



テクノファNEWS

ニュース・ダイジェスト

◆◆ 2009年におけるマネジメントシステム規格の定期見直し結果は次の通りである。 次の5規格はいずれも「確認（5年間継続）」となった。

- ・ ISO10005（品質マネジメントシステム－品質計画書の指針）
- ・ ISO10006（品質マネジメントシステム－プロジェクトマネジメントにおける品質マネジメントの指針）
- ・ ISO10007（品質マネジメントシステム－構成管理の指針）
- ・ ISO10012（計測マネジメントシステム－測定プロセス及び測定機器の要求事項）
- ・ ISO10019（品質マネジメントシステムコンサルタントの選定及びそのサービスの利用のための指針）

◆◆ ISO19011（マネジメントシステム監査の指針）の改正作業の状況は次の通りである。

2009年6月のエジプト会議に向けてISO19011の適用範囲の変更が決定された。

- ▶ ISO19011は第3者認証審査を除く内部監査、外部監査の指針とする。
- ▶ ISO19011は、品質マネジメントシステム（ISO9001）、環境マネジメントシステム（ISO14001）に加えOH&S（労働安全衛生）などその他のマネジメントシステムの内部監査、外部監査も適用する。
- ▶ ISO19011の附属書に分野別の指針を記述する。
監査に関する新しい概念とか手法（電子審査、リスクマネジメント審査など）を追加する。
- ▶ ISO/CASCO（適合性評価）で検討されているISO/IEC 17021-2との整合性に配慮する。

◆◆ 温暖化ガスの排出削減は、世界の重要な課題として政治問題にまでなっているが、それに関連する2つの規格の検討が現在進行中である。

- ・ ISO14066（温室効果ガス - 妥当性確認・検証チームに対する力量要求事項）WD検討中
- ・ ISO14067（カーボンフットプリント）WD検討中

なお、温暖化ガスに関する一連の規格は既に以下のようなものが発行されている。

- ・ ISO14064-1:2006（温室効果ガス-第1部：組織レベルのGHG排出量及び吸収量の定量化と報告に関する手引き）
- ・ ISO14064-2:2006（温室効果ガス-第2部：プロジェクトレベルのGHG排出削減量及び吸収増大量の定量化、監視、報告に関する手引き）
- ・ ISO14064-3:2006（温室効果ガス-第3部：GHG主張の妥当性確認及び検証の手引き）
- ・ ISO14065:2007（温室効果ガス - 妥当性確認・検証審査機関の要求事項）

【ニュース】 マネジメントシステム関連のニュース・ダイジェスト、テクノファからのご案内・・・ 1～3

【特集】 「マネジメントシステムに関する「有効性」について」

株式会社テクノファ 代表取締役 平林良人・・・ 4～8

(株)テクノファからのご案内

- ◆新資格!環境プランニング学会認定「環境プランナー・ベーシック」資格試験が
9月19日に行われます。それを受けてテクノファでは資格取得対策コースを開催します。

テクノファは、環境プランニング学会（山本良一会長）認定の研修機関として7年間環境プランナー・環境プランナーERの育成を行ってきました。おかげさまで現在873名の環境プランナー登録者の方々がそれぞれの企業・組織または、地域社会・NPO・NGO様々な環境分野で活躍しています。

その中で新たに「環境プランナー・ベーシック公式テキスト」環境プランニング学会（監修）東京大学 山本良一・東京大学名誉教授 板生清（編）が、日本能率協会マネジメントセンターから3月に出版されました。おかげさまで売れ行きも好調とのこと、皆様も書店等で目に留められた方もいらっしゃるのではないのでしょうか。そして平成21年9月19日、環境プランニング学会主催第1回環境プランナー・ベーシック資格試験が、東京・大阪他全国主要都市で実施される予定です。試験問題の内容は「選択問題、〇×問題」形式で、「環境プランナー・ベーシック公式テキスト」から出題されます。試験時間は、2時間で受験費用は「7,350円（税込み、資格登録費用含む）」となっています。

「環境プランナー・ベーシック」資格とは、環境プランナーになるためのファーストステップであり、エコピープル（eco検定合格者の呼称）の方のセカンドステップと位置づけられています。

そこで、①eco検定（環境全般の「知識」の習得）→②環境プランナー・ベーシック（環境配慮の「知識」を「知恵」に変換する方法論の習得）→③環境プランナー（環境配慮の「知恵」を実践に移す前段階の整理）→④環境プランナーER<Earth Republic>（環境配慮の実践のための方法論・実例「知識」から「知恵」への完成型）→⑤環境プランナーERO<Earth Republic Officer>（環境配慮の実践、環境負荷低減から生物多様性<環境そのものの保全・改善>活動）という一つの流れができあがったものと考えます。つまり、環境は知っている知識だけでは改善されません。知識の中で実際に使えるもの、すなわち知恵を知って、行動してはじめてパフォーマンスが上がります。

■ 環境プランナー・ベーシック資格取得直前対策コース+トライアル試験【コースID：SJ16】

テクノファでは、9月試験のトライアル試験といたしまして、環境プランニング学会委託で「資格取得直前対策コース+試験」をセットとして8月1日（土）川崎で開催いたします。

※ 受講費用+受験費用：19,350円、テクノファ会員18,150円（税込み）

※ 環境プランナー・ベーシック公式テキストは事前に書店で購入し、一通りの自主学習をお願いします。

- 9月19日統一試験に向けて、1日コースと3日間の対策コースを開催します。

■ 環境プランナー・ベーシック資格取得対策1日コース【コースID：TC51】

開催No.	1	2	3	4	5
日 程	8月8日(土)	8月22日(土)	8月29日(土)	9月5日(土)	9月13日(日)

※ 受講費用：32,000円、テクノファ会員28,800円（税込み）

※ 開催場所：川崎 ※ 開催時間：9:00～17:00

■ 環境プランナー・ベーシック資格取得対策3日間コース【コースID：TC52】

開催No.	1	2
日 程	8月10日(月)～12日(水)	9月6日(日)・12日(土)～13日(日)

※ 受講費用：98,000円、テクノファ会員88,200円（税込み）

※ 開催場所：川崎 ※ 開催時間：9:00～17:00

テクノファホームページ ⇒ <http://www.technofer.co.jp>

◆New「事例から学ぶ温室効果ガス対応入門コース」が、好評スタートしました



標記セミナーの第1回を5月16日に開催しました。企業も温室効果ガス（GHG）への対応が不可欠な時代となり、京都議定書などの国際的な制度や国内法規制、カーボン・フットプリントやカーボン・オフセットなど、さまざまな取り組みが始まっています。これら制度に対して企業としてどう対応するか、どのように活かすかにポイントを置き、成功事例、失敗事例を交えながら、わかりやすくご紹介する内容は、大変好評でした。

多くの企業へのインタビューを踏まえた事例紹介は、初心者だけでなく制度をある程度ご存知の方にとっても最近1年間の激変を知る上で役立つ内容でした。また、随時質問を受け付けるスタイルで講義が進められ、より理解を深める機会となりました。



國田かおる講師は高校まで海外での生活が長かったこともあり、語学力を活かして、海外におけるGHG事情にも詳しく、『カーボン・オフ・パスポート』『カーボン・オフセット—自分の出したCO2に責任を持つしくみ』などGHG関連書籍を複数執筆しています。現在、カーボン・トゥ・フォレスト（CTF）代表として、環境と健康を意識したライフスタイル、LOHASやカーボンオフセット等の普及啓発に活躍しています。



國田かおる編著『カーボン・オフセット—自分の出したCO2に責任を持つしくみ』工業調査会2008年(定価1,500円+税)

今後は、8月22日(土)、10月17日(土)に開催を予定しています。開催地はいずれも川崎です。受講料32,000円、テクノファ会員は28,800円(税込・昼食代含む)です。

「温室効果ガス排出量算定・取引コース」(TM78)(開催予定7月18日(土)、8月29日(土))と同時に申し込の場合は両コース合わせて56,000円、テクノファ会員は50,400円(税込・昼食代含む)となります。日程はいずれも1日(9時30分開講、17時終了)です。

マネジメントシステムに関する 「有効性」について

(株) テクノファ代表取締役 平林良人

はじめに

「有効性」あるいは「有効性審査」についての議論が盛んです。有効性“effectiveness”の訳ですが、ISO9000:2005規格「3.2.14有効性」には“計画された活動が実行され、計画した結果が達成された程度”と定義されています。オックスフォード辞書によると“望んだ又は意図した結果をえること、成功した結果をえること”となっていますし、もっと卑近な例では、広辞苑に「有効」とは「ききめのあること、効力のあること、役に立つこと」となっています。

2006年6月に開催されたIAG (ISO9000 Advisory Group: ISO/TC176、ISO/CASCO、ISO/COPOLCO、IAF、IPCをメンバーとする諮問機関)における会合において“Output Matters”が議論されました。“Output Matters”とは、QMSを構築しても成果に繋がっていないのではないかという問題意識を言葉にしたものです。ISO9001:2000規格の追補改正議論においても、QMS構築の成果に繋がるように規格を修正するとして、次のような文案が検討されました(結果は、時期尚早であるとして次回へ先送りされた)。

「ISO9001規格の中に“品質マネジメントシステムの有効性”と出てくるところは、組織が顧客要求事項、法令・規制要求事項を満たした製品を市場に提供し、かつ、顧客満足を向上させることを意図している。」

ISO9001:2008には有効性(効果的)という言葉が25箇所、ISO14001:2004にも2箇所出てきます。また、認証審査の基準規格であるISO/IEC17021:2007には17箇所に有効性(効果的)という言葉が出てきます。この数字の中には「効果的」と訳されているところも含めてあります。効果的の原語が“effectively”ですので、効果的も有効性と同様な意味であろうとして数えています。

これらの規格に頻繁にでてくる「有効性」という言葉は、果たして今まで正しく理解されてきたのでしょうか、もしかしたら読み飛ばされてきていたのではないのでしょうか。再度「有効性」が出てくる箇所を確認しながら、その意味を考えてみたいと思い、今回はISO9001:2008を対象にレポートをまとめました。

1. ISO9001:2008における有効性

ISO9001:2008規格において、「有効性」という言葉はどこに出てくるのか、まずは確認してみましょう。

- ①0.2 プロセスアプローチ：この規格は、顧客要求事項を満たすことによって顧客満足を向けるために、品質マネジメントシステムを構築し、実施し、その品質マネジメントシステムの有効性を改善する際にプロセスアプローチを採用することを奨励している。
- ②0.2 プロセスアプローチ：組織が効果的に機能するためには、数多くの関連し合う活動を明確にし、運営管理する必要がある。
- ③0.2 プロセスアプローチ：c)プロセスの実施状況及び有効性の成果を得る。
- ④0.3 JIS Q 9004との関係：この規格は、顧客要求事項を満たすに当たつての品質マネジ

ントシステムの有効性に焦点を合わせている。

- ⑤1.1一般：b)品質マネジメントシステムの継続的改善のプロセスを含むシステムの効果的な適用、並びに顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項への適合の保証を通して、顧客満足の上を目指する場合。
- ⑥4.1一般要求事項：組織は、この規格の要求事項に従って、品質マネジメントシステムを確立し、文書化し、実施し、維持しなければならない。また、その品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善しなければならない。
- ⑦4.1一般要求事項：c)これらのプロセスの運用及び管理のいずれもが効果的であることを確実にするために必要な判断基準及び方法を明確にする。
- ⑧4.2.1 一般：d)組織内のプロセスの効果的な計画、運用及び管理を確実に実施するために、組織が必要と判断した記録を含む文書
- ⑨4.2.4 記録の管理：要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの効果的運用の証拠を示すために、作成された記録を、管理しなければならない。
- ⑩5.1経営者のコミットメント：トップマネジメントは、品質マネジメントシステムの構築及び実施、並びにその有効性を継続的に改善することに対するコミットメントの証拠を、次の事項によって示さなければならない。
- ⑪5.3 品質方針：b)要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの有効性の継続的な改善に対するコミットメントを含む。
- ⑫5.5.3 内部コミュニケーション：また、品質マネジメントシステムの有効性に関するの情報交換が行われることを確実にしなければならない。
- ⑬5.6.1 一般：トップマネジメントは、組織の品質マネジメントシステムが、引き続き、適切、妥当で かつ有効であることを確実にするために、あらかじめ定められた間隔で品質マネジメントシステムをレビューしなければならない。
- ⑭5.6.3 マネジメントレビューからのアウトプット：a)品質マネジメントシステム及びそのプロセスの有効性の改善
- ⑮6.1 一般：a)品質マネジメントシステムを実施し、維持する。また、その有効性を継続的に改善する。
- ⑯6.2.2 力量、認識及び教育・訓練：c)教育・訓練又は他の処置の有効性を評価する。
- ⑰7.2.3 顧客とのコミュニケーション：組織は、次の事項に関して顧客とのコミュニケーションを図るための効果的な方法を明確にし、実施しなければならない。
- ⑱7.3.1 設計・開発の計画：組織は、効果的なコミュニケーション及び責任の明確な割当てとを確実にするために、設計・開発に参与するグループ間のインタフェースを運営管理しなければならない。
- ⑲8.1 一般：c)品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。
- ⑳8.2.2 内部監査：b)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。
- ㉑㉒8.4 データの分析：組織は、品質マネジメントシステムの適切性及び有効性を実証するため、また、品質マネジメントシステムの有効性の継続的な改善の可能性を評価するために適切なデータを明確にし、それらのデータを収集し、分析しなければならない。
- ㉓8.5.1 継続的改善：組織は、品質方針、監査結果、データの分析、是正処置、予防処置及びマネジメントレビューを通じて、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善しなければならない。
- ㉔8.5.2 是正処置：f)とった是正処置の有効性のレビュー
- ㉕8.5.3 予防処置：e) とった是正処置の有効性のレビュー

12. 6.3 インフラストラクチャー

組織は、製品要求事項への適合を達成するうえで必要とされるインフラストラクチャーを明確にし、維持し、維持しなければならない。

①:「必要とされるインフラストラクチャー」はどんな基準で必要としていますか。

13. 6.4 作業環境

組織は、製品要求事項への適合を達成するために必要な作業環境を明確にし、運営管理しなければならない。

①:「必要な作業環境」はどんな基準で必要としていますか。

14. 7.1 製品実現の計画

組織は、製品実現のために必要なプロセスを計画し、構築しなければならない。

①:「製品実現のために必要なプロセス」はどんな基準で必要としていますか。

15. 7.1 製品実現の計画

組織は、製品実現の計画に当たって、次の各事項について適切に明確化しなければならない。

- a) 製品に対する品質目標及び要求事項
- b) 製品に特有な、プロセス及び文書の確立の必要性、並びに資源の提供の必要性
- c) その製品のための検証、妥当性確認、監視、測定、検査及び試験活動、並びに製品台否判定基準
- d) 製品実現のプロセス及びその結果としての製品が、要求事項を満たしていることを実証するために必要な記録 (4.2.4参照)

①: a)~d)について「適切に明確化」するとき、どんな基準で適切としていますか。

②: システムを構築した結果、「a)~d)」は明確になっていますか。

16. 7.2.3 顧客とのコミュニケーション

組織は、次の事項に関して顧客とのコミュニケーションを図るための効果的な方法を明確にし、実施しなければならない。

- a) 製品情報
- b) 引合い・契約若しくは注文、又はそれらの変更
- c) 苦情を含む顧客からのフィードバック

①: a)~c)についての「効果的な方法」はどんな基準で効果的としていますか。

17. 7.3.1 設計・開発の計画

組織は、効果的なコミュニケーション及び責任の明確な割当てを確保するために、設計・開発に関するグループ間のインタフェースを運営管理しなければならない。

②: システムを構築した結果、「効果的なコミュニケーション」及び「責任の明確な割当て」は確保になっていますか。

18. 7.3.1 設計・開発の計画

設計・開発の進行に応じて、策定した計画を適切に更新しなければならない。

①:「適切に更新」するとき、どんな基準で適切としていますか。

19. 設計・開発のレビュー

b) 問題を明確にし、必要な処置を提案する。

①:「必要な処置を提案」するとき、どんな基準で必要としていますか。

20. 7.3.6 設計・開発の妥当性確認

結果として得られる製品が、指定された用途又は意図された用途に必じた要求事項を満たし得ることを

⑥6.1 一般：a)品質マネジメントシステムを実施し、維持する。また、その有効性を継続的に改善する。

(読み替え) 品質マネジメントシステムを実施し、維持する。また、組織の顧客要求事項、法令・規制要求事項を満たした製品を市場に提供し、かつ、顧客満足向上を継続的に改善する。

⑦6.2.2 力量、認識及び教育・訓練：c) 教育・訓練又は他の処置の有効性を評価する。

(読み替え) 教育・訓練又は他の処置について、計画した結果が達成された程度を評価する。

⑧8.1 一般：c)品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。

(読み替え) 組織の顧客要求事項、法令・規制要求事項を満たした製品を市場に提供し、かつ、顧客満足向上を継続的に改善する。

⑨⑩8.4 データの分析：組織は、品質マネジメントシステムの適切性及び有効性を実証するため、また、品質マネジメントシステムの有効性の継続的な改善の可能性を評価するために適切なデータを明確にし、それらのデータを収集し、分析しなければならない。

(読み替え) 組織は品質マネジメントシステムが適切であり、なお顧客要求事項、法令・規制要求事項を満たした製品を市場に提供し、かつ、顧客満足向上を継続的に改善する可能性を評価するために適切なデータを明確にし、それらのデータを収集し、分析しなければならない。

⑪8.5.1 継続的改善：組織は、品質方針、監査結果、データの分析、是正処置、予防処置及びマネジメントレビューを通じて、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善しなければならない。

(読み替え) 組織は、品質方針、監査結果、データの分析、是正処置、予防処置及びマネジメントレビューを通じて、顧客要求事項、法令・規制要求事項を満たした製品を市場に提供し、かつ、顧客満足向上を継続的に改善しなければならない。

⑫8.5.2 是正処置：f)とった是正処置の有効性のレビュー

(読み替え) とった是正処置の計画した結果が達成された程度のレビュー

⑬8.5.3 予防処置：e) とった是正処置の有効性のレビュー

(読み替え) とった予防処置の計画した結果が達成された程度のレビュー

3. 目的も要求事項の一部を構成する

4.1以降(要求事項)の20箇所のうち、残りの7箇所は「有効性」そのものは要求されていないように見えますが、よく読んでみると「〇〇するために」という目的の中に有効性という言葉が入っています。

いままで、要求事項に目的は入るのか、入らないのかなどについては、あまり検討されてきませんでした。しかし、shallに繋がる動詞だけが要求事項であるとする意見には異論があります。すなわち、「〇〇するために」が無視された活動は、方向を見失った飛行機みたいなもので、一応空を飛んではいるが目指す方向がはっきりしないのでは結果は有効なものにならないという意見です。

以下、7箇所の有効性について検討をしてみたいと思います。

①4.1一般要求事項：c)これらのプロセスの運用及び管理のいずれもが効果的であることを確実にするために必要な判断基準及び方法を明確にする。

(読み替え) これらのプロセスの運用及び管理のいずれもが役に立つものであることを確実にするた

めに必要な判断基準及び方法を明確にする。

ここでは、必要であるとして決められた判断基準及び方法が、プロセスの運用及び管理に役に立つものでなかったら、要求事項を満たしたとはいえない。

④4.2.1 一般：d)組織内のプロセスの効果的な計画、運用及び管理を確実に実施するために、組織が必要と判断した記録を含む文書

(読み替え) 組織内のプロセスの計画、運用及び管理に役に立つことを確実に実施するために、組織が必要と判断した記録を含む文書。

ここでは、必要と判断した記録を含む文書が、組織のプロセスの計画、運用及び管理に役に立つことを重要である。例えば、現状と異なる記述の文書は役に立つとはいえない。

③4.2.4 記録の管理：要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの効果的運用の証拠を示すために、作成された記録を、管理しなければならない。

(読み替え) 要求事項への適合及び品質マネジメントシステムが役に立つように運用されていることの証拠を示すために、作成された記録を、管理しなければならない。

ここでも、作成した記録は、要求事項への適合及び品質マネジメントシステムが役に立つように運用されていることを示すものでなければならない。

④5.6.1 一般：トップマネジメントは、組織の品質マネジメントシステムが、引き続き、適切、妥当で かつ有効であることを確実にするために、あらかじめ定められた間隔で品質マネジメントシステムをレビューしなければならない。

(読み替え) トップマネジメントは、組織の品質マネジメントシステムが、引き続き、適切、妥当で かつ役に立つことを確実にするために、あらかじめ定められた間隔で品質マネジメントシステムをレビューしなければならない。

ここでも、単にマネジメントレビューが行われていればよいということではなく、組織のQMSが役に立っていることを確実にするレビューでなければならない。

⑤7.2.3 顧客とのコミュニケーション：組織は、次の事項に関して顧客とのコミュニケーションを図るための効果的な方法を明確にし、実施しなければならない。

(読み替え) 組織は、次の事項に関して顧客とのコミュニケーションを図るために役に立つ方法を明確にし、実施しなければならない。

ここでも、単に顧客とのコミュニケーションをとっていればよいということではなく、次の事項に役に立つ方法でコミュニケーションをとっていなければならない。

a)製品情報

b)引き合い、契約若しくは注文、又はそれらの変更

c)苦情を含む顧客からのフィードバック

⑥7.3.1 設計・開発の計画：組織は効果的なコミュニケーション及び責任の明確な割当てを確実にするために、設計・開発に関するグループ間のインターフェイスを運営管理しなければならない。

(読み替え) 組織は、役に立つコミュニケーション及び責任の明確な割当てを確実にするために、設計・開発に関するグループ間のインターフェイスを運営管理しなければならない。

⑦8.2.2 内部監査：b) 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。

(読み替え) 品質マネジメントシステムがききめがあるように実施され、維持されているか。

(以上)