

注釈

- 注 1 : 産業分野のサービス業については、財団法人日本適合性認定協会が定義しているサービス業とは、卸売業、小売業、並びに自動車、オートバイ、個人所持品及び家財道具の修理業、ホテル、レストラン、輸送、倉庫、通信、金融、保険、不動産、賃貸、情報技術、エンジニアリング、研究開発、その他専門的サービス、公共行政、教育、医療及び社会事業、その他社会的・個人的サービスである。
- 注 2 : 重複で指導した場合には、もっとも多く指導した担当者を適用している。
- 注 3 : ISO14001 及び ISO9001 を合同で取得している企業に対しては、記録を兼用している可能性があるために、調査範囲は適用除外としている。
- 注 4 : ISO14001 の調査においては、ISO14001 取得の取得率の高い宮崎県沖縄県、岐阜県を中心にサンプリングを行った。
- 注 5 : 記入内容の難しさとは、記録フォームに ISO 用語がたくさん使われていることである。
- 注 6 : ISO9001 の調査においては、都道府県関係なくサンプリングを行った。
- 注 7 : 作成者の偏りとは、記録の作成者が特定の人に限られることである。

参考文献

- (1) 財団法人日本適合性認定協会. “ISO 9001 に対する適合組織の取り組み状況調査報告書 2008 年 1 月” .2008. pp.4-18.
- (2) 馬場俊幸, 武政剛弘, 江頭和彦. “大学における ISO14001 認証の取得の現状と特徴” .九州大学大学院農学研究院学芸雑誌. 2007. pp.7-23.
- (3) Emmanuel K. Yiridoe, Geb E. Marett. “Mitigating the High Cost of ISO 14001 EMS Standard Certification: Lessons from Agribusiness Case Research” . International Food and Agribusiness Management Review Volume 7, Issue 2. 2004. pp.37-62.
- (4) Shiao-Wen Tien, Yi-Chan Chung, Chih-Hung Tsai, Wen-Chuan Su. “The Benefits Analysis of Environmental Management Investment in Taiwan’s Industries” .International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 11, No.2. 2003. pp.65–77.
- (5) Bard Edwards, Jill Gravendar, Annette Killemer, Genia Schenke, Mel Willis. “THE EFFECTIVENESS OF ISO14001 IN THE UNITED STATES” . DONALD BREN SCHOOL OF ENVIRONMENTAL SCIENCE & ANAGEMENT University of California, Santa Barbara. 1999. pp.1-192.
- (6) 武石 礼司. “環境マネジメントシステム ISO14001 導入の効果と課題” .富士通総研研究レポート No.118. 2001. pp.1-68.
- (7) Terlaak A. King A. “The Effect of Certification with the ISO 9000 Quality Management Standard: A Signaling Approach” .Journal of Economic Behavior and Organization, 60(4).2006. pp.579-602.
- (8) S. KARAPETROVIC, D. RAJAMANI ,W. WILLBORN. “ISO 9001 Quality System:An Interpretation for the University” .Int. J. Engng Ed. Vol. 14, No2. 1998. pp.105-118.
- (9) 後藤大太郎. “ISO マネジメント 11 月号” . 日刊工業新聞,2009. pp.59-61.
- (10) 馬場俊幸, 武政剛弘, 江頭和彦. “ISO14001 認証取得と環境教育への広がり” .九州大学大学院農学研究院学芸雑誌. 2007. pp.25-31.

- (11) 石川馨, 安藤之裕. “第 3 版品質管理入門”. 日科技連出版社 1989. pp.1-95.
- (12) 日本規格協会. “ISO 規格の基礎知識”. 2000. pp.5-14.
- (13) 日本規格協会. “平成 20 年度 事業 報告 書”. 2008. pp.1-10.
- (14) 菊川滋, 平岡成明. “現場技術者のための品質管理と ISO ポケットブック”. 山海堂, 1999. pp.27-66.
- (15) 後藤大太郎. “品質内部監査テキスト-入門編”. 学校法人明倫館九州理工学院, 2000. pp.2-38.
- (16) 小林久貴. “品質マネジメントシステム入門”. 三恵社, 2006, pp.16-134.
- (17) F&AISO 審査登録センター. “消防関連企業へのアンケート結果報告書”. 2000.
- (18) アイソソフトエンジニアリング株式会社. “顧客アンケート結果報告書”. 2007.
- (19) 八木芳昭. “ISO9001 品質マネジメントシステムを真に企業の体質強化のツールとして役立たせるには”. 2004. pp.1-3.
- (20) 北川裕太郎, 曾我壮志, 西河由美子, 若林雄大. “ISO9001 の取得による後継者教育の可能性”. 財団法人商工総合研究所. 2007. pp.5-13.
- (21) 日建協. “生産現場での ISO9000s 運用の歪 ISO に関する実態調査報告書”. 2000.
- (22) 東京都商工指導所工業部. “ISO 認証取得に関する企業実態調査”. 2001. pp.1-5.
- (23) 社団法人全日本トラック協会. “トラック運送事業 ISO 報告書”. 2005.
- (24) 山崎裕司. “ISO9000s が会社をつぶす—間違っていた建設会社の導入方法”. 日刊建設通信新聞社, 2000. pp.72-100.
- (25) 後藤大太郎. “ISO システム普及のための課題”. 2002 年大会報告要旨集. 2002. pp.68-69.
- (26) 小野隆範. “規格要求事項の解説”. 日科技連, 2005. pp.72-100.
- (26) 後藤大太郎. “ISO14001 シリーズ内部環境監査員養成コーステキスト”. 学校法人明倫館九州理工学院, 2004. pp.4-41.

- (27) 武石礼司. “ISO規格の統合化と企業の国際規格戦略” . 第7号環境保全と企業経営.2002.
- (28) 中川敬介, 齊藤直美, 坂井豊, 梶有美, 矢木田豊. “ISO14001で見る環境マネジメントの未来” .2001.
- (29) 齊藤勉. “上越市ISOクラブ ニュースレターVOL3” .2003. 上越市
- (30) 佐々木明穂, 和田武. “KES・環境マネジメントシステム・スタンダードとその認証取得企業の研究” . 第40巻第2号立命館産業社会論集.2004.
- (31) 山本芳華. “環境自治体スタンダード(LAS-E)を用いた自治体マネジメントシステムに関する検討” .千葉大学公共研究第2巻第3号. 2005.
- (32) Christiansen, Kim and Kardel, Dorte. “Environmental certificates-Danish lessons’ ” .Journal of Cleaner Production, 13 (8).2005. pp.863-866.
- (33) 金子元気, 北間亮太, 永井美沙. “構造転換期における中小流通業の経営戦略ー中小中間流通業における戦略的環境マネジメントの有効性” .財団法人商工総合研究所. 2003.
- (34) 林勝昭. “ISO審査員とコンサルタントのあるべき姿” .日本生産学会生産管理,通巻11号. 2000.
- (35) 中口毅博. “LAS-Eの経緯と特徴について” .環境自治体会議環境政策研究所. 2000.
- (36) 京のアジェンダ21フォーラム事務局. “KES・環境マネジメントシステム・スタンダード審査登録ガイド” .KES事務局. 2003
- (37) 京のアジェンダ21フォーラム事務局. “KES・環境マネジメントシステム・スタンダード構築の手引き” .KES事務局. 2003.
- (38) 日本工業規格(JIS)
JIS Q 14001:2004. ISO14001 環境マネジメントシステムー仕様及び利用の手引.
- (39) 日本工業規格(JIS)
JIS Q 14004:2004. ISO14004 環境マネジメントシステムー原則, システム及び支援技法の一般指針

(40) 日本工業規格(JIS)

JIS Q 9000:2005. ISO9000 品質マネジメントシステム－基本及び用語

(41) 日本工業規格(JIS)

JIS Q 9001:2008. ISO9001 品質マネジメントシステム－要求事項

(42) 日本工業規格(JIS)

JIS Q 10019:2005. ISO10019 品質マネジメントシステムコンサルタント
の選定及びそのサービスの利用のための指針

参考ホームページ

- (1) 株式会社サニーヒルズコンサルタント
<http://www.ms-jitsumu.com/>
- (2) あずさ監査法人
<http://www.azsa.or.jp/>
- (3) 谷島 宣之
<http://itpro.nikkeibp.co.jp/free/ITPro/yajima/20040507/143898/>
- (4) 岩田美知行
<http://www.rascentgroup.com/>
- (5) 財団法人日本適合性認定協会
<http://www.jab.or.jp/>
- (6) KES環境機構
<http://www.keskyoto.org/>
- (7) 環境自治体スタンダード
<http://www.colgei.org/>
- (8) 財団法人地球環境戦略研究機関
<http://www.ea21.jp/>
- (9) 一般社団法人エコステージ
<http://www.ecostage.org>
- (10) 財団法人日本情報処理開発協会
<http://www.jipdec.or.jp/>
- (11) 名古屋市
<http://www.city.nagoya.jp/>
- (12) AJA Registrars JAPAN
<http://www.aja-r.com/>
- (13) 社団法人産業環境管理協会
<http://www.jemai.or.jp/>
- (14) 財団法人日本規格協会
<http://www.jisa.or.jp/>

(15) 総務省

<http://www.soumu.go.jp/>

【参考資料1】

ISO9001:2008(JIS Q9001 : 2008)の規格の説明

4 品質マネジメントシステム

4.1 一般要求事項

この項は、品質マネジメントシステムの一般的な要求事項である。この項では、構築すべき品質マネジメントシステムの全般的な考え方が記述されており、4節から最後の8.5.3までの要求事項にそって品質マネジメントシステムを確立することを要求している。

4.2 文書化に関する要求事項

4.2.1 一般

この項では、次の6つ項目について管理する文書を作成することを要求している。

- ①4.2.3 文書管理手順
- ②4.2.4 品質記録の管理手順
- ③8.2.2 内部監査手順
- ④8.3 不適合製品の管理手順
- ⑤8.5.2 是正処置手順
- ⑥8.5.3 予防処置手順

それ以外の手順については、手順を確立することは求められているが、その手順を文書化することは求めている。文書が必要かの判断基準としては、文書がなくても手順がうまく運用できるかがあげられる。

4.2.2 品質マニュアル

この項では、ISO9001を運用するために、品質マニュアルを作成することを要求している。品質マニュアル作成には、組織の人にマネジメントシステムをわかりやすく伝える意味合いがある他、外部の顧客に対して製品品質に対する徹底や顧客の要望に対する徹底、経営改善を積極的におこなっている組織としてアピールする意味も含まれる。

品質マニュアルには、組織の適用範囲を記載し、組織構成や保証体系を明確にするフローチャートなどが入る。

4.2.3 文書管理

この項では、次の 7 項目の手順を明確にすることになっている。

- ①発行前に、適切かどうかの観点から文書を承認する。
- ②文書をレビューする。また、必要に応じて更新し、再承認する。
- ③文書の変更の識別及び現在の改訂版の識別を確実にする。
- ④該当する文書の適切な版が、必要なときに、必要なところで使用可能な状態にあることを確実にする。
- ⑤文書が読みやすく、容易に識別可能な状態であることを確実にする。
- ⑥どれが外部で作成された文書であるかを明確にし、その配付が管理されていることを確実にする。
- ⑦廃止文書が誤って使用されないようにする。また、これらを何らかの目的で保持する場合には、適切な識別をする。

組織外で作成され、組織の業務で使用する外部発行文書も管理対象となる。

4.2.4 記録の管理

この項の目的は、品質マニュアルやその他の規定に沿ってきちんと運用がおこなわれたかどうかの証拠を残すことである。その他、改善のデータ収集の意味合いもある。この項目で重要な点は、記録に関する、識別、保管、保護、検索、保管期間、廃棄をどのようにするかを組織の中で、明確にすることにある。

参照として、品質マネジメントシステムの記録として管理することを要求しているものは、21 項目あり、表 1 にまとめる。

表 1 品質記録一覧

5.6.1	マネジメントレビューの記録
6.2.2 (e)	教育、訓練、技能、経験の記録
7.1 (d)	実現化プロセスの結果の記録
7.2.2	要求事項のレビューの結果の記録
7.3.2	設計・開発へのインプットの記録
7.3.4	設計・開発のレビューの結果の記録
7.3.5	設計・開発の検証結果の記録
7.3.6	設計・開発の妥当性確認の記録
7.3.7	設計・開発の変更のレビューの結果の記録
7.4.1	供給者の評価の結果の記録
7.5.2 (d)	プロセスの妥当性確認の記録
7.5.3	トレーサビリティの記録
7.5.4	顧客所有物の紛失、破損に関する記録
7.6 (a)	校正又は検証に用いた基準の記録
7.6	過去の測定結果の妥当性評価の記録
7.6	校正及び検証の結果の記録
8.2.2	内部監査の結果の記録
8.2.4	合否判定基準適合の記録
8.3	不適合製品の処置の記録
8.5.2	是正処置の結果の記録
8.5.3	予防処置の結果の記録

参照：ISO9001：2008

5 経営者の責任

5.1 経営者のコミットメント

この項は、トップマネジメントが品質マネジメントシステムを構築し、実施し、その有効性を継続的に改善していくことを決意表明するところである。次の5項目によってその証拠を示さなければならない。

- ①法令・規制要求事項を順守することや顧客要求事項を満たす重要性を組織内に周知すること
- ②品質方針を設定すること
- ③品質目標が設定されること
- ④マネジメントレビューを実施すること
- ⑤資源が使用できるようにすること

ISO9000の3.2.7においてトップマネジメントは、最高位で組織を指揮し、管理する個人またはグループと定義されているため、トップマネジメントは複数の人で構成されることもある。

5.2 顧客重視

組織を存続させるために、顧客から支持を得ることは最も重要なことである。この項では、顧客のことを考え、どのように満足させるかを組織内で明確にする。

5.3 品質方針

この項では、トップマネジメントは、品質方針を設定することを要求している。経営者が、組織をどのような方向に向かわせるかを具体的に示す部分になる。

品質方針を作成するときには、表2の5項目に留意しなければならない。

表 2 品質方針作成時の留意点

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">a) 組織の目的に対して適切である。b) 要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの有効性の継続的な改善に対するコミットメントを含む。c) 品質目標の設定及びレビューのための枠組みを与える。d) 組織全体に伝達され、理解される。e) 適切性の持続のためにレビューする。 |
|--|

参照：ISO9001：2008

5.4 計画

5.4.1 品質目標

この項では、トップマネジメントが作成した品質方針に対して、具体的な目標を作成することを要求している。

品質目標は、達成度の判定が可能であることが要求であり、具体的な到達点を示す必要がある。品質目標には、製品要求事項（7.1.a）参照）を満たすために必要なものがあれば含めること、また、その達成度が判定可能で、品質方針との整合性がとれていることが重要とされている。目標は管理すべき単位ごとに設定されなければならないが、また、製品要求事項に関する目標は、存在するならば含めなければならないが、組織によっては該当しないこともあるため、その対応として必要なものがあれば含めることになる。

5.4.2 品質マネジメントシステムの計画

品質マネジメントシステムそのものが計画に基づいて構築され、変更されることが重要であるとの認識のもとに、品質マネジメントシステムの構築に関する計画（**planning**）を要求している。

この項では、トップマネジメントシステムが積極的に品質マネジメントシステムに関わり、どのように組織を運営していくかの取り決めを定める必要性がある。

5.5 責任、権限及びコミュニケーション

5.5.1 責任及び権限

この項は、トップマネジメントが思いつきで仕事を指示するのではなく、組織要員の責任と、それにとまなう権限を明確にすることが重要視されてい

る。そのため、組織図、部署の役割、部署の責任者の役割などを明確にする必要がある。

5.5.2 管理責任者

この項では、トップマネジメントが、品質マネジメントシステムの執行責任者として管理責任者を任命することを要求している。それは、通常トップマネジメントが多忙で、常に組織内にいることができないため、組織内の管理を常駐している者に任せることが効果的であるためである。重要なことは、管理責任者が、品質マネジメントシステムにおけるトップマネジメントシステムの代理をおこなうことであり、表 3 について権限を与えられることになる。

表 3 管理責任者の権限

- a) 品質マネジメントシステムに必要なプロセスの確立、実施及び維持を確実にする。
- b) 品質マネジメントシステムの実施状況及び改善の必要性の有無についてトップマネジメントに報告する。
- c) 組織全体にわたって、顧客要求事項に対する認識を高めることを確実にする。

参照：ISO9001：2008 規格より筆者が作成

5.5.3 内部コミュニケーション

この項目は、社内でのコミュニケーションの方法についての要求になる。現在では、朝礼、会議、掲示板、メールなどの手法があるが、意味なくコミュニケーション媒体を使うのではなく、目的を持って有効的に媒体を活用することを目的としている。

又、悪い情報ほどトップマネジメントに届くようなプロセスを要求している。

5.6 マネジメントレビュー

5.6.1 一般

この項目は、品質マネジメントシステムの総まとめをする項である。あらかじめ定められた間隔でマネジメントシステムのレビューを実施し、その中で、品質マネジメントシステムの改善の機会の評価や品質方針及び品質目標

を含む品質マネジメントシステムの変更の必要性の評価もおこなわなければならない。あらかじめ定められた間隔とは、マネジメントシステムの有効性の観点から、審査機関より審査前には必ず実施するよう要求がある場合が多いため、少なくとも年1回は実施することになる。

5.6.2 マネジメントレビューへのインプット

この項では、次の7項目をトップマネジメントに報告する。

① 監査の結果

内部監査だけでなく審査機関の審査結果も含んでいる。実際の問題としてマネジメントレビューの目的が達成されない恐れがあるため、実施した結果だけでなく、指摘事項に対する途中経過についても含む必要がある。

② 顧客からのフィードバック

顧客重視という概念から、フィードバックを苦情と解釈しがちだが、組織に寄せられた好意的な情報も含んでいる。

③ プロセスの実施状況及び製品の適合性

品質マネジメントシステムが効果的であることに深い関連をもつプロセスを対象とする。また、製品の適合性については製品不良率のような結果だけでなく製造過程における異常などの適合性に関する事項も含むことが望ましい。製品にはサービスが含まれているので、サービス提供における要求事項への適合性もこの対象となっている。

④ 予防処置及び是正処置の状況

是正処置、予防処置が状況としての進捗、経過なども含んで見直すことが求められている。

⑤ 前回までのマネジメントレビューの結果に対するフォローアップ

前回までのマネジメントレビューの結果に対する確認を実施する。

⑥ 品質マネジメントシステムに影響を及ぼす可能性のある変更

トップマネジメントが知らない品質マネジメントシステムが効果的に運用されていると判断できないようなものや、品質マネジメントシステムの有効性の継続的な改善に関連するような変更を記載する。

⑦ 改善のための提案

品質マネジメントシステムを運用していく上で、システムのいい提案などを組織で決定し、トップマネジメントに報告する。

5.6.3 マネジメントレビューからのアウトプット

この項では、従業員からあがってきたインプット内容をふまえ、トップマネジメントがアウトプットを実施する。

アウトプットでは、次の3項目について必ずおこなわなければならない。

①品質マネジメントシステム及びそのプロセスの有効性の改善

システムを運用した結果どのような効果があったかを確認する。

②顧客要求事項への適合に必要な製品の改善

顧客要求事項に関連する製品の改善についてであり、顧客のニーズと期待を満たすよう製品・サービスを改善することである。収集された情報の評価の結果で、顧客満足を達成していなかった場合、又は、変化しつつある或いは変化が予想される顧客のニーズと期待を満たすには現在の製品・サービスでは不十分と判断される場合は、現在又は将来の顧客に製品・サービスを買ってもらうためには、顧客のニーズと期待を満たすように製品・サービスを改善又は変更しなければならない。どうすれば顧客のニーズと期待に応えられる製品・サービスとすることができるかの判断と処置の決定を適切に、時宜を得ておこなうことによって、組織は顧客満足の製品・サービスを一貫して提供することが可能となる。

③資源の必要性

人的資源、インフラストラクチャー、作業環境の他、情報、技術、原料や資材、文書や記録、更には、確立した手順、責任と権限、組織構造、供給者との関係を調べ、無駄はなかったか、これから必要な物はないかなどを再確認する。

6 資源の運用管理

6.1 資源の提供

資源とは、一般的に人、物、金、情報を示しており、組織運用には欠かせない重要事項である。この項では、効果的な品質マネジメントシステム運用のため、又、顧客要求事項を満たすことによって顧客満足を向上させるには必要な経営資源が間違いなく投入されなければならないことを指摘し、このために品質マネジメント活動を経営資源に関するマネジメント活動と連携させることの必要を示唆している。又、資源を明確にすることを要求している。

6.2 人的資源

6.2.1 一般

この項では、品質マネジメントシステムを運用する上で、どのような知識を持っていなければならないか、どのような教育を受けることを求めるのか、どのような訓練を受けている必要があるのか、どのような経験を持っていなければならないのか、さらにはどのような技能を修得していなければならないのか、といった観点で力量を明確にして、その力量がある要員を割り当てることが要求されている。

6.2.2 力量、教育・訓練及び認識

この項では、教育・訓練について明確にすることを要求している。

まず、要員に必要な力量を明確にする要求では、品質マネジメントの効果的な実行を図るために、必要な業務遂行力を常に組織内にもっていることが必要である。必要な業務遂行力がなければ品質マネジメントの実行と結果に支障が生ずるため、その場合にも備えておくことを要求している。必要な力量がもてるように教育・訓練し、力量がない場合は、力量のある人材を採用又は、借りてくるなど他の処置をとる必要がある。

教育・訓練又は他の処置の有効性を評価する要求では、不足する業務遂行力を充足する処置後、その結果で狙った通りの業務遂行力が充足されたかどうかを評価する。

組織の要員が自らの活動のもつ意味や重要性を認識する、また、品質目標に向けてどのように貢献できるかを認識することを確実にする要求では、要

員は、当該業務の業務遂行力をもつだけでなく、その業務が組織の品質目標の達成にどのように関連しており、どのように重要なのか、また、どのように寄与できるのかを認識をしなければならない。

教育、訓練、技能及び経験について該当する記録を維持する要求では、要員が特定の業務に業務遂行力をもっているかどうかを、履修した学校教育、組織の実施した教育訓練、特定の専門性及び職務経験の4種の事実を用いて評価、判断される。要員が特定の業務遂行力をもつことを、何をもって判断したかを示すことが重要であり、適切に判断したことの証拠となる記録が必要である。

6.3 インフラストラクチャー

この項では、インフラストラクチャーを明確にすることを要求している。インフラストラクチャーとは、品質マネジメントシステムの効果的な実行に必要な資源であり、物的資源には、建物、作業場、関連する電気、水、ガス用設備、設備、支援業務等がある。

品質マネジメントシステムを運用するためには、確実なインフラストラクチャーが必要不可欠である。

6.4 作業環境

この項では、必要資源の一部として作業環境が挙げられている。品質マネジメントの業務を効果的におこなうための環境、つまり作業環境の整備が大切であること及び必要な作業環境の範囲を示唆して、組織が不可欠な作業環境を常に整備、確立していることを確実にすることを要求している。

作業環境には、物理的、社会的、心理的及び環境的要因が含まれる。組織の福利厚生も作業環境である。

7. 製品実現

7.1 製品実現の計画

この項は、7章の前書き部分であり、組織の全体像がどのようなプロセスで成り立っているかを明確にする。

製品実現の計画活動の手順を確立し、成約又は受注した個々の製品に対して製品実現を計画する必要を明確にし、適合製品の顧客への引渡しを確実にするための製品実現の計画活動のあり方の要件、及び、計画活動を明確にすることが求められる。

7.2 顧客関連のプロセス

7.2.1 製品に関連する要求事項の明確化

この項では、間違いなく顧客満足を得られるよう、顧客のニーズと期待を把握して製品関連仕様を決定することを要求している。次の4点について明確化するよう要求している。

① 顧客が規定した要求事項

顧客が規定した要求事項とは、顧客が明確に意思表示した又は組織が顧客と合意した製品関連仕様のことである。これには、製品仕様そのものではないが、製品を受け入れる上で顧客が希望し又は関心を抱く関連事項を含む。

② 顧客が明示していないが製品の用途に応じた要求事項

製品の用途に応じた要求事項では、顧客が言わなくとも、その他にもその製品に必要な事項があれば、それを満たす仕様の製品を顧客に供給することが必要である。

③ 製品に適用される法令・規制要求事項

製品に適用される法令・規制要求事項には、それら規制を満たすことが顧客のニーズや期待の根底にあるため、法令による規制でなくとも、**JIS**などの規格、或いは業界や組織の行動指針や独自規格、又は、自主的規制や努力目標なども明確にする必要がある。また、顧客に約束した場合は、その順守は顧客のニーズ又は期待となる。

④ 組織が必要と判断する追加要求事項

顧客のニーズと期待には関係しない、組織自身の必要のための事項のことである。この項目は、品質目標から導かれるものもある。

7.2.2 製品に関連する要求事項のレビュー

この項では、組織が、提供すべき製品は何なのかを確実に確認することを要求している。

そのために、次の3点を確実にしなければならない。

- ①製品要求事項が定められていること。
- ②契約又は注文の要求事項が以前に提示されたものと違う時は、それについて解決されていること。
- ③組織が要求事項を満たす能力をもっていること。

そのために、必ず、記録を残す必要性があるが、ISOの記録を別に作成して残すのではなく、通常業務で使用している納品書、見積書などで代用できる。

7.2.3 顧客とのコミュニケーション

この項では、次の3点を明確にする。

①製品情報

広告、カタログ、見本展示などでの製品説明、製品説明書や製品取扱説明書の製品への添付、電話相談窓口での応答などになる。

②引き合い、契約若しくは注文、又は、それらの変更

顧客からの製品の引き合いや申し込みを受付ける部署を明確にし、手段を整備確立し、それを組織の製品に興味を抱き又は購入を希望する顧客がわかるようにしておかなければならない。又、一旦合意した注文や契約が変更される場合の受け付けと対応の方法、手順、変更受付可否の基準が明確になっていることが必要である。

③苦情を含む顧客からのフィードバックを明確にする。

顧客及び顧客の製品使用に関係する情報を入手するための情報交換活動のことであり、苦情を受け付け、対応し、原因と再

発防止対策を説明することに関する活動を含む。また、苦情だけでなく、好意的情報も明確にする。

7.3 設計・開発

7.3.1 設計・開発の計画

この項では、製品を作成するときの、設計・開発に関する計画についての要求になる。その際、次の3点について明確にすることを要求している。

- ① 設計・開発の段階
- ② 設計・開発の各段階に適したレビュー、検証及び妥当性確認
- ③ 設計・開発に関する責任及び権限。

設計というのは、物を作成するときの図面だけではなく、工程なども含まれる。組織の、製品製造についての全体像を記載する項目になる。

7.3.2 設計・開発へのインプット

この項では、設計にあたり顧客の要求事項だけでなく、機能や性能、法規制、過去の類似した設計、その他の要求事項を含めて明確にすることを要求している。

7.3.3 設計・開発からのアウトプット

この項では、設計・開発へインプットした内容が、確実にアウトプットされているか、インプットと対比した検証ができることが重要であり、設計の最終の段階になる。

7.3.4 設計・開発のレビュー

この項でのレビューとは、設計・開発のプロセスのある段階で関係者が集まって様々な問題点を出し合って検討する必要性を要求している。組織によってはデザインレビューと表現するところもある。このレビューの結果の記録は維持されなければならない。

7.3.5 設計・開発の検証

この項では、すべての段階、プロセスで確認をおこなうことで、設計開発活動の結果が所定の条件を満たしたものであることを確実にすることを要求している。

検証を積み重ねることにより、設計品質を高めることができる。この検証の記録は維持されなければならない。

7.3.6 設計・開発の妥当性確認

この項は、製品が指定された用途を満たせるかの確認をしなければならない要求であり、製品によっては模型やコンピュータなどでシミュレーションをおこない確認する。

7.3.7 設計・開発の変更管理

この項は、設計開発中の製品仕様の目標又は確定した製品仕様を変更するための設計開発活動が、顧客のニーズと期待を満たすものであることを確実にするための要求事項である。設計を変更することで、今まで問題が生じなかった部分で、問題が生じる場合もあるため、変更時の設計開発活動の管理手順を明確にする必要がある。

7.4 購買

7.4.1 購買プロセス

この項は、供給製品や供給者の管理についての要求である。それは、製品製造に大きな影響を及ぼすためである。

具体的に組織は、供給者を使用する場合、選定基準をもうけ、評価、再評価をおこなわなければならない、

7.4.2 購買情報

この項では、購買製品についての情報を明確にしなければならない。そのため、次の3つの点についての情報を明確にしておかなければならない。

①製品、手順、プロセス及び設備の承認に関する要求事項

製品番号や個数、搬入方法、搬入場所、冷蔵・冷凍などの輸送設備といったものになる。

②要員の適格性確認に関する要求事項

技術的な部分の購入について、要員の力量に関係する書類や証明書になる。

③品質マネジメントシステムに関する要求事項。

組織内の取り決めになる。

7.4.3 購買製品の検証

この項では、購買製品が組織の注文内容と同じであることを確認する必要がある。その製品が妥当であることを確実にする必要があるため、その確認は、組織で認定された資格者などが実施しなければならない。確認の方法、程度は組織が決めることができるが、組織又は顧客が供給先で検証をおこなう場合もあるので、その際には、取り決めにおいて合意を得ておく必要がある。

7.5 製造及びサービス提供

7.5.1 製造及びサービス提供の管理

この項では、製品を製造する上で、重要な製品製造工程の管理を要求している。管理するために次の6つの項目について明確にする必要がある。

- ①製品の特性情報が利用できること
- ②必要に応じて作業手順が利用できること
- ③適切な設備を使用していること
- ④監視機器及び測定機器が利用使用できること
- ⑤監視及び測定が実施されていること
- ⑥製品の次工程へのリリースや顧客への引き渡し、引き渡し後の活動が実施されていることである。

7.5.2 製造及びサービス提供に関するプロセスの妥当性確認

この項では、工程を作り込む上でプロセスが間違っていないかの確認をおこなわなければならない。プロセスが誤っていれば、定めた工程条件に変更が必要になり、これを見直し、変更された工程条件が所定の製品仕様の製品を生み出す能力があることを、改めて客観的証拠で明確にしていく必要がある。

7.5.3 識別及びトレーサビリティ

この項は、不合格品や要求と異なった製品を顧客に出荷しないための製品識別や製品引き渡しについての要求事項である。またいつ、どこで、誰が製造したかわかるような手順を作る必要がある。

7.5.4 顧客の所有物

この項は、顧客の財産を守るために、顧客の物であることを識別するとと

もに、その保管方法を明確にすることを要求している。顧客所有物としては、原材料、工具、仕様書、図面などが考えられる。又、万が一損傷した場合などの手順も必要である。

7.5.5 製品の保存

製品の保存とは、最終製品だけではなく、途中工程の製品も含む。この項は、製品の取り扱い、包装、保管、保護をおこなうことを要求している。

7.6 監視機器及び測定機器の管理

この項は、製品ができる工程での監視測定をおこなう機器の管理について要求している。

工程段階でどのような測定機器を使用するか明確にし、その管理方法について検討しておく必要がある。故障した機器の使用は、製品品質に大きな影響を与えるためである。そのため、監視測定機器の測定値の正当性を保証するため次の5項目を満たす必要がある。

- ①定められた間隔又は使用前に、国際又は国家計量標準にトレーサブルな計量標準に照らして校正若しくは検証、又はその両方をおこなう。標準が存在しない場合は校正に用いた基準を記録する
- ②機器の調整、必要に応じて再調整する。
- ③校正の状態の識別
- ④測定した結果が無効になるような操作ができないようにする。
- ⑤取り扱い、保守及び保管中に損傷や劣化しないよう保護する。

8. 測定、分析及び改善

8.1 一般

この項は、PDCA サイクルの CA の部分になる。全体のプロセスの確認についての要求になる。

8.2 監視及び測定

8.2.1 顧客満足

この項では、顧客からの好意的情報、苦情などを分析し、顧客の満足度を把握しなければならない。満足度を高めるためには、顧客からのデータやユーザ意見、組織の様々な部署、工程からの情報、失注分析、ディーラ報告といった情報を入手し活用する必要がある。

8.2.2 内部監査

この項は、あらかじめ定められた間隔で内部監査を実施することを要求している。内部監査とは自らの組織の者が、組織の品質マネジメントシステムがマニュアルや規定、効果的運用ができているかの観点から、その適合性を確認することである。あらかじめ定められた間隔とは、明記されていないが、審査機関により少なくとも年1度は実施することを要求しており、内部監査員は、トップマネジメントから依頼をうけて内部監査を実施し報告をおこなう仕組みになっている。

監査及びその結果の記録は維持する必要がある、内部監査において検出された不適合は、すべて是正されなければならない。

8.2.3 プロセスの監視及び測定

品質マネジメントシステムは、プロセスアプローチでプロセス管理を重視している。そのためこの項では、プロセスを適切な方法で監視し、適用可能な場合には、測定をすることを要求している。主なプロセス監視測定項目を表4にまとめた。

表 4 主要プロセス

主要プロセス	監視・測定項目
品質方針・目標展開プロセス	目標達成度
教育訓練プロセス	教育目標達成度
内部監査プロセス	内部監査不適合件数
是正・予防プロセス	不適合発生率

出典：小林久貴（2006）「品質管理入門」

8.2.4 製品の監視及び測定

この項では、製品検査を必ずおこなうことを要求している。そのために、検査体制、検査項目を決定し、合否判定基準への適合の証拠を維持することが必要である。また、製品のリリースを正式に許可した者を記録し、特別な場合を除いては、製品が完成するまで顧客に製品を引き渡したり、サービスをおこなったりしないよう要求している。

8.3 不適合製品の管理

この項では、不適合製品を顧客に渡さないよう、識別、管理をする方法及び責任者を決定しなければならない。但し、製品によっては、不適合であっても特別に採用する場合もあるため、その場合の手順も、明確にする必要がある。

8.4 データの分析

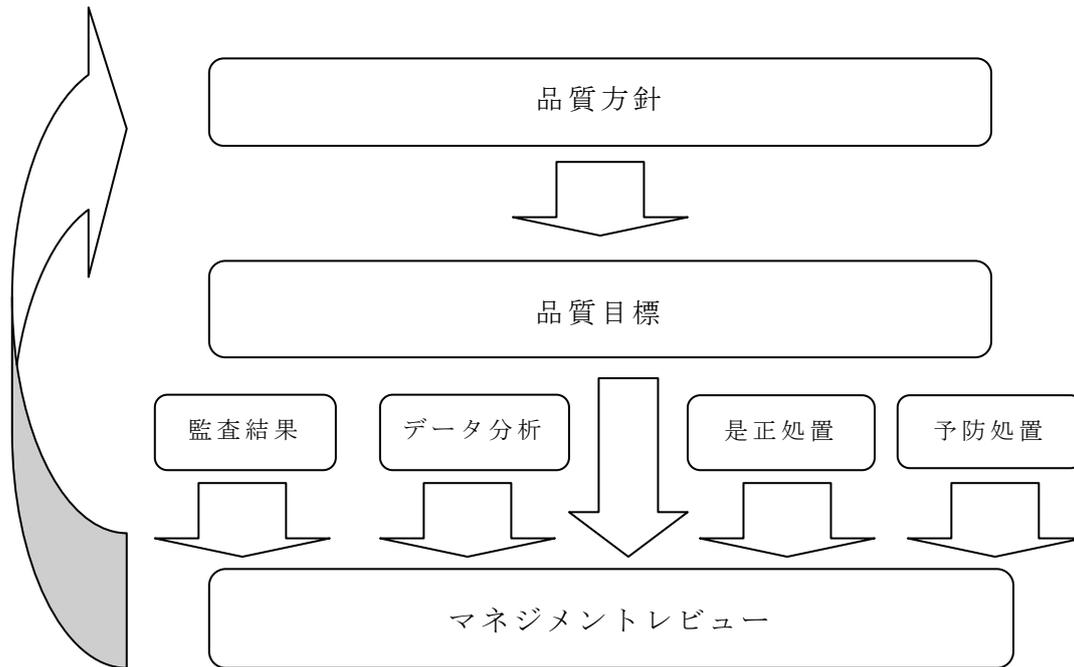
この項では、品質マネジメントシステムの効果をデータで表すことを要求している。様々なデータを取り、分析することによって、更なる組織の改善点を分かりやすくし、効果的な運用を導くのが目的である。

分析には、①顧客満足②製品要求事項への適合性③予防処置の機会を得ることを含む、プロセスと製品の特性及び傾向④供給者の4項目に関する情報を必ず含まなければならない。

8.5 改善

8.5.1 継続的改善

この項では、品質マネジメントシステムの重要な7つの活動を実施して継続的改善をすることを要求している。継続的な改善のフローを図1に示す。



出典：小林久貴（2006）「品質管理入門」

図 1 継続的改善フロー図

8.5.2 是正処置

この項では、実際に問題が発生した時に、是正をすることを要求している。要するに、問題が発生した場合、一時的な処置をおこなうだけでなく、なぜそうなったのかを繰り返すことで真の原因を追及するところが重要である。

又、是正処置が終了して終わりではなく、後日その処置が適切であったかどうか確認する必要がある。

8.5.3 予防処置

この項では、これから起こりうる問題を予測し、その未然防止をおこなうことを要求している。

組織の運用状況から問題が発生する可能性を抽出し、同じ業種の組織で起こった問題点について、発生前にその予防に対する備えをおこなう必要がある。又是正処置同様に、後日、実施した予防処置の方法が適切であったかどうかの確認をおこなうことも要求している。

【参考資料2】

ISO14001:2004(JIS Q14001 : 2004)の規格の説明

4.1一般要求事項

この項目では、PDCAの概要と適用範囲の二つを明確にすることを要求している。

先ず一つ目は、PDCAの概要であり、Pについては、4.2項環境方針、4.3項計画、Dについては4.4実施及び運用、Cについては、4.5点検、Aについては、4.6マネジメントレビューである。

二つ目の適用範囲については、環境マネジメントシステムを適用する組織及びエリア、所在地などを明確にしなければならない。

4.2環境方針

環境方針は、ISO14001を取得する企業のトップマネジメントが定めることを要求している。企業の場合、経営者が作成することがほとんどであるが、フランチャイズ会社などは、その店舗の責任者が作成する。

環境方針には、次の7項目をいれて作成することが求められている。

- ①組織の活動、製品又はサービスの性質、規模及び環境影響に対して適切であること
- ②継続的改善及び汚染の予防の関する約束を含むこと
- ③関連する環境法規、及び組織が同意する他の要求事項を遵守する約束を含むこと
- ④環境目的及び目標を設定し、見直しの枠組みを与えること
- ⑤文書化され、実行され、維持されかつ全従業員に周知されること
- ⑥組織で働く又は組織のために働くすべての人に周知すること
- ⑦一般の人が入手可能であること

4.3計 画

4.3.1環境側面

環境側面は、組織の中のすべての業務工程で環境負荷が大きいところ、小

さいところなどを明確にする項目である。その後、著しい環境側面となる環境マネジメントシステムの核となる部分を決定する重要な一つである。

4.1項で定めた、適用範囲にある、活動、製品、サービスの該当するすべてに関する組織が管理できる環境側面、組織が影響を及ぼすことができる環境側面について特定する。

環境側面の特定の方法は組織に任せられているが、代表的な方法としては、スコアリング法、アルゴリズム法、会議法という代表的な手法がある。手法を表5にまとめる。ほとんどの企業がスコアリング法を採用する。

表5 環境側面の特定手法

手法名	方法	メリット	デメリット
スコアリング法	環境側面に対応する結果としての環境影響の重大さを評価し、基準以上のものを著しい環境側面と決める。結果の重大性と発生の可能性の積で計算する方法である。	点数で定量的に表示できるのでわかりやすい。	手間と時間がかかり、評価基準を適切に決めないと評価結果にバラツキがでる。
アルゴリズム法	環境側面ごとに、質問票を作成し、環境上重要な複数の質問事項に対して、イエス・ノーで区分して環境側面を決める方法である。	手間がかからない。	質問事項を適切に作成しないと論理性に欠ける。
会議手法	有職者による会議対で評価をし、著しい環境側面を決める。	意志決定を容易に行うことができる。	決まった内容が論理的一貫性に欠ける。

出典：小野隆範（2005）「規格要求事項の解説」

4.3.2 法的及びその他の要求事項

この項目については、組織が関わる環境に関する法、その他の要求事項の特定をすることを要求している。法的要求事項は環境に関わる法律であり、その他の要求事項では、地域の条例、顧客要求事項があげられる。代表的な

例を表6にまとめる。

特定方法については、組織に任されているが特定するときには、4.3.1項の内容とリンクさせる必要性がある。

表6 環境側面からの法的要求事項

環境側面	適用可能な法律、その他の要求事項
プレスの使用	振動規制法
苛性ソーダの使用	毒劇法
シンナーの使用	PRTR法
排水処理	下水道法（地域の条例） 浄化槽法（地域の条例）
ゴミの捨て方	廃棄物清掃法（地域の条例）
構内10キロ走行	顧客規定
構内のゴミの捨て方	顧客規定

出典：小野隆範（2005）「規格要求事項の解説」

4.3.3 目的、目標及び実施計画

この項目については、各部門、各階層で文書化された環境目的・目標を設定することを要求している。目的・目標では、著しい環境側面、法的要求事項を考慮した上で目的・目標を立てる。

一般的に目的とは、全般的な環境目標の到達点であり約3年、目標とは、環境目的から導かれ、その目的を達成するために目的に合わせて設定される詳細なパフォーマンス要求事項で約1年の期間で設定される計画である。目的・目標を立てる場合には、技術上選択肢、財務上、運用上業務上の要求事項、利害関係者の見解を明確にし、目的・目標に上がった項目には、手段、日程を明確にする必要性がある。具体例を表7にまとめる。

記録の要求はないが、文書化の要求はある。

表7 目的目標の具体例

環境方針	環境目的	環境目標
天然資源の節約	ガソリン使用量を2012年迄に2009年度比の10%削減する。	重油使用量を2010年までに2009年度比の3%削減する
グリーン購入の推進	購入物品対象の増加	購入物品の対象を初年度50品目

出典：小野隆範（2005）「規格要求事項の解説」

4.4実施及び運用

4.4.1資源、役割、責任及び権限

この項目では、管理責任者をトップマネジメントが任命することを要求している。管理責任者は、ISO14001の重要な役職であり、すべての責任を任せられる。

管理責任者は、適用範囲内の組織、部署の仕事内容、部署責任者の役割をまとめる必要がある。

4.4.2力量、教育訓練及び自覚

この項目では、次の4つの教育訓練の内容を実施しなければならない。

- ①環境方針、マネジメントシステムの教育
- ②著しい環境側面に関わる教育
- ③各人はどのような役割・責任があるかの教育
- ④問題が生じた時の教育

実施した内容については、記録が必要である。

4.4.3コミュニケーション

この項目では、コミュニケーションをとることを要求しており、そのコミュニケーションパターンとして3点をあげている。

- ①組織内部のコミュニケーション
- ②外部からの情報を伴うコミュニケーション
- ③内部から外部へ公開しておこなうコミュニケーション

また、著しい環境側面に関しては、外部へ公開するか検討の上文書を作成

しなければならない。

4.4.4 文書類

環境マネジメントシステムの文書に含むものとして次の7項目について明確にすることを求めている。

- ① 環境方針
- ② 環境目的・目標
- ③ 環境マネジメントシステムの適用範囲
- ④ 環境マネジメントシステムの主要な要素とそれらの相互作用
- ⑤ 環境マネジメントシステムで関係する文書
- ⑥ 規格が要求する文書
- ⑦ 著しい環境側面がシステム内で確実に管理されるために組織が必要とした文書

記録も文書の一部とされている。

4.4.5 文書管理

この項では、文書を適切に使うために次の7項目を要求している。

- ① 発行前に適切かどうかの承認をおこなう
- ② 文書のレビュー
- ③ 文書変更の識別
- ④ 適切な文書が必要なところで必要可能になっているか
- ⑤ 文書は読みやすく、容易に識別可能な状態であること
- ⑥ 外部からの文書が明確に管理されていること
- ⑦ 廃棄文書が誤って使用されないようにすること

4.4.6 運用管理

この項では、目的目標をどのような活動方法でおこなうかを明確にする必要がある。但し、目的目標以外でも、社内的に実施する環境活動などの方法を明確にする。運用に関する具体例を表8に示す。

表8 運用に関する具体例

著しい環境側面	ともなう運用	文書化した手順	適用基準
ダイオキシン発生	焼却炉の運転管理	焼却炉管理規定	800度以上の連続運転
廃棄物排出	廃棄物の管理	廃棄物管理規定	マニフェストを含む 廃棄物の管理基準

出典：小野隆範（2005）「規格要求事項の解説」

4.4.7緊急事態への準備及び対応

この項では、環境に影響が生じる緊急事態・事故に備えておく仕組みづくりを要求している。

そのために、過去に起きた緊急事態、事故を特定することも当然必要であるが、これから起こり得るだろうと想定される事態に対しても特定し、準備しておく必要がある。ヒヤリハットの部分である。

一般的には、火災、地震、台風等をおこなうことが多い。

4.5点検

4.5.1監視及び測定

この項目では、目的目標、法的要求事項、その他の要求事項、運用管理であがってきた内容を監視して、測定する項目である。そのために、鍵となる特性を監視することを要求している。

この項目でいう鍵とは、測定する単位のことを示している。例えば、電気であれば、使用量を把握するためにキロワットの単位を監視するかもしれないが、金額の円を監視するかを明確にすることである。この鍵を統一しなければ測定内容が変わってくるため、重要なポイントとなる。

4.5.2順守評価

この項は、4.3.2項で特定した、法的及びその他の要求事項の内容を順守しているかを確認するための内容である。

順守に対する頻度や方法は、組織に任されており、毎日チェックする場合や年に一度の場合など、効果的な頻度や方法で実施する必要がある。そして記録を残すことを要求している。

4.5.3 不適合並びに是正処置及び予防処置

この項では、不適合の定義を明確にする必要がある。

一般的な不適合の定義としては、環境目標が順守されなかった場合、法的・その他の要求事項が順守されない場合、クレームがきた場合などがあげられる。

適合が生じた場合には、是正処置を実施し、不適合の修正・緩和処置、原因特定、再発防止策、有効性のレビューを実施する。また、適合を予測して実施するのが予防処置であり、潜在的可能性に関する調査をおこない、原因の特定、処置の必要性の評価、予防対策、有効性のレビューの手順で実施する。

4.5.4 記録の管理

この項では、運用する中で出てきた記録を管理するための要求である。

記録は、識別、保管、保護、検索、保管機関、廃棄時期を明確にすることになっている。

規格要求事項として求められる記録は7項目あり、参考として附属書(A)に記載されている推奨記録の項目、16項目を表9に整理した。

表 9 ISO14001 の規格要求事項と付属書(A)の推奨項目

規格要求
4.4.2 力量、教育訓練及び自覚 4.4.4 文書類 4.5.1 監視及び測定 4.5.2 順守評価 4.5.3 不適合並びに是正処置及び予防処置 4.5.5 内部監査 4.6 マネジメントレビュー
付属書(A)
a) 苦情記録 b) 教育訓練記録 c) プロセス監視記録 d) 検査、メンテナンス及び校正記録 e) 請負者及び供給者の記録 f) 発生事象報告 g) 緊急事態への準備のためのテストの記録 h) 監査結果 i) マネジメントレビューの結果 j) 外部コミュニケーションに関する決定 k) 適用可能な法的要求事項の記録 l) 著しい環境側面の記録 m) 環境上の会議の記録 n) 環境パフォーマンス情報 o) 法順守記録 p) 利害関係者とコミュニケーション

参照：JIS Q 14001:2004 及び JIS Q 14004:2004

4.5.5内部監査

この項では、環境マネジメントシステムが、規格要求事項及び計画された取り決めに適合しているか、適切に実施、維持されているかを確認するために内部監査を実施することを要求している。

内部監査は、第一者監査ともいい、組織に所属する人が、組織の人に対しておこなう監査である。

監査の項目は、様々であるが、法律を順守しているかどうか、また、条例などや顧客からの要求事項を満たしているか、また、組織の各個人の業務はマニュアルや規定から逸脱していないか、効率的なまた効果的な業務をおこなっているかの観点から監査を実施することが重要である。

また、内部監査は、あらかじめ定められた間隔で実施することになっている。あらかじめ定められた間隔とは、組織によって違うが、審査機関は、少なくとも年一回もしくは審査前に必ず実施することを前提としている。

内部監査は、年間計画、詳細計画、報告書の作成、是正処置というプロセスで実施する。

4.6 マネジメントレビュー

この項は、環境マネジメントシステムの運用状況のまとめであり、決算書と考えるとよいだろう。トップマネジメントにマネジメントシステムの運用状況をする上で、次の 8 項目に関しては必ず報告しなければならない。

- ①内部監査、法的要求事項その他の要求事項の順守結果
- ②苦情、利害者とのコミュニケーション
- ③環境パフォーマンス
- ④目的・目標の達成度
- ⑤是正処置及び予防処置の状況
- ⑥前回までのマネジメントレビューの結果のフォロー
- ⑦法的要求事項の変化
- ⑧改善のための提案

以上の報告を受け、トップマネジメントは、環境方針、目的目標、その他のマネジメントシステムの変更を決定し指示する。

【参考資料3】

ISO取得企業組織ヒアリング調査表

企業名：

所在地：

担当者名：

所属・役職名：

質問1：貴組織の業種は何ですか？

サービス

機械

建設

ゴム

金属

化学

電子

その他

質問2：貴組織の人数の規模はどのくらいですか？

1～20 人

301～500 人

21～50 人

501～1,000 人

51～100 人

1,000 人以上

101～300 人

質問4：運用しているマネジメントシステムの種類は何か

ISO 9001

ISO 14001

その他

質問5：取得してどのくらいの期間か？

1年未満

3年以上～6年未満

1年以上～3年未満

6年以上

質問 6 : システムの取り組み理由は何か

- イメージの向上
- 参入条件の確保・拡大
- 取引先、親会社等からの要求
- 業界の動向を考慮
- 他の種々の監査業務（実施又は受審）の軽減
- 自社品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）
- 製品又はサービスの質等パフォーマンスの向上
- 国際的に標準化された品質マネジメントシステムの適用による
組織のグローバル化
- 社員の品質意識の向上
- その他

質問 7 : 取得時コンサルタントを利用したか

- 利用している
- 利用していない

質問 8 : マネジメントシステムの導入効果はあったか

- 効果があった
- 効果がなかった

(効果有り)

質問 9 : どのような効果があったか

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 取引が有利になった | <input type="checkbox"/> 経費削減につながった |
| <input type="checkbox"/> 営業件数が増えた | <input type="checkbox"/> 社内の書類がまとまった |
| <input type="checkbox"/> その他 | |

質問 10 : コンサルタントの指導対象者は

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 従業員全員 | <input type="checkbox"/> 管理職 |
| <input type="checkbox"/> 担当者 | <input type="checkbox"/> 従業員 |
| <input type="checkbox"/> その他 | |

質問 11 : コンサルタントは資格を有しているか

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 主任審査員 | <input type="checkbox"/> 審査員 |
| <input type="checkbox"/> 審査員補 | <input type="checkbox"/> QMS コンサルタント |
| <input type="checkbox"/> その他 | <input type="checkbox"/> 無資格 |

質問 12 : コンサルタントの回数は (1 回 : 約 8 時間)

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 17 回以上 | <input type="checkbox"/> 15 回～16 回 |
| <input type="checkbox"/> 13 回～14 回 | <input type="checkbox"/> 11 回～12 回 |
| <input type="checkbox"/> 9 回～10 回 | <input type="checkbox"/> 7 回～8 回 |
| <input type="checkbox"/> 5 回～6 回 | <input type="checkbox"/> 3 回～4 回 |
| <input type="checkbox"/> 0 回～2 回 | |

質問 1 3 : コンサルの内容は

- 規格の説明 マニュアルの指導
マネジメントシステムの説明

質問 1 4 : コンサルタントは継続的に利用しているか

- している していない

質問 1 5 : コンサルタントに対する具体的評価

(効果無し)

質問 1 6 : どのような効果がなかったか

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 書類の増加 | <input type="checkbox"/> 維持費用が高い |
| <input type="checkbox"/> 営業効果がない | <input type="checkbox"/> その他 |

質問 1 7 : コンサルタントの指導対象者は

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 従業員全員 | <input type="checkbox"/> 管理職 |
| <input type="checkbox"/> 担当者 | <input type="checkbox"/> 従業員 |
| <input type="checkbox"/> その他 | |

質問 1 8 : コンサルタントは資格を有しているか

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 主任審査員 | <input type="checkbox"/> 審査員 |
| <input type="checkbox"/> 審査員補 | <input type="checkbox"/> QMS コンサルタント |
| <input type="checkbox"/> その他 | <input type="checkbox"/> 無資格 |

質問 1 9 : コンサルタントの回数は (1 回 : 約 8 時間)

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 17 回以上 | <input type="checkbox"/> 15 回～16 回 |
| <input type="checkbox"/> 13 回～14 回 | <input type="checkbox"/> 11 回～12 回 |
| <input type="checkbox"/> 9 回～10 回 | <input type="checkbox"/> 7 回～8 回 |
| <input type="checkbox"/> 5 回～6 回 | <input type="checkbox"/> 3 回～4 回 |
| <input type="checkbox"/> 0 回～2 回 | |

質問 2 0 : コンサルの内容は

規格の説明

マニュアルの指導

マネジメントシステムの説明

質問 2 1 : コンサルタント継続的に利用しているか

している

していない

質問 2 2 : コンサルタントに対する具体的評価

【参考資料4】

コンサルタントヒアリング調査表

企業名：

所在地：

担当者名：

質問1：どの規格のコンサルの経験があるか

ISO 9001

ISO 14001

その他

質問2：認証取得までのコンサルに要する日数は

1年以上

6ヶ月以上 1年未満

5ヶ月以上 6ヶ月未満

4ヶ月以上 5ヶ月未満

3ヶ月以上 4ヶ月未満

2ヶ月以上 3ヶ月未満

1ヶ月以上 2ヶ月未満

0ヶ月以上 1ヶ月未満

質問3：コンサルタントの回数は（1回：約8時間）

17回以上

15回～16回

13回～14回

11回～12回

9回～10回

7回～8回

5回～6回

3回～4回

0回～2回

質問4：資格を有しているか

主任審査員

審査員

審査員補

QMS コンサルタント

その他

無資格

質問 5 : 顧客組織におけるコンサルタントの指導対象者は

- 従業員全員
- 管理職
- 担当者
- 従業員

質問 6 : コンサルの内容は

- 規格の説明
- マニュアルの指導
- マネジメントシステムの説明

質問 7 : 継続のコンサルタントは実施しているか

- している
- していない

質問 8 : コンサル時に重視していることは

- 必ず認証取得させる
- 期日までにマネジメントシステムを確立する
- マニュアルを理解させる
- マネジメントシステムを理解させる
- 規格を理解させる
- 実態に即した、記録及びマニュアルを作成する
- 社員の意識改革を行う
- その他

質問 9 : その為にどのようなコンサル方法を行っているか