

我社の「ISO9001」取得と今後の展開

株式会社 中部日本鉱業研究所 ISO推進事務局長 柿島浩志

近年、建設市場の国際化、入札制度の改革、建設工事の縮減など、社会的情勢が大きく変化するなかで、公共事業に対する新たな対応が求められています。すなわち、これまでの品質に関する考え方をさらに進め、指名要件のひとつとして、品質システムに関する規格「ISO9000シリーズ」の導入が検討されており、これに呼応して、同規格を取得する動きが確実に広がっています。当社は、昨年6月に「ISO9001」を同業他者に先駆けて取得しました。今回発表する内容は、当社の「ISO9001」規格取得前の活動状況や、取得後の意識変化、今後の活動についてです。

1. はじめに

近年、日本の産業界では、品質管理・品質保証に関する「ISO」規格を取得する動きが広がっています。富山県内では、1994年に県内企業で始めて同規格を取得して以来、多くの企業が規格取得を目指しています。

当社は、昨年6月に「ISO9001」を取得しました。これは、会社の管理体制を見直して競争力を高め、差別化を図るためであり、同業他者に先駆けての挑戦です。平成10年4月に取得宣言して以来、社内にISO推進事務局およびISO推進委員会を設け、平成11年4月に予備審査、同5月に本審査を受けました。平成11年6月28日、審査機関の判定会議を経て、当社は「ISO9001」の認証登録を完了しました。

2. 「ISO」とは

「ISO」とは、Inter-national Organization for Standardization（国際標準化機構）の略称です。多くの企業が認証登録を目指しているのは、「ISO」の中の「ISO9000シリーズ」という規格です。

この「ISO9000シリーズ」は、国際的な品質管理・品質保証の規格といわれ、単に製品の品質だけでなく、工場や企業の品質保証や管理体制（品質システム）が適切であるかどうかを見極めるものです。このため、購入者の立場から供給者に要求する品質システムについて、第三者機関（民間）が審査し、登録する仕組みになっています。

品質管理の国際的標準としての「ISO9000シ

リーズ」は、“品質を高めて企業成果を上げる”という命題の下、企業の必須条件となり、あるいはグローバルな会社の指針となっています。つまり、品質システムをガラス張りにするための条件を定めた国際規格といえます。したがって、製品やサービスを創り出すとき、“企業は一定の品質水準を維持するシステムを誠実に守っている”という安心感を、世界中の顧客にもたらしることにつながります。

3. 品質システムの構築

すべての企業は、規模の大小に問わず、既に確立された業務のやり方・仕組みを持っています。品質システムは、物事がどのように、また、なぜ行われているのかを評価し、それが行われていることを示すために、それらを文書化し、その結果を記録するという一連の業務の流れを指しています。

一言で表現すれば、いたって簡単なことなのですが、これが意外とできていないということだと思います。品質システムの導入の際には、次の点に注意して確認してください。

(1) 品質システム・要求事項とは何かを理解する

まず、市販のガイドブックを購入したり、インターネットで情報を取寄せたりします。また、外部機関を利用して教育・訓練やセミナー等を利用し「ISO」に関する知識を深めます。また、日本規格協会より発行されている「ISO9000シリーズ及び

関連規格集」も購入する必要があります。

(2) 自分たちでやる

現在ある会社の規則を見直す上で、絶好の機会です。現在のやり方にプラスして「品質システム」を導入するように行えば良いわけです。当然ルールが変わるということを経営者(社長)は認識しなければなりません。自分たちの都合の良いようになるのかどうかはわかりません。当社では、各部門長を中心とした検討組織としてISO推進委員会を設け、実務の実行組織として内部監査員で構成するISO推進事務局を設置しました。その中で、役割を分担しながら「品質システム」の構築を進めました。

(3) 現状を知る

現在どのようなルールで業務を行っているのかを観察します。社内のルール・規則はもちろん、どのような文書や様式が存在しているのかを調べる。必要なものはコピーし、規格との照合を行います。契約から、購買、設計施工、工程管理、検査、完成までの各工程を確認し、どの時点で、どのような書式を用いているのか。また、伝達ルートはどうなっているのか等を確認しながら、標準的なフローチャートを作成して検証します。

(4) 外部コンサルタントは使わない

当社でも最低限のルールや規定などはありました。ここで、「ISO」規格取得までの労力と時間を考えた場合、外部コンサルタントに「品質システム」の構築を任せるべきかどうかという問題が生じます。ほとんどの外部コンサルタントは、当然ながら社内の実状を知りません。また、費用が高額で、その割には中身がないという噂も聞きました。

当社では外部コンサルタントを使わず、「品質システム」を構築しました。外部コンサルタントを活用される場合は、複数の面談を行い、慎重に選ばれることをお勧めします。自分たちの会社に合わせることでないコンサルタントには、注意が必要です。

(5) 取得宣言してから、1年を目標に受審する

ただらと2~3年かけていると、世の中の状況は目まぐるしく変化しますし、それに伴って会社のルール・規則も変わってしまいます。半年では負担が大き

く無理としても、取得宣言から1年~1年半以内に取得するようにしましょう。

(6) 「品質マニュアル」を作成する

「品質マニュアル」は、「ISO9001」規格をほぼ丸写しするような感じで作成しました。「品質マニュアル」の項番も、そのまま4.1~4.20までの通し番号を使いました。規格の詳細については、それを補足する規定で説明すればよいわけで、ほぼ規格通りに作成できると思います。ただし、会社独自の「品質マニュアル」にするため、専門用語や社内共通の用語に置換えたりして、親しみある「品質マニュアル」を作成することが肝要です。

(7) 規定、作業標準などを充実させる

現在ある社内規定・規則は、なるべくそのまま使用し、ないものは新規に作成しました。詳細な取決めは、直接「品質マニュアル」には盛り込まないで、「品質マニュアル」を補足する形で規定を作成するとよいでしょう。

- ・規定は、目的・責任・実施要項等を明記する。
- ・規定に関係する書式、仕様書などを準備する。

(8) 内部品質監査の実施

本審査までには、最低でも2回は実施しておくこと。このときに、「マネージメントレビュー」も実施することをお忘れなく。

(9) 予備審査は必要である

内部品質監査を実施していても、規格もれや思い違い等が数多くあるものです。予備審査は、審査機関に依頼し実施してもらいます。予備審査で指摘してもらうことにより、「品質システム」を確実に正しい方向へ導いてくれます。予備審査の結果が悪くても、本審査までに改善されていれば、問題はありません。

(10) 認証規格を「ISO9001」にする

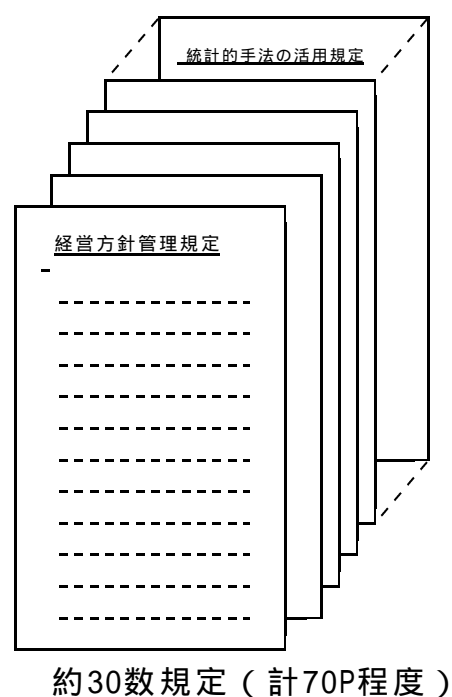
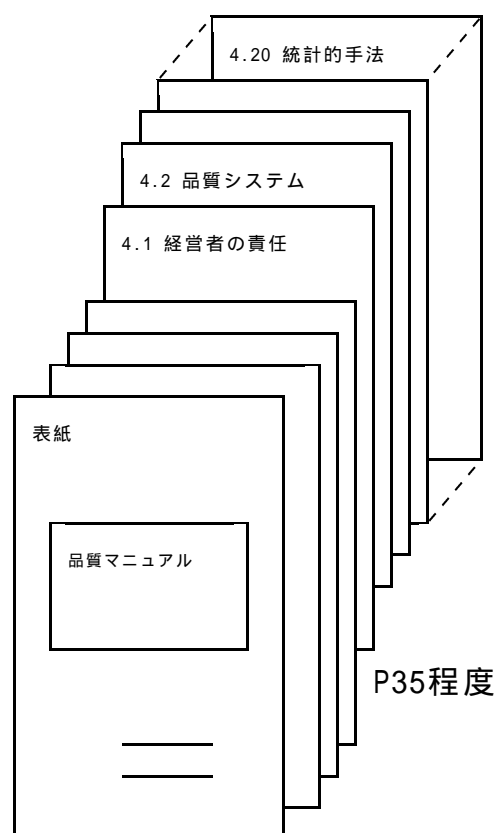
当初、「ISO9002」規格の取得(「4.3設計」が除外される)を目指していましたが、地質調査業務の一部を設計業務に置換え可能であることがわかったため、「ISO9001」に変更しました。このことにより、今年、改訂が予定されている2000年度改訂版に対応しやすくなりました。

4. 品質システムの文書体系

「ISO9001」の要求事項を確実に適合させるための手段として、文書化した品質システムを構築しました。当社の文書体系の概要は、次の通りです。

・ L1文書 ... 「品質マニュアル」
(手引き書となるもの)

・ L2文書 ... 品質管理規定集
(「品質システム」に関わる規定)



・ L3文書 ... 標準、仕様書、組織図、フローチャート等 (方法、説明)

・ L4文書 ... 記録、証拠等 (品質記録)

5. 要求事項の解釈について

「ISO9001」には、20の要求事項があります。そのなかで、地質調査との関係、解釈の仕方は、いろいろあると思います。その一部について、当社の考え方を記します。

(1) 「4.4 設計管理」

「設計管理」では、地盤・地質調査業務に関する調査計画の設計、計測、試験の実施と解析・判定までを管理することとしました。ISO9001規格の要の項目で、地質調査業務の全体を示しているものといえます。

「設計審査(デザインレビュー)」は、調査計画書(「品質マニュアル」でいう「品質計画書」)の作成後、顧客要求事項の内容と適合性を確認します。

「設計検証」は、地盤・地質調査実施後にデータを解析・整理して確認を行います。

「妥当性の確認」は、顧客との最終調整で、製本や図表の確認を行うこととしました。

(2) 「4.9 工程管理」

当社の場合、地盤・地質調査は別として、ボーリング関連地盤工事や埋蔵文化財調査を実施する場合の施工計画書(「品質マニュアル」でいう「品質計画書」)の作成・管理できるようにします。

(3) 「4.10 検査・試験」

「検査・試験」では、購入・工程内・最終の各段階で検査・試験があり、当社では、地盤・地質調査、ボーリング関連地盤工事や埋蔵文化財調査等の各工種毎に一覧表を設けることにしました。

6. 取得後の効果

(1) 社内では

社内的に「品質マニュアル」より、規定に従った業務を進めるようになりました。このため、業務の責任と権限が明確になり、口頭で仕事を指示したりすることがなくなり、指示書等を用いて業務を遂行しています。

社員ひとりひとりが、品質に関する意識が高

まり、仕事の質が少しずつ良くなってきています。また、書類の作成量は多くなりましたが、手戻りの作業が少なくなり、全体的には作業の効率が良くなっています。

内部品質監査の実施により、現状の問題点を把握し、更なる改善を行うことができるようになり、社内のレベルアップに役立ちます。

当社では、既に社内LANを構築しており、これに合わせて、品質マニュアル、書式等を統一して、自社のネットワークシステムに対応した形で有効に活用しています。「ISO9001」関連文書の発行、改訂、配布作業の効率化が実現できました。

(2) 社外的には

地質調査ではもちろん、埋蔵文化財調査での取得は珍しく、新聞や雑誌などに何度も掲載され、顧客である官公庁へおおいにPRすることができました。

第三者である外部の審査機関により認証された「品質システム」であるため、顧客や社会に対し、満足度と安心感、そして信頼感を与えます。

同業者に先駆けて取得したということで、同業者や、建築関係からも感心され、問い合わせも何度かありました。

7. 今後の展開

この4月17日に、第1回の定期審査がありました。規格取得して約1年が経過し、この間、当社が実施した「品質システム」の運用および活動状況を審査してもらいました。小さなミスはあるものの、重欠点になるような大きな指摘事項もなく、無事審査を終えました。

この1年で、社内に「品質システム」を浸透させていますが、まだ、完全に定着しているとはいえません。規格に準じた品質保証活動や内部品質監査も今以上に向上させ、これを維持しつつ、次の目標、企業の使命・目的に向かって積極的に取り組みたいと思います。

「ISO9000シリーズ」は今年中に、大幅な改訂が行われます。移行期間(3年間)の間に、

「品質マニュアル」を改訂し、対応しなければなりません。遅くとも、2年後の更新審査を目途として移行を行います。

8. おわりに

「ISO規格」を取得したことで、すべてが終わったわけではありません。これからが実際の品質管理体制のスタートであると考えます。今回の取得で、顧客・発注者の満足度と信頼度を高め、社内の品質管理に対する意識もさらに向上させ、今後、この体制を維持しつつ、チャレンジ精神で、企業の使命・目標・目的に向かって、積極的に取り組むよう努力します。近い将来には、環境対策を考えた「ISO14001規格」の取得も視野にいれ、チャレンジし続けたいと思います。

付章. 取得した規格の審査登録範囲

企業名:	(株)中部日本鉱業研究所
適用規格:	ISO 9001-1994 (JIS Z 9901-1998)
適用範囲:	地質・地盤調査、埋蔵文化財調査、建設コンサルタント、ボーリング関連地盤工事に関わる設計、施工及び付帯サービス
認証範囲分類	
分類番号:	「No.28 建設」 「No.34 エンジニアリング、研究開発」
審査機関:	(財)日本科学技術連盟 ISO審査登録センター