

BCJ-SAR ISOだより 特集号 Vol.1



財団法人 日本建築センターシステム審査部

〒101-8986東京都千代田区外神田6-1-8

TEL 03-5816-7522

FAX 03-5816-7544

ホームページ <http://www.bcj.or.jp> Eメール sinsa@bcj.or.jp

ISOだよりの所有権はシステム審査部に帰属します

「ISOだより特集号」 の発行について

「ISOだより」は2003年10月に第1号を発行以来、昨年12月に第22号まで発行致しております。その間、申請及び被認証組織の皆様への情報提供を行うための季刊紙として、当センターにご登録頂いている19の被認証組織の方や20名の審査員等からISOの取り組み状況や、審査に際しての考え方等について、原稿を寄稿頂き「我が社のISO」や「審査員の目」と

してご紹介すると共に、その時々々のISOに係る情報や当センターからのお知らせ等を掲載しております。

本特集号では、皆様に、開催の都度ご案内をさし上げております、審査に当たっての「規格解釈」及び「認証組織の集い」について、特集を組みご紹介しておりますので、よろしくご覧下さい。

なお、第1号から最近の第22号に掲載致しました、「我が社のISO」及び「審査員の目」につきましては、本号の8頁に「ISOだより掲載一覧」としてご紹介しておりますのでご覧下さい。

◆規格解釈を含む審査方針 について(その1)

システム審査部では、審査業務を実施するにあたり審査員と共に検討してきた、規格解釈を含む審査方針の内容を組織の皆様にお知らせし、少しでもシステム改善のお役にたて頂く事といたしました。

今回は、紙面の関係でその一部を掲載いたしますが、引き続き「規格解釈を含む審査方針」について紹介してまいります。

*

◆品質マネジメントシステム:QMS◆

【1 適用範囲について】

- (1) QMSの適用範囲(認証範囲)は、
 - ①製品、プロセス又はサービスの範囲
 - ②組織(事業所)の範囲
 - ③適用規格(適用除外項目含む)
からなります。
- (2) QMSの適用範囲(認証範囲)の適切性の検証は、初回審査、再認証審査時に確認させて頂きます。また、QMS認証範囲の変更の際にも確認させて頂きます。
- (3) JISQ9001の「1.2適用」の中で、組織及びその製品の性質によって、要求事項の除外ができる旨、記述されていますが、この点につきましては、審査の中で次の点を確認させて頂きます。
 - ①除外を行う場合、除外できる要求事項は「7.製品実現」に規定する要求事項に限定されているか。

- ②品質マニュアルの中で、除外の詳細と除外が正当とする理由が述べられていて、その内容が妥当であるか。
- ③次の要求事項については除外があり得ると思われませんが、除外を行っても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ことがないか。
- 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
 - 7.5.3 識別及びトレーサビリティ
 - 7.5.4 顧客の所有物
 - 7.6 監視機器及び測定機器の管理
- (4)「7.3 設計・開発」を除外しようとする場合には次の点に注意することが必要です。
- ①組織が設計・開発機能をもっているにもかかわらず、これを除外して能力があるということとはできません。
- ②製品に関して、その組織が本質的な設計を実施していれば除外することはできません。
- ③設計をアウトソーシングしているからといって、除外することはできません。
- (5)設計行為を行っている場合は、「7.3 設計・開発」の全項目について除外の対象とはなりませんのでお気を付け下さい。
- (6)購買を行っている場合は、購買品の品名や数の確認等も「購買製品の検証」にあたりますので、「7.4.3購買製品の検証」を除外することはできませんのでお気を付け下さい。
- (7)QMSの適用範囲は、認証登録証に除外する項目番号と除外する旨を明記させて頂いております。
- (8)QMSが対象とする製品、サービスなどを引渡す顧客が、官公庁や社内の別の部署などに限定されることも、QMSの適用範囲(認証範囲)の一部になりますので、その旨品質マニュアルへの記載が必要になります。また、認証登録証へも明記させて頂いております。

* *

【4.1一般要求事項について】

- (1) JISQ9001の4.1では、どのプロセスをどのように管理するのかを明確にすることが要求されていますので、アウトソースしたプロセスに関しても明確にしなければなりません。
- (2) JISQ9001の4.1では、「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。」と要求されています。「管理を確実にしなければならない」とは、組織の責任において、アウトソースしたプロセスがアウトソース先で正しく管理されていることが必要になるということです。場合によっては、アウトソース先に対して監督・指導が必要になることもあります。アウトソース先及び組織を併せて、規格要求事項が満たされていればよいでしょう。なお、アウトソースしたプロセスに係る記録も適宜必要になります。必要ときにこれらの記録が利用できるようなっているとい良いでしょう。ここで重要なことは、アウトソースしたプロセスに関して、組織が顧客及び法令・規制要求事項への適合に対する責任を免れることができないということで、アウトソースしたプロセスが規格要求事項を満足しているかどうかは、組織の責任において実証できることが必要になるということです。例えば、設計をアウトソースしている場合には7.3の要求事項すべて満足していることを実証することが必要になります。
- (3)「アウトソース」に関しては購買行為が必ず発生致します。例えば、施工を外注した場合は規格要求事項7.4と7.5、設計を外注した場合は規格要求事項7.4と7.3が適用され、これらのプロセスの管理方式と性質が購買情報で指示されることとなります。



【4.2.3文書管理について】

JISQ9001の4.2.3 f)では「組織が必要と決めた外部からの文書を明確にし、その配付が管理されていることを確実にする。」ことが要求されています。

審査では、「外部文書が明確になっているか」「配付管理が行われているか」の確認に留め、最新版の確認・配付については言及いたしません。

ただし、適切な版の配付が管理されていることが事実であるかについては確認致しますので、業務において常に適切な版の外部文書が配付されているか、確認したほうがよいでしょう。

【5.3品質方針について】

(1) 品質方針は、精神論的な事柄だけ並べたのでは適切であるとは言えません。

規格要求事項5.3のa)からc)について満足されていることが必要となります。

(2) 品質方針は、品質マニュアルに記載されているケースが多く見受けられますが必ずしも品質マニュアルに記載されていなくても、品質マネジメントシステムの文書の中に文書化されていれば結構です。(規格要求事項4.2.1a)参照)

(3) 規格要求事項5.3のc)では、品質目標が適切に設定でき、また、レビューできるような品質方針の内容にすることが要求されています。例えば、部長が品質方針を確認して達成度が判定可能な自部署の品質目標を立てられるような、また見直しも出来るような具体的な品質方針の内容にするなどの方法が考えられます。

(4) 品質方針及び品質目標は、経営上の方針や目標、あるいは他のマネジメントシステムに関する方針や目標を含んでも結構ですが、必ず品質に関する内容を含んでいなければなりません。各部署において品質目標を設定する場合も同様です。例えば、利益やコストに関する記述だけの品質方針及び品質目標では、規格要求事項を満たしているとは言えませんので、品質に関する目標を入れましょう。

◆環境マネジメントシステム：EMS◆

【1. 適用範囲について】

(1) EMSの適用範囲（認証範囲）は、

- ①活動、製品及びサービスの範囲
- ②組織(事業所)の範囲
- ③適用規格

からなります。特に、組織(事業所)の範囲は各サイトの特定が重要になります。

(2) EMSの適用範囲(認証範囲)の適切性の検証は、初回審査、再認証審査時に確認させて頂きます。また、EMS認証範囲の変更の際にも確認させて頂きます。

(3) EMSの適用範囲は、全社でなく事業所単位など、限定しても結構ですが、その適用範囲内にある組織のすべての活動、製品、サービスがEMSに含まれていることが必要となります。

なお、一部を適用範囲から除外する場合は説明が必要となります。

(4) EMSの適用範囲は、次の項目を文書化して示す必要があります。

- ①サイトの範囲
- ②組織の業務、活動又は機能の範囲
- ③要員の範囲

*

【4.2環境方針について】

(1) JISQ14001の4.2 f)で「組織で働く又は組織のために働くすべての人に周知される。」ことが要求されていますが、「組織で働く人」とは組織に所属する人で、「組織のために働く全ての人」とは組織に所属している人に加えて、たとえば請負の人を含めた広い範囲になりEMS適用範囲外の人であっても、環境側面や運用上関連のある人は含まれます。

(2) 従業員以外への周知は、方針そのものでなくても、例えば、手順、規則などでもよく、また方針の該当する部分のみを含む形でも結構です。

**

【4.3.1環境側面について】

- (1) 組織が決めた適用範囲内にある活動、製品及びサービスがもち得る環境側面はすべて対象となります。
- (2) 活動、製品及びサービスについて、直接管理できるもの以外に、影響を及ぼすことができる環境側面も特定し、環境影響評価しなければなりませんのでお気を付け下さい。
“影響を及ぼすことができる環境側面”が組織の適用範囲で定めたサイトの外に及ぶこともあります。
- (3) EMSを確立し、実施し、維持する上で、次の状況において著しい環境側面(維持管理も含む)を考慮に入れる項目とします。

- ① 目的及び目標を設定し、レビューする (4.3.3)
- ② 力量及び/又は教育訓練のニーズに反映する (4.4.2)
- ③ 外部コミュニケーションを行うかどうか(情報公開などが必要か)を決定する (4.4.3)
- ④ 計画、運用及び管理のために必要な文書・記録の作成 (4.4.4)
- ⑤ 運用管理するために必要な文書化された手順の確立と実施 (4.4.6)
- ⑥ 緊急事態や事故を特定し、対応する手順の確立と実施 (4.4.7)
- ⑦ 運用の鍵となる特性を定常的に監視及び測定するための手順の確立と実施 (4.5.1)
- ⑧ 法的及びその他の要求事項の順守を評価する (4.5.2)
なお、新規の開発、変更になった活動、製品及びサービスがあれば、環境側面を見直す必要を求めています。

【4.3.2法的及びその他の要求事項について】

JISQ14001の4.3.2は、環境側面に適用すべき法的及びその他の要求事項とは具体的に何なのか、名称だけでなく、守るべき具体的内容を明確にして、組織内の必要な人が必要な時に参照できるような手順を確立し、実施し、維持することを求めています。



◇「認証組織の集い」について

●開催状況等

システム審査部では、被認証組織の方々と直接お会いしながら、情報交換、情報提供等を目的とした「認証組織の集い」を開催しています。

本年度は、東京、大阪、名古屋、高崎、仙台等で開催しており、今後とも各地におきまして適宜、「認証組織の集い」を開催していく予定にしています。

なお、開催に当たりましては、被認証組織の方々にメール又は郵送等により「ご案内」申し上げますので、是非ご参加下さい。

*

さて、本号では、「認証組織の集い」の概要についてご紹介致します。

●システム審査部からの資料提供と意見交換

「認証組織の集い」では次の①～③のような資料を提供し、これらの資料を基に参加者の方々と情報交換を行っています。

<内部監査・外部監査>について

レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
内部監査員の中には、他部門の仕事の内容をよく理解していない者もいる。	内部監査で業務上の問題点を出したがらず、改善に繋がっていない。	内部監査が品質マネジメントシステムを良くする決め手であると考えている。	是正処置は監査員全員で決め、標準化と改善に結び付けている。	改善に視点をおいた監査が出来るようになった。
監査の効果についてあまり実感が無い。	被監査側にマニュアルの意味が正確に理解されていない。	品質目標の達成状況とマネジメントレビューのアウトプット事項は毎回、監査をしている。	内部監査の役割が明確になってきており、今後は継続的改善に重きを置いた監査としたい。	監査員から帳票類の改訂提案が出るようになり、経営者層と社員のコミュニケーションが良くなった。

<目安としてのレベル分け>について

- 【レベル1】コンサルタントまかせでQMS/EMSを構築したため、業務の実情からかけ離れたものとなり、運用も形だけのものとなっている。
- 【レベル2】規格の意図が十分に理解されていないため、システムが全般に重たい。
- 【レベル3】コンサルタントの知識を借りながら、QMS/EMSの構築を行ったので、ほぼ業務の実情に合ったものになった。
- 【レベル4】事務局が中心ではあるが、各部署からの人員も加わり、QMS/EMSを

①ISOマネジメントシステム活用の状況について：成熟度の判定

今まで開催してきた「認証組織の集い」における参加者の方々のご意見やISOの構築状況についてのご発言等を「QMS/EMSの仕組み」、「文書化、記録、帳票類」、「方針・目標」、「データ分析・収集・改善」、「コミュニケーション」、「教育」、「内部監査・外部監査」、「トップの姿勢/スタッフの姿勢」及び「その他」の9項目に分類し、項目毎にレベル1からレベル5にレベル分けし、皆様の「ISOマネジメントシステム」がどの位の成熟度にあるかを、ご紹介しております。集いでは、また、目安として各レベルの状態を解説すると共に、「内部監査のあるべき姿」としてレベル5の理想型を提案しています。

一例として「内部監査・外部監査」における「成熟度」と目安としてのレベル分け及び「内部監査のあるべき姿」の理想型等の概略をご紹介します。

構築している。

- 【レベル5】トップマネジメントの方針を受け、社員一人一人が自らの役割を認識し目標達成に向けて、業務を実施している。

<内部監査のあるべき姿>の理想型について

- ・監査プログラムでは、監査の重点項目が明確になっている。
- ・内部監査員の力量が十分あり、問題点の指摘だけではなく、業務改善の提案ができる。

② 一般的所見から見たシステム改善の状況

システム審査部が審査結果について発行しているサーベイランス、再認証審査の「最終報告書」に記載の一般的所見欄から、「品質マネジメントシステムの実施に関する観察記録のまとめ」、「品質目標の適切性及び達成状況」、「内部監査の信頼度」、「マネジメントレビューの状況」、「環境側面について」、「環境パフォーマンスの改善

に関する環境マネジメントシステムの有効性」等について、ゼネコン、部材メーカー、設計事務所等に区分し、業務改善の参考となる事項を取りまとめて紹介しています。

一例として「品質」及び「環境」それぞれの一般的所見から見たシステム改善の状況をご紹介します。

<品質>

ゼネコン	対象人員：1～30名
【品質マネジメントシステムの実施に関する観察記録のまとめ】	
システム文書及び関連する帳票類の見直しを社員全員で行ない、それまで使用されていた各種の規定類は全て無くして、品質マニュアルに全て組み込まれるようになった。その結果、社員全員が品質マネジメントシステムを理解し、活用し易く出来る様になり大変効果的に品質マネジメントシステムが業務の中で活用されていることが確認できた。特に、公共工事で発注者に提出すべく作成する記録類が品質マネジメントシステムで要求されている記録類と重なっており現場代理人の労力を少なくすることが出来、尚且つ効果的な品質マネジメントシステムの運用が出来たようになった。	

設備工事業	対象人員：1～30名
【品質目標の適切性及び達成状況】	
品質目標については、工事に関連する部署では不適合製品の適切な処理、材料管理の徹底、個人目標の達成、営業関連の部署では公共工事評価点数80点以上確保支援、総務関連では給水主任技術者の育成などが設定され目標達成に向けて活動されていた。	

住宅メーカー	対象人員：31～100名
【マネジメントレビューの状況】	
インプット情報が「QMS実施状況報告書」にまとめられ、〇〇年〇〇月に実施されていた。指示事項として、QM及び業務標準の手順・フローの見直し、総務部、設計部の品質目標と達成度の見直し、建築基準法改正及び検査体制変更に伴う手順の見直しとフロー化の検討など適切なものが記録されていた。指示に対するフォローアップは「マネジメントレビュー指示事項報告依頼書兼報告書」にて実施されていた。	

<環境>

ゼネコン	対象人員：101～500名
【環境側面について取り上げ方がどうか】	
環境側面に関わる情報の見直しは、「環境側面抽出シート兼評価シート」、及び「著しい環境側面登録表」において2007年度で策定されていた。著しい環境側面にオフィス業務での社用車関連の影響及び、施工業務での建設機械による排ガス、騒音など取り入れられ、各部門でCO2等の削減への取り組みが出来ている。	

設計事務所	対象人員：31～100名
【環境パフォーマンスの改善に関する環境マネジメントシステムの有効性】	
環境配慮設計の推進に当たって、手段として明示してあるそれぞれの配慮項目の採用率を設定し、実施するというシステムは具体性があり、次への改善の指標としても明快である。	

部材メーカー	対象人員：31～100名
【内部監査の信頼性】	
社内のメンバーでは、メンタリ化が予測されることから、関連企業の社長に監査員としての参加を要請し実施していた。	

③ 発見された不適合

最近開催の認証判定会議（2008年4月

～8月）で報告された、初回審査、サーベイランス及び再認証審査において発見され

た「不適合」について、その不適合の内容から、「文書管理」、「内部監査」、「コミュニケーション」、「認定シンボルの使用」等について指摘が何件程度なされているか、また、最終報告書が発行された件数の内、何件が不適合の指摘を受けていたか等、

「不適合」の具体的な内容含め、「品質」及び「環境」それぞれの発見された不適合の概略をご紹介します。

(注) 以下の件数は4月～8月の間の認証判定会議におけるものです。

<報告件数、不適合件数等>

	認証判定会議に報告された組織の件数	不適合が発見された組織の件数	審査で発見された不適合件数
品質	187	138	258
環境	41	31	63

<不適合件数の内訳及び不適合の概略>

■品質1-1不適合件数の内訳

		初回審査	サーベイランス	再認証審査	計
4. 2. 3	文書管理	3	14	10	27
6. 2. 2	力量、認識及び教育・訓練	1	15	3	19
8. 2. 2	内部監査	1	6	18	25
QMR42-03	認定シンボルの使用	0	4	6	10

■品質1-2不適合件数の概略

		不適合の概略
4. 2. 3	文書管理	外部文書を配付する場合には、配付管理台帳などで管理するよう定めていたが、一部手順通り、配付管理されていなかった。(初回審査) マネジメントレビューの手順を変更していたが、品質マニュアルの変更及び再承認がされていなかった。(サーベイランス)
QMR42-03	認定シンボルの使用	名刺に使用している認証マーク、認定シンボルが旧マーク、シンボルであった。(サーベイランス) 認定シンボルの使用で、認定シンボルが単独で使用されているものがあつた。(再認証)

■環境2-1不適合件数の内訳

		初回審査	サーベイランス	再認証審査	計
4. 3. 1	環境側面	3	3	1	7
4. 4. 5	文書管理	0	2	2	4
4. 5. 2	順守評価	1	4	4	9

■環境2-2不適合の概略

		不適合の概略
4. 3. 1	環境側面	環境側面の特定に当たり、特定漏れがあつた。(初回)組織の改編に際し環境側面調査書が作成されていなかった(サーベイランス)
4. 5. 2	順守評価	環境関連法規制の順守状況を半期毎に評価すると規定しているが、法的要求事項順守評価表が作成されず、評価してなかった(サーベイランス) 環境に関する法規などの順守状況を確認し、順守報告書を作成評価すると規定しているが、県知事への報告に関する順守状況が評価されていないものがあつた(再認証)

「ISOだより」掲載一覧

Vol	発行日	我が社のISO	審査員の目
1	2003/10/1	ISO9001/ISO14001統合システムについて[㈱荒井設計]	ISO9001品質マネジメントシステムとは何か [齋藤祥三] 顧客満足の上の鍵はコミュニケーション [飯田喜一郎]
2	2004/1/15	ISOは誰のもの [㈱高橋木箱製作所]	貴社の会社は「顧客」? 「組織」? それとも「供給者」? [福井 稔] 企業経営に役立つ/業績アップに繋がるISO[飯田喜一郎]
3	2004/4/16	ISO9001について [セキハ㈱]	品質目標について[山田 泉] ISO審査登録の現場から [飯田喜一郎]
4	2004/6/30	取得後に思うこと [㈱工藤工務店]	経営に役立つ品質マネジメントシステムについて[荒山孝郎]
5	2004/10/1	ISO9001の取り組みについて [㈱雄電社]	7年間の審査を振り返って [有井伸一郎]
6	2005/1/1	ISO14001で得たこと[㈱表組]	環境側面[岩田英夫]
7	2005/4/12	改訂こそ継続の力なり [㈱清水組]	品質マネジメントシステム(ISO9001)を経営ツールとして日常業務の中で有効活用するには[神山貞明]
8	2005/7/12	まずは取得することが先決 [大和ハウス工業㈱]	システムの深化・拡大について [名取 章]
9	2005/10/5	2年目における成果 [㈱佐藤工業所]	当社のマニュアルは重いでしょうか? [山口忠彦]
10	2006/1/11	発展途上のISO [㈱久滋設計]	地球温暖化防止への取り組み事例 [椿原 元]
11	2006/4/11	ISOは経営ツール[㈱鈴木工務所]	審査員として思うこと[織田博司]
12	2006/7/4	トピック祝詞モランマ(エバレスト)登頂! [荒山孝郎]	環境における経営層の熱き思い [土佐谷建彦]
13	2006/10/3	社会にあってなくてはならない会社になる[初雁興業㈱] QMSと企業内CPDとの関係 [㈱総合設備コンサルタント]	
14	2007/1/9	ISO9001を利用した改革 [㈱ソルコム]	有益な環境側面の積極的な特性を提案する[小倉正之]
15	2007/4/3		ルールを守り守らせるには、ルールの真意を知らなければならない[尾山元昭]
16	2007/7/4	製造業であり、工事業でありサービス業である[㈱中川製作所]	元気出せISO[関 信博]
17	2007/10/1	我が社のISOは全員参加 [風間建設㈱]	マネジメントシステム審査で大事にしていること[田中 清]
18	2007/12/1	内部監査を活用して継続的改良 [㈱東京ソイルリサーチ]	
19	2008/3/5	我が社にとって品質・環境マネジメントシステムは必要なツール [京成建設㈱]	組織に役立つ審査をめざして [野村建吉]
20	2008/6/3	我が社の改善提案制度 [京急建設㈱]	住宅新築工事におけるゼロミッション [岡部敦夫]
21	2008/9/9		業務とISOの一体化への私見 [矢野英生]
22	2008/12/2	デザインと技術の融合で環境建築を目指す[㈱山下設計]	

編集後記

暦の上では立春、日一日と木々に若葉が芽吹く季節となりました。

四半期毎に「ISOだより」をお届けしていますが、皆様への情報をより多くお届けする事を目的に、定期発行に加え不定期ではありますが特集号を発行することといたしました。

「規格解釈を含む審査方針」や定期的で開催している「認証組織のつどい」にて出された情報について等を取り上げていく予定です。

マネジメントシステム運用の際の参考にして頂ければ幸いです。

システム審査部では、引き続き審査員及び職員ともに皆様のお役に立てるよう努力していく所存です。

「ISOだより」に対するご意見をお寄せ下さい。

「ISOだより」のバックナンバーは、(財)日本建築センターホームページ (<http://www.bcj.or.jp>)の「ISO審査」でご覧戴けます。

