結果、消費者からのクレームの件数がかなり減っている事例もあるようです。組織の方も、最初は「時間ばかり食って、果たして意味はあるのか」という疑問を持ちながらISOマネジメントシステムを進めていましたが、徐々に自然にできるようになり品質管理も向上してきました。



枝広 英俊氏

そして、結果としてそれが技術者集団の誇りにつながってきたんです。

とくに建設業は一般企業とは違う技術者集団であり、工程、予算、労務、安全、資材、品質、環境の7つの管理が欠かせません。なかでも品質管理は、それがなければ仕事が成り立たない重要項目です。その品質管理を通して「良いもの」を作ることができれば達成感があるし、それができる組織に依頼は集まる。そんな流れが自然にできてきたのかなと思います。

有馬:厳しい社会環境のもと、ともすれば売上至上主義になりがちですが、「品質管理が技術者の誇り」になるとは、いいお話ですね。

ISOMSのマークなどを活用し 消費者を味方につけよう

安孫子:今後、組織のより自主的な取り組みを進めるには、単に、経営事項審査の加点があるとか、取得しないと入札に参加できないといった発想ではなく、消費者にISOマネジメントシステムの認証を持っていると知らしめる方法が必要ですね。額に入れた証書を飾るのもいいんですが、商品カタログや営業車にマークを付けるなど、「ISOマネジメントシステム認証取得組織はさすがだ」と一般の方にも

印象付けるような方法がもっとあるはずで、とくに中小規模の建設業は地域産業ですから、そういう形で消費者を味方に付ければ、社会との関わりもさらに強くなるのではないのでしょうか。

後藤: 審査登録機関全体として登録数が伸び悩んでいる状況は、マネジメントシステムが定着して一定の効果を上げているという評価もできるかもしれませんが、日本適合性認定協会(以下、JAB)としても、もう少しユーザーサービスを打ち出す必要があるのではないかと感じています。

有馬: その通りですね。JABも審査登録機関に対して認定審査の情報開示を求めたり、海外の審査登録機関に対しては日本国内の支社にJABが代理審査するなど、国際的に公正なスキームを作るべきだと提言したりしています。というのも、じつは海外の審査登録機関のなかには国外支社等に対する管理が甘く、「早い、安い、簡単」と噂されるようなところもあるからなんです。しかし一方で、消費者に向けたアピールには、少々消極的だと感じます。

後藤: JABそのものの存在意義が向上すれば、ISO認証取得の表示の効果も高くなる。そういう意味で、JABの認知度向上を真剣に考えていただく必要があるかもしれません。

枝広: JABの認証による差別化が認証取得を検討している組織に対してもっと明確になれば、審査登録機関の選択基準もはっきりすると思いま



安孫子 義彦 氏

す。同時に、ISO9001が意図する意味や、マネジメントシステム認証スキームに対する消費者の認識をより高めていく努力をしていただくよう要請しなければなりませんね。

後藤: そうですね。私たちの審査が、品質や環境に十分配慮した管理の下で生産されたものを提供することのお役に立っているということを、エンドユーザーに理解してもらうことが重要です。

有馬: ある組織の方から、ISO9001の認証を取って得られたアウトプット、すなわち見積書や労働安全衛生に取り組んだ結果を、発注者側にもっとアピールできないだろうかと言われたことがあります。登録証だけで評価されるの

では、組織におけるマネジメントシステムの実施状況の差異が評価されていない。そういう状況に対してベターリビングで何らかの働きかけができないのか、たとえば業者の選択にマニュアルの提出を求めるようにしたらどうかと言われました。

枝広: 確かに、そうした努力や成果の中身を分かりやすく表すことができるといいですね。

安孫子: たとえば、この『ISONET』に一種の官報のような情報を掲載して地域にうまく配布される環境を整えることはできませんか。HPも使えますよね。そうすれば、同じ審査登録機関でもベターリビングはアフターサービスがしっかりとしているとアピールできます。各企業のHPのトップにISO認証取得の表示をきちんと出していただくことも大事ですね。

枝広: 企業の管理職の方たちのなかには名刺にBL登録マークを入れている方も目にしますが、一般社員で入れている方は少ないですね。そのあたりも意識の差を感じます。取得したことをどこまでアピールするのかが、徹底されていないんです。環境管理で地域にも貢献しているわけですから、それをもっと発信することが必要です。

ISOMSを継続していくには 経営の一要素に盛り込むことが必要

有馬: ISOマネジメントシステムの運用コストについては、どうお考えになりますか。運用コストは大きな組織ならどこかで吸収できると思いますが、ISO認証取得だけを目的とした場合、とくに中小規模の組織における運用の費用対効果については、どのように考えられますか。

後藤: 結局、取り組みを継続するのは、内部から意識の向上が芽生えてきた時に自主的に取り組める組織だと思います。

安孫子: 10人規模の組織は、トップが判断して予算化できる立場にいるので意外と長続きするんです。むしろ、50人く



らしい規模の組織が苦勞しているのではないのでしょうか。

後藤: そのくらいになると管理職を置く必要もあるし、経営状態にも波がありますからね。私どもにも建設系の中小規模組織が数多く登録してくださっていますが、品質管理の観点からISO9001の取得はひとつの目標だと思うのです。しかし、企業としてコスト的に本業を優先せざるを得ないという厳しい状況もある。品質管理で多少のコストがかかっても、それを投資と考えればリターンは非常に大きいということをもっと声に出して説明していく必要があると思います。ISOマネジメントシステムは企業価値を高める大きな武器になる。それには、経営のツールとしていただくことが必要で、サーベイランスや更新のためだけのコストと考えると厳しくなるんですね。

枝広: 私も内部監査やサーベイランスをやりますが、組織がそれに合わせて動いているうちは経営に組み込まれたとは言えないでしょう。内部監査が無意識に行えるようになってくれば本当のPDCAがプラスのスパイラルで回り始めたと言えるでしょう。

有馬: プラスの連鎖に行くまでは時間がかかる気もしますが、成果を得られるまでには忍耐力が必要なのかもしれませんね。

登録組織の環境への貢献は もっと社会に評価されるべき

安孫子: ところで、環境管理は企業にとって直接的な事業の話ではありませんが、社会に対する貢献は相当高いと思うのです。そうした部分の評価はどなたかやっているのでしょうか？たとえば、日本のISO14001の登録数は約2万件あるわけですから、その効果は1組織の二酸化炭素削減量×2万件。それだけの費用を地域に対して登録組織が負担し貢献しているわけです。こうした社会還元の評価も必要ではないかと思うんです。単に、入札時の加点と

というようなことだけではなく、社会が評価して企業の取り組みを認めていくことができればと思いますね。

有馬: おっしゃるとおりです。建設業ならば地方整備局や地方自治体から表彰されるようなことがあるといいですよ。

後藤: 事業所に飾られた表彰状や感謝状を見て、取引先も信頼感を高めているわけですが、環境マネジメントシステムについてもそういう展開が考えられますね。

安孫子: 日本は工業立国で育ってきたので、製品をつくるためにかなりのエネルギーを費やして大量の二酸化炭素を排出してきた。だからこそ、企業と地域と国とが一体となって環境負荷の低減に取り組むべきなんですが、それが定量的に評価されていない気がします。



後藤 隆之 上級経営管理者

後藤: エネルギー問題などは国民も興味を持っているのですから、そこにISO14001の取得企業はこういう貢献をしているんだとダイレクトに伝えられるといいですね。

安孫子: 組織が大きくなればなるほど環境負荷は増えるわけですが、それを面積単位や人員単位の数値に換算すると評価もしやすいし、個々の誇りも生まれてくると思うんです。そういう仕掛けが欲しいですね。『ISONET』やHPに新規登録組織の紹介が出ますが、あのような情報を地域の行政に発信できませんか？たとえば自治体の環境の管轄担当などに直接リリースするとか。そうすれば、登録組織に対してもベターリビングのアピールになるし、地元企業にとっても行政にそういう情報発信がされれば、いい宣伝になるわけです。

有馬: 私たちも、審査以外にいろいろとやれることはありますね。

後藤: 当センターのサービスが、ほかの審査登録機関とどう違うのかを明確に打ち出して、企業の皆さんに私たちを選んでいただくということも必要ですね。「カスタマイズ審査」では、組織から事前にアンケートをいただいて組織が期待している審査の方法をご相談しながら進めていますし、ご希望があれば担当の審査員を決めて、できるかぎり同じ審査員がサーベイランスに行くようにしています。



毎回、審査員が変わる審査登録機関も少なくないと聞いていますので、組織にとっては安心感があるはずですね。そういった当センターの特徴も、もっと打ち出していくべきですね。

マネジメントシステムにおける リスク評価の考え方について

有馬:ところで、ISOマネジメントシステムも規格の数が増えてきたため、規格の構造や用語、条項の並べ方などを統一しようという動きが始まっています。マネジメントシステムとビジネスプロセスの統合も要求事項に取り入れられ、さらにリスク評価の考え方も導入されることになりました。リスク評価に関しては、環境マネジメントシステムではすでに環境影響評価という形で取り入れられていますが、この考え方は品質管理においてはなかなか難しく、組織の方は混乱するかもしれないという懸念もあります。そのあたりは、どのようにお考えになりますか。

安孫子:環境影響評価でいえば、環境という言葉は社内から地球規模まで非常にスケールのある言葉で、どのレベルまでを管理対象にするのかは課題ですね。会社内のリスクから、会社が近隣に与えるリスク、さらに広い公害と言われてしまうようなリスクまで考えられます。そのあたりは、こちらから何らかの方向付けができると良いのですが悩ましいところですね。

有馬:そうですね。ISOマネジメントシステムの規格要求事項は、ISO9001ができた1990年代から考えると自由度が増えています。紙・ゴミ・電気取り組みから始めて地球環境まで、広げようと思えばいろいろできる。組織がどう考えるかですね。



有馬 正子 センター長

枝広:品質も環境も同じだと思いますが、いずれのマネジメントもハード面とソフト面があります。品質管理で考えると、近年、技術者が実力不足になってきているというハード面の課題がある。一方、ソフト面ではシステム構築で意識を向上させて継続改善すればいいというわけですが、危険予知トレーニングをしても経験しないと実感として分からないのと同じように、それだけでは何となくモヤッと

たまです。ハード面の勉強不足とソフト面の曖昧な対応を常に抱えながら進められている感じがします。

OHSASでは、法的要求事項を 一歩進めた取り組みが求められる

枝広:労働安全衛生マネジメントシステム(OHSAS18001)の審査登録業務も開始されました。建設業組織内のマネジメントシステムを構築しなければいけないと思うのですが、企業は今まで労働安全衛生を義務として取り組んできただけに、改めて審査と言われるとかなり戸惑うと思います。私もかつて現場監督の経験がありますが、ミスや事故は徹底的に排除してゼロをめざすゼロディフェクト運動自体が労働安全衛生規則に基づく仕事の第一だと言われてきたわけです。それをマネジメントシステムとして審査するというのをどう捉えるかですね。

有馬:労働安全衛生についてはさまざまな法律で定められているわけですが、OHSAS18001は法的要求事項は当然として、さらに一歩進んだ取り組みをして下さいという非常に難しい領域です。自社の要望や、地域や社会からの要請を見ながら取り組むわけですが、法的要求事項の遵守にどうしても焦点があたってしまいがちです。マネジメントシステムですから法的要求事項遵守を含めてシステムを回すことが重要なんですね。

枝広:危険予知をしながら、決められたこと以外にもっと労働安全衛生のために何かやる。これは環境マネジメントシステムと同じですね。ただ、その認識を高めていくためにはさらなる教育も必要でしょうね。

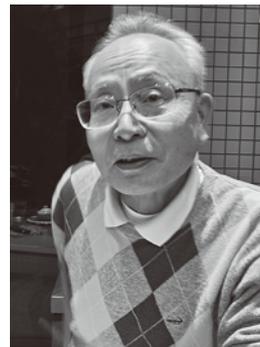
後藤:第一回の判定委員会では、委員の方々から運営面も含めていろいろなお質問、ご意見をいただきました。

枝広:現場における歩行者の安全確保から防塵や振動対策まで、仕事と労働安全衛生との狭間をどこまで管理できるか、そしてそれを文書でどう残すかなど課題は膨大ですが、これからの取り組みに期待したいと思います。

後藤:本日は、環境、品質の判定委員会の主査から、判定委員会だけでなく当センターの今後行っていくべきサービスのありようまで貴重なご示唆をいただきました。引き続き両先生にはそれぞれの判定委員会の主査としてご活躍いただくこととなりますが、私たちも組織にとってよりよい審査業務ができるよう努力して参ります。本年も、引き続きよろしくお願い申し上げます。

[第8回] ISOマネジメントシステムの本質を社員と共有するために

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を審査員に伺う「BL 審査員インタビュー」。第8回目は、品質マネジメントシステム田中正二主任審査員に、マネジメントシステムの本質と社内理解の徹底について伺った。



いま一度思い出し、見直そう 品質マネジメントシステムの8原則

—ISOマネジメントシステムの審査において、書類の記入ミスや記録の取り忘れ、記入漏れに頭を悩ませている管理担当者は少なくないようです。

それは、ISOマネジメントシステムを何のために行うのが末端まで周知されていない証拠ではないでしょうか。

私は太極拳を習っているのですが、太極拳は武術だと意識してやらないと単なる体操になってしまいます。先生の型を見て一生懸命、真似をしても、その基本を勘違いしたまま思い込みでやってしまうと体をこわすこともあるんですよ。ISOマネジメントシステムの認証を取っても組織運営にうまく活かせないというのは、太極拳で体をこわすことと似ているかもしれません。それを正すには、もう一度、全体を見直すことが必要だと思います。型より本質が大事なんですね。

—形ばかりで本質をおざなりにしていると肝心なことを忘れてしまうんですね。本質を見直すにはどうしたらよいのでしょうか。

それにはまず、品質マネジメントの8原則、すなわち「顧客重視」「リーダーシップ」「人々の参画」「プロセスアプローチ」「マネジメントへのシステムアプローチ」「継続的改善」「意思決定への事実に基づくアプローチ」「供給者との互恵関係」を、もう一度、見直すことです。これを忘れていた組織が多いのです。8つが大変なら最初の3つだけでもいい。それを社員の皆さんによく理解してもらい、そうした考え方がISOマネジメントシステムの規格に落とし込まれているのだということを再認識していただくことが大事だと思います。

予防処置とは、常に自分の業務を意識し 事前準備を怠らないこと

—品質マネジメントの8原則を理解すると同時に、企業理念すなわちトップの思いを共有することも重要ですね。

ISOマネジメントシステムがうまくいかない会社は、単純に利益率を目標に掲げて、「あとは各自で考えろ」といったやり方をしていることが多い。これでは、導入の意味がありません。私が担当するある会社の社長は、ISOマネジメントシステムの方針を考え抜いた末に頭に浮かんだキーワードのなかから「これをやらなければ生き残れない」と思ったものをできる限り具体的に方針にしたと言っていました。

また、別の会社では企業理念を従業員に考えさせたそうです。自分たちで考えたからには、やらなければならない。こうした方法もいいと思います。

—しかし、それでも部下に理解してもらえない時には、一体どうしたらいいのでしょうか。

たとえば、新聞の事故の記事を見せて、これは規格でどういう対応をした結果なのかを話し合ってみるのはどうでしょう。具体例があれば、ISOマネジメントシステムと業務は一体なんだということを理解してもらいやすいと思います。

それから、部下に話をするタイミングも大事です。ラジオで聴いた話ですが、元阪急プレブスの山田久志投手は、阪急に入った初年度はいきなり7連敗でした。その6連敗目で西本監督に呼ばれ、「おまえは登板する日のことしか考えていない。これからは、毎日登板すると思って準備をしろ」と言われたそうです。それを機に、自分なりに準備や反省を行うようになり、翌年からはしっかり成果を出せたと言っています。つまり、監督が絶妙なタイミングで与えた示唆が、彼にとって立派な予防処置になったわけです。ですから、日頃から常に部下への目配りを忘れてはいけません。そして、常に自分の業務を意識し考えることが予防処置なのだと頭に入れていただきたいですね。

ちなみに私の場合は、講演などの話のネタになりそうな記事は必ずその場で切り抜きます。後でと思っていると必ず忘れる。これも、ひとつの予防処置かもしれません(笑)。

トップの思いを具体的に示し 社員の意識を高めるリーダーシップを

—マネジメントシステムをうまく回して行くには、現場の理解も大切ですが、社内の雰囲気も大事なのではないでしょうか。

その通りです。これも新聞で読んだ話ですが、企業は人のリレーです。ある時のメンバーは優秀でも、次のメンバーが優秀かどうかは分かりません。そういう状態でも、企業活動は同じように継続されていくことが非常に重要なのです。そのためには、叱咤激励だけではなく、この会社に入ってよかったという実感が大切になります。会社への帰属意識や愛社精神、相互の信頼関係が社員の間に築かれることで、人のリレーもうまく行うことができるのです。どれだけQC活動をやろうと、どれだけISOMS認証を受けようと、社員が会社に興味を示さなければ、そのしゅきはすぐに崩壊してしまいます。

ISOマネジメントシステムを社内にうまく浸透させるには、まず、トップの考えが従業員まで浸透して共通認識を持てるような具体的に分かりやすい方針を立ててあげること、そして社員の帰属意識を高めるためのリーダーシップを、社長や品質管理責任者がしっかり発揮していくことが必要なのだと思います。

田中正二氏 プロフィール

日本軽金属(株)で30年間研究開発・営業・品質保証等に従事。アルミニウム製防護柵製造のISO9001取得時の管理責任者を担当。2000年退社後、ISO主任審査員、内部監査員養成セミナーの講師およびISO9001認証取得のコンサル等の活動を行っている。

北から 南から

新規登録組織

- 9月度 ISO 9001 0件 ISO 14001 1件 ISO/IEC 27001 0件
- 10月度 ISO 9001 0件 ISO 14001 0件 ISO/IEC 27001 1件
- 11月度 ISO 9001 1件 ISO 14001 0件 ISO/IEC 27001 0件 OHSAS18001 1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
月
度

ISO 14001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E411	株式会社 第一興業	神奈川県相模原市	建築物の設計・施工及び集合住宅の保守管理・サービス業務

10
月
度

ISO/IEC 27001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
IS043	システム日本九州 株式会社	福岡県福岡市	顧客要求仕様に基づくソフトウェアの設計・開発、保守

11
月
度

ISO 9001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1503	高柴商事 株式会社	兵庫県養父市	①建築資材の販売 ②建築工事の設計及び施工管理 ③土木工事の施工

OHSAS18001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
OH001	株式会社 長田組	山口県山口市	土木構造物の設計及び施工

◆ISO9001・ISO14001・ISO/IEC27001・OHSAS18001 認証登録

お喜びと抱負の言葉

2012年9月～11月にISO9001・ISO14001・ISO/IEC27001・OHSAS18001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。



E411 株式会社 第一興業

地域貢献や人間関係構築をめざし、品質・環境活動の研鑽を



当社は昨年で創立50周年を迎えました。共同住宅の維持管理を通してユーザーのニーズに応えるべく半世紀の歳月を過ごしてきました。近年のニーズの多様化にともない、さらなる顧客満足を実践するために品質と環境の認証に2年計画で取り組みました。

取り組みを通じて初めて知ったこともあり、近年の地球環境問題に私たちが寄与できることも少なからずあるのだということも分かりました。経営は営利目的ですが、それだけではなく、地域への貢献や人間関係の構築をめざし、品質・環境活動を研鑽したいと思います。

「長田組」様に登録証が 交付されました

ベターリビング システム審査登録センターでは、労働安全衛生マネジメントシステム (ISO18001) の審査登録業務を開始いたしました。株式会社長田組様が、2012年11月21日付でベターリビング初のOHSASの登録組織となり、11月30日、長田組において有馬センター長から登録証が手渡されました。社長よりお喜びのメッセージをいただきましたのでご紹介いたします。



(写真左より)有馬センター長、長田社長、岩井顧問

OH001 株式会社 長田組

「品質・環境・労働安全衛生」三本の矢で、さらなる経営改善をめざす



代表取締役

長田 富士雄様

当社は創業65年、官公庁からの土木工事の施工を主体とする企業です。この度、ベターリビング システム審査登録センターが労働安全衛生マネジメントシステムの審査登録業務を開始されると聞

き、当社が以前より望んでおりました、品質・環境との審査登録機関の統一を即断しました。今後も継続的改善を重ね、「利益を生み出すマネジメントシステム」を大きな目標と掲げます。

BL-QE Information

労働安全衛生マネジメントシステム (OHSAS 18001) 審査開始のお知らせ

ベターリビング システム審査登録センターでは、労働安全衛生マネジメントシステム (OHSAS18001) の審査登録業務をスタートいたしました。これによって、当センターはISO9001、ISO14001、ISO/IEC27001と合わせて4つの審査登録業務を行っております。

【OHSAS18001とは】

OHSAS18001 (Occupational Health and Safety Management Systems) とは、労働災害の予防と快適な作業環境を構築するための管理システムが備えるべき要求事項を定めたマネジメントシステム規格です。労働者の安全と衛生的な作業環境の構築および維持を推進するために、組織内の人的・物的資源を効率的に配分し、労働安全衛生マネジメントシステムにおける責任を明確化して組織的に管理することをめざします。

【OHSAS 18001を認証取得すると】

①お客さまや地域社会からの信頼度が向上します

労働安全衛生を守るしくみを社内で適切に運用していることが第三者機関によって証明されるため、お客さまや地域社会からの信頼度が向上します。

②労働生産性や業績向上に寄与します

組織的な管理システムが強化され、労働災害を原因とする経済的損失が回避できるとともに、安全・快適な職場環境を保てるため、労働生産性や業績向上にも寄与します。

③事業運営上のメリットも

一部地域では公共工事入札で有利になるなど事業運営上のメリットも得られます。

ご相談は無料です。ご関心をお持ちの方は、お気軽に下記までご連絡下さい。
また、お見積りをご提案いたします。皆さまのご連絡をお待ちしております。

■お問い合わせ：一般財団法人 ベターリビング システム審査登録センター (担当:後藤)
mail:blqe-iso@cbl.or.jp TEL:03-5211-0567 FAX:03-5211-0594

ISOマネジメントシステムに現場を巻き込む ～担当者は何をすべきか～

ベターリビングと登録組織の皆さま、そして登録組織の皆さま同士が直接コミュニケーションできる場としてご利用いただく情報交換会。昨年は、6月に東京、9月に大阪と名古屋で開催し、有意義な情報交換の場をともしました。今号では、各地で行われた情報交換会の講演後のフリーディスカッションの様子をご報告いたします。



今年度の情報交換会は、講演に藤田和宏氏の「目標達成の勘所」、および和田仁氏の「新しい顧客満足の法則を求めて」、第二部の講演には、一般財団法人ベターリビングシステム審査登録センターより、マネジメントシステムの活用と改善例について、ISO規格の内容を紐解きながらお話ししてきました。そして毎回、講演後の情報交換会では、セミナー参加者の皆さまからのご質問やご意見をいただき、講師やベターリビングの審査員も交えて活発な意見交換が行われました。

中間層のリーダーシップとは

講師による講演では、企業におけるリーダーシップのあり方について、そして、企業におけるマネジメントシステムについてお話をいただきました。

まず、「思いを熱く語り伝えることを考えるなら、ある意味で人の話を聞かないという部分も必要。自分なりに思いを消化して、次の一歩につなげることが大事ではないでしょうか」という参加者の声に対して、「当社の場合、都内だけでも100以上の現場があり、各現場にリーダーがいる。いずれも現場の権限を持つ、ある意味、事業主であり、トップのビジョンは共有していても、現場の品質目標などがピシッと決めにくくなっている」と、中間層のリーダーの思いが強すぎるとトップのメッセージや理念がブレてしまうという意見が出ました。藤田氏は、「トップが火の用心といったら、喫煙場所を決める、消火器はここだ、と具体的に説明するのが中間管理職の役割。トップの理念や戦略がうまく伝わらないと、結果として方向がぶれ、組織としても弱くなる。そこは修正をかけるべきだと思います」とアドバイスをいただきました。

関心の低い現場を巻き込むには

ISOマネジメントシステム(以下ISOMS)に関心の低い社員を巻き込み、やる気を出させるにはどうしたらいいかということは、各社共通の大きな課題となっているようです。これに関しては、さまざまな声を聞くことができました。「従来業務で同じようなことをやっているなら、ISOMSのために別の書類を起こす必要はないと言っている」、「重装備になっていた手順書などは、若い人の意見も取り入れて簡略化していくつもり。現場



の音がシステムに反映されるということが形として見えることも大事だと考える」といったモチベーションを上げるための小さな工夫、「年に2回、研修日を設け、従来から行っている品質管理とISOは本質的に同じなんだという理解を促す努力をしている」、「毎年、各拠点を約2カ月かけて回り、審査に向けた段取りを説明しているが、マニュアルの内容が理解できない。そこで、品質マニュアルをかみ砕いた手順書を作成している。部署ごとに必要事項を書き入れるのだが、専門用語が多いので、その作業がISOMSのどの部分に該当するのかまで細かい指示が必要」といった、理解を深めるための取り組み、そして、現場の所長がすべて年上であるという担当者からは「社員の参加には、現場との十分な会話が不可欠」という声もありました。

内部監査を活用した理解度の深化

社員数が少ないため、現場を巻き込まないとISOMSの徹底は進まないという声は多くの参加者に共通しています。その上で、積極的に社員教育を進めている企業の声も聞くことができました。「内部監査研修になるべく多くの社員を参加させている。その結果、ISOMSは企業にとって必要なしくみのだという認識も徐々に高まってきたと感じる」、「本社と支社とは別に、部署としてISOMSを取得しているが、転勤や定年などで内部監査資格を持つ人が少なくなった。そこで、いずれの社員にも

本来の仕事覚えたらISOMSも覚えてもらうようにしている。また、内部監査を手伝うことで他部署の業務内容を理解するような機会も作った」というように、内部監査員の教育を活用して現場教育を行っている組織も多いようです。

また、トップから内部監査で不適合が見つかるようなしくみにして欲しいと強く言われているという担当者は、「トップマネジメントは内部監査のために監査員を増やすのではなく、業務を習熟させるために増やすのだと考えています。しかし、105名いた有資格者のうち実際に関わっているのは85名ほどですから、500人以上いる社員の適応要因を見るのは難しい。そこで、今年から適任者をピックアップして適応試験を行い、少人数でも対応できるようにした」といったご苦労、「内部監査では顧客にも内部監査に入っていたが、こちらからも顧客の内部監査にうかがう体制にした」といった対策も聞かれました。



る前に気づいたことを掲示物にまとめているが、すべての作業を拾い切れない」という忙しい現場ならではの悩みには、「図面が来るまでに進めた前工程が本当にリスクに見合っているの

か検証していないことが気になります」と東ヶ崎副センター長。こういう場合は、それが本当に潜在的な不適合を除去する活動になっているのか、見極めが必要だと言います。「小さな予防措置を重ねていくうちに前工程での適切なルールが生まれればルーチンワークに組み入れることも可能なはず。それが、暗黙のうちに見過ごされて不適合を生むケースもあるのではないだろうか」

ISOMSは何のためにやるのか

そもそも“ISOMSとは何のためにやるのか”という根本を見つめ直すことも必要なようです。社長以下、ISOMSという言葉に抵抗が強かったというある担当者は、近年、クレーム事故が頻発して取引先が視察に来る状況になって、社内の雰囲気が変わったと言います。「結果として、お客さまの要求と現場の感覚にずれが生じているという問題意識が出てきた。そこで、ISOMSはお客さまにとっても必要なものなのだ」という教育は進めつつ、ISOという言葉を全面に出すのは止めて、本当に必要なものだけを記録に残していく方向で業務を進めている」とのことでした。

そのほかにも、「課題はいかに自分たちのためにカスタマイズするか。最終的には現場に任せて、使ってみてダメなら採用しないこともあるが、現場で作ったものが採用されればやる気も責任感も高まる」、「ISOMSは経営マネジメントシステムだから、何十年もやってきた企業なら、その本意は会得しているはず」、「目的や効果をきちんと理解しないまま記録だけを取っていることが、ISOMSの形骸化につながるのでは?」といった意見も出ました。

これについては審査員から、記録を残す理由のひとつとしてリスクマネジメントがあり、紛争訴訟などになれば証拠は記録しかないという実利が説明されました。この説明には、藤田氏から「記録によってノウハウを組織内で共有化し、定着させることもできる。書類が面倒なら、動画でも写真でもマンガでもいいので記録に残すことが大事」、東ヶ崎副センター長からは「ISOMSとは顧客の信用を得るために第三者の認証を取るのだということも忘れないで」と意見が付け加えられました。

ISOMSと既存業務の二極化を回避するために

従来業務とISOMS業務の二極化も、頭の痛い問題として多くの声が聞かれました。「10cm以上あった分厚いマニュアルと規定文書を半分に減らした。予防措置検討会も、通常業務のなかで予防措置は行われているはずなので、トップを含む会議は不要だと思うし、多少の不適合は出ても仕方がないと思う。しかし、現場担当者からは『私の責任において不適合は出したくない』と言われる」という悩みには、内部監査では不適合を見つけないというより、改善の種を見つけるという感覚を持つといいのではという審査員からの意見も。さらに「会議については、未確認のリスク特定の予算はどうすべきかといった、担当部門だけではなく検討会などで議論する必要もあるかもしれないということも頭に入れて」、「予防処置は『将来のリスクを取り除く方策を練る』と言い換えてみてはどうでしょう」といったアドバイスもありました。

また、予防処置の進め方に関しては、「通常業務のなかで震災対策を数多く実施したが、審査で『それも予防処置だ』と言われた。通常業務のなかからそういうものを集めて予防処置にできないだろうか」という声もありました。審査員からは、「審査そのものも適合性より有効性重視になってきたし、基本的には、その考え方でいい」との応え。また、「図面があって初めて形状なども踏まえた問題の予測ができるのに、図面入手が製造の2日前というような状況もある。そこで、予防処置の書類を作



講演後の情報交換会は、毎回、予定時間をオーバーして多くのご意見が出され、充実した場になっているのではないかと考えております。ご参加いただいた皆さまの経営に、この会が少しでもお役に立てれば幸いです。

今後も皆さまのご意見を伺いながら審査を進めていきたいと思っております。2013年度も引き続き、よろしくお願いいたします。

FIT FOR YOU

「組織にとってより有効な審査」を通じて
パフォーマンス向上を支援する信頼のパートナー。

私たち一般財団法人 ベターリビング システム審査登録センターは、
個々の組織のビジョンや課題に対応した審査の提供を通じて、
マネジメントシステムの継続的な改善を導き、パフォーマンスの向上を支援します。

マネジメントシステム審査登録

ISO9001

品質マネジメントシステム(QMS)

ISO14001

環境マネジメントシステム(EMS)

ISO/IEC27001

情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)

OHSAS18001

労働安全衛生マネジメントシステム(OHSAS)

一般財団法人 ベターリビングはISOマネジメントシステム審査登録の他、BL部品(優良住宅部品)の認定、建築基準法に基づく「建築確認検査」、住宅の品質確保法に基づく「住宅性能評価」等の業務を実施しています。詳細は弊ホームページをご覧ください。

一般財団法人 ベターリビング 7つのミッション

- 1 BL部品の認定
- 2 維持管理・改修
- 3 調査・研究等
- 4 試験、評価
- 5 建築確認検査・住宅性能評価等
- 6 型式部材等の認定・認証
- 7 マネジメントシステム審査登録

資料請求お見積等、お気軽にお問い合わせください。



一般財団法人

ベターリビング システム審査登録センター

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-7-2 スタービルディング4F TEL(03)5211-0609 FAX(03)5211-0594

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

ベターリビング

検索

本誌は、弊センター登録組織から受領した「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」「労働安全衛生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.94 2013年1月18日発行
発行 一般財団法人 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
E-mail: info-blqe@cbl.or.jp
ホームページ: <http://www.cbl.or.jp/>

