

BCJ-SAR ISOだより Vol.23



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

我が社のISO(その21)

『お客様の信頼が私達のすべて』

当社のI.S.Oキックオフは2004年3月、コンサルタントの指導を受け、書類審査、実地審査を経て2005年1月に登録認証となり、以後3回の更新審査を受け現在に至っております。

*

当社は昭和21年創業です。当時は戦後の復興で、地域の工務店として主に木造の建築を手がけておりました。その後、時代の変遷により耐火建築物も手がける様になり、現在に至っております。官庁40%民間60%の比率で仕事をしていきます。

**

少人数の当社が、I.S.Oに取り組んだのは、官庁の入札制度改革にもよりますが、社内で各部門の連携が余り良くなく、ちぐはぐの面があったからです。

全員参加でI.S.Oに取り組みました。当初はなれない用語や書類の多さに戸惑いましたが、コンサルタントの適切な指導により、回を重ねるに従って理解できるようになりました。

現在は部門長会議、全体会議を定例化し、社内の風通しが良くなり情報の共有が良くなりました。

技術力も向上し、当社の品質方針「お客様の信頼が私達のすべて」の基に社員全員が創意工夫を持って、品質マネジメントシス

株式会社 室橋組

代表取締役
室橋 幸三郎



テムを継続的に改善し、お客様に喜んで頂き、社会に貢献する会社になりたいと思います。

室橋組の概要

大正13年 東京都麹町区飯田橋にて建築請負業を始める

昭和8年 同地にて室橋工務店開設

昭和21年 社名を(株)室橋組に改称現在に至る

●主な事業内容

建築物の設計、工事監理及び施工

●所在地：東京都千代田区



審査員の目(その24)

櫻井 学



システム審査部
登録審査員
JRCA登録主任審査員
CEAR登録審査員

『最近の審査で感じること』

ここ数年間の審査で、組織から提示される内部監査での不適合、不適合製品、クレームなどの不適合情報が減少し、その結果、是正処置に至ることもなく、継続的改善活動が停滞していると感じています。その背景について、独り言を聞いて下さい。

*

背景その1ー審査が厳しくなった？

2004年の(財)日本適合性認定協会(略称JAB)による組織立会審査(審査機関も審査を受けています)において、“内部監査における不適合についての是正処置は適切とは言えなかったが、審査員はその点を指摘事項としなかった。”との指摘を受けました。

その対応として、不適合に対する是正処置について、その再発防止策の内容が、不適合の原因除去になっているかを審査でよく確認し、再発防止できる内容になっていない場合は指摘することが決められ、1件でも発見された場合は「是正処置要求書」を発行することが審査員会議を通じ周知されました。

不適合の原因として、これまである程度OKであった「忘れていた」、「理解不足であった」、「見解が不一致であった」などは、安易に認められなくなったのです(実態として、理解不足も考えられますが、なぜ理解不足が起こっているのか根本原因を追求する必要があります)。

その結果、不適合の原因としてこれらの記述で止まっているものは不適合として指摘の対象となり、審査が厳しくなった印象をもたれたことと思います。

これ以降、審査でのこの種の不適合が増加し、それとは逆に組織での是正処置を要するような不適合を提示して頂く場面が減

少したと感じています。皆さんに心当たりはありませんか？

**

背景その2ー内部監査の形骸化

残念ですが、内部監査の形骸化が感じられます。

毎回同じ監査員が同じ内容のチェックリストを使い、同じ回答を得ているような場合です。

大切な経営資源を投入するのですから、監査プログラム(JIS Q 9000:2000の3.9.2項“ある目的の達成に向けた、決められた期間内で実行するように計画された一連の監査”)に要求されている目的(監査の重点項目、監査の留意点などと称されているもの)を具体的にすれば、何を監査するかが明確になり、新たな改善点が見つかるのではないのでしょうか。

「監査プログラムの目的」については、JIS Q 19011:2003(品質及び/又は環境マネジメントシステム監査のための指針)の5.2.1項に、目的を設定する時の考慮事項の例がありますので、参考にして下さい(注参照)。

監査のまとめの時には、目的に対しどのような結果が得られたかをメモ程度でもいいですから、忘れずに記録し経営者に報告して下さい。

他にも形骸化の背景として、監査員の力量不足もありますが、解決策として、監査の経験回数を増やし、他の監査員のやり方で良いところを見つけるのも有効です。

現場のパトロールと兼ねて内部監査をやってみませんか。

また、複数の工場がある場合には、お互いに監査し合い、良い結果を出している事例を拝見したことがあります。

もう一つ、女性の監査員を養成されては如何でしょうか。きっちりと、厳しい監査結果を出されておりました。

理由は、お察しの通りです。

背景その3ー不適合製品を含めた不適合情報の記録のあり方

不適合製品や顧客からのクレームなどの不適合情報を、口頭での説明、日報や打合せ簿など何らかの記録から発見するのですが、決められた記録が作成されておらず、指摘となる事例がありました。

不適合情報は個人の評価にも影響し、あ

まり表面化させたくないことが根底にあります。説明をお聞きすると、多くの場合、不適合情報を記録する帳票（仕組み）に問題があるようです。

本来、不適合の状況とその処理が記録されていればいいはずが、不適合の影響評価、原因の特定など他にも多くの記載を要求しているのです。

現場は忙しいにも係わらず、不適合情報は残したいが、あの帳票を想像するととてもじゃないがそんな時間がない、という事例を何度か経験しました。

大事なことは、いかに簡単に不適合情報を表面化させ、改善に活かせるかです。

野帳に書き込んでいるなら、そのコピーを帳票に貼り付けるのも立派な記録です。日報に書かれているなら、付箋でも貼っては如何でしょうか。なんでも書けるノートをぶら下げてもいいじゃないですか。

最後に

是正処置における不適合の原因究明は、決して人間のせいにする事なく、現状の仕組みのどこかに問題があるはずで

それを少しずつ工程の上流に向かって探して下さい。

そのためには不適合の状況をうまく把握すること(担当者からよく話を聞くこと)も大事です。

是正処置をどこまでやるかは、規格(8.5.2項)でも“発見された不適合のもつ影響に見合うもの”となっており、組織にまかされています。

審査員のS氏が“不適合は宝の山”と言っていました。私も同感です。

改善のチャンスと捉え、不適合の情報を出すのが会社のためというような雰囲気作りが大事です。不適合を適合にするために、どの位の費用あるいは時間がかかったのかをメモしておくのもお勧めします。

是正処置への気合が入るでしょう。是正処置がうまく機能すれば、今後無駄な費用あるいは時間が節約でき、しいては顧客満足の向上に繋がるのですから。

これで、審査費用の元を取って下さい。そして、審査の時に自慢して頂けることを期待しています。

(注)JIS Q 19011:2003より

5.2.1 監査プログラムの目的

監査の計画策定及び実施を方向付けるために、監査プログラムの目的を設定することが望ましい。

監査プログラムの目的は、次の事項を考慮することによって設定することができる。

- a) 経営上の優先事項
- b) 商取引上の意図
- c) マネジメントシステムの要求事項
- d) 法令、規制及び契約上の要求事項
- e) 供給者を評価することの必要性
- f) 顧客要求事項
- g) その他の利害関係者のニーズ
- h) 組織に対するリスク

実用手引-監査プログラムの目的の例 監査プログラムの目的の例を次に示す。

- a) マネジメントシステム規格に対する審査登録のための要求事項を満たす。
- b) 契約上の要求事項への適合を検証する。
- c) 供給者の能力に対して信頼感を獲得し、維持する。
- d) マネジメントシステムの改善に寄与する。



■ JIS Q 9001の追補改正による 対応について ■

JIS Q 9001:2008につきましては2008年12月20日付けにて発行されました。

これに伴い2008年12月2日付け(BCJ-QMS-08-002)「発行に伴う認証の移行について」にてご案内させて頂きましたが、移行期限(2010年12月19日)までに2008年版に切り替えて頂く必要があります。

移行期限までに切替えない場合は認証取消となりますのでご注意ください。

認証登録証を切替えるためには2008年版への移行に係る審査を受けて頂き、認証判定会議にて承認されることが必要となりますので、遅くとも2010年11月の認証判定会議に間に合うように審査のスケジュールを立てていただくことが必要となります。

2008年版の発行日(2008年12月20日)から1年後の2009年12月20日以降は2000年版に基づく初回審査又は再認証による認証登録証の発行は致しませんのでご注意ください。

2009年12月20日以降に認証期限を迎える組織は、再認証審査において必ず2008年版を適用していただく必要があります。

2008年版への移行に係る審査は、通常のサーベイランス又は再認証審査時に実施いたします。

なお、これらの審査では移行審査に係る工数の追加はございません。

また、2008年版への移行だけを目的とした審査は、実施いたしませんのでご注意ください。

品質マネジメントシステム-要求事項 JIS Q 9001:2008 (ISO 9001:2008) は (財)日本規格協会にて販売しております。

購入方法は下記電話にてご確認ください。
地域により問い合わせ先が異なりますので、
ご注意ください。

● 本部出版サービス第一課

TEL:03-3583-8002~3 FAX:03-3583-0462
(取扱い地域:北海道/青森県/岩手県/宮城県/秋田県/山形県/福島県/茨城県/栃木県/

群馬県/埼玉県/千葉県/東京都/神奈川県/
新潟県/山梨県/長野県/静岡県)

● 名古屋支部

TEL:052-221-8316 FAX:052-203-4806
(取扱い地域:愛知県/岐阜県/三重県/富山県/石川県)

● 関西支部

TEL:06-6261-8086 FAX:06-6261-9114
(取扱い地域:大阪府/京都府/兵庫県/奈良県/和歌山県/滋賀県/福井県/広島県/岡山県/鳥取県/島根県/山口県/香川県/徳島県/高知県/愛媛県/福岡県/佐賀県/長崎県/熊本県/大分県/宮崎県/鹿児島県/沖縄県)

■ ISO/IEC17021移行認定 に伴う認定シンボルの変更について ■

JABによるISO/IEC17021への移行認定(品質及び環境)の承認により、JAB認定シンボル及びシステム審査部認定番号が変更になりました事を「ISOだより」Vol.21及びVol.22にてお知らせいたしました。品質と環境では新しい認定シンボル等への変更期限が異なっていますので、改めてご案内いたします。

| | 品質 | 環境 |
|---|----------------------------|-----------------------------|
| JAB認定シンボル及びシステム審査部認定番号の変更 品質:CM018 環境:CM055 | 2008/5/1 ~ 2010/6/30 | 2008/9/1 ~ 2010/10/31 |
| 組織認証番号表記の変更 品質: BCJ-QMS- 環境: 変更はありません | | |

『新年度を迎えて』



システム審査部長
平木 高之

経済的な社会環境が極めて厳しい状況の中、2009年度がスタートしました。

(財)日本建築センターシステム審査部(BCJ-SAR)は被認証企業の方々にお役に立つ業務を推進するための事業計画として、「品質及び環境マネジメントシステムについて、公平、公正な認証業務を堅持し、審査の質の一層の向上に努めるとともに、既認証企業に対するサービスの充実を図る。」を掲げております。

そのために、審査の質の一層の向上に資するため教育・訓練の計画的実施等を行い、専門性が高く優秀な審査員を育成・確保いたします。また、「認証組織の集い」の開催や「ISOだより」の発行等により、皆様へ有用な情報を提供させていただくことに努めます。

BCJ-SARは、職員一丸となって皆様方に役立つ認証機関として業務を進めて参りますので、本年度もよろしくお願い致します。

■今後開催される認証判定会議の日程は下記の通りです■

品質、環境とも同日開催です。

| 平成21年 | |
|-----------|--------|
| 4月22日(水) | 13:00～ |
| 5月27日(水) | 13:00～ |
| 6月17日(水) | 13:00～ |
| 7月22日(水) | 13:00～ |
| 8月25日(火) | 13:00～ |
| 9月16日(水) | 13:00～ |
| 10月28日(水) | 13:00～ |
| 11月25日(水) | 13:00～ |
| 12月16日(水) | 13:00～ |
| 平成22年 | |
| 1月27日(水) | 13:00～ |
| 2月24日(水) | 13:00～ |
| 3月24日(水) | 13:00～ |

(財)日本建築センター(東京都千代田区)にて開催致します。



■再認証を迎える 組織の皆様へ



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、余裕をもって再認証申請書(品質)又は再認証申請書(環境)をご提出されますようお願いいたします。

(再認証申請書の他に「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戴くか、「QMS認証の手引き(QMR42)」又は「EMS認証の手引き(EMR42)」の関連様式をご利用下さい。

なお、ご不明の点等がございましたら下記までお問い合わせ下さい。

システム審査部

TEL 03-5816-7522

FAX 03-5816-7544



〒101-8986

東京都千代田区外神田6-1-8

編集後記

初夏を思わせるような暑さですが、皆様は仕事に邁進されていることと思います。

2月に「ISOだより特集号」を発行いたしましたがお役に立ったでしょうか。

本年も引き続き審査員、システム審査部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。

また引き続き、皆様の役にたつ情報を発信していくつもりでおります。

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。



環境マネジメントシステム新規認証組織紹介（2008年10月～2009年3月）

| 認証番号 (BCJ-EMS) | 認証組織名・事業所名 | 主な所在地 | 認証された環境マネジメントシステム |
|-------------------|----------------------------------|---------------------|---|
| 0159 | 株式会社 メッツ・エンタープライズ 本社 建築部・総務部・経理部 | 大阪府大阪市北区 梅田1-1-3 | 内装仕上工事の設計及び施工 |
| 0160 | 大成設備株式会社 | 本社：東京都新宿区西新宿3-9-2 | 空気調和設備工事、給排水衛生設備工事、電気設備工事(中国支店は除外する)、消防設備工事、及び内装仕上げ工事、その他設備全般に関する設計、施工及びこれに附帯する事業 |