

ISO NETWORK

JQA

一般財団法人 日本品質保証機構
マネジメントシステム部門

企画センター

〒101-8555 東京都千代田区神田須田町1-25 JR神田万世橋ビル17F
TEL.03-4560-5710/FAX.03-4560-5760

ISO関西支部

〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原4-1-9 新大阪フロントビル2F
TEL.06-6393-9040/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

〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前3-2-8 住友生命博多ビル11F
TEL.092-432-4810/FAX.092-432-4811

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

JQAマネジメントシステム情報誌 ISO NETWORK 2021 Vol.34
2021年6月発行



特集

高専に導入されたISOマネジメントシステム教育
企業ニーズに応え、実社会に生きる知見を持つ卒業生を輩出 ————— P.2

独立行政法人国立高等専門学校機構
有明工業高等専門学校 准教授
篠崎 烈 氏



JQA Business Frontline

SDGs関連の新サービス
「JQA-SDGsステップアップメニュー」をスタートしました — P.8

一般財団法人 日本品質保証機構
審査事業センター 環境審査部 部長
山田 衛



プライバシー情報マネジメントシステム
ISO/IEC 27701の審査サービスをスタートしました ————— P.12

審査事業センター 情報審査部 部長
宮下 卓士



新コーナー JQA人のオフタイム

走る! 常に‘サブ3(スリー)’をクリアし、
ベストタイム更新を目指す ————— P.16

山田 衛 (環境審査部)

品質推進室から

審査サービスに対するニーズを探る新しい審査後アンケートは
70%超の回答率 順調なスタート ————— P.18

品質推進室 室長
今井 礼介



特集

高専に導入されたISOマネジメントシステム教育

企業ニーズに応え、実社会に生きる知見を持つ卒業生を輩出

ISOマネジメントシステムは産業界では広く導入されているが、産業界以外では充分理解されているとは言いがたい。それは教育界でも同様であり、学生がISOマネジメントシステムについて知る・学ぶ機会は少なく、企業に就職後、初めて知る学生がほとんどである。

そのようななかで、ISOマネジメントシステムのカリキュラムを持つのが福岡県大牟田市にある独立行政法人国立高等専門学校機構 有明工業高等専門学校(以下、有明高専)である。カリキュラムをスタートした経緯や内容などについて、カリキュラムを始めた篠崎 烈 准教授に聞いた。



独立行政法人国立高等専門学校機構 有明工業高等専門学校 准教授
篠崎 烈 氏

なぜISOマネジメントシステムを教えようと考えたか

有明高専は、1963年に創立された国立高等教育機関である。従来は機械工学、電気工学、電子情報工学、物質工学、建築学の5学科制だったが、2016年にそれらを創造工学科の1学科に再編した。5年間の学生生活のうち、入学から1年半は1学年200人全員が同じカリキュラムで工学の基礎を学び、2年生後期から、環境・エネルギー工学系(エネルギー、応用化学、環境生命の3コース)と人間・福祉工学系(メカニクス、情報システム、建築の3コース)の2系6コースに分かれて専門的な学びを深めていく体制となっている。

現在、高等専門学校は全国に57校あるが、このな

かでほぼ唯一、有明高専だけが展開しているのが「ISOマネジメントシステム教育」のカリキュラムである。高専でISOマネジメントシステムの基礎を体系的に教えるという画期的な取り組みを始めた篠崎准教授は、自身も有明高専の卒業生で、卒業後に大学の学士3年に編入、修士課程を修了した後、教員として有明高専に戻ってきた。ここで働きながら工学博士の学位も取得したという。企業での勤務経験をもたない篠崎准教授は、どのような理由からISOマネジメントシステムに着目したのだろうか。

「ISOマネジメントシステム規格は産業界では広く導入されているにもかかわらず、高専ではほとんど教えられていません。しかし、高専OBの企業人や卒業生から、現場ではこういう知識も必要だ、高専では〇〇も教えていないなどと指摘されるなかで、ISO教育も必要ではないかと感じるようになりました」

ISOを教えていないといっても、例えば機械製図の科目ではJISとISOは必須の内容である。しかし、生徒たちはそれらを製図の規格標準だと受け取り、マネジメントシステムだという認識を持たないままのことも多かった。また、2016年の学科改編



カリキュラムを紹介する配布資料

に伴って導入的な科目が増え、品質管理など専門性の高い科目が減ったことも気になっていた。「調べてみると、高専では全国的にISOの取り組みは少なく、就職後に初めてISOマネジメントシステムという言葉を知り卒業生もいるかもしれないと思いました。しかし、企業で品質管理担当になっ

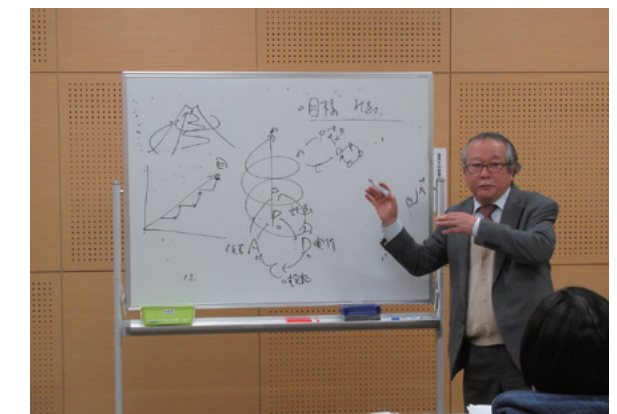
たとき、『ISOマネジメントシステムは学校でやっていないから知りません』ではいけません。せめて『学んだことはある、けれども難しかった』という会話ぐらいはできるように、学生の引き出しを増やしておきたいと考えたのです」

ISOマネジメントシステムに対応する人材の育成がKOSEN4.0に採択された

2017年度までにも、食品工学系の講義でISOマネジメントシステムに関する科目が2科目開講されていた。これをもっと展開できないかと構想しているときに見つけたのが、国立高等学校専門機構による「地域貢献を目的とした“KOSEN(高専)4.0”イニシアティブ採択事業」(以下、KOSEN4.0)だった。

KOSEN4.0は、「新産業を牽引する人材育成」「地域への貢献」「国際化の加速・推進」の3つの方向性を軸に、各高専の強み・特色を伸ばすことを目的に実施される事業である。高専教育の高度化を図る新しい取り組みとして、ISOマネジメントシステムに対応する人材の育成というテーマはふさわしいのではないか。これはチャンスだと考えた篠崎准

教授は、2018年4月、「PDCAを活用した国際規格ISOマネジメント対応人財の育成」というテーマでKOSEN4.0に応募し、見事採択された。



高専OBのISOマネジメントシステム審査員による講義
(写真提供:有明高専 篠崎准教授)

学校プロフィール

独立行政法人国立高等専門学校機構 有明工業高等専門学校

1963年創立の国立の高等教育機関。専門科目と一般科目を5年間にわたって有機的に配置した教育課程により、大学工学部卒と同程度の深い専門知識と高い技術力を備えた実践の技術者を育成している。また、2001年には、2年間の専攻科(生産情報システム工学専攻、応用物質工学専攻、建築学専攻)を設置。これまで約8,500名の卒業生と483名の専攻科修了生を輩出し、高度な技術者育成機関として一層の充実を図っている。

〒836-8585 福岡県大牟田市東萩尾町150



いよいよ、高専では珍しいISOマネジメントシステム教育のスタートである。2018年7月に採択された後、同年度内に事業を実施する必要があったため、10月からの授業に向け、慌ただしくカリキュラム編成に着手した。

学内では興味を持ってもらえそうな教員に声をかけ、協力者を集めた。各コースで1名でも協力してくれればと考えていたが、結果としては6コースでのべ10回、授業を実施した。年度途中での採択だったため、授業は12月、2～3月の長期休業期間に入れ、学生が自由選択できる特別講義というかたちにした。

また、採択が決まってすぐに、市役所、商工会議所、有明広域産業技術振興会、規格協会を訪ねて協力を依頼したほか、高専OBや、ひょんなことから知り合いになったISO審査機関の審査員らに声をかけるなどして、外部の識者による講義形式の授業も準備した。例えば、生産システムの科目では、安川電機のOBによるロボット業界におけるISOマネジメントシステムについての講義があり、企業のリアルな現状を伝えてもらった。

学生だけでなく、教職員も卒業生も、さらには近隣企業の若手社員も参加できるようにし、グループワークなども取り入れ、地域との交流の場としても機能させることを目指した。

学生に教えるにあたっては、まずは教員側もISOマ

ネジメントシステムについて学ぶ必要があった。企業経験のある技術職員のなかには、かつてISOマネジメントシステムの事務局を担当していた者もいたが、やはり学び直しは重要である。学生への授業が始まる前の9月の2日間、高専OBのISO審査員によるISOマネジメントシステムの基本についての講義を受け、それぞれの授業に備えた。授業では主に学科内容と関係する単元にISOマネジメントシステムの話を組み込み、科目によってはテストでも出題した。

授業と並行して、オリジナルのテキストも作成した。主に規格協会の講師が用意した資料を、同協会のアドバイスを受けながら編み直し、ISOマネジメントシステムの基礎を押さえられるようにしたものである。

非常に濃密な半年間だった、と篠崎准教授は初年度を振り返る。KOSEN4.0のプログラムでは実施した事業の評価も必須であり、学生や外部からの受講生らにアンケートを実施。翌2019年度以降は前年度の評価結果を踏まえ、正規のコースのなかにISOマネジメントシステムの授業を落とし込んで、6人の教員によるプロジェクトとして各コースのなかで教えている。

「2019年度からはKOSEN4.0の支援は受けていませんが、ISOを知っておくことは重要だと考え、「細く長く」を合い言葉に続けています」

関心の喚起から始めPDCAも実際に体験

カリキュラムの内容を具体的にみていこう。

有明高専のISOマネジメントシステム教育の目的は、PDCAを活用して、各分野に必要な知識とスキルを、高専の強みである「実習」「実験」「研究」などの実践的な教育システムで習得させることにある。学習する内容は、主にISO 9001(品質マネジメントシステム)、ISO 14001(環境マネジメントシステム)、ISO 22000(食品安全マネジメントシステム)、ISO/IEC 27001(情報セキュリティマネジメントシステム)、ISO 45001(労働安全衛生マネジメントシステム)の5つである。

1～2年生の導入段階では、工学基礎で初めてJISとISOを学ぶときに、標準品としての規格のほかにもマネジメントシステムの規格もあることを示して基本を教える。

「最初から規格名を列挙すると難しいと受け取られるので、ISO 9001はPDCAと関係がある、というところから導入してハードルを下げています。そして、インターンシップ先の企業のISO取得調査をしたり、近隣の工場やスーパーなど、身近なところでISOの表記を探したりすることを通して、ISO自体についての興味を喚起しています」

例えば食品工学の講義では、ISO 22000(食品安全マネジメントシステム)について2001年に起き

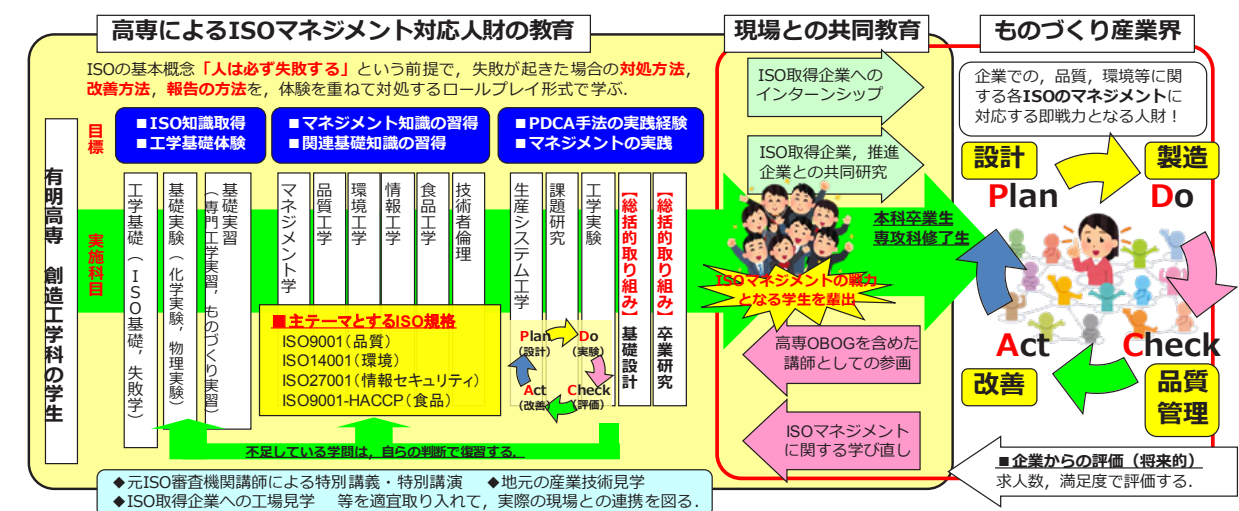
た食品偽装事件を例に挙げながら、食品を安全につくるベースもやはりISO 9001(品質マネジメントシステム)であることを示している。また、建築コースではISO 45001(労働安全衛生マネジメントシステム)について、黒部ダム建設時には171名の犠牲者が出たのに対し、国立競技場や東京スカイツリーの建設現場で死者が出なかった事例などを示し、現在の日本ではきちんと労働安全管理がなされていることを伝えている。

2019年度からは、実験を行うカリキュラムも設置している。材料加工系の工学実験では、実際にISOマネジメントシステムの要求事項を読み込んで、切削装置や研磨装置、評価装置などを活用してPDCAを回し、加工工程などの効率改善をしていくことを重視している。食品系の科目でも、定量的に正確に計測できる道具を用い、品質管理をしながら食品の製造を進めていった。

「私もそうでしたが、学生たちはそもそもISOに出てくる言葉がわかりません。例えば、要求事項とは何なのか。規格の用語などを自主的に調べられるよう、1クラス分50冊のISO規格書(要求事項)を購入し、参考書とともに図書館に配置しています」KOSEN4.0の支援を受けて購入した装置や図書類は貴重な財産となり、現在も活用されている。



■ 図 ISOマネジメントシステム教育の流れと計画



(資料提供:有明高専 篠崎准教授)

カリキュラムの意義を企業も学生も実感

実際にISOマネジメントシステムについて教えた反響はどうだったのだろうか。

初年度には学生や教職員、地元の企業のエンジニアがともにISOマネジメントシステムを学ぶ場を設けたが、その講座は「学生にとっては難しく、社会人にとっては易しすぎる」という評価結果となり、レベル設定の難しさが明らかになった。しかし、それ以上にメリットも大きかった。

「多様な人が、ともに寺子屋のように学ぶ環境ができたことは、大きな収穫だったと思います。企業の参加者からは『学び直しの機会になった』『学生と触れ合え、新しい考え方を教えられた』という声が寄せられ、我々もISOに関する知識や知見のある方と出会うことができました」

学んでいる学生たちからも好評だ。授業を受けた4年のメカニクスコースの学生からは「将来の自分にとって重要であると理解できた」「実験までできて理解が深まった」という声が聞かれ、受講の満足度は95%を超える。

企業との関わりを通し、企業が高専に求めるISOマ

ネジメントシステムの教育レベルが、「要求事項の基本的なことを理解していればよい」「各資料を読めればよい」程度であることが掴めたことも意義があった。学内の教員からは「取り組みとしては面白いが、本当に必要か」という意見もあったが、篠崎准教授は、学生がISOマネジメントシステムの基礎を知っていることにデメリットはないと確信できたという。



初年度に実施した学生、教職員、地元の企業のエンジニアとともに学ぶ基礎講座(写真提供:有明高専 篠崎准教授)

日常生活にも生かせるISOマネジメントシステムの考え方

篠崎准教授自身、学校での教育と自身の学びを通してISOマネジメントシステムの考え方を知り、仕事や日常生活にも変化が生じたという。最も大きい変化は、「効率化」「改善」を常に意識するようになったことである。

例えば、篠崎准教授は大学の学位授与機構が各高専・大学を評価する認証評価の対策委員も務めているが、審査にあたっては審査対象に関する書類をファイルにまとめる必要がある。その際、関連資料や関連する新聞記事を探していかなくてはならないが、必要になりそうな資料を随時ファイルしておけば、審査以外に、対象者や対象の研究に関する事務作業が生じたときにも、すぐに参照でき、効率がよくなる。

「ISOマネジメントシステムの考え方は、日常生活

のあらゆる場面と関連しています。ISOのかたちや言葉ではなく、実態、本質の考え方を仕事や生活のなかに結びつけられるようになれば、あらゆるところで二度手間を省き、一石二鳥を得ることができるようになるでしょう」

今日怒られた幼児が、明日は怒られないようにしようと思ったり、毎晩、前日の献立を踏まえて夕食の献立を考えたり。それらもPDCAを回すことにほかならない。つまり、幼児から大人まで、誰もが日常生活のなかでPDCAを自然に回しており、その延長上にあるのがISOマネジメントシステムの考え方なのである。それはモノづくりだけでなく人間関係にも適用できるし、事業経営や学校運営などにも適用できる。篠崎准教授はISOマネジメントシステムについて、そのようにいつでも身近にあ

るものと考えようになったという。

学問や産業の世界でも、新しい測定法などを確立した場合、それを社会に普及させていくときには、手順書をつくる必要がある。手順の文書化によって標準化がなされ、その結果、誰がどんなときにそれを実行しても、同じ結果が再現できるわけである。そう考えると、ISOマネジメントシ

ステムの考え方を知り、手順書を読んで行動する方法を知ること、学生にとっても有用である。今後も有明高専では、ISOマネジメントシステムの授業を続けていく予定である。品質工学は多くの学校で教えているが、ISOマネジメントシステムに特化したカリキュラムは少ない。

「企業から必要とされているのに、どこも教えてい



ないISOの授業を続けていくことは、有明高専の差別化につながり、有明高専の学生の価値を高めることにつながります。今後も、ここで学んだことを生かせる、価値の高い人材を送り出し、企業に、そして世の中に貢献していければと考えています」

取材を終えて

ISOマネジメントシステム教育により、企業・産業界にとって必要不可欠な技術者を多く輩出していただくことを期待します。

高等専門学校(高専)は、5年間一貫した実践的技術者教育を行っている高等教育機関で、ここで教育を受けた卒業生の高い技術レベルは産業界で広く知られています。JQAでも早くから高専教育に注目し、毎年複数名の卒業生を採用しています。国立有明高専の篠崎烈准教授は、産業界におけるISOマネジメントシステム規格の重要性にいち早く着目され、高専技術者教育にISOマネジメントシステム教育を導入されました。今後はISOマネジメントシステム教育を実施することで従来の高い技術力に加え、それを効果的に利用できるような、企業・産業界にとって必要不可欠な技術者を多く輩出していただきたいと思います。

一般財団法人 日本品質保証機構
マネジメントシステム部門 部門長
理事 小林 善男



SDGs関連の新サービス 「JQA-SDGsステップアップメニュー」を スタートしました



審査事業センター
環境審査部 部長
山田 衛

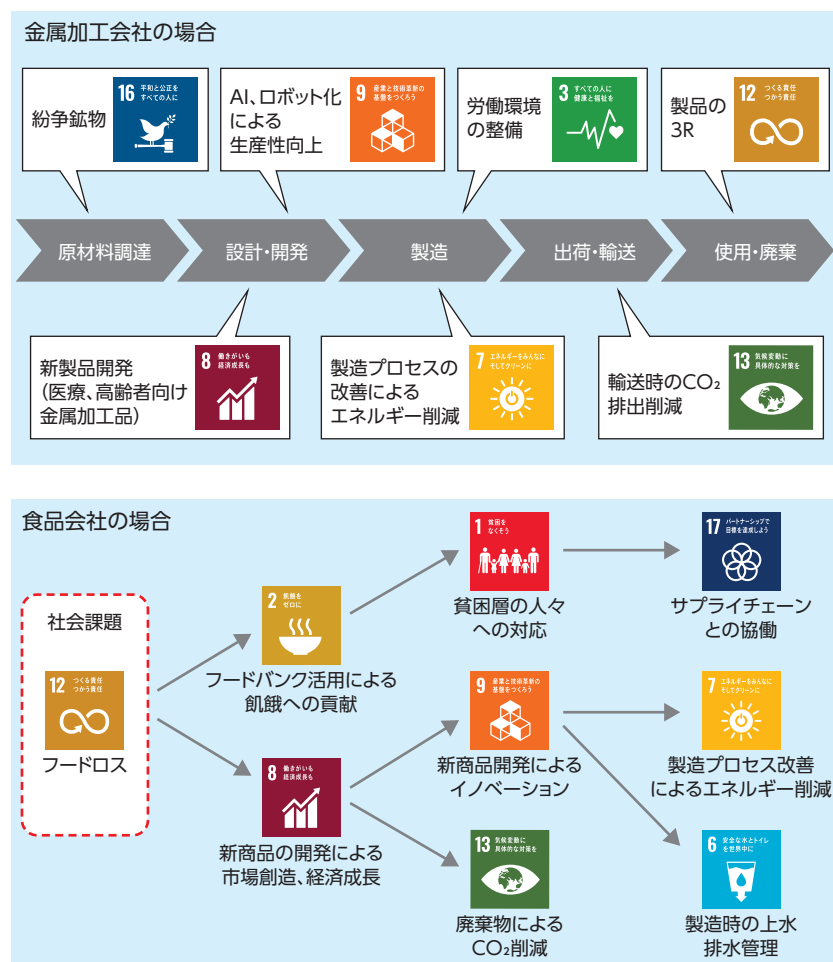
JQAでは、2021年6月からSDGsに関する新サービス「JQA-SDGsステップアップメニュー」をスタートした。このサービスの概要などについて、審査事業センター環境審査部 部長の山田 衛に聞いた。

Q 新サービス「JQA-SDGsステップアップメニュー」の概要をお聞きする前に、SDGsとは何かをお聞かせください。

A 最近話題のSDGs(エス・ディー・ジーズ)とは、Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)の略で、2015年に国連で採択された17個の目標を示します。ここ数年、メディア等で頻繁に取り上げられるなか、街中ではSDGsバッジを胸に付けている方も多く見受けられ、社会への浸透が進んでいると感じます。SDGsの17目標は、貧困や飢餓、人権などが含まれており、自分とは別世界のことと感じる方もいるかと思いますが、17目標はそれぞれ関連性があり、すべての要素が結びついています。例えば、金属加工会社では、原材料調達先をたどっていくと、海外の紛争鉱物に関連している可能性があります。また、工場内のプレス機による騒音や振動対策を行うことは、従業員の健康を守ることにつながります。

食品会社の場合には、賞味期限の切れた食品の廃棄によるフードロスが社会問題化しています。課題解決に向けて、売れ残らないような新商品を開発することが新たな市場創造につながり、サプライチェーンと協働してフードバンク等を活用することで飢餓や貧困層の人々に対する貢献となります。

■ 図 企業のSDGsとのかかわり例



す。このようにSDGsは、事業活動とそれぞれの目標のつながりについて、理解を深めることがポイントとなります。

Q 企業のSDGsに対する注目は高まっているのでしょうか。

A あらゆる企業活動はSDGsの17目標に関連しています。SDGsへの取り組みは、事業活動を通じて社会課題の解決につながり、さらにSDGsの観点で事業を見直すことで、新たな価値やビジネスを創造することにつながる可能性があることから、企業の注目度はますます高まっています。

例えば、あるITソリューション企業では、強みであるICT技術を生かした農業管理システムの開発を通じて、SDGs目標2の「持続可能な農業」や目標9「持続可能な産業化」へ貢献し、目標13「気候変動」の適応策として、農作物の高温障害対策に寄与することに関連付けて製品を展開しています。

また、新たなビジネス機会の例としては、社会課題として新型コロナウイルスが猛威をふるうなか、既存のITソリューション事業をSDGsの観点で見直して、リモートワーク支援システムや遠隔ヘルスケアシステムを新たに製品化することで、SDGs目標3「健康」や目標8「生産的な雇用創出」に貢献すること、等があります。こうした例は、ビジネスを通じて社会課題の解決を目指すものであり、今後さらに企業における重要度が増すと考えます。

Q 実際にJQAでISOマネジメントシステムの認証を取得している企業から、SDGsに関する相談やお問い合わせはあるのでしょうか。

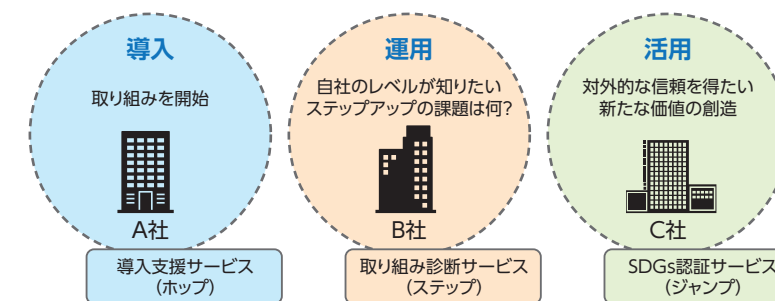
A あります。SDGsに対する関心の高まりから、「SDGs 17目標と自社の事業との関連性や取り組みに対してアドバイスしてほしい」といった内容や、

「SDGsへの取り組みに関してISOと関連づけた効果的な運用等についての提案や改善に向けた提案がほしい」といったご要望をいただいています。JQAでは、こうした寄せられるご要望にお応えすべく、長年のISOマネジメントシステム審査を通じて培った知識やノウハウを活かして、「JQA-SDGsステップアップメニュー」をスタートしました。

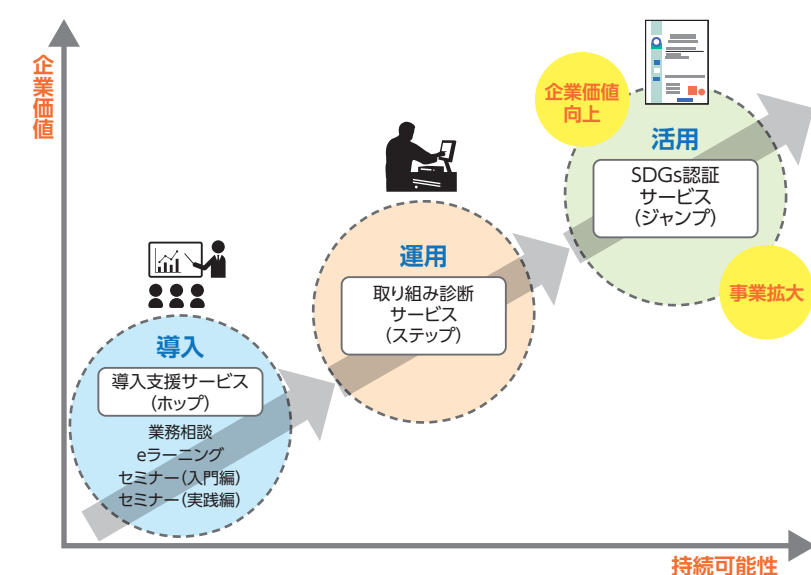
Q 「JQA-SDGsステップアップメニュー」の概要や特長をお聞かせください。

A 「JQA-SDGsステップアップメニュー」は、企業が自らの事業活動を通じて、社会課題を解決することで、企業価値向上や事業拡大を効果的に達成するために、3つのステップによるサービスを提供します。まず、これからSDGsに取り組む企業やISOマネジメントシステムを活用してSDGsを効果的に推進

■ 図 JQAが提供する各サービス



■ 図 3つのステップを踏んで、持続可能性を高め、企業価値を上げるロードマップ



したいと考えている企業に対する「導入支援サービス(ホップ)」。次に、現在の取り組みレベルを確認して認証取得に向けた課題や改善に向けたヒントを提示する「取り組み診断サービス(ステップ)」。そして、ISOマネジメントシステム審査のなかでSDGsに対する取り組みを検証し、JQAが策定した基準に基づいて認証する「SDGs認証サービス(ジャンプ)」です。

これらのサービスは、SDGsの導入支援から取り組

み診断、認証までカバーするトータルパッケージであることが最大の特長です。また、JQAは長年のISOマネジメントシステム審査を通じて培った知識や企業の取り組み事例などをもとに、ISOマネジメントシステムを活用してSDGsへの取り組みを推進したいと考える企業にアドバイスやヒントを提供することが可能であり、このメニューの強みと考えています。

■ 「JQA-SDGsステップアップメニュー」の各サービスの概要

導入支援サービス(ホップ)

「業務相談」

SDGsの概要をはじめ、17の目標の要点やISOマネジメントシステムを有効に活用してSDGsに取り組む際のポイントなど、ご要望に応じた相談について承ります。

「セミナー」「eラーニング」

いずれも入門編と実践編をご用意しています。

◀入門編▶ SDGsの概要やSDGs達成に向けた効果的なシステム構築のポイントをご紹介します。

◀実践編▶ ISOマネジメントシステムを活用したSDGs取り組みのポイントや具体的な業種別の事例などを紹介します。

導入支援サービスは、こんな企業におすすめ

- ・これからSDGsに取り組みたいが、そもそもSDGsについて知りたい
- ・取引先からSDGsへの取り組みを要請されたが、何から始めてよいか分からない
- ・ISOマネジメントシステムを活用してSDGsに取り組みたいが、進め方についてアドバイスがほしい
- ・ISOマネジメントシステムを活用してSDGsに取り組んでいる企業の事例を知りたい

取り組み診断サービス(ステップ) ※サービスの開始時期はJQAにお問い合わせください

SDGsに対する取り組み状況を診断し、取り組みの課題や改善に向けたヒントをまとめたレポートを提供します。認証サービスに効果的につながるサービスとしてご利用いただけます。

取り組み診断サービスは、こんな企業におすすめ

- ・SDGsに取り組んでいるが、取り組みのレベルを知りたい
- ・自社のSDGsへの取り組みにおける課題を知りたい

SDGs認証サービス(ジャンプ) ※サービスの開始時期はJQAにお問い合わせください

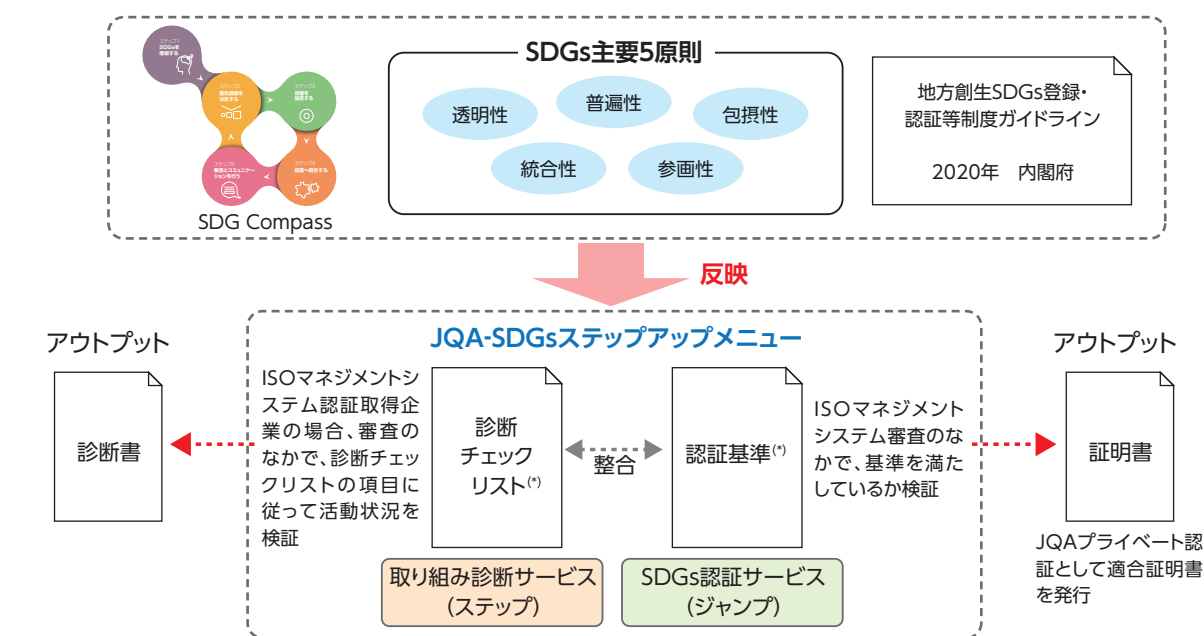
JQAが策定した基準に基づき、JQAが行うISOマネジメントシステム審査のなかでSDGsに対する評価を行い、証明書を発行します。

認証を受けることで、SDGsの取り組みに対して、対外的な信頼を得ることが期待できます。

SDGs認証サービスは、こんな企業におすすめ

- ・ISOマネジメントシステムを活用してSDGsに取り組んでいることを対外的にアピールしたい、対外的な信頼を得たい

■ 図 取り組み診断サービスとSDGs認証サービス



(*) 診断チェックリストと認証基準には、「SDG Compass」「SDGs主要5原則」「地方創生SDGs登録・認証等制度ガイドライン(2020年 内閣府)」の内容を反映しています。

Q 「JQA-SDGsステップアップメニュー」の利用条件はあるのでしょうか。

A 「導入支援サービス(ホップ)」はISOマネジメントシステム認証の取得、未取得いずれの企業もご利用いただくことが可能です。今後サービス展開する「取り組み診断サービス(ステップ)」と「SDGs認証サービス(ジャンプ)」は、サービス開始当初はISO 14001認証取得企業が対象となりますが、他のISOマネジメントシステム規格の認証を取得している企業に対してもサービスを拡大する予定です。また、「取り組み診断サービス(ステップ)」にあっては、将来的にISOマネジメントシステム認証を未取得の企業に対しても拡大を予定しています。品質や労働安全衛生、情報セキュリティ等のISOマネジメントシステム規格の認証取得企業でも、SDGsに関する相談事などがあれば、お気軽にご連絡いただければと思います。

Q 「JQA-SDGsステップアップメニュー」を利用することで期待できる効果をお聞かせください。

A 次のような効果が期待できます。

- これからSDGsに取り組む企業にとっては、導入支援サービス(ホップ)を通じて、SDGsへの取り組みを推進していくために欠かせない知識・ノウハウを学ぶことができます。これにより、SDGsの目標達成に向けた効果的な取り組みが期待できます。
- すでにSDGsへ取り組んでいる企業にとっては、取り組み診断サービス(ステップ)を通じて、自社のSDGs目標達成に向けた課題を把握することができるのと同時に、JQAが提供する課題解決に向けたヒントをもとに、取り組みの更なる改善が期待できます。また、SDGs認証サービス(ジャンプ)による認証を受けることで、利害関係者からの対外的な信頼の獲得や、企業価値の向上につながる事が期待できます。

プライバシー情報マネジメントシステム ISO/IEC 27701の審査サービスを スタートしました

JQAは2021年4月、プライバシー情報マネジメントシステムISO/IEC 27701の審査サービスを開始した。実際の審査に携わる審査事業センター 情報審査部 部長の宮下卓士に、ISO/IEC 27701の概要や認証取得のメリットなどについて聞いた。



審査事業センター
情報審査部 部長
宮下 卓士

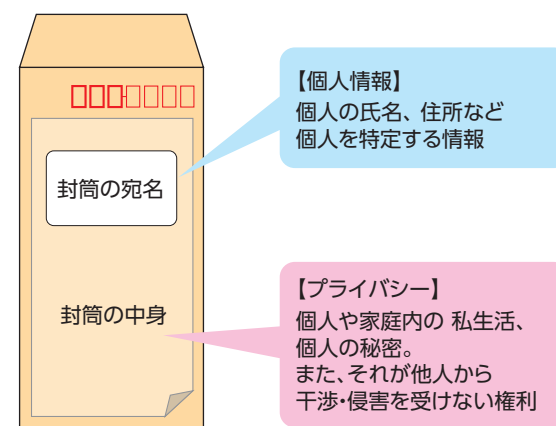
Q 2019年にプライバシー保護の国際規格であるISO/IEC 27701が発行されました。この規格が開発された背景について教えてください。

A インターネットが世界中に普及し、取り扱われるデータの質や量、生活に及ぼす影響が昔とは比べものにならないほど大きくなり、世界各国でプライバシー保護に関する法整備が進められてきました。また、法制に包括的に対応できるISOマネジメントシステム規格が求められるようになったため、2011年から国際規格化に向けた検討が進められ、2019年にISO/IEC 27001(情報セキュリティマネジメントシステム)およびISO/IEC 27002(情報セキュリティ管理策の実践のための規範)への拡張という形でISO/IEC 27701が発行されました。

Q ISO/IEC 27701が保護の対象とするプライバシーについて教えてください。

A プライバシーは、「個人や家庭内の私生活、個人の秘密。また、それらが他人から干渉・侵害を受けない権利」と定義されます。日本では、個人情報とプライバシーという言葉が区別せずに使用するケースがありますが、JQAのISOセミナーでは、封筒を例にあげて、「封筒の宛名=個人情報」「封筒の中身=プライバシー」という説明をしています。

■ 図 個人情報とプライバシーの関係性



Q 国内では、個人情報保護法に対応した日本産業規格の JIS Q 15001がありますが、ISO/IEC 27701との違いについて教えてください。

A 保護対象が「個人情報」か「プライバシー」という点と、順守する法令が日本の個人情報関連法令に限定されるか否かという点です。まず保護対象が異なる点については、先ほどの封筒の例でいえば、JIS Q 15001は、宛名や住所などが示された「封筒=個人情報」自体の取り扱いを適正に行い保護することによって、結果的に「中身=プライバシー」も保護されるという考え方をしています。一方、国際規格であるISO/IEC 27701は、規格が定義するPII(ピー・アイ・アイ/個人識別情報:

Personally Identifiable Information)の取り扱いによって、侵害される恐れのあるプライバシーを保護するという考え方です。このPIIには、氏名や生年月日、住所といった個人情報に加えて、Cookieなど、個人と直接的にはひもづけられない情報が相当するとされています。例えば「50代女性」という条件の場合では個人の特定は困難ですが、「JQAの審査事業センターの50代女性」のように、いくつかの関連ある情報を集めると個人が特定できるような情報はPIIに相当します。次に順守法令が異なる点ですが、JIS Q 15001は日本の個人情報保護法に対応した規格であり、順守法令は個人情報保護法と関連法令に限定されますが、ISO/IEC 27701は取り扱うPIIによって順守する法令が変わってきます。

Q 実際にISO/IEC 27701に基づいて構築するマネジメントシステムとJIS Q 15001に基づいて構築するマネジメントシステムの違いはあるのでしょうか。

A 両規格ともに、個人に関する情報の適切な取り扱いを求めていることは同じであり、実際に構築すべきマネジメントシステムに大きな違いはありません。敢えて違いを述べるならば、処理記録の精度や一時ファイルの取り扱いなど、ISO/IEC 27701で詳細に要求している部分への対応を確実に実施することで、JIS Q 15001よりも厳しい保護策を取ることが可能になります。

Q JIS Q 15001のほかに、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を評価するプライバシーマーク(Pマーク)制度が国内には存在します。この制度に基づくプライバシーマークとISO/IEC 27701との違いについても教えてください。

A プライバシーマーク制度は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が創設した制度であり、JIS Q 15001に適合している事業者を評価した証として、プライバシー

マークを付与します。ISO/IEC 27701との違いは、JIS Q 15001と同様、保護対象と順守法令が挙げられます。また、そのほかの違いとして、プライバシーマークは、「法人単位」での取得が必須であるのに対し、ISO/IEC 27701は、マネジメントシステムの認証範囲を、プライバシー保護に関する「企業・組織(以下、企業)の一部」に限定して認証を取得することが可能であることが挙げられます。

Q JQAがISO/IEC 27701の審査サービスを開始した経緯について教えてください。

A 以前よりJIS Q 15001の審査サービスを提供してきましたが、ISO/IEC 27701がISO/IEC 27018(PII処理者としてパブリッククラウド内のPIIを保護するための実践の規範)やISO/IEC 29151(個人を特定できる情報保護のための実施標準)、GDPR(ジー・ディー・ピー・アール/EU一般データ保護規則:General Data Protection Regulation)をカバーしており、海外取引のある企業のニーズに対応できることや、ISO/IEC 27001と統合したマネジメントシステムの構築が可能であるという規格の特性から社会的なニーズがあると判断し、ISO/IEC 27701の審査サービスを開始しました。

Q ISO/IEC 27701規格の構成について教えてください。

A この規格は、プライバシーマネジメントに関するISO/IEC 27001およびISO/IEC 27002への拡張という形で、PIMS(プライバシー情報マネジメントシステム)を確立、実施、維持、継続的に改善するための要求事項について規定し、手引きを提供する構成となっています。

Q ISO/IEC 27701の認証取得のメリットを教えてください。

A 次のようなメリットが考えられます。

●ISO/IEC 27701は、ISO/IEC 27001および

ISO/IEC 27002の拡張規格です。ISO/IEC 27001の認証とプライバシーマークの両方を取得しているが、マネジメントシステムを別々に構築しているという企業は、すでに運用している情報セキュリティマネジメントシステムと一体運用することが可能です。また、個人情報を取り扱う部署が一部に限定されている企業にとっては、認証範囲を限定することができます。

- PII管理者/PII処理者としての要求事項が整理されています。そのため、PII管理者においては企業の業務に応じて適切な要件の選択を行うこと、PII処理者に対して適切な委託契約を行うことが可能です。また、PII処理者においても、JIS Q 15001より明確にPII処理者としての要求事項が定義されていますので、業務に応じて適切な要件の選択を行うことができます。
- 国内で事業を行う企業にとっては、個人情報保護法など、日本の個人情報関連法令への順守を示すことが可能です。
- 国内外で事業を行う企業にとっては、プライバシーの保護において重要とされている「忘れられる権利」「プライバシー・バイ・デザイン^(*)、プライバシー・バイ・デフォルト^(**)」等に配慮している企業であることをアピールできます。

(*1) プライバシー侵害のリスクを低減させるために、システムの開発においてあらかじめプライバシー対策を考慮し、企画から保守段階までシステムライフサイクルで一貫した取り組みを行うこと。
 (*2) 初期状態で、プライバシーが保護された状態にすること。

Q ISO/IEC 27701の認証を取得するための条件を教えてください。

A このISO/IEC 27701は、ISO/IEC 27001の拡張規格の位置付けであるため、ISO/IEC 27001の認証取得が必須です^(*)。また、ISO/IEC 27701の認証範囲は、ISO/IEC 27001の認証範囲と同一か、ISO/IEC 27001の認証範囲に包含されていることが必要です。

(*3) ISO/IEC 27001の認証とISO/IEC 27701の認証を同時に取得することは可能です。

Q ISO/IEC 27701の認証を取得する企業として、想定される主な企業を教えてください。

A 業種・業態を問わず、あらゆる企業が利用し、認証を取得することができますが、特に次のような企業による認証の取得が想定されます。

- GDPRの影響を受ける企業。EUに子会社・支店・営業所・駐在員事務所を有している企業、日本からEUに商品やサービスを提供している企業、EUから個人データの処理の委託を受けているデータセンター・クラウドサービスベンダー。
- B to Cの企業。オンライン販売やオンラインゲームを提供している企業。
- B to B to Cの企業。PII処理者としてPII管理者にサービスを提供する企業、ダイレクトメールの印刷・送付事業者、通販業者、コールセンター事業者、クラウド事業者、データセンター事業者。

Q ISO/IEC 27701の認証を取得する想定企業のひとつに、「GDPRの影響を受ける企業」を挙げられましたが、ISO/IEC 27701に取り組むことはGDPRへの対応に有効と考えますか。

A プライバシー情報に特化したISO/IEC 27701には、GDPRとの対応を示した附属書Dがあり、GDPR第5条～第49条(欧州委員会など監督機関特有のごく一部の条項を除く)の指標との対応が示されています。そのため、ISO/IEC 27701の取り組みをGDPRへの対応の根拠とする

ことは、有効であると考えます。

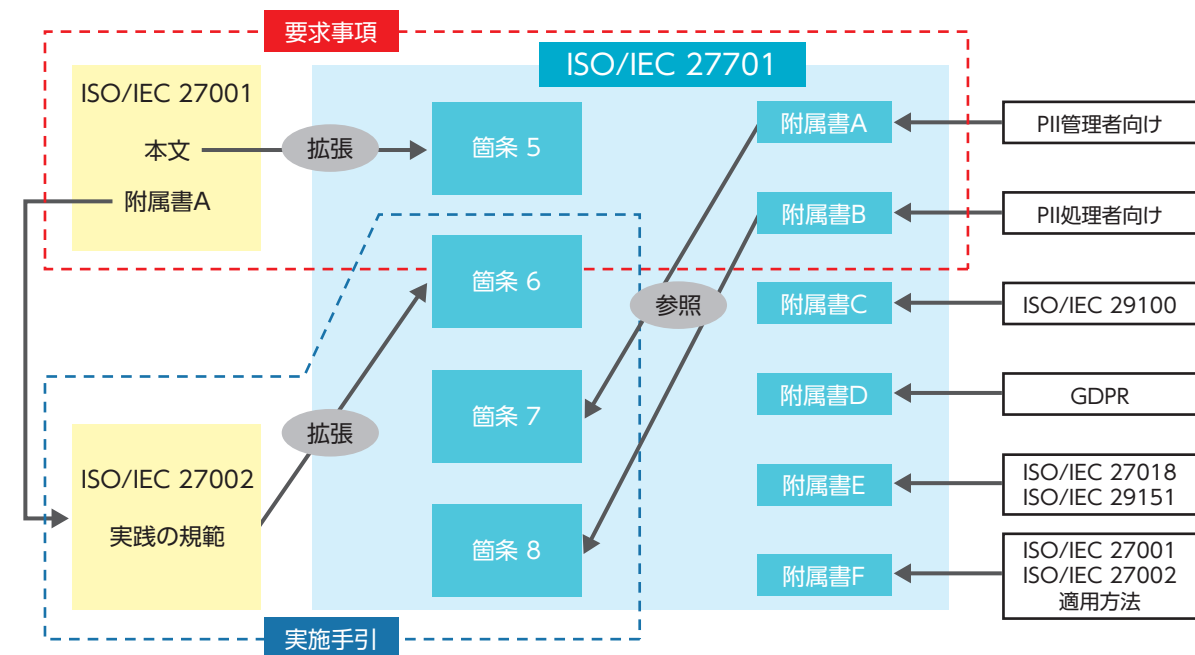
Q JQAでは、2021年4月にISO/IEC 27701の審査サービスを開始しましたが、お客さまより認証取得のお申し込みはありますか。

A すでにISO/IEC 27001を取得している企業からお申し込みを受け、JQAとして初のISO/IEC 27701認証を付与いたしました。ISO/IEC 27701の認証取得をご検討中のお客さまは、ぜひJQAにご相談いただければと思います。

Q ISO/IEC 27701の要求事項は、どちらで入手できるのでしょうか。

A 一般財団法人日本規格協会のWebサイトより購入可能です。なお、2021年5月時点で、JIS版は発行されておらず、現時点でのJIS化は未定です。

■ 図 ISO/IEC 27701規格の構成



■ 図 PII管理者とPII処理者

PII主体(本人)	PII管理者	PII処理者
個人情報	個人情報開示	個人情報開示
情報通知	処理契約	処理契約
PIIに関連する個人	私的な目的でデータを使う個人を除く、PIIを処理するための目的及び手段を決定するプライバシー利害関係者	PII管理者に代わり、かつ、その指示に従ってPIIを処理する利害関係者
例) アンケートに答える個人勤務時間等の情報をわたす社員	例) 市場調査のためアンケートを実施して個人情報を収集する事業者	例) 委託元からの指示に従い、給与計算サービスを提供する電算センター



山田 衛(環境審査部)

新コーナー JQA人のオフタイム

走る! 常に‘サブ3(スリー)^(*)’をクリアし、 ベストタイム更新を目指す

「JQA人のオフタイム」第1回に登場するのは、オフタイムでも異彩を放っているJQA人、環境審査部の山田 衛だ。山田のオフタイムの使いみちは、ランニング。なかでも、ランニングの極みとも言えるフルマソンだ。始業前の早朝や終業後に神田須田町のオフィス付近を一人走る山田を目撃したことがある職員は多い。

皇居周回コースは、一周約5kmで、「皇居ラン」はコロナ禍のこの日も人気だった。皇居外苑を管理する環境省のWebサイトには、「団体・グループでのランは慎重に実施するよう」に、というお願いが掲出されている。

走り止めず自らを追い込む

2020年の春以来、新型コロナウイルス感染症の広がりのため、さまざまな規模のランニングイベントには主催者判断で中止や延期になっているものが多い。コロナ禍でコンディションを整えるのが難しくなっている時期にあっても、山田は日々トレーニングに余念がない。市民ランナーの上位3%(女子は1%)しか達成していないと言われているフルマソンで3時間を切るサブ3だが、ベストタイムの更新を目指しているのだ。山田の初のサブ3は2015年、自己ベストは2017年2月の別府大分毎日マソン(別大マソン)^(*)で出した2時間52分42秒だ。いま山田の自己ベスト更新に立ちだ

かっているのはコロナ禍だけではない。山田はいま50代半ば。コロナ禍のこのような時期にも走り止めず自らを追い込むには、年齢を克服してパフォーマンスを上げようという強い決意がある。

オフィス移転がマソンへの意識革命に

学生時代までのスポーツ経験は野球とハンドボールで、陸上競技経験は特になかったという。就職後、有志で始めたランニングが、フルマソンにつながった。一般的な市民マソンの参加資格が4時間から6時間で走り切る走力を要求しているところ、初マソンは3時間42分で完走(1992年の福知山マソン)ということは、ある程度適性があっ

たのだろう。主な記録は、右記の通り。

山田によれば、JQAが神田須田町のJR神田万世橋ビルに移転した2013年春がサブ3を目指す転機だったという。このビルに入居テナントが使うことができるシャワー設備があることを知り、くすぶっていた記録向上に対するアスリート魂に火がついた。トレーニング記録をきちんとつけ始めたのもこのころだったという。

順位	NO.	氏名	所属クラブ名	種別	finish	5km	10km	15km	20km	half	25km	30km	35km	40km
615	1220	山田 衛	Yamada Mamoru	東京陸協	東京	2:52:42	0:21:04	0:41:36	1:01:53	1:22:20	1:26:49	1:42:53	2:03:37	2:24:30

2017年2月の別府大分毎日マソンで自己ベスト2時間52分42秒を記録

フルマソンの主要な記録

記録の位置づけ	記録	大会
初マソン	3時間42分	1992年11月 福知山マソン
初サブ3	2時間57分56秒	2015年11月 大田原マソン
自己ベスト	2時間52分42秒	2017年 2月 別府大分毎日マソン
直近タイム (サブ3回数)	2時間53分08秒	2020年 2月 別府大分毎日マソン
	—	2015年以降 14レース中13回

日々のトレーニングは、平日の早朝始業前と終業後で、毎日合計10~20km。コースはオフィスから皇居周回コースや新宿一神田須田町間などを走るといふ。休日は毎日20kmか、その倍の40km。これは山田の地元(神奈川県伊勢原市)の「大山^(*)登山マソン」の坂道と石段があるコースで、片道10kmを1~2往復ということらしい。

ランニングの効用。マネジメント力と生産性向上

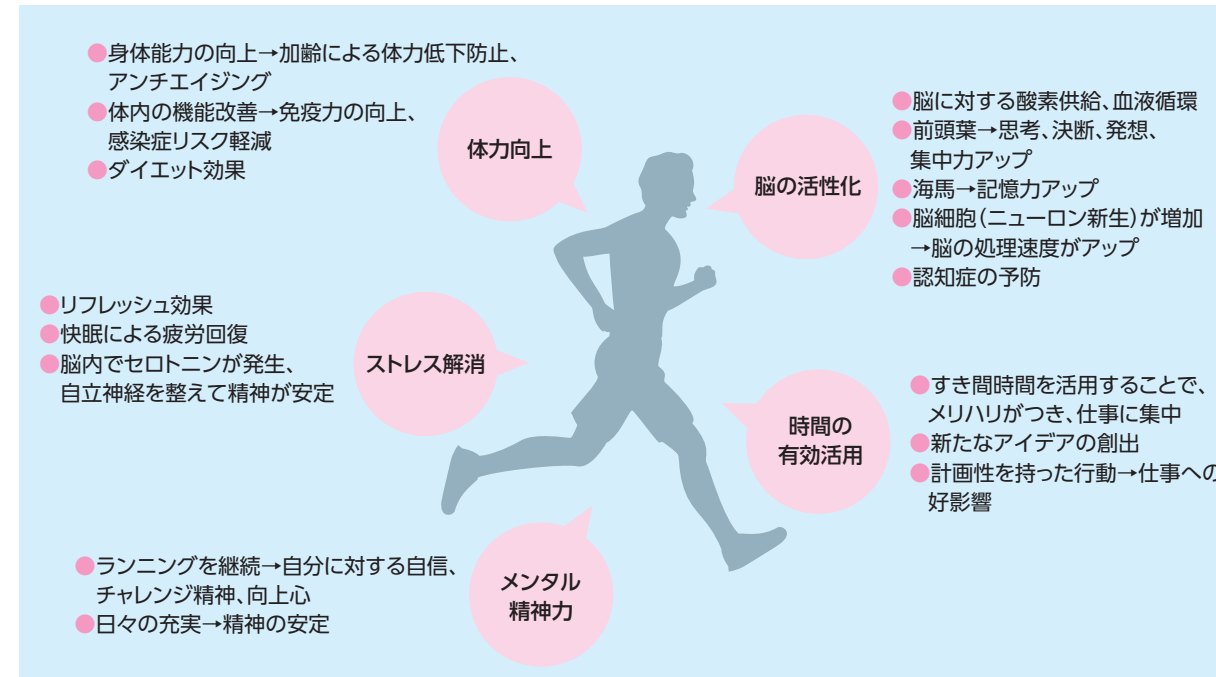
山田は目標タイム達成のためのトレーニングにはマネジメント力が欠かせないという。狙いを定めたレースに対して、トレーニングと体調管理で何をどのくらい実行するか決め、時間や仕事などの制約のなかでどのように計画を進捗管理するか。この

難しさは容易に想像できる。トレーニングと体調管理の計画に取り組んで、問題点を洗い出し原因分析・評価して対策を講じる。確かにこれでマネジメント力が鍛えられるかもしれない。

山田は、日常生活にランニングを組み込むことで、総合的に仕事の生産性が上がるという。

山田が次に出場を予定しているレースは2021年12月の山口防府読売マソン。2022年2月には勝負レースと決めている別府大分毎日マソンが待っている。別府大分毎日マソンは今年が第70回記念大会だったが、延期になっていて次回が記念大会となる。山田は自己ベスト更新を狙ってますます燃え上っている。

山田が考えるランニングの主な効用



(*1) sub three-hourの略で、42.195kmのフルマソンを3時間未満のタイムで走り切ること。

(*2) 1952年に始まり次回第70回記念大会を迎える。2021年は新型コロナウイルス感染症拡大のため中止された。参加資格がサブ3.5のハイレベルな大会。ほとんどが別府湾岸を走るコース。何度かのコース変更を経て、現在は高低差が少なくなり、主催者によれば一段と好記録が狙えるコースになっているとのこと。

(*3) 神奈川県西部の丹沢山塊の東端に位置し、伊勢原市、厚木市、秦野市にまたがる標高1,252mの山で、丹沢大山国定公園を構成している。古くから山岳信仰の対象で、現在は小田急電鉄小田原線伊勢原駅からバスで30分ほどの大山の麓の大山ケーブル駅から阿夫利神社(下社)までのケーブルカーを使った大山詣や登山・ハイキングで人気がある。2020年、2021年の大山登山マソンは、新型コロナウイルス感染症のため中止。

審査サービスに対するニーズを探る 新しい審査後アンケートは 70%超の回答率 順調なスタート

JQAでは2021年1月、審査後アンケートの調査設計と回答方法を改めた。
現在の状況について、品質推進室 室長の今井 礼介に聞いた。



品質推進室 室長
今井 礼介

JQAのISOマネジメントシステム認証サービスの顧客層は、わが国のISOマネジメントシステム認証の歴史を反映して、登録期間が30年に及ぶ企業・組織から、今年初めて登録審査を受ける企業・組織までとても多様である。事業規模や事業内容も同様だ。また、認証を事業戦略上どのように位置づけるかによって、ニーズや期待も違ってくる。今般の新型コロナウイルス感染症のパンデミックなどによるビジネス環境の大きな変化によって、事業戦略までも見直す企業・組織もあるかもしれない。

「受審企業・組織の皆さまのニーズや期待を率直にお聞かせください」(今井室長)

品質推進室の今井室長は、「認証機関が願っているため、審査結果に悪い影響があるとお考えなのか、ご意見を遠慮されている企業・組織の方もいらっしゃるようです」と推測している。そして次のように続ける。「審査に納得いただけなかったというご意見だけ

でなく、とてもいい刺激になったなどのお褒めの言葉を含めて、担当審査員とカスタマーリレーション(営業)担当にフィードバックしています。納得いかないというご意見が、審査結果に直接影響することはありませんから、審査の感想は率直にお聞かせいただきたいと思います」

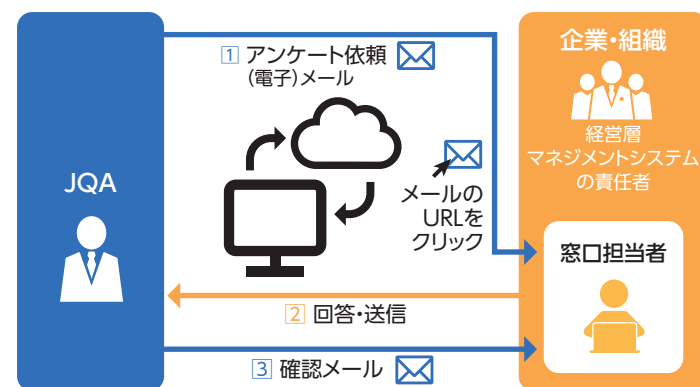
従来の煩雑さを一掃。届いたメールからワンクリックでアンケートフォームに

品質推進室が、受審企業・組織のニーズや期待により積極的に応えようと、審査後アンケートの調査

設計と回答方法を改めたのは2021年1月。分析は、まだこれからだが、低迷していたアンケート回答率が向上し、5月末現在70%を超えているという。これには、回答していただく方の意欲をくじいていたと思われる煩雑な手続きが大幅に簡素化したことが寄与しているようだ。

これまでは、審査終了時に審査員がアンケートを案内・依頼して、受審企業・組織が自主的にネット上の受審企業・組織向けサイトにアクセスし、そこで対象となる審査を特定するためのIDを入力するという2重のハードルがあった。調査項目も自由回答が多く、回答を終えるまでに相当の時間を要していた。新しくなったアンケートでは審査終了時に

■ 図 審査後アンケートの流れ



JQAから企業・組織の窓口担当者に送信される電子メールにアンケートの回答ページへのリンクが

あり、ワンクリックでネット上のアンケートに直接アクセスできるように改めた。

貴社・貴組織の貴重な時間は、ニーズと期待を満たす認証サービスの実現のために活用する

新しい審査後アンケートは調査項目も整理され、総合評価である「他者へのおすすめ度」11段階と、総合評価に影響すると思われる関連要素14項目に対する5段階評価で構成されている。自由回答は特に好印象と悪印象を残した要素に関連する2問に絞った。受審企業・組織に大きな負担とならないように10分ほどで回答できる設計となっている。

■ 図 新しい審査後アンケートの構成

大問1	総合評価(他者へのおすすめ度)	
	11段階評価(0点から10点)	スライドバー操作
大問2	JQAが設定した14要素ごとの総合評価への影響度評価	
	各要素5段階評価	★印で採点(1点から5点)
	評価項目	
	1 審査員の印象、姿勢	8 有用な審査コメント、的確な応答
	2 対応の柔軟性、的確性	9 勤機づけ、意識向上への刺激
	3 対応の迅速性	10 審査指摘事項の理解・納得感
	4 審査員の身だしなみ、振る舞い	11 総合所見の理解・納得感
	5 傾聴姿勢、企業・組織の理解	12 JQA営業担当者の印象・姿勢
	6 コミュニケーションの明快さ	13 JQA営業担当者の柔軟性・的確性
	7 審査の時間管理の上手さ	14 JQA営業担当者の対応の迅速性
大問3	総合評価に影響した要素のうち、影響・印象が特に強かったもの	
	①良かった影響・印象(上記14項目から選択)+理由(自由回答)	
	②悪かった影響・印象(上記14項目から選択)+理由(自由回答)	

評価対象は、審査だけでなく審査の前のカスタマーリレーション担当の対応も

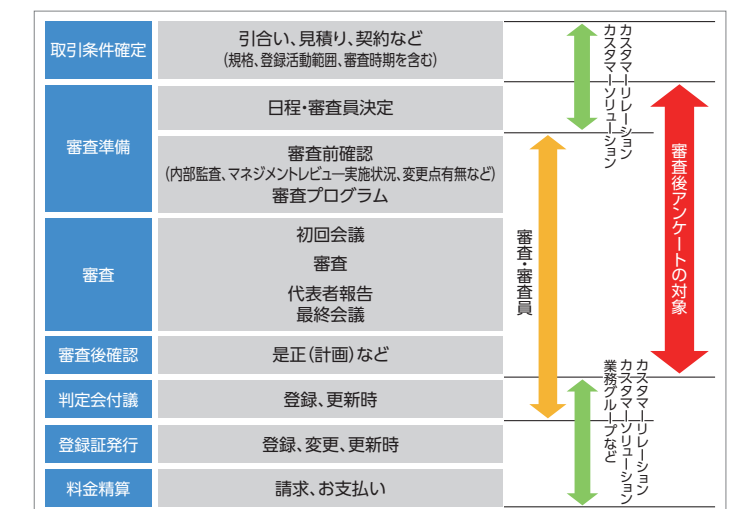
審査後アンケートの評価対象は審査が中心だが、審査日程決定に関連する対応についても評価していただく構成となっている。

審査日程と担当審査員の決定は、カスタマーリレーション担当者が受審企業・組織との調整に当たる。日程と審査員が決まると、審査員が企業・組織と連絡を取り、審査プログラムを作成するための審査前確認を行う。審査は審査プログラムに沿って行われ、ひと通り審査が終わると、最終会議に先立ってマネジメントシステム責任者と事務局などとの代表者報告を経て、審査報告書を基にした最終会議を行う。

是正が必要な指摘がある場合は、是正(計画)の確認の後に、審査と独立している審査判定会に推薦、

付議するところまでは、審査員が担当する。

■ 図 審査後アンケートの対象(イメージ)



受審企業・組織の期待に応えるISOマネジメントシステム認証サービス実現のために

今井室長は「この一年あまりのコロナ禍にあって、経営環境の大きな変化への対応に加え、感染に細心の注意を払いながら事業に邁進されている企業・組織の皆さまに心から敬意を表します。ここに来て、脱炭素やSDGsなどサステナビリティ推進の動きも加速し、企業・組織のISOマネジメントシステム認証に対するニーズや期待も従来とは変わっ

てきているのではないかと感じています。これまで審査後アンケートにご協力いただいていた企業・組織の皆さまにはあらためてお礼を申し上げます。この機会にこれまでご協力いただけなかった企業・組織の皆さまにも、審査後に私どもがお届けする電子メールをまず開いていただきたいと思います」と締めくくった。