

BCJ-SAR ISOだより Vol.25



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23)

『業務実態に合わせたシステム作り』

当社は、2000年1月に94年版で、認証取得を致しました。

2008年10月に、第3回目の再認証審査を無事クリアし、現在に至っています。

官公庁工事においては、ISO9001の認証を持っていると受注に有利であるということから、認証取得を目指し、取得した次第です。

当初の適用範囲は、官公庁工事限定でしたが、2000年版移行の際その限定を解除しました。

全物件を対象としたシステム作りには苦労しました。

官公庁工事と民間工事とでは、提出書類等に関して要求されるレベルが大きく違っていました。民間工事を含んだ全物件を対象にすることにおいては、それまでの官公庁工事対象のシステムを大幅にスリム化する必要がありました。

民間工事の要求水準、業務実態、ISOの要求事項を踏まえて、システムをスリム化しました。

サーベイランスの結果は、「認証の維持」となりました。(2003年10月)

上記のスリム化を行った以降、大きなシステムの変更はなく、現在に至っています。

その間、社内では「ISO的な物の考え方」が徐々に浸透し、プロセス、PDCA、目標管理、原因追求、再発防止策等が当り

西武造園株式会社

内部統制推進室

山田 慶一郎



前になってきており、社員の意識も向上してきていると感じています。

また、当社は西武グループの一員であることから、会社法の求める「内部統制」や「J-SOX法」への迅速な対応が求められますが、これに対しても、「ISO的な物の考え方」が非常に役に立っています。

当社がスリム化を行った2003年当時と現在では、社会の情勢、会社の置かれている状況は違っています。業務実態に合わせたシステム作りが今も求められていると思います。「ISO的な物の考え方」で、これからも対応して行きたいと考えています。

西武造園(株)の概要

昭和26年アヅマ種苗株式会社を設立
昭和58年西武不動産株式会社造園緑地部
を併合、西武造園株式会社に社名変更し、現在に至る

主な事業内容：造園工事の設計及び施工
所在地：東京都豊島区

審査員の日(その26)

津森 勉

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



『ISOを使っていますか』

私の知っている初期(1990年代初頭)のISOは、規格に適合したシステムを構築し、いかに確実に実行していくかが主題でした。

これが昨今は、いかに有効に、顧客、あるいは地球の満足に、しいては組織の利益に貢献できるかが主題となってきました。必然でしょうが、ISOも難しくなりました。

このような背景を鑑みて、今回は、その有効な運営に苦慮されている様子のシステム要素のほんの一部について私見をまとめてみました。

■間接部門の品質目標とは

品質目標については、製造や施工部門が直接部門として製品品質を取上げることができるので、比較的展開しやすいようです。しかし、間接部門になるとなかなかまとまりにくいようです。

例えば、営業は、受注確保がミッションです。当然、受注高が第一義の目標となり、品質のテーマを考えにくいように思えます。しかし、営業部門のミッションをさらに考えてみると、顧客との接点で顧客と自社のパイプ役を担う重要な位置に居ます。

ISO9001規格で言えば7.2項(顧客ニーズの把握)、8.2.1項(顧客からのフィードバック情報の把握)といったQMSの最も重要な情報を扱っています。そう考えると、“市場シェア拡大(新規市場を含む)に向けた技術提案の充実”、“売上(新規を含む)の確保に向けた技術提案の充実”、“製品要求事項の明確化による(設計、購買、施工/製造、検査の各プロセスでの)ロス、クレームの削減”、“営業ツールの開発”、“失注率の低減”、“顧客満足度指標の

見直しによるフィードバック情報(件数)の充実”などいろいろなテーマが出てきます。

その部門のミッション、課題を考えてみてはいかががでしょうか？

■内部監査の活性化は

内部監査も大きな組織で本社の内部監査スタッフがハードに展開している場合は別として、今一つ有効性が見えない、あるいは規格、マニュアルの規定事項の実施確認に終始して、年数の経過とともに当然不適合もなくなってきた、ということも見受けられます。これらも監査機能としてはまずはOKです。ただ更に改善の機会を見つける場でもありたいと思われる場合は、以下の点を一度確認してみたいでしょうか。

①監査の目的(監査で確認したいこと、それもただシステムの有効性をではなく、例えば年度方針に対して有効かどうか)を各監査員に指示できていますか？

②監査員は監査計画に対して事前の勉強をしっかりとっていますか？(出来ればチェックリストも自作するとベストです。)

■プロセスの監視及び測定

具体的には、ISO9001規格では、プロセスが計画通りの結果を達成する能力があるか否かを監視、測定して、適切な処置をとることを要求していますが、チェックできていますか？

特に問題はなしとして終わるケースも多いようです。実際に問題はなければいいのですが。

ここでは、マネジメントシステムに必要な各プロセス(4.1項で設定)に対する計画(アウトプットの有効性を評価する指標と基準:目標)が設定されていればOKです。

方針・目標展開プロセスでは、目標達成率、顧客満足度向上率等、教育・訓練プロセスでは、資格取得率、教育計画実施率等、顧客関連プロセスでは、提案成功率、顧客情報フィードバック件数等、設計プロセスでは、設計変更件数、設計工数実績等、購買プロセスでは、納期遵守率、不良率等、製造・施工プロセスでは、工程異常件数、設備稼働率、出来高、出来形、手戻りコスト等、改善プロセスでは、予防処置実施件数、改善提案件数等、それぞれの指標に基準(目標)値を設定し、定期的にチェック、基準に満たなければ処置をとることで有効な展開となります。皆さんの手順は大丈夫ですか。

■ 予防処置事例はなぜ少ないか

基本的に、予防処置は是正に比べ、問題顕在化の難しさ、問題のリスクから判断する実施の是非の決定の難しさがあります。

そのためか、思うほど実績が無いのが現状かと思えます。

ISO 9001 規格 8.4 項ではデータ分析の結果から予防処置への展開を期待していますが、これもいまひとつ。

そこで、リスク判断の難しさは残りますが、先ず、規格要求事項でもある予防処置の手順の文書化の状況を確認してみてください。

スタートは意外と簡単に“起こり得る不適合及びその原因を特定する。”と規格通りのフレーズで始まっていませんか？

手順では先ずこのスタートを具体的にすることが重要です。

各種データ分析、是正処置の後の水平展開、改善提案・小集団活動、顧客ニーズの変化への対応、初期流動管理、現場パトロール、リスクアセスメント、故障モードとその影響の解析、他社情報等、現在実施しているリスク回避活動を整理してみてもいいでしょうか。

以上、あくまで私見ではありますが、ご参考になれば幸いです。



■ JIS Q 9001 の追補改正による対応について ■

JIS Q 9001:2008 の発行に伴い、2008 年 12 月 2 日 付 (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いたとおり認証を移行期限 (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。

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。

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。

移行期限までに切替えのない場合は認証取消となりますのでご注意ください。

■ 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	
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。



■ ISO/IEC 17021 移行認定に伴う認定シンボルの変更について ■

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。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、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	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	2010/6/30	

■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）をご提出いただき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



システム審査部職員の紹介



システム審査部 審査課

杉田 晴彦

審査課課長代理の杉田でございます。平素はシステム審査部の認証業務をご利用いただき誠にありがとうございます。

私は、10年前（1999年10月）にシステム審査部に所属してから現在に至るまで、一貫して認証業務に従事し、10年の歴史と共に歩んで参りました。

2001年8月にQMS主任審査員の資格を取得し、延べ106件（うち建設業は93件）の審査経験と実績を通して、建設業の審査に必要な知識と技能を磨いてきました。宅地建物取引主任者の資格も取得しており、土地や建物の取引に関する専門性も備えています。さらに、かつて鉄鋼材料の材質や品質管理、ISO9001やISO14001に適合したシステムの構築・運用に係わった経験もあり、鉄鋼材料の技術者としての専門性に加え、マネジメントシステムを構築・運用するノウハウも持っております。

現在は、これらの経験、知識及び技能を活かし、認証組織様に対する窓口業務だけでなく、審査員の審査技術向上のための指導、システム審査部のマネジメントシステムの継続的改善等、主要な業務に幅広く携わっております。

認証業務に係わる事務的な手続きだけで

なく、皆様のマネジメントシステムの維持と継続的改善に関しても可能な範囲でご支援させていただきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願いいたします。



システム審査部

審査課 兼 登録課

久我 毅史

システム審査部の審査課と登録課課長代理を兼務しております久我でございます。平素審査活動にご協力頂き誠にありがとうございます。

私は、システム審査部で唯一、全体の業務を把握している人間でございます。


審査課では、主に「ISO14001・ISO9001の各認証組織様との連絡窓口」、「年4回実施している審査員教育」、「年2回実施している審査員研修運営」、「認証判定会議の運営」等業務を実施しており、平素、信頼性・確実・正確・一貫性をモットーに認証業務を進めております。

登録課では、主に「ホームページ内でのISO審査の情報発信」、「認証組織の集いの運営」等業務を実施しており、心の通う情報提供をモットーに進めております。

これらの業務の他にも、QMS審査員補としての活動も行っておりますが、なかなか皆様と直接お会いする機会がなく、残念でなりません。毎年、当認証機関が開催しております「認証組織の集い」等で直接お会い出来ることを心より願っております。

今後も、皆様のご期待にお応えできるよう頑張っておりますので、何卒宜しくお願い致します。

編集後記

9月に「システム審査部の“審査統一ルール”をお伝えします！」をテーマに、東京、大阪で開催いたしました「認証組織の集い」は、多くの組織の皆様（32社43名）にご参加いただき、大変御好評をいただきました。

年明けには、同様のテーマで開催する予定ですので、是非ご参加いただきますようお願いいたします。

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。ISOだよりに関するご意見もお待ちしております。

品質マネジメントシステム新規認証組織紹介（2009年7月～9月）

認証番号 (BCJ-QMS)	被認証組織名・事業所名	主な所在地	認証された品質マネジメントシステム
0878	古里建設工業株式会社	東京都葛飾区	建築物の設計、工事監理及び施工
0879	増木工業株式会社（不動産部門を除く）	埼玉県新座市	建築物の施工

環境マネジメントシステム新規認証組織紹介（2009年7月～9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
0161	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工事、鋼構造物及び水道施設の施工