

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

Vol.100

# ISONET

BL-QE



center for better living



PDCAによる継続的改善は、らせん階段で建物の頂上を目指すプロセスに例えられる。

## ISO改正特集

# 目前に迫った ISOマネジメントシステムの 規格改正

2015年の改正に向けた、  
ISO9001・ISO14001の動向を解説する

講師：株式会社テクノファ 平林 良人 氏

## 北から南から

新規登録組織

2014年3月度～5月度

登録組織からのお喜びと抱負の言葉を紹介

## BL-QE Information

- ISOマネジメントシステム  
規格改正に向けてのBL-QEの対応
- ISMS JIS Q27001:2014への  
移行審査の実施状況

## Seminar Information

- ・ISO27001 規格改正ポイント集中説明会
- ・ISO/IEC 27001:2013  
内部監査員養成研修会(2日コース)
- ・ISO9001  
内部監査員養成研修会(2日コース)

一般財団法人

ベターリビング システム審査登録センター(BL-QE)

# 北から 南から

新規登録  
組織

- 2014年3月度
    - ISO 9001:0件 ●ISO 14001:1件 ●ISO/IEC 27001:1件 ●OHSAS 18001:0件
  - 2014年4月度
    - ISO 9001:0件 ●ISO 14001:0件 ●ISO/IEC 27001:0件 ●OHSAS 18001:0件
  - 2014年5月度
    - ISO 9001:1件 ●ISO 14001:1件 ●ISO/IEC 27001:1件 ●OHSAS 18001:1件
- 詳しくは、ベターリビングホームページをご覧ください。

## 2014年 3月度 ISO 14001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E422	有限会社 ツジケン	鹿児島県出水市	土木構造物の施工
IS059	株式会社 ネットビジョン	東京都新宿区	コンピュータ通信設備の設計・施工

## 2014年 5月度 ISO 9001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
Q1524	株式会社 田代組	鹿児島県薩摩川内市	土木構造物の施工

## ISO 14001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E423	株式会社 田代組	鹿児島県薩摩川内市	土木構造物の施工、建築物の設計・施工、自動車分解整備業、及び一般区域貨物自動車運送業

## ISO/IEC 27001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
IS060	株式会社 ジインズ	山梨県笛吹市	1)情報システム及びソフトウェアの開発、販売 2)情報システムの運用、保守 3)Webサイトの開発、運用及びコンテンツの制作、管理 4)ネットワークシステムのコンサル、設計、構築及び運用管理 5)情報技術の調査研究及び新技術等の普及

## OHSAS 18001 登録組織

登録番号	企業名	所在地	登録内容
OH007	株式会社 田代組	鹿児島県薩摩川内市	土木構造物の施工及び建築物の設計・施工

ISO9001・ISO14001・ISO/IEC 27001・OHSAS18001 認証登録

## お喜びと抱負の言葉

2014年3月に、ISO14001の認証登録をされた組織の方からのお喜びと抱負の言葉をご紹介します。



E422 有限会社 ツジケン

### 高い環境意識と質の高い構造物でお客様のニーズに応える



代表取締役  
中田 博基 様

弊社は、鶴の渡来する水や緑豊かな自然環境に恵まれた、鹿児島県の北の玄関口、出水市にある建設会社です。2002年にISO9001(品質)を取得し、今回ISO14001(環境)を取得させていただきました。ISOを会社経営強化の有効なツールとし

て活用し、社内システムの改善、人材育成等を行い、高い環境意識を持ち、このすばらしい自然環境を今後へ残すべく環境保全に努めて参ります。更に、建設会社として地域社会に貢献し、質の高い構造物でお客様のニーズに応えるよう努力して参ります。

BL-QEからのISO規格改正情報にご注目!

## ISOマネジメントシステム規格改正に向けてのBL-QEの対応

ISO9001品質マネジメントシステム規格、ISO14001環境マネジメントシステム規格が、国際規格案(DIS)発行のステップに。

### ■国際規格案(DIS)の投票開始

ISO9001品質マネジメントシステム規格は、国際規格案(DIS)について7月10日から3ヶ月間の投票が行われています。ISO14001環境マネジメントシステム規格についても8月28日から11月28日にかけて投票が行われます。可決されると、いよいよ最終国際規格案(FDIS)の作成に入ります。

### ■BL-QE 情報発信計画

一般財団法人ベターリビング システム審査登録センターでは、規格改正の進捗状況をお知らせしていきます。ISO9001、ISO14001とも最終国際規格案(FDIS)の翻訳版が公開されましたら、各地で規格内容解説の説明会を開催します。また、日本における移行審査に関する規定が発表されましたら、皆様に文書でお知らせし、移行審査の受け付けを、JIS規格発行日をもって開始する予定です。

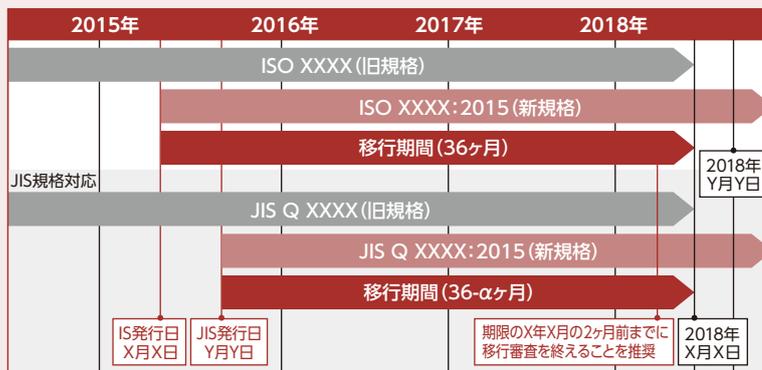
開発のステップ	ISO9001	ISO14001	BL-QEの対応
ISOMS共通テキスト発行	2012年		
規格改正決議			
<b>CD</b> 委員会原案(CD)発行			ISO9001,ISO14001規格改正についての説明会 (ISOMS共通テキスト解説)
<b>DIS</b> 国際規格案(DIS)発行(～翻訳)	2014/05/09	2014/06/27	
	2014/07/10	2014/08/28	
国際規格案(DIS)投票開始(3ヶ月)	2014/10/10	2014/11/28	
国際規格案(DIS)投票終了			FDISを基に規格要求事項を解説 (東北・東京・名古屋・大阪・九州などで説明会開催予定)
国際規格案(DIS)の最終国際規格案(FDIS)としての発行を承認	2015/03(予定)	2015/03(予定)	
<b>FDIS</b> 最終国際規格案(FDIS)発行(～翻訳)			
最終国際規格案(FDIS)投票開始(2ヶ月)			
最終国際規格案(FDIS)投票終了			JABの移行審査についての発表 BL-QE移行審査のご案内の文書を発行
最終国際規格案(FDIS)の国際規格(IS)としての発行を承認	2015/09(予定)	2015/05~06(予定)	
<b>IS</b> 国際規格(IS)発行			
国際規格(IS)公開			
<b>JIS</b> 日本工業規格(JIS)として発行			

BL-QE移行審査開始

会報誌「ISO NET」  
 メールマガジン「ISO NEWS」  
 での情報発信

### ■新規格への登録

移行期間は、ISO9001、ISO14001とも3年間と発表されました。この間に移行審査を受審して新規格での登録を終えてください。移行審査についての詳しい規定は未発表ですが、サーベイランス、更新審査時に同時に受審できる見込みです。この同時受審は、各組織、2回～3回のチャンスがあります。この時の工数など詳しくは、JABからの発表があり次第、お知らせします。

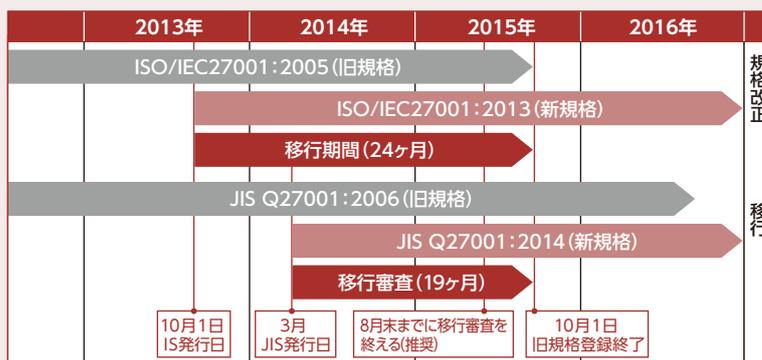


2013年10月1日にISOの国際規格として発行された

## JIS Q27001情報セキュリティマネジメントシステムの移行期間は2015年10月1日までです。

情報セキュリティマネジメントシステムの場合、移行期間は2年間です。2015年10月1日までに新規格での登録を済ませるためには、8月末までに移行審査を終えて、9月には登録が承認されなければなりません。サーベイランス、更新審査と同時に受審する場合は、工数の増加はありませんので、通常の審査と同時に受審できるようご準備いただくようお願いいたします。

また、移行に役立つ新しいJIS Q27001の理解を深めるためのセミナーを開催します。詳しくは、本誌の裏表紙をご覧ください。



# 目前に迫った ISOマネジメントシステムの規格改正

—2015年の改正に向けた、ISO9001・ISO14001の動向を解説する—



5月23日および6月9日に開催した「ISO9001,ISO14001規格改正についての説明会」では、マネジメントシステム規格の最新情報や、国際規格の発行が来年に迫ったISO9001・ISO14001改正の動向とその内容、改正スケジュールなどの情報をお伝えしました。その説明会の内容をダイジェストでお届けします。

※今回のISO規格改正についての説明会は、株式会社テクノファが国際規格案(DIS)を日本語に翻訳した内容に沿って解説されています。

## 講師:平林 良人氏 プロフィール

株式会社テクノファ(マネジメントシステム審査員研修機関)取締役会長。東京大学共同研究員。ISO9001改正検討WG国内メンバー。ISO/TC207/SC1(環境マネジメントシステム)国内委員。ISO/TMB/TAG対応国内委員。PC283(労働安全衛生マネジメントシステム)国際エキスパート。PC241(道路交通安全マネジメントシステム)国内委員会委員長代理。一般社団法人日本品質管理学会 理事 標準委員会/委員長。審査員研修機関協議会 代表幹事。一般社団法人環境プランニング学会 副会長。一般財団法人ベターリビング協議会 委員

## 第1回/第2回 ISO9001,ISO14001 規格改正についての説明会

### 規格改正の主眼

ISOの目的は事業の“質”を継続するための仕掛けづくり

今回の改正には、「組織が進めている事業そのものを審査員が正しく見ること」と、「規格の文言にとらわれてはいけないこと」の二つのメッセージが込められている。ISOの目的は、組織を取り巻く環境が変わっても事業が継続し、お客様から求められる“質”を問題なく提供するための仕掛けづくりにある。その目標に向けて、ISOの規格を見直し、規格の要求を変えていくという決断がなされ、すでに情報セキュリティマネジメントシステムは改正されている。

ISO9001は、2015年9月に新しい規格へと変わる予定である。現在はまだ、国際規格案(DIS)の段階だが、ほぼ最終案に近いので、本日の説明から大きく変わることはない。ISO14001は、委員会原案(CD)の段階であるが、やはり2015年の発行に向けて国際規格の草案づくりが進んでいる。

「情報セキュリティ」「食品安全」「エネルギー」「施設マネジメント」等を含めた、すべてのマネジメントシステム規格の構造

を共通化する目的で、2012年に「附属書SL Appendix2」(以下、附属書SL)が発行され、共通テキストがまとめられた。このことにより、2012年以降に発行される、すべてのマネジメントシステム規格が、原則として共通テキストに従った箇条1から箇条10までの構成となる。箇条3までは序文や参考文献、用語の定義なので、実質的に審査で確認するのは箇条4以降となる。

附属書SLに基づいた規格は、すでに4規格が改正されている。災害からの復旧等に関する「事業継続マネジメントシステム(ISO22301)」、オリンピックのようなイベントのマネジメントにかかわる「イベントマネジメントシステム(ISO20121)」、「道路交通安全マネジメントシステム(ISO39001)」、「情報セキュリティマネジメントシステム(ISO/IEC27001)」である。

早く手を打った組織は、他の組織に差をつけ、より高い競争力を身につけられる

今回の改正の主眼は、「原点に戻る」ということである。ISOのマネジメントシステム30年の歴史を振り返って、改めて「ビジネスを扱う」、その為には「組織の能力を明確にし、維持する」仕組みを要求事項として主張している。その仕組み(システム)があるかどうかを、現場、人々の動き、記録や文書の改訂状況等を見て判断し、維持できていなければ改善すること。概略すればこのようなことである。改正される規格を正しく使えば、ビジネスそのものにも大きなメリットとなる。失敗コストを未然に防ぎ、手直しをすることにつなげられるからである。その点に気づき、早く手を打った組織は、他の組織に差をつけることができ、より高い競争力を身につけることになる。

## 共通文書「附属書SL」について

### ISOの要求事項を理解すれば、あとは組織自身で考える

附属書SLは、共通文書ともいう。

● 箇条4から箇条10までが要求事項  
PDCAサイクルで例えると、

- 「5.リーダーシップ」「6.計画」がP(計画)
- 「8.運用」がD(実行)
- 「9.パフォーマンス評価」がC(評価)
- 「10.改善」がA(改善)

である。「7.支援」はPDCAのインフラを支える基盤の要求であり、「4.組織の状況」は、これらのシステムを構築する大前提として要求しているものである。この点を念頭に、あとの細かなことは各組織で考えればよいというのが、今回の改正の大きなメッセージとなっている。

ISOでは、規格にある用語を組織の用語にすることは求めていないし、そのように注釈で記している。たとえば、かつてあったように、組織では「不良品」としていたものを規格にある「不適合品」に置き換えたというようなことはしないようにとISO/DIS9001では書いている。組織が日常使用している文書とISO文書の二種類が存在するといった不合理があったことは、ISO側も気づいていた。ISOの要求事項を理解しつつ、組織の実状に合わせた紐付けを組織自身がやるよう共通テキストに盛り込んだことも、今回のメッセージの一つといえる。

### 外部や内部の問題を明確にする 「4. 組織の状況」

「4.組織の状況」は、改正される内容として特記されるべき部分で、新しく作られた項目である。まずISO9001を例として「品質」を中心に解説する。

● 「4.1 組織及びその状況の理解」で「その品質マネジメントシステムの意図した成果を達成する組織の能力に影響を与える、外部及び内部の課題を決定しなければならない」という要求事項がでてくる。このあたりはすでにどこの組織でも分析していることである。

ISOはマネジメントシステムなので、現在の良いレベルを今後も続けていくこと目的としている。ISO9001の意図する成果とは、組織全員で取り組み、製品の質をベストの状態に保ち、お客様へ提供することである。意図した成果は、不良率を減らす、お客様からのクレームを減らす等、組織の事業年度で決めているものと一致するはずである。つまり、「4.1」では、組織が進めていることをそのまま書けばいいということになる。外部や内部のさまざまな問題を明確にしておくことも要求されている。

共通テキストには、「組織の能力」という用語がでてくる。能力は、組織の人間、あるいは機械、エネルギー、建物、マネジメント等にあるものだ。プロセスも能力を持っている。この能力に影響を与える要因を決めておくことが要求事項にはある。人が変わる、機械が古くなる、劣化する等、いろいろな意味で能力に影響する課題を決めておく必要がある。ISOでは、外部及び内部の課題は、組織が目的とする範囲内がかまわないと定義し、

それを越える課題を取り上げることは要求していない。

組織の能力に影響を与える外部課題としては、法令規制を上げることができる。いろいろな法律、例えば建築基準法が変わる、廃掃法が変わり不法投棄規制が厳しくなる等、いままでの能力では対処できないことが出てくる。内部課題では、組織変更、教育、予算、人材の入れ変わり、レイアウト、要員の力量、技術力劣化、検査検出力、お客様満足の把握、欠勤、処遇、定年等が想定できる。

● 「4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解」では、いままでの要求になかった利害関係者をはっきりさせることが求められる。これも、お客様が何を期待しているのかをはっきりさせればよいことなので、新たに文書を作る必要はない。

利害関係者には、例えば直接のお客様と最終利用者、協力会社や部品メーカー、規制当局等が考えられる。ISO14001では、顧客、地域住民、供給者、規制当局、非政府組織、投資家、従業員が含まれるであろう。このなかでは、働いている人がいちばん身近な利害関係者かもしれない。その方々が質を担保するのだから、従業員がモチベーションを保てなければ成果は上がらないということになる。

● 「4.3 品質マネジメントシステムの適用範囲の決定」は、重要だ。適用範囲は、いままでなら〇〇株式会社、〇〇工事、〇〇建設、〇〇事務所、全社等、カバーする範囲が証明書に書かれていただけであった。それが今回から、「4.1」で規定する外部及び内部の課題と「4.2」で規定する利害関係者のニーズを考慮して適用範囲を決めることが求められる。自ら組織の目的に照らし、あるいは利害関係者に配慮して決めるのは、限定した部署だけに適用させてもいいのか、迷うところである。ISO9001は法律ではなく、民間

#### ■ 附属書SLの全体構成

箇条	細分箇条
序文	
1.適用範囲	
2.引用規格	
3.用語及び定義	
4.組織の状況	4.1 組織及びその状況の理解 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解 4.3 XXX マネジメントシステムの適用範囲の決定 4.4 XXX マネジメントシステム
5.リーダーシップ	5.1 リーダーシップ及びコミットメント 5.2 方針 5.3 組織の役割、責任及び権限
6.計画	6.1 リスク及び機会への取組み 6.2 XXX目的及びそれを達成するための計画策定
7.支援	7.1 資源 7.2 力量 7.3 認識 7.4 コミュニケーション 7.5 文書化した情報
8.運用	8.1 運用の計画及び管理
9.パフォーマンス評価	9.1 監視、測定、分析及び評価 9.2 内部監査 9.3 マネジメントレビュー
10.改善	10.1 不適合及び是正処置 10.2 継続的改善

の自主規制のようなものだから、組織が自分の状況に基づいて必要であるとする範囲に適用することでもかまわない。

「4.3」には「その境界及び適用可能性を決定しなければならない」と書かれている。ある要求事項に該当することが組織に存在しなく、適用しなくても目的を保証できるならば規格の該当する要求事項を自身の判断で外すことができる。ただし、意図的に外すことは認められない。「4.1」と「4.2」を考慮すれば当然恣意的な除外はできないはずである。

●「4.4 品質マネジメントシステム」の「組織は、この規格の要求事項に従って、必要なプロセス及びそれらの相互作用を含む」という内容は、現行の規格にもある。「ISOの規格は使い手次第ととれる内容だが、他社との差別化を目指すのであれば、この部分を戦略的に考えるべきである。

### 「5.リーダーシップ」で求められるトップの関与

●「5.リーダーシップ」では、今回初めて「リーダーシップ」という用語が登場した。これは、トップがマネジメントシステムにあまり関与してこなかったのではないかと、ISOの問題意識によるものである。自分たちのISOを、自分たちの業績を上げるツールとしてトップが自ら先頭に立ち、積極的にかかわる必要があるということが規格の要求である。リーダーシップ及びコミットメントの実証が求められている。また、事業プロセスとISO9001/ISO14001要求事項とを統合することも要求している。トップ不在と実態を無視したISO規格の活用（認証のための仕組みづくり）では、世界中に広がる弊害を直すことができないというISOの意識が背景にある。

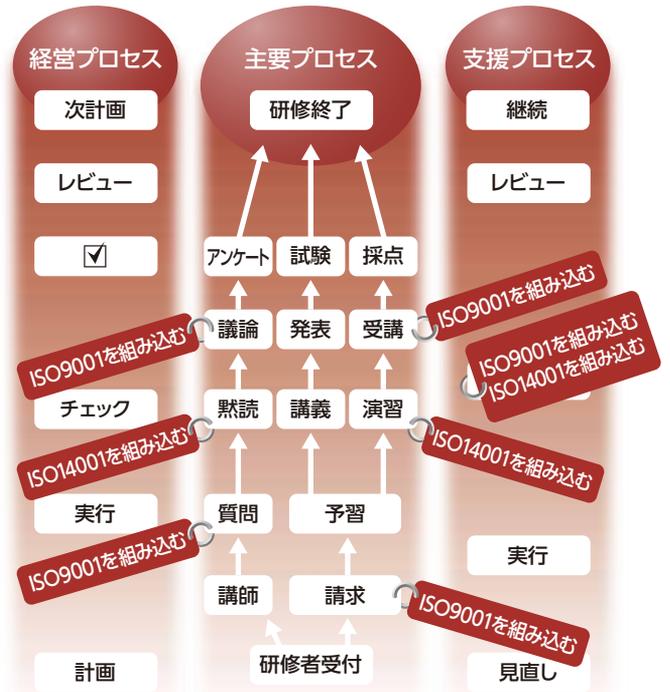
イギリスのノッティンガム大学が、2010年にISO9001取得企業を調査したところ、トップ不在の企業があまりにも多かった。また監査で指摘されたことがフォローされず、同じ問題が翌年もでてきて、何のための是正処置かわからないということも指摘されている。リーダーシップ及びコミットメントの実証とは、トップは自らISO9001/ISO14001を説明できなければならず、マネジメントシステムの弱い部分はどこなのかが理解できないとシステムは維持できないことを指している。今回のISO9001/国際規格案では、附属書Aにここまで触れてきたことを解説として説明している。

●「5.1 リーダーシップ及びコミットメント」に登場する“事業プロセス”という用語はわかりにくい、プロセスを「活動」と割り切ると理解しやすい。現行の規格でも「プロセス」がでてくるが、これも「日ごろの活動」と捉えればいい。アメリカの著名な学者、マイケル・ポーターが20年ほど前、プロセス（活動）には「主要な活動」「支援の活動」「経営の活動」の3つがあるといったが、世界のどの組織でも仕事はこの3つに区分することができる。主要な活動（主要プロセス）は、設計、製造、検査等、製品に直接関与する仕事。支援の活動（支援プロセス）は、経理や人事といった会社全体の基盤を支える仕事。経営の活動（経営プロセス）は、中期計画を作る、事業戦略を作る、会社の方針を設定することだ。規格にでてくる事業プロセスもこの3つに分けられるので、規格要求事項をこれらの活動（事業プロセス）に統合すればいい。

### すべてのマネジメントシステム規格に共通する「6.1 リスク及び機会への取組み」

●「6.1 リスク及び機会への取組み」は、すべてのマネジメントシステム規格に共通する内容である。ここで記されている「品質

### ■ マネジメント要求事項の事業プロセスへの統合



マネジメントシステムの計画を策定するとき、組織は、4.1に規定する課題及び4.2に規定する要求事項を考慮し、次の事項のために取り組む必要があるリスク及び機会を決定しなければならない」は、いままでにない内容である。代わりに、現行のISO9001にあった、問題は起きる前に手を打てという予防処置は、附属書SLにはない。是正処置は残っており、マネジメントシステムには重要な項目であるが、原因の除去をしっかりと実施することはなかなか難しいことである。問題の原因を特定して除去すれば二度と同じ問題はでてこないという再発防止の考え方が、原因が一つということは少ないからである。

「3.用語及び定義」のなかの「3.09 リスク」の定義である「不確かさの影響」では、注記1に「影響とは、期待されていることから、好ましい方向又は好ましくない方向に乖離することをいう」として二つの方向があることを解説している。

その注記4では、「リスクは、起こり得る事象及び結果、又はこれらの組合せについて述べることによって、その特徴を示すことが多い」といっている。たとえば、高所作業時には、墜落することが起こり得る。その墜落した結果のひどさと起こりやすさとの組合せを「リスク」といっている。注記4はいままで使われてきたリスクの定義だが、附属書SLではもっと単純な定義をしていることに注意したい。

今日は良くて明日がどうかはわからない。そのような不確実なことの影響を考えながら、マネジメントしていく必要があるだろう。良いことは「機会」というが、開発に成功、市場評価が高まる、お客様から注目される、特許が成立する等、規格・標準化の優位性に起因する。「リスク」は、クレーム、品質事故、歩留まり低下、不良品続出、機械故障等、悪いことだけと割り切ると理解しやすい。これがリスク及び機会の考え方である。

### 「7.5 文書化した情報」の意図は皆で守る消えない情報の確立

●用語の定義「3.11 文書化した情報」は附属書SLで定義されたキーワードである。新しい規格では、文書を作れ、記録を残せと

いった要求の代わりに、「文書化した情報」を要求している。「文書化した情報」の意図は標準化して皆で守る消えない情報を確立するものであって、口頭で申し合わせることでダメということである。文書、限度見本、デザイン画（パース）、床に貼られたテープ等、消えないようにしてある情報は全て文書化した情報（documented information）である。「7.5.3 文書化した情報の管理」では、「文書化した情報が、必要なとき、必要なところで、入手可能かつ利用に適した状態である」と要求している。

先ほど品質マニュアル作成への要求がなくなる、管理責任者を指名する要求がなくなると説明したのは、附属書SLのなかの要求事項から「〇〇マニュアルを作らなければならない」という記述と、「管理責任者を任命しなければならない」という要求がないという意味であり、それらの本来持っている役割を否定しているわけではない。現在、組織に品質マニュアルがある、あるいは管理責任者が機能しているならば、そのままよい。

## ISO9001/14001規格改正の最新情報

前述した附属書SLの共通テキストに、品質固有の内容を付加したものがISO9001、環境固有の内容を付加したものがISO14001である。どちらの規格案も現在まだ英文だけなので、それに基づいた説明となる。

### ISO9001の動向

ISO9001の主な変更点を10項目にまとめて説明する。

1. 構造が変わる。
2. 製品・サービスという用語になる。
3. 組織の状況を求められる。
4. リスクを基礎としたアプローチが追加される。
5. 適用可能性という概念がでくる。
6. 文書化した情報になる。
7. 組織の知識が要求される。
8. 外部から提供される製品・サービスの管理が要求される。
9. プロセスアプローチが強化される。
10. 品質パフォーマンスの評価が追加される。

今回説明するのは国際規格案（DIS）段階のものだが、基本的には正式の規格と大きく変わらないと思う。「1.適用範囲」「2.引用規格」「3.用語及び定義」は、中身が少し変わる程度である。「4.組織の状況」は新しく追加されたもので、「4.3 品質マネジメントシステムの適用範囲の決定」までは『共通文書「附属書SL」について』で説明した。「4.4 品質マネジメントシステムとそのプロセス」では、ISO9001として「プロセス（プロセスアプローチ）」を追加。「6.計画」では、「6.3 変更の計画」が追加となる。

「7.支援」は、「7.1 資源」のなかに新しい概念が追加された。「7.1.2 人々（People）」では人の働きやモチベーションなどのたいせつさが背景にある。「7.1.6 組織の知識」という概念も新たに加わったものである。「9.パフォーマンス評価」では、附属書SLの内容に「9.1.2 顧客満足」「9.1.3 分析及び評価」が追加されている。「10.改善」では「10.1 一般」が追加となる。

「8.運用」では、設計・開発にかかわる内容が軽減された。これはサービス業に配慮したものである。サービス業からISO9001にアプローチすると設計の敷居が高く、「妥当性確認」の要求などは難しいからだろう。「外部提供者」という用語

は、「8.4 外部から提供される製品・サービスの管理」で使われ、また「8.5 製造及びサービスの提供」のなかにも「8.5.3 顧客又は外部プロバイダーの所有物」とでてくる。「8.5.5 引渡し後の活動」は新規の項目。「8.5.6 変更の管理」は、内容が強化される項目である。「8.6 製品及びサービスのリリース」「8.7 不適合なプロセスアウトプット、製品及びサービスの管理」も、箇条8で扱うことになった。

### ■ ISO/DIS 9001の構造及び用語

※赤字部分は、附属書SLに追加された、ISO/DIS 9001固有の要求事項です。

1. 適用範囲	
2. 引用規格	
3. 用語及び定義	
4. 組織の状況	4.1 組織及びその状況の理解 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解 4.3 品質マネジメントシステムの適用範囲の決定 4.4 品質マネジメントシステムとそのプロセス
5. リーダーシップ	5.1 リーダーシップ及びコミットメント 5.2 品質方針 5.3 組織の役割、責任及び権限
6. 計画	6.1 リスク及び機会への取組み 6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定 6.3 変更の計画
7. 支援	7.1 資源 7.1.1 一般 7.1.2 人々 7.1.3 インフラストラクチャー 7.1.4 プロセスの運用のための環境 7.1.5 監視及び測定リソース 7.1.6 組織の知識 7.2 力量 7.3 認識 7.4 コミュニケーション 7.5 文書化した情報 7.5.1 一般 7.5.2 作成及び更新 7.5.3 文書化した情報の管理
8. 運用	8.1 運用の計画及び管理 8.2 製品・サービスのための要求事項の明確化 8.2.1 顧客とのコミュニケーション 8.2.2 製品・サービスに関連する要求事項のレビュー 8.2.3 顧客要求事項のレビュー 8.3 製品・サービスの設計・開発 8.3.1 一般 8.3.2 設計・開発の計画 8.3.3 設計・開発へのインプット 8.3.4 設計・開発の管理 8.3.5 設計・開発からのアウトプット 8.3.6 設計・開発の変更 8.4 外部から提供される製品・サービスの管理 8.4.1 一般 8.4.2 外部からの提供の管理の方法及び程度 8.4.3 外部プロバイダーに対する情報 8.5 製造及びサービスの提供 8.5.1 製造及びサービス提供の管理 8.5.2 識別及びトレーサビリティ 8.5.3 顧客又は外部プロバイダーの所有物 8.5.4 保存 8.5.5 引渡し後の活動 8.5.6 変更の管理 8.6 製品及びサービスのリリース 8.7 不適合なプロセスアウトプット、製品及びサービスの管理
9. パフォーマンス評価	9.1 監視、測定、分析及び評価 9.1.1 一般 9.1.2 顧客満足 9.1.3 分析及び評価 9.2 内部監査 9.3 マネジメントレビュー
10. 改善	10.1 一般 10.2 不適合及び是正処置 10.3 継続的改善

## ISO9001の変更点解説

▶まず用語として、今回の改正で「製品(Product)」が「製品及びサービス(Product and services)」に変わる。「適用除外」は使わない。「購買製品」は「外部から提供される製品及びサービス」に、「供給者」は「外部提供者(プロバイダー)」に、それぞれ変わる。ただし、組織の文書用語はいまのままでもよい。

▶「適用可能性」は、附属書SLで組織がある箇条を不適用にすることを認めているが、恣意的なものは認められない。「4.1 組織及びその状況の理解」「4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解」が考慮されれば恣意的なものにはならないはずである。組織の能力に影響を及ぼすような不適用があってはいけないとも書かれている。

▶「7.1.6 組織の知識」は追加された項目である。内容を仮訳すると、「組織は、プロセスの運用、及び製品及びサービスの適合を達成するために必要な知識を明確にしなければならない。この知識は、維持、及び必要な程度に利用可能でなければならない。ニーズや傾向の変化に取り組むにあたり、組織は現行の知識を考慮して、必要な追加知識の獲得、又はアクセスする方法を明確にしなければならない」となる。これは、良い状態を維持していくためには、組織固有のノウハウや知識の蓄積方法をマネジメントシステムに組み込んでおくことが必要であるという要求である。

## ■ ISO/CD 14001の構造及び用語

※赤字部分は、附属書SLに新たに追加された、ISO/DIS 14001固有の要求事項です。

1. 適用範囲	
2. 引用規格	
3. 用語及び定義	
4. 組織の状況	4.1 組織及びその状況の理解 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解 4.3 環境マネジメントシステムの適用範囲の決定 4.4 環境マネジメントシステム
5. リーダーシップ	5.1 リーダーシップ及びコミットメント 5.2 環境方針 5.3 組織の役割、責任及び権限
6. 計画	6.1 リスク及び機会への取組み 6.1.1 一般 6.1.2 環境側面の特定 6.1.3 順守義務の決定 6.1.4 著しい環境側面と組織のリスク及び機会の決定 6.1.5 行動のための計画策定 6.2 環境目的及びそれを達成するための計画策定 6.2.1 環境目的 6.2.2 目的達成のための計画策定
7. 支援	7.1 資源 7.2 力量 7.3 認識 7.4 コミュニケーション 7.4.1 一般 7.4.2 内部コミュニケーション 7.4.3 外部コミュニケーション及び報告 7.5 文書化した情報 7.5.1 一般 7.5.2 作成及び更新 7.5.3 文書化した情報の管理
8. 運用	8.1 運用の計画及び管理 8.2 バリューチェーン管理 8.3 緊急事態への準備及び対応
9. パフォーマンス評価	9.1 監視、測定、分析及び評価 9.1.1 一般 9.1.2 順守評価 9.2 内部監査 9.3 マネジメントレビュー
10. 改善	10.1 不適合及び是正処置 10.2 継続的改善



▶「8.4 外部から提供される製品及びサービスの管理」には、外部からの製品及びサービスの提供は3種類あると書いている。

- a. 従来どおりの購買製品
- b. 組織に代わって直接お客様へ提供される外部からの製品及びサービス
- c. アウトソース

の3つだ。b.にはOEMなどが考えられる。

▶附属書SLの「4.4 品質マネジメントシステム」では、マネジメントシステムを実施しようという内容で終わっているが、ISO9001ではプロセスアプローチの追記がある。改正のポイントとなる重要な内容だ。要約すれば、

- a) 必要であると決めたプロセスそれぞれに入ってくるインプットと出ていくアウトプットを明確にする。
- b) プロセスの順序と相互関係を明確にする。
- c) パフォーマンス指標を含めた判断基準及び方法をはっきりさせる。
- d) 必要な資源は何か、どこで必要となるのかを明確にして、使えるようにしておく。
- e) 責任と権限を割り当てる。
- f) リスク及び機会を明確にしてその活動計画に取り組む。
- g) 適切な監視や測定の方法を決めておく。意図した結果を達成するための変更。
- h) プロセス及びマネジメントシステムの改善の機会をはっきりさせる。

これらをプロセスごとに決めておかなければいけないというのが、今回の要求だ。たとえば、建設会社には施工計画書があるが、実際に建物を建てる時にはいろいろなプロセスがある。プロセスごとに何が入ってきて(インプット)何がでていくか(アウトプット)は、基本的には決まっている。現在やっていることをスケッチして整理すれば、難しい要求ではないだろう。

▶「品質パフォーマンスの評価」は、結果がでなければ意味がないという現実の経営に、ISOが焦点を合わせたものと考えればよい。「7.2 力量」では「組織の品質パフォーマンスに影響を与える業務」として、パフォーマンスに影響を与える仕事に従事する人に力量を持たせなければならないという内容へと変わっている。

▶「7.3 認識」は品質パフォーマンスへの貢献を記述しているし、「9.1.1 (監視、測定、分析及び評価)一般」は品質パフォーマンスの有効性を評価することを要求、「9.3 マネジメントレビュー」は品質パフォーマンスに関する情報をインプットする等、要求事項の軸足が結果側(パフォーマンス)に移っていることが見てとれる。

ISO9001は来年9月に発行。その後の3年間で新しい規格に移行することが求められる。前回の移行期間が2年間だったことから見ても、今回の改正は大きな変更となることがわかる。

## ISO14001の動向

現行のISO14001は、環境マネジメントシステムのスタンダードグループが2008年に骨格を作った。そのなかで、「サステナビリティ及び社会」「環境パフォーマンスの改善」「法令への順守」「ビジネスマネジメント」「バリューチェーン/サプライチェーンの環境影響」の各項目を次期マネジメントに盛り込むといった方向性が示されていた(委員会原案(CD))。これが今回の改正の柱となる。

主な改正ポイントを11項目にまとめて説明する。

1. 構造
2. 組織の状況の理解
3. トップのリーダーシップの強化
4. プロセスとの相互作用
5. 事業プロセスとの統合
6. リスク及び機会
7. 順守義務への対応
8. 環境目的の指標化
9. 外部コミュニケーション
10. バリューチェーンの管理
11. ISO14001 (EMS) 有効性の継続的改善

特に、1.と6.から10.までが重要な項目といえるものである。構造のなかで新しくでてきたものは、「6.1 リスク及び機会への取組み」の「6.1.2 環境側面の特定」「6.1.3 順守義務の決定」「6.1.4 著しい環境側面と組織のリスク及び機会の決定」「6.1.5 行動のための計画策定」である。「8.運用」の「8.1 運用の計画及び管理」はISO14001特有の内容で、「8.2 バリューチェーン管理」(2014年7月発行のDISにはバリューチェーンは削除された)「8.3 緊急事態への準備及び対応」は新規に追加された。4箇条までの現行規格と比べて、箇条立てが増加している。

### ISO14001の改正ポイント

●「6.1 リスク及び機会への取組み」のなかで、環境側面にもともと存在するリスクという概念に加えてマネジメントシステムのリスクという概念を、どのように調整するのがポイントとなる。環境側面は「6.1.2」へ導入されているが、ライフサイクルの視点を考慮することが求められる。

「6.1.4」では「組織は、次の事項のために取り組む必要がある著しい環境側面並びに組織リスク及び機会を決定しなければならない」と説明している。ここで、組織のリスクと環境側面ではどこが違うのかという疑問がでてくるが、環境側面はもともリスクという要素を持っていると考えれば、整理はまだ十分ではないようだ。近日(2014.7頃)開催される国際会議で、もう少し整理されるのではないかと期待される。ちなみに、この国際会議でISO14001の国際規格案(DIS)がだされるのではないともいわれている。

「著しい環境側面」は従来どおりの考え方であるが、「組織リスク及び機会」という用語は、いままでになかったものである。これは、法令違反発覚時のブランドへの影響や、環境問題悪化による立地変更の必要性、資源の入手困難、サプライチェーンの寸断等の例を考えると理解しやすい。環境側面は企業活動や製品に焦点を当てて抽出していたものであるが、会社を取り巻く環境に対

するリスクだと考えればよい。いずれにしても「6.1」は、まだ英語版自体が整理しきれていない状況である。今回の改正で、ISO14001では環境側面を順位付けする際の指標も求めるようになった。これはいままでにはない要求である。

●これまでの「法的及びその他の要求事項」が、「順守義務」という用語に置き換わり、各所にでてくるようになっていく。法令順守、その他の義務に対する要求が強化されたと見るべきだろう。この順守義務は「5.2 環境方針」や、箇条6.1.3、箇条6.1.4、「6.1.5 行動のための計画策定」、「6.2.1 環境目的」などで出てくる。「7.3 認識」「7.4.3 外部コミュニケーション及び報告」「8.1 運用の計画及び管理」にも多く出てくる。順守義務への対応が目立つのは、改正のポイントの一つだからといえるだろう。

●「6.2.1」で触れている環境目的の指標を考えるには、実証するための複数の事象と、指標そのものを定めなければならない。騒音を減らす、エネルギーを5%減らす、廃棄物を減量する等、さまざまな目的に対してそれが達成できたかできなかったのか、評価するための指標づくりが必要である。ISO9001のように適合性だけでなく、結果としてのパフォーマンスを今回の規格は求めてきている。これをベースライン(基準)にして、ある一定期間評価する際に、どのような尺度で環境目的を評価するのが求められている。

●「7.4 コミュニケーション」では、外部、例えば調達先へ環境に関するコミュニケーションを取ることを要求している。環境目的あるいは環境マネジメントを自分たちがどのようにやるのか、利害関係者に知らせることが求められる。コミュニケーションの目的はいろいろあり、附属書SLの「7.4 コミュニケーション」では、ISO9001にも共通なこととして書かれているが、ここでは「環境」で説明していく。「組織は、次の事項を含め、環境マネジメントシステムに関連する内部及び外部のコミュニケーションを実施する必要性を決定しなければならない」とあり、さらに4つの内容を要求している。何を伝達するか、いつ伝達するのか、誰に伝達するのか、どのように伝達するか、これらを決めておかなければならないという内容である。コミュニケーションに関する要求は、この4つのことがポイントだと考えればよい。



●今回の英語版の規格は、何か所か5W1Hで書かれている。「7.4.1コミュニケーション」では、What communication、When communication、Who communication、…というかたちだ。これまでのコミュニケーションは、取らなければいけないという要求で終わっていた。

「6.2.2 目的達成のための計画策定」も同様で最後に、「組織は、×××目的をどのように達成するかについて計画するとき、次の事項を決定しなければならない」とあり、続いて「実施事項：What」「必要な資源：What」「責任者：Who」「達成期限：When」「結果の評価方法：How」と規定している。このように附属書SLでは5W1Hで具体的な要求がだされていることに気づく。

●「8.2 バリューチェーンの管理」(2014年7月発行のDISにはバリューチェーンは削除された)では、「組織は、ライフサイクルの観点を考慮に入れて、著しい環境側面並びに組織リスク及び機会に関連する組織のバリューチェーンに伴うプロセスが、どのように管理され又は影響を及ぼされるか決定しなければならない」としている。バリューチェーンとはサプライチェーンを指すが、「8.2」は、環境側面や環境パフォーマンスを決める際にはバリューチェーンに沿って行い、バリューチェーンに環境上の情報を提供することが必要だと要求している。

この環境上の情報は、たとえば、廃棄物の性状を伝える、エコドライブの方法を伝える、化学物質の含有情報を伝える等、組織の職種によっていろいろ考えられる。バリューチェーンは、

「製品又はサービスの形態で価値を提供するか又は受け取る、活動又は関係者の全体連鎖」と定義している。その定義に沿った仕組みづくりを心がけなければならない。

ISO14001の追加事項の説明はここまでであるが、まもなく国際規格案(DIS)が発行されるはずである。(2014年7月発行)ISO9001とISO14001の規格改正については、改正スケジュールも国際規格案(DIS)の段階までくれば、正式な国際規格(IS)の内容と大きな差はないはずである。

## 労働安全衛生MS規格-ISO45001の改正動向

労働安全衛生マネジメントシステムに関わる規格は、長らく国際労働機関(ILO)がISO化を反対してきた。過去10年ほどの間に2回イギリスがISO化の提案をしてきたが、いずれも否決された。今回、ILOでも世界から労働災害をなくすためにはISOをうまく使うべきだという気運が高まり協調体制にのりだした。これにより、2013年にISO規格を開発する技術委員会PC283が設置された。

今回説明した附属書SLを基に、2016年に労働安全衛生の新しいISO規格を作るスケジュールで作業が進んでいる。OHSAS18001が労働安全衛生マネジメントシステム規格(ISO45001)になるわけだが附属書SLを使うことから改正ISO9001やISO14001と共通の構造となる。「8.運用」だけが分野固有のものとして記述され違うものになると考えられる。



### BL-QEからのお知らせ

以上が、「第1回/第2回 ISO9001,ISO14001規格改正についての説明会」のご報告です。

今後も引き続き、一般財団法人ベターリビング システム審査登録センターでは、最終国際規格案(FDIS)が発行される段階で、全国各地で今回のような説明会を開催する予定です。皆様、ぜひご参加ください。

また、機関誌「ISO NET」やメールマガジン「BL-QE NEWS」等で、逐次最新情報を発信していきますので、組織の皆様には改正に向けた準備をじっくりと進めていただければと思います。

## Q & A

◎5月23日および6月9日に開催した「ISO9001, ISO14001規格改正についての説明会」における、組織の方々からのご質問と回答です。

※一般財団法人ベターリビング システム審査登録センターの名称は、BL-QEと省略しております。

Q1

規格が改正されたことによって、移行審査を受ける必要がありますか？  
その場合、どのような審査になるのでしょうか？

**[BL-QE]** ISO9001、ISO14001の登録組織は、移行審査を受審する必要があります。移行期間はそれぞれの規格が国際規格(IS)として発行されてから3年となっており、その間に移行審査を受け、承認される必要があります。この移行期間中のサーベイランス、更新審査時に同時に移行審査を受けることができます。なお、期間内のサーベイランス、更新審査では移行できなかった場合、単独で移行審査を受けることができます。

BL-QEにおける移行審査の開始は、国際規格(IS)発行後のJIS Q(日本語版規格)が発行された日から審査のお申し込みを受け付ける予定です。

Q2

ISO9001は箇条8から箇条10に増えますが、マニュアルも刷新しなければなりませんか？  
また、現行のマニュアルの箇条のなかに、規格改正によって追加された内容を盛り込めばいいという主旨の話がありました。それでは規格の箇条を統一する意味はどこにあるのでしょうか？

**[平林]** 改正されるISO9001では、品質マニュアル自体を要求していません。しかし、要求がなくなったから品質マニュアルを廃止するというのはもったいない。規格の変更部分を直すことで差がわかり、新しい規格を理解することにつながるとも考えられます。

品質マニュアルの対応について、私は次の4つの方法があると考えていますので、参考までにご紹介しましょう。

1. 現状の規格の構造のまま、文書は基本的に変えない。  
ただし、要求事項に合わせて中身を直す。
2. 新しい規格の構造に合わせて品質マニュアルを変える。
3. 組織が持っている事業説明書にISO9001やISO14001の要求事項を該当箇所に書き込む。
4. 品質マニュアルを廃止し、会社の品質保証体系図、レイアウト図や組織図などに規定されているルールの一覧表に整理する。

いずれにしても、現状のものを活かしつつ、移行期間の3年間をかけて、規格で変わった個所の中身を直していけばいいのではないのでしょうか。

2つ目のご質問ですが、附属書SLで箇条を統一したのは、複数のマネジメントシステムを運用しようとしたときに各種マネジメント

システムの構造を統一しないと組織が不便だからです。マニュアルの構造までを統一する必要はありません。改正ISOは本質的に「形に囚われるな」と言っています。各組織の実態に合わせて、今やっていることを今後も継続していく組織の能力を示すことが、重要です。マニュアルの箇条立てを合わせるよりは、中身が理解され従業員が同じように活動し、要求事項がつながりを持って活動に活かされることが重要です。そのことが審査で説明できればいいというのが、先ほどの4つの方法の1.です。手間はかかるが分かりやすいことを求めるなら2.です。どの方法が良いということではなく、いろいろなスタイルがあることを示しました。

Q3

予防処置要求がなくなったのは、「6.1 リスク及び機会への取組み」で網羅されているからだと考えていいですか？

**[平林]** 予防処置は「リスク」という言葉に変わったと言えます。ISOではさらに、マネジメントシステムに取り組むこと自体が予防処置でもあると言っています。ある程度のレベルに達した企業は持続的に社会に存在していくべきで、良い状態を維持していく取組みが予防処置になることを附属書SLで書いています。「やらなければいけないこと」、「守らなければいけないこと」、それらを途中でチェックし、改善していくことが、大きな問題を起こさないための処置だという考え方です。

リスクについては、組織自らが起こっては困ることを取り上げれば良いし、機会については組織が促進することを上げればよいのです。

Q4

要求事項のなかで、品質マニュアルと管理責任者が二重化構造の根源だと思うのですが、改正後はどうなるのでしょうか？

**[平林]** 品質マニュアルは、会社全体の品質管理の方法を簡単に説明する文書ですが、規格の丸写しや観念的要件だけを整えたものになりがちです。管理責任者については、本来は会社のトップがマネジメントシステムを統括するものなのですが、忙しい社長に代わり誰かが責任者となることを意図したものであるのに、うまく運用されていません。この2点は形骸化の元であると議論になることが多かったのですが、今回の改正でその明示化された要求はなくなります。しかし、その機能の一部は引き継がれるので、現在管理責任者が機能しているなら、そのままよいのです。

BL-QE主催

## ISO27001規格改正ポイント集中説明会

ISMSの登録組織様向けに、ISO27001規格改正ポイント集中説明会を開催します。

新規格への移行は、2015年10月1日までに完了しなければならないので、移行審査は概ね2015年8月末までに受審してください。

今回のセミナーのテキストは、移行準備のセルフチェックができるように作成されていますので、ご活用ください。

### ■開催日時・会場

▶ **第1回 東京** 2014年8月4日(月) 14:00~16:00  
一般財団法人ベターリビング 7B・C会議室  
東京都千代田区富士見2-7-2 ステージビルディング7階

▶ **第2回 大阪** 2014年8月25日(月) 14:00~16:00  
新大阪丸ビル別館 5階2号室  
大阪府大阪市東淀川区東中島1-18-22

▶ **第3回 名古屋** 2014年8月26日(火) 14:00~16:00  
安部ホール 101号室  
名古屋市中村区名駅3-15-9

▶ **第4回 鹿児島** 2014年9月29日(月) 14:00~16:00  
鹿児島中央ビルディング 5階会議室  
鹿児島県鹿児島市山之口町1-10

▶ **第5回 福岡** 2014年9月30日(火) 14:00~16:00  
アクロス福岡 605会議室  
福岡市中央区天神1丁目1番1号

■講 師:弊センター所属のISO27001審査員

■参 加 料:●**無料**(1社2名様まで)

BL-QE主催

## ISO/IEC 27001:2013内部監査員養成研修会(2日コース)

2日コースで実践的な演習に取り組み、改正された新しい情報マネジメントシステムの内部監査に関する一連のプロセスを学習できます。

■プログラム:[第1日]情報セキュリティ基礎知識、ISO27001規格解説  
[第2日]内部監査手続きの解説とロールプレイ、理解度確認テスト

■開催日時:2014年10月22日(水)9:30~17:30  
2014年10月23日(木)9:30~17:30

■開催場所:一般財団法人 ベターリビング 7階会議室  
東京都千代田区富士見2-7-2 ステージビルディング7階

■講 師:弊センター所属のISO27001審査員

■受講料:●一般 32,400円/1人(税込)  
●弊センター登録組織  
**21,600円/1人(税込)**  
(テキスト代、昼食代含む)

BL-QE主催

## ISO9001内部監査員養成研修会(2日コース)

■研修内容:●建築業のマネジメントシステムを基に、規格要求事項を解説し、設計部門や建築現場での内部監査、不適合に抽出、是正処置の方法などを解説。  
●演習では、内部監査員として組織ですぐに活躍できる技術を習得。

■開催日時:2014年11月12日(水)9:00~18:00  
2014年11月13日(木)9:00~18:00

■開催場所:一般財団法人 ベターリビング 7階会議室  
東京都千代田区富士見2-7-2 ステージビルディング7階

■定 員:20名(定員になり次第、締切らせていただきます)

■講 師:間瀬 雅彦 弊センター主任審査員  
一級建築士・技術士(総合技術監理/建設部門)  
(JRCA品質マネジメントシステム主任審査員)

■受講料:●一般 43,200円/1人(税込)  
●弊センター登録組織  
**32,400円/1人(税込)**  
(テキスト代、昼食代含む)

### お申込方法

電話またはメール宛、お問い合わせください。

▶Eメール: info-blqe@cbl.or.jp ▶電話: 03-5211-0603 ▶担当: 半田、山賀

本誌は、弊センター登録組織から受領した「品質/環境マネジメントシステム審査登録申請書」「情報セキュリティマネジメントシステム審査登録申請書」「労働安全衛生マネジメントシステム審査登録申請書」に記載されている「申請者」宛に、発行の都度送付しております。送付業務は、効率的に一日も早くお届けできるように、弊センターから「宛名ラベル」を提供し発送を委託しております。弊センターは、発送委託業者との間における請書において、再委託業務も含めた機密保持義務を課す項目を定め管理を徹底するように努めております。今後ともこのような対応をいたします。

ISO NET (Center for Better Living) Vol.100 2014年7月22日発行  
発行 一般財団法人 ベターリビング システム審査登録センター  
代表者:センター長 東ヶ崎 清彦  
担 当:企画管理部  
TEL:03-5211-0603 FAX:03-5211-0594  
ホームページ:http://www.cbl.or.jp/

