

BCJ-SAR ISOだより Vol.15



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

審査員の日(その18)

『ルールを守り、守らせるには、
ルールの真意をしらねばならない』

かなり古い話ですが、'99年5月に、米軍B2ステルス爆撃機によるユーゴスラビアの中国大使館誤爆(精密誘導弾五発)事件で、「当時米政府の使っていたベオグラードの市街地図('96年版の古い地図)に番地がなかったため、米中央情報局(CIA)などの分析官が、手持ちの住所を頼りに標的の位置を地図上で推測し、結果的にユーゴスラビア連邦兵器調達庁を中国大使館と間違えた」とコーエン国防長官が声明！(当時の朝日新聞より抜粋)

*

チョット古い話では、昨年(2006年)の1月、成田空港で検疫手続き中の米国産牛肉からBSE危険部位である脊柱が見つかり、日本政府は即日、米国産牛肉の禁輸措置。「当該企業・検査官を業務から外す」とジョハンズ農務長官が発言！

**

誤爆問題は仕事に使用する文書の適正版(最新版)管理の問題。米国の採った是正処置は標的設定ミスを犯したとして中堅CIA職員を解雇。

牛肉問題は生産企業・検査官力量の問題。米国は一握りの先端技術を支える少数のシステム、リスクは覚悟の社会。

こんな解決策で済ませているが、再発防止には程遠い。いずれのトラブルも解決策

尾山 元昭



システム審査部
登録審査員
JRCA登録主任審査員

が是正処置(再発防止)になっていない！
特に後者はなぜそんな企業・検査官に米政府はお墨付きを与えたのかが、問題のほう？(本当の原因に言及できない事情があるらしい)

巨大なシステム構造を持つ組織でも、こうなのだから！

私たちの周りでは、日常いろいろなトラブルが発生します。自分が働いている企業でも十分起こり得ることと考えなくてはならないでしょう。

ISO9001では、箸の上げ下ろしまではこうせい！ああせい！とは要求しませんが、150ぐらいあるとされる要求事項の中には、企業にとって意味のあるルールが数多くあります。

審査を通じてこれは生かせると思える要求事項(要求事項！不適合！好きになれない言葉ですが)例があります。

このプロセスが実施されている企業での審査は、それは楽しいものとなります。

“受注製品についての、要求事項の明確化&レビュー”で要求される活動はお客様と接点を持つ部分、ここでの活動はその後の全ての活動の基本となります。

中でもお客さまがどのような使い方をするのかと言う点は大事で、受注者側がキチンと調べる努力が求められているもので、要の一つと考えています。

また、ルールがあるのはそのことで先輩たちが苦労したことを後輩は発見しなくてははいけません。

内部監査では、“品質マネジメントシステムが効果的に実施され、維持されているか”という問いかけがあります。企業には先輩たちのやってきた業務ルールがあります。不祥事でよく取り上げられることはルールが守られていないことで発生するトラブル！なぜこのような仕事の仕方をするのか？→ただ言われたから実施では防げません！困ります！

以前、高速増殖炉「もんじゅ」の開発を手がける動燃のスペックに、ステンレス鋼化学成分で上下限規定がありました。

一般には有害成分とされる元素は低ければ低いほど良いとされるものですが、なぜか、上限に加えて下限が定められていました。

登録組織の集い からの報告5

システム審査部では、2004年12月から全国各地で登録組織の集いを開催しています。前号に引き続き、最近開催した集いの中から、参考になると思われる事例を質問と回答形式でご紹介いたします。

Q：内部監査を実施していて、問題点や改善した方がよいと思われる点がありますか。

A-1：内部監査での是正処置のフォローアップが精一杯で、なかなか改善点が見つけれられません。また、他部署を監査することが原則ですが、少人数のため監査員が特定されてしまい、現場のことがわかる監査員がいないという悩みがあります。

A-2：現場の仕事の状況から無理なことや言いづらいことは言えず、指摘しやすいことのみ指摘しているというのが現状です。

A-3：クロージングミーティングが20分と短いため、単なる報告会になっています。不適合の原因究明などは、もっと議論が必要で、議論の中から改善提案もでてく

後で判明したことですが、理論面（原子炉内での中性子損傷とか）での要求ではなく、最初に使用した米国製高速増殖炉用で用いたステンレス鋼と異なる成分だと“どんなことになるのか日本には知見がない”とのこと。

判ればなーんだと言うことでも、改めてルールの真意を知らずして運用することの怖さを知らされた次第です。



るのではないかと思います、できていません。

A-4：リーダー格以外の監査員は力量が不足しています。監査が形骸化しているとは思いますが、規格要求事項に合っているか否かの最低限のことしか監査していないように思います。また、監査員は監査報告書を管理責任者に提出したら、監査は終了したと思っている節があります。

Q：監査員の力量不足をカバーするため、何か工夫はありますか。

A：監査員によっては、他部署の詳しい業務内容や潜在する問題点がわからないことがありますので、部署毎に見てほしいことを事前に監査リーダーに耳打ちしています。

<BCJからひとこと>

極まれではありますが、第三者審査においても、ISO担当者から事前に「ここが弱いのでよくみてほしい。」とつぶやかれたり、気が付きやすいように資料を並べておくといったことがあります。折角審査費用

を払うのだから審査という外圧を有効に使って、業務内容を少しでも改善したい、また、会社内でいくら注意しても一向に改まらないことを、審査という外圧を使って反省させたいというものです。部署長の理解と協力が必要ですが、内部監査でも同じようなことが言えるかもしれません。

Q：内部監査のやり方で工夫がありますか。何を重点に内部監査を実施していますか。また、内部監査以外でもここに力を入れているというのがありますか。

A-1：会社の方針でかなり詳細に業務監査を実施しています。内部監査と業務監査のバランスを模索中です。

A-2：若手を中心に監査チームを編成していますが、若手なりの新鮮な見地から改善提案があがってきており、社内の活性化に役立っています。若手は先輩幹部社員からいろいろ学べ、先輩幹部社員は若手から指摘を受けないように自分の仕事を見直す良い機会になっています。

A-3：作業所は工事の進捗状況が30～60%程度に達した時に内部監査を実施しています。作業所は部門と比較して帳票類が多いので、簡略化しています。監査員から帳票類の改訂案も提案されるようになりました。

A-4：規格要求事項との適合性だけをみているのでは、内部監査が形骸化しかねないので、監査中は被監査部署の悩みを聞いたり、監査員の力量が十分とはいえませんが、システムの矛盾を一緒になって洗い出したりする努力をしています。

A-5：内部監査で客先とのコミュニケーションの重要性が指摘されました。また、他部署の弱点・短所だけでなく、長所も把握したことにより、横の繋がりが良くなりました。

A-6：発注者の目になって監査を実施しています。役所の仕事で最終検査での評価点があがるようになりました。

Q：クレーム情報の有無について審査すると、クレームはありませんという回答が時々ありますが、クレーム情報についてどのようにお考えですか。

A：クレームは受け取り方によって異なってきます。本人はクレームと覚えていなかったことが、実際はクレームであったりします。そこで、クレーム受付を情報受付という形に変えたら、かなりの数があがってくるようになりました。

Q：ISOが経営に役立っているかどうか議論されることがありますが、この点はいかがお考えですか。

A-1：不適合の取り纏めを行っているのは、工事の無駄を無くすこと、工事のやり直しによる費用負担を減らすことが目的で、その結果をマネジメントレビューのインプット資料としていますが、金額にフィードバックして評価すると、製造業と異なり建設業は費用対効果が出にくい業種だと感じています。

A-2：設計事務所では手戻り、手直しがすぐコストに跳ね返るため、再発防止は大切です。組織の人員配置が適切であるかどうかも問題点の一つですが、必要な有資格者の確保が難しい状況で、担当技術者に負担がかかっていることも確かです。

<BCJからひとこと>

経営者としては、限られた資源の中で、人材の確保は重要課題の一つでしょう。内部で人を育てること（教育訓練）も大切ですが、時間がかかることですので、長期的な対応と短期的な対応の両方を併行して計画・実施されていることとお察し致します。

A-3：内部監査だけで、めまぐるしく変化する状況をきちんと把握できるのかは疑問です。従って我が社は、月1回（約5時間）の所長会議において、QMS推進委員がシステム問題、顧客クレーム、不採算業務などの情報を事前に把握し、会議の場に提供し、検討した上で、その結果をマネジメントレビューにあげています。経営に関することは目標に入れておき、内部監査ではスタッフからの苦情を聞くようにしています。

A-4：内部監査で部門毎の目標の達成度を見るようにしています。トップは結果しか求めず、業績向上が企業として大切ですが、その原因を個人の力量とか、人材不足と結論づけると改善点が見えなくなることがあります。

<BCJからひとこと>

目標管理は大切なことですが、内部監査リーダーだけでは、目標管理のチェックは難しいと思われます。管理責任者や部門長がきちんと情報を与えて監査を実施することが大切でしょう。また、業務成績の中身を分析して、どの部分の点数が低いのか、弱点を見つけて一緒になって考える体質を身に付けていただければ、一層効果があがるでしょう。

システム審査部からのお知らせ

■更新を迎える組織の皆様
へのお願い。

重要

審査時期によっては、審査が混み合う事が予想されますので、余裕をもって更新申請書をご提出されますようお願いいたします。(更新申請書の他に「申請者調査表」の提出が必要になります。)

申請書及び調査表は(財)日本建築センターホームページ(<http://www.bcj.or.jp>)よりダウンロードしていただくか、「品質マネジメントシステム審査登録の手引き(R39)」又は「環境マネジメントシステム審査登録の手引き(ER39)」に添付されている様式をご利用下さい。

更新審査以降に実施するサーベイランスは更新審査最終日を起点に実施する事になります。詳細はお手元の「審査登録の手引き」にてご確認下さい。



■今後開催される登録判定会議の日程は下記の通りです。

4月17日(火)、5月22日(火)
6月19日(火)、



財団法人日本建築センター 事務所移転のお知らせ

■当センターは業務拡大に伴い、5月の連休に事務所を虎ノ門から外神田に移転いたします。業務は5月7日より開始いたします。なお、詳細については改めてご案内申し上げます。今後ともよろしくお願いたします。

新事務所住所：

東京都千代田区外神田6-1-8
(蔵前橋通り沿い)

【5月7日より下記の番号に変わります。】

電話：

03-5816-7511(代表)

03-5816-7522(システム審査部)

FAX：

03-5816-7544(システム審査部)

※メールアドレス、ホームページアドレスの変更はありません



編集後記

ここ数日、すっかり春めいてきました。もうお花見には行かれましたか？桜を見ながらいっとき仕事を忘れてはいかがでしょうか。新入社員を迎えて、にぎやかに華やいでいることでしょう。当センターも、新入社員29名を迎え、5月には新しい事務所において新たな気持ちで業務に励んでまいり所存です。

今回は「我が社のISO」をお休みしましたが、皆様への情報を盛り込みましたので、お役に立てばと思っています。

これからも、システム審査部では、皆様に少しでも役に立つ審査登録業務をご提供するため、引き続き努力してまいり所存です。





品質マネジメントシステム新規登録組織紹介（2007年2月～2007年3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
0849	有限会社 落合組	神奈川県愛甲郡	土木構造物の施工
0850	株式会社 森末組	香川県綾歌郡	土木構造物の設計及び施工
0851	多摩中央ミサワホーム株式会社(営業部(武蔵野支店、国分寺支店、立川支店、八王子支店、営業推進課(開発担当Gを除く))、建設部(設計室、建設課、CS相談室(特建Gを除く))、総務経理部総務人事課)	東京都立川市	工業化住宅の設計、工事監理、施工及びアフターサービス
0852	株式会社 サントラス(リサイクルセンターを除く)	千葉県市川市	建築・土木における土工工事、特定事業(盛土、造成工事)の設計及び施工
0853	株式会社 共生建設	青森県青森市	土木構造物(陸上土木・海洋土木)の施工
0854	株式会社 オカダ、スターラインソリューションズ株式会社(本社、広島支店、東京事務所)、福山新日軽建材株式会社	広島県福山市	建築物の設計、工事監理、施工及び保全、建築金物・建材の販売、アルミ・鋼製建具の販売及び施工、金属工事、土地、建物、輸入家具の企画及び販売
0855	田内電気株式会社	大阪府大阪市	電気設備及び空調設備の設計・施工並びに搬送設備の施工



環境マネジメントシステム新規登録組織紹介（2007年2月～2007年3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
0132	株式会社 菊末産業	青森県むつ市	土木構造物の施工
0133	株式会社 岡本組	千葉県松戸市	土木構造物の施工
0134	相鉄建設株式会社	神奈川県横浜市	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