

I . I S O の 概 要

I. ISOの概要

1. ISOについて

(1) ISOとは

ISOとは国際標準化機構の略 (International Organization for Standardization) で頭文字をとった非政府組織であり、1947年に設立されたものである。現在130カ国の加盟国で構成され、各国から一つの代表的な標準化機関が参加している。頭文字ではIOSであるが、ISOとなったのは「isos」という言葉がギリシャ語で（相等しい）という意味を持っており、また、英語の「isonomy」（法の下での平等）などの接頭語である「iso」が語源でもある。一般的に「アイ・エス・オー」と呼ぶのが普通である。ISOのうちシステムに関する規格には以下のものがある。

① 品質マネジメントシステム：ISO9001

ISO9001とは、「物」だけではなく、組織のあるべき「信頼と満足のための仕組み」を規格化したものである。

② 環境マネジメントシステム：ISO14001

ISO14001とは、「組織の継続的な環境保全のための仕組み」に対する要求事項を規格化したものである。

③ 情報セキュリティマネジメントシステム：ISMS

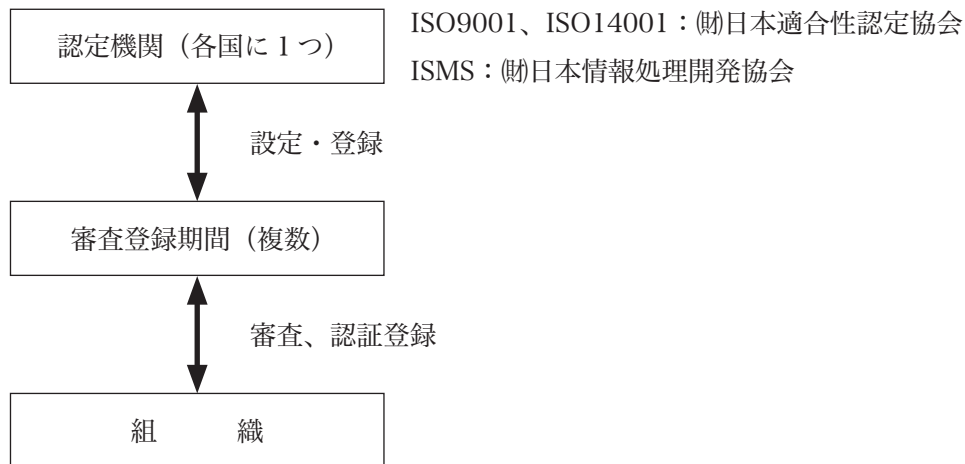
ISMSとは、「情報セキュリティを確保・維持するための仕組み」を規格化したものである。

ISOは、組織が確立したマネジメントシステムが、国際標準を満たしているかどうかを、独立した第三者（審査登録機関が該当）が審査し、判定をする。ISOは、認証取得したら終わりではない。毎年1回（希望に応じて2回）の定期審査がある。定期審査では、組織のマネジメントシステムが維持されているか、運用状況を審査機関の審査員が審査する。また、3年後には、更新審査がある。

(2) 審査の仕組み

組織のマネジメントシステムが、国際標準を満たしているかどうかを、独立した第三者（審査登録機関）が審査する。審査員が組織が作成したマニュアルをもとに、ドキュメント類の確認、インタビュー、観察などでマネジメントシステムの内容とその運用状況を確認する。つまり、組織のマネジメントシステムが規格（ISO9001規格、ISO14001規格、ISMS規格など）に適合しているかどうかを確認することにより、国際基準を満たす組織かどうか評価するということである。簡単にいうと、組織が作成したマニュアルが規格に適合しているか、マニュアルに沿って運用されているか確認することである。例えば、ISO9001を例にとると、認証登録組織では、顧客からみれば、提供される製品・商品やサービス内容に信頼があり、安心して頼めるということになる。

<審査の仕組み>



2. ISOの現状と今後

(1) ISOの認証取得状況について

財団法人日本適合性認定協会（<http://www.jab.or.jp/>）、財団法人日本情報処理開発協会（<http://www.isms.jipdec.jp/>）によると2005年2月1日現在で、ISO9001の登録が全国で40,144件（うち山口県：567件）、ISO14001は全国で15,413件（うち山口県：163件）となっている。ISMSは全国で625件（うち山口県：3件）となっている。産業分野別にみると、ISO9001では、全国で建設業が最も多く、続いてサービス業、金属、電気・電子、機械、ゴム・プラスチック、化学、その他の割合となっている。また、ISO14001では、サービス業が最も多く、続いて電気・電子、金属、建設業、ゴム・プラスチック、機械、化学、その他の割合となっている。ISO14001の認証登録数では世界でも日本がトップである。ISO9001については、建設業で過去数年のうちに大きな伸びをみせた。これは、国土交通省がISO9001認証取得を入札参加条件にするとしたこと、認証取得に拍車がかかった。しかし、2004年4月5日以降の業界各紙に、国土交通省が発表した公共工事に対するISO9001の適用方針に関する記事が掲載され、これによると入札参加条件にはならないとした。しかし、国土交通省発表の真意は、「一般競争入札案件については試行から本格実施へ移行すること。公募型及び工事希望型案件については 本格適用を拡大する。」という内容になっている。国土交通省はISO 9001適用を本格的に実施し始めており、実施に当たっては実効性が見られないISO9001登録業者については、ISO9001適用希望を拒否する仕組みを設けている。ISO9001の認証だけを入札条件にしまうと、まともに品質改善に取り組んでいる組織と、認証さえすればいいという組織との違いを区別できなくなる。よってISO9001を認証取得し、かつ優れた工事成績を有しているのであれば、監督行為を軽減するということになったのであろう。

今後は、形ばかりのISOの運用ではなく、信頼度と実効性のある運用が求められる時代になり始めたと言える。単に認証取得すればいいと思われている組織にとっては意味がなくなる傾向にある。

(2) 審査機関について

審査に関しては、国際的に利用されている規格に係る審査登録が世界中で同じように扱われ、一定のレベルを保つことができるように、各国に1機関ずつの「認定機関」が存在する。日本ではISO9001、ISO14001については、財団法人日本適合性認定協会（JAB）が、ISMSについては財

団法人日本情報処理開発協会（JIPDEC）がその役を担い、審査登録機関の認定を行っている。ISO9001やISO14001については、日本で活動を行う審査登録機関は必ずしもJABの認定を受けなければならないということではないが、審査登録機関として活動を行う上では、JABまたは海外認定機関の認定を受けている場合がほとんどである。2005年2月1日現在、JABの認定を受けている審査登録機関はISO9001（58機関）、ISO14001（42機関）、ISMS（15機関）である。

最近、審査機関の認定一時停止や取り消しが増えている。日本経済新聞が「ISO9001、曲がり角」という記事を掲載している。意識の不明確な組織や認証さえ取ればという意識の組織までもが登録証を取得しているという実情を引用して、審査機関による認証の乱発に対するJABの危機感が、最近目立つ審査機関の認定取り消し、一時停止処分の背景であると分析している。

このような状況を見ると、ISOとはいったい何か、審査登録機関の存在意義とは何かなどいろいろな疑問がわいてくる。組織活動において利潤の追求だけではなく、法律の遵守や社会的倫理尊重などを常に考慮して、良質な製品やサービスの提供を行うということは当然のことである。今後は、審査機関のみならず認証取得組織も社会的責任がさらに問われていくであろう。

(3) 新規格発行、規格改訂の状況について

① ISO22000（食品安全マネジメントシステム）について

これは、ひと言でいうとHACCP（総合衛生管理製造過程）のマネジメントシステム化のための要求事項を決めた規格である。食品安全マネジメントシステムという名称である。まだ、国際規格としては出来上がっていない。2004年6月に、国際規格案である「DIS22000」として発行された。2005年には、国際規格最終案が発行され、引き続き国際規格「ISO22000」として発行予定である。ISO22000規格が対象とする範囲は大変広く、「すべての食品サプライチェーン」と定義されている。具体的には、次のような業種があげられる。農作物（穀物）製造業者、飼料製造業者、第一次食品加工業者、食品加工業者、第二次食品加工業者、卸売業者、小売業者、農薬・肥料・獣医用薬品製造業者、原料及び添加物製造のための食品チェーン、輸送・保管業者、設備供給・施工業者、洗剤製造業者、包装材料製造業者、サービス供給業者、食品サプライチェーンを支えるその他の業者などである。「Food Safety From Farm To Table」（農場から食卓までの食品安全）の内容にそったものといえる。

ISO22000規格の章構成を見ると、ISO9001と同じ構成になっている。ISO9001は、品質マネジメントシステムの要求事項を定めたもので、その組織が製造する製品やサービスに関するすべてについて対象としている。一方、HACCPシステムは食品のもつ要素のうち「食の安全、安心」に特化したものである。ISO9001は、食品産業における「食の安全、安心」は当然のこと、それ以外にも「味」、「価格」、「供給」、「サービス」、「新商品開発」なども重要な要素としている。これらのことが満たされないと顧客の信頼や組織発展は期待できない。これらの意味でHACCPはISO9001の部分的な仕組みといえる。アメリカで生まれたHACCPシステムは、組織のマネジメントシステムが構築されており、そのうえでHACCPを構築した。日本では、その基盤がしっかりしていないうちからHACCPシステムを導入したため、マネジメントシステムの部分が未整備であったことから、不十分な仕組みになってしまったようである。これらの経緯から世界共通の規格が必要となり、ISO22000が準備されることとなった。

② 規格の改訂について

ISO規格は、約5年に1回のペースで改訂が行われる。当然、改訂が行われればそれに対応し

ていく必要がある。決められた期限までに改訂し、審査を受けなければ無効になる。ISO9001については、2000年に大きな改訂があった。ISO14001については、2004年12月27日にISO14001：2004が発行された。ISO14001取得組織は、新規格発行後18ヶ月までに新規格での登録を行わなければISO14001：1996の登録証は、有効でなくなる。

【参考】ISO14001 自己宣言について

ISO14001の規格の中には、「適応範囲」というの項目がある。これはISO14001をどのような組織や団体に適応させるかということを記載した部分である。その中の「この規格との適合を自己決定し、自己宣言する。」という文章がある（ISO9001はない）。この文章は何もISO14001は認証だけのための規格ではなく、ISO14001規格を組織の環境マネジメントシステムに自由に利用し自己宣言も可能であるとしている。

ISO14001の認証取得には審査、登録と多くのコストがかかる。また、構築に関しては、コンサル料もかかる。さらにISO14001は1度取得すれば終わりではなく、毎年定期監査と3年に1度の更新審査が必要である。1度取得すれば認証登録を返上しない限り、毎年維持費用が必要になる。自己宣言であれば、構築さえすれば、認証取得のための審査料や登録料といったコストはかからない。適用する規格は同じISO14001規格であり、環境マネジメントシステムそのものは認証取得時に構築するものと同じである。しかし、「客観性、信頼性がない」、「取引先から信用してもらえない」、「自己適合宣言の方法がわからない」という理由でまだ活用は不十分である。

そのためには、利害関係者などから評価をしてもらう自己宣言の仕組みを構築し、それに基づいて実施運用することが必要である。そこには第三者による無料又は低コストの審査（ISO14001への適合性の確認）があるに越したことはない。自己宣言の公平性・客観性・信憑性を確保するためにも、第三者による評価・検証は不可欠な要件と言える。

<自己宣言の例及び関連サイト>

- ・国土環境株式会社：<http://www.metocean.co.jp/new/eco/iso14001/iso.htm>
- ・(株)日本プラントメンテナンス協会JIPM研究所：http://www.jipm.or.jp/jigyo/main1_3.html
- ・アイソス：<http://www.isos.co.jp/isos/back61/>
- ・飯田市役所：<http://www.city.iida.nagano.jp/kankyoku/manage/sengen.html>

いずれにしても、信頼性を確保するための評価・検証の仕組みをつくることは不可欠であろう。できれば、県や市による認証がよいであろう。それを補完する意味で「交通エコロジー・モビリティ財団のグリーン経営認証登録」、「財団法人地球環境戦略研究機関 持続性センターのエコアクション21の認証取得」、「三重県独自の小規模事業所向け環境マネジメントシステム（M-EMS）」などがある。

3. ISO取得のメリット・デメリット

一般的にISO取得のメリットとして以下のことがあげられる。

(1) ISO9001認証取得のメリット

- ① 外部への信頼性の付与、顧客満足度の向上
- ② 顧客志向の経営体制の確立
- ③ ミスの削減、将来のリスク低減
- ④ 組織体質の強化
- ⑤ 有能な人材の育成、意識の高揚
- ⑥ 契約上の利点

(2) ISO14001認証取得のメリット

- ① 地球環境問題の解決
- ② 環境配慮の経営体制の確立
- ③ コストの削減
- ④ 外部への信頼性の付与、組織のイメージアップ
- ⑤ 有能な人材の育成、意識の高揚
- ⑥ 契約上の利点

(3) ISMS認証取得のメリット

- ① 情報セキュリティの信頼性の確保
- ② 事業競争力の強化、他社との差別化
- ③ 総合的な情報セキュリティ対策の実現
- ④ セキュリティ意識の向上
- ⑤ 有能な人材の育成、意識の高揚
- ⑥ 契約上の利点

一方、一般的に考えられるデメリットとして以下のことがあげられる。

(4) ISO認証取得のデメリット

- ① 認証取得及び維持していくためのコストが発生する
- ② 文書や記録が増える場合がある。また、そのための保管場所の確保、管理の手間、事務処理の複雑化などがある。
- ③ 組織内部が混乱する場合がある。新たなしくみが定着するまでの間、社員に抵抗や戸惑いが生じる可能性がある。

4. ISO取得の課題とその対策

ISOの認証取得が無事に終わり、これから上手に活用していかなければならない。しかし、以下のようなことをよく耳にする。

- (1) 取得後は担当者まかせで、社内でISOを行っているのは管理責任者だけ。
- (2) 取得はしたが、文書や記録ばかり増えて大変である。
- (3) もっと自社に合った仕組みにしたい、スリム化したい。
- (4) システムが複雑でどのようにうまく活用していいのかイメージできない。

(5) システムを簡単にしたいが、マニュアルを改訂するのが不安である。

(6) サーベイランス（定期審査、更新審査）前にあわせて記録類を作成している。

以前は、ISOを取得しようとしている組織の中には、認証取得がブームで、それを取ると会社の格があがることを期待していた時期があった。最近のISO認証取得の目的は、会社の経営的効果を期待して認証取得する場合が増えている。つまり、二極化が進み、勝ち組と負け組がはっきりしてきたといえる。現在の厳しい経営環境を生き抜く経営のツールとして活用することが重要である。また、ISOを認証取得すればすぐ効果がでるとは限らない。ISO規格は、何を行うかは要求しているが、どのようにして行うかは会社が決めてよいこととなっている。日常業務で、どのような仕事のやり方がいいのか、どのように改善が必要なのかなどを検討することが最も必要なことである。

【内部監査について】

ISOの中に内部監査というものがある。これは、一般的にISOの要求事項に関して、定められた通りに実施されているかどうか、整合性という点からチェックしているとも考えられる。しかし、いつも整合性ばかりチェックするのあれば、形骸化してしまう恐れがある。組織として、マネジメントシステムが有効に働いているかという点が必要である。以下のような視点で内部監査のあり方を検討することも良いと思われる。

- (1) マネジメントシステムという観点から「何が課題か、何が問題か」を明確にし、業務改善に結びつける。
- (2) 各部署の業務をプロセスという観点から「何が不足しているか」、「どこを改善すべきか」を考える。
- (3) 問題意識、改善意識をもてるような人材の教育・育成に活用する。

内部監査は、ISO認証取得や登録維持だけのために行うのではなく、会社がさらに良くなるために行うという意識が必要である。内部監査は、社内の内部監査員で行うことに越したことはないが、社内の状況により実施しづらい場合がある。外部の方に依頼し第三者の目で見てもらうことも一つの手である。