

2004年版への移行期間を終えて —ISO14001は新たな段階へ



審査センター
環境審査部長
宇田川 伸一

ISO14001:2004年版への移行期間が2006年5月14日で終了となります。

1996年版については、組織が環境経営に目を向けるきっかけになったという意味で、一定の評価はできるでしょう。1996年版の要求事項の中にはあいまいな部分があったのに対し、2004年版ではより明確な規定が施されており、組織は本来業務の環境影響を適切に捉え、業務活動を通じて環境改善に有効に機能する仕組みを構築できるようになっています。

ここでは移行審査で明らかになった問題点を、2004年版を効果的に活用する視点からまとめました。次回の定期審査・更新審査に向けて規格の意図をより深くご理解いただき、EMSの継続的改善活動を推進してください。

●「適用範囲」をどう設定するかが マネジメントシステムの有効性につながる

移行審査を通じて明らかになった問題として、最も多かったのが「適用範囲」に関するものです。2004年版では『組織は、その環境マネジメントシステムの適用範囲を定め文書化する』ことと定めていますが、登録組織の対応を見ると実際にどこまで文書化すればよいか、判断基準が明確になっていないのが現状のようです。

適用範囲の文書化にあたってはどこまで記載するかは組織の自由裁量によって決めることになっており、一般的には認証登録における登録証の記載内容が基本となります。しかし、1996年版までの登録証の記載内容では適用範囲として一部不十分な記載例

もあるため、2004年版の改訂を契機に見直していく必要があるでしょう。

適用範囲は、環境方針の要求事項、環境側面、法的及びその他の要求事項などすべての要求事項に関係してきます。そのため、適用範囲を明確にされていない組織では、規格の要求事項を確実に満たしているかどうかがいまいになり、環境マネジメントシステムの継続的改善に環境パフォーマンスの改善につながらない恐れもあります。従って適用範囲をいかに設定するかは、組織の社会的信頼性とマネジメントシステムの有効性に関わる重要なポイントといえます。

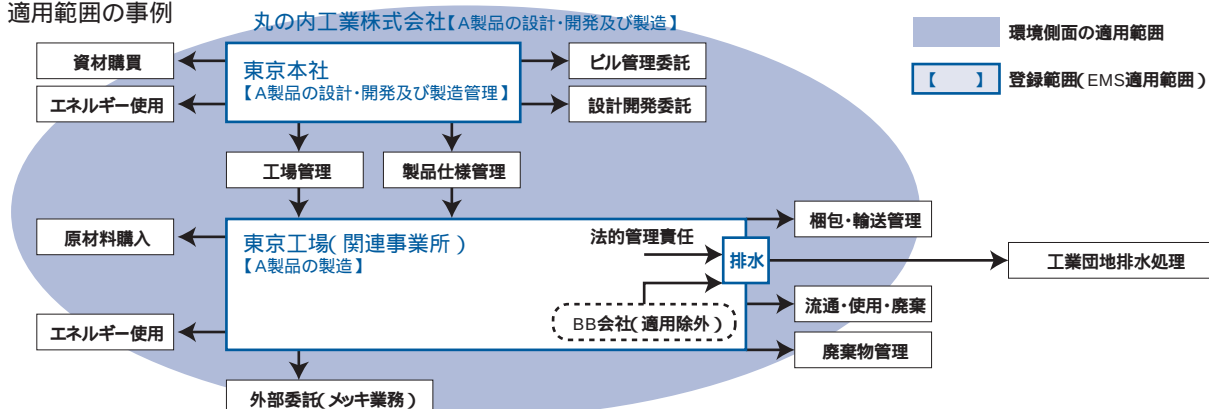
●EMSの信頼性向上の決め手となる

環境側面の抽出範囲

問題点の二つ目は「環境側面(4.3.1)」について。2004年版では『組織が影響を及ぼすことができる環境側面を特定する』ことが要求されています。業種別の影響を及ぼすことができる環境側面と、それに対応した環境活動の事例は(次頁・表)に示した通りです。組織の中には、環境配慮型設計や梱包資材の削減などについて環境目的・目標を設定し、改善活動に取り組んでいながら、その目的・目標の根拠となる影響を及ぼすことができる環境側面を特定する手順が明確でなかったり、あるいは特定されていないケースが多く見受けられました。

影響を及ぼすことができる環境側面は、組織の業務プロセスの上流から下流までの環境影響を抽出して評価することにより特定します。その抽出範囲の設定も組織の裁量によって決定されますが、抽出範囲をどこまで広げるかは組織の社会的責任に関わり、EMSの信頼性向上の決め手ともなる重要な要素となります。組織は特定した環境側面のうち、著しい環境側面を決定し、EMSの中でどのように管理し

適用範囲の事例



影響を及ぼすことができる環境側面と環境活動の事例

影響を及ぼすことができる環境側面	環境(目的・目標)活動の事例
設計及び開発	環境に優しい製品の開発 / 環境に配慮した企画・提案 / 製品アセスメント / 有害物質を含まない製品開発 / 環境負荷低減製品開発 / 製品リサイクルシステム
製造プロセス	ボイラ燃料転換 / コージェネ設備導入 / 環境負荷の少ない製造プロセス / 塗装工程のVOC削減 / 材料の変更
包装及び輸送	包装・梱包資材の削減 / リターナブルパレット使用 / 梱包材の化学物質削減 / モーダルシフト / 環境配慮の配送計画(配送車、配送ルート、輸送効率)
請負者及び供給者の環境パフォーマンス及び業務慣行	請負・環境契約の環境配慮 / 供給先の環境管理 / 外部委託先の環境管理、慣行の変更
廃棄物管理	中間処理の状況確認 / 最終処分場の確認 / 収集運搬 / 業者の選択評価 / リサイクルの推進
原材料及び天然資源の採取及び運搬	グリーン購入 / リサイクル材の使用 / 環境負荷材料の選択利用 / 地産地消の運搬計画
製品の流通、使用及び使用後の処理	環境負荷材料の選択利用 / 製品流通ルート検討 / 製品使用リサイクル
野生生物及び生物多様性	緑地保全植林活動 / 希少生物保護の開発事業 / 環境保護活動

ていくかを明確にし、環境方針の中で利害関係者に表明して継続的改善を図っていくことが大切なポイントです。

三つ目は「力量、教育訓練及び自覚(4.4.2)」に関する対応です。1996年版では訓練や能力の対象者について、どこまでを対象とするかがわかりづかったため、組織によっては社内の従業員だけを対象にしているケースも見られました。これに対し、2004年版では『組織で実施する又は組織のために実施するすべての人』という表現に変更され、組織に所属する従業員だけでなく、請負者もその対象に含むことを明確にしています。しかしながら、依然として1996年版の解釈のままの組織も少なくないだけに、素早い対応が望まれます。

● 法的要求事項及びその他の要求事項に関する管理の重要性を強調

四つ目の課題は、1996年版の「監視及び測定(4.5.1)」から2004年版で二つに分割された「監視及び測定(4.5.1)」と「順守評価(4.5.2)」に関すること。1996年版では法的要求事項の順守のみが要求されていましたが、2004年版では組織が同意するその他の要求事項に対しても、定期的に順守評価の手順を確立、実施及び維持し、さらにそれらの記録を残すことが求められるようになったのです。

ただ、組織の中には法規制などを評価する手順が形だけのものとなり、実際の評価担当者が「何をどのようにチェックすれば法規制及びその他の要求事項を定期的に評価したことになるか」を理解していないところも多く見受けられます。ここで注意していただきたいのは、一部の担当が見逃し、または意図的にねつ造した結果に対して組織のチェック機能が働かないまま処理され、摘発事件に発展してしまうといったケースも起こり得るだけに、これを防ぐためにも環境側面に関連して適用可能な法的要求事項及びその他の要求事項の順守評価を確実に実施する手順を確立し、評価することが必要です。

● パフォーマンスをEMSの有効性評価に活用する

最後はマネジメントレビューについて。1996年版ではマネジメントレビューへのインプットについて、要求事項として具体的な内容は記載されていませんでしたが、今回の改訂ではISO9001との両立を図る観点から、(a)~(h)の8項目(*)を明確化。主な特徴として、法的及びその他の要求事項の順守評価を明確にし、組織の環境パフォーマンス及び改善のための提案を含めることにより、パフォーマンスの視点からマネジメントシステムの継続的改善を評価することを求めています。

特に2004年版の改訂では、EMSのパフォーマンスについて『管理責任者は改善のための提案を含めトップマネジメントに対して報告する(4.4.1)』ことが要求されており、マネジメントレビューへのつながりを明確にしている点が特徴の一つに挙げられます。トップマネジメントは、「環境改善のためにどのように計画し、その結果の達成された程度を確実に把握した上でEMSの有効性を評価し、継続的改善につなげることが重要なポイントです。

2004年版では、適用範囲、影響を及ぼすことができる環境側面などに関して、組織の自主裁量に委ねられる部分が多く見受けられますが、決して安易なマネジメントシステムの構築を認めているわけではありません。新たな環境関連法規制が次々と施行・強化される中で、著しい環境側面とともに目的・目標に展開し、EMSを積極的に活用することをこの規格は求めているのです。さらに規模や形態、成熟度に応じて、組織がEMSの信頼性の視点から自主的に環境活動の幅を広げ、継続的改善を推進することも意図しています。

このように2004年版では組織の自主性がより強く求められているだけに、取り組みいかによっては、さらなる効果や可能性も期待できます。組織の皆様には、今回挙げたポイントを参考に2004年版をより上手にご活用いただき、EMSのレベルアップを図っていただきたいと考えています。

(*) a 内部監査の結果、法的要求事項及び組織が同意するその他の要求事項の順守の評価の結果 (b) 苦情を含む外部の利害関係者からのコミュニケーション (c) 組織の環境パフォーマンス (d) 目的及び目標が達成されている程度 (e) 是正処置及び予防処置の状況 (f) 前回までのマネジメントレビューの結果に対するフォローアップ (g) 変化している周囲の状況(環境側面に関係した法的及びその他の要求事項の進展を含む) (h) 改善のための提案

ITサービスマネジメントシステム規格

ISO / IEC20000(BS15000) 5月より申込み受付を開始

● itSMF登録

JQAは、本年2月にISO / IEC20000の認証制度を運営するイギリスの非営利組織itSMFよりISO / IEC20000の審査登録機関として登録されました。(右ページのitSMFのホームページ参照)

itSMFのURL

<http://www.bs15000certification.com/> (英文)

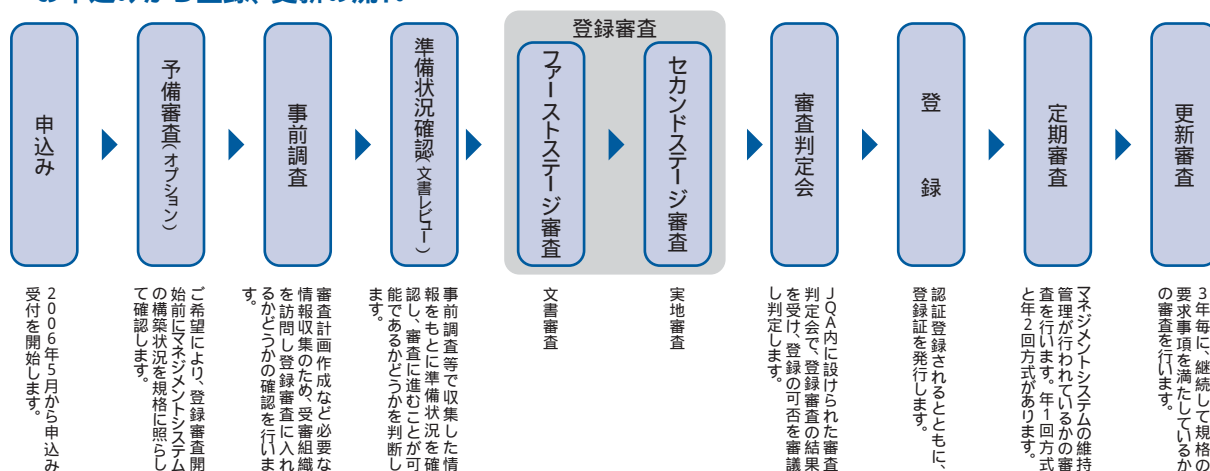
● 審査登録申込みは5月受付開始

JQAでは、5月からの申込みの受付と、6月からの審査開始を予定しています。詳しくは、推進センターまでお気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ先

JQA マネジメントシステム部門推進センター
(担当: 中村) TEL: 03-6212-9555

● お申込みから登録、更新の流れ



ISO / IEC20000規格説明会開催のご報告



審査センター ISMS審査部
馬渡 俊一

JQAは去る3月14日、JQA内セミナールームにてISO / IEC20000の認証取得を検討中の組織ほか、ITサービス、ITILの導入責任者、運用管理者向けに、規格概要および認証取得のメリットに関する説明会を開催しました。

ITサービスマネジメントを対象にした世界で唯一の規格とあって、組織の関心は非常に高く、説明会当日は定員を上回る受講者が参加。講師を務めたマネジメントシステム部門審査センターISMS審査部・馬渡俊一の話に、熱心に耳を傾け

る受講者の姿が印象的でした。

JQAでは今後も引き続き、ISO / IEC20000規格説明会を随時開催していく予定です。詳細については決まり次第、HPなどで随時お知らせします。



■ 説明会カリキュラム

- ITIL、ISO / IEC20000(BS15000)の規格、文書体系
- ITILの概要
- ISO / IEC20000認証取得のメリット
- ISO / IEC20000(BS15000)規格概要
- BS15000とISO / IEC20000の差分
- ISO / IEC20000規格の審査方式

■ ITサービスマネジメントシステム規格ISO / IEC20000(BS15000)

ISO / IEC20000は昨年12月、ITサービスマネジメントシステムを対象とした初の世界的な規格であった英国規格BS15000をもとに国際規格(ISO)化されたものです。この規格は英国政府のOGC(Office of Government Commerce:英国調達庁)が発行したITIL(IT Infrastructure Library)に定義されたプロセスアプローチと整合し補完し合うもので、企業や顧客に対してITサービスを効果的に提供するための管理プロセスが記述されています。

ISO / IEC20000はISO / IEC20000-1とISO / IEC20000-2の2部から構成されていて、ISO / IEC20000-1は、ITサービスマネジメントシステムの仕様であり、ITサービスマネジメントシステム実施のための要求事項が定義されており、認証規格として審査に使用されます。一方ISO / IEC20000-2は、ITサービスマネジメントシステム実施標準で、ISO / IEC20000-1で定められているサービスマネジメントプロセスのためのベストプラクティスが

記述されています。

ITサービスプロバイダーまたは企業の情報システム部門等にとって、ISO / IEC20000の認証登録には以下のようなメリットが考えられます。

- (1)顧客重視による良好なビジネス関係の維持
- (2)競争優位性
- (3)長期的なコスト削減
- (4)システムの信頼性および可用性の改善
- (5)良好なスタッフ管理
- (6)効果的なサプライヤー・マネジメント
- (7)意思決定方法の改善
- (8)継続的改善

JQAでは昨年、英国から講師を招聘し審査員養成セミナーを受講、ISO9001審査員であり、ISMS / BS7799審査員でもある者から14名の審査員を養成するとともに周辺情報の収集に励みながらISO / IEC20000審査登録サービスの提供の準備をしてきました。

《関連用語》

・ITIL(IT Infrastructure Library)はITサービスマネジメントのベストプラクティスを集めたフレームワークです。1980年後半に英国の政府機関が作成・文書化をし、IT運用における実際の知識・ノウハウが集約されています。ITILを啓発・推進するユーザー・フォーラムのitSMFには世界中で1,000以上のメンバーが参加しており、ITILは欧米で業界のデファクト・スタンダードと認知されています。

・itSMF(IT Service Management Forum)は英国で1991年に非営利団体(NPO)として設立された会員制ユーザー・フォーラムで、1980年代後半に英国政府のOGC(Office of Government Commerce:英国調達庁)が作成した情報システムの運用管理基準(ITIL)の普及促進を目的として設立されました。

itSMFに登録された世界の審査登録機関リスト画面



<http://www.bs15000certification.com/lookuplist.asp?Type=6>

現在、itSMFは欧米を中心に全世界で活動を展開しており、itSMF Japanはアジアで最初のitSMFとして2003年5月にNTTコミュニケーションズ株式会社、日本電気株式会社、日本ヒューレット・パカード株式会社、株式会社日立製作所、富士通株式会社、P&G グループ、株式会社プロシード、マイクロソフト株式会社が母体になり設立され、ITILの普及促進を目的にITサービス・マネジ



itSMF Japanのトップページ

<http://www.itsmf-japan.org/>

メントのベストプラクティス研究の場・情報源の提供、及びイベントの開催、会報誌、ITIL書籍の翻訳出版を行っています。itSMF Japanの会員企業には、ITサービスに関わりを持つ通信会社、情報処理アウトソーシングサービス会社、システム保守・サポートサービス会社、情報処理サービス会社など256団体(2006年3月現在)が加盟しています。