テクノファNEWS

ＩＳＯ規格取得ブームの陰で

代表取締役社長　平林良人

ＩＳＯ ９０００，ＩＳＯ１４０００に関する話題が産業界でブームになっている。

毎日の新聞記事を見ても，ＩＳＯに関係するニュースが必ずと言って良いほど掲載されている。ＩＳＯは，１９４７年に設立された民間機関で，永らく「もの」の標準化を進めてきた組織である。日本では「国際標準化機構」と呼ばれているが，「もの」ではないシステムを標準化したＩＳＯ９０００シリーズ規格，ＩＳＯ１４０００シリーズ規格を制定してからは，一躍脚光をあびるようになった。

ＩＳＯ９０００シリーズの初版が制定されたのは１９８７年であるから，今年でちょうど１０年にあたる。この１０年間に，ＩＳＯ９０００は世界中に浸透し，今や世界の産業界の共通言語となった。世界の国々の組織が「ＩＳＯ９０００」と言えば，マネジメントとしての意志疎通ができるようになった。現在，正確な数字は判らないが，世界で約１５万，日本においては，約４千の供給者が登録が済んでいると思われる。この仕組みを適用しようとする産業界も先行した電機，産業機械から建設業，サービス産業へと広がりつつある。

建設業界では，１９９６年２月に発表された「公共工事の品質に関する委員会」最終報告及び建設省パイロット工事から始まった建設業界のＩＳＯ９０００審査登録の動きは，従来の量産型製造業と異なるところが多い。

内　容　目　次

ＩＳＯ規格取得ブームの陰で …… １～２
審査員の資格要件はどう変わったか …… ３
期待される審査員像 …… ４～５
NEWS DIGEST …… ６～７
研修／養成コース …… ８

昨年来いろいろなグループが，研究会を通じてISO9000シリーズ規格の建設業における解釈を発表している。

供給者と審査登録機関との間で，規格解釈を合意するやり方は，欧州では「supplement（補助文書）」交換方式として定着しているが，日本でも今後こうしたやり方が研究されていくであろう。しかし，supplementを交わすためには第三者審査登録の経験をある程度しなければならない。

建設業界において，ISO9000には次のような利点を期待しているのであろう。

(1)発注者と供給者（施工者）の責任（役割分担）が明確になる。
(2)成果物の品質向上のみならず，組織のシステム向上を図ることができる。
(3)文書（記録）整理統合が進む。
(4)品質保証システムの維持の継続性が進む。
(5)公共工事の透明性を上げることができる。

ISO14001規格は1996年9月に制定され，ISO9000シリーズとの共通性が重要視されている。ISO14001を取得する際にISO9000を取得してあると，システムの構築がスムーズに進めていける利点がある。

我が国においては，1993年に「環境基本法」が制定されて以来，従来の公害問題から地球規模の環境問題へと産業界の意識が大きく変わりつつある。これからは，環境に配慮することが価値を持つようになる。

自由経済社会の中においてのルールが，徐々にではあるが環境への配慮をインセンティブとする方向に変わりつつある。この顕著な例が「グリーン調達」であろう。市民の意識が大きく変わりつつある中，公共機関が「環境に優しい企業」から優先的にものを調達する方式が欧州特にドイツを中心に広がりつつある。

日本においても昨年「グリーン調達ネットワーク」が作られ，紙とコピー機の2種類の製品について「環境に優しい」基準が作られ，公共機関にこの基準に合致する製品を調達をすすめている。他の工業製品にも徐々に「環境に優しい」基準が作られようとしている。

このように，社会に大きな影響を与えるようにまでなった第三者審査登録制度であるが，改善をしていかなければならない部分も多い。

これまではある程度試行的なものとして許されてきたことも，これからは許されない。

第三者審査登録制度を受けた産業界の人々の意見を聞くと，第三者審査登録制度への批判として，「審査のばらつき」に関する意見が圧倒的に多い。これは審査が個人的な資質によるところが多いことからくる本質的にはゼロにはしえないところであるが，最近聞く事例はそんな本質的なものではない。

審査員の勉強不足からくる事例が多いのである。我々研修機関の責任も重要であると感じるこの頃である。

品質システム審査員の資格要件はどう変わったか

品質システム審査員の評価登録業務を，昨年１２月受付分よりまた１２月までにＪＡＢで登録が完了しない者は，日本規格協会品質システム審査員評価センターが，業務を引き継ぎました。同センターの審査員資格基準の概要を掲載します。

日本規格協会品質システム審査員評価登録センター（略称ＪＲＣＡ）は，新たに品質システム審査員の資格基準（ＪＲＣＡ　１００-1996）を制定し運用を開始した。同センターは，ＩＳＯ１００１１（ＪＩＳ Ｚ ９９１１）に基づいて評価登録業務を行います。

審査員の資格要件は，次の通りです。

審査員補

審査員補は、次の(ａ)又は(ｂ)のいずれかを満足していなければならない。

(a)次の条件のすべてを満足すること。

①高等学校卒業又はこれと同等以上の学歴を有していること。

②４年以上の実務経験(訓練は含まない)を有していて、その中で２年以上の品質管理・品質保証活動又は関連実務の経験を有していること。

③業務上の関係年数が４年以上の推薦者から、審査員補としての十分な能力、経験並びに個人的特質を有しているものとして推薦されていること。

④品質管理に関する十分な知識を有していること(講習期間が５日以上で、内容的に品質管理に関する全般的な知識を習得することができる講習会を修了している者は、十分な知識を有している者と見なす)。

⑤Ｊ１ＳＺ９９００シリーズに関する十分な知識を有していること(⑥に該当する者は、Ｊ１ＳＺ９９００シリーズに関する十分な知識を有している者と見なす)。

⑥財団法人日本適合性認定協会が認定している審査員研修機関が主催した審査員研修コースを修了しその試験に合格していること。

(b)下記①、②、③のうちいづれか一つに該当し且つ、(a)の①、②、③、④の条件を満たすこと。

①財団法人日本適合性認定協会が相互承認した認定機関が認定している審査員研修機関又はそれと同等な機関が主催した審査員研修コースを修了し、その試験に合格していること。

②財団法人日本適合性認定協会が相互承認した認定機関が認定している審査員評価登録機関又はそれと同等な機関に審査員補として登録されていること。

③相互承認している審査員評価登録機関に審査員補として登録されていること。

審査員

審査員は、次の(a)、(b)のいずれかを満足していなければならない。

(a)次の条件のすべてを満足していること。

①審査員補として示す条件を満たした審査の全過程に、申請日を遡る３年以内の期間内に４回以上、延べ２０日以上参加した経験があること。

②２名以上の主任審査員から、審査員補として「要求される能力」に掲げる事項に掲げる事項をを行う能力を有している者として、審査員への推薦を受けていること。

(b)審査員補の(a)、(b)いずれかの条件を満足し且つ、上記(a)の①と同等以上の審査経験を持ち且つ②の条件を満たしていること。

主任審査員

主任審査員は、次の(a)、(b)のいずれかを満足していなければならない。

(a)次の条件のすべてを満足していること

①審査員として、審査員実務に示すすべての条件を満たした審査のリーダーを、申請日を遡る３年以内の期間内に３回以上、延べ５日以上つとめた経験があること。

②２名以上の主任審査員から、主任審査員として「要求される能力」に掲げる事項を行う能力を有している者として、主任審査員への推薦を受けていること。

(b)審査員の条件の(a)、(b)いずれかの条件を満足し且つ、上記 (a)の①と同等以上の審査経験を持ち且つ②の条件を満たしていること。

期待される審査員像
・・・ 良い審査員とは

株式会社 テクノファ
主任講師　米田和生

ＪＡＢ認定の審査員研修機関として研修に従事していると，受講生から第三者審査登録機関の審査に対する情報が寄せられてくる。その中でも「良い審査員，悪い審査員」がよく論じられる。

ＪＡＢ認定の審査員研修機関として考えさせられることが多い。

審査員登録を終わり，審査員の実務経験を経て各分野でご活躍中の方々を対象に「審査員のための上級研修コース」を企画中である。規格を含め審査員を取り巻く環境は常に動いているので，最新の知識と状況をいつも勉強しておくという目標に沿ってテクノファ講師陣が論じたことをご紹介してみる。

良い審査員像を次のように考える。

（１）審査対象製品、その品質管理についての知識がある。

製品品質、技術を審査するわけではないが、被審査者の品質システムの適合性、有効性を判定するための切り口として組織の仕事の内容をできるだけ知っていること。

（２）システムの適合性審査の知識、経験がある。

基準と照らしてシステムが要求どおり計画しているか、計画したとおりに実施しているかを客観的に比較する。

固有技術、レベルには踏み込まない。

（３）基準となるＩＳＯ規格に精通していること。

コア規格であるＩＳＯ９０００－１、ＩＳＯ９００１，ＩＳＯ ９００４，ＩＳＯ １０００１１－１，－２，－３を正しく理解し，審査の実務に応用する力があること。

（４）品質システムの本質を見極めること。

被審査組織のシステムのポイントがどこにあるかは、対象となる範囲、製品によって異なる。

何が被審査組織の品質システムの本質なのかかを良く考えること。

相手の品質文書には良く目を通して審査に臨むこと。

（５）断片的なことから全体を判断する。

「群盲像をなぜる」というが，部分部分を知ることによっても全体を知ることができる。

周辺を押えて核心に迫ることが大切である。

（６）標準，基準に忠実であること。

審査機関が決めている審査手順、プロセスを良く理解し、それに忠実な審査を行うこと。

規格の解釈にはいろいろあるから，審査チームとして解釈のしかたを調整しておくこと。

同じ審査機関からの審査員の間で「言うことがちがう」審査員がいないようにする。

（７）自説にこだわらぬこと。

審査員も人であるから時には思わぬ考え違いをすることもある。

一度「言ってしまったことは絶対に引っ込めない」というこだわりは捨てること。

（８）勉強をすること。

規格を含め審査員を取り巻く環境は常に動

いている。

最新の知識と状況をいつも勉強しておくこと。

（９）検出力を高めること。

人間性悪説に立ち，同じ事象に接しても反応は人それぞれ異なる。

物事に対して敏感で本当にそうなのか常に疑ってかかること。ただし，余りこの傾向が強くてもいけない。

（10）常識的であること。

審査員は特別な人ではない。ましてや被審査者より偉くもなければ「先生」でもない。

すべては常識的に振る舞うことが大切である。

審査員上級研修コースの企画会議の中で出た審査員の反省の言葉として，「悪い審査員の例」を羅列してみると次のようなことになった。皆様も大いに反省させられることはありませんか？

1．前の晩列車の中で初めて品質マニュアルを眺める審査員
2．被審査者に進行の主導権をとられる審査員
3．仕事を詰め込みすぎ，やたらと忙しい審査員
4．勉強していない審査員

5．礼儀をわきまえない審査員
6．質問相手の違い（取締役，現場の人）により態度を変える審査員
7．いつも同じ切り口からしか審査しない審査員
8．やたらと威張る審査員
9．平気でコンサルする審査員
10．傲慢な審査員
11．俺が標準だと言わんばかりの審査員
12．相手が自説に柔軟でありさえすれば喜ぶ審査員
13．不適合発見の数を誇る審査員
14．時間を守らない審査員
15．規則を守らない審査員
16．接待を受ける審査員
17．チームワークを大切にしない審査員
18．誘導質問をする審査員
19．感想を言う審査員
20．クローズドクエスションばかりする審査員
21．相手に迎合する審査員
22．つっ込みすぎる審査員
23．まあまあで切り上げる審査員
24．疑問に思ってもそれ以上つっ込まない審査員
25．審査中長々と質問して時間を浪費する審査員
26．相手が時間を浪費しても注意しない審査員
27．明瞭に話をしない審査員
28．記録，メモを取らない審査員
29．報告書作成の手を抜く審査員
30．審査中「後で」と言った後でチェックしない審査員
31．やたらと専門用語を使う審査員
32．固有技術まで立ち入る審査員
33．品質の問題を後回しにして質問する審査員
34．突っ込みが足りない審査員
35．審査中会議机に座ったまま動かない審査員

JAB NEWS DIGEST

国際貿易と適合性評価の国際シンポジウム開催

IAF（国際認定機関会議），PAC（アジア太平洋認定機関会議），ISO／QSAR（品質システム審査認定機構）理事会が日本で開催されます。この会議には理事会メンバーの他，ISO代表が集まり認定及び相互承認の課題について討議することになっています。

講演テーマは，

①ISO9000，ISO14001などのマネジメントシステム規格の果たす役割。

②EUが，米国産業界がこれからの国際貿易をどう展望していくか

③日本が国際貿易を進めていく上で何が障害になっているか。

④欧米の産業界から日本の経営者に何が期待されているか

主催者　JAB，日本規格協会

開催日時　9年5月30日

会場　東京ヒルトン

参加料　25,000円

問い合わせ先：日本規格協会 海外規格課(TEL03-3583-8003)

要員（人の技量）の認証機関の申請受付

JABでは，溶接，非破壊検査など人の技量を認証する機関の認定基準を公表し認定申請の受付を開始した。

(1)認定申請受付開始

9年5月2日

(2)要員の認証機関の認定の一般基準　JABCP100-1996

要員の認証機関の認定のための手順　JABCP200-1996

認定申請を受理した審査登録機関

JABは，審査登録機関の申請を受理した。

(1)QS9000審査登録機関

財団法人 日本ガス機器検査協会

(2)環境審査登録機関

財団法人 日本ガス機器検査協会

財団法人 日本能率協会

ISO環境管理 NEWS DIGEST

東電，環境管理にISO導入

東京電力は，平成9年度から社内環境管理に，ISO14000の手法を取り入れる。これまで独自の管理体制を敷いていたが，ISOでは具体的に手順書を文書化することや，細かい部署単位で管理者を置くことを義務づけており「より厳密な管理が可能になる」と判断した。目標時期は決めていないが，将来はISO認証取得を順次に進める考え。手順書の文書化の一環として，特に産業廃棄物の処理マニュアルを充実させる。同社は，電柱用コンクリートや碍子などのリサイクル技術開発に力をいれており，処理方法が多岐にわたってきているためだ。廃棄物の再資源化率は国内平均の40%に対し，同社は90%に達しておりさらに高めていく。

（2／18　日経産業）

ＩＳＯ品質システム　NEWS　DIGEST

サービス業が ＩＳＯに熱い視線

ＩＳＯ認証サービスをサービス業の企業が取得するケースが増えている。これまで認証取得が一般化している欧米に，メーカーが製品を輸出し続けるため，いわば必要に迫られての取得であった。その波が「国内特化型」のサービス業にも広がったのはサービスの質についてのお墨付きとして使おうという思惑がある。

医療

武田病院グループの武田病院検診センターは昨年１２月ＩＳＯ認証を取得した。認証取得に向け準備が始まったのが９５年であった。当初は病院の業務で認証取得を目指したが，病院業務はあまりに複雑で困難なことが判った。

検診業務は，一般のサービス業に形態が近く，職員の規模も３０人と手頃であった。認証の範囲は人間ドック，成人病検診，採用時検診など８項目。検査担当者が変わっても一定のレベルのサービスをばらつき無く提供でき，責任の明確化でミスが起きにくい体制が整った。

人材派遣

これまで縁の無かった業界にもＩＳＯは広がっている。人材派遣業界もその一つ。大手のマンパワー・ジャパンは９８年末までに，全事業所でＩＳＯ９００２の認証を取得する計画だ。現在本社と銀座支店が審査を受けており６月末までに認証を取得できる見込み。今年末まで全国主要支店に広げ，９８年中に３２支店すべての取得を目指している。

定したもの。このために認証は事業所単位で取得する仕組みになっており，メーカーの工場等が一般的。これを自社の事業所以外にも広げたのがビルメンテナンス業大手の大成のケースだ。

同社は，「建築物清掃サービス」が認証範囲。今年１月，名古屋本社が管轄するオフィスビル，ホテル，病院など約６００の顧客のうち，延べ約3,000㎡以上で作業責任者が常駐する役７０ヶ所のビルでＩＳＯ９００２の認証を取得した。

これまでビルメンテナンス業者で認証取得している例はあるが，特定の顧客ビルに限られたものであった。自社の事業所以外これだけ広い対象で認証を取得して他の業界も含めてきわめて珍しい。

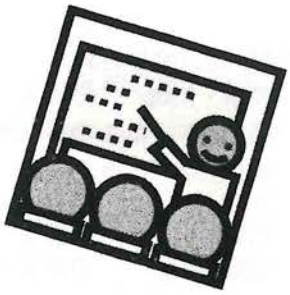
（３／２２　日経産業）

ＯＨＳ労働安全　NEWS　DIGEST

ＩＳＯ／ＴＭＢ決議

ＯＨＳマネジメントのＩＳＯ／ＴＭＢ技術評議会が開催され，議題として取り上げられ，審議された。

結果として，ＩＳＯの場でＩＳＯはＯＨＳマネジメントシステムの作成に関しては前進させないことが決議された。また，各国，地域のＯＨＳマネジメントシステムの情報収集をするスタディグループを設置する日本の提案も見送りとなった。

しかし，各国とも今後の対応として，国内の実績作りに力を注ぐものと見られ，数年後に議論再発の折りのリーダーシップをいかに取るかに腐心している。

なお，英国では既にＯＨＳの第三者認証が，ある審査登録機関によってスタートがきられた。