

ISOを知る、伝える、広げる、会報誌

ISO NET

center for better living



Vol.93

写真:静岡新聞社の取材用ヘリ「ジェリコ1号」より撮影の富士山。
その雄大な姿は、SBS情報システムからも見る事ができます。

組織の資産と社員を守る ISOマネジメントシステム

●ISO EYE'S 対談シリーズ 第7回

民主導の自主的なリスクアセスメントで グローバル化時代の安全責任を果たせ

明治大学教授 工学博士 向殿 政男氏

●BL審査員インタビュー 第7回

ISMSで企業を支える資産を守ろう

品質・情報セキュリティMS主任審査員 五十嵐 かおり氏

●北から南から

新規登録組織 6月～8月度

●BL-QE News

- ・都市低炭素化促進法2012年12月4日施行へ
- ・マネジメントシステム関連規格 開発動向

●ISOで進化する組織

株式会社 SBS情報システム

情報セキュリティMSの導入は、顧客情報と社員を守る

●Seminar Report

2012年度 情報交換会@東京レポート2

マネジメントシステムの活用と改善例

～予防処置の有効性のさらなる向上に向けて～

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 副センター長 東ヶ崎 清彦

●BL-QE Information

- ・労働安全衛生マネジメントシステム(OHSAS18001) 審査開始のお知らせ
- ・取引銀行 支店番号変更のお知らせ

一般財団 **ベターリビング**
システム審査登録センター(BL-QE)

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-7-2 スタービルディング4F TEL:03-5211-0603 FAX:03-5211-0594

<http://www.cbl.or.jp/>

ISO NET(Center for Better Living) 2012年(平成24年)10月19日発行 Vol.93

ベターリビング

検索

民主導の自主的なリスクアセスメントで グローバル化時代の安全責任を果たせ

ISO EYE'S対談シリーズ第7回目のゲストは安全学が専門の明治大学教授、向殿政男氏。ISO/TC199の国内審議委員会をはじめ国のさまざまな安全関連の委員を務め制度策定や事故調査にも関わられている。その豊富なご経験を踏まえて安全におけるリスクアセスメントについて予防処置の観点からお話を伺った。



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
センター長 有馬 正子

明治大学教授 工学博士
向殿 政男氏

使用者による誤使用や故障も想定し 予見し得るリスクは設計段階で対応を

有馬 先生は、機械安全から労働安全衛生、さらには消費者安全の分野まで、安全学の幅広い分野に関わっておられますが、本日は、安全についての予防的処置について伺えればと思っております。ISO14001では、起こりうる不適合な状況は、その発生源まで遡って管理するようにいわれています。まず、その大前提となる安全や安心とは、どう考えればいいのでしょうか。

向殿 一般的な安全の定義とは“危険ではない”ということですね。しかし、無限にある危険が100%起きないと証明するのは不可能です。そこで現実的には、大きなリスクから対策を施して低減を進め、残った小さなリスクは消費者や社会が受け入れて注意をする許容可能範囲のリスクと考えるわけです。たとえば、包丁は凶器にもなり得ますが、各自で使い方を練習して、各自の責任において使うという前提で、制限なく販売されています。つまり、最終的に安全を担保するのは、労働安全衛生なら作業員、製品安全なら消費者となります。ちなみに、国際規格における安全の定義は、「受け入れ不可能なリスクがないこと」となっています。

しかし、実際には、マニュアルを隅々まで読む人はいないし、誤使用や故障も起きます。ですから、予見し得るリスクには最初から設計で対応しようというのが世の中の動きです。国際安全規格におけるリスク低減としては、まず、製造者は万一事故が起きたらどんな

危険性があるかということを経営段階でリスク評価して、危険源を最小限で抑える設計を行う。これを「本質安全設計」と言います。次に、それが叶わない場合は使用時のパワーを抑えたり、安全装置を施す。これが「安全防護」です。その上で、注意や警告ラベル、取扱説明書など「使用上の情報」をつける。まず、メーカーはこの3つの低減策で製造者責任を果たし、残ったリスクがユーザーに委ねられます。ユーザーはそれを受けて、使う時には手袋をすとか、安全靴を着用するといったリスク低減を行うのです。リスクの低減には、メーカーの役割、法整備や保守点検、情報公開、ユーザーの使い方など、それぞれに役割があるのです。

有馬 さらにその3つの低減策は、必ず1から順番に行わなければならないとされています。

向殿 それが、「3ステップメソッド」と呼ばれるものです。たとえば、本質安全設計や安全防護を行わないで、使用上情報をつけたのでは、国際安全規格では違反になります。厚生労働省の「機械の包括的な安全基準に関する指針」においても同様の扱いです。

許容可能なリスクを受け入れないと 結果的にベネフィットも享受できなくなる

有馬 メーカーがリスクの低減を行う場合に、ユーザー側の「許容可能なリスク」の基準は、どのように定めるべきなのでしょう？

向殿 機械類の安全性に関する規格ISO12100で

は、許容可能なリスクは「その時代や社会の価値観に基づく所与の条件下で受け入れられるリスク」と定義しています。つまり、その内容は、社会や場面によって異なるのです。

まず、許容リスクは時代によって変わります。ですから、常に見直し、最新の技術を使ってリスクを低減する努力をしなければなりません。東京電力の原子力発電所事故では、それが欠けていた。その方が楽だとか、住民の不安を煽るとか、よその事業者とのバランスとか、いろいろな理由をつけて、何十年も前に作った安全基準の本格的な見直しを先送りしてきた結果、大きな事故を起こしてしまったと考えられます。

そして、許容リスクは社会によっても違います。日本では許されても、別の国では許されないこともある。たとえば、コンニャクは日本独特の食文化です。だから、コンニャクゼリーは事故の可能性があるにも関わらず販売禁止には是非があるわけですが、コンニャクという食文化がない韓国では即輸入禁止です。つまり歴史や文化によって許容範囲は変わるのである。

また、許容リスクは使用条件によっても変わります。たとえば、その製品の使用者が赤ちゃんなら細心の注意が必要だし、作業員ならば訓練の下でリスクの高い使用法も許されるかもしれません。このように、リスクには主観性があります。だから、メーカーでは使用年数や、使用対象者を定めた上で、許容可能なリスクを決めているのです。

有馬 しかし、実際に「許容可能なリスク」を意識している消費者はほとんどいません。使用年数を過ぎたら危険だとは考えていないわけです。

向殿 そこで「消費者期待基準」という考え方が出てきます。つまり、「消費者は、古くなった家電が火を噴くとは思っていない」ということですね。ですから、ここで大事になるのが製品の「死に方設計」です。製品が寿命を迎えた時に、火を噴くのではなく、静かに動かなくなるような設計にする。その設計思想が大切になります。

製品が工場の機械であれば、**消費者は、古い家電が火を噴くとは思わない。だから、大事なのが製品の「死に方設計」。**それとも作業員がリスクを許容するのか、事故が起きたら労災は適応するのかといった、総合的な判断をして基準を決めるしかありません。医者であれば医療過誤も大前提になります。医療行為によるベネフィットとリスクを考えて、医者と患者が合意したうえで施術する。日本では、そうした考え方が消費者になかなか徹底されないで、リスクばかり負わされる産婦人科医が増えないといった問題になる。やはり、消費者も安全の定義を理解して、ある程度のリスクは許容する覚悟を

しないと、結果的に自分のためにならないのです。

事故情報は国民の共有財産 メーカーも消費者も積極的に提供を

有馬 一方で、ガス湯沸かし器やFF式石油温風機による死亡事故などを受けて、2009年に消費者安全法が交布され、消費者から直接、事故情報を収集するしくみも作られました。しかし、消費者への周知が徹底されていないために、いまひとつ情報がうまく吸い上げられていないようです。

向殿 ガス湯沸かし器や温風機の事故は、昔なら当たり前だった一酸化炭素中毒の常識を消費者が知っていれば防げたかもしれません。これを受けて、経済産業省も2006年に消費生活用製品安全法を改正し、重大事故の報告義務と公表を義務づけました。売った先で事故が起きたら、その情報をメーカーあるいは国へ報告するしくみです。

これは、海外でも高く評価され、まねをする国も出てきていて、制度としては画期的なものです。しかし、運用は、まだまだこれからです。これも、消費者に制度の存在を周知して積極的な情報提供を促し、しくみがうまく回るようにしなければなりません。それでも以前に比べれば、大きな事故の情報は上がってくるようになりました。

じつは、こうした事故情報をもっとも集中するのは医療機関なのです。オーストラリアなどは、医療機関にも消費者事故等に関する情報の報告義務が法的に定められています。幼児虐待などの早期発見にも役立てられているようで、日本でも、いくつかの病院でサンプルデータを取り始めましたが、具体的な法整備はまだ先の話です。いずれにしても、事故情報を集めてメーカーにフィードバックすることは非常に重要です。

有馬 スウェーデンでは自動車メーカーと保険会社が提携して、事故情報を集めているそうです。また、消費者のクレームも、受け止め方によっては貴重なデータですね。

向殿 日本は、どうしても事故情報は隠してしまう傾向にあるのですが、消費者も、そうした情報は積極的に消費者生活センターなどに提供すべきなんですよ。事故情報は国民の共有財産なので。そして、提供する事故情報は、必ずしも自分が起こしたものである必要はありません。私は、それを「気がかり情報」と呼んでいます。とくに労働安全管理では、現場のミス認めたくないためヒヤリハット情報を隠す傾向にあ



る。しかし、他人の振りをして「こんなことがあったようです、気がかりですね」という形にすれば情報を出しやすい。こんな手法も、ひとつのしくみと考えて取り入れてみたらと思います。

民間の自主的規制も進めて、 国の規制との適切な役割分担を

有馬 国際社会では、事前に危険原因を特定し、それを評価して情報開示するリスクアセスメントの発想



が主流になってきています。ISOマネジメントシステムも例外ではありません。今年発行されたISO22301、事業継続のためのマネジメントシステムにおいても、その考え方は導入されています。まさに、リスクマネジメントは事業マネジメントの根幹

なんです。同時に、情報開示や利害関係者との対話といった面から、今後はリスクコミュニケーションがますます重視されることになりませんが、日本はそうしたコミュニケーションが、まだ遅れていると感じています。

向殿 日本では、昔から何かあったら国が責任を持つという風潮がある。幕府が庶民の面倒を見ていた歴史が長いので、欧米のように自分の身は自分で守るという文化がないんですね。まず、国が事前にチェックして“お墨付き”を与えて国民を安心させる事前規制なんです。しかし、世界的に見れば、むしろ民が自主的に規制を行い、何かあったら事後規制で国が罰するというのが王道です。このように、安全に対する考え方は、歴史や国民性も深く関係してきますが、グローバル社会では、日本も世界に対して説明責任を果たさなければなりません。日本は、これまでJISや建築基準法があるからと世界標準への対応を先送りしてきたために、基準や安全の考え方がガラパゴス化して出遅れてしまいましたから、そこから見直していく必要があります。それを打ち破るべく、私も20年近く頑張ってきたわけですが、最近、ようやく労働安全衛生法にもリスクアセスメントという言葉が入ってきました。これも一生懸命、厚生労働省に働きかけて実現したんです。

有馬 労働安全衛生法28条の2項の改正ですね。

向殿 そうです。2001年に通達が出された「機械の包括的な安全基準に関する指針」が最初で、2006年に労働安全衛生法の第28条の2項が追加されて「事業者は危険性又は有害性等を調査し、その結果に基づく措置の実施に努めること」としたのですが、これを受けて2007年の「機械の包括的な安全基準に関する指針」の改正ではリスクアセスメントの実施手順が見

直されました。これらの手順はISO規格等の国際基準と整合化されています。さらに、2012年4月の労働安全衛生規則の改正では、第24条の13で、メーカーはユーザーに対して「危険又は健康障害を生じるおそれのある箇所や作業、またその作業により発生する最も重大な危険又は健康障害の程度等を通知するよう努めること」と明記されました。

有馬 リスクアセスメントと情報開示を行うことは、組織自身を守ることにもなるわけですね。今後は、品質管理においてもリスクアセスメントが共有化されていくと考えてよいのでしょうか。

向殿 じつは以前より、ヨーロッパ諸国に製品を輸出をする場合は、リスクアセスメントの結果を添付しなければなりません。ダブルスタンダードは、その国の事情に応じた対応だという理屈ですが、企業は、今後は多少過剰安全でも良いから国内外を問わず、ひとつの基準に統一していくべきでしょう。グローバル化社

過剰安全でもいいから リスク評価は 国内外を問わず ひとつの基準に統一を。

会上国向けの商品が回り回って先進国で売られる可能性もありますし、そこで事故が起きる

かもしれない。メーカーにとっても、リスクアセスメントは無視できなくなるでしょう。

いずれにしても、そろそろ国による規制と民の自主的改善の役割の適切な配分を考えなくてははいけません。現在のように、膨大な製品が作られ、技術革新のスピードも速くなってくると、これを国だけで規制するのは無理があります。国は大枠でのサポートにまわり、何かあれば排除するくらいのスタンスでないと難しいと思います。

そして消費者も、安全というものをきちんと理解しなければいけない。安いものに無闇に飛びつくのではなく、きちんと安全への対価も考えて製品を選ぶ。それを国がサポートする。これからの時代には、こうした考え方が一番大事になると思います。

有馬 リスクアセスメントの制度に頼るばかりではなく、民間の自主的な取り組みを伸ばしていくと同時に、消費者もリスク情報を見る目を養っていくことが求められているんですね。本日は、お忙しいところ、貴重なお話をありがとうございました。

向殿 政男氏 プロフィール

明治大学教授、元理工学部長。1970年、明治大学大学院工学研究科博士課程修了、工学博士。おもに情報学、安全学、論理学の研究に従事。ISO/TC199(機械安全)国内審議委員会主査、安全技術応用研究会会長、日本学術会議安全工学専門委員会委員長ほか多くの役職を歴任。著書に『よくわかるリスクアセスメント』、共著に『なぜ、製品の事故は起こるのか—身近な製品の安全を考える』ほか。

※リスクアセスメントのこと

[第7回] ISMSで企業を支える資産を守ろう

組織がISOマネジメントシステムを理解し、業務に活用するためのノウハウを審査員に伺う「BL 審査員インタビュー」。第7回目は、ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)五十嵐かおり主任審査員に、ISMS導入のメリットについて伺った。



ISMSの対象は組織を支える資産 データや個人情報是一部分にすぎません

ーISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)と聞くと、データの漏洩や紛失を防ぐためのもので、ITや情報システム系の規格だと思っている方も多いようです。

ISMSは業種に関係なく、組織が守るべき「資産」を守り管理する規格です。会社にとって「何がなくなったら業務がストップするか?」と考えてみてください。サーバ内のデータだけではなく、企画書や見積書などの書類、ソフトウェアやハードウェア、社員の経験や資格など、組織にとって価値を持つあらゆる「資産」が対象となります。ちなみに、「資産」という用語は、以前の規格では「情報資産」と定義されていました。ISO/IEC27001は、ISO9001やISO14001に比べて新しいため、取得企業もまだ少なく、他社との差別化にも威力を発揮すると思います。

ー情報を守る「Pマーク(プライバシーマーク)」とは、どこが違うのでしょうか。

Pマークの対象は個人情報に関するものに限られます。企業全体での取り組みが求められ、内容もJIS規格やガイドライン等で細かく決められています。一方、ISO27001は、企業が重視する資産を特定し、リスク受容レベルや資産を保護する管理策等も自ら決めます。Pマークは対象が絞られ取得コストも安いので、取り組みやすいと考える企業が少なくないようです。しかし、会社の規模や特性に応じて資産を決め、事業所単位や業務単位で運用できるISO27001の方が融通が利き、中小規模の組織には取り組みやすいのです。たとえば、企画会社のプランナーA氏を資産とし、彼の体調管理や代替要員の確保をリスク管理対策とすることもできます。また、最初は最重要資産に絞り、毎年対象を増やしていくといったレベルアップも可能なのです。

ISMSは「企業資産の断捨離」 資産の棚卸しは仕事を見直す機会にも

ー自分たちで資産の棚卸しをしてプライオリティをつけ、その中から重要資産を選んで管理できるのですね。

資産の洗い出しをすることで、自分たちの仕事や、その流れを再確認できるメリットもあります。できれば、社員のパソコンや机の引き出しの整理から始めてください。個人判断で安易にコピーや加工してしまったファイル、大容量サーバに蓄積した古いデータなどを整理して、本当に重要な資産を適正に管理すれば、新しいサーバやキャビネットに設備投資する前に、5個あったキャビネットを1つにできるかもしれません。まさに、ISMSは、「企業資産の断捨離」のまたとない機会なのです。

ー資産の棚卸しとなると、トップにも関わっていただく必要がありますね。その通りです。まず、何を重要資産とするのか、トップの考えを

理解することが大切です。経営層と現場の考え方は、必ずしも同じだとは限りません。社長しか知り得ない構想や経営計画などもありますので、現場と十分な摺り合わせを行って見極めることが必要でしょう。

リフォーム履歴から図面の保管まで ライフタイムバリューも万全な管理を

ーベターリビングの登録企業に多い建設業や設計・施工関係の会社にとって、ISMSの活用メリットはどの辺にあるのでしょうか。

設計事務所、それから住宅展示場を持つハウスメーカーなどは、個人情報やセンシティブ情報が大変多いので取得するといいですね。ISMSはプライバシーマークと異なり、個人情報だけではなくそれに関連する図面や提案書まで波及させてリスク管理できます。今後、ライフタイムバリューを考えれば、顧客情報を生涯お預かりしていくケースも増えるでしょう。改築工事やリフォームの履歴、住宅の図面や鍵番号の控えなどの情報は、担当者任せにせず組織として管理して信頼性を高めていくべきではないでしょうか。たとえば、品質マネジメントシステムで製品の生産プロセスをおもに管理し、引き合い時に知り得る公表前の情報や納品後の製品に関わる情報・資産はISMSで引き続き管理していくという使い方もあるのです。

ーちなみに、個人情報関係の事故の約7割は、外からの侵入ではなく内部由来だそうですね。

過失もあるとはいえ、「うちの社員に限って」と安易に性善説で管理している会社が多いのです。しかも、社員の退職や転職は珍しいことではない。退職の際に誓約書を書かせても、それだけでは十分とは言えないでしょう。こうした問題にもISMSは有効です。ある会社では、営業担当が交換してきた名刺は全部回収して社長が保管しています。名刺は会社の財産(資産)とし、個人管理させないのです。また、ある会社では、顧客からの電話は会社の固定電話で受け付け、携帯ではやりとりをさせないそうです。いずれも、自社の状況にISMSをうまく適用した事例です。

ISMSは、このように組織の規模や体力に応じて資産を管理することができます。小さい組織ほど積極的に活用して、リスクに強い組織体質を身につけていただければと思います。

五十嵐 かおり氏 プロフィール

(有)ブレインシステム 代表取締役。しんきんリース(株)、オリックス(株)にて社内システムの構築業務等を経て独立し、現職。ソフトウェア開発およびIT・ISO関連コンサルティング業務等に従事。品質・情報セキュリティISMS主任審査員、環境MS審査員補、プライバシーマーク主任審査員、優良住宅部品評価員。

新規登録組織

- 6月度ISO 9001 0件 ISO 14001 1件 ISO/IEC 27001 1件
- 7月度ISO 9001 0件 ISO 14001 0件 ISO/IEC 27001 0件
- 8月度ISO 9001 0件 ISO 14001 0件 ISO/IEC 27001 0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。

6
月
度

ISO 14001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
E410	株式会社 九州北部サービス	福岡県糸島市	産業廃棄物収集・運搬・処分及び建造物解体工事

ISO/IEC 27001 登録企業

登録番号	企業名	所在地	登録内容
IS042	ウィルソン・ラーニング ワールドワイド 株式会社	東京都港区	人材開発・組織開発のためのコンサルティングとソリューションの開発・提供

BL-QE News

NEWS 1

都市低炭素化促進法(都市の低炭素化の促進に関する法律) 2012年12月4日 施行へ

都市機能を集約しコンパクトシティ化していく計画を自治体が策定し推進していくことや、一定の省エネルギー性能を持つ住宅・建築物の認定制度を創設することを柱とする、「都市低炭素化促進法」が2012年9月5日に公布され、同12月4日の施行を予定している。

■さらなる都市の低炭素化を図る

同法は、社会経済活動等に伴って発生する二酸化炭素の相当部分が都市において発生していることから、都市の低炭素化を図るため、都市の低炭素化の促進に関する経済産業大臣、国土交通大臣及び環境大臣が定める基本的な方針の策定、市町村による都市機能の集約化や建築物の低炭素化などを盛り込んだ「低炭素まちづくり計画」の策定及び低炭素建築物認定制度の設置などを盛り込み創設されたもの。

■低炭素住宅の認定は改正省エネ基準ベースに

低炭素建築物認定制度は、税制優遇などの組み合わせで一定の省エネ性能がある低炭素型の住宅や建築物の普及を後押しする制度で、新築だけでなく、改修や設備交換も認定の対象となる。

なお、低炭素建築物認定制度の認定基準の詳細は今後の関係告示等で示されるが、認定基準の策定と並行して改正が進められている省エネ基準をベースに、それと比較して設備機器により算出される一次エネルギー消費量が10%以上の削減レベルとなることが要件となる。加えて、その他の低炭素化に資する措置に関する認定基準として、節水対策(節水トイレの設置、節水水栓の設置、食器用洗浄機の設置、雨水・井水・雑排水利用)、エネルギーマネジメン

トの取り組み(HEMS,BEMSの導入など)、ヒートアイランド対策(敷地緑化等、敷地の高反射性舗装)、建築物(躯体)の低炭素化等が検討されている。

■住宅ローン控除等の税制優遇適用

認定制度による低炭素住宅への優遇措置は、すでに2012年度税制改正に盛り込まれ成立している。具体的には、新築または建築後使用されたことのない住宅の用に供する認定低炭素住宅を取得して、2012年内に居住の用に供した場合には10年間にわたり住宅借入金等の年末残高4000万円までについて1%(2013年内に居住の場合は、2013年度税制改正要望において10年間にわたり年末残高4000万円までについて1%が示されている)の所得税の税額控除を認める「住宅借入金等を有する場合の所得税額の特別控除」の適用が受けられる。また、所得税から引ききれない場合には、翌年度の個人住民税からも控除できる。

加えて、個人が同法の施行日から2014年3月31日までの間に認定低炭素住宅を新築または建築後使用されたことのない認定低炭素住宅を取得した場合における、その認定低炭素住宅に係る所有権の保存登記等に対する登録免許税の税率について、所有権の保存登記を1000分の1(一般住宅1000分の1.5)に、所有権の移転登記を1000分の1(一般住宅1000分の3)に軽減する。

マネジメントシステム関連規格 開発動向

2012年6月12日 環境管理規格審議委員会 事務局 発表をもとに掲載いたします。

ISO 9000 (品質マネジメントシステム—基本及び用語)

- 2011年末～2012年3月に行われた改正のためのNWIP投票の結果、賛成45、反対0で「可決」。
- 改正においては、JTCGで開発されたMSS共通構造、テキスト、用語・定義等が採用される予定。

ISO 9001 (品質マネジメントシステム—要求事項)

- 2015年に改定版発行予定。
- 2011年末～2012年3月に行われた定期見直し投票、およびその後の委員会内投票の結果、「改正」のための準備段階としてプロジェクトをISO中央事務局に登録することが正式決定。
- 改正においては、JTCGで開発されたMSS共通構造、テキスト、用語・定義等が採用される予定

ISO 9004

(組織の持続的成功のための運営管理—品質マネジメントアプローチ)

- 2009年に国際規格、2010年にJIS発行済み。
- 組織が品質マネジメントアプローチによって持続的成功を達成するための支援の手引とする全面改正をした。
- 支援文書を発行済み (JSAウェブに翻訳版を掲載)。

ISO 14001 (環境マネジメントシステム—要求事項及び利用の手引)

- 2015年に改定版発行予定。
- 2011年に行われた改正のためのNWIP投票の結果、賛成多数 (反対0) で可決。
- JTCGで開発されたMSS共通構造、テキスト、用語・定義等を採用し、EMS Future challenges Study Group 最終レポートも考慮して、改正作業が進められている。

ISO 14004

(環境マネジメントシステム—原則、システム及び支援技法の一般指針)

- 2015年に改定版発行予定。
- ISO 14001とともに、改正のためのNWIP投票の結果、賛成多数で可決。ISO 14001との同時期発行をめざす。

ISO 14005

(環境マネジメントシステム—環境パフォーマンス評価の利用を含む、環境マネジメントの段階的実施の指針)

- 2010年に国際規格発行、2012年3月21日 JIS Q 14005 公示済み。
- おもに中小企業を対象とし、EMS構築のための要素を複数のステップに分け、段階的にEMSを構築、運用、維持するための指針。

ISO 14006

(環境マネジメントシステム—エコデザインの導入のための指針)

- 2011年に国際規格発行、2012年3月21日 JIS Q 14006 公示済み。
- 環境影響の低減および環境パフォーマンスの向上のための組織が提供する製品およびサービスに関する体系的な環境適合設計プロセスの構築指針。

ISO 31000 (リスクマネジメント—原則及び実施の指針)

- 2009年に国際規格発行、2010年にJIS Q 31000発行済み。
- 効果的なリスクマネジメントプロセスおよびその組織への適用に関する一般原則と活用に関する指針を提供。
- 一般的な概念を提供し、規格に規定するプロセス、原則を強制するものではない。

ISO 22301 (事業継続マネジメントシステム—要求事項)

- 2012年5月15日に国際規格発行。
- 緊急事態に際し組織が事業を継続していくためのマネジメントシステムについて規定。
- 組織の緊急事態 (発生時含む) に対する準備および継続的可能性に関する顧客、法的または法令ニーズを満たす組織の能力を、組織の内部・外部機関 (第三者認証機関含む) が評価することにも利用可能。

ISO 19011 (マネジメントシステム監査のための指針)

- 2011年に国際規格発行済み、2012年3月21日JIS公示済み。
- 第三者認証を除く、マネジメントシステムの内部監査及び／又は外部監査の指針。

ISO/IEC 27001

(情報技術—セキュリティ技術—情報セキュリティマネジメントシステム—要求事項)

- 2005年に国際規格発行、2006年にJIS公示済み。2013年に改定版発行予定。
- 文書化されたISMSを確立、導入、運用、監視、見直し、維持および改善に関する要求事項を規定。管理策に関する要求事項を付属書Aとして規定。
- 現在改正作業中 (CD段階)。JTCGで開発された共通MSS構造の適用、およびISO 31000、Guide73との整合性を検討。

ISO 50001

(エネルギーマネジメントシステム—要求事項及び利用の手引き)

- 組織がエネルギー効率等を含む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確立すること。この規格の導入によりエネルギーコストおよび温室効果ガスほかの環境影響の低減も図り得る。
- エネルギー効率等のエネルギーパフォーマンスを継続的に改善することにより、組織のエネルギーの効率的な使用、競争力強化および温暖化対策などに貢献できる。
- エネルギーレビューによる管理すべきエネルギー使用および消費の特定、および運用管理 (設備の計画設計、調達など) に相当する要求事項が詳細に示されているのが特徴である。
- 品質、安全、環境およびSRなど他のマネジメントシステムとの併用、統合が可能。

OHSAS 18001 (労働安全衛生マネジメントシステム—要求事項)

- 2007年に国際規格発行済み。

情報セキュリティMSの導入は、顧客情報と社員を守る

株式会社 SBS情報システム

株式会社SBS情報システムは、1999年に静岡新聞・静岡放送(SBS)グループから独立したシステムインテグレータだ。その歴史は1965年静岡放送(株)に新設された電子計算部「静岡電子計算センター」に始まる。以来、公共・医療を中心としたシステム開発に取り組み、近年はソフト開発から運用保守までの一貫したサポート体制と、地域密着型の事業展開で業績を伸ばしている。ISOマネジメントシステムに関しては、2001年にISO9001、2004年にISO/IEC27001を導入。その運用や取り組みについて、代表取締役社長の望月由郎氏と常務取締役の久保田徹氏にお話を伺った。

個人情報保護法施行に先んじ ISMSを取得し営業の力に

SBS情報システムは、ISO9001およびISO/IEC 27001の導入以前より、FCA*などの業界団体に加盟することで情報を得ながらソフトウェアの品質向上とセキュリティに尽力してきた。望月社長は、静岡放送に入社し電子計算部に配属されて以来、営業や総務関連の業務も経験しながら同社のシステム業務に携わってこられた技術者出身の経営者だ。ISOマネジメントシステムの導入に関して次のように語る。「当社がISO9001認証を取得したのは2001年です。1999年の分社化を機に準備を進めました。その結果、受託したシステムの開発範囲や、プロジェクトの進捗状況などを早い段階



代表取締役社長 望月 由郎氏

でより的確に把握できるようになりました」。その後、2004年にはISO/IEC 27001も取得。2005年の個人情報保護法施行を踏まえて先手を打った。「当時、私はFCAの委員を務めていたのですが、そこで、今後は自治体のシステム開発の受託要件にプライバシーマークかISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の取得が盛り込まれるようになるという情報を得ました。過去に情報システム安全対策実施事業所の認定を取得していた時期もありましたが、これはサーバなどのハードウェアに関する安全対策がメインでした。そこで、その理念とノウハウを引き継いだ上で、ISO/IEC 27001を取得したのです。プライバシーマークは早晩ISO/IEC

27001に包含されるという話もあったので、迷わずISOの取得を選びました」。営業を統括する久保田常務も言う。「当社は県内の情報サービス業のなかでも最も早くISO/IEC 27001を取得しています。当社の事業比率は行政関係が約45%、医療が約50%です。メーカーと競合するなか、認証の取得は営業面で大きな力となりました」。

*FCA:富士通系情報処理サービス業グループ。会員数110有余、情報処理サービスを行う日本最大規模の協業組織。

現場の声にも耳を傾け 規格運用にも改善の工夫を

ISMSの導入にあたっては初期投資も惜しまなかった。監視カメラの設置、社内全室の磁気カードによる入退室管理、コンピュータ監視ソフトの導入など、設備面でのセキュリティ対策を強化した。望月社長は、ISMSの導入は危機管理をハード面で支え、社員を守る体制を整えるためだという。「もちろん、お客さまの情報を守ることは大変重要です。しかし、社員が知らないうちに不正や事故などの犯罪に加担することを防ぐ意味も大きいのです。人間だから間違いはある。しかし、シ



常務取締役 久保田 徹氏

■組織概要

設立:1999年(平成11年)
代表者:代表取締役 望月由郎
本社:〒422-8033 静岡県静岡市駿河区登呂3丁目1番1号
資本金:8,000万円
対象従業員:188名
事業内容:システムインテグレーションサービス、受託計算サービス、システムオペレーションサービス、アウトソーシングセンターサービス、ASPサービス等の提供。
総合医療情報システム、総合行政情報システム、静岡新聞・静岡放送グループ会社関連システムモバイルアプリケーションの開発及び運用。

■運用システム

ISO9001、ISO/IEC27001

■情報セキュリティ基本方針

当社の進むべき方向は、「SI事業者として徹底した顧客本位主義で顧客満足度の最大化を実現し、地域の情報化と地域社会の発展に貢献する」ことで

あり、目指す企業ビジョンは「静岡県内最強のSI事業者」です。進むべき方向を誤ることなく、企業ビジョンを確実に達成するには、お客さまからの信頼こそ第一と考え、当社の取り扱う情報資産を、機密性、完全性、可用性の観点から厳格にリスクを管理いたします。その基本理念として、以下のことを宣言いたします。

1. 当社の管理下にある、すべての活動に関わる顧客情報資産を保護の対象とし、それぞれに適した管理対策を講じます。
2. 各部門が取り扱う顧客情報資産について、各部門の管理責任者はそれが確実に保護されるように最善の対策を講じます。
3. 当社の社員は、「情報セキュリティポリシー」に準じて行動します。もし違反した場合には、当社就業規則を適用します。
4. 当社は情報資産を保護するにあたり、関連法令および業界基準等を遵守いたします。

株式会社 SBS情報システム
代表取締役 望月 由郎

システムがその抑止力になるのです」。

導入した当初は内容を盛り込みすぎて、現場から運用面でやりづらいという

声も上がったという。そこで、品質管理本部を中心にして運用の改善も行った。「たとえば、インターネット経由でのソフトのダウンロード。最初は一切禁止にしたのですが、最近はダウンロードできるソフトのクオリティもあがってきた。そこで、品質管理本部でチェックをして安全・安定に使えるものには使用許可を



品質管理本部 堀切 ちづるさん

出すなど規格の運用の改善を繰り返してきました。今は落ち着いたようです」。

また、2011年には審査会社をベターリビング システム審査登録センターに切り替えている。品質管理本部の堀切ちづるさんは、「ベターリビングのカスタマイズ審査は私たちの業務をよく理解した上で行われるので、作業の短縮化や業務フローの効率化など、気づかされることが多いですね」と語る。「毎回、審査員が同じ人なので、視点も一貫していてやりやすいと感じます」と感想を聞かせてくださった。

異部署の社員がペアを組み 月1回の「ミニ監査」を実施

SBS情報システムでは「セキュリティ意識が習慣化された企業」を目標に、社員の意識向上を図っている。そのための取り組みのひとつが、「ミニ監査」と称して月1回、行われる抜き打ちチェックだ。セキュリティ意識を高め、もっと勉強しようという社員の発案で始まったという。また、他部署のことを互いにより理解する狙いもあるという。その取り組みについて久保田常務に伺った。「当社の事業本部は、公共、医療、ソリューション、アウトソーシングセンター、品質管理、総務の6つがありますが、そのなかから2つの部署の社員がペアを組み、他部署へ向かい小一時間ほど監査を行います。ペアの役職や年齢の組み合わせはさまざまで、

若い社員がいきなり部長クラスの人の監査を行うこともあります。毎回、担当を変えることで緊張感が生まれ、自ら監

査することで知識もつく。指摘事項も上げて部内で改善を行い、外部の監査が入る前に自分たちの意識を高める効果もある。ISMSを取得した時から継続している取り組みです」。

今年から、eラーニングによる「セキュリティ理解度チェック」も始めた。「受講率が非常に高く、98%という部署もあります。部署ごとに大まかな受講スケジュールを決めて、空き時間を使って各自で自主的に取り組んでいます。社員自身で点数を確認できるほか、部門長は部員の受講率やテスト結果の傾向も把握できるため、社内の情報セキュリティのウィークポイントも見えてきました」と久保田常務。eラーニングのシステムは既存のものを使っているが、今後も継続していきたいとのことだ。さらに、チェックシートを使ったセルフチェックも行うなど、日々の取り組みを通して社員が無意識に正しく業務を遂行できる環境づくりをめざしている。

常に業務知識を高め お客さまに信頼される企業に

静岡といえば、昨年の震災以前より東海地震や富士山噴火といった自然災害の可能性がいわれ、国内でもリスク管理意識の高い地域だ。そこで、BCMS(事業継続マネジメントシステム)についてのお考えを望月社長に伺った。「当社の場合、その事業特性から情報サービス業における災害時の対策は十分に行っています。それが、自社はもちろん、お客さまに対するBCP(事業継続計画)の保障に直結しているわけですから。IT技術やソフトウェアでさまざまな方策を講じ、県外に

バックアップも確保しています。BCMについては、ISO9001やISO/IEC 27001で学んだことを徹底的に活かし、地に足のついた運営を考えることが大切だと考えます」。

また、新たなマネジメントシステム規格が開発される一方で、品質管理マネジメントシステムも、生産ラインにおける品質管理から一歩踏み込み、お客さまの要求を品質にいかにか活かすかが問われるようになってきた。望月社長は、ISOの精神はそのまま企業理念に通ずるといふ。「当社の経営理念にも『徹底した顧客本位主義で顧客満足度の最大化を実現する』という言葉があります。常にお客さまにアドバイスできるようさらに業務知識を高め、信頼される企業をめざしていきたいです」。



グループ会社の社屋は丹下健三氏の設計

講演 マネジメントシステムの活用と改善例

～予防処置の有効性のさらなる向上に向けて～

2012年度「情報交換会@東京」
(於:2012年6月15日ベターリビング本部)より

ベターリビングと登録組織の皆さま、そして登録組織の皆さま同士が直接コミュニケーションできる場としてご利用いただく情報交換会を去る6月に東京、9月に大阪と名古屋で開催しました。



予防処置は継続的改善を行っていくうえで非常に重要なキーワードです。しかし、それがうまく機能していないと思われる組織は少なくありません。予防処置をより有効に実施するにはどうしたらよいのでしょうか。今回は、東京・大阪・名古屋で行われた情報交換会から、ベターリビングシステム審査登録センター東ヶ崎清彦副センター長の講演をご紹介します。

1. 是正処置との比較からみた予防処置の定義

予防処置が、継続的改善を行っていくうえで非常に大事なキーワードであるにもかかわらず、うまく機能していないという現実、予防処置の理解にも問題がある。これは審査員にも受審組織についても言えるようだ。予防処置で最も重要なことは、処置を何件行ったかという件数よりも、予防処置のスタートから想定される原因の特定までのプロセスにある。だからこそ、そのプロセスをもう一度きちんと考え直すことが、大切になるだろう。

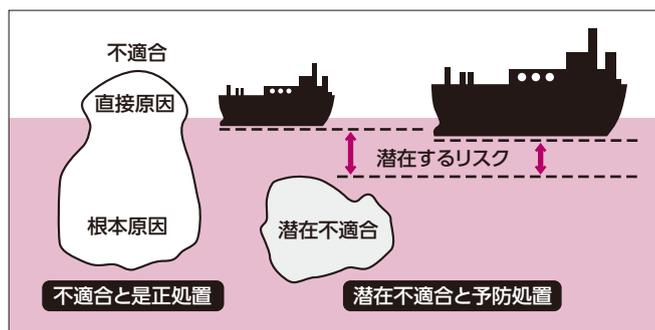
まず、規格によると、是正処置とは「検出された不適合の原因を除去するための処置」、つまり不適合として出てしまったものの再発防止活動とされている。一方、予防処置は「起こり得る不適合の原因を除去するための処置」、つまり起こっていない不適合の未然防止活動なのである。これは、会社を船、不適合の原因を海の漂流物にたとえてみると、より具体的にイメージできる(図1)。

この図で説明すると船の航行中に起きた、「冰山にぶつかる」という不適合の原因を除去するのが是正処置だ。この場合、直接原因の海面上の氷を除去しても、海面下の根本原因を除去しない限り不適合はいずれ再発する。だから、是正処置では海面下の原因の除去が重要となる。

一方、「海に浮き沈みする漂流物にぶつかるかもしれない」という潜在的な不適合の原因を除去するのが予防処置だ。漂流物は常に海面上にあるものではないから、ソナーやレーダーを使って計画的に観測しなければ、原因の特定も除去もうまくできない。

また、不適合が生じるかどうかは船の大きさや積荷の重さによっても異なる。小さく軽い船なら喫水線も浅く、漂流物にぶつかる可能性も低いだろう。不適合のリスクを除去する必要が

あるかどうかは、そうしたリスクの大きさも見極めて判断するとよい。



(図1) 是正処置と予防処置のイメージ

2. 予防処置の流れ

予防処置の流れについては、「ISO9001:2008 8.5.3 予防処置」によるところであるが、まず、「起こりうる不適合及びその原因の特定」をきちんと行うことが大切だ。まだ起きていない潜在的な品質リスク源を特定すること、すなわち、海面下にある漂流物を船がぶつかる前に探し出すことが求められているのだ。

潜在的な品質リスク源があるという前提で、トラブルが発生していない理由は大きく2つあるという。1つは暗黙のうちの監視、すなわち無意識にリスクを監視していて、それに気づいていない場合だ。この状況では、無意識に監視を止めてしまう可能性があり、そのときにトラブルが発生する。

2つめはそのリスク源がトラブルにつながる活動の実施前、または実施直後である場合だ。つまり、生産活動の現場で何かを変更した場合には、早晩、トラブルが起こる可能性を含んでいるため注意が必要となる。

3.“起こり得る不適合”をいかに特定するか

では、どんなときに予防処置改善の機会があるのだろうか。

新しく製品やプロセスを設計・開発する場合には、「7.2.1製品に関連する要求事項の明確化」のb項や、「7.3.2設計開発へのインプット」のc項を適用して、品質リスクや設計製品の使用上のリスクを検討する。そして、製品を量産化している場合は、「7.5.1製造及びサービス提供の管理」を適用し、起こり得る不適合を特定するとよい。

たとえば生産段階では、Cpk(工程能力指数)等を使うことで全体的な傾向を分析することができる。また、日々の作業での手順を見直したり、改善提案や小集団活動、ヒヤリハットや品質パトロールといった機会を意識的に利用することで、起こり得る不適合を特定することができる。

4.起こり得る不適合の評価と予防処置の決定

起こり得る不適合を特定したら、それを評価して予防処置を実施するかどうかを決める。特定した事項が起こすかもしれない潜在リスクを分析し、それがどのくらいの大きさなのかを評価して、実際に予防処置を行うかどうか決定する。評価を行わずに予防処置を行うと、かえって効率を損なうことになる。そして、最終的に予防処置の効果も必ず評価する。やりっ放しではなく、評価まで行って、はじめて予防処置は完結する。

しかし、予防処置の結果、単に「不適合は起こりませんでした」では、それが予防処置の効果であるかどうか分からないままである。予防処置の効果の評価するには、起こり得る不適合特定に使ったいろいろな指標を再び利用して、原因が緩和・除去されているかを見るという方法がある。起こり得る不適合を特定したときに行ったリスク分析を、予防処置をした後も再び行って、その結果を比較し、有効性をはかる。前述したようにCpk等の計量的な目標値の実績を評価するとともに、計量的な目標値を特定できないものも、それに準じた考え方で評価を行うことで、予防処置の有効性を確認することができる。

(図2)
規格から見た
予防処置の流れ



5.予防処置をマネジメントシステムとして運用するために

では、予防処置の実際の運用をうまく行うには、どのような点に留意したらよいのだろうか。まず、予防処置にはコスト、手順、体制、費用など経営に関わることもある。その評価や対

応策の決定にはトップマネジメントの関与が望まれる。

効果的に予防処置を実施していくためには、たとえば「予防処置検討委員会」のようなものを品質マニュアルで定義するとよい。できれば、部門ごとに潜在リスクに関するデータの検討会を行い、それを「予防処置検討委員会」で報告し、それに基づいて優先順位の高いものから予算措置を行って実施する。そして、次の「予防処置検討委員会」で結果報告を行い、PDCAを回していくというものだ。

6.予防処置の内部監査

最後に、予防処置プロセスについての内部監査である。たとえば、各部門において以下のような視点からチェックしていく方法がある。

●設計・開発部門

設計・開発の段階で品質リスクの分析を行っているか？
その結果、リスクの高いものを評価し事前に何らかの対応をとっているか？

●生産管理部門

生産設備やプロセス、レイアウト等の変更があった場合に、事前に製品のリスク分析をしているか？
リスク分析には一定のルールが作られているか？

●営業部門

顧客満足の監視の結果を分析し、顧客満足の向上につながる有用な情報を得られているか？

●製造部門

日々の生産業務で製品品質に悪い影響を与える可能性を見つける取り組み、すなわち、品質ヒヤリハットや品質パトロール、改善提案や小集団活動などが行われているか？

また、管理責任者に対しては、予防処置の実施経過の確認とあわせて、予防処置を管理するしくみの確認が成されているかチェックする。

●管理責任者

品質マニュアルの手順などに、次の事項が具体的に明確にされているかを確認する。

- 起こり得る不適合の特定の方法
- 予防処置の必要性の評価方法
- 行われた予防処置が有効であることの確認の方法
- 予防処置に必要な経営資源等を議論するしくみ

内部監査では、“起こり得る不適合の特定”や、“予防処置が必要かどうか”の評価を実施しているかどうかの確認に加え、組織的な予防処置の実施が進められているかどうかの確認が大切になる。

より効率的で効果的な予防処置を実施していくために、ルーティンワーク化した作業手順を定期的に見直していくことも大事なことである。

労働安全衛生マネジメントシステム(OHSAS 18001) 審査開始のお知らせ

ベターリビング システム審査登録センターでは、労働安全衛生マネジメントシステム(OHSAS18001)の審査登録業務をスタートいたしました。これによって、当センターはISO9001、ISO14001、ISO/IEC27001と合わせて4つの審査登録業務を行うこととなりました。

【OHSAS18001とは】

OHSAS18001 (Occupational Health and Safety Management Systems)とは、労働災害の予防と快適な作業環境を構築するための管理システムが備えるべき要求事項を定めたマネジメントシステム規格です。労働者の安全と衛生的な作業環境の構築および維持を推進するために、組織内の人的・物的資源を効率的に配分し、労働安全衛生マネジメントシステムにおける責任を明確化して組織的に管理することをめざします。

◆OHSAS18001を認証取得すると

①お客さまや地域社会からの信頼度が向上します

労働安全衛生を守るしくみを社内で適切に運用していることが第三者機関によって証明されるため、お客さまや地域社会からの信頼度が向上します。

②労働生産性や業績向上に寄与します

組織的な管理システムが強化され、労働災害を原因とする経済的損失が回避できるとともに、安全・快適な職場環境を保てるため、労働生産性や業績向上にも寄与します。

③事業運営上のメリットも

一部地域では公共工事入札で有利になるなど事業運営上のメリットも得られます。

ご相談は無料です。ご関心をお持ちの方は、お気軽に下記までご連絡下さい。
また、お見積もりをご提案いたします。皆さまのご連絡をお待ちいたしております。

■お問い合わせ：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 (担当:後藤)
mail:blqe-iso@cbl.or.jp TEL:03-5211-0567 FAX:03-5211-0594

取引銀行 支店番号変更のお知らせ

平成24年9月23日より、当財団の取引銀行「みずほ銀行 丸の内中央支店」の店番号が、100から004に変更になりました。お手数をおかけいたしますが、今後は、004でお手続きのほど、よろしくお願い申し上げます。

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.93 2012年10月19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 有馬 正子
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/>

