

株式会社マネジメントセンター

茨城県水戸市住吉町 68-1

NEW108 202号室

Tel029-246-4671 Fax029-246-4672

編集責任者：松本幸雄

今月号のニュース

1. マネジメントシステムを継続的に改善するには
2. まぎらわしい用語について
3. 会社の基礎を作るISO

## マネジメントシステムを 継続的に改善するには..

### 品質マネジメントシステム

#### (1) 有効の意味は会社が儲かること！

「品質マネジメントシステムが有効である」とは、どういうことを意味するのでしょうか。様々な答えがあるかと思われそうですが、一番解り易い答えは、「品質マネジメントシステムを運用することによって、売上が増加する、あるいは利益が増加するなど、つまり会社が儲かるようになることである。」と断言できることではないでしょうか。お金や時間をかけて、企業が取り組む限り、結果として利益がでなければ何の意味もないからです。

#### (2) 変化していない点が重要

品質マニュアルの内容が認証取得した当時とほとんど変わらなければ、要求事項に従い企業の実施していることが、取得前と変化していないこととなります。これは改善という点で重要な問題となります。

例えば、5.3 品質方針のd)項は「組織全体に伝達され、理解される」と要求しています。この要求に対して、品質方針の文書が、各部署の壁に掲げてあるだけという会社があります。壁に掲げれば、社員はいつもめに目に入るので、伝達され理解されると言われれば、そうかもしれません。

#### (3) 唱和により連帯感を高める

しかし、壁に掲げるだけでは、時間がたてば壁の模様になってしまうと考えられませんか。必ず、朝礼や社員が集まる場で、大きい声で唱和することを勧めます。そして、できればその品質方針の意味することや関連するこ



とのメッセージを短いことでよいから、伝えることを継続することを勧めます。

多くの会社では品質方針や品質目標などを大きい声で唱和することで、連帯感がでてきたり、はきはき物を言うようになったり、会社全体が以前より活発になるという変化が見られるからです。

#### (4) 負担感があればそこに改善点！

社員が、元気にものを言うようになれば、内部コミュニケーションやお客様に対する態度などが変わり、会社は確実に変化します。このようなちょっとしたことでも、改善です。

その他の要求事項で、貴社が実施しているパフォーマンスで、負担感ばかりで、以前と変化がないと感じているならば、そこに、内容ややり方を見直すという、有効な改善点が存在すると思われま

### 環境マネジメントシステム

#### (1) 基本プロセスの中心は「環境側面」

ISO 14001 は、継続的改善のシステム実現を要求するものであって、規制を一律に強化するものではありません。

法規制などの順守の仕組みは必要ですが環境法令のように一定の規制値を設けているわけではありません。その組織の特性、地域条件、国の経済及び法規制のレベルに合わせた目標を自ら設定できる

ようになっています。基本プロセスの中心にあるのは、「環境側面」であり、環境マネジメントシステムを構築・改善する上で一番重要な概念です。環境側面とは、「環境と相互に作用する可能性のある、組織の活動又は製品又はサービスの要素」と定義され、環境影響の原因となる「側面 = 改善テーマ」を意味しています。2004年版で、この環境側面が強化され、「組織が管理できる環境側面及び組織が影響を及ぼ



すことができる環境側面を特定する」ことになりました。

## (2) 継続的改善とは環境側面を設定すること

この改訂に伴い、環境側面を広くとらえることが望まれています。例えば、地球温暖化防止対策としてサプライチェーン全体の効率改善の推進や、製品・サービスが社会へ販売されてからの環境影響を考慮することが必要になります。「継続的改善」とは「組織の環境方針に沿って全体的な環境パフォーマンスの改善を達成するための環境マネジメントシステムを向上させるプロセス」です。「継続的改善の仕組み(EMS)」を導入した企業・自治体が、継続的改善を続けていくためには、紙・ゴミ・電気から早く脱却し、自社にあった環境側面(改善テーマ)を設定することにあるといっても過言ではありません。

## まぎらわしい用語

ISO 規格要求事項において、頻繁に登場する紛らわしい基本的な用語について解説しますので参考にして下さい。

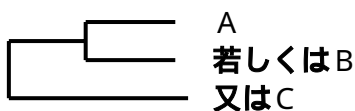
「又は」と「若しくは」

- ・単純に並列するだけのときには「又は」を使います。

A、B、C 又は D

- ・意味のうえで単純に並列することが出来ないときには「又は」の他に「若しくは」を使います。「又は」は大きな接続の段階で使い、その下の小さな接続の段階には「若しくは」を使います。

A 若しくは B、又は C



A と B の結びつきがよい  
(A、B) と C は異質なもの

用法例

管理票交付者は、環境省令で定める期間内に、管理票の写しの送付を受けないとき、**又は**これらの規定に規定する事項が記載されていない管理票の写し**若しくは**虚無の記載のあ

る管理票の写しの送付を受けたときは、速やかに当該委託に係る産業廃棄物の運搬**又は**処分の状況を把握するとともに、環境省令で定めるところにより、適切な措置を講じなければならない。

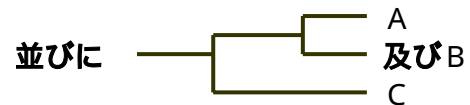
「及び」と「並びに」

- ・単純に並列的に並ぶだけのときには「及び」を使います。

A、B、C 及び D

- ・統合される語句が意味の上で上下、強弱がある場合は「及び」の他に「並びに」を使います。

A 及び B 並びに C



A と B は同質のもの  
C は別のグループ

用法例

ばい煙発生施設の使用の方法の監視**並びに**ばい煙発生施設において発生するばい煙を処理するための施設**及び**これに附属する施設の維持**及び**使用に関すること。

## 会社の基礎を作るISO

ISO とは何なのかを考えると、会社の基礎を作ることではないだろうか。しかも半端ではなく100%実行できる基礎を作るということです。あくまで基礎であるので、これだけでは直ちに効果は出ません。基礎の上に応用が必要です。ISOを導入すると必要なデータを確実にとるようになります。しかし、とられたデータをどのように活用していくかという応用については、ISOは言及していません。活用をなさいということはいっているが、具体的な指示はありません。具体的な活動は企業によって異なるし、企業が個別に取り組む課題となり、年間計画が明確になり、活動の基礎が出来上がってくるのです。

㈱マネジメントセンターへの、  
ご意見、ご質問をFAX又はメールで  
お寄せ下さい！

FAX : 029-246-4672

Mail : watanabe@isommc.com