

BCJ-SAR ISO だより Vol.4



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-メール sinsa@bcj.or.jp

我が社のISO(その4)

『取得後に思うこと』

当社は東京都荒川区で地元を中心に建築の設計及び施工を行う会社です。

2001年8月に社長がISO9001を取得することを決め、そこから準備を開始し、2002年8月に無事認証を取得しました。

こう書いてしまうと簡単に取得できたように聞こえますが、これをお読みの皆様がみな一度はそう感じるように、認証の取得準備を開始したときは、何をどうしたらいいのか全くわからず、はたして本当にうちのような会社が認証を受けることが出来るのかと、本当に不安な毎日でした。

*

まず社内にISO委員会を作り、専務、常務、工事部2人と私の5人がメンバーとなりました。

最初に規格理解のために外部の講習会を受講し、規格の意味の理解に努めるところからはじまり、品質マニュアルの作成、その他の文書の作成、社員を対象にした勉強会の開催、システムの実施という流れで実施していきました。

この過程で、すでに認証を受けていらっしゃる他社のご厚意を幸運にも受けることができ、様々なアドバイスを頂くことが出来ました。

今思うと、このアドバイスがなかったらこのスケジュールで取得は出来なかったろう

工藤健吾

株式会社 工藤工務店

東京都 荒川区

TEL 03-3802-4881 FAX 03-3802-4025

E-mail hi-kudo-1@nifty.com

と思います。そのようにして当社は無事認証を取得することができました。

**

当社が認証を取得した当時、荒川区地場の建設業者の中で既に取得している企業はゼロではなかったかと思えます。

準備開始当時は社長に対し、「なんてことを言うんだろう」と思いましたが、現在の品質マネジメントシステムへの社会的な関心を考えれば、鋭い読みであったと思えます。

2004年3月現在で取得してから1年7ヶ月になりますが、最近、システムに過剰な部分が多いような気がしてきました。

当初は規格に従い最小限に作ったつもりでしたが、それでもよく考えると、勝手に過剰に理解してしまい、実際不必要な部分があると思えます。

このような部分をスリム化していくことを最近特に意識しています。そのために、この時期にもう一度規格を勉強し直そうと考えています。

また、認証を受けたことによって、それまでの仕事にある程度の変化は当然あると思えますが、それを可能な限り減らして違和感のない範囲で仕組が作られていないと、当然長続きしません。どこかで無理が生じてしまいます。当社のような小規模の会社では今まで、ひとりひとりが自分で自分用

のノウハウを作ってきました。それを共通化したことでメリットと共に無理が生じています。このような点を意識し、この一年システムの改善に努めていきたいと思えます。

また、協力業者では電気設備工事、外壁改修、鉄筋圧接の業者が認証を取得しました。また、その他の職種でも認証取得を検討している会社があります。

こういった業者がもっと増えてくれば、工事現場での検査関係を一部合同で行ったり、内部監査員を一部共有したりするなど、より一層効率的で有効なシステムに発展出来ると思います。

当社としては協力業者の理解を得て、今後この方向性を大切に考えていきたいと思えます。

審査員の目(その7)

『経営に役立つ品質マネジメントシステムについて』

ISO認証登録をして運用しているがどうも効果が期待したほどあがらない。サーベイランスで不適合の指摘を殆ど受けないが業績のほうはさっぱり上向かない。いやむしろ落ちている、ISOは本当に役に立つのだろうか・・・という話を耳にします。

品質マネジメントシステム(以下QMSという)の目的は何でしょうか。品質方針と品質目標を定め、その品質目標を達成することです。

QMS構築し維持・運用するには多くの時間と費用がかかります。経営者はそれに見合う利益があると判断して、それだけの投資をしたはずで

昨今の経済情勢の下では業績の落ち込みは企業だけに責任があるとは思いませんが、QMSも業績に寄与するようなものでなければ意味がありません。

それにはどうしたらよいのでしょうか。

ISOにかかわる仕事をしてきた経験から私なりに日ごろ感じていることをこの場を借りて記してみたいと思えます。

*

第1番目はQMSの見直しを行い、自社の風土、文化を踏まえた業務実態に見合ったQMSにすることです。

認証を取得するときは無我夢中でやったが

株式会社 工藤工務店の概要

昭和36年2月8日 東京都荒川区に設立

平成14年8月1日にISO9001:2000年版を認証登録

主な営業内容

建築物の設計、工事監理及び施工



荒山 孝郎

システム審査部登録審査員
JRCA登録主任審査員

今になってみると何かしっくりしない。たとえて言うなら身の丈(企業の目的や実態)にあった洋服(QMS)でなく部分的にだぶだぶであったり、逆に窮屈であったり、余計なアクセサリが付いていた、服地が厚く肩にずしりと重かったりといろいろな不満が出ていないでしょうか。

QMSは既製品や借り物ではなくオーダーメイドでないと着心地がよくありません。オーダーメイドでも寸法の採り方や作り方に手違いがあるとやはりだめです。本社と支社(店)では体格が違うのでこれも考慮する必要があります。

**

全ての企業は本来ISOとは無関係に事業目的に見合った業務運用の仕組み(システム)を持っています。皆様もQMSを構築するに当たりこれをベースとしたことでしょう。ここまではよいのですが既存の業務手順をISO要求事項と照らし合わせたとき、本来は微調整でよかったものを、規格要求事項を誤解したり、他社やコンサルタントなどの外部情報を十分咀嚼せずに採用したり、或いは規格要求事項に引きずられたりして、規格の意図からはずれたり、あるいは自社になじまないやり方に変更してしまい、その結果、本来の仕事のやり方とは異

なった手順で業務を実施している部分はないでしょうか。

こういう部分が多いと認証取得したのはよいが、サーベイランスの時期が来るたびに審査員受入準備に忙殺されることになり、ISOを始めのために余計な仕事や書類が増えたという愚痴が出ることになります。

ISO 9001の序文で、QMSの構造の均一化または文書の画一化がこの規格の意図ではないと述べており、本来は100社あれば100通りのQMSがあるはずで、着心地が良く軽快に動けるようにするにはどうしたらよいのでしょうか。

ISOは皆様の仕事のやり方を新しい方法に変えることを目的に作られたものではありません。柔軟性のある規格です。

現在の品質目標や業務運用方法(手順)が自社にとって最適なのか、もう一度原点に立ち帰って見直してみると改善点がたくさん見つかると思います。

改善点として何を採り上げるか、弱い部分を強化するのは当然ですが、QMSを運用していてなんとなく違和感のある部分はないでしょうか。

たぶんそのような部分は改善の余地があるものと見てよいでしょう。

たとえば建設業では施工計画書と施工品質計画書の両方を作って施工を行っているのが通例ですが、審査の場で「この2種類の計画書はどのように使い分けているのですか」と尋ねると「施工計画書はお役所から要求されるものです。

品質計画書はISOの要求事項をきれいに実行するためのもので、施工計画書で要求されていない項目をカバーしています。」という答えが返ってきます。これは書類が多くなる典型的な事例です。

ISOの7.1項 製品実現の計画には確かに“計画すること”が要求されていますが、何ページもある計画書が2つもあるのはやりすぎではないでしょうか。

第2番目はQMSと他の企業内活動との相互作用の強化です。これはISO 9001の要求事項ではありませんが、QMSをより効果的なものにするためには、きわめて大切なことだと思います。

忘れてならないことは、QMSはどのように業務を運営するかを対象としたものであり、製品の品質を対象にしたものではないことです。

したがって、QMSの運用により品質のばらつきが減り、仕損じによる手直しや不良品が減るであろうということは期待できますが、品質がよくなるわけではないことです。

品質レベルは個々の企業の技術力(固有技術およびそれに関連する管理技術)で決まります。

QMSは技術力に応じた品質をもった製品を継続的に作り出す能力を維持する仕組みでもあります。

品質レベルを上げるには技術力に裏づけされたQMSに改善して行かなければなりません。

ISO 9001には固有技術に関する要求事項は含まれておりませんが、これは要求事項6.2.2項従業員の力量、7.1項製品実現の計画、7.2項製品に関連する要求事項の明確化、7.3項設計・開発、7.5項製造及びサービス提供などを通じて深く関わっています。

このように、QMSはそれ自体単独で独立して運用するシステムではなく、程度の差はありますが企業内のいろいろなその他の活動、たとえば上に述べた技術力に加え、マーケティング、財務、環境、労働安全衛生、リスク管理などもろもろの活動が関わっています。

QMSとその他の活動にたずさわる部門との相互作用が働かなければ、QMSの目的を達成するのはおぼつかないといっても過言ではないでしょう。

ISOから話が逸脱してしまいましたが、ISOの要求事項にないからといって他の活動との緊密な連携を意識することなしにQMSを運用するのは、業績向上の面からは得策ではありません。

いろいろな部門の人々(特にキーパーソン)との間のコミュニケーションを密にし、連携プレーをすることにより、1+1が3にも4にもなって、はじめて総合力が発揮されるのではないのでしょうか。

中小企業では組織の人数が比較的少なく、キーパーソンは兼務している場合もあるので連携プレーには有利でしょう。また、多角経営を行っている企業などではこうすることにより、より大きなシナジー(相乗)効果が期待できるでしょう。

企業をこのように方向付けすることができるのは誰でしょうか。トップをおいてほかにありません。

Q&Aコーナー

下記の質問が寄せられましたのでお答えいたします。

【品質】

(質問)

規格 5.6.1 一般 の最後の文節で、「このレビューでは、QMSの改善の機会の評価、品質方針及び品質目標を含むQMSの変更の必要性の評価も行うこと。」とあります。これらの評価は、MR時にインプット(5.6.2のa~g)の情報から行い、そして、アウトプット(5.6.3のa~c)を導き出すと理解しております。また、これらの評価はMRの結果の記録に含める必要があるのでしょくか？

(回答)

マネジメントレビューを何故行うのか、その目的を5.6.1の最初の文節で「QMSが引き続き適切で、妥当で、かつ、有効であることを確実にするために」とうたっています。MSとは「方針及び目標を定め、その目標を達成するためのシステム」であるとISO9000で定義しています。

従って、QMSの有効性とは、QMSを運用した結果、設定した目標が達成できたかどうか、その達成度合いが有効性ということになります。目標が達成できていないのならば、目標が達成できるようにQMSを改善することや方針、目標を見直すことも必要です。

5.6.2で定めているインプット事項は、次の情報を含むこととあり、5.6.3のアウトプットは次の事項に関する決定及び処置を含むこととあります。いわば必要条件を明示しているわけで、QMSの改善の機会の評価、品質方針及び品質目標を含むQMSの変更の必要性の評価を行うための必要十分条件ではないとお考え下さい。

ご質問のまた書きについては、これらの評価はMRの結果の記録に含める必要があります。

*

(質問)

規格要求事項7.3.1にある「グループ間のインターフェース」のグループ間とは何を指しているのか？

(回答)

7.3.1項の規格の意図は、「効果的なコミュニケーションと責任の明確な割り当てとを

確実にするため、グループ間のインターフェースを運営管理すること」です。そのためには、設計プロセスにおける責任と権限を明確にすること、設計プロセスに係る各組織(社内、社外を問わず)の活動や相互関係、情報の伝達方法(例えば、会議体の場合は会議議事録など)を明確にすることです。建設業においては、顧客の要求事項などは、顧客との打ち合わせの過程で徐々に決まってくるものが多いので、必要な情報が関係者に確実に伝達される仕組みをつくることが、ポイントになります。質問の「グループ間とは何を指しているのか」については、上記の主旨を踏まえてそれぞれの組織でご判断ください。

**

【環境】

(質問)

2003年度は全社員が活動する目的・目標を設定していました(コピー用紙削減、電気使用量削減)。

2004年度に著しい環境側面を見直した結果、コピー用紙削減、電気使用量削減が目的・目標から外れました。

全社員が活動する目的・目標を設定しなくてもよいのでしょうか？

また、目的・目標から外した場合でも、維持管理項目として進捗管理をした方がよいのでしょうか？

(回答)

まず、全社員が活動する目的・目標を設定しなくてもよいかどうかについては、御社の定めた手順で評価した結果、対象外となってしまったのであれば、目的・目標から外したとしても、やむを得ないのかもしれない。

ただし、全員参加で活動を推進しようとする場合、何らかの目的・目標が各自にあった方が望ましいと思われます。

なお、目的・目標の設定・見直しにあたっては、環境方針と整合させるほか、関連する法規制や著しい環境側面、技術上の選択肢などとともに利害関係者の見解に配慮しなければなりません。

その結果、新たな目的・目標を設定するケースが出てくるかもしれません。

今回の見直しでコピー用紙削減、電気使用量削減を目的・目標から外すこととしても、また、状況を見つつ、結果によっては将来目的・目標になるかもしれないと思われる、運用管理の維持管理項目として位置づけ、進捗管理をする方法もあると思います。

システム審査部からのお知らせ

財団法人 日本建築センターシステム審査部は財団法人 日本適合性認定協会より

2004年6月9日付けにて品質マネジメントシステム審査登録機関として更新が承認されました。

また、
2004年6月16日付けにて下記の環境マネジメントシステム審査登録認定範囲の拡大が承認されました。

24 再生業、33 情報技術

ISOセミナー・説明会開催のご案内

財団法人 日本建築センター情報事業部主催の内部監査員研修（ISO9001）の開催を東京事務所において下記の通り予定しております。

第6回 8月 3日（火）～ 4日（水）
第7回 10月 5日（火）～ 6日（水）
第8回 12月 7日（火）～ 8日（水）
第9回 2月 8日（火）～ 9日（水）
上記以外にも、ご要望に応じて、開催いたします。（開催日時、開催場所 未定）

応募人員：各回20名（申込者の人数により、ご希望された日にちを変更させて戴く事もありますので、予めご了承ください。）

参加費用：50,000円（税込）

会場：（財）日本建築センター 会議室
東京都港区虎ノ門3-2-2 第30森ビル

詳細は下記にお問い合わせ下さい。

情報事業部 岡田

TEL 03-3432-0716

FAX 03-3434-7229

財団法人 日本建築センター（BCJ-SAR）主催の建設及び設計事務所を対象としたISO9001/14001説明会（無料）を下記の通り予定しております。

7月 6日 香川県さぬき市
7月 7日 高知県須崎市・群馬県前橋市
7月 8日 高知県中村市
7月27日 香川県坂出市・愛知県名古屋市
7月28日 香川県観音寺市
8月 三重県（日時場所は未定）
9月 岐阜県（日時場所は未定）

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。詳細は下記にお問い合わせ下さい。

システム審査部 石原、金谷、古守

TEL 03-3434-7188

FAX 03-3434-4560

編集後記

「ISOだより」の第4号を皆様にお届けいたします。

うっとうしい梅雨が続きますが、日本国内であれば、審査員は天候に関係なく、どこへでも審査に出かけなければなりません。梅雨が明けて、ビールの美味しい時期が待ち遠しいですね。

皆様のご意見、ご質問をお待ちしております。

また、「我が社のISO」などの寄稿も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(2004年5月~2004年7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
0629	三明産業株式会社	東京都江戸川区	止水工事、防水工事、内外装の改修・修繕・補修工事、耐震補強工事
0630	協同組合 福井県建築設計監理協会	福井県福井市	建築物の設計及び工事監理
0631	横浜西地区ISO推進企業グループ(奈雲建設株式会社、東明建設株式会社、有限会社山崎建設、長門建設株式会社、見上建設株式会社)	神奈川県横浜市	建築物の設計、工事監理及び施工並びに土木構築物の施工
0632	株式会社 大和工務店	兵庫県神戸市	建築物の設計、工事監理及び施工
0633	同事建設株式会社	宮城県仙台市	建築物の施工(改修、修繕、内外装工事を含む)
0634	株式会社 村上建設	神奈川県秦野市	建築物及び土木構築物の施工
0635	濱田海事工業有限会社	福岡県北九州市	生コンクリートの製造及び土木構築物の施工
0636	大起工業株式会社	大阪府高槻市	土木構築物の施工
0637	株式会社 東与賀建設	佐賀県佐賀郡	土木構築物の施工
0638	株式会社 中馬建設	宮城県東諸県郡	土木構築物の施工
0639	株式会社 丸重組	青森県西津軽郡	土木構築物の施工
0640	株式会社 成合建設	宮城県日向市	土木構築物の施工
0641	富士建工業株式会社	宮城県宮崎市	建設設備工事
0642	有限会社 秀栄建設	宮城県都市	土木構築物の施工
0643	株式会社 隆盛建設	宮城県東諸県郡	土木構築物の施工
0644	株式会社 盛産業	宮城県東諸県郡	土木構築物の施工
0645	進栄工業株式会社	福岡県八女市	用水、治水、水処理用機械器具の設置、鋼構築物及び水道施設の施工
0646	本郷土建株式会社	福井県福井市	土木構築物の施工
0647	有限会社 笠岡工務店	福井県福井市	土木構築物の施工
0648	株式会社 原田組	福岡県朝倉郡	土木構築物の施工
0649	新星建設株式会社	茨城県真壁郡	建築物の施工
0650	市村土建株式会社	茨城県新治郡	土木構築物の施工

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
0651	株式会社 山梨技術研究所	山梨県東八代郡	土木及び建築に関する測量・設計・地質調査
0652	株式会社 アラカワ・ビルド	埼玉県新座市	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
0653	郡司建設株式会社	千葉県成田市	土木構造物の施工
0654	株式会社 高橋組	宮崎県東諸県郡	土木構造物の施工
0655	株式会社 岩見建設	宮崎県東諸県郡	土木構造物の施工
0656	株式会社 西尾電設	大阪府堺市	電気設備、空調設備及び情報通信設備の設計、 施工

登録番号0646～0656については、2004年6月22日開催の登録判定会議において、承認され7月1付けにて登録される組織です。

環境マネジメントシステム新規登録組織紹介(2004年5月～2004年7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
0094	坂田建設株式会社	東京都墨田区	建築物、土木構造物の設計、工事監理及び施 工