

平成 29 年度事業報告

(一)概論

2017 年度は、我が国の日本再興戦略 2017、未来投資戦略 2017 にて Society 5.0 に向けて、輸出拡大、官民の標準化の連携が強化される中、農水省、厚生省、国土交通省など行政の施策として、マネジメントシステム、製品、GHG など広範な適合性評価制度を活用する動きが食品安全、農林水産物、医療分野、航空分野で活発になった。また、2020 年東京オリンピック・パラリンピックの調達コードでは、「持続可能性」がキーワードに、農林水産物に対して認証を受けることが盛り込まれたことを受けて、認定ニーズは、着実に増加している。

こうした環境変化を踏まえ、本協会としても、関係省庁、業界団体との緊密な連携を保ちながら、それら制度ユーザーのニーズに沿い、製品認証における水産物認証の新規認定、国際民間航空機関(ICAO)による、「国際民間航空のためのカーボン・オフセットおよび削減スキーム(CORSIA)」の検証プログラムの立ち上げを進めることとなった。また、臨床検査室認定は、2016 年度から保険診療報酬の加点要素となったことを受け、規模の大きな病院への認定ニーズが一気に高まることになり、2017 年度は新規認定及び新規認定申請が増加した。

制度を巡る状況としては、昨年 11 月に、認定機関への要求事項を定めた規格 ISO/IEC 17011:2017、及び試験所認定に対する要求事項を定めた規格 ISO/IEC 17025:2017 の大幅改訂が行われたことから、早速、前者については本協会自身としての対応と、後者については 500 に上る認定試験所の移行審査に向けての取組みに着手した。他方、2015 年に大幅改定された ISO 9001、ISO 14001 の移行期限が 2018 年 9 月に迫っていることから、各認証機関が適切に移行を行うことを注視してきた。

制度の利用拡大、多様化に向け本協会業務の合理化を進めているが、臨床検査室認定数の急激で大幅な増加に対応するには、適正な職員数の確保と認定プロセスの抜本的な見直し等による事業体制の刷新が必要との認識から、その検討を継続している。

一方経営方針、展開目標については、昨年見直しを行った中期ビジョン 2025 及び中期戦略を基に、2017 年度分として立案し実施してきた。個々の施策について、遅れはあるものの進捗しており、展開項目としては、成果が出始めている。また、2017 年度は 4 年に一度の Peer Evaluation が実施され、要員の力量に関しても多くの示唆を得ることができ、要員の力量をベースとした教育、訓練の見直し実施が重要課題であることを改めて認識している。今後、ISO/IEC 17011 改訂を機とした、認定プロセスの見直し、次世代業務システムの開発の推進と合わせ、要員の力量の維持向上に重点を置いて活動する予定である。

JABは今年2018年で25周年目を迎えることから、2017年度末に記念事業を実施し、一般社会、制度関係者に制度の普及啓発を行った。2018年度は、約70年ぶりの大幅改定となるJIS法の改訂やPAC/APLACの統合を控えているが、引き続き、新しい観点を以って、社会、及び制度利用者からの信頼に応えて行く所存であり、関係者各位のご

指導、ご鞭撻を賜ってまいりたい。

(二)各分野事業計画の実施状況(各論)

1. マネジメントシステム認証機関、要員認証機関、製品認証機関並びに温室効果ガス妥当性確認・検証機関の認定(CB)

認定決定プロセスの見直しとして、重要案件をより集中して審議するため、定期サーベイランスなどを事務局の技術評価員に判定を委譲するなどの運用を継続するとともに、マネジメントシステム認定委員会の運営方法を改善した。他のプログラムでも適用を拡大する。また、ISO 9001/14001 2015 年度版の移行期限が本年 9 月となっているが、2015 年度版の有効活用と構築について力を入れ、マネジメントシステム研究会にて研究、成果報告会を実施した。要員、審査員の確保育成については、要員の確保、人材の育成に重点をおいて取り組んできたが、2018 年度の採用につなげた。新たに採用した人材の育成に力を入れると共に、業務プロセスの改善、重要案件については優先度を上げ、逐次取り組んでいく。

1) JAB 認定の質の再定義と一層の向上

(1) 認定機関の在り方と求められる認定品質並びにそれに基づく認定審査、意思決定プロセスの適正化

認定審査の改善については、テクニカルレビューア制を導入し、新規など審議に時間を取るべき案件の充実を図れるよう改善した。また、MS 認定委員会の運営方法を、適時の決定、厳格な決定を目的とし、ISO/IEC 17011 への適合を留意しながら運営方法を見直し 2018 年 1 月から運用を開始している。要員、GHG、製品についても順次同様に対応する予定である。

審査報告書の新書式適用では、観察した事象を記録するという旧来のタイプから、適合、能力を証明すると判断できる根拠を記載するという方針に変更した。これにともない、大幅な文書量の削減が実現し、機関の状況がより把握しやすくなると同時に、認定委員会でも的を絞った議論が可能となった。一方 MS で現地審査の分離独立として、事務所審査/組織立会審査/委託審査などのサーベイランス審査をそれぞれ独立した審査として扱うことで見直したが、現在技術委員会で審議中、2018 年 10 月より適用する予定。これにより、各審査で検出された不適合はそれぞれその審査の終了時点から 90 日以内に是正が完了することで不適合が Open な状態を大幅に短縮できることを目指している。

また、重大な不適合の分類分けも、検出後の手続きを通常の不適合と仕分けることで、明確に取り扱えるように見直し現在技術委員会で審議中。一部コメントがあり継続検討中。本件は処置の期限の設定、審査の打ち切り、一時停止の判断に進む場合において、機関においても検出時に重要性を認識できる。また、解説文書の精力的発行として、2017 年度 3 本の解説文書(MS)を発行し、機関の理解の促進と能力向上につとめている。2018 年度も活動を継続していく。

昨年末から顕在化している、日産・神戸製鋼等の組織不祥事に関連して、経済産業省からの認証に関連する問い合わせへの回答。マスコミ数社からの照会への回答を実施した。今回の品質データ改ざんなどの組織不祥事については、認定先より情報を収集、本協会ウェブサイトで「品質データ改ざんなどの不適切行為報道に関連する認証について」として公開、適時改定を図ると同時に、認定審査などを通じ、認定先の対応の適切性

について確認を行っている。制度の信頼回復のための施策も利害関係者と共に検討していく必要がある。

(2) 認定ニーズに応えるための認定機関要員及び認定審査員の確保と育成

要員では、2017 年度予定していた採用が進まず、中堅職員の退職などもあり負荷が増加したが、2018 年度に入り 2 名採用、今後の育成を急ぐこととしている。

また、認定審査員の補充では、MS で新人 4、他のプログラムからの拡大 2 名、職員 2 名の計 8 名の訓練審査員の補充。MS,PD それぞれで1名の技術専門家の補充を行った。教育訓練による育成と更なる補充を行っていく。また、新人審査員の研修プログラムの修正と策定 (MS)として、教育担当者を特定し、同行審査を含む一連のプログラムを策定し、確実な進捗と、監視評価の仕組みとした。

認定審査員の力量評価の基準、方法の仕組みの構築では、実地検証の方法の見直し、評価基準の明確化、結果の取り扱い(研修計画へのインプット)のプロセスを新しく策定した。2018 年から運用開始予定である。

2018 年度運用を開始する。現状の認定審査でのバラツキや浅さを解消するために、JAB の見解を策定する機能をもつタスクフォースを認定審査課題検討会として立ち上げ、2017年度は「設計・開発」の有無の解釈をまとめ、見解として共有した。不祥事を起こした組織への CAB のアプローチと、CAB に望まれるアクションの取りまとめを行ったており 2018 年度中に適用を開始する。

2) 認定事業の充実及びその普及促進

(1) 制度利用者の認定ニーズの調査と普及活動の更なる推進

2017 年度広報の重点施策の一つとして認定ニーズの調査を実施することとしたが、他施策を優先させ、2018 年度の展開目標として行うこととした。

昨年度に引き続き、第 6 回 JAB マネジメントシステムシンポジウムを開催した。テーマとしては、「2015 年版の有効活用と構築のポイント」と題し、品質マネジメントシステム、環境マネジメントシステムのそれぞれの規格での 2015 年版で期待される有効活用や構築のための重要ポイントなどの題研究を行い、発表した。合わせて、マネジメントシステムの価値向上への提言を行った。2018 年度の活動に生かしていく。

国の制度事務局との連携として、GHG に関連して、制度運営側からの認定された検証機関への懸念の表明があり、特別審査を実施した。合わせて、GHG プログラムにおいて環境省/経産省の運営する制度事務局との連携において、制度で問題のあった検証機関について認定上も不適合として取り扱えるよう認定基準を改定し、ユーザーの期待によりよくこたえられる体制を整えた。

(3) 海外認定機関との協働の更なる推進

海外認定制度発展への協力及び認定の有効利用促進として、海外機関からの下請けは、2017 年は RvA(オランダ)で 8 件、UKAS(英国)で 28 件、ANAB(米国)で 1 件を数えた。クロスフロンティアに基づき、我が国国内での認定を国内認定に移していく傾向もあり、JAB 非認定の信頼性を向上させる面からも JAB 認定に移管していくベースとして今後さらに活動を推進していく。

3) 事務局業務の効率化と安定した協会運営

(1) ISO/IEC 17011 改訂を契機とする徹底した業務見直しと合理化

次期業務支援システム開発を見据えた事務局内業務プロセスの見直し及び合理化の推進を継続している、計画から遅れ気味であるが、プロセスの見直し状況、業務負荷状況を勘案しながら推進していく。審査報告書の機関への直送方法の変更、発注書のプロセスの軽減、変更処理のプロセスの軽減、審査員資格承認プロセスでの承認権限の委譲、業務グループの計画/調整/レビュー担当制による専門性の向上と効率化の実現、管理グループ発足による、業務種類の単純化による効率と能力向上(適材適所配置)を実施した。

3. 試験所・校正機関、検査機関、臨床検査室、標準物質生産者、技能試験提供者認定(LAB)

試験所等の認定数の近年の堅調な増加に加え、臨床検査室の認定数の急激な増加及びもあり、人材の採用を含め、組織改編と共に業務分担の見直しを行った。

特に、審査員数の大幅増加と力量の向上を目途に審査員の資格管理システム及び教育訓練システムの強化を図るとともに、認定の意思決定における効率化の施策を実施し、現在更なる見直しを検討している。

1) 試験所認定の質の再定義と一層の向上

(1) 認定機関の在り方と求められる認定品質並びにそれに基づく認定審査、意思決定プロセスの全体の見直し

試験所認定委員会で採用しているテクニカルレビューア制(初回審査以外の審査案件に関する認定意思決定権限を特定の要員に付与することによる意思決定プロセスの効率化)を、認定数急増が予想される臨床検査室認定委員会に拡大した。審査プロセスにおいても、臨床検査分野で予備訪問を変更して二段審査方式を開始すると共に、審査報告書レビューからは是正処置確認を切り離し、専任レビューアの採用により効率化を図った。これにより、審査チームリーダーの負担軽減につながり、1人のチームリーダーがより多くの審査を実施できるようになった。

(2) 認定ニーズに応えるための認定機関要員及び認定審査員の確保と育成

平成 27 年度から開始した技術管理機能のチーム制を継続するとともに、特に共通技術管理機能を強化すべく担当の再編を行った。これに加え、臨床検査室認定の急増に対応するため、臨床検査分野に 1 名の技術職員を採用した。併せて、認定が継続的に増加している食品分野にも技術職員 2 名(うち 1 名は正規職員、もう 1 名は技術系嘱託職員)を採用し、機能強化を図った。

認定審査員に関しては、平成 28 年度に続き、認定審査員の採用、資格管理、教育システムの強化、職員の中期的人材計画の見直しと教育の実施を推進してきた。審査員管理及び教育訓練手順の改善に続き、審査員の資格見直し、研修や検証審査を計画に基づき確実に実施している。審査員の資格管理データベースの再構築を終了し、次世代業務支援システムに反映させるべくプロセスの更なる改善とシステムの要件定義を行った。臨床検査分野の審査員大幅増加に伴う審査員研修の効率化と確実な実施も軌道に乗っている。加えて、審査員研修システムに e-learning を採用すべくビデオ教材等

を作成し、試行に続き本格導入に至った。これにより、審査員研修の大幅効率化と費用削減が期待される。

2) 認定事業の充実及びその普及推進

(1) 制度利用者の認定ニーズの調査と普及活動の更なる推進

潜在ニーズ調査・掘り起こしを行うための事前調査を開始、今期中に調査結果をまとめ、普及方針等決定、2018年度に調査結果に基づいた活動を開始していく。

(2) 認定ニーズに基づく既存認定事業の見直し及び新規認定プログラムの開発

事業企画部を中心に、臨床検査分野に関連して遺伝子検査ビジネス、バイオバンク認証、バイオチップ認証・認定、メディカルイメージング、法医学など多くの新規分野について調査研究を進めている。いずれも認定プログラム開発に至っていないものの、規制当局、関係団体と連携を密にして取り組みを進めている。

この他、原子力規制庁の要請に基づき、放射線モニタリングの品質保証強化の一環として個人線量計の測定サービスに関する認定プログラムの構築を開始し、2018年7月にプログラムをオープンする計画で作業を進めている。これらの作業進捗については、原子力規制庁に定期的に報告を行っている。普及に関しては、毎年IAJapan、VLACと共同開催している技術情報セミナーにおいて、本年度についてはISO/IEC 17025の改定の概要について詳細な紹介を行った。

(3) 海外認定機関との協働の更なる推進

2016年度より国際会議参加対応に2名のPMを加えて、国際会議に対応を充実させている。ILAC ARC(相互承認委員会)では、越境認定及び非常事態における認定ガイド作成に関する2つのプロジェクトリーダーを引受け、越境認定ではこれまでガイド文書であったILAC G21を改訂し方針文書に引き上げることが承認された。また、ISO/CASCOのISO/IEC 17011, ISO/IEC 17025の改定WGに参加し、日本から積極的に改定提案を発信し、特にISO/IEC 17025改定では、計量トレーサビリティや不確かさの評価を始め、多くの点で提案が受け入れられている。

3. 事業共通項目

1) 事務局業務の効率化と安定した協会運営(LAB/CB他JAB共通目標)の達成状況

(1) ISO/IEC 17011改定を契機とする徹底した業務見直しと合理化

ISO/IEC 17011改正が2017後半に予定されたことから、これまでLAB認定制度あり方検討会で議論してきた認定プロセスの合理化案を、ISO/IEC改定に符合させるべく議論を進めた。併せて次世代の業務支援システム(データベース)開発が承認されたことにより、業務プロセスの全面見直しとデータベース開発用の要件定義に使用する情報を設計した。この業務プロセスの見直しは2018年半ばを目途に完了予定である。

2) 業務におけるリスク管理システムの効果的運用

リスク管理としては、JAB全体でのリスクアセスメントをマネジメントレビューの時期と合

わせ実施し、業務リスクにかかわらず、協会としてのリスクも合わせ確認を実施した。2018年度も継続して行い、各種リスクの低減を軽減していくこととしている。

業務内容としては、例年と比較して、内部不適合の件数が多く抽出されているが、不適合が多くなったのではなく、本協会の各部門において内部不適合通報の仕組みでの運用が動くようになったことによるもので、業務プロセスの改善につながってきていると考えている。対外的な面としてはSG200(異議申立て及び苦情対応規定)の改定を行い、JAB内での苦情・問合せ体制の整理を行い問い合わせや苦情などの統一的運用を開始した。また、外部機関とのリスクについては関係分析表での評価が定着してきている。

3)制度普及に向けた料金低減を含む各種施策の立案実施

2017年は業務の確実な推進及びプロセスの見直しを重点に行っており、全体としての料金低減施策については一時中断している。2017年度の収支状況から中期の収支の分析、要員を含めた経営基盤を整備したのちに、施策を検討していくこととしている。一方、予算管理、教育訓練を含めた要員管理の見直しとして7月に発足した管理グループにて認定センターの予算管理を開始している。今後も改善を継続し、事業部毎の収支の状況についてさらに精度をあげるようにしていく。

4)理事長による要員特別教育

飯塚理事長より、ほぼ1回／月にJAB中堅職員を対象に、不適合の是正の考え方など第三者適合性評価制度の重要なポイントの教育を実施頂いた。今年度も理事長と職員のコミュニケーションの一層の向上を目指し、継続頂きたいと考えている。

4. 指定調査

1号事業(欧州向け通信機の認証)の更新調査業務を実施した。

5. 事業企画

1)制度利用拡大に向けた企画・提案力の強化

これまで食品・医薬品、医療・臨床検査、エネルギー・環境の三つの重点分野にプライオリティを付けて新規認定プログラム開発のための調査を行ってきたが、GAP(農場農産物認証)、MEL(水産物認証)の認定プログラムの立上げを含め、上記3分野以外の分野についても調査を行い、JAB新規事業としての展開実現に向けて作業を進めた。

2) 調査研究

<完了案件>

水産エコラベル(持続可能な管理をなされた水産資源認証)の調査: 日本の水産エコラベルスキームであるマリン・エコラベル・ジャパン(MEL)が国際統合化とスキームの国際的な認知度を高めるため Global Sustainable Seafood Initiative (GSSI)のベンチマーキング・スキームとして承認を受けるべく認定取得を考慮していることから調査を開始したが、水産庁が本協会の認定を導入し日本産水産物の輸出を促進したいとの意向を受け、認定プログラム立上げのための準備を行い、理事会の承認を得て認定プログラムを開始した。

国際民間航空のためのカーボン・オフセットおよび削減スキーム(ICA0 制度): 2016年に、国際民間航空機関(ICA0)が市場メカニズムを活用した世界的な温室効果ガス排出削減制度(Global Market-Based Measure: GMBM)の運用を合意したことにより「国際民間航空のためのカーボン・オフセットおよび削減スキーム」(ICA0 CORSIA 制度)がスタートすることになった。この取り組みは2035年までにすべての国が採用するという計画で準備が進められている。その後、国土交通省航空局から同制度に関する情報提供があり、また、IAF ECにICA0 CORSIAに係るアドホックグループが新設されたことから、これに参加し踏査研究を行ってきたが、IAF MLA 加盟各国の準備も進んだことを契機に新規事業として立ち上げるべく準備を進め、GHG 認定事業の拡大として理事会の承認を得て認定プログラムの立上げを行った。

<継続案件>

バイオチップ製品認証: 経済産業省がバイオチップコンソーシアムと進めるバイオチップの製品認証を始めとする複合型適合性評価スキームの開発に参加。バイオチップの性能規格に基づく製品認証を先行して進めるべく認証機関の立ち上げが行われた、今年度本格化する予定である。

東京オリンピック関係の調査: 東京オリンピック・パラリンピックの招致を受けて、オリンピック開催のためにイベントサステナビリティマネジメントシステムを始め複数の認証・検証システムの利用拡大を狙う調査研究を継続している。東京五輪組織委員会からは、東京イベントに関わる総排出量の検証について、ISO 14080を採用した検証の在り方について脱炭素WGで提案し、認定された認証機関からのISO 20121 認証取得を期待されていることから、次年度では、関連する適合性評価と合わせて、パイロット事業化を検討したい。

エネルギー・環境分野では、継続して ETV(環境技術検証)と気候変動適応について調査を続けている。ETV(環境技術検証)については、環境省による環境技術実証事業に対する国際標準(ISO 14034) 整合活動に伴い、国内審議団体である産業環境管理協会より、平成29年度「平成29年度環境技術実証事業 ISO 14034におけるISO/IEC 17020及びISO/IEC 17025の要求事項に関する調査研修等業務」に対して、本協会に認定プログラム開発依頼を受けた。今年度は、実証機関(検証機関)10社に対するISO/IEC 17020の研修及び事例研究会を行い、環境省と将来的な認定分野の在り方について議論し、方向性を合意した。次年度は、2019年度認定事業開始に向け、継続して、認定プログラム開発を続ける。気候変動 適応については、調査事業で取り扱った国際標準提案がISO TC 207/SC7で可決され、ISO/TS 14092として具体的に開発が進んでいる。国際標準化開発が本格化する次年度に検証の具体化に向けたさらに議論を継続する。

3)国際活動

(1) IAF, ILAC, PAC, APLAC および ISO 等の国際機関を通じた情報の積極的発信、海外認定機関との協業によるプレゼンス向上を目指すための国際会議での重要ポジションを獲得し、貢献を行っている。

2017年に実施されたPeer EvaluationではPACの要員MLAの拡大申請を行い、評価を受けた。

国際相互承認を維持するべく・4年に一度の APLAC、PAC の Peer Evaluation が 2017 年 11 月 6 日から 10 日まで実施され、まだ審査立会を残しているプログラムもあるが、指摘事項は 11 月 17 日時点の暫定で APLAC が不適合 1、懸念事項 3、コメント 3、PAC が不適合 3、懸念事項 5、コメント 10 であった。

・指摘事項については、確定した不適合から、不適合処理のルーチンに乗せて早期に対処を行うこととしているが、内部監査での指摘もあったように要員の力量管理に関する指摘が複数あり、全般的な見直しが必要である。

・なお、今回は PAC/APLAC への審査に対して IAF/ILAC の審査も同時に行われ、合計で 18 名の審査員による大掛かりな審査となった。

・今回、新たに要員認証機関の認定の MLA 拡大の審査も併せて受けている。今後も認定の価値向上として、MLA/MRA の開発を積極的に提案し、承認を受けていく方針である。

6. 広報・普及啓発活動

事業活動以外の広報普及活動

1) 創立 25 周年に向けた重点施策の実施

(1) 認定のニーズ調査

認定・認証の取得件数の増加を促す施策を実施するために、本年度は CB,LAB の双方で認定ニーズの調査を実施することとした。LAB においては、試験所に対する認定取得状況の調査及び公共工事入札等における ISO/IEC 17025 に基づく認定の利用状況についての調査を実施。今期中に調査結果をまとめ、普及啓発、マーケティング方針を決定し、2018 年度以降、その調査結果に基づいた活動を展開していく。CB については、2018 年度にニーズ調査を実施する。

(2) 雑誌社とタイアップした対談記事の連載

週刊「東洋経済」の巻頭4P広告タイアップコーナーにインタビュー記事を4回にわたり連載、ベンチャー、中小企業の経営者や企業の事業戦略に携わる方に、標準化と認証制度に対する理解の促進、それらを活用した成長戦略の重要性を説く内容とした。

(3) 創立 25 周年記念フォーラム開催

ルール形成・標準化・適合性評価がいかに事業の発展や産業振興、よりよい社会の実現につながるかの理解を促進し、適合性評価制度の利用と既存の認定下の認証のさらなる信頼性向上を目的にして開催。同時並行で、JAB 機関向けに 2 つの適合性評価セミナーを実施した。何れも告知の段階で満席となり評価も上々で、再度の開催を望む声が多かった。

(4) 東京及び 3 都市で共催セミナー開催

認証組織を対象に、大阪、名古屋、福岡、及び東京 2 か所の計 5 か所で、日本マネジメントシステム認証機関協議会(JACB)と共催で「第三者適合性評価制度の信頼性及び価値の向上」のため、「ISO マネジメントシステムの価値向上を目指して」と題した講演会を開催。明治学院大学神田教授の講演と、組織による事例紹介を実施した。当初、東京も 1 か所の予定だったが、申込者多数のため、追加セミナーを実施した。こちらも、来年度以降の地方でのセミナー実施を望む声が多くあった。

2) 一般社会への認知度向上を目指したメディア対応

(1) 情報提供を通してのネットワーク構築 PR 会社の有効活用

前年に引き続き PR 会社と契約し、新聞、雑誌などのメディアに適合性評価に関わる最新の内外情報を提供、メディアへの露出度向上を目指した。

7 月には千葉TVのインタビュー番組に事務局長が出演、本協会の事業について説明、また、認定事業開始に係るニュースリリースもネット配信で 11 本転載され等メディア露出度が格段に向上した。また、JAB の周知度向上を目的として 3 月より開始した Facebook においても、認定授与、イベント参加等の日常の活動の発信を中心にニュース性の高い情報発信を実施している。今後もメディアや記者の関心事にリンクした情報発信を実施する。

3) 企業、業界団体、消費者団体等への制度理解促進のための普及啓発活動

(1) 本制度をより身近な存在であることを認識してもらうため、消費查団体自身の活動として取り上げてもらうことを狙いとし、本協会と NACS(公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会)、JGAP(一般財団法人日本 GAP 協会)の 3 者で協働事業「GAP 認定・認証制度普及啓発活動」を実施した。その成果としては、NACS 東日本支部が支部の自主活動の一つとして取り上げるに至ったことが挙げられる。

7. 苦情等への対応

本協会監理パネルによる苦情関連対応を通して認定機関である本協会及び本制度に対する信頼性の維持を図った。

1) 迅速・適切な苦情対応

2017 年度の苦情(監理パネル上程件数)として、本協会宛 1 件、適合性評価機関宛 0 件、適合組織宛 20 件(すべて組織不祥事)の合計 21 件があった。

組織不祥事を除く苦情件数は、年々減少してきたが、2017 年度さらに減少した一方、2017 年度下期に適合組織による品質不正に係る不祥事が多数発生した。

これら各不祥事について、本協会認定センターにて、各認証機関の対応及びそのプロセスについて、継続的に認定基準を満たし、認証を行う能力をもつかを評価しており、係る認定センターの評価については、本協会監理パネルにて、モニタリング監視を行っている。

本協会の苦情対応規定(JAB SG200)について、不明瞭な部分を整理し、明確化する改定を行うことにより、運営上様々な苦情をどのように扱うか明瞭にした。

2) 監理パネル運営

2017 年 3 月末に申立てのあった異議に対し、速やかに異議処理パネルを設置し、当該パネルによる調査・審議の末、判定結果(異議申立ての却下)を 6 月に申立て者へ通知し、対応終了した。(発生が 2016 年度のため、2016 年度件数でカウント)

2017 年 11 月末に申立てのあった本協会への苦情に対し、事務局内パネルを設置し、判定結果を 12 月末に通知し、対応終了した。

8. 業務改革、IT インフラ整備、

1) 業務改革

昨年度に引き続き業務改革として、「一括請負・発注方式の導入」、「非会合方式による委員会運営」、「WEB を介した機関データの受領」、「職場環境の改善」の 4 テーマに取り組んでいるが、先期に引き続き、次世代業務支援システム開発 TF にて、現行の業務フローを見直し合理化を推進している。今期支援システムの適用範囲確認し、要件定義まで実施する予定。

2) IT インフラ整備

2017 年度は特に大きな問題は発生していない。計画的にハード、ソフト面での更新、保守体制の強化を継続推進していく。

9. 組織運営

1) 経営方針遂行に即した組織体制

広報及び普及活動の加速を図るため、2017 年 4 月に広報機能を総務部から事業企画部に移管した。また、2017 年 7 月に認定センター内に管理グループを設け、CB, LAB に共通する管理業務を統合し、業務効率化を図った。Peer Evaluation、内部監査、外部監査でも指摘を受けており、またあ、ISO/IEC 17011 の改訂により力量を主体にした業務管理の充実が求め垂れているが、今年度 7 月をめどに、本協会内の組織の構成を一部変更して、各部門の役割、業務所掌、要求される力量の再整理、及び責任と権限の更なる明確化を行う予定としている。

2) 衛生委員会の設置

2017 年度以降は、職員数が継続して 50 名以上となる見込みとなったことから、2017 年 4 月に衛生委員会を発足させた。委員会は月 1 回の開催とし、初年度は、ストレスチェックの実施、職場環境の整備に重点を置いて活動を進めた。産業医によるタイムリーな衛生関連の情報提供は、職員の衛生意識向上につながった。

3) 管理職処遇の改定

管理職を含む全職員のタイムマネジメントの徹底を図るため、管理職についても実勤務時間が処遇に反映される処遇制度への変更を 2018 年 4 月から実施することとした。合わせて、業績を反映して支給される給与は賞与として分離し、協会業績、個人業績が理解しやすい制度も導入する予定である。

4) 情報セキュリティ管理状況

2017 年度についても審査員研修会および新入職員教育の場を捉えての情報セキュリティ教育を実施し、関係者の意識維持を図った。

不具合事項としては、2016 年度に引き続き、第三者の情報を含む不適切な文書をテンプレートとして使用したこと、及び紙文書取り纏めにあたり、第三者向けの資料を混入させてしまったことによる、一対一の情報漏洩が発生した。情報セキュリティ実施責任者への報告、対応確認及び改善事項の処置も適切に行われた。

両件とも、人間系に起因するものであり、効果的対策に困難を伴うものであるが、可能

性低減に向けて具体的対策を提案した。

10. その他(表彰)

2017年度は、工業標準化に貢献として1名(植松執行理事)の経済大臣表彰、臨床衛生検査業務を通じた国民医療の向上発展への寄与として2名(下田参事、町田参事補)の厚生労働大臣表彰を受賞した。今後もこのような表彰を継続していただけるよう、当協会としても制度の発展に寄与していきたい。

以 上

平成 29 年度事業報告には「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則」第 34 条第 3 項に規定する付属明細書「事業報告の内容を補足する重要な事項」に該当する事象が存在しないので、付属明細書は作成しない。