

ISO マネジメントシステムの活用

1. マネジメントシステム(MS)とは
2. 認証制度
3. ISO MS規格の動向
4. MS共通文書
5. ISO MSの活用

2014年5月24日

梅原 卓也

1. マネジメントシステム(MS)とは

方針及び目標を定め、その目標を達成するためのシステム(ISO 9000 用語の定義)

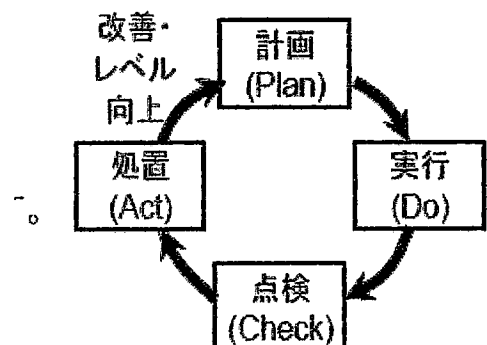
ISOマネジメントシステム要求事項

MSの運用において、PDCAサイクルを回して継続的な改善を図ること。

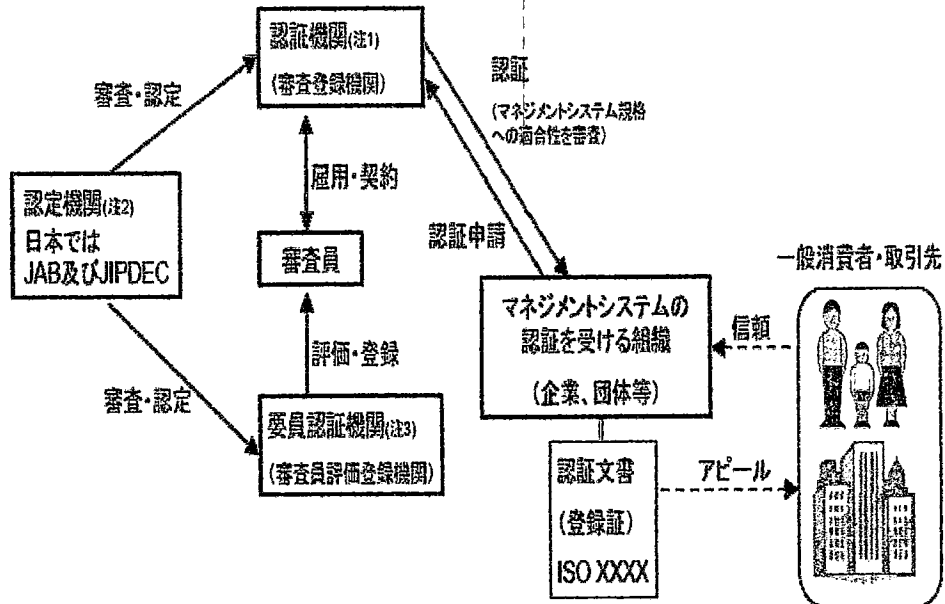
PDCAサイクル

- ① 方針・目標に基づいて計画を立てる(Plan)
- ② それを実行する(Do)
- ③ 計画と実行の差をチェックする(Check)
- ④ 経営層による評価・見直しを行う(Act)

改善活動を継続的に繰り返すこと



2. 認証制度



3. ISOマネジメントシステム規格の動向

- | | | |
|----------------------|--------------------|---------------|
| 1) 品質MS規格 | ISO 9001:1987 | |
| 2) 環境MS規格 | ISO 14001:1996 | |
| 3) 情報セキュリティMS規格 | ISO/IEC 27001:2005 | IEC(国際電気標準会議) |
| 4) ITサービスMS規格 | ISO/IEC 20000:2005 | |
| 5) 食品安全MS規格 | ISO 22000:2005 | |
| 6) エネルギーMS規格 | ISO 50001:2011 | |
| 7) 事業継続MS規格 | ISO 22301:2012 | |
| 8) イベント・サステナビリティMS規格 | ISO 20121:2012 | |
| 9) 道路交通安全MS規格 | ISO 39000:2012 | |
| 10) アセットMS規格 | ISO 55001:2014 | |

1) 品質MS規格 ISO 9001 (JIS Q 9001)1987年制定。1994年改定。2000年改定。2008年改定
2012年認証登録数 110万組織、184か国

ISO 9001 は、あらゆるマネジメントシステムの基本システム。

この規格は、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ために、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することを求めている。

ISO 9001 の目次

序文	
1.適用規格	5.経営者の責任
2.引用規格	6.資源の運用管理
3.定義	7.製品実現
4.品質マネジメントシステム	8.測定、分析及び改善

品質マネジメントの 8 原則

- ① 顧客満足、② 継続的改善、③ リーダーシップ、④ 人々の参画、⑤ 供給者との互恵関係、
⑥ プロセスアプローチ、⑦ MSへのシステムアプローチ、⑧ 意思決定への事実に基づくアプローチ

2) 環境MS規格 ISO 14001(JIS Q 14001)1996年制定。2004年改定。

2012年認証登録数 29万組織、184か国

規格の全体的なねらい：社会経済的ニーズとバランスをとりながら「環境保全」と「汚染の予防」を支えること。

組織活動、製品及びサービスの環境負荷の低減といった環境パフォーマンスの改善を継続的に実施するシステムを構築するために要求される規格である。

ISO 14001 の目次

序文	
1.適用範囲	4.2 環境方針
2.引用規格	4.3 計画
3.用語と定義	4.4 実施及び運用
4.環境マネジメントシステム要求事項	4.5 点検
4.1 一般要求事項	4.6 マネジメントレビュー

3) 情報セキュリティMS規格 ISO/IEC 27001(JIS Q 27001)2005年制定。

情報セキュリティの問題：外部からのホームページの改ざんやデータの流出、

ハードウェアやソフトウェアのトラブル、関係者による情報の漏洩等。

基本コンセプト：組織が保護すべき情報資産(機密性、完全性、可用性)をバランス良く維持し改善すること

機密性とは、認可されていない個人等に対して、情報を使用不可又は非公開にする特性のこと。

完全性とは、資産の正確さ及び完全さを保護する特性のこと。

可用性とは、認可された団体等が要求したときに、アクセス及び使用が可能である特性のこと。

4) ITサービスMS規格 ISO/IEC 20000(JIS Q 20000)2005年制定。

情報システムの「信頼性」や「可用性」(システム障害の発生のしにくさや、障害発生時の修復速度など)を高めることを目的とした規格

5) 食品安全MS規格 ISO 22000(JIS Q 22000)2005年制定。

食品の衛生管理手法である「HACCP 7原則 12の手順」を盛り込んだマネジメントシステム規格

HACCP(Hazard Analysis and Critical Control Point)：食品を製造する際に工程上の危害を起す要因(ハザード;Hazard)を分析しそれを効率よく管理する手法。

「HACCP 7原則 12の手順」

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 1. HACCP 専門家チームの編成 | 2. 製品情報の記述 | 3. 用途および使用者(消費者)の確認 |
| 4. 工程図作成(フローダイアグラム等) | 5. 工程図の現場確認 | |
| 6. 危害分析をする(Hazard Analysis)・・・原則 1、 | 7. 重要管理点の設定・・・原則 2 | |
| 8. 重要管理点の管理基準設定・・・原則 3 | 9. 重要管理点のモニタリングシステムの設定・・・原則 4 | |
| 10. 基準を逸脱した場合の是正処置の設定・・・原則 5 | 11. 検証方法の設定・・・原則 6 | |
| 12. 記録の保存と文書化の設定・・・原則 7 | | |

6) エネルギーMS規格 ISO 50001(JIS Q 50001)2011年制定。

目的：「エネルギー効率やエネルギー使用法、エネルギー使用量、原単位などのエネルギーパフォーマンスを改善するために、必要なシステムやプロセスを組織が確立できるようにすること。」

ISO 14001 は環境管理面を対象範囲としており、必ずしもエネルギーパフォーマンスの改善に焦点を当ててない。
ISO 50001 はエネルギー管理面を対象範囲としており、組織のエネルギーパフォーマンスの改善について、より具体的な要求事項が盛り込まれている。

7) 事業継続MS規格 ISO 22301(JIS Q 22301)2012年制定。

地震や火災、IT システム障害や金融危機、取引先の倒産、新型インフルエンザの感染爆発(パンデミック)など、災害や事故、事件などが現実となった場合に備えて、対策を立案し効率的かつ効果的に対応するための規格 BCP(Business continuity planning)を作るためには、事業インパクト分析(BIA:事業の中断が事業に与える影響を明らかにすることにより「事業継続のために必要なものは何か」を特定する分析手法)を行う。

8) イベント・サステナビリティMS規格 ISO 20121(JIS Q 20121)2012年制定。

持続可能性の課題を、「環境」、「社会」、「経済」の側面から設定し、バランス良く取り組んでいくことで「イベント」や「組織」を持続可能なものとしていくことを目的とした MS 規格。

主な取得対象は、「主催者」、「制作者」、「イベント関連の サプライヤー」。

認証審査は、「組織」、「イベント」、「イベントの計画」に対して行われる。

2012年のロンドンオリンピックで適用されている。2020年の東京オリンピックでの適用も確実視されている

9) 道路交通安全MS規格 ISO 39000(JIS Q 39000)2012年制定。

交通事故による死者数は、全世界で毎年 130 万人以上、負傷者数は 5,000 万人以上。

国連「道路交通安全 10 年行動計画(2011~2020)」を策定。道路交通安全に関する取り組みが国際的に注目
交通事故の死者や重大な負傷者を減らすことを目的に、道路交通安全のために組織が取り組むべきマネジメントシステムの要求事項を定めている。

10) アセットMS規格 ISO 55001(JIS Q 55001)2014 年制定。

資産管理における管理体制の構築、実施、維持及び改善という

「資産管理体制(アセットマネジメントシステム)」に関する要求事項が規定

アセットマネジメントとは、「資産による価値を実現することを目的とした組織の連携された活動」
リスクベースの思考を採用した上で、組織の目的を資産に関連した決定、計画及び活動に変換
することを意図。

資産：「組織にとって潜在的または実質的な価値がある“もの”」

資産は、建造物、資金や人材などの物質的なものから企業の知的財産、信用やブランド知名度
など物質を欠くものまで様々。

4. マネジメントシステム共通文書

- | | |
|--|------------------|
| 1. 適用範囲 | 7. 支援 |
| 2. 引用規格 | 7.1 資源 |
| 3. 用語及び定義 | 7.2 力量 |
| 4. 組織の状況 | 7.3 認識 |
| 4.1 組織とその状況の理解 | 7.4 コミュニケーション |
| 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解 | 7.5 文書化した情報 |
| 4.3 ×××マネジメントシステムの範囲の決定 | 8. 運用 |
| 4.4 ×××マネジメントシステム | 8.1 運用計画及び運用管理 |
| ※ ×××には環境、品質などのマネジメ
ントシステムの名称が記述される | 9. パフォーマンス評価 |
| 5. リーダーシップ | 9.1 監視、測定、分析及び評価 |
| 5.1 リーダーシップとコミットメント | 9.2 内部監査 |
| 5.2 方針 | 9.3 マネジメントレビュー |
| 5.3 組織の役割、責任及び権限 | 10. 改善 |
| 6 計画 | 10.1 不適合及び是正処置 |
| 6.1 リスク及び機会への行動 | 10.2 継続的改善 |
| 6.2 ×××目的及び目標を達成するための計画 | |

5. ISOマネジメントシステムの活用

ISOは組織改善のツール

1. 業務改善・業務改革のきっかけとする。
2. クレームの再発防止。
3. 社員教育・モチベーションアップへ活用。
4. ミスを繰り返さない体制づくり。
5. 顧客満足を高める。
6. 企業としての社会的責任を果たす

認証取得の目的

経営体質の改善、他者との差別化、取引の有利性、取引先からの要請等。

認証取得のメリット

職場の活性化
従業員のモラルの向上
生産性の向上
経営システムの基盤強化
業務改善活動の活発化
目標管理手法の定着

認証取得後に得られるメリット

企業イメージの向上
取引条件の改善
定期審査による緊張感
コストの削減

ISOシステム導入後の効果

満足： 経営体質の改善、他者との差別化といった戦略的意思決定に基づいて経営全般で導入した組織は、その導入評価、期待効果、満足度が高くなっている。

不満： 取引の有利性、取引先からの要請などで、導入した組織は不満に思っている
なぜ、不満か

1. 目的意識に欠けていた。
2. ISOの要求事項をそのまま使用し、従来の経営システムとは別に新たにシステムを作った。
3. マニュアルや手順書が膨大で使いにくく、自社のシステムにあってない。

ISO規格を有効に活用するには、

ISO認証のためのシステムではなく、

自社のシステムの中に規格の要求事項を取り組んだものとする必要がある。

組織は人なり。

人材(人財)育成に「マネジメントシステム」を有効に活用すること