

BCJ-SAR

ISO だより

Vol.37



一般財団法人日本建築センター

The Building Center of Japan

システム審査部発行

〒101-8986 東京都千代田区神田錦町 1-9

TEL 03-5283-0476

FAX 03-5281-2827

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29)



株式会社 エクセラ
代表取締役 川西芳啓

「世界に日本から」

弊社は平成22年3月に産声をあげた非常に若い会社です。

弊社で造っているものは特殊コーティング材です(敢えて塗料とは言いません)。

我々が逃れる事の出来ない地球温暖化現象に真剣に向かい合える材料だとも自負しております。また多くの心ある方々が提唱されている「次の世代に受け渡せる地球の環境」の一員ともなり得る材料であるとも考えております。

今、ほとんどの産業界で困っている問題「寒い、暑い対策」「騒音対策」「臭い対策」「カビ菌対策」に対しては、それらに対応した特殊コーティング材が開発されていますが、ほとんどの人には情報が行き届いていない状況があります。

この3年間様々な業界の方々から情報発信しましたが、日本国内のみならず、海外からも様々な問合せが届き、既に何カ国へはこちらから塗装グループを用意して実績を創って来ております。

まだまだ経験不足の弊社が ISO9001 取得に挑んだのも海外への展開の目処が立って来たのが一番大きい理由でした。

海外へ日本から商品を輸出して展開を図るには、先ずその入口として世界基準の認定が必要との事を知り、弊社の販売窓口となっている顧客先より、ISO 認証取得の重要性を聞きました。

反面「未だ3年を過ぎた会社がとてもレベルの高いISOに挑戦は出来るのだろうか?」との心配もありましたが、ISOの基本理念を知る事により「これは今後の我々の目指す世に役立つ材料作りと同じプロセスではないか」と自分のISOに対する理解不足が判明しました。

会社が若いから今から育てられる事があるし、ISO9001でのシステムの運用は今後、我々が大きく羽ばたいて行くのにとっても大事なものであると感じています。

弊社の産み出す材料に安定した有効な機能を継続的に持たせるためには、製造過程のシステムも品質保持に有効な機能を持ったものではないなりません。

2013年6月にISO9001の認証を取得しましたが、今後益々磨きをかけて弊社特有のISOを活かしたシステム管理を行ってまいります。

株式会社エクセラの概要

2010年3月設立

主な事業内容:塗料の製造

所在地:東京都港区(本社)

審査員の目(その33)



山本 真澄
システム審査部
JRCA登録主任審査員
CEAR登録主任審査員

「QMS は建設業に役に立つ」

私が今まで建設会社の審査に携わって感じたこと、思ったことを規格要求事項の条項を取り上げて述べてみます。

4.1 一般要求事項

組織に審査に伺うと、組織の従来業務とQMS（品質マネジメントシステム）が乖離し、Wスタンダードになっていると感じることがあります。QMS は、従来業務とは別のものと判断されているようです。

QMS は、規格要求事項を満たしながら、従来業務をPDCAの管理サイクルで体系的に遂行するものです。従来業務の遂行に当って必要な「読み・書き・そろばん」がQMSでも基本になると思います。日常業務そのものがQMSであって、組織の業務実態に合ったものでないと効果的に機能しません。QMSはsimpleにすべきです。Simple is bestです。QMSは組織の運営上のすべてではなく、他の社内業務や他のシステム（総合評価方式、CRS、内部統制、EMS、OHSAS、BCPなど）と関連して、運用、維持されなければなりません。

従来業務とQMS要求事項との関連を別表1に示します。

4.2.4 記録の管理

記録は、実務担当者がちゃんと業務を遂行したことを、組織の内部的には経営者や上司に対して、外部的には顧客や利害関係者などに対して実証できるものであり、自分のために作成するものでもあります。そして、記録は業務遂行の結果であり、次工程や今後の業務に活用されるものです。

5.4.1 品質目標

品質目標の目標値設定において、不適合製品を3件以下とするとか、目標達成度80%などと設定されている組織があります。その組織が、過去の実績では不適合製品の発生件数はゼロであるのに、3件以下などと設定して目標管理を行っているのは、目標として適当でしょうか。目標値はあくまでも件数ゼロか、達成度100%が適正ではないでしょうか。発生した不適合製品が1件でも何百万円の損失ということもあるでしょう。また、目標を100%達成できる人が、達成度80%で業務してもよいのか疑問に思います。目標設定に当って、当たり前に従事してできる目標でなく、努力を重ねてやっと出来る高めの目標を設定すべきではないでしょうか。

5.6 マネジメントレビュー

ほとんどの組織は、MRを年1回実施しています。私が、過去にISOマネジメントシステム構築に携わった際に、「外国では、毎月実施している企業が多く、日本での役員会がMRに当る」と教えられました。

規格要求事項を満たすことを難しく考え過ぎているのではないかと思います。

MRはISO9001規格の各要求事項の中でも、特に重要な要求事項で、経営者（トップマネジメント）がトップダウンで実行し、組織の方向性を決定し企業運営すべきことを求めています。

6.2.2 教育訓練

教育訓練において、職場外教育（外部機関での研修等）でなく、職場内教育（例えばOJT）で実施する組織が多くなったように思います。

組織で力量のある優秀な社員が研修の講師を務めるとか、将来を担う若手を重視して適材適所に配置し、社員の力量アップが図られています。

QMSの文書化の程度（QMSの運用、維持）は、組織の要員の力量に影響され、決まります。

（QMS要求事項4.2.1注記2c）参照

7.1 製品実現の計画

規格要求事項a)～d)項の4項目を満たすような物の見方・考え方で、当該4項目を明確に計画すれば、施工業務を品質的に的確に遂行できます。

土木構造物の施工では、施工品質計画書と施工計画書がそれぞれ作成され、審査の際に施工品質計画書が提示されることが多いですが、実際は、施工計画書で施工管理業務を遂行しています。

最近では施工品質計画書を簡素化し附属的に使用し、施工計画書が品質計画書として提示されることが多くなりました。

7.2.1 製品に関連する要求事項の明確化

規格要求事項 a) ～ d) 項の4項目を満たすような物の見方・考え方で、当該4項目を明確に整理すれば、製品実現に向けて品質管理業務を適切に遂行できます。製品「建築物の施工」の場合には、下記事項が該当すると考えます。

- a) 設計図書、現場説明書、顧客打合せ記録など、保守点検（定期点検）、契約約款の瑕疵担保など、
- b) 防水性・居住性・機能性・耐久性の確保、瑕疵の防止などに関すること
- c) 建設業法、建築基準法、消防法、都市計画法、労働安全衛生法、廃棄物処理法、建築設備関連法令など
- d) 目標品質の確保、工期短縮、工事厳守、無事故無災害、作業性のよい環境の確保、利益の確保など

7.3 設計・開発

設計業務については、規格要求事項 7.3.1 項～7.3.7 項を業務管理手順と捉え、当該要求事項を満たす形で設計業務を遂行すれば、設計プロセスは適切に実施できるのではないのでしょうか。

大部分の組織では、規格要求事項を満たすことにより、適切な設計業務が遂行されています。

8.2.2 内部監査

審査させていただいていると「内部監査の実施が、形式的でマンネリ化している」と感じることがあります。

そのような組織では、内部監査チェックリストの質問内容が形式的であり、表面的なものになっています。組織を少しでも良くしていこうという観点から内部監査を実施すべきです。

実務者に対して業務の問題点などがなくか質問し、業務の中味を確認するような、業務

に役立つ内部監査をするべきではないでしょうか。

8.2.3 プロセスの監視及び測定

業務プロセスは日常的に実施され、会議や現場巡回等でプロセスが適切かどうか検証されています。問題点が検出され修正や是正処置が実施されています。しかしながら、これらの実施事項がMRなどを通じて、報告され共有化されていないと感じます。

8.3 不適合製品の管理

組織では、不適合製品を不適合製品報告書などで処理しています。その不適合報告書に、処理に要した費用を記載し管理している組織があります。

ISO ではコスト管理を要求してはいませんが、組織にとってはコストは肝要な事項であるので、同じ失敗をすると同額の損失が発生することを認識づけるために記載していると思われます。

このように QMS（ISO マネジメントシステム）を実務に役立つように、うまく利用していただきたいと思います。

8.4 データの分析

審査では、データ分析の実行が十分でないと感じることが多いです。業務実施結果のデータ分析をしっかりと行うことによって、組織の良い面、悪い面を把握できます。そして、良い面は更に伸ばし、悪い面は改善することができます。規格要求事項 8.4 データ分析から 8.5 改善に繋げていくことが重要です。

8.5.1 継続的改善

品質方針、品質目標、監査結果、データの分析、是正処置、予防処置及びMRを通じてマネジメントシステムの有効性を継続的に改善することが要求されています。

従って、品質目標が未達の場合には、何故達成できなかったのか検討し、達成できるようにシステムをより有効なものに改善すべきです。

8.5.2 是正処置

是正処置（再発防止）が不適合の原因を取除く処置になっていないことがあります。不適合を取除く処置（修正や手直し）を行って、根本的な（真の）原因が適切に究明されず、

再発防止されていない。何故何故を繰り返して、根本的な原因を的確に究明して、当該原因を取除く処置をすることが必要です。

最後に、ISO を難しく考えないで、従来業務をPDCAに基づいて遂行し、日常業務の中で不適合を見つけて、再発防止を行って、組織を少しでも良くするよう、「災いを転じて福となす・失敗に学ぶ」という精神でシステムを運用することを望みます。

ISO では、5.6.2 マネジメントレビューへのインプット（7項目）、5.6.3 マネジメントレビューからのアウトプット（3項目）、7.1 製品実現の計画（4項目）、7.2.1 契約内容の確認（4項目）、8.2.2 内部監査（2項目）、8.3 不適合製品の管理（4項目）、8.4 データの分析（4項目）、8.5.2 是正処置（6項目）、8.5.3 予防処置（5項目）などの要求事項は、業務を遂行するに当って、物の見方・考え方を教えてくれています。

建設業の従来業務と関連する規格要求事項を表1に記載しましたので、業務に役立つシステム構築の参考にしていただければ幸いです。

別表1 従来業務（建設業）とQMS 要求事項の関連表

従来業務	関連するQMS 要求事項
経営方針、品質方針、品質目標、決算（経営状況）の現状把握、事業計画、事業予算、経営資源（人・もの・金・情報・技法など）、役員会	4.1、4.2、5.3、5.4、5.6、6.1、6.2、6.3、8.1、8.2.1、8.2.2、8.2.3、8.4、8.5
受注活動、予算算出、人員配置	4.2.4、5.2、6.2、8.2.1、7.2
設計（基本設計・実施設計）、設計方針、デザインレビュー、積算見積、予算算定、人員配置、OJT	4.2、5.2、6.2、7.2、7.3、7.4、8.2.1
契約、実行予算算定	7.2
施工検討（5M [*] ）、計画書作成、実行予算作成、予防対策、人員配置	4.2、5.5.3、6.2、7.1、8.5.3
業者選定、資機材管理、労	4.2.4、6.3、6.4、

務管理	7.4、7.5
施工管理（QCDSE [*] ）、工程表・計画書・要領書の作成、支給品管理、各種検査・試験、工事監理、OJT、KYK、災害防止協議会	4.2.3、4.2.4、5.5.3、6.2、6.3、6.4、7.1、7.5、7.6、8.2.1、8.2.3、8.2.4、8.3
竣工検査、完成引渡し	8.2.4、4.2.4
保守管理、アフターサービス、定期点検	7.2.1a)、7.5.1f)
不適合製品処理	8.3、4.2.4
問題点の解決、苦情処理、3M [*] の排除	4.2.4、7.2.3c)、8.2.1、8.3、8.5
業務規則、職務分掌、OJT	4.2、5.5.1、6.2
会議、OJT、部門・部署間の連絡調整、通達	4.2、5.4、5.5.3、6.2、8.2.3

注)※: 5M:Material、Method、Men、Machine、Money

QCDSE: Quality、Cost、Delivery、Safety、Environment

3M: ムリ、ムダ、ムラ

■ 2013年度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。
当センター（東京都千代田区）にて開催致します。

2013年(平成25年)	
10月23日(水)	13:30～
11月27日(水)	13:30～
12月25日(水)	13:30～
2014年(平成26年)	
1月22日(水)	13:30～
2月26日(水)	13:30～
3月26日(水)	13:30～

■ 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、余裕をもってマネジメントシステム認証申請書（品質／環境）をご提出いただきますようお願いいたします。（マネジメントシステム認証申請書の他に「マネジメントシステム認証申請者調査表」のご提出が必要になります。）

申請書及び調査表は一般財団法人 日本建築センターホームページよりダウンロードできます。（<http://www.bcj.or.jp>）

編集後記

今年は、9月に入っても蒸し暑い日々が続いておりましたが、ようやく朝晩は涼しくなり、過ごしやすくなってまいりました。

9月11日（東京）及び9月19日（大阪）で開催しました「認証組織の集い」には、お陰様で大変多くの方々のご出席を賜りました。

審査員が普段からQMSやEMSをどのように活用したら良いか等、審査の中ではなかなか言えない事項について、直接プレゼンテーションするという内容は、ご出席いただきました方々には、概ねご満足頂いているのではないかと考えておりますがいかがでしょうか。

このような話の中から1つでも認証組織様のシステムの改善に繋がるものがあれば幸いです。

今後も組織様のMSの運用にお役にたてそのような意見交換会等を開催してまいりますので、その節は是非ご参加いただきますようお願いいたします。

