

体験的 ISO（品質及び環境管理システム）

株復建技術コンサルタント 川 端 輝 男

1. ISO9004と9001

貴協会より、「体験的 ISO」について、本誌に掲載するよう、私に依頼いただきましたことを、大変、光栄に思います。早速、この一年あまりの間に、経験したことをお話しします。

昨年、9月1日に、貴協会は「ISO9001による品質システムの構築と審査登録について」のテーマで、研修会を開催しました。そこで、私は、「第3者認証取得の経緯と品質システムの具体的運用について」と題し、お話ししました。私の勤務する会社が、平成9年11月（財）日本品質保証機構（JQA）の審査に合格し、（財）日本適合性認定協会に登録を済ませたこと。準備期間を含め、システムの構築に1年4ヶ月を要したこと。品質システム構築で、工夫した点。等について、述べました。後日、私は、このことを大変恥ずかしく思うに至りました。

建設業界で、ISO9000sの取得ブームが起きたのは、平成8年の頃です。ゼネコンが先駆けて取得し、その後、コンサル業界も追随しました。平成8年12月に、（社）建設コンサルタント協会品質保証専門委員会から「品質システムと建設コンサルタント ISO9001-1994」（解説）が発行されました。翌年、平成9年6月に（社）全国地質調査業協会連合会から「地質調査業務における品質管理システム構築のための手引書」（ISO9004に基づく指針と解説）が発行されました。その前書きである“発刊にあたって”には、次のように書かれています。「ISO9000sの検討にあたって、その対象としたのは、第三者認証を得るためのモデルではなく、企業内に品質管理システムを構築するための指針と位置づけされているISO9004であります。ともすれば、第三者認証を得ることが自己目的化されている風潮があります

が、ISO9000sは基本的には経営のツールであり、ISO9004を対象としたのは、企業内に品質に関する明確な姿勢を構築することが第一義だとの考え方に基づくものであり、極めて妥当な選択だと考えております。」（下線は筆者）同連合会は、一年後の平成10年6月に「ISO9001による品質システムの構築と審査登録のための手引書」を発刊いたしました。先述した、仙台の研修会は、この手引書に基づいての説明会であったのです。私が、恥ずかしいと感じたのは、まさに、「ともすれば、第三者認証を得ることが自己目的化されている風潮」に流されて、「如何に簡単に、認証登録をしたか」を皆さんの中で々とお話ししたことについてでした。またまた、前記手引書から引用させていただきますが、第1章1-1に「ISO9004は企業が供給者の立場から、品質管理システム（内部品質管理）を構築するための指針である。これに対して、ISO9001は、設計から付帯サービスまでを対象として、顧客に信頼感を与えるための活動である外部品質保証に関する供給者の品質システムの要求事項、すなわち第三者による認証取得のために満たしていかなければならない要求事項が書かれているものである。」と書かれています。ISO9001には「品質管理（マネジメント）」という言葉は含まれていません。このことに気がついたのは、先の研修会で、連合会の専務理事 矢島氏の講演を、お聞きしたときでした。それまで、私は、「品質管理システム」「品質システム」混同して使っておりました。

さらに、当社の業務は、測量、地質調査及び設計であります。ISO9001に基づく品質システムを構築するにあたり、設計を「4.4設計管理」により、測量及び地質調査を「4.9工程管理」により管理することとしております。これに対し、

「ISO9001による品質システムの構築と審査登録のための手引書」では、「地質調査業務を三つの分野に整理し、(1)調査計画・実施計画の立案業務 (2)現場及び室内における土質・岩石試験等の業務 (3)調査結果に基づく解析・判定・助言等の業務となる。これをISO9001の規定要求事項のうち「4.4設計管理」「4.9工程管理」を次のように適用する。前述の3つの業務分野は不可分のものとして一体として捉え、全体としては「設計管理」を適用する。但し、個々の業務の適用にあたっては、適宜、「工程管理」の規定要求事項を適用する」となっています。当社の地質業務の扱いと異なる事から、「地質調査業を軽視している」との批判がある旨、聞いたことがあります。決して、そのようなことはありません。とだけ、ここでは申し上げておきます。品質管理（広義：quality management）と品質管理（狭義：quality control）については、後で述べます。

2. 既存システムは充分 ISOの要求事項を満たす

先の研修会でも、お話ししたことですが、「既存システムは充分 ISOの要求事項を満たす」ことについては、1年を経過した現在も直、自信を持って言い切ることができます。

業務の品質管理について、我が国の発注者は、良くその意義をくみ取り、業界に対しこれまで、指導されていたと考えます。例えば、「共通仕様書」（設計業務編）には、「第1106条 管理技術者」「第1107条 照査技術者」とあります。これに関連する、ISO9001の要求事項には「4.1.2.1 責任及び権限 品質に影響する業務を管理し、実行し、検証する人々の責任権限及び相互関係を明確にし、文書化すること」「4.1.2.2 経営資源

供給者は、管理、業務の実行及び…を含む検証活動に対して、訓練された要員（4.18参照）の割り当てなど、必要な経営資源を明確にし、それを提供すること」「4.18 教育・訓練 特に定められた業務に従事する者については、必要に応じて適切な教育・訓練及び／又は経験に基づいて資格

認定すること。」が該当します。

「第1110条 業務計画書」に対しては「4.2.3 品質計画 供給者は、製品、プロジェクト又は契約に対する規定要求事項を満たすに当たって、次のような活動について適切に配慮すること。a)品質計画書を作成すること。」となっております。

現在、私たちは、業務に取りかかる前に、「業務計画書」を作り、発注者に提出しています。設計の適切な段階で「照査」を行う事も、特記仕様書に明記されそれを実行して、「記録」を残しています。これらは全て、ISO9001の要求事項になっております。従って、今の仕事のやり方を、規格の要求事項に合わせて、文書化するだけで、ISO9001の認証取得ができるといえます。ISOに基づく品質システムを構築するに当たり、追加すべきことは、「内部品質監査」と「是正処置・予防処置」の二つだけだと考えます。

3. ISO9000s着実に増える

ISO9000s（品質）、ISO14001（環境）、プロジェクトマネジメント（PM）について、建設省が行った、アンケート調査結果が6月22日付けの建設通信新聞に載っていましたので、紹介します。

アンケートは、日本土木工業協会、建設業協会の46社。建設コンサルタント協会の283社、専門工事業7団体の250社、全国測量設計協会の200社、全国地質調査業協会連合会の272社の計1,151社から回答を得た。

その結果は

ISO9000sについては、建設会社の72%が認証取得済み。（前年度42%）関連会社を含めて認証取得済み又は取得予定企業が着実に増加している。

ISO14001については、認証取得企業が増えている一方、その必要性について建設会社・関連会社（サブコン・設備工事業など）間でずれが生じている。

ISO14001の調査は今回から実施したもので、42%が関心を示した。

ISO9000sについては、産業全体で認証取得済み

が330社（29%）、取得予定が415社（36%）と増加傾向にある。また、審査登録機関や審査員の状況について「満足している」と応えた企業は増加しているが、依然として建設分野に詳しい登録機関や審査員の研修体制の充実に対しての要望は高い。

ISO14001では、認証取得の必要性について、建設会社が1997年度の53%から98年度の77%と増加している。認証取得企業は建設会社が前年度の5社から12社へ、建設コンサルが2社から5社（当社は、本年5月に取得済み）に増加している。

以上が記事の内容です。依然として、企業の取得意欲が強い事が解ります。グローバルスタンダード（これは和製英語であると聞きましたが）やISO（インターナショナルスタンダード）に対する批判があるのも事実です。ISO9000sに対する批

判として、紙製造システムであるとか、やたらに文書が多くなり業務の非効率化につながったとかがあります。しかし、私は9000sが、経営のツールとして有効なものであると、確信しております。批判をする方は、誤ったシステムを構築したのではないでしょうか。経営者が、「品質第一」「顧客第一」を真に心掛けるならば、その具体的戦略・戦術を立案するには、9000sを活用することが有效であることを強調しておきます。

以上、思い付くまま記させていただきました。次回は下記の内容をお話します。

4. ISO規格認証取得の支援の現状
5. ISO9001とISO14001との対応
6. 審査機関と審査員
7. 取得のメリット（実例）

