

BCJ-SAR ISOだより Vol.10



財団法人 日本建築センターシステム審査部
〒105-8438東京都港区虎ノ門3-2-2第30森ビル
☎ 03-3434-4537
FAX 03-3434-4560
ホームページ <http://www.bcj.or.jp>
E-mail sinsa@bcj.or.jp

我が社のISO(その10) 『発展途上のISO』

我が社は、「建築物の設計及び工事監理」を業務とする総合設計事務所であります。当社のISOを語るとき、1931年(昭和6年)創業という歴史が背景にあることを念頭におかねばなりません。

“顧客重視、全て自前で”の理念のもと創業以来業績を伸ばし、1980年代の最盛期には本社・4営業所で社員130名をこえる大所帯でもありました。当時は修行のための入社も多く、特に若い社員の在籍期間が短いのが特徴でもありました。そんな大組織ゆえに、各部署に任せ個人で処理される事柄も多く、業務の進め方は担当者によってまちまちでもありました。

*

内部コミュニケーションとしては、経営者・部長レベルの工程会議が主で、担当者が修得した業務に関する知識・ノウハウは、大組織ゆえに社内で公表される機会に乏しく、個人レベルで抱え込まれ、その傾向は現在でも続いています。

その後、組織のスリム化に進み、1999年12月暮れに、本社・一関支社の2事業所・社員65名によって、ISOの認証を取得しました。「地域に密着した事務所としては規模が大きく、総合力で顧客に信頼される質の高い建築物を提供する義務がある。品質システムを見直し、確立し、実行することで顧客満足を図りたかった。」(認証取得当時の社長コメント)。時代の流れに遅れまい、北東北の先陣をきるくらいの意気込みでもありました。

高橋 弘行
株式会社 久慈設計
品質管理室
意匠設計部長



岩手県盛岡市
TEL 019-624-2020
FAX 019-622-7720
E-mail somu@kuji-act.co.jp

品質マニュアルは、コンサルタントが準備したものを当社の実務に合うように修正を重ねたものではありませんが、ISO規格独特の用語にはなかなかなじみませんでした。そのため2002年の更新・2000年版切替の品質マニュアル改訂等準備作業では、すべて品質管理室において対応はしましたが、規格に基づく章立ての組み換えと、追加することはあっても削ることのない変更にとどまり、スリム化は実現できていない現状です。

現在は、本社(企画、意匠、構造、設備、営業企画の各部署)と一関、宮古、仙台、青森、秋田の各支社・社員55名の組織で、去る11月、二度目の更新審査を終了したばかりです。

**

品質マネジメントシステム(QMS)確立の目的は、当社の業務能力の実証と顧客満足の向上にあります。また、経営者レベルでのISOを維持する目的は、受注条件としての優位性 Q.M.Sの確立・文書化 個人力量のレベルアップ 当社の総合的技術力向上、と常に前向きであるのに対し、打合せ・図面作成・工事監理等で忙殺されている社員の意識のなかには、ISO活動は別もので問題が起きたときに身を守る、

身の保全のためという消極的な関わりでしかないところもあります。このギャップを埋めるべく、社員の意識改革及び全員参加は、指導的立場にある我々の責務でもあります。そのためには率先垂範（継続的改善の意識）して若い社員をリードし、その限らない可能性を引き出すことが必要です。

* * *

その手始めとして、この12月から、内部コミュニケーションである全員参加の工程会議を品質管理会議に改名し、工程報告のほかに、各自担当している業務での問題点、工事監理での変更対応などを発表する機会としました。情報の公開・共有化による個人の力量のレベルアップと、当社の総合的技術力向上、さらに顧客重視から顧客満足の向上への展開をめざしたものであります。

審査員の目(その14)

『地球温暖化防止への取組み事例』

地球温暖化防止に向けて多くの取組みが行われていますが、皆様の参考になればと考え、ここではISO14001の審査員、内部監査員養成コースの講師あるいはコンサルタントに携わる中で見聞きしました幾つかの事例を取り上げてみます。

*

1. 電圧調整器の設置による電力消費量の削減

事務所等で使用される大部分の電気機器は、96ボルトの電圧で正常に作動します。電力会社は、100ボルトを保証するために100ボルト以上で供給しています。電圧調整器を設置し、実際に使用する電気機器に供給する電圧を96ボルト程度にすることにより同じ使い方をした場合、10～12%電力消費量を削減できます。

日常の業務のなかでは、無意識のうちにQ.M.Sが実行できている状態が理想です。それをめざした品質マニュアル（審査員からは重いと言われている）のスリム化、数多く準備された帳票の整理・簡略化は、いつも私の頭の片隅にある状態です。

株式会社 久慈設計の概要
昭和6年 「久慈工務所」として創立。
昭和39年 株式会社組織とし、「株式会社久慈一戸建築事務所」となる。
平成3年 「株式会社 久慈設計」と改称し、現在に至る。
平成11年 建築設計では東北初、ISO9001認証取得

主な業務内容
建築物の設計及び工事監理
建築物の耐震診断



楳原 元

システム審査部登録審査員
CEAR登録主任審査員
JRC A登録審査員

ローソンなどのコンビニでは、かなりこの方法が実施されています。ただし、この場合留意しなければならないのは、電気機器、特にパソコンがこの電圧に耐えられる機種を選定することが必要です。自社ビルで実施すれば、管理できる環境側面といえます。

* *

2. 高速道路での定速運転による燃費の向上

燃費の向上により、軽油使用量も減らすことができ、コスト削減にも寄与できます。タコグラフを取り付けることにより、自己判断ができました、他の人も確認できます。この場合、無理のない輸送計画が必要になります。自社で、物流部門を持っている場合には、

「管理できる環境側面」になりますし、輸送を依頼している場合、輸送会社にこのような要請をすることになれば、「影響を及ぼすことができる環境側面」となります。

3. 車通勤のグループ化によるガソリン使用量の削減

工場等で車通勤をしている場合、3～4名でグループを作り、朝夕の通勤を1台の車で実施することを従業員に計画させている所があります。残業があり、グループ内でのコミュニケーションが重要になります。この会社では、ガソリン代を含めた通勤手当は、いままでと同じ金額を支給するとしていますので、ガソリンの使用が削減できた分は努力が報いられることとなります。中には、グループを組めない人もいますので、強制はしていないとのことでした。また、朝夕の通勤でのコミュニケーションが業務にもよい影響を及ぼしているとのことでした。

この場合は、従業員に対して「影響を及ぼすことができる環境側面」といえるでしょう。

4 家庭からのCO₂排出量の把握による意識の向上

従業員の家庭からどの程度のCO₂を排出しているかを意識させている組織があります。

どの程度排出しているかを理解すると、次の年には削減しようという意識が働き、削減効果が出てくるようです。特に、小学校の高学年、中学校の生徒を持っている家庭で、子供たちにこれらの表やグラフを作成させることは、将来に役に立ちますし、「環境教育推進法」の主旨にも沿ったものといえます。

CO₂排出量のチェックをする資料としては、例えば、東京電力から毎月送られてきます。

「電気料金等領収書」の裏面に「CO₂チェックシート」が記載されています。これを利用するのもひとつの方法です。この換算表には、軽油が載っていませんが、灯油と同じとして算出しても概略値としては大きな誤差はないでしょう。

従業員の家庭にこのようなことをやってもらうとすれば、「影響を及ぼすことができる環境側面」といえるでしょう。

ISO登録組織意見交換会からの報告

システム審査部では、組織の方々にご満足いただける質の高い審査を行うべく、登録組織の皆様と意見交換会を行っています。

2005年は全国12ヶ所でISO登録組織意見交換会を開催しました。ここに意見交換会の概要を取り纏めましたので、紹介いたします。

なお、今後の改善への取り組みのポイントは内部監査を充実する事が重要と考え、2006年は意見交換会において、内部監査に焦点をあてたいと考えていますので、お近くの地域で意見交換会が開催される際には、是非ご参加いただきますよう、ご案内いたします。

1) ISOへの取り組み状況

<改善できた点/プラス面>

- ・経営システムの中にISOの仕組みを入れ、実務と一体になった活動をしている。
- ・予算管理も反映した仕組みにした。
- ・トップがISOをどのように使うかを考え、方針を示すことが最も大切である。

- ・日常業務の中でISOをどのように使うか社員に理解させている。
- ・トップを交えて計画を立て、実施状況を見直すようになった。
- ・記録が残せるようになった。また、記録がトップに上がってくるようになった。
- ・胸ポケットに入るサイズの打ち合わせメモを作った。
- ・従来はメモを取る習慣が無かったが、書類をベースに話しをするようになり、言った言わないの問題が無くなった。(書類を作るので、対外的にも説明しやすくなった)
- ・取得により取引先から信頼されるようになった。
- ・コミュニケーションが良くなり、組織が一体となった。(社内の連携が良くなった)
- ・同業の仲間達とISOの勉強会を行なっている。
- ・ミスがあっても怒らないが、隠したらカミナリを落としている。
- ・公共工事中心から脱却するためにISO

の仕組みが体質改善に役立つとして取り組んだ。

- ・ なあなあで仕事をやっていたところがあったが、ISOに取り組み社内風土の見直しに役立った。
- ・ 従来は手順書が無かったので優秀な人はできても、そうでない人はできなかった。ISOでシステム化したことはよかった。
- ・ 自己流で業務を行っていたのが、一本筋が通った。(共通ルールができた)
- ・ 各人が自分の仕事を再認識するうえでよかった。
- ・ ISOは縛るものではなく、自由にやるためのツールとして使っている。
- ・ 取得してロス・ミスが減った。(無駄な経費が削減できた)
- ・ 目標は一つだけ、クレームを無くすこと、その結果信頼が増して受注獲得に繋がる。
- ・ クレームが減少し、また、発生してもきちんと対応できるようになった。
- ・ 技術レベルでは目標値を上げられる。また、全社で資格取得支援をしている。

< 悩み事 / マイナス面 >

- ・ 一般業務とISO業務の二重管理になっている。(ダブルスタンダード)
- ・ 記録・書類が多すぎると現場から苦情がでている。
- ・ 記録を取る習慣が無いので、審査前に記録を作成している。
- ・ 一部の人だけに頼って運用している。(ベテランの事務局員が異動で交代すると、全体がレベルダウンする)
- ・ 社員に改善意識の有る者と無い者がいる。(社員によって温度差がある)
- ・ 総務部長として、人材育成は教育効果の確認なども含め課題になっている。
- ・ トップは問題が起こると頭から叱るだけで話を聴いてくれない。

2) 目標管理

< 改善できた点 / プラス面 >

- ・ 目標管理を機能させるためにデータの分析と目標管理を繋げるにより利益に繋がった。
- ・ 目標は品質面だけにとらわれず、経営目標も設定している。
- ・ 品質目標シートは経営計画と整合させるようにしている。
- ・ 個人目標にブレークダウンした結果、意識改革ができた。
- ・ 前年度のマネジメントレビュー(MR)を踏まえた品質目標を設定している。

- ・ 工事部門は工事評点を目標にしている。
- ・ 総務部の目標は教育の実施率だけではだめで、教育の効果があつたかも含めて目標管理をしている。

< 悩み事 / マイナス面 >

- ・ 営業部門において受注高を目標にしても、達成においてどうすることもできない部分があり、目標が立てにくい。また、売り上げ目標は未達になったとき是正処置がむずかしい。
- ・ 総務部なので経費の削減を目標に入れたいが、審査員からは少し違うのではないかと言われた。
- ・ コストに関することを目標の中に組み入りたいが、どのように品質と結びつけたらよいのか悩んでいる。
- ・ トップの方針を基に部門や個人の目標を立てるようにしているが、6.2.2d)項の重要性はわかるが、各人の認識レベルがまだ低い。
- ・ 経営目標と個人目標を連鎖させる中で、経営・人事と品質マネジメントシステムをどう結びつけるかが問題である。
- ・ 目標管理が明確になり定着したが、達成できなかったときのフォローができていない。

3) 内部監査

< 改善できた点 / プラス面 >

- ・ 内部監査が品質マネジメントシステムをよくする決めてと考えている。
- ・ 全社員が内部監査員として監査ができるように教育している。中味も濃くなった。
- ・ 改善に視点をおいた監査ができるようになった。

< 悩み事 / マイナス面 >

- ・ 毎年内部監査員を増やしてきたが、監査のフォローも含めて力量が不足している。
- ・ 各部クロス監査を実施してきたが、指摘に対し感情的になり、ケンカになる場面があった。
- ・ 内部監査員の中には、他部門の仕事の内容をよく理解していない者もいる。
- ・ 内部監査は支店毎や監査員毎に力量のバラツキがある。
- ・ 内部監査が要求事項に適合しているか否かだけになっている。
- ・ 内部監査で業務上の問題点を出したから、改善に繋がっていない。

以下次号に続く

システム審査部からのお知らせ

更新を迎える組織の皆様
へのお願い。



審査時期によっては、審査が混み合う事が予想されますので、余裕をもって更新申請書をご提出されますようお願いいたします。(更新申請書の他に「申請者調査表」の提出が必要になります。)

申請書及び調査表は(財)日本建築センターホームページ(<http://www.bcj.or.jp>)よりダウンロードして戴くか、「品質(環境)マネジメントシステム審査登録の手引き(R39又はER39)」に添付されている様式をご利用下さい。

更新審査以降に実施するサーベイランスは更新審査最終日を起点に実施する事になります。詳細はお手元の「審査登録の手引き」にてご確認下さい。

なお、ご不明の点等がございましたら下記までお問い合わせ下さい。



システム審査部
TEL 03-3434-4537

今後開催される審査登録判定会議の日程は下記の通りです。

1月17日(火) 2月21日(火)
3月23日(木) 4月18日(火)
5月9日(火) 6月20日(火)

ISOセミナー等開催のご案内

財団法人 日本建築センターにて審査登録された組織の皆様にお集まりいただき、ISOに関する意見交換会の開催を下記のとおり予定しておりますので、皆様のご参加をお待ちしております。

2月2日(木) 青森市青森文化会館
2月3日(金) 仙台市ショーケー本館ビル
3月9日(木) 新潟市ウエルシティ新潟
3月10日(金) 福井市フェニックスプラザ

意見交換会の問い合わせ先

システム審査部 石原、金谷、齋藤
TEL 03-3434-7188
FAX 03-3434-4560



財団法人 日本建築センター情報事業部
主催の建設・設計分野における内部監査員

研修の開催を次の通り予定しております。

品質マネジメントシステム内部監査員研修
東京 2月 7日(火) 8日(水)

*

応募人員：各回20名(申込者の人数により、ご希望された日にちを変更させて頂く事もありますので、予めご了承ください。)

問い合わせ先：情報事業部 岡田
TEL 03-3432-0716
FAX 03-3434-7229

大阪事務所移転のお知らせ

財団法人 日本建築センター大阪事務所
が移転しました。

新住所

〒541-0054
大阪市中央区南本町1-7-15
明治安田生命堺筋本町ビル8階
TEL 06-6264-7731
FAX 06-6264-7745



地下鉄堺筋線・中央線 堺筋本町駅 番出口1分

編集後記

新年明けましておめでとうございます。
今年も宜しくお願い致します。
この冬は北極からの寒波が日本をも覆っているようで、例年に比べ格段に寒い冬となっております。
皆様が風邪など引かず、元気でこの冬を乗り切られますよう、祈願致します。
昨年に引き続き、システム審査部は審査員、事務局ともに皆様のお役に立てるよう努力致します。



品質マネジメントシステム新規登録組織紹介(2005年11月~2006年1月)

登録番号 (BCJ-QS)	登録組織名・事業所名	所在地	BCJに登録された品質マネジメントシステム
0795	藤井工業株式会社	群馬県沼田市	土木構造物の施工
0796	株式会社 山水 鉄鋼部(鹿児島工場、九州営業部)	鹿児島県霧島市	形鋼・鋼管の製造、加工
0797	アコン測量設計株式会社	群馬県前橋市	測量・調査及び土木構造物の設計
0798	深澤工業株式会社	山梨県韮崎市	土木構造物及び建築物の設計及び施工
0799	株式会社 タナチョー 東京支店	東京都中央区	硝子工事
0800	日本ユニテック株式会社 総務課、第一営業課、第二営業課、工事課	東京都品川区	冷凍・空調設備及び給排水衛生設備の施工
0801	株式会社 前田設備	群馬県利根郡	管工事
0802	株式会社 杉木建設	群馬県利根郡	土木構造物の施工
0803	茂原建設株式会社	群馬県太田市	土木構造物の施工
0804	株式会社 小林園	神奈川県横浜市	造園工事及び造園工事に付帯する土木構築物・舗装の施工並びに緑地維持管理
0805	堀江造園株式会社	神奈川県横浜市	造園工事及び造園工事に付帯する土木構築物・舗装の施工並びに緑地維持管理
0806	桐生建設株式会社	群馬県桐生市	建築物の設計・工事監理及び施工並びに土木構造物の施工
0807	株式会社 茨城光松園	茨城県取手市	造園及び土木構造物(一般土木・とび土工・舗装工事)の施工並びに植栽維持管理業務
0808	白半建設株式会社(営繕課を除く)	愛知県刈谷市	建築物及び土木構造物の設計・施工(民間土木工事は除く)



環境マネジメントシステム新規登録組織紹介(2005年11月~2006年1月)

登録番号 (BCJ-EMS)	登録組織名・事業所名	所在地	BCJに登録された環境マネジメントシステム
0109	西日本セキスイ工業株式会社	佐賀県鳥栖市	住宅ユニット及び部材の製造
0110	東日本セキスイ工業株式会社	宮城県亘理郡	住宅ユニット及び部材の製造
0111	ナンカイ工業株式会社 本社・工場	大阪府泉佐野市	建築用品と繊維機器部品の設計、開発、製造、出荷

