

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

JQA マネジメントシステム情報誌

2009  
Vol.18

# ISO NETWORK

## 2 特集 2008年版ISO9001への円滑な移行へ向けて 事例から見る移行に関する5つのポイント

### 6 移行を済ませた10社の取り組み

製造業 株式会社日本省力センター／東レ株式会社 千葉工場／菱三工業株式会社 旭工場／  
株式会社セイワ／日立電線フィルムデバイス株式会社  
非製造業 株式会社オーエンス／朝日メンテナンス工業株式会社／  
グリーンブルー株式会社／株式会社藤本建設／村山造園株式会社



### 14 2008年版移行をシステム見直しの機会に

JQA審査技術センター 品質審査部 部長 佐野清司



### 16 JQA Business Frontline

医療機関の経営体質改善や医療の質の向上に  
ISO9001をお役立てください

### 18 CLOSE UP

病院のサービス向上と医療安全の実現に活用される  
ISOマネジメントシステム

洛和会音羽病院 品質管理責任者 消化器病センター所長 高橋 裕氏



### 22 JQA審査アンケートの結果から

審査の基本姿勢徹底による審査サービスの向上に向けて  
JQA品質推進室 室長 佐藤根隆之

### 24 登録企業・組織訪問 第2回

名古屋市交通局

### 25 規格別NEWS

ISO26000国際標準化の動向



### 26 INFORMATION

JIPDECからISO20000認証機関として認定 他

# 事例から見る 移行に関する5つのポイント

昨年11月15日にISO9001:2008(2008年版)が発行され、移行審査がスタートした。2月末の段階ですでに50社以上が移行を完了している。今回ISO NETWORKでは、これから移行審査へ向かう企業、組織が2008年版への移行をスムーズに進めていくには、どのようなアプローチが有効なのかに焦点をあて特集記事にまとめた。

早期に移行審査を受けた10社の示唆に富む事例をベースに、特集の前半で移行審査へ臨むポイントを掲げ、6ページ以降の後半で個別の事例を企業別に紹介する。

## POINT 1 移行のタイミング

### 直近の定期・更新審査時に移行

移行のタイミングは定期審査、更新審査、分割登録審査とさまざまだが、10社ともに直近の受審タイミングで移行審査を受けている。その背景には「移行期間が2年間と短い(2000年版では3年間)」「規格の大筋が2000年版と変わらず、改訂は小幅にとどまる」「今回移行できなくても2000年版の認証は維持される。改善への指摘をもらい、次回のチャンスに臨める」「更新審査は全体の見直しが必要なため、次回にまわすと二度手間になる」といった理由がある。

#### 移行各社の関連コメント抜粋

- ◆「2009年と2010年の2回しかチャンスがなかったため、2009年1月に受けざるを得ないと考えた」  
(株式会社セイワ・畠山二郎総務部長)
- ◆「8年ぶりの改訂とはいえ、文言の強調などが主体で要求事項に変更はないというのがわかった。わざわざ1年待たなくても移行できるのではと感じた」  
(グリーンプール株式会社・鈴木一平管理サブユニットマネージャ)
- ◆「当初、『移行審査でダメだと9001そのものが取り消される』と聞いて大いに緊張したが、あとでそんなことはないとわかって、安心して受けられた」  
(菱三工業株式会社旭工場・棚橋誠一工場長付兼品質保証課長)
- ◆「2008年版で受けて仮にダメでも2000年版で維持でき、改善点が明確になって次回につながるので気は楽だった」  
(株式会社日本省力センター・近藤真光生産技術課長)

## POINT 2 移行のための情報収集

# JQAの改訂説明会が主体だが JQAへの問い合わせも活発

全国で行われたJQAの改訂説明会には10社のうち8社が参加。コンサルティングの導入は説明会に不参加の企業が1社と、参加した企業が1社ある。多くの企業はJQA説明会での情報を主体とし、移行審査を受けるかどうかの判断材料とした。JQAのウェブサイトに掲出された情報で十分だったという企業もみられた。個別にはJQAへの問い合わせも活用されていた。

### 移行各社の関連コメント抜粋

- ◆「基本的に情報収集は説明会のみ。説明会の資料に線を引き、自分の言葉に読み替えたりするなど、地味な作業に1カ月以上取り組んだ」  
(東レ株式会社千葉工場・田中治品質保証課長)
- ◆「説明会に参加できず、コンサルティングを受けた。その意見は考える素材として役立ったが、基本的にJQAからの資料で間に合った」  
(株式会社日本省力センター・近藤真光生産技術課長)
- ◆「自分たちの解釈をぶつければ、きっちり答えてくれる。JQAのサービス支援担当者を利用しない手はない」  
(菱三工業株式会社旭工場・棚橋誠一工場長付兼品質保証課長)
- ◆「資料だけでは把握が難しかったが、JQAに数多くのヒントをもらった」  
(株式会社藤本建設・遠藤浩代表取締役専務)

## ■ 事例10社の移行スケジュール

|      |                  | (製造業／非製造業の順。および移行順) |                   |         |    |    |    |     |     |     |         |
|------|------------------|---------------------|-------------------|---------|----|----|----|-----|-----|-----|---------|
| 業種   | 社名               | 掲載ページ               | 移行年月              | 2008年6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 2009年1月 |
| 製造業  | 株式会社日本省力センター     | 6                   | 2009年1月           |         |    |    |    |     | 着手  |     | 内 マ 審   |
|      | 東レ株式会社 千葉工場      | 7                   | 2009年1月           |         | 着手 |    |    |     |     | 内   | マ 審     |
|      | 菱三工業株式会社 旭工場     | 8~9                 | 2009年2月           |         | 着手 |    |    |     | 内   | マ   | 審       |
|      | 株式会社セイワ          | 8                   | 2009年2月           |         | 着手 |    |    | 内 マ |     |     | 審       |
|      | 日立電線フィルムデバイス株式会社 | 9                   | 2009年1月<br>(分割登録) | 着手      |    |    |    | 内   |     |     | マ 審     |
| 非製造業 | 株式会社オーエンス        | 10                  | 2008年12月          |         | 着手 |    |    | 内   | マ   | 審   |         |
|      | 朝日メインテナンス工業株式会社  | 11                  | 2008年12月          |         | 着手 |    |    |     | 内   | マ 審 |         |
|      | グリーンブルー株式会社      | 12~13               | 2009年1月           |         |    |    |    | 着手  | 内   | マ 審 |         |
|      | 株式会社藤本建設         | 12                  | 2009年1月           |         | 着手 |    |    |     |     | 内   | マ 審     |
|      | 村山造園株式会社         | 13                  | 2009年2月           |         |    |    |    | 着手  |     |     | 内 マ 審   |

(内)=内部監査 (マ)=マネジメントレビュー (審)=審査

### POINT 3 システムの見直し・改訂状況

## 移行のためのシステム的大幅な変更は必要ない。 以前からの継続的な取り組みが生きる

規格の要求事項は大きく変わらなかったもので、システムを大きく変えた企業はほとんどない。2000年版における継続的な改善に、マニュアル等の文言を少し変えるマイナーチェンジを加えるだけで移行を果たした企業がほとんど。ただしシステムの見直しはどこもかなり徹底して行っている。

#### 移行各社の関連コメント抜粋

- ◆「何も特別なことはなく、日常的な改善への取り組みがそのまま2008年版の移行につながった」  
(東レ株式会社千葉工場・平井陽工場長)
- ◆「新会社になり、すべてのプロセスを見直したのが結果的に移行審査へつながった。新社長の意向による品質方針の変更も盛り込めた」  
(日立電線フィルムデバイス株式会社・北川恵一品質保証部次長)
- ◆「この機会にトップの意向をより明確に伝えられる具体的な品質方針・品質目標に変えた。『安心・安全なサービス提供』という視点を入れ、従業員の理解しやすいものになった」  
(株式会社オーエンス・九里昭総務部長兼内部監査室長)
- ◆「追加したといっても普段から実施していることを、全員に理解できるように文書化しただけだった」  
(株式会社藤本建設・遠藤浩代表取締役専務)

### POINT 4 第三者審査をシステム改善に生かす視点

## 審査員の指摘で自社システムの改善の方向性が確認できることを歓迎

各社ともに審査はシステムを見直し効果的に活用する大きなチャンスととらえている。第三者の評価は自社をよくするために有効であるという認識・評価している点は共通する。今回の10社は、総じて審査での指摘事項をシステム改善のチャンスと見ている傾向が強かった。また今回は移行までの間がなくタイトなスケジュールの企業が多かったが、かえって集中的にできたという感想もあった。

#### 移行各社の関連コメント抜粋

- ◆「移行審査では指摘も特になく、自分たちの2008年版に対する考え方が違っていなかったことが確認できた。今後も顧客満足を追求し、継続的に改善していきたい」  
(村山造園株式会社・村山竜士営業部長)

- ◆「理想論ではなく我々が取り組める範囲の改善の指摘を与えてくれるため、継続的改善に対して意欲が湧き、社員の意識と力量のレベルアップにつながる」

(株式会社藤本建設・長谷川清代表取締役社長)

- ◆「第三者審査で訳あってプロの審査員が指摘したことは、自分たちのシステム改善の宝庫。また審査員にストロングポイントとして評価されたことは自信につながった」

(東レ株式会社千葉工場・田中治品質保証課長)

- ◆「審査は自分たちの仕組みが機能しているかという視点で見られるよい機会。ムリ・ムラ・ムダを見直すことが大事である」

(日立電線フィルムデバイス株式会社・高浦正和常務取締役兼品質保証部長)

## POINT 5 14001との整合性

### 時代の要請にこたえながらISO14001との複合・統合を積極的に推進する企業も

ISO9001に加えてISO14001を取得している企業は6社で、うち複合審査を受けている企業は4社。将来的に統合審査を視野に入れている企業もあり、マネジメントシステムを経営ツールとして活用する積極性が感じられる。一方で、個別の規格がそれぞれきちんと機能する点を重視し、両規格の整合性にはさほどこだわらない姿勢の企業もあった。

#### 移行各社の関連コメント抜粋

- ◆「ISO9001とISO14001をマネジメントシステムという切り口で考えた場合には、同じであるべき。環境配慮を当然のこととする時代も到来した。それらを考慮しつつ今後の活動に取り組みたい」

(グリーンブルー株式会社・谷 學 代表取締役社長)

- ◆「ISO9001だけの会社は法令遵守が見えにくいかも知れない。当社は『品質』イコール『環境』という視点を持ちISO14001にも取り組んでいるから、管理スタッフの頭の中に法令が入っている」

(朝日メンテナンス工業株式会社・古川忠正常務取締役)

- ◆「今はそれぞれ単独で審査を受けているが、メリットも大きいと思うのでISO14001との同時審査へ進みたい。また複数の規格を統合することは効率化にもつながる」

(日立電線フィルムデバイス株式会社・高浦正和常務取締役兼品質保証部長)

- ◆「工場の運営にISO9001とISO14001をいかに役立てるかが大切なので、整合性をあまり気にする必要はないと思う」

(菱三工業株式会社旭工場・倉内伸好常務取締役工場長)

6ページから、早期に移行を済ませた10社について、企業別の取り組みを紹介しています。あわせてお読みください。

# 移行を済ませた10社の取り組み

## システムを見直して大きな変更は必要ないと確認しマニュアルをさらに軽くした

### 株式会社日本省力センター

定期審査

#### プロフィール

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| ■ 事業内容:   | 省力化・自動化機器の設計製作および部品組立のアウトソーシング |
| ■ 所在地:    | 神奈川県厚木市                        |
| ■ 従業員数:   | 37名                            |
| ■ 初回登録年月: | 2007年3月 (JQA-QMA13156)         |
| ■ 移行年月:   | 2009年1月                        |



小栗康雄代表取締役社長



近藤真光技術部生産技術課長

#### PDCAを回す体制を確立し、クレームも激減

株式会社日本省力センターは、高度な技術力によりオーダーメイドでの省力化・自動化機械の設計・製作に取り組むメカトロニクス会社である。この分野では40年の歴史を持ち、数年前からはISO9001の仕組みを活用して顧客の要求する品質を実現できる体制づくりを推進してきた。その活動が奏功し継続的な成果をあげている。代表取締役社長の小栗康雄氏は「ボトムアップにより下からの情報を積み重ねながら、PDCAがうまく回るようになったと実感しています。お客さまからのクレーム件数も減り、現在も300日近くクレームゼロを続けています」と目を細める。

ISO9001を運用していく過程で特にマニュアルづくりにはこだわった。ISO導入前に第三者監査で使っていたマニュアルは分厚かったが、自社の業務に即して規格に適合するように考えながら、軽く薄くしていった。「ISOありきのマニュアルを作るのではなく、自社のシステムがISOの規格に沿うようにしていきました。そのためにはISOの仕組みを従業員が理解していることが重要なポイントになります」と生産技術課長の近藤真光氏が解説する。同社にはISOの審査と並行して、主要取引先による厳しい第三者監査を受け、その指摘を生かすことでシステムを鍛えてきた経緯もあった。「第三者監査で受けた指摘の改善を推進する活動を続けていくことにより、自然に顧客重視の姿勢が培われますから、顧客満足を求めるISOの定着にも自信を持って取り組みました」(近藤氏)

#### 定期審査の機会をとらえて素早い移行を決断

同社のISO9001定期審査は1月である。今回は1月に2008年版への移行審査を受審したが、準備段階では2000年版の定期審査を受審するつもりでいた。

近藤氏は、当時の状況を次のように語る。「2008年11月に定期審査を2000年版で申し込んだのですが、ちょうどその頃発行された2008年版

の情報を得て検討するうちに、移行審査でも大丈夫じゃないかと思ったのです」たとえ2008年版での審査に通らなくても2000年版の認証は維持される。その審査で改善へ向けて指摘してもらえるので翌年の更新審査時での移行に備えることができる。「そのため割と気楽に受審に望むことができました」(近藤氏)

JQA開催の移行説明会には参加しなかったが、コンサルティングに意見を聞いた。それを参考にしながらもう一度自社のシステムを見直し、大きな変更は必要ないと判断。「法令」の言葉を明確に入れるなどマニュアルの小規模な修正にとどめた。それももともと必要だと感じていたことだった。機能している既存のシステムを生かしながら、2008年版に適合させたのである。「社内にISOの定着は進んでいましたし、説明会資料をよく読めば、既存システムをほとんど変更することなく2008年版に適合するという感触を得られましたから」と近藤氏は背景を語った。実は見直しによって逆に不要な部分を省くことができ、マニュアルをさらに軽くすることができたという。

11月に移行審査の受審を決定し、JIS Q 9001:2008が発行されて間もない12月末には従業員全員を集めたミーティングを開催した。そして1月に入ってすぐ内部監査、マネジメントレビューと立て続けに進めていった。「待たなしの状況だったからこそ、皆に移行の内容を集中的に理解してもらい、スムーズに取り組めて審査自体もうまく運びました」と近藤氏は述懐している。



日本省力センター

#### ■ 移行までのスケジュール

|            |           |
|------------|-----------|
| 着手         | 2008年 11月 |
| 内部監査       | 2009年 1月  |
| マネジメントレビュー | 2009年 1月  |
| 審査         | 2009年 1月  |

JQAでISO9001の認証を取得している組織の移行審査は、昨年11月のISO9001:2008の規格発行をうけて12月から始まり、2008年版への最初の移行が認められたのは、12月22日の審査判定会で、6組織でした。ここでは、これから移行に取り組む組織の参考になればと、当誌の取材にご協力いただいた10組織の移行事例を製造業と非製造業に分けて紹介します。

## 日常的な取り組みをISO9001規格に重ねて 顧客品質の向上を導く

### 東レ株式会社 千葉工場

定期審査

#### プロフィール

|             |                                |
|-------------|--------------------------------|
| ■ 事業内容：     | ABS樹脂ベレットの設計・開発および製造           |
| ■ 所在地：      | 千葉県市原市                         |
| ■ 従業員数：     | 90名                            |
| ■ 初回登録年月：   | 1994年3月（JQA-0432）              |
| ■ 移行年月：     | 2009年1月                        |
| ■ 他規格の取得状況： | ISO14001（2000年12月）（JQA-EM1204） |



平井陽工場長



田中治品質保証課長

#### 継続してきた改善活動が2008年版に合致

東レ株式会社千葉工場は、ABS樹脂の設計・開発から製造までを一貫して行う工場である。同工場の製品は、「トヨラック」ブランドとして名声を確立し、家電品から自動車、OA機器、建材ほか多様な産業分野で活用されている。同工場がISO9001の認証を取得したのが1994年、ISO9001に基づくシステム運用は15年目を迎えた。

「正直、鳥肌が立ちましたね」

同工場品質保証課長、田中治氏は、2008年7月に参加したJQAの2008年版規格改訂説明会の感慨をこう語った。自分たちがまさに今改善を進めている方向性がそのまま2008年版の改訂内容として、文字になっていたからだ。

「2008年版に移行しようと特別に何か行ったことは実はほとんどないのです。以前から進めてきた、お客さまからの情報を受けて設計から製品ができるまでの一貫したプロセスの確認をしっかり行い、改善すべきところを改善していったに過ぎません」と工場長の平井陽氏は語る。2008年、東レ千葉工場では、前回の定期審査での指摘を受けて、主に外注委託業務の管理方法や教育の改善に継続して取り組んでいた。東レブランドの信頼性の確保には、外注先でも同様の品質保証がなされなければならない。その管理を徹底するために責任者を明確にし、管理体制も強化した。教育では若い現場リーダーの育成へ向けて、より実効性の高い教育システムを整えた。いずれも工場にとって必要な改善であった。「指摘してもらった改善の機会を場当たり的に対応するのではなく、当工場では、工場長の指導のもとできちんと仕組みに落とし込み標準化していくことに取り組んでいます」（田中氏）



システム見直しのための書き込み



東レ 千葉工場

自分たちの活動は2008年版に合致しているとの確信のもと、即座に移行準備に入る。2008年の8月から10月にかけてマニュアルの改訂を進め、11月に教育・訓練手順書や外注生産に関わる基準書類を改訂する一方で、11月、12月と内部監査の実施に入る。そして翌1月初頭の臨時のマネジメントレビューを経て1月中旬の審査を終え、移行を済ませた。

#### 第三者からの評価は最高のチャンスであり、宝物

平井氏のISO9001への思いは深い。「顧客満足を求めPDCAを回すことは、私たちにとって日常業務そのものです。ISO9001はそれを規格として提示しています。そして第三者の視点で評価してくれる。そこに大きな価値があります」と語る。審査員とも、なぜ2008年版ではこういう要求事項になったかに遡って意見交換し、顧客のための品質をどう作り込むかという本質的なテーマに向けた考え方を確認した。

「当工場の直接の顧客は事業部であり、その先に製品ユーザーが連なっています。事業部が精査したユーザーニーズを品質に落とし込む継続作業が、私たちに求められています。その基本をベースに改善を進めていることを評価していただけたと思っています。まだまだ不十分なのですが」と平井氏は謙虚に振り返る。

第三者の指摘の重要性は田中氏も「業務改善への最高のチャンス」と強調した。これから移行審査へ向かう組織には「これまで指摘された改善の機会の中に宝物があり、見直すと仕組みとして標準化できるものがあるかも知れません。一つひとつしっかり取り組めば、当工場がそうであったように、結果として2008年版に合致するのではないかと思います」とメッセージをいただいた。

#### ■ 移行までのスケジュール

|                |                  |
|----------------|------------------|
| 着手             | 2008年 7月（JQA説明会） |
| 内部監査           | 2008年 11月～12月    |
| マネジメントレビュー（臨時） | 2009年 1月         |
| 審査             | 2009年 1月         |

## 更新審査のタイミングでのシステム全体の見直しと、2008年版の見直しを同時に実施

### 菱三工業株式会社 旭工場

更新審査

(ISO14001との複合審査)

#### プロフィール

|             |                                                |
|-------------|------------------------------------------------|
| ■ 事業内容:     | 鋳造品の製造                                         |
| ■ 所在地:      | 愛知県尾張旭市                                        |
| ■ 従業員数:     | 83名(旭工場)                                       |
| ■ 初回登録年月:   | 2006年2月(JQA-QMA12648)                          |
| ■ 移行年月:     | 2009年2月                                        |
| ■ 他規格の取得状況: | ISO14001(2006年2月ISO9001と同時に取得)<br>(JQA-EM5184) |

#### 更新審査とタイミングが重なったことから移行を決意

菱三工業株式会社は三菱電機の鋳鍛部門を中核として設立された鋳造・鍛造部品の製造メーカーである。本社工場は神戸市にあり、尾張旭市にある旭工場ではエレベーター部品などの鉄系



倉内伸好工場長

棚橋誠一工場長付兼  
品質保証課長

鋳造品や特殊合金鋳造品を製造している。

同工場は2006年2月にISO9001を認証取得しているため、最初の更新審査で移行したことになる。あと1年待ってもいいのではという慎重論も

あったが、今年1月の更新審査時での移行となった。工場長の倉内伸好氏はこう語る。「これまでに2回受けた定期審査と違って、

## 内部統制整備の課題を2008年版への移行と同時に解決

### 株式会社セイワ

定期審査

#### プロフィール

|           |                       |
|-----------|-----------------------|
| ■ 事業内容:   | 自動車用シート、幌の縫製          |
| ■ 所在地:    | 広島県尾道市                |
| ■ 従業員数:   | 60名                   |
| ■ 初回登録年月: | 2008年3月(JQA-QMA13563) |
| ■ 移行年月:   | 2009年2月               |

#### 親会社からの内部統制対応要請が後押し

広島県尾道市にある株式会社セイワは、自動車用のシート縫製やオープンカーの幌を製造する工場。皮革縫製が得意で、マツダや三菱自動車の部品として使用されている。同社がISO9001を認証取得したのは2008年の3月だが、認証取得から1年もたたない2009年2月に2008年版への移行を行った。

「実質、2009年と2010年の2回の定期審査しか移行のチャンスがありませんから、今回トライセざるを得ないと考えました」と語るのは、同社取締役総務部長の畠山二郎氏。そして、同社にはこのタイミングで移行するもうひとつの理由があった。「親会社からの要請で、内部統制の整備が始まっていた。JQAの説明会で聞いた2008年版の内容が、教育計画や顧客情報の保護、知的財産の漏洩防止といった実際の活動や記録の部分で内部統制と統合可能と判断したため、両方を刷り合わせてやってしまおうと思ったわけです」

同社は4月と10月の年2回、内部監査とマネジメントレビューを実施している。昨年10月の分は、早速FDIS<sup>(\*)</sup>に基づいて実施した。

#### 内部統制の要求を品質マニュアルに盛り込む

品質マニュアルの訂正は、ほとんど文言の修正のみだったが、大きく変わったのは内部統制にかかわる部分。2008年版の6.3項でインフラストラクチャーに情報システムが含まれることが明確になり、情報システムについても明確にし、提供し、維持しなければならないことになった。そのため、内部統制で要求されている



畠山二郎総務部長

社内情報システムの管理を品質マニュアルに取り込んだのだが、これは一石二鳥の効果を生んだ。「移行審査の時に、システムの変更点としてアピールできたことと、内部統制で残さなければならない証拠書類をマニュアルに記載してQMSで管理していると示せたことの、ふたつの効果がありました」

内部監査とマネジメントレビューはFDISに基づいて実施したため、IS<sup>(\*)</sup>発行後に臨時的内部監査とマネジメントレビューを実施するなど、現場への負担は軽くなかったが、それもまたよかったと畠山氏は言う。「わが社ではもともと内部監査員や各部門の社員も実際の審査を聴講しています。そのため現場のインタビューでスタッフが驚くほど上手に答えてくれるなど、全社活動として取り組んできたことが成果となって表れています。今回の移行に関しても、全社員が短期間に集中して取り組んでくれたことが、それぞれにとって勉強となり、会社としての成果に今後つながっていくと思います」

(\*) FDIS: ISO9001:2008の最終国際規格原案(Final Draft International Standard)。

(\*) IS: International Standard. ISO9001:2008。

#### 移行までのスケジュール

|            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| 着手         | 2008年 7月(JQA説明会)                   |
| 内部監査       | 2008年 10月(FDISに基づく) <sup>(*)</sup> |
| マネジメントレビュー | 2008年 10月(FDISに基づく) <sup>(*)</sup> |
| 審査         | 2009年 1月                           |

(\*) ISに基づいて臨時的内部監査とマネジメントレビューを1月に実施

更新審査はすべてのプロセスが対象になることからシステム全体を見直す必要があったのですが、この機に2008年版の趣旨を踏まえて全体を見直そうと考えたのです。1年後の定期審査に移行を延ばせば、再度システム全体を見直すことになり手間が2倍かかるわけですから」

## 2008年版の解釈への不安は JQAのサービス支援担当に確認

移行を決定してから、同社の品質保証課が中心となって情報収集を開始。10月頃におおよその改訂情報が集まったので、品質マニュアルとの照合を始め、11月からマニュアルで不足している箇所や文言の修正作業に入った。品質保証課の棚橋誠一課長は、その作業について次のように説明している。「手直ししたのはアウトソーシングや力量マップに関する部分が主です。その他、顧客満足などに少し手を入れました。基本的にマニュアルはあまり直すところはありませんでした。もともと2000年版の意図を正しく解釈してマニュアルを作っていたということだと思います」

2008年版の教育については、内部会議で定期的に情報を共有し、規格の解釈を議論し考え方を統一していった。解釈への疑問や不安は、JQAのサービス支援担当に聞いたという。JQAの考え方をサービス支援担当を介して確認することで、当工場の2008年版の活動が間違っていないと思ったと倉内氏は語る。

移行審査では内部監査での是正措置が弱いという改善の機会を審査員からもらったが「当工場にとっては、仕組みを見直すいい機会になりました。より強力なPDCAを回すために内部監査をもっと効果的に活用したいと思います。時間のない中で取り組めたのは、これまで2000年版をまだまだ十分ではないが、着実にやってきたからだと思います」と倉内氏は語っている。

### ■ 移行までのスケジュール

|            |                  |
|------------|------------------|
| 着手         | 2008年 7月（JQA説明会） |
| 内部監査       | 2008年 11月        |
| マネジメントレビュー | 2008年 12月        |
| 審査         | 2009年 1月         |

### 登録分割時の移行事例

## 新会社として発足しプロセス全体を見直して 分割審査を2008年版で受審

### 日立電線フィルムデバイス株式会社

#### プロフィール

|             |                                                     |
|-------------|-----------------------------------------------------|
| ■ 事業内容：     | フィルムキャリアテープおよびフィルムパッケージ型半導体集積回路の設計・開発および製造          |
| ■ 所在地：      | 山梨県中央市                                              |
| ■ 工場従業員数：   | 330名                                                |
| ■ 初回登録年月：   | 2009年1月（JQA-QMA13830）（分割前の前身会社：1996年3月）             |
| ■ 他規格の取得状況： | ISO14001（2009年3月）（JQA-EM6310）<br>（分割前の前身会社：2000年3月） |

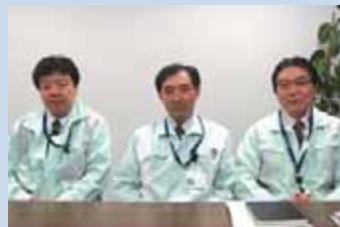
### 新スタートを機に2008年版での審査にチャレンジ

日立電線フィルムデバイス株式会社は、カシオマイクロニクス株式会社のフィルムデバイス事業を日立電線株式会社が譲り受けるかたちで、2008年6月に設立された。液晶パネルの画像を映す機能を持つドライバーICを載せるフィルム基盤となるCOF（チップ・オン・フィルム）テープの製造を担う中核拠点として、新しいスタートを切った。前身の会社は2000年版ISO9001の認証を取得しており、新会社として登録の分割をする必要がでてきた。

当初2000年版での審査を予定していたが、7月にJQA主催の改訂説明会への参加をきっかけに、同社品質保証部では2008年版で受審する方向へ機運が盛り上がっていた。「検討と準備を重ねた上で、新社長も参加する10月の内部会議で正式な承認を受けました。短期間で難しい部分もありましたが、チャレンジしたのです」と常務取締役兼品質保証部長の高浦正和氏が経緯を述べる。システムの有効性の確認に重点を置く審査を受けられて、是正措置や予防措置での改善ポイントもわかり、新たな視点での改善にも役立っているという。

### 企業文化の異なるグループに入って 一からマニュアルを見直す

「新しい企業グループで新会社になり、マニュアルの全面的な見

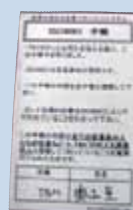


（左より）奥山互品質保証部TQM、高浦正和常務取締役、北川恵一品質保証部次長

直しを実施したことが、2008年版のスムーズな受審につながりました」と語るのは、品質保証部次長の北川恵一氏。企業文化から仕組みやシステムなどまで違いがあったた

め、親会社のマニュアルも参照しつつ綿密に見直した。これが結果的にプロセス全体を見直すことにつながった。「品質の追求という点では同じですから、目的を履き違えないよう確認し、新会社で変わった組織の役割などを明確にするよう努めました」と同部TQMの奥山互氏が解説する。新マニュアルには、新社長の意向を反映し「法令遵守」の要素を前面に打ち出した品質方針も盛り込まれている。

「2008年版ではISO14001との整合性も謳われていますが、将来的には複合審査、統合審査へ向かい、複雑化する顧客要求に応えられるようにしていければと考えています」と高浦氏は前向きに語った。



全社員が携帯するISO9001手帳で周知徹底を図っている

### ■ 登録審査までのスケジュール

|            |           |
|------------|-----------|
| 着手         | 2008年 6月  |
| 内部監査       | 2008年 10月 |
| マネジメントレビュー | 2009年 1月  |
| 審査         | 2009年 1月  |

## トップダウンが現場の高いパフォーマンスを導く

### 株式会社オーエンス

更新審査

(ISO14001との複合審査)

#### プロフィール

|             |                                |
|-------------|--------------------------------|
| ■ 事業内容：     | 病院、オフィスビル等の建物管理業務の設計および提供      |
| ■ 所在地：      | 東京都中央区                         |
| ■ 従業員数：     | 2,000名(適用範囲内登録対象数 180名)        |
| ■ 初回登録年月：   | 2000年11月(JQA-QM5617)           |
| ■ 移行年月：     | 2008年12月                       |
| ■ 他規格の取得状況： | ISO14001(2001年12月)(JQA-EM1997) |



大木一雄代表取締役社長



大木次雄取締役管理本部長



九里昭執行役員総務部長兼内部監査室長

#### ISOの仕組みを使って

#### 「人」を介したサービスの高品質化を実践

株式会社オーエンスは、2009年に創業50周年を迎える老舗のビル管理会社である。医療関連サービスの提供やレストランの運営など幅広い事業展開を図っているが、中心事業は長期保有のビルオーナー向けに提供する「清掃」「設備」「警備」の面からの、きめ細かい管理サービスだ。この主要ビジネスがISO9001の適用範囲になっている。

「人間はミスをし、忘れる動物。だからこそ教育訓練を繰り返して行い、一方で記録を残すことも必要なのです。ISO9001は独自の管理システムを作るのに、当社にとって有効な手段です」

代表取締役社長、大木一雄氏はこう強調する。お客さまに、高品質サービスを保証していくには、絶え間なく品質改善に取り組むことが不可欠である。ISO9001の仕組みを使って、顧客満足度の向上に努め、他社との差別化を図り、そして経営の効率化によるコストダウンを推進しているのだという。

人を介するサービスの質を維持し向上させるため、年2回の定期審査と、年4回のマネジメントレビューの実施を根幹とした仕組みを作り上げた。お客さまからの声を生かして信頼を得べく顧客アンケートも年2回行い、普段から現場スタッフの教育訓練にも余念がない。内部監査員は23名。ISO9001、ISO14001を共通して監査できるように研修を行い、「清掃」「設備」「警備」という現場の3分野に精通するスキルの向上を図ってきた。「3年前に2000年版のマネジメントシステムを大幅に見直して、自社の業務に適したスリム化を果たすことができました。トップの思いが末端まで浸透して、PDCAがしっかり回るようになり、無駄が省かれ、従業員のやる気もどんどん出てきたと感じています」と管理本部長の大木次雄氏は語る。

#### お客さまへ安全・安心を届けたいという トップの思いを明確な方針へ

同社はISO9001が定着した環境を背景に、今回いち早く2008年版への移行を果たした。

「2008年7月のJQA主催の説明会に参加して修正部分はわずかと感じ、12月の更新審査のタイミングで移行しました。とにかく早く終えよう、移行を果たせなくても改善して次につながるという思いもありました」と総務部長兼内部監査室長の九里昭氏は解説する。審査では、ISO14001との整合性についてはもっとやれることがあるとの改善の機会を得て、これからの課題として取り組んでいく考えだ。

移行を機にトップの思いを従業員がより身近に感じ、かつ明確に意識づけできるように、わかりやすい品質方針、品質目標に変更した。望まれる成果を生み出すための方策である。具体的には、マニュアルを活用した質の高いサービスで安心・安全をお客さまに与え、お客さまからの信頼を得るという内容を盛り込んでいる。いったん事故が起きてしまったら、信頼回復にそれまでより何倍もの労力やコストがかかる。事故を防止するためには、現場スタッフが安全・安心への意識をいつも意識しておくことが不可欠であり、わかりやすい言葉で方針を示すことが重要であった。

「ISO9001で一番大切なことが、トップの企業に対する思い、目標、目的を明確にして社内を統一することですね。それさえきちんとできれば、マネジメントシステムは円滑に機能し、移行審査などにも無理なく臨めるでしょう」と九里氏は確信を述べた。

「その企業にふさわしいマネジメントシステムが絶対必要です。そのシステムを使って企業活動を行えば、必ずや高いパフォーマンスが生まれてくる。今まさにそれを実感しています」と大木一雄氏が締めくくった。



オーエンス 本社エントランス

#### ■ 移行までのスケジュール

|            |           |
|------------|-----------|
| 着手         | 2008年 7月  |
| 内部監査       | 2008年 10月 |
| マネジメントレビュー | 2008年 11月 |
| 審査         | 2008年 12月 |

## 2008年版への移行がシステムを見直す機会となり、 取り組み全体をリフレッシュ

### 朝日メンテナンス工業株式会社

**更新審査** (ISO14001との複合審査)

#### プロフィール

|             |                               |
|-------------|-------------------------------|
| ■ 事業内容：     | 建築物に関わる清掃サービスの設計および提供         |
| ■ 所在地：      | 愛知県名古屋市                       |
| ■ 従業員数：     | 49名                           |
| ■ 初回登録年月：   | 2000年12月(JQA-QM5694)          |
| ■ 移行年月：     | 2008年12月                      |
| ■ 他規格の取得状況： | ISO14001(2003年1月)(JQA-EM2948) |

### 2008年版規格を読み込んで、 個人情報とアウトソースを中心にマニュアルを見直し

朝日メンテナンス工業株式会社は、名古屋市に本拠を置く総合ビルメンテナンス会社。清掃を中心としたビルの管理を業務としており、特にショッピングセンターに強い。洗剤や薬剤を必要最小限度しか使わず、汚水をなるべく出さない環境に配慮した清掃が顧客から支持されている。

同社は「品質」と「環境」はイコールだと捉えており、ISO9001のほかにISO14001も認証取得している。今回はISO9001とISO14001の複合審査での移行審査の受審となった。その経緯について、常務取締役の古川忠正氏は次のように語っている。

「昨年、JQAからの移行案内を聞いた当初は、1年かけて準備すればいいかなと思っていました。しかし、7月30日に参加した説明会の後に講師の方に12月の更新審査時にISO14001との複合で移行が可能であることを確認し、その日のうちに移行審査を申し込み、年内に移行することにしました」

同社は例年、8月20日の決算日翌日からマニュアルの見直しを始めているが、今回の2008年版に基づく見直しも同様に翌21日から本格的に始めた。説明会での資料を元に、2008年版の改訂が自社のマニュアルや規程にどのような影響を及ぼすかを入念にチェック。古川氏が使っていた2000年版のポケット版規格は、改訂のポイントの書き込みやアンダーラインで真っ赤になった。また11月には2008年版の対訳本を発行と同時に入手し、入手したその日のうちに変更点をすべて2000年版のポケット版規格に書き込んだという。

「規格を読み込んだ結果、個人情報とアウトソースの部分を重点的に見直せばいいと考えました。個人情報は内部監査員全員で、アウトソースは所管の業務課に依頼して取り組みました」

見直しの結果、今回の移行を機会に取引をやめたアウトソース先も出た。クレーム比率の多かった1社と、重要なミスを繰り返していた1社の合計2社である。



朝日メンテナンス工業 春日井分室



古川忠正常務取締役

### 外部講師によるオンサイト セミナーを実施し、内部に 浸透

2008年版の教育については、外部に依頼して内部監査員および管理スタッフを対象としたオンサイトセミナーを実施することにした。

「過去の経験から、内部の人間が教えると緊張感が不足するせいか、なかなか浸透しない傾向があります。そこで東京からコンサルタントに来てもらい、2日間業務をストップしてみっちり教育しました」

10月に実施されたこのセミナーは、非常に有意義なものだったという。一部に形骸化、マンネリ化が見られたISO9001に対する考えも、改めて教育することで認識が新たになり活が入ったと古川氏は語る。

100カ所以上の現場に対する2008年版の教育は、セミナーを受けた管理スタッフが落とし込んでいった。その後11月には内部監査、12月にはマネジメントレビューが行われ、移行審査を迎えることとなる。

「JQAの説明会で、移行審査を受けるには内部監査とマネジメントレビューが大事だということを聞きました。そのふたつをしっかりやったことで、自信を持って移行審査を受けることができました。また、法令順守については、すでにISO14001で明確化していたため、戸惑うことはありませんでした。もし弊社がISO9001しか取得していなかったら、法令順守の解釈に時間がかかったかもしれません」

今回の2008年版の移行にあたって古川氏は最後にこう語った。

「マニュアル自体は個人情報とアウトソース以外の部分は大幅には変更していませんが、あらためて2008年版規格をすみずみまで読んだことが、現場の活動を見直すきっかけとなりました。これから移行に取り組む組織の方々には、まず規格の対訳本を素直に読むことを一番にお勧めします」

#### ■ 移行までのスケジュール

|            |                   |
|------------|-------------------|
| 着手         | 2008年 7月 (JQA説明会) |
| 内部監査       | 2008年 11月         |
| マネジメントレビュー | 2008年 12月         |
| 審査         | 2008年 12月         |

## 新規格への早期対応で顧客の信頼を高める

### グリーンブルー株式会社

更新審査

(ISO14001との複合審査)

#### プロフィール

|             |                                                                                                                                                         |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ 事業内容:     | 環境計量証明事業、各種環境汚染の調査、学術研究に必要となる環境データの測定・分析、ISO/IEC 17025に基づく環境汚染物質の分析、大気汚染常時監視事業に係る機器・局舎の保守管理受託、テレメータシステム開発、欧米の先進環境汚染測定機器等の輸入販売、JICA・ODA案件等の国際技術協力(技術者派遣) |
| ■ 所在地:      | 神奈川県横浜市、東京都大田区                                                                                                                                          |
| ■ 従業員数:     | 90名                                                                                                                                                     |
| ■ 初回登録年月:   | 1996年11月(JQA-1457)                                                                                                                                      |
| ■ 移行年月:     | 2009年1月                                                                                                                                                 |
| ■ 他規格の取得状況: | ISO14001(2000年2月)(JQA-EM5224)                                                                                                                           |



谷 学 代表取締役社長

鈴木 一平 サブユニット  
マネージャ(チームISO担当)

#### アウトプットを重視する2008年版に期待

グリーンブルー株式会社は1972年に設立され、今日まで多角的な環境保全事業の展開を図ってきた環境調査・測定分析分野の有力企業である。「当社は、環境データの提供などに取り組む

一方で、大気ほか環境モニタリングシステムの開発・維持管理業務の比率も高い。データの信頼性を担保し、お客さまの多様な要求に的確に応えて説明責任を果たしていくため、ISO9001の活用を重視してきました」と代表取締役の谷學氏は語る。

## 2008年版改訂がきっかけとなり全社一丸で見直しに取り組んだ

### 株式会社藤本建設

更新審査

#### プロフィール

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| ■ 事業内容:   | 土木構造物・建築物の設計・施工     |
| ■ 所在地:    | 青森県青森市              |
| ■ 従業員数:   | 50名                 |
| ■ 初回登録年月: | 2003年3月(JQA-QM9625) |
| ■ 移行年月:   | 2009年1月             |

#### 「更新+移行」を機に普段からやっていることをマニュアルに落とし込む

株式会社藤本建設は、青森県の中堅建設会社。厳しい経済情勢を乗り切り、競争に生き残るためにISO9001を活用している。その背景について、代表取締役社長の長谷川清氏はこう話す。

「会社の意思を統一するツールとして、2003年からISO9001を使っています。ISOの考え方をそのまま社内規程に取り入れており、顧客のひとつである役所からも評価されています」

社員の専門性や力量を向上させて、自社の改善ツールとしてさらにISOを使いこなしたいと考えていた中で、改訂説明会のアナウンスがあった。品質管理責任者である代表取締役専務の遠藤浩氏は、説明会の資料をすみずみまで読み込み、移行が可能と判断。移行を決定してからは、2008年版の変更点をピックアップし、システムを見直しながら自社の品質マニュアルに落とし込んでいく作業に没頭した。

検証してみた結果、マニュアルは大きな改訂をせず、アウトソースや力量などの項目を追加する程度ですんだ。またこれを機に、労働安全についてもマニュアルで明確化した。

「追加したといっても、マニュアルに記載がなかったというだけで、実際は建設業として普段から当たり前にやっていたことばかりでした。苦労したのは、それをどう具体的に文章にするかという点です」(遠藤氏)

「今回の更新審査のタイミングで移行に取り組めば、仮に今回



長谷川清代表取締役社長



遠藤浩代表取締役専務

がダメでも、2000年版は維持できもう一回チャンスがあります。そのため、それほど肩に力を入れずに移行に臨むことができました」(長谷川氏)

#### 社員の意識向上が結果的に品質の向上につながる

「東京でJQAの説明会に出たのが昨年の7月。移行は今年の1月ですから、限られた日数しかありません。わかりにくいところもたくさんあったので、JQAのISO東北事務所に確認し、ヒントになりました」と、遠藤氏は苦労を語る。2008年版の教育については、現場の仕事を止めて社員全員に対して行った。「現場の意識が向上すると、ISOという製品、すなわち設計・施工の品質もあがります。移行は全社員の意識向上を目的に、全社あげての取り組みを重視しました」(長谷川氏)

社員もISO活動に積極的になり、11月に東北で行われた改訂説明会に自ら参加したいと申し出る者もいたという。

初回登録から7年目を迎えた同社は、社員の意識とスキルの向上を競争力の源泉とし、顧客に喜んでもらえる設計・施工サービスの提供に決意をあらたにしていた。

#### ■ 移行までのスケジュール

|            |                   |
|------------|-------------------|
| 着手         | 2008年 7月 (JQA説明会) |
| 内部監査       | 2008年 12月         |
| マネジメントレビュー | 2009年 1月          |
| 審査         | 2009年 1月          |

2008年12月に更新審査を予定していたが、7月の改訂説明会を通じて2008年版の改訂がマイナーチェンジにとどまると確認でき、10月には移行審査を決断し、早々と12月中旬に受審した。「大きな手間もなく、しかもタイミングがいい。今回の改訂では、私が以前から必要だと感じていたアウトプットを求める重要性が強調され、ISO14001との整合性もより強化された。それらのポイントに沿えば、ISO9001を今よりもっと使いこなしていけるという期待もありました」と谷氏が背景を明かす。

### 実効性あるマネジメントシステムづくりを目指すユニークな“チームISO”

同社では、若手社員十数名で構成する“チームISO”という部門横断型の組織を作り、マネジメントシステムの確立や実施に対して、社員がより自発的に参画することを目指してきた。「規格の本来の主旨や目的を理解して主体的に考えられる若手メンバーを育て、ISO9001・ISO14001など複数規格の整合がとれた実効性のあるマネジメントシステムづくりを進めていきたい」とチーム

ISOリーダーの鈴木一平氏が説明する。なお社内マニュアルはすでに3年前にISO14001と統合済みである。環境事業に携わる企業として違和感のない動きだったという。

また早期移行の目的について「そもそも外部機関から認証を受けることは、対外的な信頼性獲得の意味合いも大きい。新しい規格に即応すれば、信頼が高まることにもつながるのではないのでしょうか」と鈴木氏は加えてくれた。

#### ■ 移行までのスケジュール

|            |              |
|------------|--------------|
| 着手         | 2008年 10月    |
| 内部監査       | 2008年 10～11月 |
| マネジメントレビュー | 2008年 12月    |
| 審査         | 2008年 12月    |

## 規格改訂の意図を受け、顧客満足の視点でマニュアルを全面改訂

### 村山造園株式会社

更新審査

#### プロフィール

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| ■ 事業内容：   | 公共造園工事および公園・道路植樹帯の維持管理 |
| ■ 所在地：    | 広島県東広島市                |
| ■ 従業員数：   | 8名                     |
| ■ 初回登録年月： | 2003年3月(JQA-QM9798)    |
| ■ 移行年月：   | 2009年2月                |

#### 顧客満足の視点でマニュアルを改訂

村山造園株式会社は、東広島市に本拠を置く造園・土木業の企業である。公共の造園工事、個人庭園工事をはじめ、公園の植木や道路の植樹帯の維持管理なども行っている。ISO9001の取得は2003年。同社は品質管理を徹底するためにISO9001を取得しているという。

「2008年版への移行に関する情報はJQAからもらいました。説明会には出席できませんでしたが、資料を送ってもらい、JQAのホームページとあわせて規格の改訂箇所と規格の意図を確認しました。その結果、当社の品質マニュアルの改訂は必要だと判断しましたが、それでも2009年1月に予定していた更新審査に間に合うと感じ、移行を決断しました」と営業部長の村山竜士氏は語る。コンサルタントにも相談したが、基本はJQAからもらった資料とホームページで理解したという。

マニュアルは顧客満足の視点から見直し、全面的に改訂した。2008年版の序文に「望まれる成果を生み出すために」と明記されたことをうけて、同社は顧客満足をより強化する必要性を感じたという。あわせて品質方針も「顧客満足度の追求と利益確保」に改訂し、全従業員に徹底されることとなった。

#### サービスを明確にし顧客満足を強化

顧客満足を中心に見直しを行ったことで、新たに始めたサービスがある。それは、同社が道路や公園に植えた木が1年以内に枯



(左より)村山千代里氏、村山竜士営業部長、村山三哉代表取締役

れた場合、無償で取り替えるというもの。従来も口頭で同様なことは説明していたが、明確なものではなかった。今回「枯木補償保証書」を作って顧客に手渡すことを明確化した。「2008年版への移

行で一番変わったのはこの点でしょうね。これから営業面でも大きな武器になるだろうと期待しています」

村山造園は従業員8名という規模ではあるが、マニュアルの改訂作業などは2、3名の社員で行っている。

「顧客満足の視点からどこかひとつを改訂すると、関係するほかの手順も変えなければならなくなる場合があります。ひとりでは見落とすこともあります。複数の社員でやればいいアイデアも出てくるし見落としも少なくなり、時間も短縮できます」

「移行審査を受けて自分たちの2008年版に対する考え方が間違っていなかったことが確認できました。今回、顧客満足の強化が図れたことは成果だったと思います。今後も顧客の視点を重視しつつもムダやムリのないシステムとして運用していきたい」と村山氏は語った。

#### ■ 移行までのスケジュール

|            |           |
|------------|-----------|
| 着手         | 2008年 10月 |
| 内部監査       | 2009年 1月  |
| マネジメントレビュー | 2009年 1月  |
| 審査         | 2009年 1月  |

# 2008年版移行をシステム見直しの機会に

ISO9001:2008の規格では、2000年版から何に焦点を合わせた改訂がなされ、企業や組織がどのように使いこなすことを意図しているのか。どうすれば移行をスムーズに進めることができるか。規格の意図をくんで望まれる成果を生み出すには。1987年版からISO9001審査に携わってきたJQAの品質審査部部長の佐野清司が、2008年版移行について語る。

## 2008年版で何が変わったか

2008年版のISO9001へ移行するにあたって、何から手をつけたらよいのだろうとお悩みの企業、組織の方もいらっしゃると思います。はっきり申し上げたいのは、2008年版規格のねらいは、2000年版の本来の趣旨を再確認しようとするものです。そこをまずご理解いただきたいですね。では今回の改訂で何が変わったのか。大きくは、序文が変わりました。ISO9001規格の持つ本来の意図を理解し、品質マネジメントシステム(QMS)を有効にはたらかせて望まれる成果を生み出すところまでいきましょう、という内容が語られています。そして本文については細かい部分で規格の持つ本来の意図を明確にする表現に改めたり注記を追加するなどし、規格をよりわかりやすく、使いやすいものにしたと考えています。たとえばある規格があれば「この規格はこういう内容を示していますよ」という解説が、注意書き(NOTE)として追加されているわけです。

## 移行に取り組むにあたって何を重視していくか

規格の要求事項にほとんど変更はないわけですから、実際に従来のQMSに手を入れるべき部分はさほどないと考えられます。あるとすれば、それは2000年版でも改善した方がいいポイントでしょう。では、移行に取り組むにあたって何を重視していくことが望ましいのでしょうか。規格の細かい改訂に目を向ける前に、まず序文をしっかり読んで、自分たちがISO9001の運用を通じて作ってきたQMSのねらいは何かという事を今一度見直していただければと思います。

実は規格の細部にこだわるあまり、実際の業務とかけ離れたシステムになってしまっていたり、親会社から持ってきたマニュアルをそのまま使っていたりするなど、

図らずも審査、認証取得のための仕組みづくりを一生懸命やって、無理・無駄を増やしているというケースが多々見られるのです。そうなるとISOによるシステムがかえって負担になり、せっかく導入した意味もなくなってしまいます。そのような事態を避け、ISOの良さを十分に生かすためにも、今回の2008年版への移行に取り組む機会を活用していただきたいと思います。

序文をよく読むと、ISO9001の原点が見えてきます。そこに立ち返って見直しを進めることにより、顧客満足の向上を図り、事業の成長を目指すQMSを作ることができると思います。

## 文書に振り回されない 自分たちの組織に合ったQMSへ

2008年版への移行を自組織のQMS見直しの機会ととらえ、原点に立ち戻って本来の自分たちの組織に合ったQMSづくりを行い、ISOをもっとビジネスに役立てていただきたい。これにつきますのですが、実際に言うことは簡単でもなかなか難しい部分もあるかと思います。

ここ数年、建築物の構造計算の偽装、食品の賞味期限の改ざんや産地の偽装、古紙配合率表示が実際の値と乖離していた問題など、企業や組織における法令への違反や自社基準の違反が数多く報道されました。当事者の企業のなかにはISO9001の認証を取得していると

### ■ 2008年版の序文の主な改訂点

- ① 製品に適用される法令・規制要求事項順守の重要性を強調
- ② 組織の事業活動の実態に基づき、QMSが構築、運営されていることの明確化
- ③ 顧客に望まれる成果を生み出すQMSになっていることの明確化
- ④ ISO14001との整合性の向上、など

ころもありました。品質を向上させていく仕組みを作っているながらもこうした不祥事が出てしまうのは、仕組みのなかに何らかの問題があったのかも知れません。ISO9001の仕組みを使いこなしていれば、本来は避けられることではないかと考えます。

ISOの使いこなしという観点から見ると、現場で結構使いづらい仕組みになっていることがあります。特に手順書と記録の部分で問題点が見られることがあります。システム構築の際に手順書を作成し、記録を残そうという話になるのですが、実際には手順書や記録を作ることに重点が置かれ、仕事に生かされない場合があるようです。使わない手順書や記録には意味がありませんが、仕組みがそうなってしまう場合があるのです。ISO9001の規格は1987年版から、1994年版、2000年版、そして今回の2008年版と改訂を経てきました。この過程で1994年版によって手順書や記録の重要性が強調された時期があり、その本来の意図がくみ取られないまま、その後改訂された規格にも適合しているものの、上記のように手順書や記録を作ることにエネルギーが割かれて、本来の改善に向かわないケースが意外に多いのです。そのあたりを改めること

にも移行の機会を生かせると思っています。

実際にシステムの見直しを進め、具体的な規定やマニュアルなどの改訂を行う過程でさまざまな疑問を抱かれることがあります。JQAでは規格改訂に関する情報を取り

まとめてJQAのウェブサイト上に掲載し、疑問点についてもQ&Aでお答えしています。疑問点の多くはこちらで解決できると思いますので、ぜひご活用ください。

最後になりますが、この機会にぜひ規格を序文からもう一度読んでみてください。現在の品質マネジメントシステムと比べるだけで少なからず発見があると思います。登録組織の皆さまがこの規格改訂の機会をシステムの見直しに活用されることを願ってやみません。



審査技術センター  
品質審査部 部長 佐野清司

## ISO9001：2008規格改訂説明会と補足資料

JQAは、ISO9001の改訂にあたって、登録事業者スムーズな移行と、ISO9001の有効性を高めるための情報提供の一環として昨年7月～8月に規格改訂説明会を全34回（タイの2回を含む）実施し、11,250名の参加があった。



東京会場（東京ビッグサイト）



大阪会場（グランキューブ大阪）



福岡会場（アクロス福岡）



改訂説明会でのテキスト

### 補足資料



2008年版のQ&AをJQAウェブサイトに掲載しています。



[JQAホームページ (<http://www.jqa.jp>)]

⇒ [マネジメントシステム審査登録]

⇒ [ISO9001規格改訂情報]

- ISO9001：2008に関するQ&A（2008年10月15日）
- DISからFDIS、ISO9001：2008への変更情報（2008年12月2日）
- ISO NETWORK Vol.16／INFORMATION「ISO9001 2000年版から2008年版への移行情報」
- ISO NETWORK Vol.17／規格別NEWS「ISO9001の2008年版への移行がスタートしました」

# 医療機関の経営体質改善や 医療の質の向上に ISO9001をお役立てください

JQAは今日まで、幅広い業種で専門性に配慮したマネジメントシステム審査を数多く行ってきた。そして現在、医療の分野においても専門性の高いISO9001審査サービスの提供に努めている。ここでは、JQAの医療分野の審査を担当する審査技術センター 技術開発部次長の江草右二と品質審査部参与の小山哲雄が、JQAの医療分野における審査サービスの特長とISO9001の導入が医療機関にもたらす利点について語る。

## 積極的に改革に取り組む医療機関が ISO9001マネジメントシステムを採用

「医療機関が求める『医療の質の向上』や『患者を取りまく環境の改善』そして『経営改善』などを目的として積極的にISO9001を利用する医療機関が増えています」

ISO9001の登録事業者に関する財団法人日本適合性認定協会(JAB)のデータによれば、産業分類「医療及び社会事業」の現在の登録件数は601件(\*1)。このうち病院やクリニック(歯科医院を含む)の登録は約半数の300件(\*2)に達する。

「病院はサービスの質によって選ばれる時代になっています。体質を改善し、サービスを差別化することが病院経営を持続する鍵になるとも言えます」と江草が語る。

「ISO9001の利点はまず、医療業務のプロセスを可視化できることです」と小山が切り出した。「医療機関では医師個人の専門性が重視される一方、多くの医療スタッフによるチームワークも求められるという大きな特徴があります。専門性が高い医師の診療を軸に多くのプロセスが束ねられているために仕組みが見えづらく、情報伝達の不備など事故の誘因となる事象が手つかずのままになるケースも出てきます。ISO9001の仕組みでは、個々のプロセスや手順を定めて目に見えるようにし、問題がおきたときに改善しやすい状況を作ることができます。さらに個人の裁量に頼ってきた部分については標準化を図り、基準を満たすレベルの医療サービスの提供につなげていくことが可能となります。また、インシデントやアクシデントに対して必要な是正処置・予防処置を実施し再発を防止していくとともに、各部門やプロセスにおいて重要な指標・目標を設定し管理して

いくことによる効果も期待できます」と続けた。プロセスのつながりが円滑になることから、情報や業務の滞りを解消し、無駄を排して経営効率を高めるよう導くことができるわけだ。病院機能評価と相互補完するように役立てることも可能だ。機能評価が『施設や体制の整備』を主体とするなら、ISO9001は『プロセスの改善による質の向上』が柱。その融合ができ、理想的な体質改善が見込める。

## 患者満足度を高めるという視点から

ISO9001の要求事項には品質保証に加えて顧客満足向上の追求もある。医療分野ではそれが「患者さんのための病院経営・医療サービスの向上」というテーマになる。「たとえば待ち時間を短くする、インフォームド・コンセントを丁寧に行うなど患者さんにとってプラスになることを、ISO9001を通じて目標化し徹底できます。アンケートで吸い上げた要望や、クレームも担当部門に





技術開発部 次長 江草右二



品質審査部 参与 小山哲雄

フィードバックして、より患者さんの満足度を高めるように改善していくことができる。このように顧客満足の視点から、改善を図っていくこともISO9001ならではの取り組みです」と小山が解説する。

患者さんのための医療上の安全を図るという医療機関において最も基本的な部分では、ISO9001の持つ特性がいかに発揮される。「医療機関では事故を防ぎ、安全な医療サービスを提供することが求められますが、プロセスで改善するISO9001の活用で、確度の高い安全管理を実践できると思います」と小山。たとえばコミュニケーションの不備でヒヤリハット事例が起きても、問題のあったプロセスを見直し、改善することにより、重大な事故につながる前に対策を立てられる。またそれを繰り返しフォローアップすることによって、事故撲滅を推進できる。「さらにいえば、医療スタッフが忌憚のない意見を交換し合う環境形成も図れます。そうすれば医療機関に多い委員会活動もより活発化して実効性が高くなり、患者さんに安全なサービスを提供できる素地もよく整備されると思います」と江草が補足した。

## 専門性を確保しながら総合的な視点で 質の高い審査サービスを提供

JQAでは専門チームを作って医療分野に最適なISO9001の審査サービスの提供を図っている。医療分野に携わる審査員は15名(2009年3月現在)。審査を十分に実施できるリソースを備えている。医療分野は専門性が高いため、審査に当たっては必ず医師などの医療関係者を技術専門家として起用する。JQAは全国各

地に技術専門家(スペシャリスト)を擁し、日本全国の審査をカバーできる体制を整え、さらに、スタッフの陣容強化を図っている。「看護師長を含む経験豊富でISOマネジメントシステムの理解も深い技術専門家をそろえ、より幅広いニーズに対応しながら、安心して審査を受けていただけるようにしていく考えです」と江草は力を込める。

また審査員の力量の維持・向上へ向けて、専門チームメンバーからなる「医療審査研究会」を設けて定期的に検討を行っている。具体的には、『医療業界の最新動向の共有』『病院審査事例研究』など。ISO9001規格の研究に加えて、こうした専門的な研究も欠かせない。

このような専門性に加え、JQAとしてあらゆる業種の審査で培ったマネジメントシステム全般に関する知見の広さもJQA審査サービスの特長だ。「幅広く多数の審査経験をベースに俯瞰的に見ることで、医療の質の向上につながる審査の視点を提供することに努めています。高い専門性と総合的な視点を兼ね備えたバランスの良い審査サービスを提供し、医療機関の幅広いニーズに応えていきたいですね」と江草が結んだ。

(※1) 財団法人日本適合性認定協会(JAB)ホームページ「マネジメントシステム適合組織検索」2009年3月1日現在

(※2) (※1)をもとにJQAにて集計

料金・スケジュールなど詳しくは下記まで

JQAマネジメントシステム部門 推進センター

**03-6212-9462**

(月～金曜日・9:00～17:25/祝祭日を除く)

# 病院のサービス向上と 医療安全の実現に活用される ISOマネジメントシステム

洛和会音羽病院 品質管理責任者 消化器病センター 所長 高橋 裕氏



このところ各地で救急患者のたらい回しなどの医療に関する問題が顕在化する中で、自律的な医療改革を進め、地域に貢献しようと努力している病院も多くある。京都市山科区にある洛和会音羽病院はそのような病院のひとつだ。医療安全と患者・家族の満足の向上を達成するために、同院ではISO9001を取得。日々の改善に役立てている。

## ISO9001は病院を自律変革組織に 進化させるツール

2003年2月、京都市山科区にある洛和会音羽病院（以下、音羽病院）はISO9001:2000年版を取得した。病院全体としての取得は京都市では初めてであり全国でも12番目のことであった。（同院の情報誌「らくわ」2003年4月号Vol.58から）

同院がなぜISO9001を取得したかについて、矢野一郎理事長と中島久宣院長（当時）は、情報誌「らくわ」でそれぞれ次のように語っている。

「自ら改善する機能を持つISO9001:2000年版は、電子カルテと共振しながら強いフォースを継続して生み出します。（中略）私はこのISOを洛和会ヘルスケアシステムが『自律変革組織』になるためのツールとして活用いたします」

「良質の医療を限りなく均質なレベルで提供する体制を作っていくためには、今回認証を受けたISO9001が絶好のツールでした。（中略）このたびのISO9001取得は、医療や介護の品質を絶え間

なく向上させていく努力を社会に対して約束したことになります」

同院は、「救急患者を断らない病院」として医療関係者の間で知られている。高速道路のインターチェンジに隣接する地の利を生かし、医師・看護師の数も同規模の病院に比べて多いという。しかし、その体制を維持するだけでは質的な向上は望めない。

「（医療・介護の世界では）大きな変化が次々とおこります。対応した改革が必要ですが、トップダウンだけの組織では安定成長を望めなくなりました。医療・介護の世界はスペシャリストが多いため技術改革は行われても、患者さまの視点からの改革は遅れがちです」（矢野理事長・同）

同院が地域医療の中核病院として患者に支持され、将来にわたって成長していくために選んだのがISO9001だった。ISO9001の認証を通して、医療ミスのない仕組みづくりを進め、患者とその家族に満足される医療サービスを提供していこうと考えたのである。

## 医療という専門的な仕事で ISO9001をどう使うか

同院の現在の品質管理責任者は、消化器病センター所長の高橋裕医師。高橋所長は2年前に、前任者からこの職を引き継いだ。

「6年前にこの病院に着任したときから、ISOには興味がありました。しかし、実際にやってみると、面食らうことばかり。ISOの本を読んでも、用語や解釈がよく理解できません。『プロセス』や『インプット』といった、日常馴染みのある言葉にもちゃんとした定義があるので、それを覚えないと前に進むことができません。インターネットで見つけたISO9001の『口語訳』や、品質管理学会の棟近先生\*のISO9001を医療用に解釈した文献などを参考にしていました」

高橋所長のISO9001に対する理解が進んだのは、他の医療機関の審査に同席するチャンスを得てからのことだ。

「それまでISOの定期審査や更新審査というのは、外部の審査員がやってきて『ここが悪い』『あそこがきちんとしていない』といった、一般的なチェックをするものだと考えていました。しかし実際に自分の目で見てみると、そうではありませんでした。自分たちが『このように改善したい』と決めたことがきちんに行われているかどうか。決めたことと実施記録を見比べることで評価していくんですね」

しかし、理解が進むにつれて新たな疑問も現れた。

「たとえば7.5.2の『製造及びサービス提供に関するプロセスの妥当性確認』です。たとえば病院での手術のプロセスでは、手術の内容を問うのではなく、必要な機器が揃っているかを問うべきだと私は思うんですけど、専門家の中でも微妙に解釈が違うことがあります。また、この条項と8.2.3の『プロセスの監視及び測定』との関係についても異なる見解を聞くことがありますし、7.5.4の『顧客の所有物』が何を指すかも議論になりました」

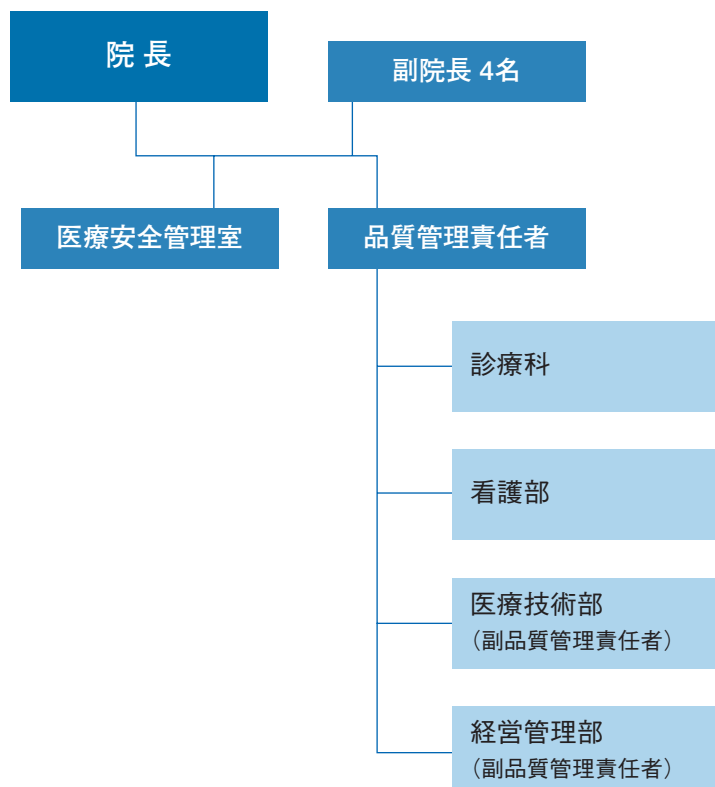
医療という専門的な仕事で、すべての産業・業

種での活用を意図しているISO9001をどう使うかは、当事者にとってはなかなか困難な問題なのだ。では、そのような医療分野の審査を行う審査員の持つべき専門性はどうか。医療のための規格解釈と審査員の専門性について高橋所長は次のように言う。

「規格解釈については、現場の医師が入って詰めなければいけないところもあるように思っています。だからといって、ISOの審査員を医師にすべきだとは思いません。医療の専門家ではない人の方が客観的な目で見ることがができるからです。医療にはまだまだ不確定な要素がたくさんあります。それに惑わされることなく、品質マネジメントの骨格をきちんとさせるためには、専門性が邪魔になる場合の方が多いと思います。ただし、医療の動向に関する最低限の知識だけは必要だと思います」

\* 棟近雅彦早稲田大学理工学術院教授／日本品質管理学会 医療の質・安全部会長

### ■ 洛和会音羽病院全体の品質管理と医療安全体制





### 医療安全と顧客満足を実現するために ISO9001が果たす役割

ISO9001導入以前にも、同院には医療安全のための取り組みは存在した。医療事故に至らないインシデントに関しては、「ヒヤリハット事例」の報告書を作成し、院内のリスクマネジメント委員会に提出、そこで討議されることになっていた。

「しかし、報告書提出の手続きが明確に定められていなかったこともあり、部署によって報告書を出すところと、なかなか出さないところがありました。それに、リスクマネジメント委員会で討議された結果が、報告書を書いた人や部署にきちんとフィードバックされていませんでした。これでは教訓が次に生かされません」

ISO9001の導入とともにそれらは次のように改善された。

「ヒヤリハットが起きた場合、どういう書類をどこに提出しなければならないかが周知徹底されました。その結果、各部署から報告書が集まるようになり、さらに最近は、その内容によっては、提出されたひとつのヒヤリハット事例に関係する複数の部署に対して、その部署から見たヒヤリハット

報告の提出を請求するようになりました。これによってリスクマネジメント委員会から機能を受け継いだ医療安全委員会がヒヤリハット事例を多角的に検討できるようになりました。その場には、品質管理室も同席します。結果については、全スタッフを対象にした全員研修などの場で発表してフィードバックするようになりました」

顧客満足の向上のためには、入院患者へのアンケートが導入された。職員の応対と説明、入院施設や食事、入院期間と費用などの約30項目に関して、「満足」「ふつう」「不満」の3段階で評価してもらうものだ。自由回答欄もあり、病院に対する要望を記入することができる。外来患者や家族からの意見は、院内各所に設けられた「ご意見箱」で受け付けている。

「いただいたご意見は1カ月単位で集計し、医療安全委員会と品質管理室には毎月報告されて、品質管理委員会が3カ月ごとに再検討しています。すぐに改善できるものは対応し、システムを変えなければならないようなものは、委員会を通して承諾をもらったり、決裁機関である本部に稟議書を上げたりして改善を図っています。たとえば『外来診療の待ち時間が長すぎる』という苦情に対しては、あとどのくらい待てばいいかをお知らせするようになりました」



### いやいや取り組んでも改善が進むのが ISO9001の強さ

ところで、ISO9001に対して院内のスタッフはどう感じているのだろうか。

「この病院に限らず、世の中の大半の人は『ISO

をやらされている』と思っているのではないでしょう  
うか。記録ばかりつけているから紙が増えて大変  
だとか、ただでさえ忙しいのにやるが増えたとか、  
前向きの人よりは後ろ向きの人のほうが多いの  
ではないかと思います。しかし、それでもちゃんと  
機能するのがISOの強さであり面白いところだ  
すね。いやいや取り組んでもある程度改善が進んで  
しまう。だから私は、『面倒くさくても、役にたつ  
だからやってください』と言ってきました」

高橋所長は、ISO9001を「柔道の受け身のよう  
なもの」とたとえる。最初は何をやっているのか  
ははっきりわからなくても、定められていることを実行  
しているうちに次第にその意味と大切さがわかって  
くるからだ。「スタッフに浸透させるためには、  
私自身が現場に足を運ぶことが大事ですね。従  
来は品質管理をやっている人間が現場に見に行く  
ようなことはあまりありませんでしたが、私が担  
当してからは頻繁に出向き、ヒヤリハット報告書  
でよく理解できなかった箇所を書いた人に説明し  
てもらったり、各部署にちゃんと記録があるかど  
うかを抜き打ちでチェックしたりしています。最近  
は前向きの人が多くなり、内部監査の報告書ひと  
つ見てもISO9001のレベルがずいぶん上がって、  
医療安全と患者満足向上の成果が実感できるよ  
うになってきています」

音羽病院の場合は、品質管理責任者であり医師  
である高橋所長がみずから足を運んでくるという  
ことも、マネジメントシステムが現場まで浸透する  
うえで大きな要素となっているはずだ。

## ■ ISO9001と病院機能評価の比較

|      | ISO9001                                        | 病院機能評価                             |
|------|------------------------------------------------|------------------------------------|
| 基準   | 国際規格                                           | 国内基準                               |
| 評価者  | 第三者機関(認証機関)の<br>審査員                            | (財)日本医療機能評価機構の<br>サーバイヤー           |
| 評価対象 | マネジメントシステム                                     | 病院施設の構造・運営体制が主                     |
| 要求事項 | Whatが指定されHowは組織が<br>決める。プロセスを定め監視し<br>PDCAを回す。 | 病院の業務・機能に特化。領域<br>ごとの評価項目が設定されている。 |
| 評価頻度 | 1年に1回または2回                                     | 5年に1回                              |

(JQA調べ)

ところで、病院には第三者評価として「病院機能  
評価」というものがある。医療機関ではこの病院  
機能評価を受けているところも多く音羽病院も取  
得している。高橋所長はISO9001と病院機能評価  
の違いについてこう説明する。

「ISO9001と病院機能評価をたとえると、動と静  
です。ISOは日々の努力の積み重ねによる自発的  
な取り組みで継続的な改善をめざすのに対して、  
病院機能評価は5年に1度の定点観測的な性格が  
あると思います」

これまでの取り組みを振り返って、「報告書の  
質が上がり、いちいち指示しなくても現場判断で  
記録を作るようになるなど、成果があった」と言う  
高橋所長のもと、音羽病院の自律変革はこれから  
も続いていく。



### ■ 洛和会音羽病院のプロフィール

- 所在地：京都市山科区
- 病床数：588床（一般：428、医療療養型：50、回復期リハビリテーション：50、老人性認知症疾患治療：60）
- 医師・歯科医師数：約210（研修医と約50名の非常勤医を含む）
- 看護師数：約460
- 開設：1980（昭和55）年
- ISO9001初回登録：2003年2月7日

洛和会音羽病院が属する洛和会ヘルスケアシステム（医療法人社団洛和会、社会福祉法人洛和福祉会）は、病院・  
クリニックだけではなく、介護、健康・保育、教育・研究の分野の組織を擁する総合的なネットワーク。  
ISO9001登録組織は洛和会音羽病院のほかに、介護老人保健施設洛和ヴィライリオス（2003年登録）、特別養護  
老人ホーム洛和ヴィラ桃山（2003年登録）、洛和会丸太町病院（2004年登録）、特別養護老人ホーム洛和ヴィラ  
大山崎（2004年登録）、介護事業部（2005年登録）、洛和会京都看護学校（2005年登録）、洛和会音羽記念病院  
（2008年登録）の7組織がある。



洛和会音羽病院のホームページ

# 審査の基本姿勢徹底による 審査サービスの向上に向けて



品質推進室 室長 佐藤根隆之

JQAでは、今後の審査技術とサービスの質の向上に結びつけるため、マネジメントシステム審査を受審されたお客さまにアンケートを実施している。2008年のアンケート集計の結果、JQAの審査に対するお客さま満足度は引き続き高水準で推移していることが確認できた。さらにJQAでは、より深い内容把握のためにお客さまからのフリーアンサー（自由記入欄のご意見）にも注目し集計・分析を行った。この結果、JQAの審査の基本姿勢が審査に反映されているかどうかで、お客さまの評価が分かれる傾向が判明した。JQA品質推進室の佐藤根隆之より、審査アンケート回答の分析と、ここで得たお客さまからのご要望やご意見を今後どう生かしていくかについて紹介する。

## 審査の基本姿勢の徹底が顧客満足に結びつく

JQAは、お客さま組織の価値向上につながる審査を目指して、2007年に「審査の基本姿勢」を公表して実践してまいりました。2年経過してこの基本姿勢が審査現場の指導原理としてある程度根づいてきたという感触を得ています。今後は、より具体的な審査員の行動指針に落とし込むことが求められると考え、取り組みを進めています。その際にお客さまから寄せられたアンケート全体のおよそ20%となる約3,000件に及ぶフリーアンサーの分析が大変参考になっています。このフリーア

ンサーを、JQAを評価するお客さまの生の声として重視し、一件ずつ読み込んでみたところ以下のようなことがわかってきました。いずれの項目も、従来から質の高い審査を行ううえで、重要なポイントであると経験的に認識されていましたが、今回の分析を通じて改めてそれが裏付けられた格好です。

①「組織の自主性を基本とする審査」の観点については、組織の業務内容を十分理解し、事業に即した審査ができることや型にはまった審査ではなく、組織の特性に配慮した柔軟性のある審査、経営者の思

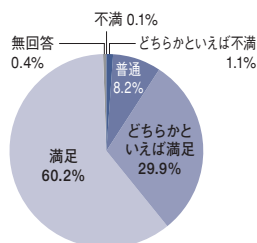
### 審査アンケートデータ集計

2008年1年間のデータ集計の結果、7項目のご質問すべてについて約90%のお客さまから「満足」「どちらかといえば満足」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。

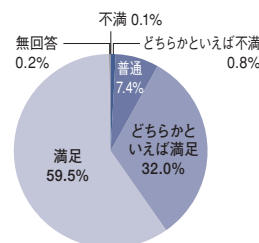
集計期間：2008年1月から12月  
回収件数：16,194件  
(審査実施件数の約90%)

(品質推進室調べ)

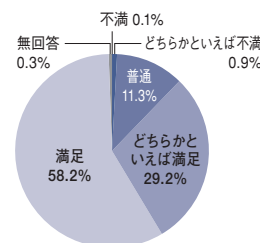
Q1 今回の審査は、総合的にご満足いただけましたでしょうか？



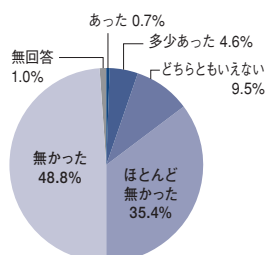
Q2 指摘内容、コメントは貴社のマネジメントシステムの向上にとって有益でしたか？



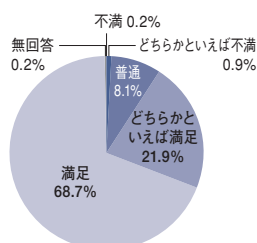
Q3 審査は貴社の業態に沿った適切な内容でしたか？



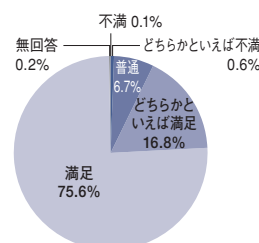
Q4 審査員によって規格の解釈に相違がありましたか？



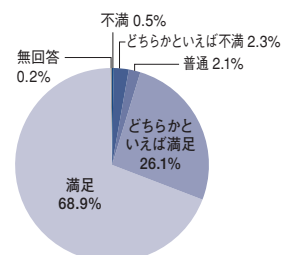
Q5 審査前の審査員との連絡、分かりやすい説明、説明を聞く態度などコミュニケーション全般としていかがでしたか？



Q6 審査員の審査態度はいかがでしたか？



Q7 時間は守られましたか？



# JQA 審査の基本姿勢

## 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。

## 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。

## 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。

## 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。

## 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。

いに配慮した審査などができれば評価いただける。

- ②「組織の特性と個性を考慮する審査」として評価いただけるのは、組織の成熟度に応じ、問題点を提示できる審査(専門性、理解力、柔軟性を持った審査)や組織特有の文化を認識し、そこから“組織の問題点への気づき”が生まれるような審査、組織の特性に配慮しつつ、社会の期待との現状とのギャップについて組織が納得できるような説得力のある審査である。
- ③「トップから現場までの一貫性を重視する審査」については、現場審査を重視し、製造だけでなく、他のプロセスにおいても、担当者との直接コンタクトを重視する審査、プロセス間、部門間のインターフェースを重視し、組織の意思伝達プロセスを確認する審査、トップの方針、手順、報告内容、内部監査等について、現場まで一貫性をもって実施されているかの確認を行う審査などが評価いただけるポイントとなっている。
- ④「コミュニケーションを重視した対話型審査」という観点から見た場合、組織の問題点のみを探すのではなく、共通意識を持ってともに改善していこうという審査姿勢、話しやすい雰囲気、お客さまの意見をよく聞く姿勢、審査準備段階から情報の共有と共通の理解に心を砕いた相互に納得できる審査などが評価していただける。
- ⑤「ステークホルダーの視点に立った審査」として重要視され評価いただけるのは、社会的な影響を配慮したリスクマネジメントの視点からの審査、利害関係者、社会、地球環境などの視点からみた組織の問題点、改善点を明らかにできる審査などである。これらの審査を通じて組織の社会的信頼性向上の重要性を意識してもらえる審査の実施が高評価に繋がるものと考えている。

このように審査の基本姿勢が反映された審査になればお客さまから肯定的な意見をいただけますが、それが十分でない場合にはご不満につながっています。こうした結果を見て私たちは、審査の基本姿勢を徹底するという方向性は間違いではなく、その先により質の高い審査があると確信を深めました。

## 審査の基本姿勢を徹底していくためのアンケートへ

お客さまからいただいた肯定的なご意見については、審査の基本姿勢に沿って内容を分類したうえで、準備段階・審査段階・報告書作成段階といった各段階ごとに「何が評価されたのか」についてより掘り下げた調査を行っていきます。それらをベースに、より具体的な行動指針の設定から、水平展開の可能な審査スキル向上施策の立案につなげ、実施を図っていく方針です。

一方でフリーアンサーのうち、ご不満に分類されるものは、個別の事例ごとにお客さまと審査員にヒアリングし事実を確認したうえで対策を施しています。こちらにも必要に応じて会議などの情報伝達チャネルを通じた水平展開に努めています。

また審査アンケートのあり方についても、できるだけ具体的な事実をおたずねするものとし、JQAの審査の基本姿勢を個々の審査に反映し、お客さまから前向きな評価をいただけるよう継続的な検討を進めています。JQAでは、このアンケートはJQAが提供する審査サービスに対するお客さまのご満足度を測るとともに、忌憚のないご意見を頂戴する重要なコミュニケーションツールとして位置づけておりますので、受審組織の経営者・管理責任者さまはじめ関係者の皆さまにおかれましては、引き続き審査アンケートに対してご回答のご協力をいただきますよう、この場をお借りして改めてお願い申し上げます。

# 名古屋では交通局の接客サービスが競技になった

1月29日、名古屋市交通局はナゴヤドームにほど近い市の施設である東文化小劇場で接客コンクールを開催した。名古屋市交通局は当誌Vol.15でもお伝えしたように、接客サービスに特化したISO9001の認証取得などを含む業務改革で経営環境の変化に立ち向かっている。今回の登録企業・登録組織訪問では『第1回名古屋市交通局接客コンクール』をレポートする。

名古屋市交通局の接客コンクールはプレス資料によれば、「接客が優れているバス運転士、地下鉄駅務員がその接客技術を競い合うことにより、個人の接客技術をさらに向上させるとともに、他の職員の模範となることで職場全体を活性化させ、お客様から“ありがとう”の言葉がいただけるよう(\*)接客サービスの向上を図ること」が目的とされている。

この日の「競技者」は予選を勝ち抜いたバス運転士部門、地下鉄駅務員部門それぞれ3名。

会場の舞台にはバスの車内と地下鉄駅の改札のセットが用意され、競技者となったバス運転士と駅務員に対して乗客・利用客役のキャストが次々に難題を浴びせかける。それらをどのように解決するかが評価された。

審査員はバス・地下鉄の利用者代表に加えて交通局幹部と外部のマナー講師など14名が務めており、ゲストとして競技者の家族や他の交通事業者も招待された。応援に駆けつけた同僚からは競技者に向けて盛んに声援が飛ぶ。そのためか、スポットライトを浴びている競技者は少なからず緊張の面持ちであった。

コンクール前半はバス部門。ベビーカーを押している女性客がバス乗車口に現れると、競技者である運転士はバスから降り、その女性客とコミュニケーションをとりながら優先席に誘導してベビーカーの固定をする。お年寄りには乗り降りの手伝いと車内での席の譲り合いを促す。市バスに慣れていない乗客にはプリペイドカードの使い方などの説明を行う。他にも企画きっぷの案内や遅延証明書発行の説明を臨機応変にこなすなど、予選を勝ち抜いてきた競技者らしく笑顔で難題をさばっていく。

コンクール後半の設定は、とある地下鉄駅の改札。視覚障害者やお年寄りをはじめ、気分が悪くなった女性利用客などが登場し、駅務員の接客サービスの技量が試された。競技者である駅務員は手馴れた様子で、視覚障害者を自分の肩や肘で改札まで誘導し、また気分が悪くなった利用客には容体を尋ねて車椅子を手配するなど、みごとなパフォーマンスを披露した。

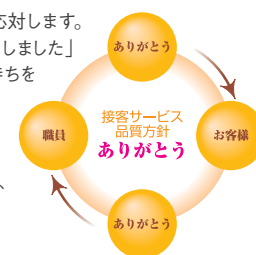
審査の結果、バス部門では鳴尾営業所の高橋剛氏が、地下鉄駅務員部門では新瑞橋駅の大橋孝仁氏が最優秀となり交通局長から賞状とトロフィーを授与された。

名古屋市交通局は一昨年のISO9001の認証取得を契機に、“ありがとう”宣言を行い顧客サービスの向上を図っている。今回の接客コンクールが、第2回、第3回と続いていけば、交通局内に顧客サービスの向上のための文化が定着し、より強い組織に向けた業務改革が着実に進められていくだろう。そのようなことを予感させる催しであった。

(\*)名古屋市交通局では、“ありがとう”宣言を行い、乗客・利用客から『ありがとう』の言葉をもらうことができる事業者になるため以下の5つのアクションを実践し接客サービスの向上を図っている。

## 「接客サービスの向上」のための5つのアクション

- ① 身だしなみを整え、第一印象を大切にします。
- ② お客様に“ありがとう”を伝えるため、笑顔で対応します。
- ③ お客様に心をこめて、はっきりと「お待たせいたしました」「ありがとうございます」の言葉で、感謝の気持ちをお届けします。
- ④ 電話応答は、所属・名前を名乗り、責任を持った対応をします。
- ⑤ 市バス・地下鉄乗務員は、所属・名前を名乗り、快適な運行につとめます。



“ありがとう”の循環



舞台上のバスのセット



利用客に対応する駅務員



最優秀となった競技者にはトロフィーが授与された

## ■ 名古屋市交通局の概要

<事業概要> (2008年4月現在)

バス事業 161系統／営業キロ：736.0km／車両数：1,027両

地下鉄事業 6路線／営業キロ：89.1km／車両数：762両

<ISO9001の登録>

初回登録 2007年12月

登録活動範囲 地下鉄駅およびバス営業所に関する接客サービスの提供

地下鉄名古屋駅、栄駅

バス鳴尾営業所

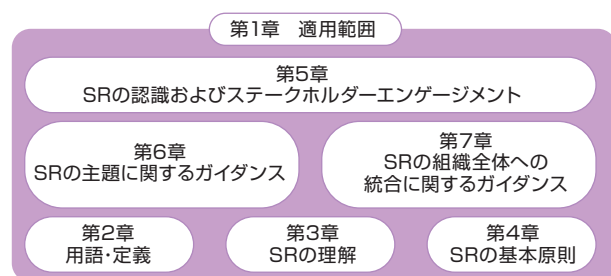
# 第三者認証を目的としないガイダンスとなることが決定

## 社会・経済・環境の調和を目指す

ISO26000とは、ISOにおいて検討されている社会的責任(SR)に関するガイダンス(ISO 26000 Guidance on Social Responsibility)です。日本ではCSR(Corporate Social Responsibility)という名称が広く使われていますが、ISOではCorporate(企業)に限定せず、あらゆる組織(企業、病院、NGO、自治体、政府機関、大学など)を対象としているため、Cを抜いてSRとされています。

ISOにおける規格開発は、20世紀の品質や環境に関する規格に続いて、2000年代に入ってからSR(社会・経済・環境の調和)についての国際標準化が議論されるようになってきました。2001年から2005年までの準備会合を経て、2005年から国際標準策定のためのワーキンググループが始動し、ISO加盟国や国際機関の参加によるドラフト案が検討されてきました。

これまでの検討の中で、ISO26000はマネジメントシステム第三者認証を目的としないガイダンス(指針文書)とすることが決議されています。第三者認証が行われるISO9001やISO14001では要求事項に関する文書は"shall"(～しなければならない、～とする)と表記されているのに対して、ガイダンスであるISO26000では"should"(～することが望ましい、～するのがよい)と記載されているところに特徴があります。



2008年12月15日に公表されたISO26000の委員会原案(CD)は、上図のように7つの章から構成されています。その内容は組織が経済的側面、社会的側面、環境的側面での影響を考慮し、ステークホルダーとの連携を図りながら、組織のあらゆる活動とSRの行動を統合して社会的責任を実施していくためのガイダンスとなっています。第6章には、SRの主要課題として、組織のガバナンス、人権、労働慣行、環境、公正な事業活動、コミュニティと社会への貢献、消費者課題の7つの分野が記載されています。

## ISO26000の利用への期待

ISO26000ガイダンスは次のように利用されることが期待されています。

1. 組織の社会的責任に関する実施ガイダンスとして、国際レベルの共通言語として期待されている。

組織のトップから担当者まで、またステークホルダーグループやSR関連制度・システムの提供者など、さまざまな利用者にとって共通の実施ガイダンスとなります。

2. 国際、各地域、各国、各組織、各ステークホルダーで、多様な利用形態が想定される。

SRの実施ガイダンスとなるばかりでなく、ISOで合意されたSRの概念の理解や、国際的な課題と対応について認識することができます。

3. 国際レベルでの課題を理解し、自らの活動を点検し、日常の活動に反映する機会となる。

組織の国際活動にあたり、環境や労働慣行、人権、消費者課題などのテーマについて国際的な基準がわかり、点検と活動への反映につなげることができます。

4. はじめてSRに取り組むための指針として期待される。

SRに取り組む意義やメリットを理解し、実際にどのように取り組めばよいのかの指針となります。

## 2010年の規格発行を目指して

ISO26000のCDは2008年12月15日から3カ月にわたるコメントの募集が終了し、現在ワーキンググループ(WG)事務局とIDTF(統合ドラフトタスクフォース)でコメントの整理と資料の準備が行われています。2009年5月に開催される第7回ISO/SRケベック総会において、国際規格原案(DIS)作成のためCDへのコメントを検討。その後、DIS作成、投票、最終国際規格原案(FDIS)作成を経て、2010年6月からFDISの投票が開始されます。現在、国際規格としてのISO26000発行は、2010年9月が予定されています。

### 今後の予定

|                 |                                                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------|
| 2009年 5月18日～22日 | 第7回ISO/SR総会(ケベック)<br>国際規格原案(DIS)作成のためのCDコメント検討      |
| 2009年10月        | DIS投票開始(5カ月)                                        |
| 2010年 4月        | 第8回ISO/SR総会(開催地未定)<br>最終国際規格原案(FDIS)作成のためのDISコメント検討 |
| 2010年 6月        | FDIS投票開始(2カ月)                                       |
| 2010年 9月        | ISO26000発行                                          |

## JIPDECからISO20000認証機関として認定されました



JQAは、2009年2月23日にJIPDEC(財団法人日本情報処理開発協会)からITSMS(ITサービスマネジメントシステム)の国際規格であるISO20000認証機関として認定されました(認定番号: ITR001)。

参考: ISO20000 (ISO/IEC20000)

ITサービスマネジメントのベストプラクティスを包括的にまとめているITIL(IT Infrastructure Library: 英国政府が作成したITサービスの品質向上のためのガイドライン)をベースとして開発されたITサービスマネジメントシステムの国際規格。高品質のITサービスを安定的に提供することを可能にし、顧客からの信頼や競争力を向上させます。

JQAの認証件数(累計)

|          |    |
|----------|----|
| ● 2006年度 | 5  |
| ● 2007年度 | 11 |
| ● 2008年度 | 22 |

(2009年2月末現在)

## 登録内容や担当者の変更は、JQAまでお知らせください

■ お手元の登録証をご確認ください。登録証の記載に変更はありませんか？



- ① 登録事業者名
- ② 登録事業者の所在地
- ③ 登録事業者の登録活動範囲
- ④ 関連事業所名
- ⑤ 関連事業所の所在地
- ⑥ 関連事業所の登録活動範囲

ご提出いただく書類  
・ 登録内容変更申込書



■ ご担当者に変更はありませんか？

ご提出いただく書類  
・ 担当窓口変更連絡書

\* ご担当者の所属組織名や連絡先、役職が変更になった場合もJQAまでご連絡ください。



- 変更届はJQA宛にFAXでお送りください(FAX番号は変更届に記載しています)。
- 変更届はJQAホームページからpdfファイルをダウンロードできます。pdfファイルに直接入力・保存できます。ぜひご利用ください。

<http://www.jqa.jp> から  
マネジメントシステム審査登録へ  
**各種様式ダウンロード** をクリック

● 当誌巻末の様式集もご利用いただけます ●

## 海外審査サービスの一層の強化をめざして ドイツの認証機関DQSとの提携を強化

JQAは、2009年2月10日、ドイツに本拠を置く世界的なマネジメントシステム認証機関であるDQS Holding GmbH (DQS)と審査サービスに関する業務提携を目的とした覚書を締結しました。この覚書は、JQAの認証組織が海外拠点での審査を希望する場合



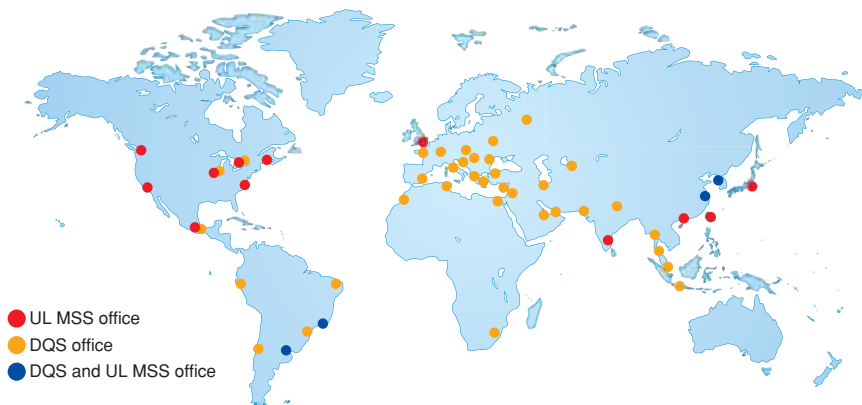
に、JQAによるコーディネートのもと、DQSがJQAの代行審査を実施することを目的としたものです。これにより、JQAはグローバルな活動を展開する組織に対する審査サービスを一段と充実させることが可能になりました。

日本企業の経営の国際化が大きく進展するなか、JQAはこれまでに増して海外の有力な認証機関と緊密な提携関係を結び、海外においても国内同様に質の高い審査サービスを実施するための体制を強化しています。

DQSはフランクフルトを拠点とする世界有数のマネジメントシステム認証機関です。2008年4月には米国トップの製品安全認証機関であるUnderwriters Laboratories, Inc.(UL)のマネジメントシステム・ソリューション部門を合併し、ヨーロッパ、北米を中心に30カ国以上の拠点をもつ世界最大級の認証機関となりました。DQSは、ISO9001、ISO14001、ISO27001だけでなく、ISO/TS16949や新規格に関してもほぼ全世界を網羅する審査サービスを提供しています。

JQAとDQSはこれまでも世界の有力認証機関の相互協力ネットワークであるIQNetのパートナーとして緊密な協力関係にありましたが、今回の業務提携強化によりDQSによる審査がJQAの行う審査と同質のレベルを確保すべく、両機関の審査員間のトレーニングや技術交流等を実施し、JQAの認証組織にフォーカスした海外審査サービスを提供するための関係強化を図ります。

### ■ DQSの国際ネットワーク



### ■ お問い合わせ先 ■

マネジメントシステム部門推進センター海外室 TEL: 03-6212-9470

### ■ 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 古賀基子

〒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

# 変更届等の様式集

JQAで認証登録されている組織、および ISO NETWORK に一般読者登録をされている方で、登録内容に変更が生じた場合には、こちらの様式にご記入いただきご連絡ください。

なお、ご記入いただきましたお客さまの個人情報は、お申し込みいただいた審査登録業務の実施に係る連絡・調整ならびに弊機構が実施している他の業務や新規業務のご案内およびそれらに係る各種情報の提供に利用させていただきます。また、法令および弊機構の内部規則に基づいて管理いたします。

本誌掲載の様式はJQAホームページ(<http://www.jqa.jp>)からもダウンロードできます。

## 1. 登録内容変更申込書 (F-2)

- この申込書は、登録後に登録証及び付属書に記載されている登録内容の変更（適用規格の変更、登録範囲の変更、システムの統合、システムの分割、組織名称、所在地の変更等）のあった場合、操業の大幅な変更、または従業員の大幅な増減が発生した場合は、「登録内容変更申込書 (F-2)」をご提出いただきます。そのお申し込みに従い変更審査を実施いたします。
- この申込書は、変更審査を行う**3カ月前**を目安にお申し込みください。
- 変更審査を行う場合は事前に準備状況を確認し、審査に入ることができるかどうかを判定します。また、登録組織のシステムが大幅に変更された場合などで、JQAが必要と判断した場合、変更審査に先立ち、登録審査に準じたファーストステージ審査を実施させていただく場合があります（審査につきましては「JQAマネジメントシステム審査登録規則」の最新版をご参照ください）。変更審査は定期審査、更新審査と併せて実施することができます。
- 書面による確認、または変更審査により審査判定会で登録内容の変更を決定した場合は登録証等を再発行します。
- お客さまの都合による登録証変更発行料は¥20,000となります。（和文のみまたは英文のみの場合は¥15,000です）また現発行形態が和文発行のみで英文を追加発行する場合は¥30,000となります。（料金はすべて税別）
- 変更審査の審査工数は、対象規格、変更内容により異なりますのでお問い合わせください。
- お見積書が必要な場合はお問い合わせください。

**JQAとのご連絡担当者（所在地、所属、連絡先など）が変更になる場合は別途「担当窓口変更連絡書 (F-3)」をご提出ください。**

技術専門性の対応が極めて困難な分野につきましては、お申し込み受付をいたしかねる場合があります。また、反社会的な行為、またはその恐れのある組織・団体などからのお申し込み受付はお断りしております。その他JQAの判断によりお申し込み受付をお断りする場合もございます。またその場合、お申し込み受付後においても、取り消しさせていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

## 2. 担当窓口変更連絡書 (F-3)

- ①登録/申込企業におけるご連絡担当者の情報（または請求書送付先）が変更になった場合には、変更後の内容をご記入の上FAXにてご連絡ください。
- ②登録証/証明書等の記載内容（登録企業/組織体名・住所等）に変更が生じた場合は「登録内容変更申込書 (F-2)」にてご連絡ください。

■上記1、2に関する問い合わせ先

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 TEL:03-6212-9555 FAX:03-6212-9556

・ISO中部支部 TEL:052-533-9221 FAX:052-533-9279

・ISO関西支部 TEL:06-6393-9040 FAX:06-6393-9056

## 3. ISO NETWORK読者登録連絡書 (F-4)

- ①ISO NETWORKは、ご連絡担当者宛に1登録（1申請）につき1部送付させていただいております。連絡担当者以外の方の購読希望がある場合は、新規一般読者登録としてFAXにてお申し込みください。
- ②JQAで認証登録いただいているお客さまで登録内容変更申込書または担当窓口変更連絡書をご提出される場合、当誌についてのご連絡は不要です。

■ISO NETWORKに関する問い合わせ先

財団法人日本品質保証機構 マネジメントシステム部門 推進センター推進調査課

TEL:03-6212-9654 FAX:03-6212-9556

Eメール:iso-network2008@jqa.jp

ご登録内容に変更があった場合は、本様式にてお申し込み (FAX) ください。

受付印

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 行 FAX:03-6212-9556 (TEL:03-6212-9555)

☐ ISO 中部支部 行 FAX:052-533-9279 (TEL:052-533-9221)

☐ ISO 関西支部 行 FAX:06-6393-9056 (TEL:06-6393-9040)

申込日:

200 年 月 日

登録証/証明書番号: JMI/JQA-

登録事業者名:

お申込みご担当者: (住所) 〒

(TEL)

(FAX)

(所属)

(氏名)

⑩

(いずれかに☒してください)

変更審査希望時期: ☐ 次回の定期・更新審査時に併せて行う (20 年 月)

☐ 定期・更新審査とは別に単独で行う (20 年 月)

変更内容: (対象となる箇所のみ記載してください。)

| 変更項目<br>(該当箇所に <input checked="" type="checkbox"/> してください)                                                       | 変更前                                                                                      | 変更後                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 登録事業者の<br>組織、所在地、<br>製品・サービス・活動<br>内容の変更                                                |                                                                                          |                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> 関連事業所<br>構内関連企業 の<br>所在地<br>製品・サービス・<br>活動内容等の<br>追加・変更・削減<br>〔交通手段・移動時間〕<br>等もご記入ください。 |                                                                                          |                                                                                          |
|                                                                                                                  | ( 人)                                                                                     | ( 人)                                                                                     |
| <input type="checkbox"/> 登録の統合<br>〔 複数の登録を<br>単一の登録とする変更 〕                                                       |                                                                                          |                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> 登録の分割<br>〔 単一の登録を<br>複数の登録とする変更 〕                                                       |                                                                                          |                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> 適用規格の変更<br>〔 適用規格における<br>発行年・バージョンの変更 〕                                                 |                                                                                          |                                                                                          |
| <input type="checkbox"/> 登録証の表記                                                                                  | <input type="checkbox"/> 和・英 <input type="checkbox"/> 和文のみ <input type="checkbox"/> 英文のみ | <input type="checkbox"/> 和・英 <input type="checkbox"/> 和文のみ <input type="checkbox"/> 英文のみ |

\*本紙にて、変更内容の全ての記入ができない場合は、別紙にご記入の上、添付ください。英文をご希望の場合は、英文も併記してください。

ご記入いただきましたお客さまの個人情報は、お申込みいただいた審査登録業務の実施に係る連絡・調整並びに弊機構が実施している他の業務や新規業務のご案内・市場調査およびそれらに係る各種情報の提供に利用させていただきます。なお、お客さまの個人情報は、法令および弊機構の内部規則に基づいて管理いたします。

登録内容変更申込書はJQAホームページ(<http://www.jqa.jp>) からダウンロードできます

既にお届けされているご連絡担当者の情報(またはご請求書送付先)が変更になった場合、変更後の内容を下記にご記入のうえ、FAXにてお申し出ください。

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 行 FAX:03-6212-9556 (TEL:03-6212-9555)

☐ ISO 中部支部 行 FAX:052-533-9279 (TEL:052-533-9221)

☐ ISO 関西支部 行 FAX:06-6393-9056 (TEL:06-6393-9040)

## 担当窓口変更連絡書 (F-3)

受付／登録証番号:JMI/JQA-

(該当する受付番号または登録証番号をご記入ください。複数可)

申込・登録事業者名:

【ご連絡担当者の変更情報】 ※お手数ですが、下記項目をすべてご記入ください。

|                |   |     |  |
|----------------|---|-----|--|
| 登録事業者名         |   |     |  |
| 事業所名<br>工場名    |   |     |  |
| 所属・役職          |   |     |  |
| (フリガナ)<br>担当者名 |   |     |  |
| Eメールアドレス       |   |     |  |
| TEL            |   | FAX |  |
| 郵便物送付先         | 〒 |     |  |

【請求書送付先の変更情報】 ※上記と同じ場合は、「同上」とご記入ください。

|             |           |     |                                                                                                                                                                                         |
|-------------|-----------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 登録事業者名      |           |     |                                                                                                                                                                                         |
| 事業所名<br>工場名 |           |     | <div style="border: 2px solid black; padding: 5px;"> <p>請求書送付先への<br/>担当者名の記載<br/><input type="checkbox"/>要 <input type="checkbox"/>不要</p> <p>※ 不要とされた場合、請求書は<br/>部署宛の送付となります</p> </div> |
| 所属・役職       |           |     |                                                                                                                                                                                         |
| 担当者名        | (変更がある場合) |     |                                                                                                                                                                                         |
| TEL         |           | FAX |                                                                                                                                                                                         |
| 郵便物送付先      | 〒         |     |                                                                                                                                                                                         |

ご依頼日 :200 年 月 日

ご記入者名: (TEL: )

登録証/証明書等の記載内容(登録事業者名・住所等)に変更が生じた場合は「登録内容変更申込書」にてお申し出ください。

※ ご記入いただきましたお客さまの個人情報は、お申込みいただいた審査登録業務の実施に係る連絡・調整並びに弊機構が実施している他の業務や新規業務のご案内およびそれらに係る各種情報の提供に利用させていただきます。  
なお、お客さまの個人情報は、法令および弊機構の内部規則に基づいて管理いたします。

※ 情報誌「ISO NETWORK」は連絡担当者様宛に1登録(1申請)につき1部送付させていただいておりますのでご了承ください。

—JQA使用欄—

| 事業推進 | 業務1課 | 業務2課 |
|------|------|------|
|      |      |      |

担当窓口変更連絡書はJQAホームページ(<http://www.jqa.jp>)からダウンロードできます

この様式は、封筒の宛名ラベルに **読者番号** が記載されている方と新規に読者登録を希望されている方のみご利用ください。

「登録番号」および「受付番号」が記載されている方は、担当窓口変更連絡書をご利用ください。

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調査課 行

(FAX:03-6212-9556)

JQA マネジメントシステム情報誌

## ISO NETWORK 読者登録連絡書 (F-4)

|                                            |                                  |                             |                             |
|--------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 区 分<br>(レ点をつける)                            | <input type="checkbox"/> 新規      | <input type="checkbox"/> 変更 | <input type="checkbox"/> 中止 |
| (フリガナ)<br>お名前                              |                                  | TEL                         |                             |
|                                            |                                  | FAX                         |                             |
| 読者番号<br>(新規の方は空欄)                          |                                  |                             |                             |
| 住 所                                        | 〒                                |                             |                             |
| 会社名                                        |                                  |                             |                             |
| 所属部署名                                      |                                  | 役職名                         |                             |
| Eメールアドレス                                   |                                  | ホームページ                      | http://                     |
| 送付先<br>(住所と異なる場合)                          | 〒                                |                             |                             |
| 業 種                                        |                                  |                             |                             |
| マネジメントシステム<br>登録の有無                        | なし・あり<br>→規格名<br>→登録番号<br>→審査機関名 |                             |                             |
| 特記欄<br>(ISO NETWORK<br>へのご意見をお<br>聞かせ下さい。) |                                  |                             |                             |

- \*1：太枠内の項目はすべてご記入をお願いします。
- \*2：読者番号は、宛名ラベルの名前の下に記載されている番号です。  
番号の前に、登録番号または受付番号と記載されている方は、担当窓口変更連絡書をご提出ください。
- \*3：ISO NETWORKの発送先データは、発送日の約2週間前の時点での情報です。その間に変更された方については、発送先が異なる場合がありますが、ご了承ください。
- \*4：ご記入いただきましたお客様の個人情報は、弊誌の送付および弊機構業務のご案内および各種情報の提供に利用させていただきます。なお、ご記入いただきました個人情報は、法令および弊機構の内部規則に基づいて管理いたします。

### <宛名ラベル見本>

〒100-8308

\*\*-\*\*-\*\*

東京都千代田区丸の内2-5-2

株式会社 ジェーキューエー

品質保証部

丸ノ内 太郎 様

読者番号 1234



08.03 F750106(N)

## セミナー開催・講師派遣レポート

### ISOマネジメントシステムセミナー（宮崎）

共催

- 日時 2009年2月16日(月) 13:30～17:00
- 場所 ひまわり荘(宮崎県宮崎市)
- 主催 宮崎商工会議所、(財)日本品質保証機構
- 講師 主任審査員 西山悦郎(推進センター 参与)
- 内容
  - 第1部(ISO未取得企業向け)
  - 「ISO認証で組織の活性化を図る。」
  - 「昨今の不祥事をISOの視点より考察する。」
  - 第2部(JQA登録企業向け)
  - 「ISO認証の有効活用」
  - 「昨今の不祥事をISOの視点より考察する。」

#### 概要

セミナーは2部構成で開催。第1部は未取得企業向け、第2部はJQA登録企業向けに行った。ともにセミナーの後半で、最近発生した不祥事の事例(輸送機械組み立て工程での検査データ捏造、建材用防火パネルの無認可製品、古紙配合率の偽装)について、ISOの視点(ISO9001やISO14001の要求事項)に照らして問題点、防止策を解説した。不祥事の事例を取り上げた内容は、JQAとして初めての試みであり、参加者にも強い関心を持っていただいた。



登録企業が参加した第2部

### 全国社会福祉施設経営者協議会 役員研修

講師派遣

- 主催 全国社会福祉施設経営者協議会
- <大阪>
- 日時 2009年2月17日(火) 13:45～15:00
- 場所 ホテルニューオータニ大阪(大阪府大阪市)
- 出席者 全国社会福祉施設協議会会員法人の役員(社会福祉施設の経営者) 約250名
- <東京>
- 日時 2009年2月27日(金) 13:45～15:00
- 場所 ホテルラフォーレ東京(東京都品川区)
- 出席者 全国社会福祉施設協議会会員法人の役員(社会福祉施設の経営者) 約250名
- 講師 主任審査員 宇都宮 誠(品質推進室 参与)
- 内容 「サービスの質の向上  
ー社会福祉法人経営におけるISO9001ー」

#### 概要

同協議会が定例で実施する役員向け研修で、全4コマの講義の一つをJQAが担当した。社会福祉法人が自律的な運営を求められるなか、経営基盤を確立し課題解決に取り組んでいくうえでISOの活用が非常に有効であることを説明した。ISO9001の運用により、自律性の確保と継続的改善が図られ、経営課題の解決、サービスの質の向上に役立つこと、また、ISO9001の要求事項の解説においては、特に経営者の責務に重点を置くとともに、ケアプランの作成等の事例を交えながら改善の重要性を説いた。



大阪会場の模様

■ お問い合わせはこちら：JQAマネジメントシステム部門 推進センター 推進企画部（担当 川上） TEL.03-6212-9462