

最近登録企業の皆様からいくつかの質問が来ていますので、その回答を公開いたします。

「質問1」「2015年版で「パフォーマンスの要求」がはっきりと出てきていますが、どのように対応すればよいのでしょうか？」

「回答1」ここでのパフォーマンスとは、マネジメントシステムを運用しての実績や・効果の意味だと解釈してください。例えば顧客満足度が前年より上がったとか、電力量の削減目標が達成できたとなれば、いずれもシステムのプラスのパフォーマンスがあったといえます。一方マイナスの場合も考えられます。このような場合はその原因を調査し、システム上何が問題なのかを究明し再チャレンジすることになります。となると「継続的改善」の要求と重なり、そちらの仕組みで解決することになります。

「質問2」「当社は品質と環境の統合マネジメントシステムを導入し運用しています。最近環境目標のネタがなくなり、品質目標と環境目標を同じにしました。「不適合ゼロ」を掲げ、製品のロスがなくなれば環境負荷もそれだけ少なくなると考えました。これも正解ですか？」

「回答2」正解だと思います。品質と環境の統合システムであれば、なおさら品質と環境を同時に考えることがきわめて重要です。ただし製品のロスをなくすために、余計なエネルギーを必要とするなら、逆に環境負荷は増えることになります。つまり単に品質向上だけで環境問題まで解決できないことも多々あり、環境負荷低減は別途考えることも重要だと思います。

「質問3」「当社はこのたび、今までの形式的で役立つ審査機関から御社に移行することになりました。当社は今までISO9001と27001の2つのシステムで運用していましたが、御社の勧めで統合システムに切り替えることにしました。2つの規格の認証年月日が1年半ほどずれているのですが、今後はどうなるのでしょうか？」

「回答3」2つの規格の認証年月日のうち、早い方に統合されることになります。例えばISO9001の有効期限が2019年3月で、27001の方が2018年10月とすれば、2018年の27001の更新審査に合わせ、9001も前倒して統合更新審査を受審することになり、2つの規格は27001の当初の認証年月日に統一されます。その後のサーベイランスは2つの規格の統合審査となり、従来の別々の審査よりも全体の審査工数が削減され、審査コストも安くなります。

「質問4」「ISO27001の“付属書A”について質問します。当社の業務は顧客先から重要な図面や技術情報を預かり、それをもとに製品を製造しています。ところが付属書Aには「情報システムの開発」に関する要求事項がかなりありますが、当社は情報システムの開発は行っていないのですべて適用除外とすると薄っぺらなシステムになってしまいます。これも許されるのでしょうか？」

「回答4」ISO27001の付属書Aはもともと取捨選択が許される要求事項です。自社の業務に関係しない箇所は堂々と「不採用」としてもかまいません。ただし不採用の理由を明確に記載しておく必要があります。時折無理やり「採用」として、実態とかけ離れた仕組みを構築している企業がありますが、まさにこれがISOに嫌気がさす原因になるのです。

「質問5」「ISO9001の2015年版で「ヒューマンエラーの防止」の要求事項が追加されました。社内ですべての審議中ですが、なかなか良い案が見つからず苦勞しています。何かヒントをいただけたら幸いです。」

「回答5」人間である以上、ケアレスミスやうっかりミスをゼロにするのは難しいでしょう。しかし限りなくゼロに近づける努力は必要です。例えば、ひと仕事終わった後の「確認」は単純なミスを防ぐ効果的な手段だと思います。JRや工事現場で「指さし呼称」を見かけますが、まさにこれが単純ミスを防ぐ確認行為です。もうひとつは、仕事に対し集中力を高め取り組むこともミスを防ぐ重要な手段です。目の前の仕事に集中していたら、めったにミスは起きないものです。

DASジャパンから

このたびDAS英国本部から、複数の規格の認証ロゴマークが送付されてきました。

弊機関でも統合マネジメントシステムとして認証されている企業が数多く、複数の認証ロゴマークを並べて表示する必要はなくなりました。どうぞご活用ください。

なお、今後の認証ロゴマークには、2015年版などの年号表記もなくなりました。これは何年かごとにISO規格は更新されますが、そのたびにロゴマークが変わるのを避けるためとのことです。

(〇〇年版は認証書本文に表記されています)



(例) ISO9001/14001



(例) ISO9001/14001/18001



2015年版の表記はない

(注) 名刺やパンフなどで印刷済のものは、使い切ったからの切り替えでかまいません。

(編集責任者 萩原由利)