

BCJ-SAR ISO だより Vol.1



財団法人 日本建築センターシステム審査部
〒105-8438東京都港区虎ノ門3-2-2第30森ビル
☎ 03 - 3434 - 4537
FAX 03 - 3434 - 4560
ホームページ http://www.bcj.or.jp
E-Mail sinsa@bcj.or.jp

発刊にあたって

ご申請、ご登録いただいております組織の皆様方には、平素より(財)日本建築センターのシステム審査登録事業につきまして、種々ご協力をいただき厚く御礼申し上げます。

*

さて、皆様方におかれましては、構築されたマネジメントシステムを日々運用されていく中で、システムの維持・改善を図られていることと存じます。

私共システム審査部も皆様方のお役に立つ信頼される審査登録機関をめざし、審査の質の向上と、審査登録後のアフターサービスを更に充実させていきたいと考えております。

**

このたび「ISOだより」を皆様方とシステム審査部とを繋ぐコミュニケーションのツールとして定期的に発行することといたしました。

日頃から皆様方がISOについてお考えになっている事柄や、ご質問、ご意見、ご要望等につきまして、システム審査部にお気軽にお寄せいただければ、私共は誠意を持って出来る限りのお答えをさせていただきますと考えております。

是非、「ISOだより」を有効にご活用いただきますようお願い申し上げます。

経営理念

建築技術・生産システムの審査・評価、建築技術の開発促進、国内外の情報交流などを通じて、我が国の建築活動の発展と公共の福祉に寄与する。

公益法人として健全な経営基盤を堅持し、国民・産・学・官のニーズに応えて、常に業務の見直しと改善を行い、信頼ある高品質な業務を遂行する。

経営方針

経営理念のもと、次のことを確実に実施する。

- ・公益法人として公平・公正に業務を行う。
- ・顧客の要望と社会ニーズを的確に業務に反映させる。
- ・質の高い技術の蓄積と普及を行う。
- ・適切な知識と能力を有する人材を育成・確保する。
- ・長期的視野に立ち、計画的かつ効率的な経営を行う。

2003年5月26日

財団法人 日本建築センター
理事長 立石 真

我が社のISO

『ISO9001/ISO14001
統合システムについて』

当社は、1999年度の当初、業務をISOのルールに当てはめることで、業務の合理化が計れることと、国際規格に対する信頼性の高さに着目し、ISO9001:1994年版の構築をはじめました。

社内においてISOの構築を始めた時、当社は、免震構造の建物を設計しており、(財)日本建築センターの評定部に審査をお願いしていました。

審査中、(財)日本建築センターに、数回足を運ぶうち、ISOのパフレットが目にとまり、(財)日本建築センターがISOの審査登録機関である事を知りました。

また、(財)日本建築センターは、建築に關しまして日本で最も権威のある審査登録機関でありますので、ここで認められればという思いで、(財)日本建築センターにISOの登録をさせていただこうと決意し、2000年6月に、(財)日本建築センターにて、ISO9001:1994年版を取得いたしました。

*

その後、「自然環境延いては地球環境の配慮を取り入れることこそ、社会に寄与できる優れた建築物の使命である」との、弊社方針のもと、ISO14001の構築を始め、その段階で、「我々の業務の指標であるシステム文書が、我々の業務の目的である建築物の創造活動に対して、確実に実行できることを追及することと、品質と環境の両方のISOの要求に答えるシステムを、ひとつのものにまとめ上げてしまうことこそ、合理的なことである。」という強い意志の下、ISO9001:2000年版とISO14001を統合文書でのシステムの構築に踏み切り、2003年3月に統合取得を果たしました。

その結果、建築設計という「優れた建築物の創造」という使命を持った、本来、物件個別のニーズが多岐に渡り、製品のデザイン性など、画一したプログラムの中にその生産活動を落とし込むことがたいへん困難

佐々木 宏幸
株式会社 荒井設計 代表取締役
栃木県宇都宮市
☎ 028(634)6010
FAX 028(634)6369
E-mail info@arai-s.com

な業種であるにもかかわらず、我々が構築したこの統合マネジメントシステムは、三十余年に渡る我々の歴史の中から、またISO運用の実績から掴んできたノウハウを基に、常に化する顧客関連のニーズに対してフレキシブルに対応し、また、自らの不備を自ら修正する機能を持ち、進化していけるシステムとなって完成されました。

今後共、お客様に対し、或いは、社会に対して、われわれの創造する建築物が、いかなるニーズにも応えられるこのシステムに支えられているということのメリットを、訴えていきたいと思っています。

**

最後に、これから、ISOに取り組もうとお考えの組織の方々への一言としまして、システム構築の際は、規定に従って、単にマニュアルや手順を付け足すのではなく、逆に絞り込んで、できる限りコンパクトに作られると良いと思います。

また、審査登録機関を選ぶときは、審査料等の理由ではなく、貴社のシステムを親身になって共に考え、構築の一助となるような、しっかりした審査登録機関を選択してほしいと思います。

株式会社 荒井設計の概要

- ・昭和42年栃木県宇都宮市に荒井功雄建築設計事務所を設立
- ・昭和61年社名を株式会社 荒井設計に変更
- ・栃木県マロニエ建築賞(平成3年度)、宇都宮市まちなみ景観賞(平成4年度)、(社)文教施設協会協会賞(平成10年度)など多数の受賞作品がある。

主な営業内容

建築、都市計画、宅地造成に関する調査、企画、設計、監理並びに、建築物の耐震耐力調査、改修設計

審査員の目(その1)

『ISO 9001品質マネジメント
システムとはなにか』

建設業は、通常のもの作りではないんだから、「品質管理」といわれてもピンとこないヨ、建設業は、造るものが、一品一様なんだから「標準化」といわれてもネ...etc, & etc、だから、建設業にはISO 9001品質マネジメントシステム(以下、ISO-QMSと称す)なんかいらんヨ...とは、私が日本建築センターシステム審査部(以下、BCJ-SAR)にきた当時の企業めぐりにおいてよく言われたことです。

*

また、2002年7月31日～8月1日のJABのワークショップにおいては、フランスや英国ではISO QMSの審査はもはや「虚業化」しているとか、韓国では、ISO-QMSの認証取得を、政府調達物件参入への条件とはしなくなるとかいろいろ聞かされました。

このJABのワークショップの話を聞いた人達の中には「やっぱりそうか!、ISO-QMSは虚業だったのか!」との想いが広がったのではないのでしょうか?

結果として、アンチISO-QMS族がふえてしまったのではないのでしょうか?

では、本当にISO-QMSは「虚業」なのでしょうか?

私は、絶対にNo! だと思えます。

現在、日本の多くの企業では、ISO-QMSの1994年版から2000年版への切替・徹底の真最中だと思います。

この様な時に、ISO-QMSの原点をもう一度振り返って見るのは有意義な事だと思いますし、それによって、企業からの「共感」と「納得」の得られるISO-QMS構築へのポイントも見出せると思っています。

**

ISO-QMSとは一体何でしょうか?
その原点はどこにあるのでしょうか?

私は、ISO-QMSの原点は、2つあると思っています。

その第1の原点は、企業におけるクレームを含む、色々な不適合への処置・再発防止活動/予防処置活動を中心に置いた、企業内部の不適合管理体制の確立・整備にあり、それらの不適合管理活動を通じて、企

齋藤 祥三
システム審査部登録審査員
JRCA登録主任審査員

業の管理レベルの向上を図ることにあると思っています。

また、第2の原点は、企業と社会との関わりに重点をおいた、「我が社は、この様な管理体制を導入していますので、基本的に大問題は起こしません、ご安心下さい!」という、企業管理の基本を透明性高く対外的に表明することにあると思っています。

これら2つの原点に対応するのに、現在のISO-QMSが必ずしもふさわしい体制だとは思っていませんが、これら2つの原点を考える場としては、今のところはISO-QMSしかないので仕方ありません。

やがて、ものの考え方も変わり、社会も変わり、我々も変わり、ISO-QMSもより良いものへと変わってゆくことでしょう。その流れの中で、ISO-QMSを我々にとって真に有意義な仕組みに育ててゆくのは、我々に与えられた使命だと思えます。

では、第1の原点:「不適合管理を通じての企業の管理レベルの向上」の視点からISO-QMSを考えて見ましょう。

アンチISO-QMS族の人達といえども、ISO-QMS導入の第1の原点において、ISO-QMS導入の原点が、不適合管理を通じての企業の管理レベルの向上にあるというのなら、ISO-QMSの導入に反対の人はいないでしょう。

その導入のストーリーは;
不適合を発見したならば、まずその不適合状態を本来のあるべき姿へ正すという「処置」をおこない、更にその原因を究明して「再発防止策」をたてて、それを「標準化」して皆で遵守してゆく、これらの積み重ねを通じて企業の管理レベルを向上させ、それらの「標準化」を通じてISO-QMSもより充実したものになってゆく...

というものです。

アンチISO族の人達の企業においても、品質管理といわれてもピンとこないが、不適合なら身の回りに沢山あるし、それらを少なくすることには大賛成だ！ということで、不適合管理からのISO-QMSの導入はスムーズに受け入れられるのではないのでしょうか？

では、第2の原点である企業と社会との関わり合いに重点をおいた、企業の管理体制の社会的透明性の確保についてはどうでしょうか？

第1の原点が「あたり前品質」と「魅力的品質」とにかかわるものだとすれば、第2の原点は「個別品質」と「社会的品質」とにかかわるものだといえると思います。ISO-QMSはこのうちの「社会的品質」を確保するものだと思います。

ところで、最近の多発する企業の不祥事についてどうお考えになりますか？

ひとことでいって「アンタら、何を管理してるんだ？」と言いたくなりませんか？

この「何を管理してるんだ？」といわれることへのISO-QMSの出番はありませんかネ。

「固有技術」が主役であった高度経済成長期が過ぎて、経済の国際化が進み、経済が安定成長期へと移行した現在、それら「固有技術」に対する「管理技術」もお忘れなくネという、IT化、環境面、高齢化、少子化などいろいろな面からの変化を踏まえた「固有技術」と「管理技術」とのバランスの取れた管理の強化が取り沙汰されています。

この様な時期におけるISO-QMSの企業活動への導入は、従来の「固有技術」のみに偏りがちであった管理を、「不適合管理」を中心とした、物事のプラス面、マイナス面をキチンと把握して管理することへの時代的要請があると思われます。

これら第1/第2の原点^{まないた}に対応して^{まないた}狙上にのせる不適合事項としては、所謂「ISO的不適合」だけでなく、企業管理上の不適合も狙上にのせるべきです。企業管理のための柱は何本もありません。

「ISO的不適合」も「企業管理的な不適合」も、本来は同じQMSの場で語られるべき事柄です。

またこの場合は、ISO-QMS要求事項における4.2項「文書管理」など、「不適合管理」以外の要求事項の多くは、ISO-QMSにおける「主役」ではなく、「不適合管理」を実行するための「脇役」となります。

振り返ってみると、この本来は「脇役」であるべき「文書管理」などが、現状のISO-QMSにおいては「主役」になっている場合が多いのではないのでしょうか？

それがISO-QMSが嫌われる原因の一つになっているのではないのでしょうか？

不適合は宝の山です、不適合の中から宝を掘り出しましょう。そこにこそISO-QMS導入の真の意味があります。

ISO-QMSの要求事項においても、不適合は在ってはならないとはいいていません。

不適合はキチンと管理すべきものであるとっています。

不適合は隠すのではなく、共有化して、皆で議論すべきものです。

皆さん方の光り輝く「固有技術」は、キチンと管理されてこそ初めて享受することが出来るものです。

ISO-QMSは「管理技術」にかかわるものであって、「固有技術」にかかわるものではありません。

ISO-QMSは、皆さん方の「固有技術」に土足で踏み込むようなことはしません。

上述したように、本来、品質には、「あたりまえ品質」と「魅力的品質」があるといわれております。

ISO-QMSはこのうちの「あたりまえ品質」、さらには「社会的品質」を目指すもので、「魅力的品質」を目指すものではありません。

「魅力的品質」は「技術開発」に基付いて得られるもので、ISO-QMSに基付いて得られるものではありません。

審査員の目(その2)

『顧客満足の上の鍵は
コミュニケーション』

ISO9001:2000年版は

顧客要求事項を満たした製品を提供する能力があることを実証する必要がある組織及び顧客満足の上を目指す組織に対して、品質マネジメントシステムに関する要求事項を規定しています。

*

建設業の場合は、顧客(発注者)と契約を結んで仕事が始まります。個別受注生産ですから顧客の要望(要求事項)は1件1件異なります。

顧客が何を期待しているのか。顧客が要望した建築物や土木構造物をいかに実現していくのか。それには顧客と設計者・施工者との間で何回となく繰り返し行われる打ち合わせの過程で、顧客の要求事項を一つ一つ確認しながら、設計図書として取り纏め、それに基づいて施工することにより、顧客の要望する建築物、土木構造物を実現していきます。

このことはISOが求めている顧客要求事項を満たした製品を提供するという行為そのものですし、他産業以上に顧客と向かい合って仕事をしている業界と言えます。

**

さて、ここで問題となるのは、如何にして顧客要求事項を正確に把握するか、ポイントは言うまでもなく「顧客とのコミュニケーション」を図ることです。コミュニケーションを図るとは、双方向の意思の伝達が良好な状態をいいます。

顧客と設計者あるいは施工者が同じ理解のもとにある時は、コミュニケーションが図られているといえますが、実際には置かれている立場や環境の違いから、理解の度合いも異なり、顧客の意図が正確に伝わらないことがあります。

特に個人住宅では、お客様の要望(家族構成、趣味)も多種多様で、要望どおりに作ったつもりでも、お客様からみれば要望したものと違うというクレームが多々あります。

飯田 喜一郎
システム審査部登録審査員
JRCA登録主任審査員
CEAR登録主任審査員

一度大きなトラブルに巻き込まれるとお客様との信頼関係が損なわれるだけでなく、損害賠償などで経営的にも打撃を受けることとなります。

そうしたことを未然に防ぐためにも、コミュニケーションの手段(情報の受け渡し方法や確認方法、クレームの窓口担当者)を明確にし、確実に運用することが大切です。もう一つ大切なものに「内部コミュニケーション」があります。

組織の規模の大小にかかわらず、経営者が個々の業務やプロジェクトの内容について、日頃から細かなところまで状況を把握することには、無理があります。

普段から経営者と部門長やプロジェクト担当者との関係が良好ならば、必要な状況報告もなされ、何か問題が発生しても、経営者の指示のもとに素早い対応がとれます。

しかし、経営者と担当者が気まずい関係だと、時々状況報告がなされないばかりか、問題が発生した時に経営者まで情報があがらず、対応が後手に回って、経営者が知るころには、とんでもない状況まで追い込まれているという話は、数多く報じられています。

従って、要所要所で担当者から経営者に状況報告があがってくる仕組みが必要です。大げさな仕組みではなく、従来からあった朝礼や会議の場を少しだけ工夫して、経営者と担当者との間でのコミュニケーションが図れるようにすれば、必要な情報も共有でき、問題が発生したとしても、経営者からも素早い判断を引き出せるでしょう。

ISOを取り入れて経営にも役だったと言われる企業の多くは、上司と部下との信頼関係も厚く、円滑なコミュニケーションが図れている企業です。顧客満足の上やリスクマネジメントの鍵を握っているのは、良好なコミュニケーションと言えるでしょう。

Q&Aコーナー

お寄せいただいた質問にお答えするコーナーです。
規格の解釈が分からない、構築したシステムを運用して困った事など、なんでもご質問下さい。
コンサルタントは出来ませんが、審査登録機関の立場でお答えいたします。
ファックス及びE-メールにてシステム審査部にお寄せ下さい。
皆様からのご質問をお待ちしております。

BCJ/システム審査部からのお知らせ

- ・ISO9001/9002:1994は12月19日(金)付けで失効いたします。
システム審査部に登録している組織の皆様で、ISO9001:2000への切替審査をまだ受けられていない皆様は、速やかに切替審査を受けて下さい。
12月19日をもって登録が取消となりますのでご注意ください。
- ・財団法人 日本建築センター主催の内部監査員研修(ISO9001:2000年版対応)の開催に向けて、現在準備を進めております。
準備が出来次第、皆様にご案内いたします。
- ・11月25日(火)は財団法人 日本建築センターの創立記念日のため業務を休ませていただきます。

登録判定会議の日程について

今年(10月~12月)に開催される登録判定会議の日程は下記の通りです。

- ・2003年10月24日(金)
- ・2003年11月28日(金)
- ・2003年12月19日(金)

ISOセミナー・説明会開催のご案内

財団法人 日本建築センター(BCJ-SAR)
主催のISO9001/14001説明会
を下記の通り予定しております。

11月下旬:栃木県、山梨県、長崎県島原
12月初旬:石川県、群馬県、福岡県
愛媛県松山

なお、開催時期、開催場所については変更される場合がございます。
詳細はシステム審査部にお問い合わせ下さい。

システム審査部 石原、古守
TEL 03-3434-7188
FAX 03-3434-4560

『設計事務所のISO9001』セミナー
を滋賀県大津市にて開催いたします。

主催:社団法人 滋賀県建築士事務所協会
日時:平成15年11月14日
会場:ピアザ淡海 305号室
講師:飯田喜一郎、吉田茂

問い合わせ先
社団法人 滋賀県建築士事務所協会
TEL 077-526-4476
FAX 077-522-9610

編集後記

この度、「ISOだより」の第1号を皆様にお届けする事ができました。

「ISOだより」の構成内容は
我が社のISOについて(登録組織からの投稿原稿)
審査員の目(審査員の投稿原稿:審査事例紹介)
Q&Aコーナー(ご質問、ご意見、ご要望とその回答)
BCJ/システム審査部からのお知らせ
判定会議の日程について
ISOセミナー・説明会開催のご案内
年 月~ 月間の新規登録組織紹介
としております。

皆様のご意見を参考にしながら内容を充実させていきたいと思っております。
「我が社のISO」などの寄稿をお待ちしております。

品質マネジメントシステム新規登録組織紹介(2003年4月~10月)

登録番号 (BCJ-QS)	登録組織名・事業所名	所在地	登録された品質マネジメントシステム
0521	株式会社 金城組	千葉県茂原市	土木構造物の施工
0522	株式会社 荒井工務店	千葉県長生郡	土木構造物の施工
0523	株式会社 鈴木組	千葉県茂原市	土木構造物の施工並びに石工事
0524	株式会社 岡本組	千葉県松戸市	土木構造物の施工
0525	今井建設株式会社	千葉県野田市	土木構造物及び建築物の施工
0526	株式会社 湯浅建設	千葉県松戸市	建築物及び土木構造物の施工
0527	常磐重機建設株式会社	千葉県松戸市	土木構造物の施工
0528	宮田塗装工業株式会社	千葉県市原市	塗装及び防水工事
0529	株式会社 カイホ	千葉県山武郡	塗装及び防水工事
0530	朝日塗装株式会社	千葉県船橋市	塗装及び防水工事
0531	伊藤仁塗装株式会社	千葉県千葉市	塗装及び防水工事
0532	東邦塗装工業株式会社	千葉県千葉市	塗装及び防水工事
0533	株式会社 ヤオキ	千葉県千葉市	塗装及び防水工事
0534	株式会社 鈴木組	千葉県佐原市	土木構造物の施工
0535	共立工業株式会社	千葉県成田市	建築物の設計、工事監理、施工及び土木構造物の施工並びに管工事
0536	関東建設株式会社	千葉県茂原市	管工事、電気工事、土木 構造物の施工並びに建築物の設計、工事監理及び施工
0537	石井工業株式会社(システム管理室、営業部、建築部、土木部、管理部)	千葉県佐原市	土木構造物及び建築物の施工
0538	光陽電気株式会社	岐阜県安八郡	電気・空調・消防設備の 施工
0539	神津建設株式会社	神奈川県津久井郡	土木構造物の施工
0540	株式会社 林組	北海道爾志郡	土木構造物の施工
0541	林建設工業株式会社	富山県富山市	建築物の設計、工事監理 及び施工並びに土木構造物の施工
0542	東亜技研株式会社	岩手県盛岡市	測量調査、建設コンサルタント、補償コンサルタント、環境アセスメント及び開発行為許認可申請に関するコンサルティング
0543	株式会社 鍛田電設	熊本県天草郡	電気設備の設計及び施工、水道施設の設計及び施工、管工事の設計及び施工、土木工事
0544	株式会社 熊栄電設	熊本県熊本市	電気設備の設計及び施工
0545	株式会社 馬場電機商会	熊本県熊本市	電気設備・通信設備・防災設備の設計及び施工
0546	株式会社 菊末産業	青森県むつ市	土木構造物の施工
0547	多摩ホームイング株式会社	東京都立川市	建築物のリフォームの設計、施工及びアフターサービス
0548	株式会社 橋本建設工業	青森県むつ市	建築物及び土木構造物の施工
0549	花輪建設株式会社	山形県山形市	土木工事及び水道工事並びに建築物の設計、工事監理及び施工
0550	大起建設株式会社	長崎県諫早市	公共土木構築物の施工
0551	株式会社 神奈川ナブコ	神奈川県横浜市	自動ドア装置、鋼製建具、高速シャッター、防火水槽、防排煙設備、機械式駐車装置の設置に関する設計、据付及び保守点検サービス
0552	株式会社 佐藤工業所	静岡県志太郡	建設用プレキャストコンクリート用型枠、建設用コンクリート製品製造用機材、建設用機材の営業、設計・開発、製造

登録番号 (BCJ-QS)	登録組織名・事業所名	所在地	登録された品質マネジメントシステム
0553	秋田県建築設計事業協同組合 I S Oグループ	秋田県秋田市	建築物の設計及び工事監理
0554	株式会社 野田組	長崎県南高来郡	土木構造物及び建築物の施工
0555	株式会社 武藤組 業務部(総務課) 工事部	群馬県吾妻郡	土木構造物の施工並びに建築物の設計、工事監理及び施工
0556	株式会社 斎兵組	秋田県仙北郡	土木構造物の施工
0557	中央設備工業株式会社	福井県福井市	建築設備及び土木構造物の設計及び施工並びに管工事
0558	株式会社 高山工業所	山梨県南巨摩郡	土木構造物の施工
0559	太平電気株式会社	北海道室蘭市	電気設備及び通信設備の施工及び保守・点検、電気制御システムの設計及び施工並びに産業機械の設計製作及び据付
0560	岡山建設株式会社	神奈川県横浜市	建築物の設計、工事監理及び施工
0561	株式会社 見谷組	福井県福井市	建築物の設計、工事監理及び施工
0562	鶴丸電機工業株式会社 株式会社 ムサシ	鹿児島県鹿児島市	電気設備、空調設備及び消防設備の施工
0563	株式会社 ナリタ設計	愛知県名古屋市	建築物の設計及び工事監理
0564	株式会社 藤木工務店	大阪府大阪市	建築物の設計、工事監理及び施工
0565	株式会社 北海道グリーンメンテナ ンス	北海道札幌市	道路清掃業務、下水道清掃業務、下水道調査業務、管更生工事及び止水工事
0566	ヒラヤマホーム株式会社	千葉県成田市	建築物の設計、工事監理及び施工
0567	株式会社 有馬(管理部、営業部 工事部、経理部)	長崎県南高来郡	土木構造物及び建築物の施工
0568	許斐建設株式会社	宮城県東諸郡	土木構造物の施工

登録番号0564～0568については、2003年9月26日開催の登録判定会議において、承認され10月1日付けにて登録される事業所です。

環境マネジメントシステム新規登録組織紹介(2003年4月～10月)

登録番号 (BCJ-EMS)	登録組織名・事業所名	所在地	登録された環境マネジメントシステム
0081	株式会社 後藤組	山形県米沢市	建築物の設計、工事監理 及び施工並びに土木構造物の施工、バイオファーム事業(きのご製造販売)
0082	株式会社 メッツ・エンタープライ ズ	大阪府大阪市	建築物の施工

