

掲載記事に対する
ご意見をお聞かせください。
E-Mail : iso-network2008@jqa.jp

2008
Vol.15

JQA マネジメントシステム情報誌

ISO NETWORK

2 巻頭メッセージ

新年度に向けて

いまISO認証機関に求められているもの
財団法人日本品質保証機構 理事長 森本 修

6 システム審査最前線

運輸業界に見るマネジメント システム審査の最新動向

国土交通省「運輸安全マネジメント評価」/企業事例:愛知陸運株式会社



12 事例からISOの可能性を探る

接客サービスに特化したISO9001 認証取得で業務改革を推進

—名古屋市交通局—



16 食品開発展レポート

高まる「食の安全」に対する消費者からの関心 ISO22000の役割はどうなる

ゲスト講演会「小売りが考える食の安心」

イオントップバリュ株式会社 取締役 グリーンアイ商品本部
本部長 植原千之 氏



20 JQA審査アンケートより

お客さまのニーズにあった 審査の継続的改善に向けて



24 INFORMATION

ISO規格最新動向

JQA業務部からのお知らせ
地球環境世界児童画コンテスト

財団法人 **日本品質保証機構**

新年度に向けて いまISO認証機関に 求められているもの

財団法人日本品質保証機構

理事長
森本 修



ISO認証制度をとりまく状況の変化

本誌をご高覧いただいている皆様には、日頃より私もJQAに対して格別のご高配を賜り、誌面を借りて、厚く御礼申し上げます。

JQAは、1989年にわが国で初めてISOマネジメントシステムの総合的な第三者認証の活動をスタートしましたが、それ以来、わが国におけるマネジメントシステム審査登録のパイオニアとして、公正・中立・信頼性ある認証サービスの提供に努めてまいりました。

この間、ISO9001、ISO14001をはじめとするマネジメントシステムの登録件数は大きな伸びを示しましたが、ここに来て、2006年度をピークにISO9001の登録件数は減少し、ISO14001の登録件数にも鈍化傾向が見られます。その要因としては、ISO9001については、国土交通省の建設工事入札におけるISO9001の取得要件の変更や、製造業を中心に大手、中堅企業の認証取得が一巡したことが挙げられています。ISO14001については、環境経営におけるISO14001が果たす役割についての見直し機運や、地方公共団体が推奨する簡易版EMSの取得の流れもあると考えられています。さらには、昨今の不祥事を背景に、認証制度全体への信頼性の低下を指摘する声もあります。

私は、このような状況は、われわれ認証機関を含む関係者に、あらためてISOマネジメントシステムや認証制度をどのように考えるべきかの問いかけであると受け止めております。その意味で、いま、経済産業

省、JAB（日本適合性認定協会）、JACB（審査登録機関協議会）を含めた関係者全体で、ISO規格や認証制度の活用のあり方を考える必要があると考えており、JQAとしても、積極的にかかわっていきたくと考えております。

このように申し上げた上で、いくつか思うところを述べたいと思います。

ISOマネジメントシステム規格の意義

まず、マネジメントシステム認証マーケットはすでに飽和状態にあるという見方がありますが、マネジメントシステム規格は品質、環境をはじめとして、衆知を集めて作られた国際的な規格です。グローバルな世界標準のシステムを組織の品質・環境などのパフォーマンス改善に活用できるのですから、潜在的な需要は依然として高いものがあるはずであると考えています。

ある大企業のトップの方から、ISOのマネジメントシステム規格は国際的な規格であり、グローバル展開をしている企業にとって、全社共通のマネジメントシステムを形成する有効な手段として活用しているというお話を伺いました。

また、本誌でも紹介しましたが、名古屋市交通局長様からは、公共交通機関の最重点事項としてお客さまサービスの向上を位置づけ、それをISO9001により実現するという経営戦略をお聞きしました。

さらに、2006年3月にアンコール地域遺跡保護管理機構に対してISO14001認証を行いました。これは、

世界遺産であり、同時にカンボジアの観光資源でもあるアンコールワットの環境保全活動にISO14001を活用するという新しい試みであります。

こうした例を見て感ずることは、ISOマネジメントシステム規格は、それぞれの組織の特定の事業目的を達成するための手段であって、そうした事業目的、事業活動を離れたところで認証のためだけのマネジメントシステムがあるわけではないということです。言い換えれば、それぞれの組織の明確な事業戦略とそれに適切に関連付けられたマネジメントシステムの構築が重要なことであり、このためにISOマネジメントシステム規格および認証は有効な役割を果たすと考えています。

この点で、認証さえ取ればいいとお考えの組織があるとすれば、随分もったいないISOの使い方であり、マネジメントシステムのパフォーマンスを上げる折角のチャンスを逃がしていると思います。ISOのマネジメントシステムは実際の事業活動に役に立たないという評価も存外そのような問題の裏返しのような気がします。

認証機関への要請

もちろん、そのようなことが起こる背景に認証機関サイドの問題がないとは言えません。一部の審査機関には、安さと認証の取り易さを売り物にしているとの懸念があり、これは認証制度の信頼性を自ら貶めているものと言えましょう。

そのような極端な事例は別にしても、受審組織からの認証機関の審査についての不満や要望は多くあることは十分認識しています。

本年2月28日、JABから調査報告書「ISO9001に対する適合組織の取り組み状況」が公表されました。ここでは、次のような点が挙げられています。

- 認証制度全般には概ね満足を示しつつ、審査方法や制度の改革や審査の質向上を求める組織は多く、現状に甘んじることなくISO9001 認証制度を活用していくことに関心を示している。
- 認証機関に対しては、審査によって直接的に何らかの価値を得たいと希望しており、「組織のシステムの課題を気づかせる審査」「組織のパフォーマンス

向上に貢献する審査」などを求める傾向がみられる。

また、JQAでもお客さま組織のJQAに対する評価と生の声を聞くために「JQA審査アンケート」を実施しておりますが、2007年には年間審査総数の約90%にものぼる16,211件もの回答をお寄せいただきました。ここでもJQAの審査を評価していただく一方で、上述のJAB調査報告書と同様に、要求事項への形式的な適合審査だけでなく、システムの改善につながる審査をやってもらいたいとの要望が挙げられています。

JQAの審査に対する基本姿勢

こうした要望等を踏まえて、あらためて組織がマネジメントシステム審査に対して求めているものは何かを考えてみると、それは自ら構築・運用しているマネジメントシステムが規格に適合していることを第三者の目を通じて認証してもらうことにあると考えます。しかし、それは単なる規格要求事項との形式的な適合性判断にとどまってすむものではないと思います。われわれとしては、上記の組織の要望からも明らかのように、第三者の視点から、これまでの豊富な審査の蓄積を生かして、受審組織のマネジメントシステムとそれが目的としている課題の解決に機能するものであるのか、機能していないとすれば何が足りないのかなど認証機関としてできる範囲でお客さまのニーズにこたえうる審査をすることが重要であると考えています。

こうした考えを明らかにするため、五つの「JQA審査の基本姿勢」を公表しました。その内容については、次ページの表の通りですが、若干補足させていただきたいと思います。

まず、「組織の自主性を基本とし、自律性を高める審査」については、審査の過程で、企業の自主的な取り組みとして自律的にPDCAを回すことを促す審査をしたいと考えています。

「組織の特性と個性を考慮する審査」では、企業の特性、文化、事業規模、経営環境は様々で、それらの経営形態は千差万別です。したがって、企業ごとに異なる経営形態と、ISOの抽象的な規格をどうマツ

チングさせるかを十分に考慮した、企業にとって実効性のある審査であるべきだということです。

「トップから現場までの一貫性を重視する審査」では、より現場を大切にしたいという姿勢を示しました。企業のポリシーと実際の現場作業とがどのように一貫性を持っているかについて、企業全体としてマネジメントシステムに取り組む仕組みが構築されているかを重視して審査すべきだと考えています。

「コミュニケーションを重視した対話型審査」は現場の審査などを通じて企業の多くの方と対話を図ることで、われわれが行う審査を十分納得してもらうことが重要だと考えています。またこうした対話を通じ自分たちが何をすべきかを気づいてもらうことにつながると考えています。

最後は「ステークホルダーの視点に立った審査」です。私どもはマネジメントシステムの第三者認証は「社会財」であるという認識に立っています。私たちが行った認証がお客様、そして社会の皆さまにとって信頼の証になるのだという自負をもって審査にあたりたいと考えています。

JQAの審査への新たな取り組み

さらに、われわれとしては、2008年度において、次の五つの課題に重点を置いて、引き続き、お客様のニーズにこたえた審査サービスの提供を進めていきたいと考えています。

その第一は、「統合審査（IMS審査）」、「複合審査」の改善です。最近では、品質、環境、情報セキュリティ、労働安全衛生など複数のマネジメントシステムの導入に取り組まれるお客様が増えています。複合審査は、そのようなお客様に対して時間や費用面で効率的な審査を行うものであり、ここ数年、毎年およそ100のお客様に新たにご利用いただいておりますが、さらにこれを使い易いものに改良することとしています。また、統合審査は、お客様が複数のマネジメントシステム規格を一つのマネジメントシステムに統合して効果的に運用しているかどうかを審査するものです。余談になりますが、認証機関の国際組織であるIQNetの昨秋の総会で、ISOの数多くのマネジメント

JQA審査の基本姿勢

- 1 組織の自主性を基本とし、自律性を高める審査**
—お客様が、めざす姿に向かっているかを審査します。
組織の方針や目標達成に向けた自主的な取り組みが基本です。マネジメントシステムの自律性を高める審査でシステムの継続的改善を促します。
- 2 組織の特性と個性を考慮する審査**
—まず聞いて、お客様の組織を知るところから始めます。
お客様がISO規格に何を求めているかを尊重し、業界特性、組織文化、事業規模、システムの成熟度など組織の特性と個性に応じた審査を行います。
- 3 トップから現場までの一貫性を重視する審査**
—現場でも有効なシステムかどうかの審査を行います。
現場審査を重視し、トップの方針が管理部門から現場まで一貫性を持って浸透しているかを検証し、組織の方々全員のモチベーションを意識した審査を行います。
- 4 コミュニケーションを重視した対話型審査**
—「なぜ?」、「どうして?」を残さない審査をします。
現場審査はもとより審査の準備段階から結果報告まで、組織の多くの方々へ接して十分納得していただける対話型審査を行います。こうした対話が「気づき」につながります。
- 5 ステークホルダーの視点に立った審査**
—お客様の今と将来に役立つ審査を行います。
第三者認証制度は、組織の社会的信頼性や持続性の確かさを映す社会財です。JQAはステークホルダーの視点に立ち、「誰のため」、「何のため」に役立つシステムであるべきかを常に考えた審査を行います。

システム規格を規律する“Overall Management System Standard”を検討するワーキンググループを設置することが決定されました。これは、統合審査のコンセプトと軌を一にするように思われます。この統合審査についても、適用条件の見直しなどにより、同時審査、複合審査とあわせ複数マネジメントシステムをお持ちのお客さまのニーズに合わせて審査メニューの充実を図ることとしています。

第二に、「ステップアップ診断」の拡充です。ISO14001については、お客さまが自らのマネジメントシステムについて成熟度を図る項目に即して自己診断をするとともに、定期審査においてこれを検証するサービスです。今後、これを幅広く利用できるように、またISO9001でも利用できるように開発改良を進めることとしています。

第三に、多様なニーズに対応した新たな審査サービスの提供です。このため、ISO14001審査とGHG（温室効果ガス）検証、環境報告書・環境会計審査などを組み合わせたサービス、マネジメントシステム審査とRoHS指令対応システム適合サービス、マネジメントシステム審査とISO10002（苦情対応のための指針）適合サービスなどを提供することとします。

第四に、海外審査体制の整備があります。JQAはIQNetの世界37カ国の認証機関との提携を通して、グローバルに展開する日本企業の認証サービスを提供しています。お客さまのニーズに迅速にこたえるためには、IQNetメンバー機関との審査協力をより緊密化することが必要であり、このための体制を整備中です。

第五に、JQAの認証機関としての運営体制については、すでに新たな認定基準であるISO17021に対応しておりますが、4月からは、さらに審査登録機関のマネジメントシステムにISO9001を導入した運営体制（オプション1）により、業務を実施することとしています。

このほか、お客さまへの情報発信の強化、コミュニケーションの緊密化が重要と考えており、セミナー、機関誌の充実のほか、登録組織向けのクローズドウェブサイトの開設やお客さまネットワークの整備も進めていきたいと考えております。



Profile

森本 修 もりもと・おさむ

1968年（昭和43）東大法卒、同年通商産業省（現経済産業省）入省。94年特許庁総務部長、95年安全保障貿易情報センター専務理事、97年貿易保険機構理事長、2001年日本機械輸出組合専務理事、07年日本品質保証機構理事長。東京都出身、61歳。

結びに代えて

JQAは、昨年10月に設立50周年を迎えました。この間一貫して公平性、中立性ある検査・試験・審査の事業を実施してきました。私どもの認証事業においては、認証を受ける組織という直接の関係者とともに、その認証を信頼する消費者や社会一般がステークホルダーと考えています。言い換えれば、認証制度は、社会財であり、経済社会のインフラであります。われわれはそのような社会的使命を肝に銘じた上で、時代の要請にあった審査、お客さまのニーズに即した審査に取り組み、社会や企業から真に必要とされる信頼性の高い審査サービスを提供して参りたいと考えます。皆様の倍旧のご支援、ご愛顧をお願い申し上げます。

運輸業界に見るマネジメント システム審査の最新動向 国土交通省 「運輸安全マネジメント評価」

システム審査
最前線

安全管理体制の取り組み度合いを国が評価 PDCAのC (check) - A (act) 強化が課題

JR福知山線の脱線事故を象徴として、運輸業界における「安全最優先」という前提が崩れた平成17年。果たして経営トップと現場間、部門間の意思疎通は十分だったか。経営トップの安全確保に対するコミットは十分だったか。これらの反省に立ち、国土交通省は法律改正による規制強化とあわせ、安全管理体制の取り組み度合いを国が評価し、助言を与える「運輸安全マネジメント評価」を平成18年10月からスタートさせた。品質マネジメントシステムの国際規格ISO9001との共通点、相違点は何か。実施から1年を経てより明らかになった運輸業界に対する国の取り組み姿勢とは。ISO NETWORKが国土交通省大臣官房運輸安全監理官付担当者に話を伺った。

運輸事業における安全確保が 急がれた平成17年

いまだ記憶に新しい平成17年4月25日に発生したJR福知山線の脱線事故。死者107名、負傷者562名という大惨事は、ヒューマンエラー（※）が主な原因として指摘され、運輸事業におけるサービスの大原則である「安全」について、JR西日本だけでなく運輸事業者全体に対して、社会が問い直すこととなった。この年は、鉄道以外にも航空機による管制指示違反や非常口扉の操作忘れなどのトラブルが発生。さらにバスや旅客船でも様々な事故が起きるなど、ヒューマンエラーが原因と見られる事故が多発し、運輸事業における安全の確保は待ったなしとなった。

国土交通省では、これらの事故やトラブルに対応するため平成17年6月に「公共交通に係るヒューマンエラー事故防止対策検討委員会」を立ち上げ、8月に「事業者による安全マネジメント態勢の構築が必要」「国による安全マネジメント態勢の評価が必要」の2点が

中間とりまとめとして提言された。これを受けて従来の陸・海・空の事業法の一部を改正する「運輸安全一括法」を制定（平成18年3月31日公布、平成18年10月1日施行）し、運輸事業者自らが構築した安全管理体制を記載した安全管理規程の作成と、安全統括管理者の選任および届出を義務づけるとともに、国による「運輸安全マネジメント評価」を平成18年10月1日からスタートさせている。

この「運輸安全マネジメント評価」の狙いは何か。国土交通省大臣官房運輸安全監理官付・首席運輸安全調査官・田村俊昭氏は次のように説明する。

「現行の制度として、法律や基準どおりに業務が行われているかなど、現場を主体にチェックする『保安監査』があります。『運輸安全マネジメント評価』は、これに加え経営トップから現場の末端まで安全優先の意識を定着させ、企業内に安全文化を構築・醸成させることを狙いとしています。この2つは車の両輪として機能します。運輸事業者が安全管理体制を構築する際のガイドラインを示していますが、項目のトップに掲げ

ているのが経営トップのコミットメントと責務。安全管理体制に対して積極的に関与してリーダーシップを発揮するとともに、安全管理体制が適切、円滑に運営されるよう経営管理部門等に対し確実に指示を行い、PDCA（Plan・Do・Check・Act）サイクルに沿って、安全マネジメントを行うことを求めています」

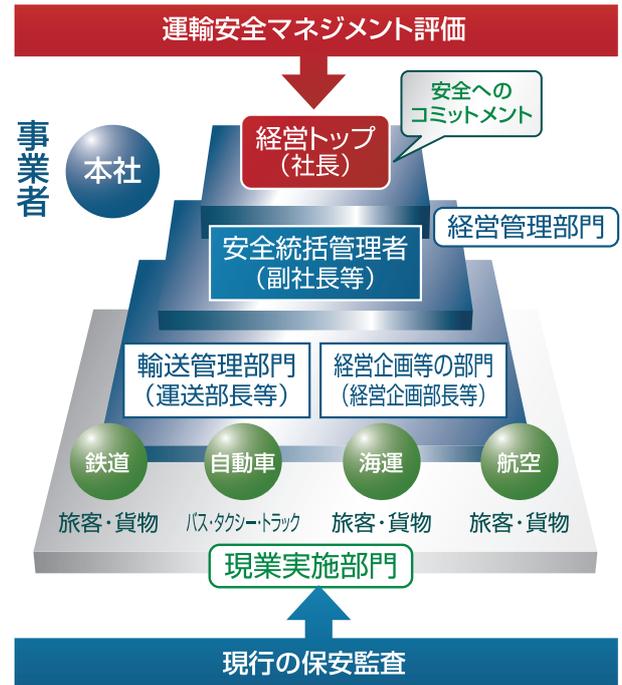
ISO9001と「運輸安全マネジメント評価」の違いとは

この「運輸安全マネジメント評価」には、品質マネジメントシステムの国際規格ISO9001と考え方に共通する部分がある。ISO9001は品質保証を通じて顧客満足度と品質マネジメントシステムを継続的に改善することを目的としている。品質マネジメントシステムの構築、維持、改善にあたってはPDCAサイクルを回し、経営トップのコミットメントも求めている。端的に言えば、「運輸安全マネジメント評価」はISO9001における「品質管理」を「安全」に置き換えた取り組みとも説明できる。

両者の最大の相違点は、ISO9001は任意の制度であり、全産業において希望により認証取得が可能であるのに対し、「運輸安全マネジメント評価」は関係事業法規に基づく行政行為であり、鉄道・航空・自動車・海運の4モードが対象であることだ。

『運輸安全マネジメント評価』に係る制度の策定にあたって、ISO9001を一部参考にしたのは事実。『安全管理規程』はISO9001の品質管理マニュアルに、安全管理規程に係わるガイドラインはISO9001審査登録における規格要求事項に相当します。ガイドラインの検討・とりまとめにあたっては、民間有識者を中心に検討委員会を設置し、約半年の時間をかけました。ISO9001以外に参考にしたものとして、国際海事機関によるISMコード、航空輸送や海運における安全管理システム（SMS）がありました。国が評価機関となつての鉄道・航空・自動車・海運の4モードにわたる横断的な取り組みは、世界でも日本が初めてではないでしょうか」と田村氏は話す。

なぜ今回、国が鉄道・航空・自動車・海運の4モードすべてに対して「運輸安全マネジメント評価」に係る制度を導入、実施したのか。そこには多発するヒューマンエラーによる事故やミスをこれ以上放置することはできず、「安全を公正に評価・判断するのは国の役割」（田村氏）という運輸業界全体を監督指導する国土交通省としての確固たるスタンスがあったからだ。



※ ヒューマンエラー＝人間と機械が協調して目的を達成するためのシステム（ヒューマン・マン・システム）の中で、人間の側が自分に割り当てられた仕事、あるいは人間の運転者等に期待された能力の水準を満たすことに失敗したため、システム全体がトラブルを起こしたり、動作停止状態になったりしたものを。（出典／国土交通省資料）

check-actに十分手が回らない現実が浮き彫りに

国土交通省では平成18年10月から平成19年9月にかけて「運輸安全マネジメント評価」を実施し、このほど結果を公表した。評価対象となった事業者は175社。うち国土交通省本省の運輸安全調査官が立ち入って評価を実施した事業者は143社、全国に10ある地方運輸局が単独で実施した事業者が32社となっている。

その内訳は別表のとおりで、大手、地方中堅事業者をほぼ網羅している。国土交通省本省の評価チームは大員官房運輸安全監理官付の運輸安全調査官20名。原則3名が1チームとなり、事業者を直接訪問し経営層と部門のトップへのインタビューを行った。期間は1事業者あたり事前情報収集と事後作業を含めおよそ3週間。確認された事実と講評・指摘は評価報告書にまとめられ、事業者に直接手渡している。

「事業者から評価以後、幅広く意見や要望をお聞きする中で、『評価を機会に従来の取り組みを確認、見直しをし、体系的な安全管理体制を構築できた』『評価を受け、自社単独で発見できなかった改善事項に気づくことができた』など、運輸安全マネジメント評価について有益だという意見が多かったのに対し、『内部監査の進め方が分からない』『取り組みが不十分な項目に対して、他社の取り組みの紹介など技術的な支援を

強力に推進してほしい』という意見もありました。運輸業界内でもISOの認証やSMSを取得している事業者は、運輸安全マネジメントについての理解を容易に得られた一方、これ以外の多くの事業者は『マネジメント』という言葉を知ると尻込みするのが実情。作成した安全管理規程を国土交通省に提出すれば事足りる、という事例や、実施1年目ということもあって理解を得るのにまだまだ苦労しています。評価に入った事業者には、説明、助言をしながら理解を得て取り組んでもらえるよう、今後も努めていきたいと考えています」と田村氏は話す。

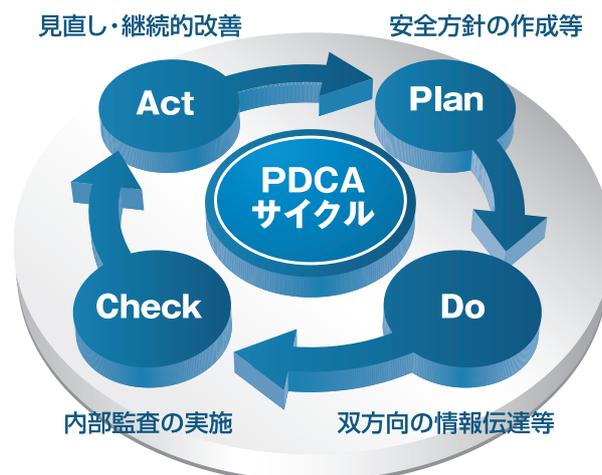
実際に運輸安全マネジメント評価の実施結果を分析すると、いくつかの課題が明らかになった。PDCAサイクルのうち、安全方針を作成する“P”は約97%の事業者が、双方向の情報伝達を行う“D”は約73%の事業者が取り組んでいるのに対し、内部監査を実施する“C”と、安全管理体制の見直し・継続的改善を実施する“A”はそれぞれ、わずか3%、5%の事業者しか体制を構築しシステムとして機能させていないという極端な落差があったことだ。PDCAサイクルの機能不全である。国土交通省でもある程度は予想していたことだが、今後国や業界団体の一層の支援のもと、運輸業界全体をあげての普及啓発活動が求められるのではないだろうか。

評価体制を拡充し 「魂」を含めた取り組みを目指す

「運輸安全マネジメント評価」の実施体制は、実施から1年を経過したばかりということもあり、現在は過渡期の状態だ。本省運輸安全監理官付20名、地方運輸局約600名が現在の評価員の規模。本省の20名は入省20年目以上のベテラン（民間採用の2名を除く）で、なおかつ全員がISO9001審査員補の有資格者となっている。

田村氏は「本省対象事業者に対しては年1回を、地方運輸局対象事業者に対しては3～5年程度に1回を目途に評価を行いたい」としているが、4834社ある全国の評価事業対象者に対して円滑に限なく評価作業を実施するには、現体制では不十分であり、特に地方運輸局担当者の養成が急がれている。その中にはISO9000及びISO9004研修、ISO内部監査員研修などを通じた評価員の能力アップも含まれるという。

では実際にどのような人材研修が行われているのか。江波戸氏は次のように説明する。



「OJTに加え、千葉県柏市にある国土交通省の研修施設で5日間の安全マネジメント研修プログラムを実施しています。この中にはインタビュー手法を習得するためのロールプレイも含まれます。実施から1年を経て研修体制も徐々に固まりつつありますが、見直しは常に行っていききたいと考えています。また実際のヒアリングの方法も常にブラッシュアップし、経験を積む中でノウハウを高めていきたいところです」

一方、田村氏は「『運輸安全マネジメント評価』に係る制度そのものについても、実施から1年を経過し、データ、ノウハウが蓄積しつつあります。今後それをどう生かすのか、評価体制づくりとあわせ浸透を図っていききたいと思います。行政としても形式的な取り組みではダメで、今後より一層魂を入れる必要があります。事業者からの『具体的にどう改善すべきか教えて欲しい』という多くの声にこたえるためにも国として適時・適切に助言をし、支援を行っていききたい」と今後の方針を明らかにした。

「運輸安全マネジメント評価」に係る制度がこれから運輸業界にどう根付き、その他の業界にどんな波及効果を及ぼすのか。民間の認証機関、コンサルタントはどう対応していくのか、その動向から目が離せない。

運輸安全マネジメント評価の実施状況

評価対象事業者 合計【4,834社】（平成19年3月末現在）

	鉄 道	航 空	自動車	海 運	計
本省評価対象	32	25	41	26	124
地方局評価対象	801	-	292	3,617	4,710
計	833	25	333	3,643	4,834

評価の実施状況 合計【175社】

本省運輸安全調査官が立ち入って実施した評価【143社】（本省79社、合同評価64社）+地方局単独評価【32社】
（平成18年10月～平成19年9月）

鉄道・索道【31社】 本省対象28社 合同評価3社 （地方単独20社）	西日本旅客鉄道、東武鉄道、九州旅客鉄道、西日本鉄道、東日本旅客鉄道、阪急電鉄、東京地下鉄、東京都交通局、京成電鉄、東京急行電鉄、小田急電鉄、東海旅客鉄道、京浜急行電鉄、横浜市交通局、京王電鉄、日本貨物鉄道、仙台市交通局、北海道旅客鉄道、阪神電気鉄道、四国旅客鉄道、西武鉄道、大阪市交通局、福岡市交通局、京阪電気鉄道、名古屋市交通局、名古屋鉄道、南海電気鉄道、近畿日本鉄道 （※）富山地方鉄道、札幌振興公社、竜王観光
航空【14社】 本省対象14社	日本航空インターナショナル、スカイマーク、全日本空輸、日本アジア航空、エアーニッポン、日本トランスオーシャン航空、日本貨物航空、エアージャパン、北海道国際航空、ジャルエクスプレス、ANA&JPエクスプレス、スカイネットアジア航空、ジャルウェイズ、スターフライヤー
自動車【49社】 本省対象22社 合同評価27社 （地方単独9社）	西日本鉄道、日本交通、東京都交通局、大和自動車交通、西武運輸、ヤマト運輸、北海道中央バス、神奈川中央交通、横浜市交通局、日本通運、帝都自動車交通、国際興業、国際自動車、奈良交通、名鉄運輸、三重交通、大阪市交通局、神姫バス、サカイ引越センター、名古屋市交通局、近物レックス、しずてつジャストライン （※）東北トラック、中越運送、西肥自動車、仙台市交通局、富山地方鉄道、ジェイアールバス関東、名鉄交通、鴻池運輸、中国ジェイアールバス、瀬戸内運輸、沖縄バス、札幌交通、新潟交通、神奈川県都市交通、愛知陸運、近鉄タクシー、札幌自動車運輸、ミヤコーバス、ジェイアールバス東北、ヤマガタ、西日本ジェイアールバス、広島バス、三豊運送、久留米運送、岐阜乗合自動車、梅田運輸倉庫、双葉運輸
海運【49社】 本省対象15社 合同評価34社 （地方単独3社）	関西汽船、新日本海フェリー、JFE物流、東海汽船、鶴見サンマリン、シャトル・ハイウェイライン、名門大洋フェリー、九州郵船、日鐵物流、九州商船、コスモライン、鹿児島商船、田淵海運、隠岐汽船、旭タンカー （※）東京都観光汽船、石崎汽船、西日本旅客鉄道、エスパルスドリームフェリー、南海フェリー、ジャンボフェリー、瀬戸内海汽船、四国開発フェリー、東日本海フェリー、琉球海運、クリスタルヨットクラブ、ポートサービス、伊勢湾フェリー、大阪水上バス、洞爺湖汽船、丸文松島汽船、最上峡芭蕉ライン観光、日本海内航汽船、奥只見観光、四国フェリー、マリックスライン、野母商船、五島旅客船、明石淡路フェリー、羽幌沿海フェリー、トクヤマロジスティクス、熊本フェリー、豊益海漕、福岡市港湾局、アスト、井本商運、熊澤海運、トヨフジ海運、双葉商会

（※）以降の事業者は、本省・地方運輸局等の合同評価を実施した事業者

評価体制を拡充し「魂」を込めた取り組みを目指す

「運輸安全マネジメント評価」の大きな特徴として、運輸安全マネジメント評価の対象となる企業に対し、国が評価作業を通じて助言ができることが挙げられる。ISO9001の場合、審査員は助言やコンサルティングが行えないことから、外部コンサルタントがその役目を担っているのとは対照的だ。ここにも「安全の評価は国が行うべき」との姿勢が明確に見て取れる。国土交通省大臣官房運輸安全監理官付・主任運輸安全調査官・江波戸啓之氏は「運輸安全マネジメント評価対象事業者は、ISO9001認証取得事業者と比べて、安全マネジメントのレベル差が大きいのが実情です。運輸業界全体の底上げと同時に、中堅から大手に位置する事業者へのさらなる安全マネジメントの深化、徹底が望まれます」と話す。



田村俊昭氏 (たむら・としあき)
国土交通省 大臣官房
運輸安全監理官付
首席運輸安全調査官



江波戸啓之氏 (えばと・ひろゆき)
国土交通省 大臣官房
運輸安全監理官付
主任運輸安全調査官

海上保安大学校卒。1987年海上保安庁入庁。1999年4月から舞鶴海上保安部「巡視船みうら」首席機関士、2002年4月から高松海上保安部警備救難課長。2004年4月から第六管区海上保安本部（広島市）警備救難部警備課長。2006年4月から国土交通省出向。大臣官房運輸安全監理官付運輸安全調査官。2007年4月から現職。

千葉大学工学部卒。1992年財団法人日本品質保証機構（JQA）入構。ISO9001・ISO27001の主任審査員として、ISO審査業務を担当。運輸安全マネジメント制度開始に伴うISO9001主任審査員の公募により、国土交通省に任期付採用。2006年6月から現職。運輸安全マネジメント評価関連業務を担当。

運輸業界に見るマネジメントシステム審査の最新動向

ISO9001の認証を取得している企業の事例紹介

愛知陸運株式会社



確実に生かされているISO9001によるマネジメントシステム 経営層の積極的なコミットで運輸安全の向上を目指す

平成18年3月31日、運輸安全一括法の公布（10月施行）によりスタートした「運輸安全マネジメント評価」。従来の輸送安全に対する意識と取り組み姿勢に大きなインパクトを与える一方で、ISO9001の認証取得が奏功している企業があるという。その具体的な事例をレポートした。

愛知陸運は「運輸安全マネジメント評価」の実施対象事業者として、安全管理体制の構築、運用状態の評価を受ける立場となった。すでに取得しているISO認証、とりわけISO9001はどのように役立ったのか。同社の安全・CS・環境本部 安全グループ 環境グループグループ長の三浦正氏は次のように説明する。「当社にとって、運輸安全マネジメント評価が求める“安全”は、ISO9001における“品質”。ISO9001で

は品質の向上を継続的に行うことを求めており、その改善のためPDCAサイクルを回す取り組みを行ってきました。例えば安全衛生委員会による事故発生対策会議や、安全性の高い最新の型式の車両への代替、各種安全装置の装着など、運輸安全マネジメント評価対象事業者としての体制づくりの基礎はできていたと考えています」
では運輸安全マネジメント評価対象事業者となった

運輸業界に見るマネジメントシステム審査の最新動向

ことにより何が変わったのか。まずは社内の安全に対する取り組み態勢である。従来では事故後、営業所や事業所単位で対策をとっていた。しかし現在は「事故の未然防止」を掲げ、全社での事前対策を講じている。

さらに目標を明確にするため、事故発生において何が真の原因となりうるのか、それを追求するようになった。たとえば、作業の大きさを組み合わせることにより従業員への負荷を軽減し過剰労働を防止している。また「ETC通過時スピード20km」のスローガンを記した銘板をトラックの車体後方に取り付けた。ETCレーン通過時に多発している衝突事故を防ぐためだ。ソフト面でも対応が進んだ。「ヒヤリハットの提案制度」を設けるなど、事前に事故の芽を摘んでいる。

運輸安全マネジメント評価による最大の効果、それは経営層の運輸安全に対する意識の変化だ。安全管理規程に係るガイドラインでは、第一に経営トップがリーダーシップを発揮して運輸の安全確保のためにコミットすることを求めている。愛知陸運でも経営トップが積極的に関わることで、社内に良い緊張感が生まれたという。「特に、安全管理規定に基づいて運輸安全マネジメントに関わる情報の公開を行うことが、経営層の運輸安全に対する意識をより強めたと思います。当社ではホームページで、絶えず輸送の安全性向上に努めるための具体的な計画、実績などの情報を公開しています。運輸安全マネジメント評価の社内への浸透も早まると期待しています」(三浦氏)

しかし課題も残る。

「ISO9001が事業所単位での取得が可能であるのに対し、運輸安全マネジメント評価は全社一括での適用です。そのため、ISO認証を取得していた事業所、そうでない事業所では運輸安全マネジメント評価の浸透スピードにやや違いが出ていることは否めません」(三浦氏)

また、同本部CSグループグループ長の藤岡博昭氏は「協力会社に対する周知徹底も早急に進めてゆかなければなりません。ISO9001に裏打ちされた品質を浸透させることができれば、企業グループとして大きな力になります。顧客に選ばれるのは品質の良い会社。品質の良い会社でなければ生き残れません」と話す。

ISO9001認証と運輸安全マネジメント評価の相乗効果による、さらなる運輸安全の向上に期待したい。



安全・CS・環境本部
安全グループ 環境グループ
グループ長
三浦 正氏



安全・CS・環境本部
CSグループ
グループ長
藤岡 博昭氏

企業概要

愛知陸運株式会社

本社	愛知県小牧市
創立	1942年8月8日
資本金	4億6,500万円
売上	378億円(2006年度)
事業内容	一般貨物自動車運送事業(特別積合わせ貨物輸送を含む)
事業所	50ヵ所
従業員数	1,433名
保有車両	1,421両(2007年6月22日現在)
ISO認証取得	ISO9001/登録日:2001年7月27日 ISO14001/登録日:2002年9月27日



所有トラック全台に装着される「ETC通過時スピード20km」の銘板。荷物だけでなく安全を積んでの走行だ。

事例からISOの
可能性を探る

経営環境の変化に組織の競争力を高めて対応

接客サービスに特化した ISO9001 認証取得で 業務改革を推進

—名古屋市交通局—

規制緩和と地方財政改革による経営環境激変の波にもまれる公営交通。公営交通事業者として生き残るために名古屋市交通局が打ち出した施策は、接客サービスの向上を図ることで、形は公営でも民間以上のサービスを提供する事業体に生まれ変わることだった。そのひとつの施策として、接客サービスの提供を登録活動範囲としてISO9001の認証を取得した。企業・組織の課題解決にISO認証の活用が有効であること、ISO認証取得はゴールではなく業務改革に向けた新たな出発点となることを、名古屋市交通局の事例は伝えている。

公営交通として存続するカギは接客サービス

6路線83駅により高速大量輸送を担う地下鉄と、161系統1,371 停留所により市内全域をカバーする路線網の市バスを有する名古屋市交通局。市民、地域の交通手段として、市域内公共交通移動の約9割(*)をカバーしている。その名古屋市交通局が2007年12月、地下鉄の名古屋駅と栄駅、バスの鳴尾営業所の3ヶ所に関する接客サービスの提供についてISO9001の認証を取得した。なぜ公営交通である名古屋市交通



名古屋市交通局長 吉井 信雄 氏

局が接客サービスに特化して、品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証取得を目指したのか。その背景として、急速に進む少子高齢化、環境問題の顕在化などの社会の潮流と、名古屋市交通局が置かれた厳しい経営環境がある。

自家用車を持たない高齢者にとっては、バスや電車などの交通機関は移動の手段として生活に不可欠なものである。また、人が1キロメートル移動する際に排出する二酸化炭素は自家用車に比べて市バスは2分の1、地下鉄は18分の1であり、自家用車から公共交通機関にいかにかシフトさせるかということは、地球温暖化対策の観点からも喫緊の課題とされている。

一方で、地下鉄など鉄道については鉄道事業法の改正、バスについては道路運送法の改正により、路線への参入・退出が原則的に自由化された。他の大都市に比べて人口密度が低く、かつ自動車への依存度が高い名古屋では、その経営環境の悪さから民間事業者は不採算路線から相次いで撤退している。名古屋市交通局も多額の累積赤字を抱え、さらに少子化が進む中で今後の通勤・通学者の増加が見込めないなど、経営は大変厳しい状況にある。

このような状況下において、名古屋市交通局が選んだ道は、将来も公営交通として市民・利用者の日常生活を支える「身近で利用しやすい交通手段」としての使命を担うこと。2006年3月に「市営交通事業経営改革計画」を策定し、人件費の効率化や経費削減などを進めながら、“お客様への高いサービス意識を有した事業体として生まれ変わる”という不転の決意が実行に移された。

(*)・市バス87%「都市交通年報 平成16年版」(発行：運輸政策研究機構)
・地下鉄86%「第4回中京都市圏パーソントリップ調査(平成13年)」データより集計



ISO9001により接客サービスの質を担保

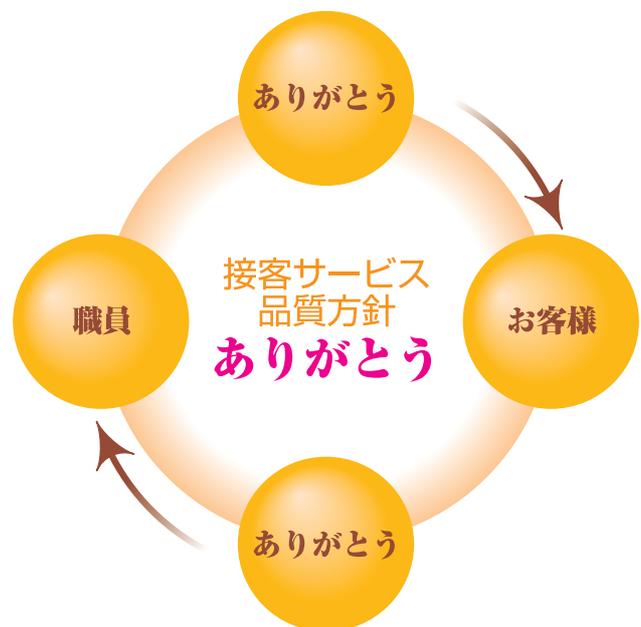
なぜ接客サービスに的を絞ってISO9001の認証取得を行ったのか。名古屋市交通局長・吉井信雄氏はその理由を次のように説明する。

「従来は公営交通という立場に甘んじ、赤字分を市の補助金を投入して補填できましたが、そんな時代は過去のもの。国の地方行政改革推進によって名古屋市の財政のスリム化が進められました。名古屋市交通局は甘えを払拭し、自立性を持ちつつ主体的に223万市民の移動の利便性を確保する必要性を強く認識し、財政健全化を進めた結果、平成18年度にはバス事業は単年度黒字に転換、地下鉄事業も大幅な赤字圧縮を実現することができました。名古屋市営地下鉄、バスは市内公共輸送の約9割を担う市民、地域の交通手段であり、合理化イコール不採算路線の廃止では、公営交通としての責務を果たすことにはなりません。名古屋市交通局が今後とも市民に支えられる事業者として生き残るには、納税者である市民の理解と協力は不可欠です。そのためには、我々自らが意識改革を行い、市民の移動手段を安心・安全・快適に確保するサービス業として接客サービスの向上を目指す取り組みを開始したのです。ISO9001認証取得の目的は、組織として接客サービス向上の仕組みを担保したかったこと。そしてISO9001のシステムを組織の仕組みとして組み込めば、接客サービス向上の取り組みを動かし続けていけると判断したからです」。

ISO9001の認証取得は、公営交通として名古屋市交通局が新たな事業体に生まれ変わるための仕組みづくりに是非とも必要だったのである。

市民・利用者から「名古屋市交通局は変わった」とまず認めてもらうこと。それを目に見えるものとするための改革が2006年4月からスタートした。

名古屋市交通局が追求する接客サービスの向上活動は「ありがとう」の言葉に集約された。市民・利用者から「ありがとう」と言ってもらえるサービスが追い求められたのである。そのプロセスは次のようなものだ。まず職員が利用者に対して「ありがとうございます」と感謝の気持ちを伝える。その言葉が利用者の心に届いたとき利用者から「ありがとう」の言葉がもらえる。その言葉を受け取った職員に利用者への感謝の気持ちが育ち、より心を込めた接客サービスへの意識が向上し、笑顔で感謝の気持ちを込めた接客サービスが提供できるというサイクルである。



“ありがとう”の循環

『『ありがとう』の好スパイラルをシステムとして組織の中に組み入れ、PDCAサイクルを回すプロセスによって、さらに改善が進みます。ISO9001はそのためのツールなのです。ISO認証取得のいい点は、PDCAサイクルを回すことによりサービスの品質を高めることができ、しかも実績ある第三者の審査登録機関から定期審査を受けられるので、その質が担保できること。ISO9001認証取得を弾みにして、職員が業務改善の達成感を味わっていくプロセスが重要」と吉井氏は言う。

拠点駅、モデル営業所で 認証取得し波及効果を狙う

市民・利用者に対し、職員から進んで「ありがとう」の言葉を発することは簡単なようで難しい。そこでまず、職員一人ひとりに仕事への誇りを植えつけることから始められた。名古屋市営の地下鉄とバスをデータで見ると、1日の走行距離は計28万キロメートルで実に地球7周分に相当。1日の利用者数は約145万人で223万人の名古屋市全人口の約3分の2、開業以来の利用者数は260億人で世界の人口の約4倍を運んだ計算となる。この事実を職員に向けたコミュニケーションペーパーである「かわら版」に載せ、局長である吉井氏自らが地下鉄管区駅、バス営業所などに出向いて職員に「市営交通が壮大な事業であること」を説いた。仕事への誇りを持つことが、接客サービスの向上につながるからだ。

接客サービス向上を目指すために「接客サービス業務マニュアル」も作成された。職員の表情や姿勢、身だしなみ、言葉づかい、声のトーンに至るまで、好ましい例と好ましくない例を写真などを用い具体的かつ簡潔にまとめた冊子を、登録事業所の全職員に配布し、月1回の業務習得（職場内研修）の場で活用している。この冊子は登録事業所以外の駅やバス営業所にも配布され、職員の接客サービスのボトムアップに活用されている。

今回、名古屋市交通局が登録事業所として選んだのは、地下鉄では拠点駅となる名古屋駅と栄駅、バスでは2005年愛・地球博でシャトルバスの運行を行った鳴尾営業所の3ヶ所であった。それは、拠点駅やモデル営業所での接客サービス品質向上の成果を、他の駅や営業所に対し効果的に波及させることを狙ったからである。名古屋駅と栄駅は乗降者数がそれぞれ1位と2位。名古屋駅は活況を呈する愛知・名古屋の玄関口として観光やビジネス客など他都市からの利用者も多い。栄駅は商業施設が密集する名古屋最大の繁華街に近く、利用者が多い。鳴尾営業所はここ数年接客接遇と無事故を第一に取り組んできた実績があり、モデル事業所として最適と判断されたからだ。

接客サービスにおいて名古屋市交通局全体をボトムアップさせるためには、今回ISO9001認証を取得した3事業所は、他の認証を取得していない事業所よりも抜きん出て効果が表れていることが期待された。それは

認証登録 事業所 レポート

改札脇に立ち「ありがとうございました」と笑顔で乗降客に挨拶する地下鉄駅職員。自動改札に乗車券が通らなかつたり、乗換方法が不案内な利用者がいれば迅速丁寧に対応する。一方、バスの乗務員は乗客の着席を親切にアナウンスで促し、着席を待ってからゆっくり発車する。

今回ISO9001の認証を取得した名古屋市交通局の3つの事業所で見られた光景である。地下鉄名古屋駅、栄駅、市バス鳴尾営業所における接客サービス向上の取り組みをレポートする。

地下鉄名古屋駅

JR名古屋駅に近接し他都市からの利用者も多く東山線と桜通線の乗換駅である地下鉄名古屋駅では「分かりやすい案内」を接客サービスの重点ポイントとしている。職員の身だしなみチェックは出勤点呼時に。「接客業」としての意識を職員自らが持つよう駅長室に全身が映る鏡を置き、正しい言葉づかいにも心を配る。利用者からの賞詞事例を待機室に掲出し、駅的全職員に周知共有しモチベーションアップにつなげている。職員のデザインによるISO9001認証取得のPRポスターとステッカーを改札室などに掲出している。首席助役・西川あつし氏は「ISO9001認証の3年目の更新に向け、目標クリアを地道に重ね、接客サービス向上を目指していきたい」と話す。



東山線駅務区
区長 高松 昌己 氏



常に身だしなみを
チェック



いつでもどこでも真心を込
めて接客にあたる



東山線駅務区 名古屋管区駅
首席助役 西川あつし 氏

すぐに賞詞（利用者からのお褒めの言葉）の増加とクレームの減少という目に見える結果となって表れた。

一方、利用者の声をさらなる接客サービス向上へとつなげるモニタリングシステムの整備はどうなのか。名古屋市交通局では、ネットモニターアンケートや利用者からの直接の声を取りまとめた局長以下全部長が出席する会議に上げ、その結果から打ち出された方針が現場へとフィードバックされるシステムが、ISO9001認証取得決定前からすでに構築されており、今回はそれを利用した恰好だ。

PDCAサイクルを回し 接客サービスのスパイラルアップを目指す

ISO9001認証取得に向けて、名古屋市交通局では事務局である人事課を中心に課長級職員54名による内部監査チームが構成された。業務を知っている分、内部監査員の指摘は厳しいものがあつたが、視点を変えれば内部監査が十分に機能した証拠。内部監査をする側、される側双方が、接客サービス向上によって市民に支持される名古屋市交通局を目指すという目的意識を共有できた意義は大きかったようだ。同時にISO9001認証取得に向けた活動は、あくまでも前年度から推進されている交通局全体の経営改革の一環として行われるよう配慮された結果、認証取得が登録対象組織だけで自己目的化することを避けることができたのである。

名古屋市交通局がISO9001認証を取得したのは

2007年12月。吉井氏は今後の方針について「接客サービス向上に向けての成果は出たのか、ISO9001認証取得2年目の2008年はその成果を検証する年になります。もしスパイラルアップが図られていなければ、その原因はどこにあるのか。ISO9001認証そのものの検証を含め、プロセスや手法すべてを検証しPDCAサイクルを回していきたい。さらに必要に応じて品質マネジメントマニュアルや規定類などの改訂も行い、柔軟に運用したい」と語った。

名古屋市交通局にとってISO9001認証取得はゴールという認識はまったくない。「ISO9001はいまスタートに立ったばかり。ISO9001認証取得によってお客様の求めるサービスレベルはより高くなることを職員は認識し、全国で一番サービスの良い駅を目指したい」と胸を張る名古屋管区駅首席助役・西川あつし氏の言葉が象徴するように、名古屋市交通局の接客サービスの向上を通じた業績は、ISO9001の活用によってさらなるレベルアップが期待される。



地下鉄栄駅

東山線と名城線の乗換駅であり、名古屋最大の繁華街に近く利用客が多い地下鉄栄駅が掲げる接客サービスの目標は「身だしなみ」「接客態度」「窓口での積極的な礼詞」の3つ。これを全職員が常に心掛けるよう努めている。身だしなみチェックと笑顔のトレーニングは始業時に2人1組で実施。「ミッキー、ラッキー」とお互いが声を出し自然な笑顔づくりを心掛ける。利用者からの賞詞事例掲出は名古屋駅と同様。掲出されているISO9001認証取得のPRポスターとステッカーも職員のデザインによるものだ。「取り組みが進むにしたがってお客様の満足レベルも上がり、相対的に賞詞の数は減少しますが、賞詞の内容を考慮した評価表を作成し、副次的な評価手法を採用するなどの工夫も行っていきます」と名城線西部駅務区長・杉山孝明氏は説明する。



名城線西部駅務区
区長 杉山 孝明 氏



名城線西部駅務区
管区駅長 東浦 伸 氏



「ありがとうございます！」
気持ちのよい挨拶が改札口に響く

市バス鳴尾営業所

名古屋市南部に位置する市バス鳴尾営業所は工場の相次ぐ移転によって地域は様変わりし利用者数も減少。赤字ワースト上位であった鳴尾営業所が、廃止や民間委託が現実味を帯びる中、市バス営業所としての危機意識をもって掲げた目標が、全職員が丸となって接客接遇と無事故で市バス営業所中ナンバーワンとなることであった。この取り組みはすでに継続的に実施されており、ISO9001を活用してその質をさらに向上させることを目指している。利用者の要望、賞詞は各乗務員にフィードバックされる。加えて名古屋市交通局職員が日常業務で乗車した際、接客サービスが優れていると感じた職員に対して労いの言葉を記入したメッセージカードを直接乗務員に手渡すという評価手法が併用されている。自動車部職員の添乗によるモニタリングも年4回実施されている。ISO9001認証取得は積極的にアピール。大型PR看板を営業所入口に立てるとともに、PRステッカーをバスの側面と後方に、車内は乗務員プレートの脇に掲出し、接客サービスのモチベーションアップにつなげている。「ISO9001を職員の意識改革に利用することで、鳴尾営業所の取り組みがひと回り成長できると期待しています」と鳴尾営業所長・真野隆久氏は話す。



鳴尾営業所
所長 真野 隆久 氏



鳴尾営業所
首席助役 森 和雄 氏



お客さまの目につくところでPR。
モチベーションUPにつなげている



乗務員が鏡の前で身だしなみ
チェック

高まる 「食の安全」に対する 消費者からの関心 ISO22000の役割はなる

食品開発展
レポート

2007年11月20日から22日の3日間、東京都江東区有明の東京ビッグサイトにおいて「食品開発展2007」が開催され、JQAは食品安全マネジメントシステム規格ISO22000を活用した食品安全の実現を提案しました。



今回開催の「食品開発展2007」では、機能性食品、健康食品関連の企業ブースとともに、食品の安全性確保、品質向上に向けた技術などを紹介するブースが目立ち、この分野に対する各業界の関心の高さを物語るイベントとなったようです。JQAは食品安全の実現によるビジネスの拡大や消費者をはじめとするユーザーの信頼獲得を目指したい企業や組織に対してISO22000の第三者認証の必要性を認識していただくため、ブースの出展にとどまらず、各種の講演、セミナーを企画、開催しました。

初日11月20日には、主催者(CMPジャパン)イベントとして開催された『動き出したISO22000』と題した記念セミナーにJQAのISO22000主任審査員が講師として参加し、『食品関連業種におけるISO22000』をテーマに講演を行いました。また3日間の会期中、出展社プレ

ゼンテーションとしてJQAのISO22000主任審査員が日替わりでJQAのホームページに寄せられた質問に回答。食品に関わる企業がコンプライアンスを確保するにあたってISO22000が効果的なツールの一つであることをアピールしました。さらに11月21日には東京ビッグサイト近くの東京ベイ有明ワシントンホテルに会場を設け、食品安全を考えるゲスト



会場内の特設セミナールームでは出展社による様々なセミナーが行われた。



会期中、会場近くの東京ベイ有明ワシントンホテルにて、イオントップバリュ株式会社の植原千之取締役を講師に迎え、食品安全に関する講演会をJQA主催で行いました。

講演会として、イオントップバリュ株式会社取締役グリーンアイ商品本部本部長・植原千之氏による『小売りが考える食の安心』と題した講演を主催しました。講演で植原氏は、食品の安全・安心を確保するためには生産段階での適正な工程管理が重要であることを強調するとともに、日本と世界における食品安全に対する先進的な取り組みを紹介。食の安全はフードチェーンに関わるすべての企業や組織にとって最重要課題であることを、会場を埋めた参加者に強く印象づけました。

食品開発展とは



場内の「安全・衛生ゾーン」の一角にJQAもブースを展開。ISO22000など審査や各種業務に関する説明や、「ISO NETWORK」の場内向け特集号の配布などを行いました。

各国で高まる食品分野の健康・安全に対する意識。「食品開発展」はこの大きな流れとニーズをとらえ紹介する日本最大級の展示会として内外の関心を集めている。2007年は食品分野の機能性を紹介する「HI」(Health Ingredients)と、安全性確保、品質向上に向けた技術などを紹介する「S+tec」(Safety & Technology)の2つのゾーンに分かれ展示が行われた。

多くの方にご来場いただいたJQAによるセミナー&プレゼンテーション

食品開発展2007 記念セミナー 「動き出したISO22000」

11月20日、東京ビッグサイト
会議棟606にて



食品開発展の主催者(CMPジャパン)によるセミナーにJQA講師も参加いたしました。テーマは、食品関連業種におけるISO22000。包装材料・食品機械・サービスといった食品関連業種がそれぞれシステム構築・運用を行っていく際に考えるべきことについて提案を行いました。

講師：森廣義和
(JQA ISO22000主任審査員)

JQA審査員が3日間日替わりでISO22000に関する質問にお答えしました



11月20日会場内セミナールームにて消費期限切れ原料の使用や、製品の販売、不衛生な生産管理などが行われていた事例をもとに審査での留意点などを解説しました。ほかISO22000の国内外の登録状況についても紹介しました。
講師：川崎政憲 (JQA ISO22000主任審査員)



11月21日会場内セミナールームにて消費期限切れ原料の使用や、製品の販売、不衛生な生産管理などが行われていた事例をもとに審査での留意点などを解説しました。ほかISO22000の審査日数や審査費用についても紹介しました。
講師：岩本昌也 (JQA ISO22000主任審査員)



11月22日会場内セミナールームにて牛肉トレーサビリティ法に関する違反や、表示以外の原料混入などが行われていた事例をもとに審査での留意点などを解説しました。ほかISO22000と他の食品安全規格の違いについて、変更や経緯などをふまえた紹介を行いました。
講師：宇都宮誠 (JQA ISO22000主任審査員)

ゲスト講演会

小売りが考える食の安心

イオントップバリュ株式会社

取締役 グリーンアイ商品本部本部長

植原千之氏



Profile

1975年ジャスコ（イオンの前身）入社。農産物を中心とした食品の販売、バイヤー、商品企画、マーチャンダイザー等を歴任。1993年PBトップバリュ「グリーンアイ」の立ち上げに参画。社外ではGLOBALGAP SCFV委員、SQF TAC委員、JQA ISO22000技術委員、東京都適正農業規範検討委員会委員、MPS-ABC日本基準認定委員会委員に就任。

食品の安全・安心を確保するため重要性が増した生産段階における適性な工程管理

2007年11月21日、「食品開発展2007」に出展したJQAでは「食品安全を考えるゲスト講演会」を同時に開催。1975年ジャスコ（イオンの前身）入社以来、一貫して安全・安心な食品の開発と流通に携わるとともに、国内はもとより国際的な食品安全に関わる認証機関の委員など幅広く活躍中の植原千之氏に、日本、そして世界における食品安全に対する考え方や取り組みの現状と今後の動向について農畜産物を中心に講演していただいた。

企業理念を体現するPBに必要な工程管理

イオンではPB（プライベートブランド）として1994年からトップバリュ（TOPVALU）を展開しています。イオンのPBは、「お客様を原点に、平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」というイオンの基本理念をお客様に理解していただくための商品群であり、経済活動を行っている企業としての理念を体現しています。現在トップバリュのサブブランドは6つあります。中でも私が立ち上げに関わった「グリーンアイ」は自然のおいしさを大切に環境と健康に配慮した食品と位置づけられています。

「グリーンアイ」のコンセプトは、

- ・すべての工程を管理することにより安心できる食品の提供を通じて健康への寄与
 - ・自然の持つエネルギーを最大限に活かしての生産
 - ・地球環境に対する負荷の低減と生態系の保全
- の3つです。

そしてこれらを実現するために

- ・合成着色料、合成保存料、合成甘味料の不使用
 - ・化学肥料、農薬、抗生物質などの化学製品の使用抑制
 - ・適地・適期・適作・適飼育など自然力によるおいしさを大切にする
 - ・環境や生態系の保全に配慮した農業のサポート
 - ・自主基準に基づく生産から販売までの管理
- という5つの基準を設けています。

世界規模で高まっている食のリスク

ここで、食と農業を取り巻く環境とマーケットの変化について考えてみたいと思います。国連のデータによると、世界人口は2050年には95億人に増加すると予測されています。人口増によって化石エネルギーの消費量が急角度で伸びる一方、石油資源の枯渇により年間石油生産量のピークをあと数年で迎えると言われていています。量的ピークを迎えた後、想像よりも大きな社会的変化をもたらされるでしょう。予兆はすでにあらわれています。バイオ燃料の需要急増や、中国など途上国の急激な経済発展による食料消費の高度化がそれです。環境汚染や良質な水資源の枯渇も無視できません。

一例を挙げると、畜産物1kgあたりの飼料穀物をトウモロコシで換算した場合、豚肉は7kg、牛肉は11kgと、肉を食べることによって何倍もの穀物が必要となるのです。飼料穀物だけではありません。世界規模での農業生産物の絶対量不足は避けられず、トウモロコシやナチュラルチーズなど一部では価格高騰がすでに始まっています。

また日本の食料自給率はカロリーベースで40%であるのに対し、アメリカは128%、フランスは122%、ドイツは84%（※注1）となっており、先進国で最下位。農業生産物はますます戦略物資としての性格を増していきます。食のリスクは安全だけにとどまらず多面的かつ世界規模で高まっているのが現状なのです。この

ような変化に対し、ヨーロッパの小売流通業者や消費者の意識は非常に高い一方、日本はまだ認識が低いと言わざるをえません。

急がれる食品に対する安心と信頼の提供 (農畜産物について)

以上はマクロ的な視点から見た変化ですが、ミクロ的には食品の生産過程に対する消費者の不安感があります。たとえば、農畜水産物の生産過程、輸入農産物や輸入原材料、製造・加工工程での安全性に対して、実に日本の約80%の消費者が不安を感じているという調査結果があります(図1)。また、農薬や肥料の適正使用など農産物の生産段階における安全確保に向けた取り組みについては、「十分行っていると思う」と回答したのが、農業者では約80%であったのに対し、消費者ではわずか約20%と、その認識に大きな隔たりがあることが分かりました。生産者の取り組みが消費者に伝わっていないことを浮き彫りにした結果ですが、逆に日本の消費者の目は非常に厳しいことの証明ともいえます。昨今の残留農薬や産地偽装表示など、一部の生産者や企業のモラル低下が、食品の安全・安心を確保できない大きな原因と消費者は感じているのです。

これらの結果から明らかなのは、トレーサビリティなど食品の安全・安心を確保するための情報伝達の前提として、生産段階における適正な工程管理が重要だ、ということです。いま農畜水産物とその加工品の生産現場に求められていること。それは「安心と信頼の提供」に他なりません。

世界基準をいち早く導入したイオンのA-Q

イオンでは「農業現場における安心と信頼の提供」のため、生産者やお取引様と共にイオン農産物取引用

図2 イオンGAPの管理項目内容

管理項目		【目的】安全及び優良な農産物実現のための「生産面」の規範	
1 人、組織	✓	2 種苗と品種	✓
3 用水管理	✓	4 圃場管理	✓
5 土作り・土壌管理	✓	6 肥料・飼料管理	✓
7 病害虫管理	✓	8 栽培管理	✓
9 収穫後管理	✓	10 環境配慮	✓
11 労働者保護、管理	✓	12 記録、トレーサビリティ	✓
13 お客さまの声を反映する	✓		

図1 食品供給の各段階における消費者の不安感 (%)

項目	不安がある	不安がない	無解答
農畜水産物の生産過程での安全性	77.6	17.7	4.7
輸入農産物、輸入原材料等の安全性	91.4	5.3	3.3
製造・加工工程での安全性	74.3	19.7	6.0
流通過程での安全性	49.3	43.0	7.8
小売店での安全性	57.0	35.9	7.1
外食店舗での安全性	73.7	20.5	5.8
家庭での取り扱い方	29.6	62.2	8.2
その他	9.0	54.4	36.6

資料：農林水産省「食料品消費モニター調査」(平成15年8月)

品質管理基準 (A-Q = AEON QUALITY) を2002年に決めました。このA-QがイオンのPB「トップバリュグリーンアイ」の明確な工程管理の規準であり、A-Qシステムは正に冒頭でご説明したイオンが掲げる企業理念を実現するための「道具」なのです。A-Qが目指しているのは、世界で標準となっている基準と同等のレベルの規準の実現と、お客様の要求と生産者の状況から作り上げた実務的に有用な規準の実現です。

ただ、イオンがA-Qを定めても生産者が実現できないことには意味がありません。そのため、お客様が求める最低以上のものを実現しながら、生産者が実現可能なことも要件となっています。

A-Qシステムの基盤となっているのは、国際チェーンストア協会 (CIES) のGFSI (※注2) です。生産から消費に至る一連の過程において、

- ・生産段階ではGAP (※注3)
- ・製造段階ではGMP (※注4)
- ・加工・物流段階ではGDP (※注5)

という一貫した基準と規範を適用しています。さらに、品質マネジメントシステムと、HACCP (※注6) の考えを導入して、危害分析と重要管理点管理を行っています。そして、このA-Qの適合自体については内部あるいは外部の監査を導入して農業生産物の安全・安心と品質を担保し、企業の社会的責任を果たそうとしているのです。

ISO9001のマネジメント手法を取り入れたイオンGAP

A-Qを適合させ、農業生産物の生産におけるリスクを想定し、そのリスクをいかに排除するかの取り組みが2002年12月に策定した「イオンGAP (農業生産工程管理)」です。イオンGAPとは、安全で優良な農産物実現のため生産者や生産管理責任者が取り組むべ

き規範です。イオンGAPには人・組織、水、圃場、土壌、肥料、栽培から収穫までの管理、環境への配慮や労働者保護など13の管理項目があり、さらに各項目ごとに細かな要求事項が定められています(図2)。GAPは作り方の基準ではなく、適切な生産管理のための手順や方法である、ということが理解いただけると思います。GAPはリスクや問題を通さないための網の目、フィルターと考えていただくと分かりやすいでしょう。イオンでは毎年その網の目を少しずつ生産者の努力によって狭め、より管理された品質の実現を目指しています。最初は最低限のレベルから。次はもう少し高いレベルに挑んでいく。このような行為こそが大切であり、構築、維持、改善のサイクルを回すというISO9001のマネジメントの考え方が反映されています。

動き出した日本での工程管理の取り組み

イオンが国際基準を導入しA-Qを策定したきっかけは2000年の冬にさかのぼります。当時、輸入冷凍野菜から基準値以上の農薬が検出され、翌2001年にかけてイオンは対応を迫られました。その時に出会ったのがGAPでした。流通小売業が自分たちで扱っている商品を自信を持って提供できる仕組みがある、と知ったのです。日本の消費者の食に対する安全を確保するためには、構造的に食の安全を担保しなくてはならない、と考えたイオンが策定したのがA-Qであり、すでに欧米で導入されていたGAPを日本風にアレンジした独自のGAPがイオンGAPだったのです。イオンではA-Qを策定する際、日本全国約1000のお取引先と一緒に取り組んでいただけるよう呼びかけ、その実現にこぎ着けました。さらに2006年にはEUREPGAP(ユーレップギャップ ※注7)のメンバーに加わりました。世界的に農業生産物を取り扱う企業として、GAPの世界標準とされる農業規範を構築するメンバーに加わる必要と考えたからです。

現在、農産物の安全と安心を担保する世界的な認証システムはGLOBALGAPとSQF(※注8)のふたつが主流ですが、2007年11月、アメリカのナッシュビルで開催されたSQFの国際会議において、GLOBALGAPの認証を取得している企業はSQFの認証もあわせて認められることが決定されました。食品安全の実現に向けて世界は大きく動いているのです。一方日本におけるGAPの取り組みはどうか。農林水産省では2007年4月に発表した「21世紀新農政

のポイント2007」において食品の安全と消費者の信頼確保に向けた取り組みの充実を掲げ、食品の生産・加工段階における適切な工程管理のため、GAPおよびGMPの導入を始めました(※注9)(図3)。さらに東京都をはじめ、その他の地方自治体でも独自のGAP策定計画があり、これらの基準は国よりもさらにきめ細かいものになるはずで。今やGAPで管理された農業生産物がスタンダードとなりつつあること、食品の安全・安心、品質を確保して消費者の要求に応えるためには適正な工程管理が必要であることを、是非ともご理解、認識していただきたいと思ひます。

図3 国内におけるGAPの取り組み 農林水産省の施策



資料：農林水産省

※注1/出典：2003年農林水産省「食料需給表」

※注2/Global Food Safety Initiativeの略。世界にある様々な食品安全マネジメント規格に対する要求事項を作成し、それに基づき規格の認証を行うプログラム

※注3/Good Agricultural Practiceの略。適正農業規範

※注4/Good Manufacturing Practiceの略。適正製造規範

※注5/Good Distribution Practiceの略。適正流通規範

※注6/Hazard Analysis and Critical Control Pointの略。食品安全とりわけ食品衛生を確保するための技術的な手法として普及している

※注7/1997年に誕生した。欧州小売業組合(Euro-Retailer Produce Working Group=EUREP)が定めた適正農業規範。GAPの世界標準ともいわれている。2007年9月にバンコクで開催された世界会議でGLOBALGAPとすることが決定された

※注8/Safe Quality Foodの略。衛生管理のHACCPと品質管理システムのISO9000の手法を組み合わせた国際的な食品安全規格

※注9/農林水産省では今後の展開として平成23年度までにおおむね全ての主要な産地(2000産地)においてGAPを導入することを目標としている

お客さまのニーズにあった 審査の継続的改善に向けて

財団法人日本品質保証機構
マネジメントシステム部門
審査技術センター

JQAでは、マネジメントシステム審査を行ったお客さまの声を、審査技術やサービスクオリティの向上などにつなげるために審査アンケートを実施しています。2007年1月から2007年12月の間に寄せられたアンケートの回答数は16,211件にのぼりました。JQAでは、このアンケートをお客さまとJQAを結ぶ大切なコミュニケーションツールのひとつと考えています。この貴重な審査アンケートを活用することで、お客さま組織のさらなる価値向上につながる審査をどう展開していけばよいのか、JQAは常に考え続けていきます。

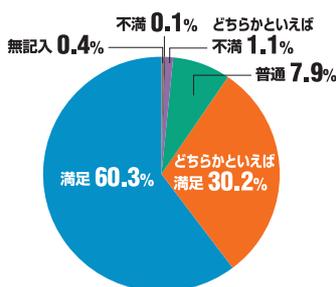
JQAの審査に対し約90%のお客さまが「満足」と回答

JQAがマネジメントシステム審査を行ったお客さまに実施した審査アンケートに対し、2007年1月から2007年12月の間に16,211件もの回答をお寄せいただきました。この数はJQAが2007年1年間にマネジメントシステム審査を行った件数の約90%にもなります。お客さまには審査後のお忙しい中、アンケートにご協力いただきありがとうございます。いただいたアンケートはすべてに目を通し集計を行っています。今回は右の6項目の質問を取りあげます。2007年1年間のデータ集計の結果、6項目のご質問すべ

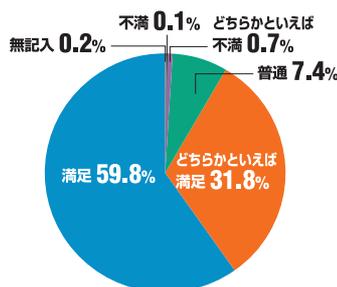
てについて約90%のお客さまから「満足」「どちらかと言えば満足」という回答をいただき、概ねご満足いただいている結果となりました。

- Q1：今回の審査は総合的にご満足いただけただけでしょうか？
- Q2：指摘内容、コメントは貴社のマネジメントシステムの向上にとって有益でしたか？
- Q3：審査は貴社の業態に沿った適切な内容でしたか？
- Q4：審査員によって規格の解釈に相違がありましたか？
- Q5：審査前の審査員と貴社との連絡、分かりやすい説明、貴社の説明を聞く態度など、コミュニケーション全般としていかがでしたか？
- Q6：審査員の審査態度はいかがでしたか？

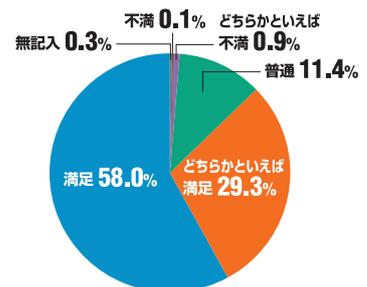
Q1 今回の審査は総合的にご満足いただけただけでしょうか？



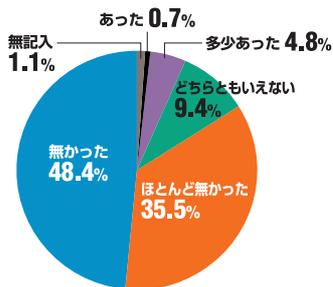
Q2 指摘内容、コメントは貴社のマネジメントシステムの向上にとって有益でしたか？



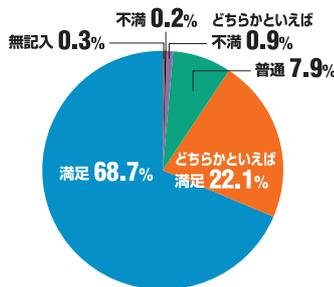
Q3 審査は貴社の業態に沿った適切な内容でしたか？



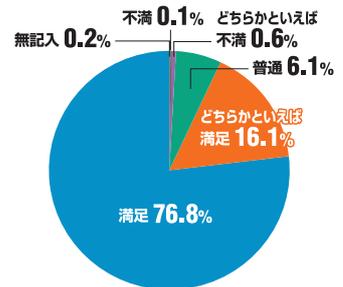
Q4 審査員によって規格の解釈に相違がありましたか？



Q5 審査前の審査員と貴社との連絡、分かりやすい説明、貴社の説明を聞く態度など、コミュニケーション全般としていかがでしたか？



Q6 審査員の審査態度はいかがでしたか？



JQA 審査の基本姿勢

1 組織の自主性を基本とし、自律性を高める審査

— お客さまが、めざす姿に向かっているかを審査します。

組織の方針や目標達成に向けた自主的な取り組みが基本です。マネジメントシステムの自律性を高める審査でシステムの継続的改善を促します。

2 組織の特性と個性を考慮する審査

— まず聞いて、お客さまの組織を知るところから始めます。

お客さまがISO規格に何を求めているかを尊重し、業界特性、組織文化、事業規模、システムの成熟度など組織の特性と個性に応じた審査を行います。

3 トップから現場までの一貫性を重視する審査

— 現場でも有効なシステムかどうかの審査を行います。

現場審査を重視し、トップの方針が管理部門から現場まで一貫性を持って浸透しているかを検証し、組織の方々全員のモチベーションを意識した審査を行います。

4 コミュニケーションを重視した対話型審査

— 「なぜ?」、「どうして?」を残さない審査をします。

現場審査はもとより審査の準備段階から結果報告まで、組織の多くの方々に接して十分納得していただける対話型審査を行います。こうした対話が「気づき」につながります。

5 ステークホルダーの視点に立った審査

— お客さまの今と将来に役立つ審査を行います。

第三者認証制度は、組織の社会的信頼性や持続性の確かさを映す社会財です。JQAはステークホルダーの視点に立ち、「誰のため」、「何のため」に役立つシステムであるべきかを常に考えた審査を行います。

審査改善に生かされるお客さまの「生の声」

しかしお客さまの本当の“こころ”は数字からは読み取れない部分があります。6項目の質問いずれにも約1%の方が「不満」「どちらかと言えば不満」と回答しており、約8%のお客さまも「普通」と回答しています。これらの回答をお寄せいただいたお客さまに、少しでも「満足」いただけるように、そして「満足」とお答えいただいたお客さまの中に潜在しているかもしれない「不満」をできるだけ減らしていくために、私たちJQAはアンケートの6項目の質問から得られた数字だけではなく、自由記入欄に書かれたご意見もお客さまのニーズにあった審査の継続的改善に役立てたいと考えています。

ご意見の内容は、お申し込み手続きから審査の実施、

報告書の内容、審査員の選定、評価等多岐にわたっており、審査の仕組み全体に係わる問題の改善にも関係している場合もあり、お客さま満足のための改善の契機として重視しています。

アンケートの記載内容を見ると、ご不満のお客さまのご意見としては、規格の解釈、審査の連続性・審査の分かり易さ・深さ、審査員の態度、より具体的なアドバイスがほしい等がありました。また、積極的なご意見としては、システムの改善につながるヒントとなった、組織の特性にあった審査だった、経営に役立った等がありました。

JQA審査の基本姿勢

JQAでは2007年3月に、上記の5つからなる「JQA審査の基本姿勢」を公表し、審査の継続的改善を進め

ています。

JQA審査の基本姿勢の基となる考えはコラムに示しますように、JAB（財団法人日本適合性認定協会）やIAF（国際認定機関フォーラム）などもめざしているマネジメントシステム審査の方向性と一致するものです。JQAはこの基本姿勢を全審査員に周知徹底することにより、アンケートで明らかになったお客さまがご不満と感じている点の多くをできるだけ改善すべく、この基本姿勢をどのように審査で実践していくかについて、審査員会議や審査技術向上検討会などで議論を重ねています。

「審査の基本姿勢」実践にむけた JQAの考え方

この基本姿勢を実践していくにあたり、どのような姿勢で審査すればお客さまの役に立つ有効な審査ができるかについて、JQAの考えを一部紹介します。審査のありようはお客さまによって異なるものなので、どのお客さまにも通じる内容ではありませんが、考え方の一例としてご覧いただきたいと思います。

①組織の自主性を基本とし、自律性を高める審査

組織と審査員でいっしょに考え探る。よくない点ばかり言うのではなく、よかった点も伝える。

➔組織自らのシステム改善へのモチベーションを上げる。

②組織の特性と個性を考慮する審査

プロセスは企業毎に違うものとよく認識する。

➔型にはまった審査をするとその組織固有のシステムを生かすことができず、納得されない指摘や改善の機会となってしまいます。

③トップから現場までの一貫性を重視する審査

経営者の考えの方向性をよく把握すると同時に、現場を重視し（机上に終わらせない）、よく話を聞くことでシステムを深く検証する。審査前には組織や組織を取り巻く状況をよく調べておく。

➔これらによりその組織のKBF（キービジネスファクター）をつかむことができ、審査の焦点がぶれず、有効な審査となる。

④コミュニケーションを重視した対話型審査

よく聞き理解する。

➔現象は表面だけを見ずに、システムを探る。システムを探るにはよく話を聞きいっしょに考えることが重要。

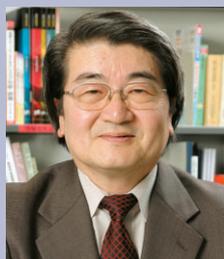
よく説明し理解してもらう。

➔審査の結果についてお客さまに納得していただかないとシステムの改善につながらない。

⑤ステークホルダーの視点に立った審査

企業のためだけではなく、ステークホルダーのためにも第三者の目で審査することを忘れない。指摘や改善の機会をだす場合は、それらがステークホルダーの視点に立った審査によってだしたものであることを十分説明し理解してもらう。

審査責任者より



審査技術センター所長
穂高志郎

お客さまの意図を的確につかむことは、マネジメントシステム認証審査の方向性にプレを生じさせないためにも大変重要です。アンケートのコメント記入欄を拝見することで、お客さまはマネジメントシステム改善プロセスにおいて、いまどの位置にあるのかを知ることができるだけでなく、お客さまを取り巻く世の中の動きや変化も、その文面から感じ取ることができます。これらは質問から得られた数字だけでは見えて来ません。コメント記入欄には遠慮なさらず、ぜひ忌憚のないご意見やご要望をお寄せいただくようお願いいたします。

審査技術向上検討会より



審査技術センター
品質審査部次長
本巣秀秋

お客さま組織のマネジメントシステムを良くするためのお手伝いをするのが私たちJQAの仕事です。「マネジメントシステムの改善に役立った」などお客さまの声はうれしく、審査員の励みになることはもちろん、厳しいご指摘は、満足いただいた多くのお客さまのマネジメントシステム改善にも生かせると考えています。アンケートはJQAとお客さまをつなぐコミュニケーションの窓。お客さまの声を審査員が共有して、いい点は伸ばし、改善すべき点は改善し、お客さま組織の役に立つ審査、審査技術の向上や開発につなげていきたいと思っています。

ISO審査の本来の意義を再認識させる JABとIAFの動き

JABが「マネジメントシステムに係る 認証審査のあり方について」 というコメントを発表

JAB（財団法人日本適合性認定協会）は、マネジメントシステム認証機関に対する要求事項を規定した国際規格ISO/IEC17021の発行を受けて、マネジメントシステム認証機関に対する新しい認定システムを構築し、その適用を2007年5月から開始していますが、新認定システムの適用にあたり「マネジメントシステムに係る認証審査のあり方について」というコメントを発表しています。

マネジメントシステムに係る認証審査のあり方（要約）

2007年4月13日 財団法人日本適合性認定協会

■現状の問題点

- ・規格の要求事項から組織のマネジメントシステムを捉えるあまり、本来業務とかけ離れたシステムが構築されている。認証機関もこれを看過するばかりか、むしろ助長している。
- ・マネジメントシステムを規格要求事項または認証審査対応の視点のみ捉えると組織のあるべき姿が見失われる。

■組織に対するマネジメントシステム認証審査のあり方

ビジネスや、さまざまなマネジメントシステム規格の本質を理解し、組織から依頼された特有マネジメントシステムの認証審査において当該組織のビジネスの流れに沿って審査し、組織とその顧客に付加価値のある認証サービスを提供することが必要である。

*全文はJABホームページをご覧ください。http://www.jab.or.jp

IAFがTC特別委員会で顧客満足を 意図したマネジメントシステム運用 評価の指針を検討開始

2007年10月24日～25日、IAF（国際認定機関フォーラム）TC（技術委員会）会議がシドニーで開催されました。IAFでは「Output matters（結果が重要であること）」を基本原則として、IAF TC特別委員会を設置し以下の内容で検討を始めています。IAFの動きはISO9001、

組織が顧客満足を意図したマネジメントシステムを運用した結果において、

- ・規格が意図した結果につながっているかに対する検討であり
- ・認証された組織が首尾一貫して顧客および適用可能な法令・規定の要求事項に適合する製品を供給することを目指している。

ISO14001の規格の意味するところを再確認するような内容となっており、今後の規格の解釈や審査方法にも大きな方向性を示すものとなると思われます。

本来、マネジメントシステムは経営のためのシステムであり、ISOのためのシステムではありません。ISO審査は組織本来のマネジメントシステムを第三者の目で審査し、組織にマネジメントシステムを改善する気づきを与えるとともに、社会にその組織のマネジメント

システムがうまく回っていることを公表するものです。JABとIAFの動きは、ISO規格の原点に立ってその意味を再確認するとともに、企業そして社会の利益につながるISOマネジメントシステム制度の再構築に向かっていけると言えるでしょう。

これらは一例にすぎませんが、JQA審査の基本姿勢は一つだけ実践すればいいものではなく、五つを実践してこそ意味があると考えています。

審査アンケートご協力をお願い

JQAは、審査アンケートを審査を通じてのお客さまとのコミュニケーションツールとして位置づけています。お客さまからのご意見はJQAの「気づき」になります。お客さまから気づかされることでJQAに足りない部分を埋めることは、審査技術を高めていくきっかけとなり、審査技術の向上はお客さま組織のためになる審査

につながります。審査アンケートは審査の結果に影響をあたえることはありませんし、厳しいご意見も大歓迎です。JQAとお客さまとのコミュニケーションツールとして、今後とも審査アンケートにご協力の程、よろしく願いいたします。



集計中の審査アンケート

ISO 規格最新動向

■ OHSAS18001規格改訂にともない審査説明会を開催

JQAはOHSAS18001:2007が2007年7月に発行されたことを受けて、OHSAS18001規格改訂審査説明会を2007年11月に東京、名古屋、大阪の3都市で開催し、JQAのOHSAS主任審査員である林寛二が、OHSAS18001規格改訂のポイントと移行審査の進め方を中心に説明を行いました。説明会には、各会場ともOHSAS18001登録企業の方だけではなく、OHSAS18001の登録に興味を持たれている企業の方も多く参加いただきました。

OHSAS18001:2007の規格改訂の趣旨と主な規格改訂ポイントは、OHSAS18001の序文によると次ページのとおりとなります。今回の改訂ではISO9001/ISO14001規格との両立性が配慮されており、マネジメントシステム

規格が従来よりも統合しやすくなります。

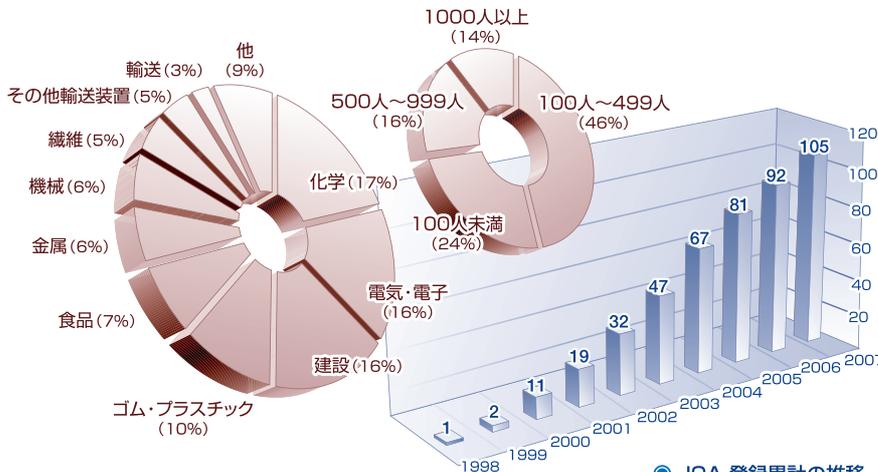
移行期限は2009年7月1日までとされていますので、OHSAS18001:1999でのご登録の場合は、期限内での移行を完了していただくようお願いいたします。



■ OHSAS18001 とは

OHSAS18001 とは、国際的にもっとも広く認められている労働安全衛生マネジメントシステムの国際規格です。OHSAS18001 は、従業員を含むステークホルダーの業務上の労働安全と衛生に関するリスクを適切に分析・管理し、労働安全衛生マネジメントシステムを継続的に改善することで、労働災害発生の可能性や、それに伴う経営リスクを低減するためのマネジメントシステムです。

● JQA OHSAS登録企業内訳



OHSAS18001 を導入することにより、労働災害リスクの低減による従業員の満足度やモチベーションの向上、良好な職場環境づくりを可能にするだけでなく、健全な組織経営の実現と社会的信頼の獲得につながり、企業価値を高めることができます。また近年取引条件になっているなど、OHSAS18001 への市場からの注目度も増えています。OHSAS18001 を取得することで、法的規制への準拠が実証でき、また損害賠償責任保

険の加入費削減などが可能になる場合もあります。

OHSAS18001 は労働災害リスクの高い製造業や建設業はもちろんのこと、どのような業種においても取り組むことが可能で、また組織の規模も関係ありません(左グラフ参照)。

2007年の改訂により、OHSAS18001はISO9001やISO14001マネジメントシステムと統合運用しやすくなり、これから最も注目される規格のひとつになることが期待されます。

● JQA 登録累計の推移

■ OHSAS18001 規格改訂のポイント

- OHSAS18001 の第 2 版は、初版の明確化に焦点を合わせた。
- 多数にわたる利用者のために、ISO9001/ISO14001 規格に十分に配慮して 3 つの規格の両立性を高めている。
- 労働安全衛生審査シリーズ(OHSAS)規格ならびに付随する OHSAS18002(OHSAS18001 の実施のための指針)は、労働安全衛生マネジメントシステムの審査証明書として認知できる規格を求める(強い)要請に応じて開発された。
- OHSAS18001 は必要があれば、品質、環境、労働安全衛生マネジメントシステムが統合運用することができるよう、ISO9001(品質)および ISO14001(環境)マネジメントシステムの規格との両立性に配慮されて開発されている。

■ お問い合わせ先 OHSAS18001 に関するお問い合わせは、JQA サービス支援担当または下記までお願いいたします。

推進センター TEL 03-6212-9555
ISO 関西支部 TEL 06-6393-9063
ISO 中部支部 TEL 052-533-9221

■ ISO9001追補(DIS)策定

国際標準化機構(ISO)の品質管理と品質保証の技術委員会であるTC176で、品質マネジメントシステム規格ISO9001:2000の改訂作業が進められ、2007年9月にISO9001の追補のDIS(Draft International Standard)が策定されました。

改訂内容は、前回の2000年版への改訂のような要求事項の追加や変更といった大きな変更は行わず、追補のみにとどめられ(*)、大きな変更は次回2012年以降の改訂時に検討を行う予定となりました。したがって、今回の追補策定による組織のQMS構築・運用には大きな影響はありません(DIS時点)。

JQAは今後もISO9001追補策定に伴う審査方法についての影響、お客さまが行うべき準備や対応についてJQAホームページ等でお知らせいたします。

またISO9001の追補策定以降も、ISO9001とISO14001については規格の両立性、整合性の向上を図っていくことが当面の作業となり、次回2012年以降に同時改訂を実施することをめざして検討作業が進められています。

*DISでは序文の一部が変更されましたが、これは"Output Matters(適合した製品を一貫して提供するためのQMS)"の意図を強調するための変更です。

■ 追補の目的

- ・ 規格要求事項の明確化
- ・ 規格解釈の際に公式解釈を必要とするような曖昧さの除去
- ・ ISO14001:2004との整合性の向上

【ISO9004 および ISO9000 の改訂について】

ISO9004:2000についてもISO9001と同じISO/TC176において、組織が持続可能な成功を達成するための指針として大幅な改訂が進められています。当初ISO9004はISO9001と同時期発行が予定されていましたが、改訂作業の遅れによって、2009年8月のIS発行予定となり、ISO9001との同時期発行ができなくなりました。その影響で、ISO9000:2005の改訂もISO9004の発行を待ってからとなり、2009年8月以降のIS発行が予定されています。

● ISとして発行されるまでの予定

2007年9月

ISO9001追補のDIS策定
(5カ月の回付期間)

2008年5月頃

TC176総会にて
FDIS(Final Draft International
Standard)作成
(2008年7月から2カ月の投票期間)

2008年10月

IS(International Standard)
発行予定

JQA 業務部からのお知らせ

■ グッズオンラインショップを開設しました

JQAではステッカーや登録証の複製などの認証取得記念グッズをご用意していますが、登録組織のみならずからのご要望にお応えし、このたびグッズオンラインショップを開設しました。ご希望の記念グッズをお気軽にJQAホームページよりご注文いただけます。ぜひともご活用ください。



● JQA グッズオンラインショップ

JQAホームページ

マネジメントシステム審査登録

JQAで登録しているみなさま

マネジメントシステム認証取得
関連商品・グッズのご案内

URL ▶ http://www.jqa.jp/service_list/management/goods/

■ お問い合わせ先 推進センター業務部業務 1 課 TEL 03-6212-9560 FAX 03-6212-9561

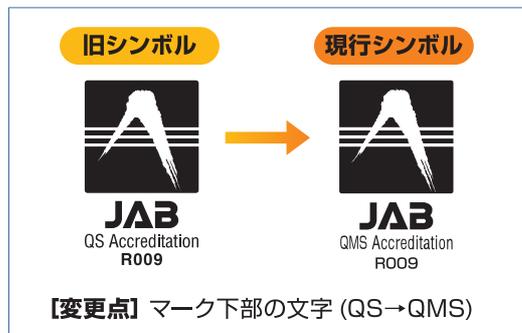
■ JAB認定シンボルに関するお知らせ

旧JAB認定シンボル (ISO9001) をご使用のお客さまは現行シンボルへの変更をお願いします。

品質マネジメントシステム (ISO9001) のJAB認定シンボルの移行期限が2008年9月14日までとなっています。

品質マネジメントシステム (ISO9001) のJAB認定シンボルを名刺・ホームページ・会社案内・看板などに使用されている場合は、今一度ご確認ください。

❗ 旧シンボルの使用期限は2008年9月14日までです。



● ISO17021制定に伴いJAB認定シンボルが新たに変更になります (今春予定)。

現在JQAではISO17021 (新認定基準) 制定をうけてJABの移行審査を受審中ですが、審査が終了し承認され次第、新しいJAB認定シンボルの使用を開始いたします。

新しい認定基準での認定取得後、登録組織の皆さまには速やかに新JAB認定シンボル使用の詳細を含めた「JQAマネジメントシステム登録の公表と登録マーク使用の手引き」(冊子)の改訂版を送付いたします。

新シンボル



【新 JAB 認定シンボルの変更点】

- ・ JAB ロゴの中に MS の文字が入ります。
- ・ 審査規格にかかわらず JAB ロゴ下部の認定番号が統一されます (食品安全マネジメントシステム規格以外)。
- ・ 使用方法についてはおおむね現状のままを予定しています。

■ お問い合わせ先 推進センター業務部業務 1 課 TEL 03-6212-9560 (担当・元木)

地球環境世界児童画コンテスト

第9回地球環境世界児童画コンテスト 作品募集のお知らせ

JQAと国際認証機関ネットワーク(IQNet)は、ユニセフ(UNICEF:国際連合児童基金)東京事務所の後援により、世界中の7歳から15歳までの子どもたちを対象とした「地球環境世界児童画コンテスト」を1999年度から主催してまいりました。このコンテストは、世界中の子どもたちが地球環境について考え、豊かな自然から受けた感動を描き、自らの潜在能力を発揮する機会となることを願って開催されています。今までに寄せられた作品数は12万枚を超え、昨年の第8回コンテストでは53の国と地域から20,748枚の作品が寄せられ、回を重ねるごとに国境や文化、言語の違いを越えた子どもたちからの地球環境へのメッセージの輪が大きな広がりを見せています。

このたび第9回目となる地球環境世界児童画コンテストでは、作品募集を開始いたしました。募集要項は、地球環境世界児童画コンテスト事務局ホームページをご覧ください。

●地球環境世界児童画コンテスト事務局のURL
<http://www.childrens-drawing.com/>

【第8回受賞作品】



▲海外最優秀賞
Abeyrathna Manoja
(スリランカ 14歳)

▲地球環境特別賞
坪井優樹(東京都8歳)



第8回コンテストの審査風景。
中央は黒柳徹子氏

審査員(敬称略)

審査委員長: 絹谷幸二(画家・東京藝術大学教授)
ダン・ローマン(ユニセフ東京事務所代表)
黒柳徹子(女優 ユニセフ親善大使)
延藤安弘(愛知産業大学大学院教授・建築家)
小林珠江(株式会社西友 執行役 SVP)
レネ・ヴァズマー(IQNet会長)
森本修(JQA理事長)

開催にあたってのごあいさつ

第9回地球環境世界児童画コンテストを開催して下さる、財団法人 日本品質保証機構と国際認証機関ネットワークに、国連児童基金(ユニセフ)を代表しまして、深くお礼申し上げます。このコンテストは、地球環境への思いを表現する素晴らしい機会を世界の子どもたちに毎年提供しています。コンテストのテーマは、世界的な規模の地球環境問題であるのみならず、子どもたちが日常生活を通して関わり合っている地球環境でもあります。そのような重要な問題について子どもたちの思いを把握することは非常に重要なことです。ユニセフは、全ての子どもたちの権利が実現される「子どもにふさわしい世界」づくりに向けて活動しております。世界では、毎年1千万人以上の子どもたちが主に予防可能な病気で亡くなっています。また、およそ1億人の学齢期の子どもたちが学校に通っていません。また、貧困と紛争による最も深刻な被害を受けるのは、子どもたちです。開発途上国の子どもの権利の侵害に対して、各国政府が取り組んできた国際援助により、状況はいくらか改善していますが、まだまだ多くの問題が残っています。ユニセフは、子どもたちが健康、栄養、きれいな水、教育、保護を享受することができるよう、各国政府やパートナーたちと協力しながら活動を続けていかなければなりません。子どもたちに投資することによって、私たちは将来に投資しているのです。地球環境世界児童画コンテストで集まった貴重な児童画は、重要な問題について子どもたちの声をさく非常に重要な機会をも提供してくれます。今年もまた、私たち大人も刺激を受け、熟考するきっかけとなるような、数多くのユニークで力強い作品に出会えるのを楽しみにしております。



ダン・ローマン氏
[ユニセフ東京事務所代表]

JQA マネジメントシステム部門事業所

●推進センター
〒100-8308 (JQAの固有番号です)
東京都千代田区丸の内2-5-2
TEL:03-6212-9555 FAX:03-6212-9556

●ISO関西支部
〒532-0003
大阪府大阪市淀川区宮原3-4-30
ニッセイ新大阪ビル16F
TEL:06-6393-9063 FAX:06-6393-9056

●ISO中部支部
〒450-0003
愛知県名古屋市中村区名駅南1-24-30
名古屋三井ビルディング本館9F
TEL:052-533-9221 FAX:052-533-9279

●ISO東北事務所
〒024-0051
岩手県北上市相去町山田2-18
北上オフィスプラザ5F
TEL:0197-67-0031 FAX:0197-67-0033

●ISO九州事務所
〒812-0016
福岡県福岡市博多区博多駅南1-2-3
KDX博多ビル3F
TEL:092-432-4810 FAX:092-432-4811

当誌に関するご意見・お問い合わせ先

財団法人 日本品質保証機構
マネジメントシステム部門
推進センター 推進企画部 推進調査課
中瀬英宣、小林佳葉、山本勇一朗

〒100-8308 (JQAの固有番号です)
東京都千代田区丸の内2-5-2
TEL:03-6212-9654 FAX:03-6212-9556
E-Mail:iso-network2008@jqa.jp

JQA 財団法人 日本品質保証機構

URL <http://www.jqa.jp>

本誌掲載記事の無断転載を禁じます。

第9回 地球環境世界児童画コンテスト 作品募集

この星はみんなのもの。 大切にしよう、素晴らしいこの地球を。

私たち人類、そしてさまざまな動物や植物が生きる地球。現在、この地球の自然環境にとって重大な問題がいくつも発生しています。

その問題を考えるために四つのキーワードを設けました。

- ゴミを資源に変えよう！ ●温暖化を阻止しよう！ ●緑を守ろう！ ●水を大切にしよう！

豊かな地球の自然を守るためには、どうすればいいでしょうか。

地球環境を守るためのメッセージを絵に描いて世界へ発信してください。

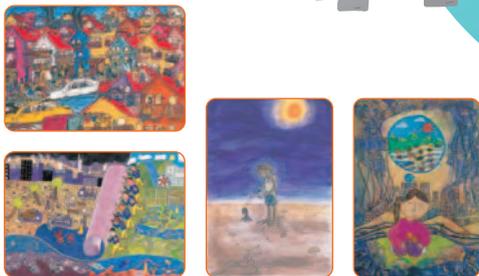
ゴミを資源に変えよう！



緑を守ろう！



温暖化を阻止しよう！



水を大切にしよう！



この地球上に生きているのは、私たち人類だけではありません。

さまざまな動物、鳥、魚、虫、草木や花、どれもがかけがえのない「命」を持っています。

人と多様な生き物が共に生きるためには、地球の豊かな自然環境を守り育てていかなければなりません。

毎日の生活、学習、遊びの中で自然環境について感じたことや考えたことを、絵にしてみましょう。

自由な発想でのびのびと描いてください。

- 応募資格 小学生・中学生
- テーマ 人と自然の共存
- 締め切り 2008年5月31日(土) 当日消印有効
- 応募規定 用紙：B4判(257ミリ×364ミリ)またはハツ切りの画用紙
画材：水彩・パステルなど自由
- 応募先 〒104-8691 東京京橋郵便局私書箱264号地球環境世界児童画コンテスト事務局
- 発表 2008年7月頃コンテストホームページで
- お問合せ先 地球環境世界児童画コンテスト事務局 〒104-0045 東京都中央区築地2-5-9
TEL 03-3546-3631 FAX 03-3543-8531

- 賞 最優秀賞 1名
国内：特別賞 5名、入選 20名
海外：特別賞 7名、入選 40名
参加賞 全員
- 審査員 絹谷 幸二 画家 東京藝術大学教授 他7名
- コンテストホームページへお越しください。
過去の優秀作品の検索や展示会のお知らせをしております。

<http://www.childrens-drawing.com>

主催 財団法人 日本品質保証機構 (JQA) ・国際認証機関ネットワーク (IQNet) 後援 ユニセフ東京事務所

財団法人 日本品質保証機構 (JQA) は、ISO14001やCDMなどの審査を通じ、持続可能な社会構築に向けた取り組みに寄与しております。また、世界の代表的な37の審査登録機関が提携した、国際認証機関ネットワーク (IQNet) に日本代表として加盟しております。



本誌は、植物性大豆油インクを使用し、100%再生紙へ水なし印刷方式で印刷しています。
水なし印刷方式は仕上がりが美しく、有害物質を含む排水を出しません。