

# 調査報告書

ISO 9001・ISO 14001 に対する適合組織の取組み状況

2010年2月

財団法人 日本適合性認定協会（JAB）

はじめに

本協会は、マネジメントシステム認証制度の普及啓発を目的に、各種研究会や公開討論会など様々な活動を実施しております。これらの場を通し、社会制度としての認証をより良く活用していただくため、関係者の方々と検討を重ねております。

制度発足初期においては制度そのものの理解を促すための活動が中心でしたが、制度が順調に進展し、多くの組織から評価を得られるようになってきた昨今、マネジメントシステム認証制度の質や信頼性向上を検討する時期に来ているとの意見が聞かれるようになってきました。本協会主催の各種研究会・公開討論会を始め、制度関係者が集まる場などでも議論の機会が増えてきています。

そこで、普及啓発活動の一貫として例年実施している ISO 9001 および ISO 14001 の運用状況に関するアンケート調査において、「マネジメントシステム認証制度の信頼性向上」を質問の軸を設定し、実際に ISO 9001 および ISO 14001 を運用している組織にその活用状況・認証による効果や影響とその理由、認証審査の現状、今後の展望などを伺うことといたしました。

いただきました貴重なデータは統計的に解析し、様々な角度から検証を行いました。これらの結果をもとに、今後のISO 9001 および ISO 14001認証制度が健全な発展をしていくために必要な活動項目を抽出し、認証制度の信頼性向上のために関係者が考えねばならないこと、改善点、本協会の活動方針や本制度の方向性を検討する際に生かして行く所存です。

また、本調査結果が現在の組織活動の見直しや改善につながり、今後自組織のマネジメントシステムを有効に活用し、レベルアップしていくための方向付けに役立てれば幸いです。

最後になりましたが、お忙しい中、アンケート回答にご協力いただきました組織の皆様方には、この場をお借りいたしまして厚くお礼申し上げます。

## 調査概要

---

### ( 1 ) 調査目的

組織における ISO 9001 及び ISO 14001 の運用状況と認証制度に焦点をあてて、過去のデータを対比させながら調査を行い、本協会が主催する「JAB/ISO 9001 研究会」及び「JAB/ISO 14001 研究会」における議論のためのベースデータとして活用する。さらに、国内外の本認証制度に関心のある全ての関係者に対して、同テーマに係わる情報提供を行うことを目的とする。

### ( 2 ) 調査対象

2009 年 8 月時点において、本協会のウェブサイトに公表している日本国内の ISO 9001 及び ISO 14001 適合組織（企業、自治体等）の中から、認証プログラム別及び産業分野別に無作為抽出した 1,500 組織

### ( 3 ) 調査方法

郵送によるアンケート調査

原則として選択方式・記名式

### ( 4 ) 回収数・回収率

回収数 797 件 （有効回答数 797 件）

回収率 53.1%

### ( 5 ) 調査期間

2009 年 9 月～10 月

### ( 6 ) 調査項目

巻末アンケート調査票を参照

### ( 7 ) 略字

N = 回答組織数

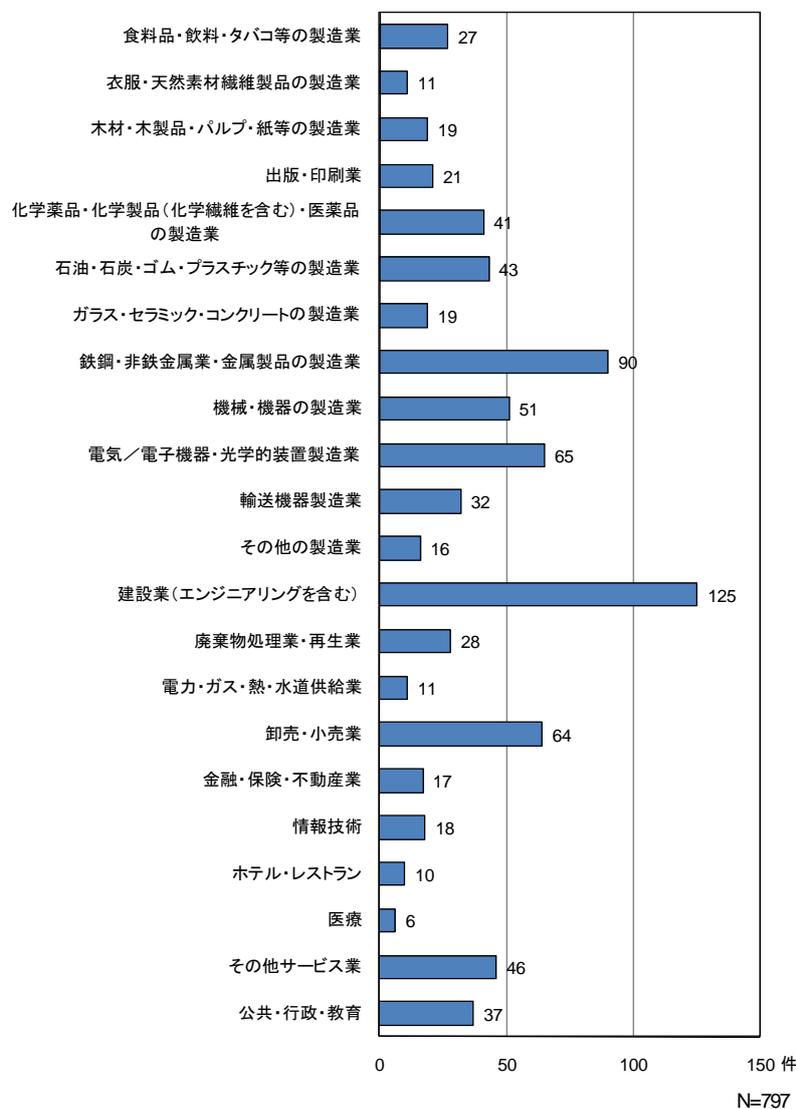
## 回答組織の概要について

### 問1 業態

業態については、797 組織からの回答中で「建設業（エンジニアリングを含む）」が 125 件（15.7%）と最も多かった。次いで「鉄鋼・非鉄金属業・金属製品の製造業」90 件（11.3%）、「電気／電子機器・光学的装置製造業」65 件（8.2%）、「卸売・小売業」64 件（8.0%）、「機械・機器の製造業」51 件（6.4%）が続いている。

「その他の製造業」は、「標識板・看板製造業」「鋳業」「石英硝子加工」等 16 件であった。また、「その他サービス業」は、「倉庫及び運送・運輸業」16 件、「コンサルタント及び検査・分析業」7 件、「鉄道・軌道業」3 件、「レンタル・リース業」2 件、その他 15 件で、無回答 3 件を含む計 46 件となった。

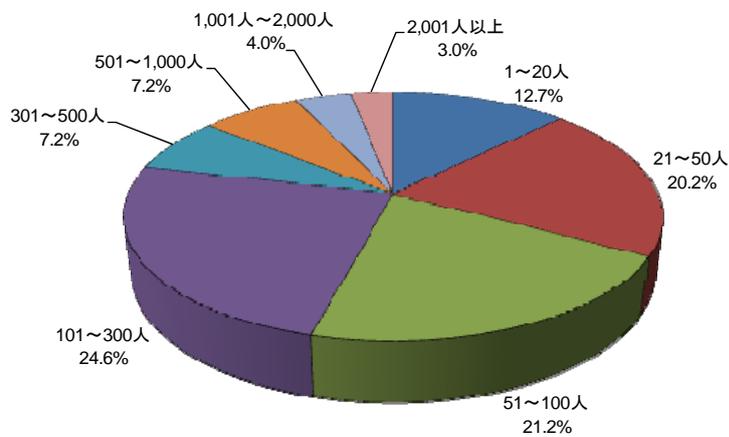
図1 業態別回答数



## 問2 組織構成員数

組織構成員数については、「101～300人」が24.6%（196件）と最も多く、次いで「51～100人」21.2%（169件）、「21～50人」20.2%（161件）、「1～20人」12.7%（101件）さらに「301～500人」7.2%（57件）と「501～1000人」7.2%（57件）が並んだ。組織構成員数300人以下の組織が全体の78.7%を占めている。1,000人以上の組織は、「1,001～2,000人」4.0%（32件）、「2,001人以上」3.0%（24件）であった。

図2 組織構成員比率



N=797

### 問3 認証取得状況

認証取得の状況については、「ISO 9001 を認証取得している」は 82.2% ( 654 件)、「ISO 14001 を認証取得している」は 62.3% ( 496 件) となった。

図3 - 1 認証取得比率 ( ISO 9001 )

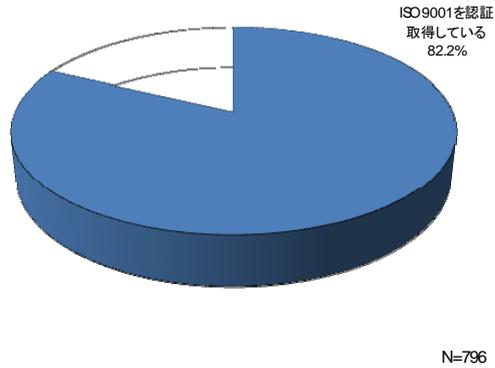
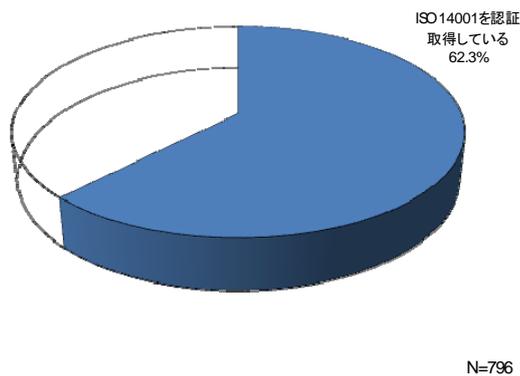
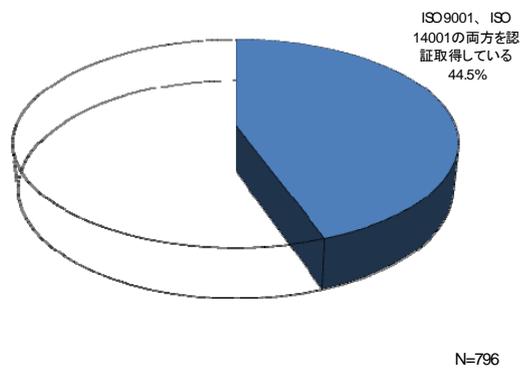


図3 - 2 認証取得比率 ( ISO 14001 )



また、「ISO 9001 を認証取得している」および「ISO 14001 を認証取得している」の両方に回答した組織は 44.5% ( 354 件) であった。

図3 - 3 認証取得比率 ( 両取得 )



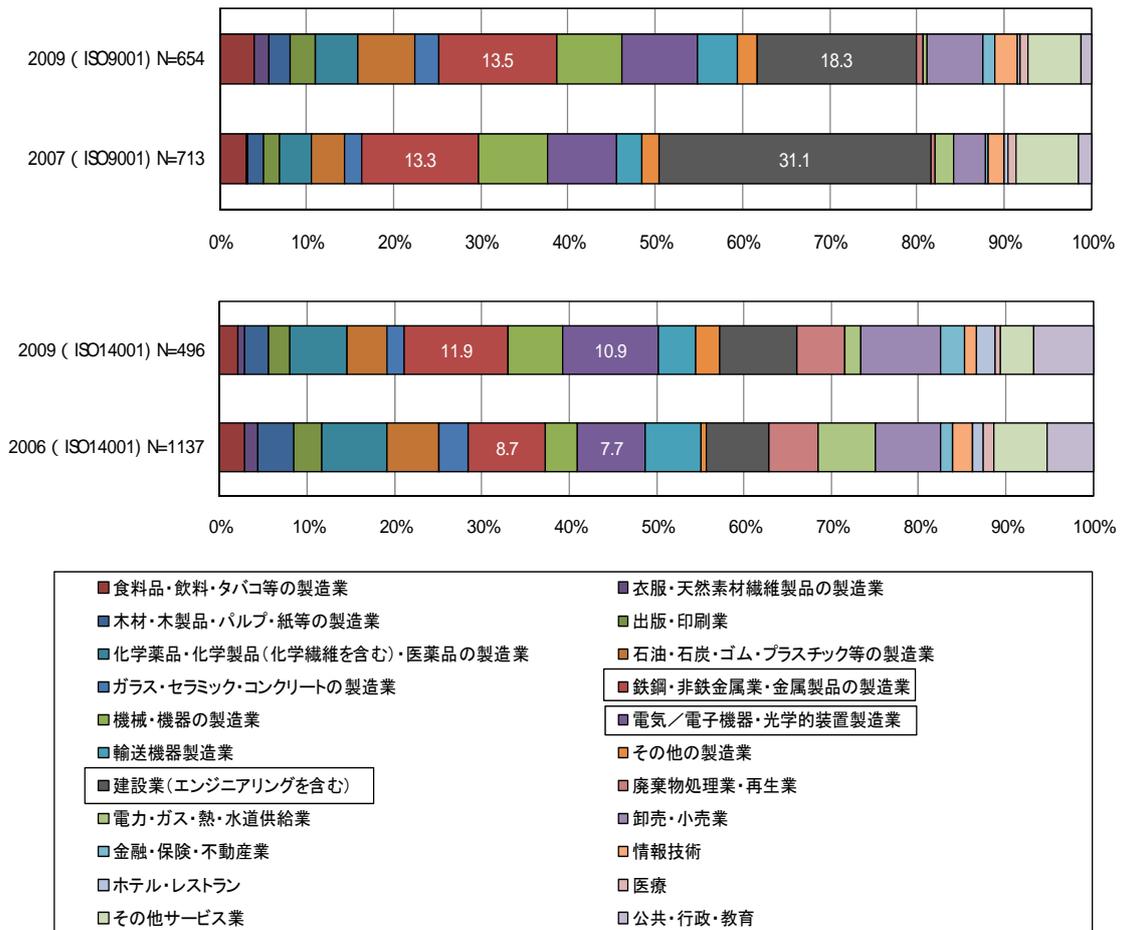
以上、問3における認証取得状況の結果から、ISO 9001 と ISO 14001 の規格別に、問1 および問2 との関係を見る。

### 問3（認証取得状況）×問1（業態）

ISO 9001 と ISO 14001 の規格別に、組織の業態と認証取得状況との関係を比較し、2007 年の ISO 9001 調査及び 2006 年の ISO 14001 調査の回答結果と並べた。

ISO 9001 では、「建設業(エンジニアリングを含む)」が 18.3% (2007 年調査から 12.8% 低下) と最も多く、次いで「鉄鋼・非鉄金属業・金属製品の製造業」13.5% (2007 年調査から 0.1% 上昇) であった。ISO 14001 では、「鉄鋼・非鉄金属業・金属製品の製造業」が 11.9% (2006 年調査から 3.2% 上昇) と最も多く、これに「電気/電子機器・光学的装置製造業」10.9% (2006 年調査から 3.1% 上昇) が続いた。回答組織は、ISO 9001、ISO 14001 とともに特定の業種に偏ることなくあらゆる業種で認証取得している状況となっている。

図3 - 4 認証取得比率（業態別）

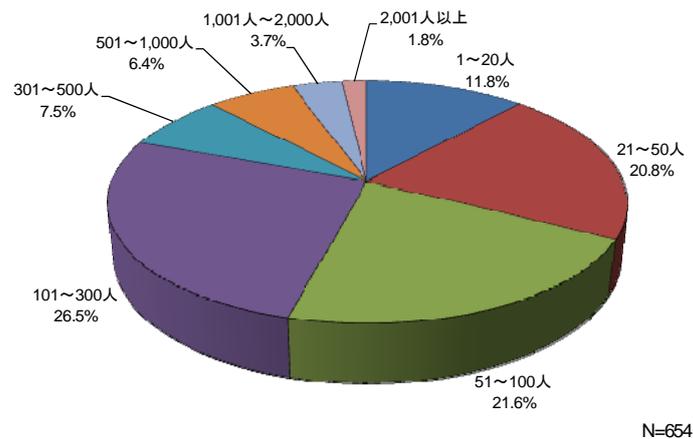


### 問3（認証取得状況）×問2（組織構成員数）

組織構成員数と認証取得状況の関係を、ISO 9001 と ISO 14001 の規格別に見た。

ISO 9001 では、「101～300人」が26.5%（173件）と最も多く、次いで「51～100人」21.6%（141件）、「21～50人」20.8%（136件）、「1～20人」11.8%（77件）となり、組織構成員数300人以下の組織は全体の80.6%であった。

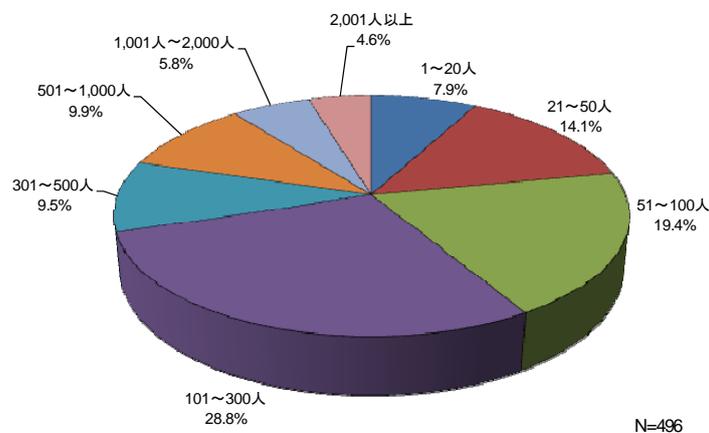
図3 - 5 ISO 9001 認証取得比率（組織構成員別）



ISO 14001 では、「101～300人」が28.8%（143件）と最も多く、次いで「51～100人」19.4%（96件）、「21～50人」14.1%（70件）、「501～1,000人」9.9%（49件）となり、組織構成員数300人以下の組織は全体の70.2%であった。

ISO 9001 と比べて、大組織の比率がやや高くなっている。

図3 - 6 ISO 14001 認証取得比率（組織構成員別）



また、組織構成員数の推移を時系列で見た。ISO 9001 と ISO 14001 共に、2005 年の調査以降から「50 人以下」の組織が減少しており、規模別による認証取得比率の特色が弱まる傾向にある。

図 3 - 7 ISO 9001 時系列認証取得比率（組織構成員別）

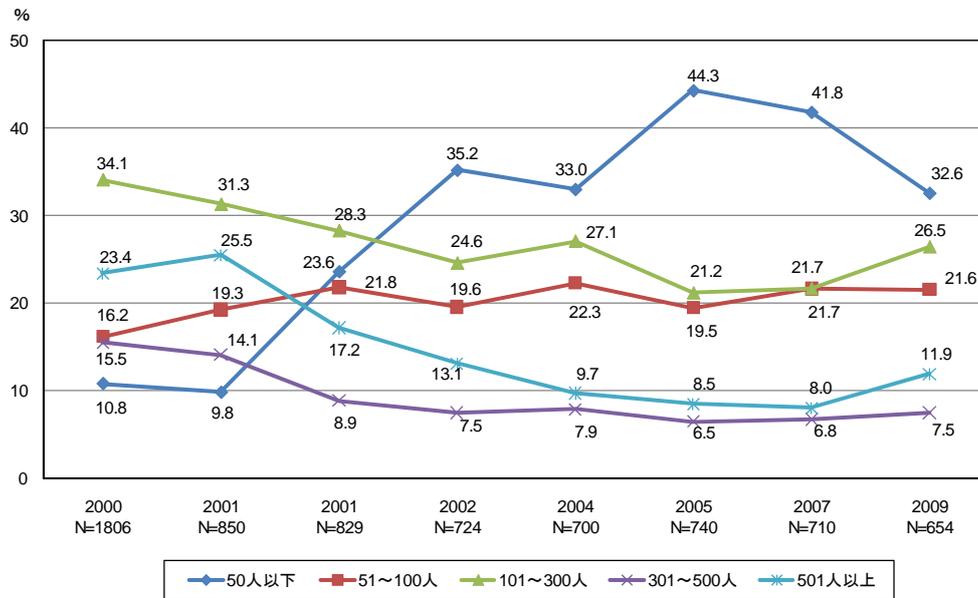
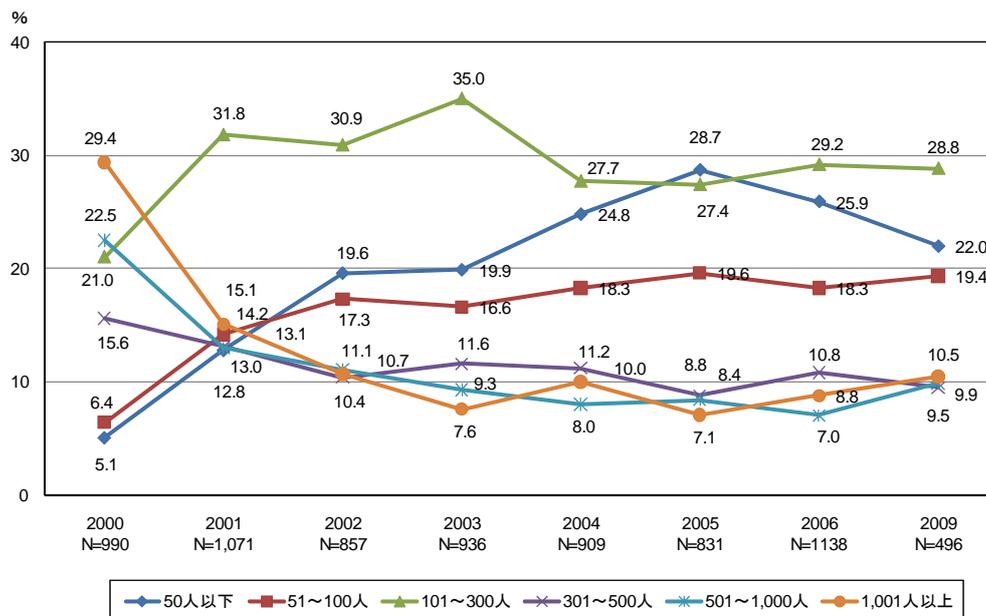


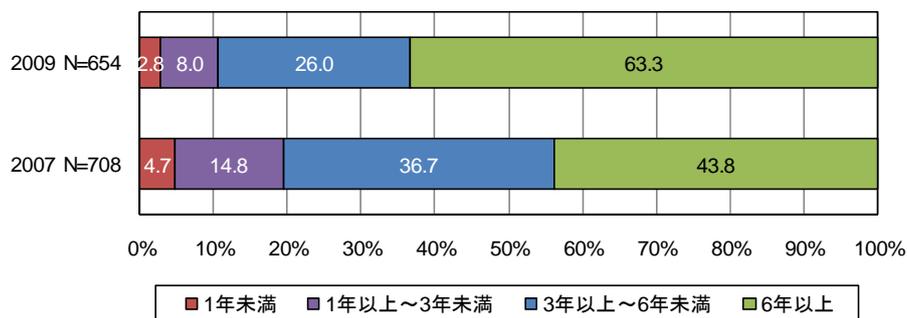
図 3 - 8 ISO 14001 時系列認証取得比率（組織構成員別）



### 問3 補問1 ISO 9001 の認証取得状況

問3において「ISO 9001 を認証取得している」と回答した組織に対して、ISO 9001 を認証取得してからの期間を「1年未満」、「1年以上～3年未満」、「3年以上～6年未満」、「6年以上」の4期間に分けて尋ねた。その結果、「6年以上」が63.3%（414件）と最も多く、次いで「3年以上～6年未満」26.0%（170件）、「1年以上～3年未満」8.0%（52件）が続いた。認証取得の更新を重ねて、経験を積み続ける組織が増加している。昨今、新規認証取得組織が減少していることも回答結果に影響している。

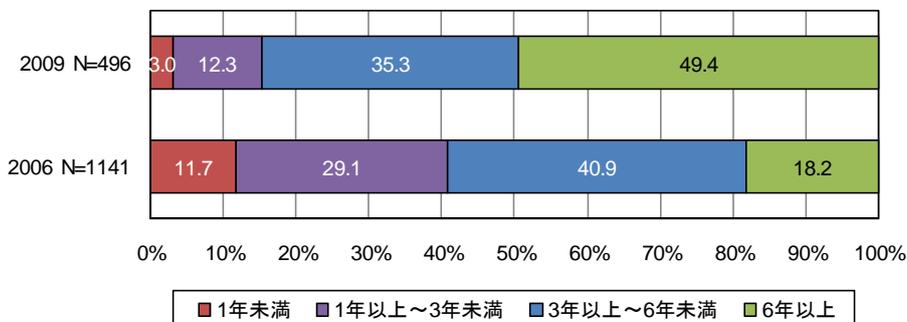
図3 - 9 ISO 9001 認証期間



### 問3 補問2 ISO 14001 の認証取得状況

問3において「ISO 14001 を認証取得している」と回答した組織に対して、ISO 14001 を認証取得してからの期間を「1年未満」、「1年以上～3年未満」、「3年以上～6年未満」、「6年以上」の4期間に分けて尋ねた。その結果、「6年以上」が49.4%（245件）と最も多く、次いで「3年以上～6年未満」35.3%（175件）、「1年以上～3年未満」12.3%（61件）が続いた。

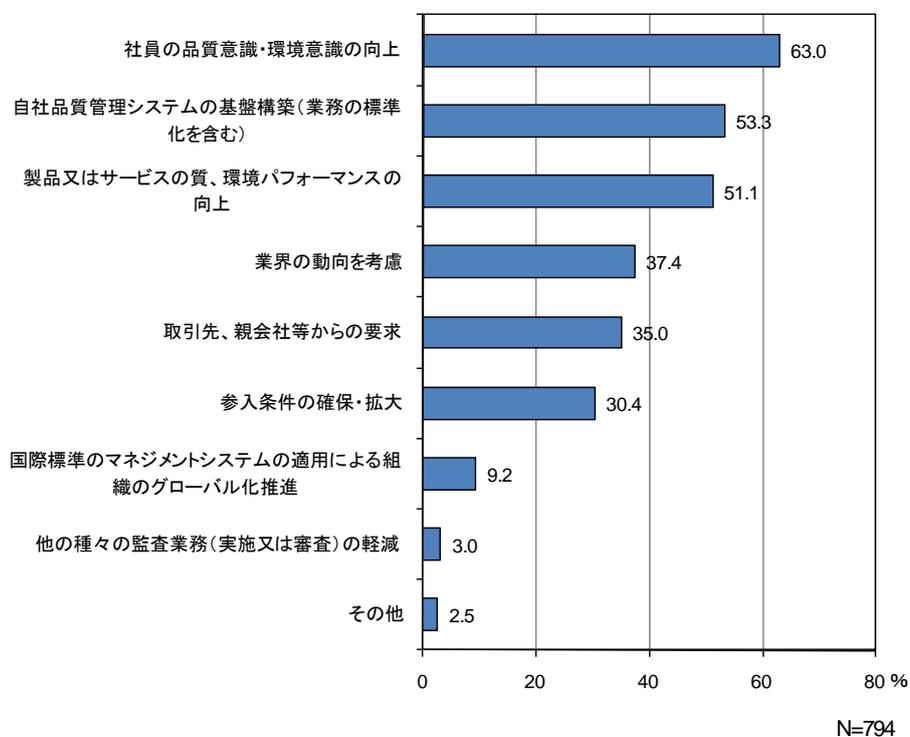
図3 - 10 ISO 14001 の認証期間



#### 問4 認証取得の目的（複数回答）

ISO 9001 及び ISO 14001 を認証取得した目的について尋ねた。9項目の選択肢のうち、最も多かった回答は「社員の品質意識・環境意識の向上」63.0%（500件）となった。次いで「自社品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）」53.3%（423件）、「製品又はサービスの質、環境パフォーマンスの向上」51.1%（406件）、「業界の動向を考慮」37.4%（297件）が続いた。組織が認証取得をする際には組織内の活動を向上させることを目的としており、取引における優位性や監査の軽減など、外部対応を目的とした組織は少ないといえる。

図4 - 1 認証取得の目的

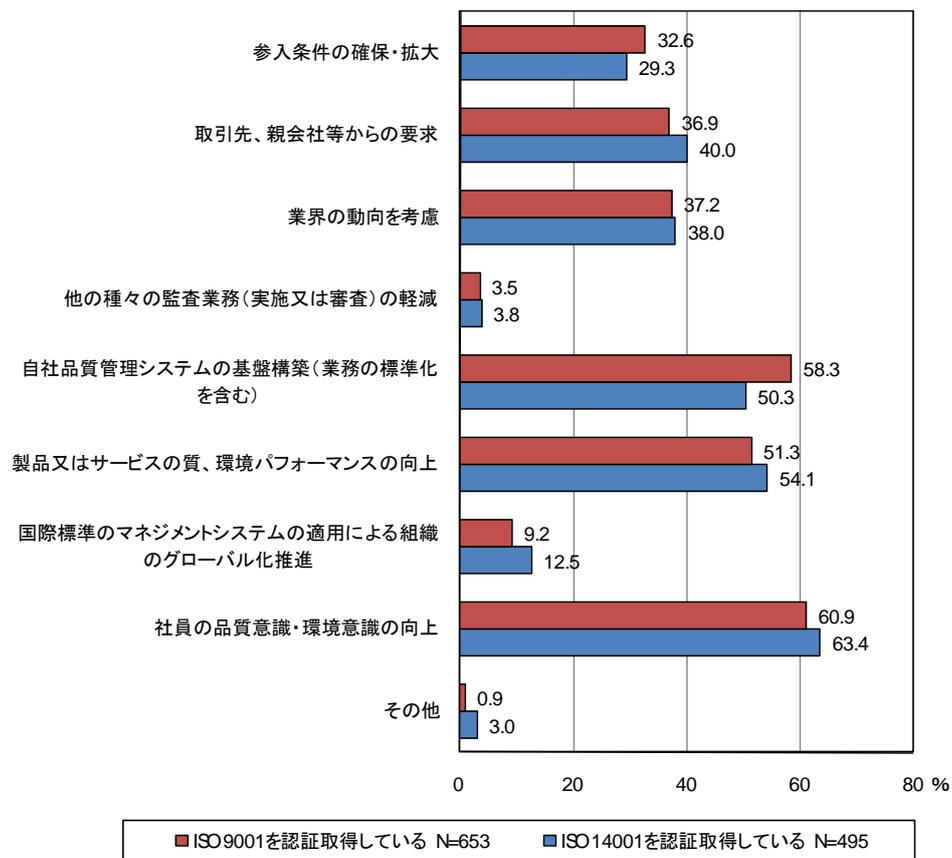


#### 問4（認証取得の目的）×問3（認証取得状況）

認証取得の目的と認証取得状況の関係を、ISO 9001 と ISO 14001 の規格別に見た。

その結果、ISO 9001 及び ISO 14001 の両規格で最も多かった回答は「社員の品質意識・環境意識の向上」であったが、それに次ぐ回答は、ISO 9001 が「自社品質管理システムの基盤構築（業務の標準化を含む）」、ISO 14001 が「製品又はサービスの質、環境パフォーマンスの向上」となり、品質と環境という二つの規格の特色が表れた。

図4 - 2 認証取得の目的（規格別）



## ISO 9001・ISO 14001 運用状況について

### 問5 認証取得の効果（複数回答）

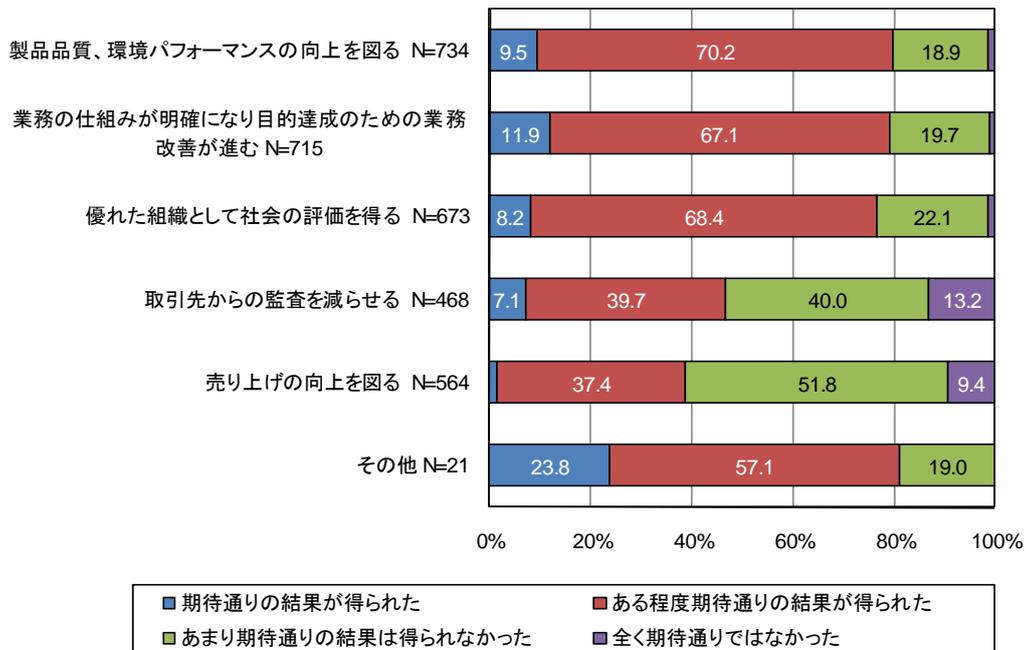
ISO 9001 と ISO 14001 の認証取得に取り組む際はどのような効果を期待し、さらに運用を続けた後には期待した効果を得ることができたかを4項目で尋ねた。

その結果、「期待通りの結果が得られた」と「ある程度期待通りの結果が得られた」を合わせて見ると、「製品品質、環境パフォーマンスの向上を図る」が79.7%、「業務の仕組みが明確になり目的達成のための業務改善が進む」が79.0%、「優れた組織として社会の評価を得る」が76.5%となり、これらの効果については75%以上の組織が「効果が得られた」と回答していることになる。一方で「売上げの向上を図る」、「取引先からの監査を減らせる」については、「あまり期待通りの結果は得られなかった」及び「全く期待通りではなかった」との回答が他の設問よりも目に付き、実際の運用開始以降に考えの変化が出ている。

組織内部に対する効果は見られたものの、外部への効果は少なかったと読み取れる。

「その他」の回答については、「社員の環境意識の向上」に「ある程度期待通りの結果が得られた」5件のほか、「環境施策の向上・充実」に「ある程度期待通りの結果が得られた」2件などが挙げられた。

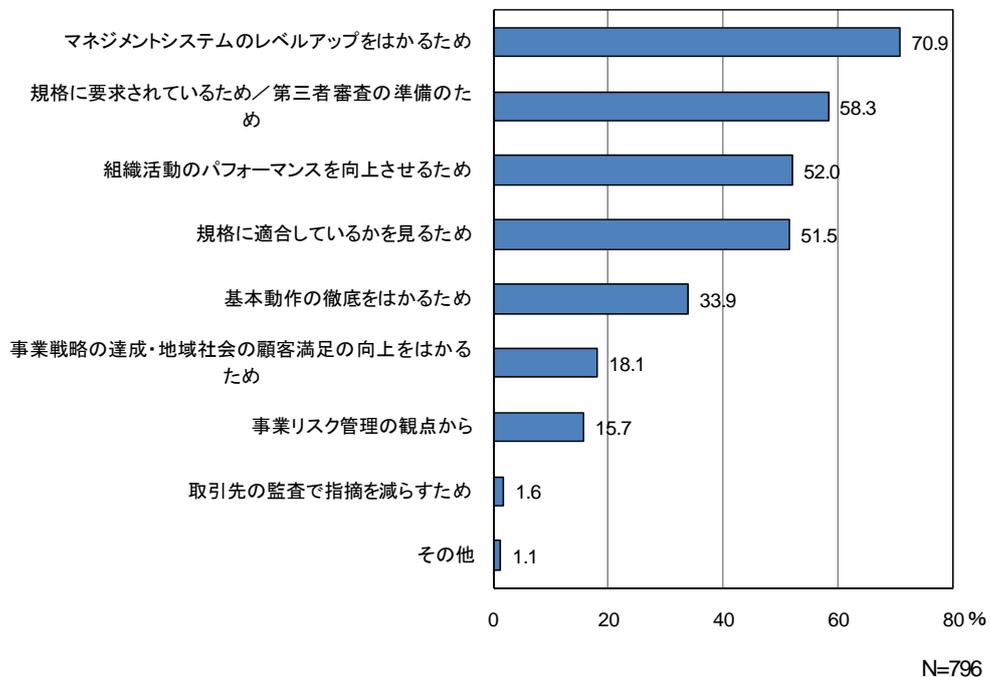
図5 認証取得の効果



## 問6 内部監査の目的（複数回答）

認証取得組織が内部監査を行う目的について尋ねた。9項目の選択肢のうち、回答件数が一番多かった項目は「マネジメントシステムのレベルアップをはかるため」70.9%（564件）となった。次いで「規格に要求されているため／第三者審査の準備のため」58.3%（464件）、「組織活動のパフォーマンスを向上させるため」52.0%（414件）、「規格に適合しているかを見るため」51.5%（410件）が続いた。規格要求事項を満たすという視点もある一方、マネジメントシステムの有効性向上を狙っている組織も多いようだ。

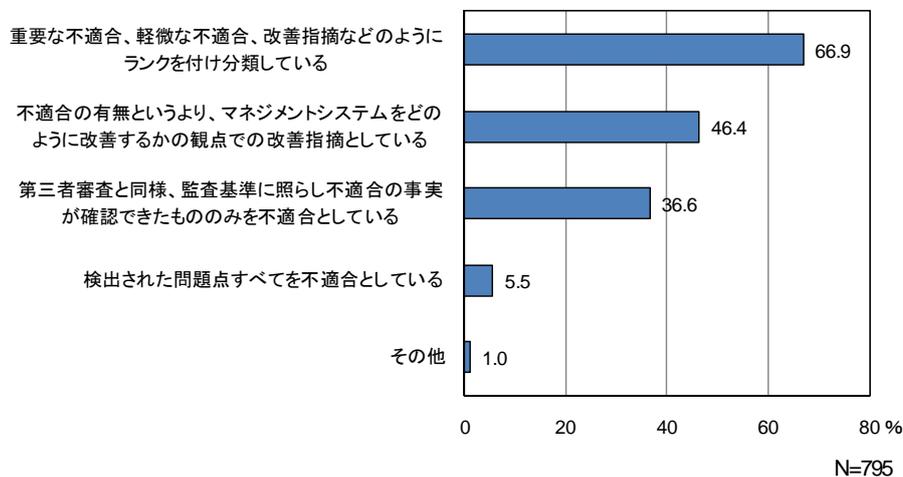
図6 内部監査の目的



## 問7 内部監査結果の評価（複数回答）

内部監査で検出された結果をどのように評価しているかを尋ねた。5項目の選択肢のうち、回答件数が一番多かった項目は「重要な不適合、軽微な不適合、改善指摘などのようにランクを付け分類している」66.9%（532件）であった。次いで「不適合の有無というより、マネジメントシステムをどのように改善するか観点での改善指摘としている」46.4%（369件）、「第三者審査と同様、監査基準に照らし不適合の事実が確認できたもののみを不適合としている」36.6%（291件）となった。

図7 内部監査結果の評価

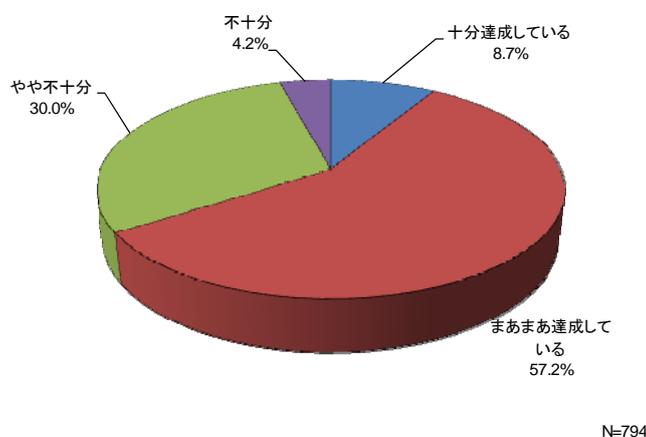


## 問8 内部監査の達成度

内部監査における実施目的の達成度について、それぞれ「十分達成している」、「まあまあ達成している」、「やや不十分」、「不十分」の4項目に分けて尋ねた。

最も回答を集めたのは「まあまあ達成している」57.2%で、過半数を超える結果となった。「十分達成している」と「まあまあ達成している」を合わせて見ると、65.9%の組織が「達成している」との回答を示している。逆に言えば、「やや不十分」、「不十分」と回答している組織が約35%も占めていることで、内部監査の改善が必要である組織がまだ多いとも言える。

図8-1 内部監査の達成度



### 問8（内部監査の達成度）×問3補問1（ISO 9001の認証取得）

ISO 9001を認証取得している組織における認証取得状況を見た。その結果、ISO 9001を認証取得してからの期間が4期間いずれの場合においても、「まあまあ達成している」が最も多くの回答を集めた。また、認証取得の更新により経験を積み重ねていくにつれて「やや不十分」及び「不十分」との回答が増加しており、長期にわたってISO 9001を運用していくほど問題意識が高まっている。

### 問8（内部監査の達成度）×問3補問2（ISO 14001の認証取得）

ISO 14001を認証取得している組織における認証取得状況を見た。その結果、ISO 9001と同様に、ISO 14001を認証取得してからの期間が4期間いずれの場合においても、「まあまあ達成している」が最も多くの回答を集めた。

図 8 - 2 内部監査の達成度 ( ISO 9001 )

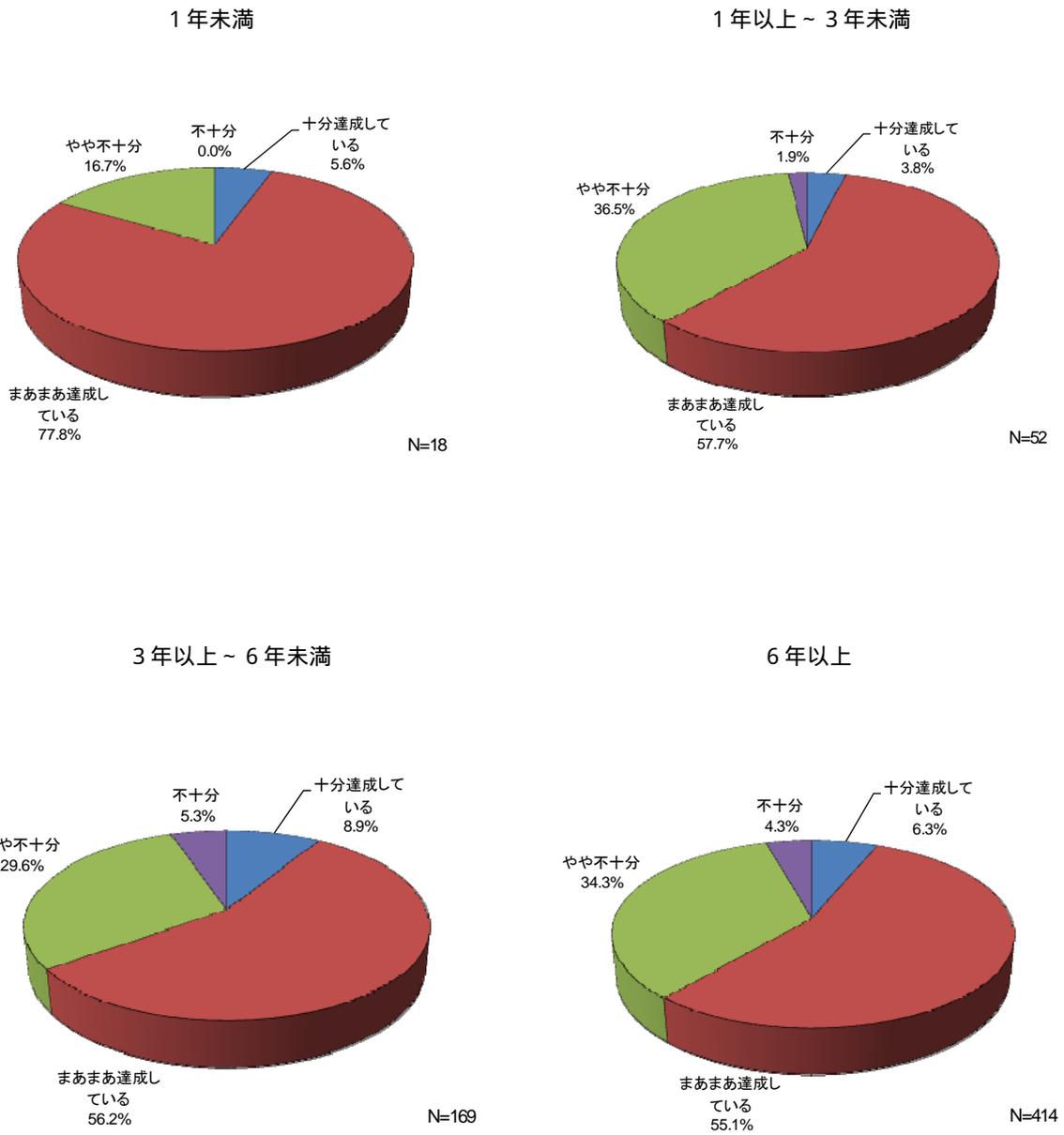
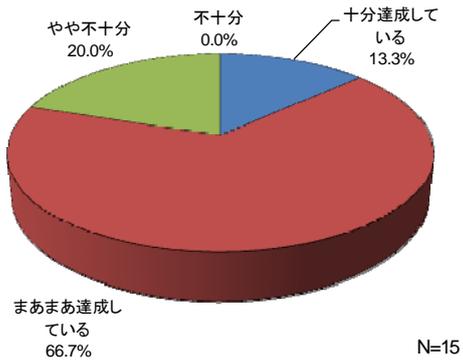
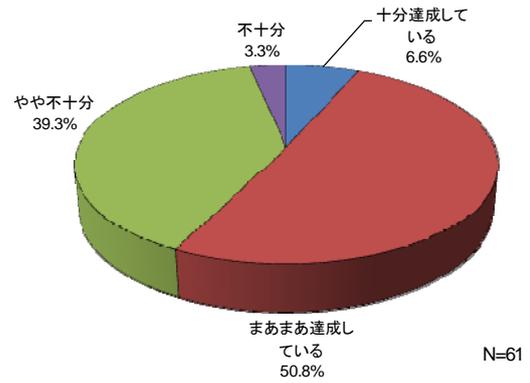


図 8 - 3 内部監査の達成度 ( ISO 14001 )

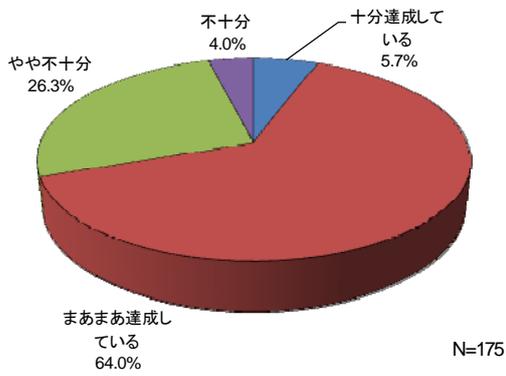
1 年未満



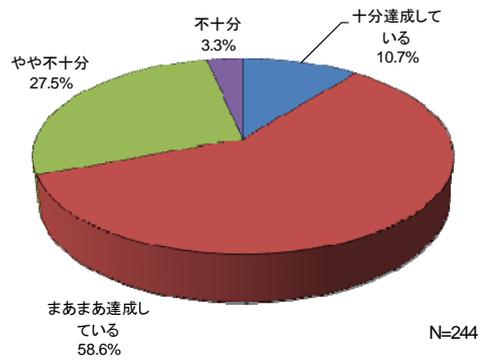
1 年以上 ~ 3 年未満



3 年以上 ~ 6 年未満



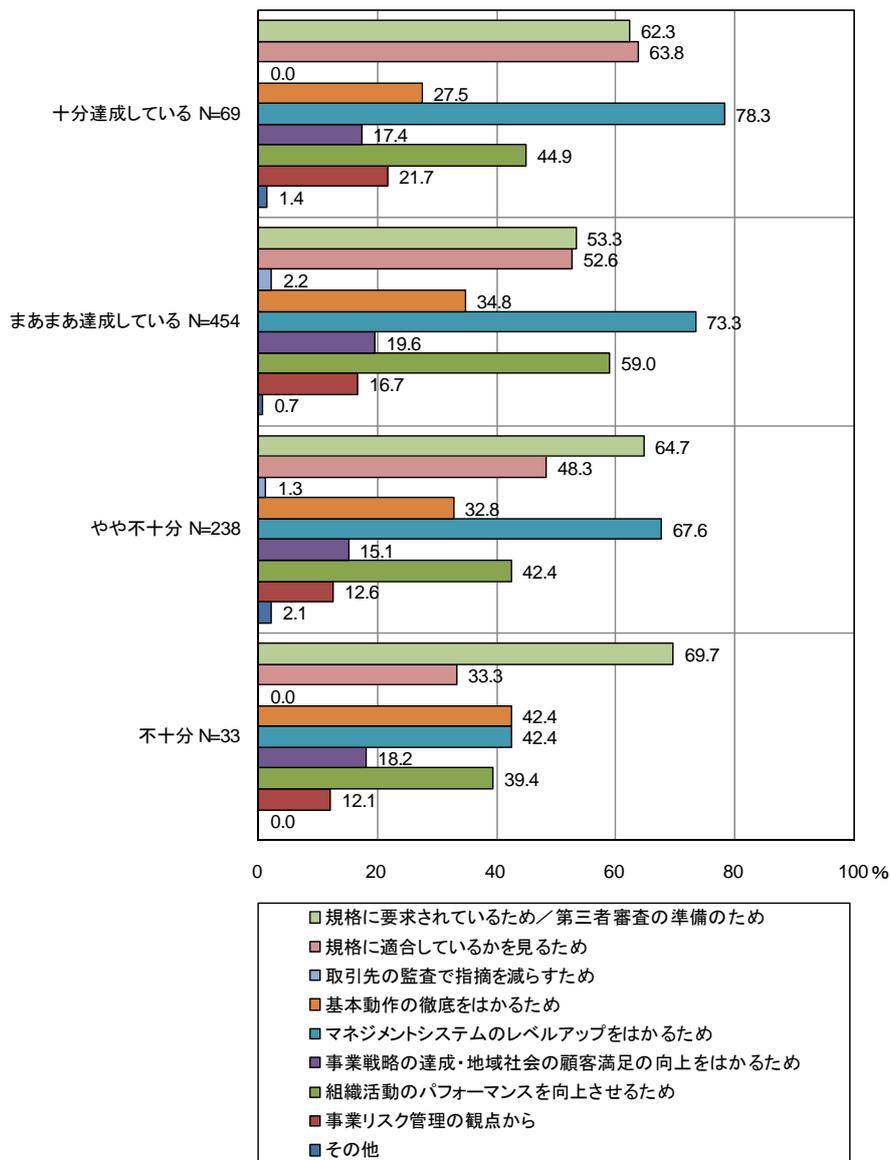
6 年以上



### 問8（内部監査の達成度）×問6（内部監査の目的）

内部監査の達成度を内部監査の目的別に見た。その結果、「マネジメントシステムのレベルアップをはかるため」が「十分達成している」、「まあまあ達成している」、「やや不十分」との回答を最も多く集めた。一方で、「不十分」との回答を最も多く集めたのは「規格に要求されているため／第三者審査の準備のため」であった。規格の要求事項を満たすためだけの内部監査では、組織の目的達成は図れないという認識の表れとも言えよう。

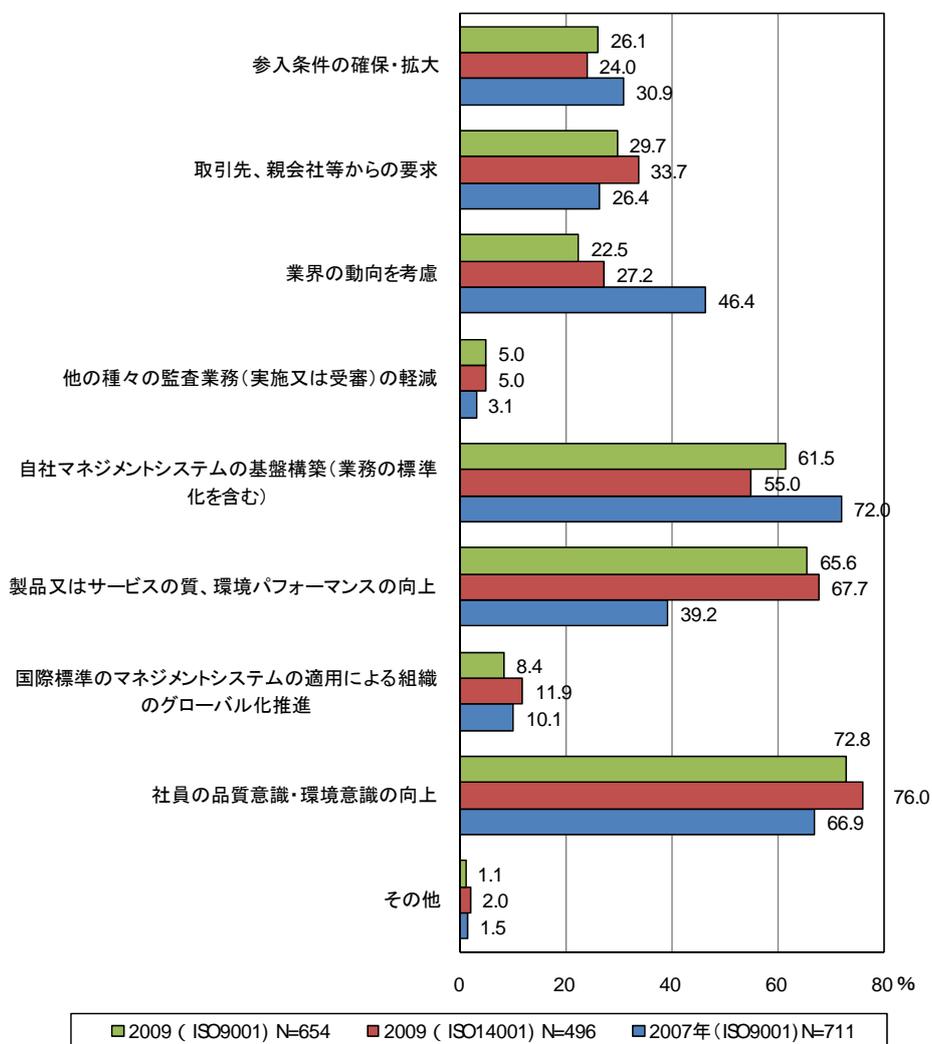
図8 - 4 内部監査の達成度（目的別）



### 問9 維持目的（複数回答）

ISO 9001 と ISO 14001 を維持する目的について尋ね、ISO 9001 と ISO 14001 の規格別に結果を見た。9項目の選択肢のうち、回答件数が一番多かった項目は「社員の品質意識・環境意識の向上」であった。これは、ISO 9001 と ISO 14001 を認証取得した目的を尋ねた問4において、最も多くの回答を集めた「社員の品質意識・環境意識の向上」63.0%（500件）と一致する。さらに、2007年の調査と比較すると、今回の調査ではISO 9001 と ISO 14001 いずれにおいても「製品又はサービスの質、環境パフォーマンスの向上」との回答が増加している。また、「その他」の回答については、「環境保全活動の推進」4件などがあった。

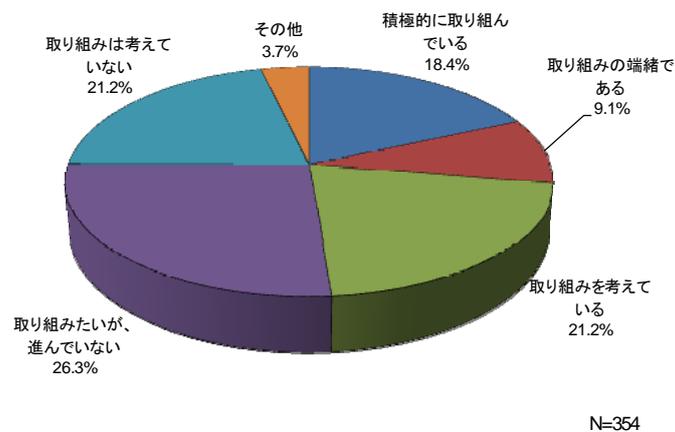
図9 維持目的



### 問 10（統合）×問 3 補問 1・補問 2（両取得）

問 3 において「ISO 9001 を認証取得している」と「ISO 14001 を認証取得している」の両方に回答した組織について、ISO 9001 と ISO 14001 の統合に対する考えを見た。最も多くの回答を集めたのは「取り組みたいが、進んでいない」26.3%（93 件）で、次いで「取り組みを考えている」21.2%（75 件）と「取り組みを考えていない」21.2%（75 件）が並んだ。

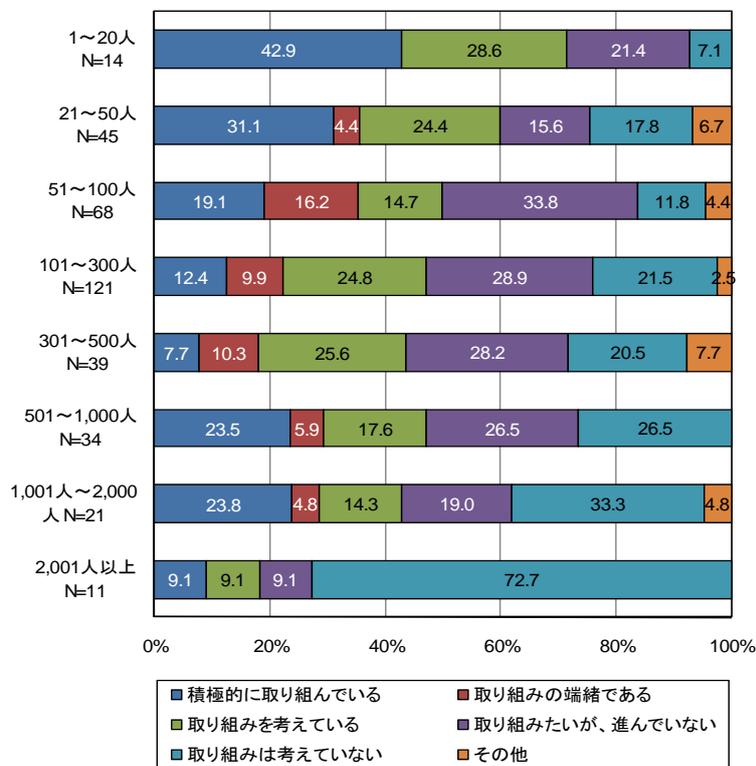
図 10 - 1 ISO 9001 と ISO 14001 の統合（両取得）



問10（統合）×問3補問1・補問2（両取得）×問2（組織構成員数）

問3において「ISO 9001を認証取得している」と「ISO 14001を認証取得している」の両方に回答した組織について、ISO 9001とISO 14001の統合に対する考えを、組織構成員別に見た。その結果、統合への取り組みを現実的に見据えている「積極的に取り組んでいる」及び「取り組みの端緒である」との回答が最も多かったのは、「1人～20人」となった。一方、統合への取り組みが現実になっていない「取り組みを考えている」、「取り組みたいが、進んでいない」、「取り組みは考えていない」との回答は、いずれの組織構成員においても多くの回答を集めたが、なかでも「2,001人以上」では「取り組みは考えていない」との回答が72.7%を占めた。

図10-2 ISO 9001とISO 14001の統合（組織構成員別・両取得）



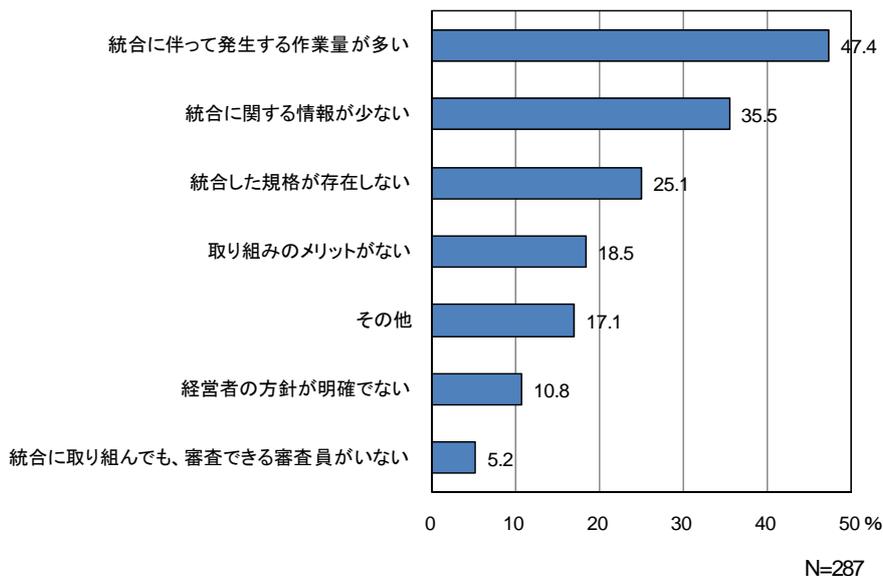
### 問 10（統合）×問 3 補問 1・補問 2（両取得）×問 10 補問 1（統合停滞理由）

問 3 において「ISO 9001 を認証取得している」と「ISO 14001 を認証取得している」の両方に回答した認証取得組織について、ISO 9001 と ISO 14001 の統合が進まないと考える理由を見た。その結果、最も回答を集めたのは「統合に伴って発生する作業量が多い」47.4%（136 件）で、次いで「統合に関する情報が少ない」35.5%（102 件）、「統合した規格が存在しない」25.1%（72 件）、「取り組みのメリットがない」18.5%（53 件）となっている。

ISO 9001 や ISO 14001 の担当者として組織内に十分な人数が配置されているとは言えないため、作業量の割に担当者が少なく、統合に対する理解も進んでいない現実が垣間見える。

また、「その他」としては、「適用範囲やサイトが異なる」、「ISO 9001 または ISO 14001 を取得していない」、「理解不足」、「費用が高い」、「他の EMS スキームを運用している」などがあつた。

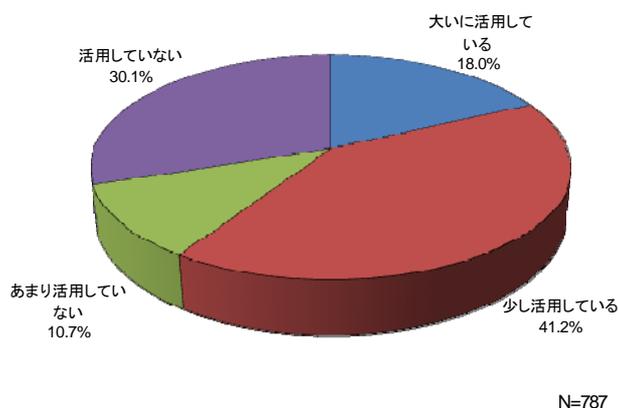
図 10 - 3 ISO 9001 と ISO 14001 の統合停滞理由（両取得）



### 問 11 温室効果ガス（GHG; Green House Gas）削減対策

温室効果ガス削減対策にマネジメントシステムを活用しているかを、「大いに活用している」、「少し活用している」、「あまり活用していない」、「活用していない」の4項目に分けて尋ねた。回答が最も多かったのは「少し活用している」41.2%（324件）で、これに「活用していない」30.1%（237件）、「大いに活用している」18.0%（142件）、「あまり活用していない」10.7%（84件）が続いた。

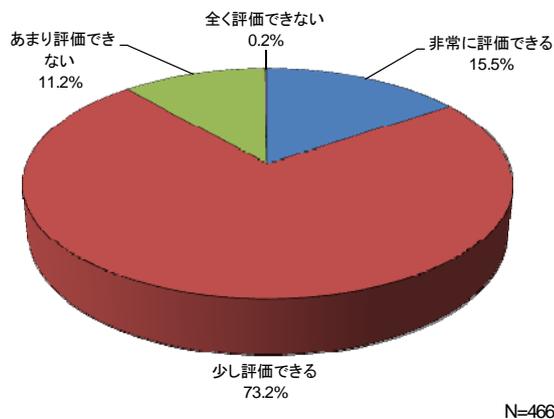
図 11 - 1 温室効果ガス削減対策



### 問 11 補問 1 温室効果ガス削減対策における活用評価

問 11 において、温室効果ガス削減対策にマネジメントシステムを「大いに活用している」、または「少し活用している」と回答した組織に対して、活用の評価を「非常に評価できる」、「少し評価できる」、「あまり評価できない」、「全く評価できない」の4項目に分けて尋ねた。その結果、最も多かった回答は「少し評価できる」73.2%（341件）となり、回答全体の70%以上を占めた。

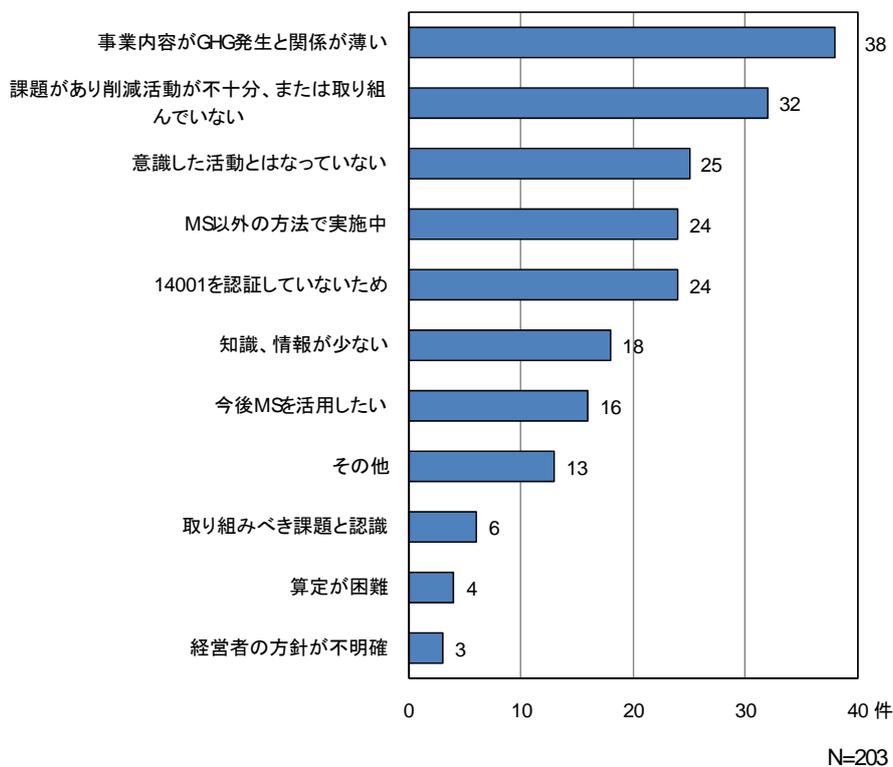
図 11 - 2 温室効果ガス削減対策における活用評価



### 問 11 補問 2 温室効果ガス削減対策における活用に対する意見（自由回答）

問 11 において、温室効果ガス削減対策にマネジメントシステムを「あまり活用していない」または「活用していない」と回答した組織に対して、活用していない理由や今後の改善点を尋ねた。203 組織からの回答中、最も多く寄せられた回答は「事業内容が GHG 発生と関係が薄い」38 件で、次いで「組織内に他の課題があり削減活動が不十分、または取り組んでいない」32 件、「意識した活動とはなっていない」25 件が続いた。

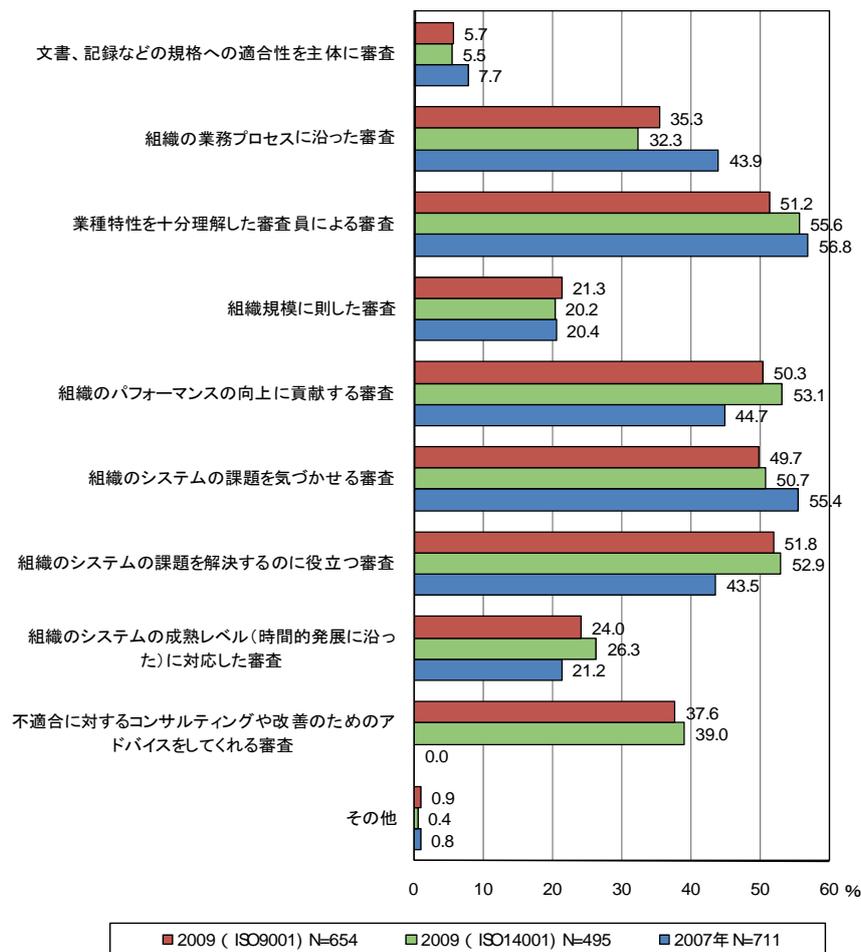
図 11 - 3 温室効果ガス削減対策における活用に対する意見



問 12 組織が望む認証審査（複数回答）

どのような認証審査が組織にとって良い審査であるかを尋ね、ISO 9001 と ISO 14001 の規格別に結果を見た。10 項目の選択肢のうち、ISO 9001 で最も多くの回答を集めたのは「組織のシステムの課題を解決するのに役立つ審査」51.8%（339 件）となり、これに「業種特性を十分理解した審査員による審査」51.2%（335 件）、「組織のパフォーマンスの向上に貢献する審査」50.3%（329 件）が続いた。また、ISO 14001 で最も多くの回答を集めたのは「業種特性を十分理解した審査員による審査」55.6%（275 件）で、次いで「組織のパフォーマンスの向上に貢献する審査」53.1%（263 件）、「組織のシステムの課題を解決するのに役立つ審査」52.9%（262 件）となった。さらに、2007 年の ISO 9001 調査と比較すると、今回の調査では ISO 9001 と ISO 14001 いずれにおいても、「組織のパフォーマンスの向上に貢献する審査」「組織のシステムの課題を解決するのに役立つ審査」の回答が増加しており、審査に対する期待が一層高まっていると言えよう。

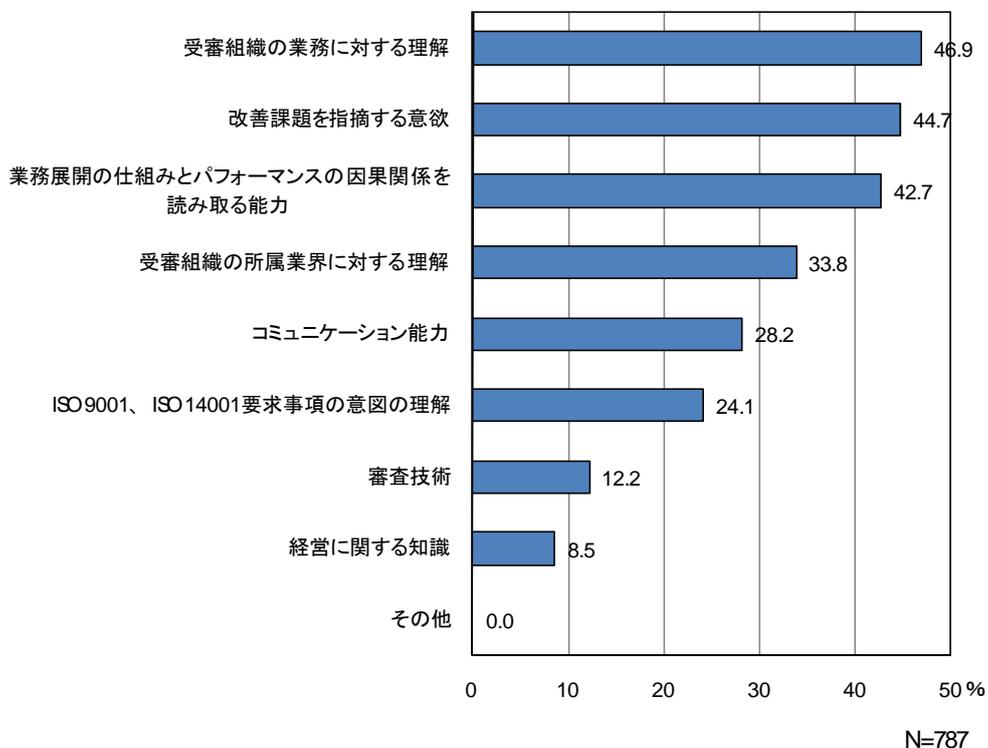
図 12 組織が望む認証審査



### 問 13 審査員に求める要件（複数回答）

認証審査において審査員に求める要件を尋ねた。9項目の選択肢のうち、最も多くの回答を集めたのは「受審組織の業務に対する理解」46.9%（369件）であった。次いで「改善課題を指摘する意欲」44.7%（352件）、「業務展開の仕組みとパフォーマンスの因果関係を読み取る能力」42.7%（336件）と続き、上位項目からは業界への知識や理解に対する要求の高さが示された。また、「その他」の回答として、「特になし」9件、「業種特性を理解した審査」5件、「公平で一定した審査」2件、「費用対効果を考え、ISO に合致する助言」が挙げられた。上位3項目を見ると、問12と同様、組織に役立つ審査を求める傾向と言える。

図 13 審査員に求める要件

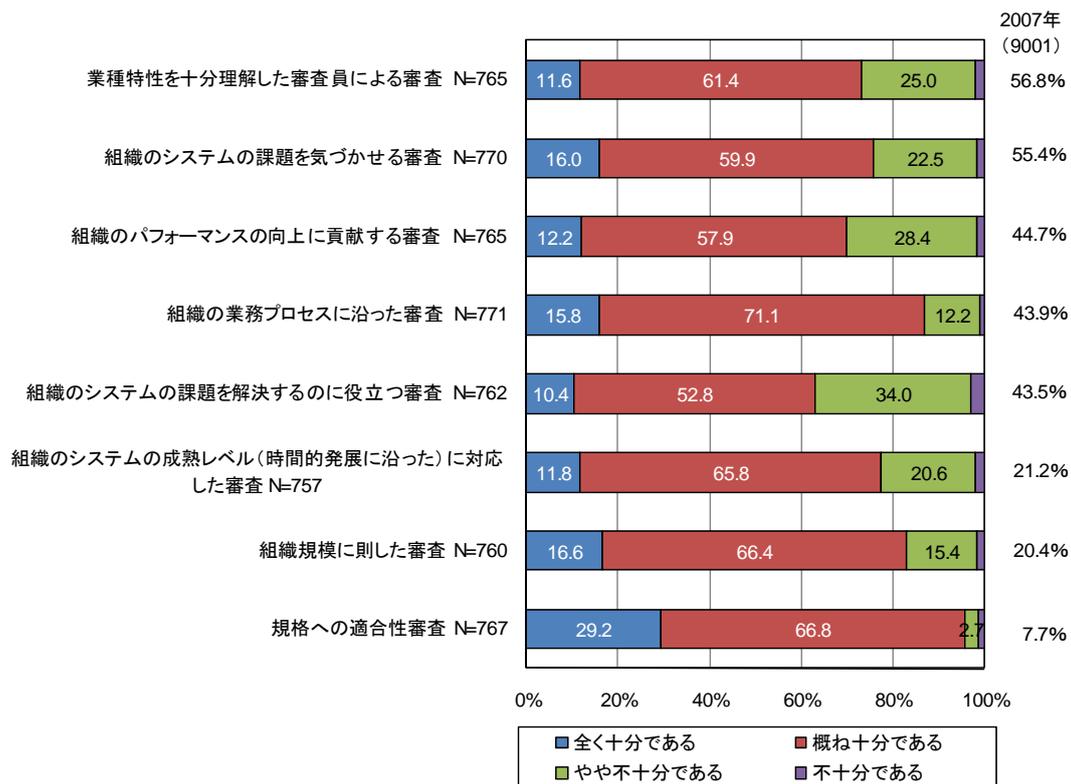


## 問 14 認証審査の満足度

現在行われている認証審査に対する満足度を8つの内容に分けて、それぞれを「全く十分である」、「概ね十分である」、「やや不十分である」、「不十分である」の4項目で尋ねた。その結果、8つ全ての内容において最も回答が多かった項目は「概ね十分である」で50%以上を超える結果となった。

また、「全く十分である」と「概ね十分である」を合わせて見ると、「規格への適合性審査」が96.0%、「組織の業務プロセスに沿った審査」が86.9%、「組織規模に則した審査」が83.0%となり、いずれも80%以上の組織が「十分である」と回答した。下位の回答については、「組織のパフォーマンスの向上に貢献する審査」が70.1%、「業種特性を十分理解した審査員による審査」が73.1%、「組織のシステムの課題を気づかせる審査」が75.8%で、2007年のISO 9001調査にて「どのような認証審査が組織にとって良い審査であるか」を尋ねた際の上位3項目が、そのまま下位を占める結果となった。

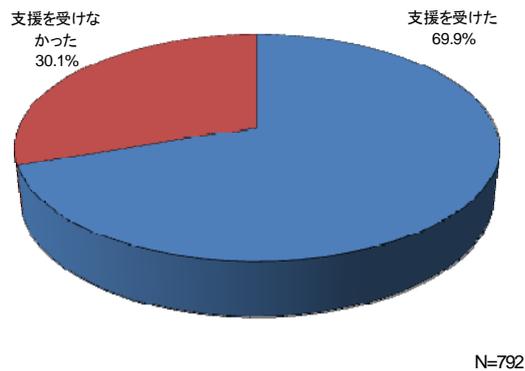
図 14 認証審査の満足度



### 問 15 コンサルタントの支援

ISO 9001 及び ISO 14001 の認証取得時におけるコンサルタントの支援について尋ねた。その結果、「支援を受けた」は 69.9% ( 554 件 ) 「支援を受けなかった」は 30.1% ( 234 件 ) となり、過半数が「支援を受けた」と回答した。

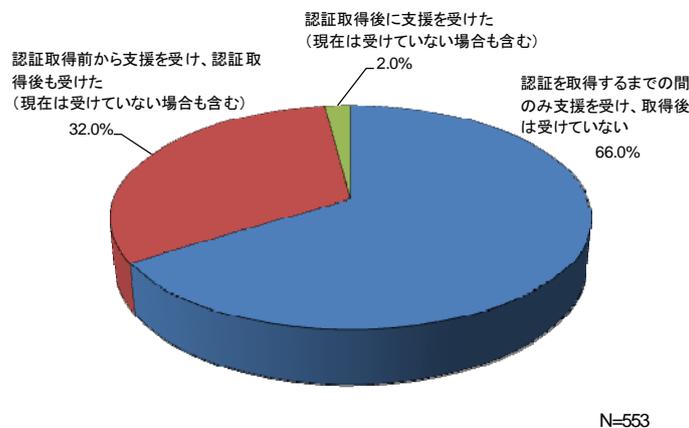
図 15 - 1 コンサルタントの支援



### 問 15 補問 1 コンサルタント支援の時期

ISO 9001 及び ISO 14001 の認証取得に際して、コンサルタントの支援を受けた時期を尋ねた。その結果、「認証を取得するまでの間のみ支援を受け、取得後は受けていない」は 66.0% ( 365 件 ) 「認証取得前から支援を受け、認証取得後も受けた ( 現在は受けていない場合も含む ) 」は 32.0% ( 177 件 ) 「認証取得後に支援を受けた ( 現在は受けていない場合も含む ) 」は 2.0% ( 11 件 ) となり、多くの組織が「認証取得の前後にかけて支援を受けた」と回答している。

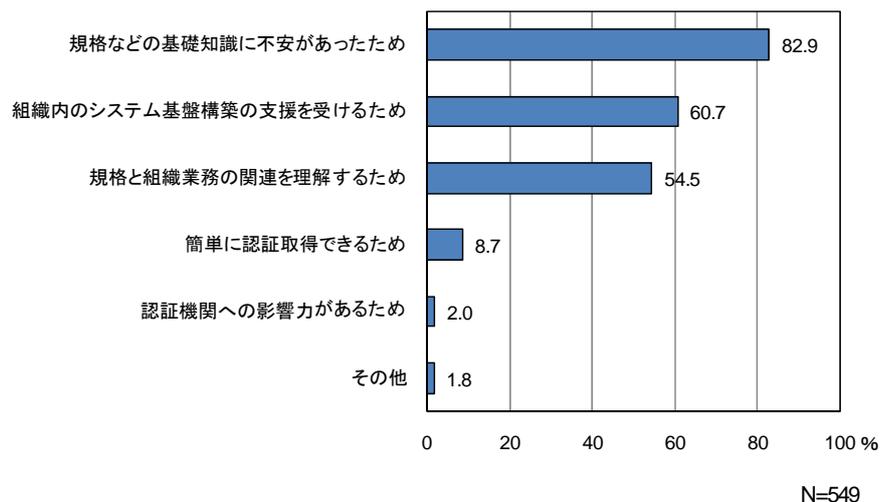
図 15 - 2 コンサルタント支援の時期



### 問 15 補問 2 コンサルタント支援の理由（複数回答）

ISO 9001 及び ISO 14001 の認証取得時にコンサルタントの支援を受けた理由について尋ねた。最も多くの回答を集めたのは「規格などの基礎知識に不安があったため」82.9%（455 件）で、次いで「組織内のシステム基盤構築の支援を受けるため」60.7%（333 件）、「規格と組織業務の関連を理解するため」54.5%（299 件）となった。

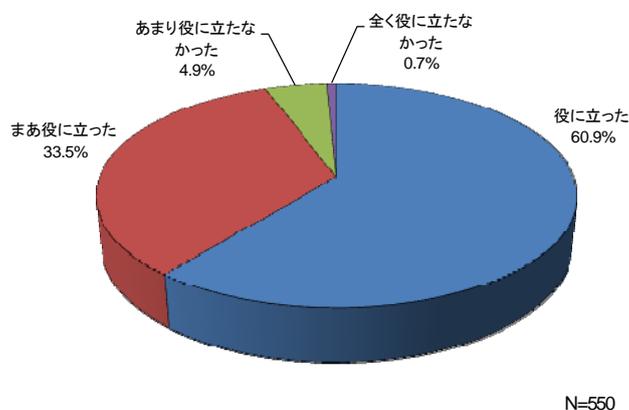
図 15 - 3 コンサルタント支援の理由



### 問 15 補問 3 コンサルタント支援の満足度

ISO 9001 及び ISO 14001 の認証取得時に受けたコンサルタントの支援に対する満足度を、「役に立った」、「まあ役に立った」、「あまり役に立たなかった」、「全く役に立たなかった」の4項目で尋ねた。その結果、回答が最も多かった項目は「役に立った」60.9%（335 件）で、過半数が「役に立った」と回答した。

図 15 - 4 コンサルタント支援の満足度



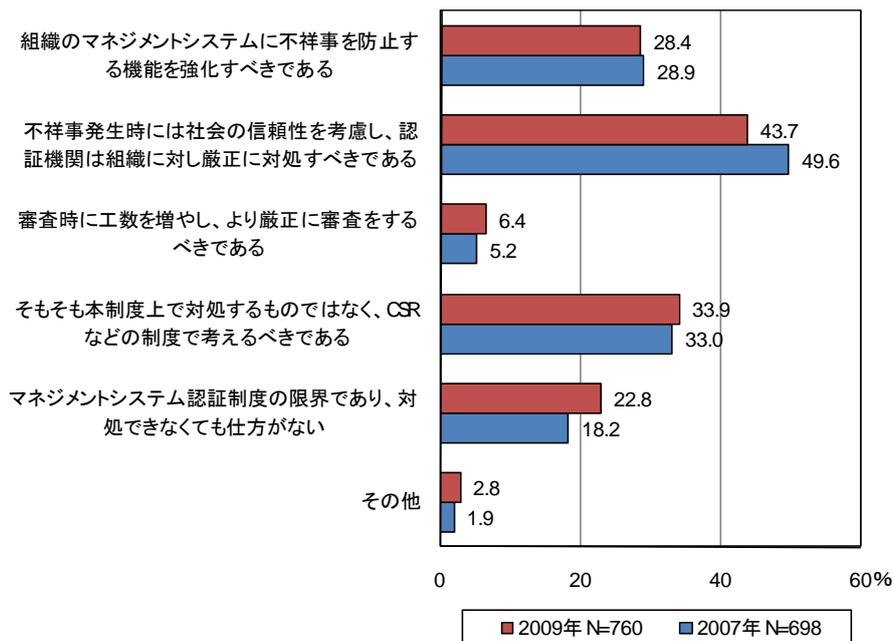
問 16 不祥事への対処（複数回答）

品質・環境に関する不祥事について、マネジメントシステム認証制度ではどのように対処すべきかを尋ねた。その結果、最も多くの回答を集めたのは「不祥事発生時には社会の信頼性を考慮し、認証機関は組織に対し厳正に対処すべきである」43.7%（332 件）となった。次いで「そもそも本制度上で対処するものではなく、CSR などの制度で考えるべきである」33.9%（258 件）、「組織のマネジメントシステムに不祥事を防止する機能を強化すべきである」28.4%（216 件）、「マネジメントシステム認証制度の限界であり、対処できなくても仕方がない」22.8%（173 件）と続いた。

さらに 2007 年の ISO 9001 調査と比較すると、今回の調査では「不祥事発生時には社会の信頼性を考慮し、認証機関は組織に対し厳正に対処すべきである」との回答が減少したと共に、「そもそも本制度上で対処するものではなく、CSR などの制度で考えるべきである」及び「マネジメントシステム認証制度の限界であり、対処できなくても仕方がない」との回答が増加しており、不祥事への対応とマネジメントシステムとの関連性は薄いと考える組織が増加していることを表す結果となった。

また、「その他」の回答としては「不祥事に対する検証、及び検証結果の公開・周知」、「認証停止などではなく、是正措置・予防処置プロセスで反省を促し、再発防止に努めさせるべき」、「認証制度の問題ではなく、個々人企業の問題」などがあつた。

図 16 不祥事への対処

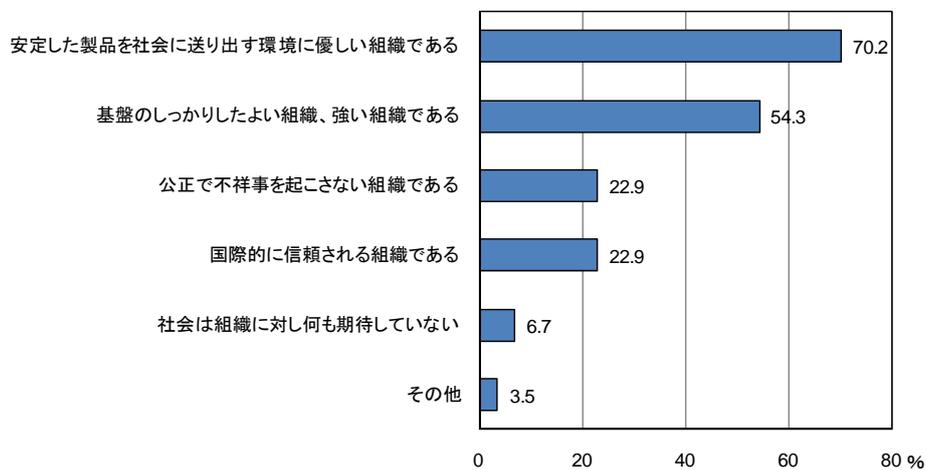


### 問 17 認証取得組織への期待（複数回答）

ISO 9001 及び ISO 14001 を認証取得した組織は、社会からどのような期待をされているかを尋ねた。最も多かった回答は「安定した製品を社会に送り出す環境に優しい組織である」70.2%（545 件）、次いで「基盤のしっかりしたよい組織、強い組織である」54.3%（421 件）となった。

また、「その他」の回答として「製品においても環境においても信頼できる企業」、「一定のレベルに到達しているがそれ以上のものではない」、「認証を取得した組織かどうかは関係なく期待されている」、「社会に寄与する組織」、「ある意味なくてはならない当然の仕組みと見られている」などが挙げられた。

図 17 認証取得組織への期待

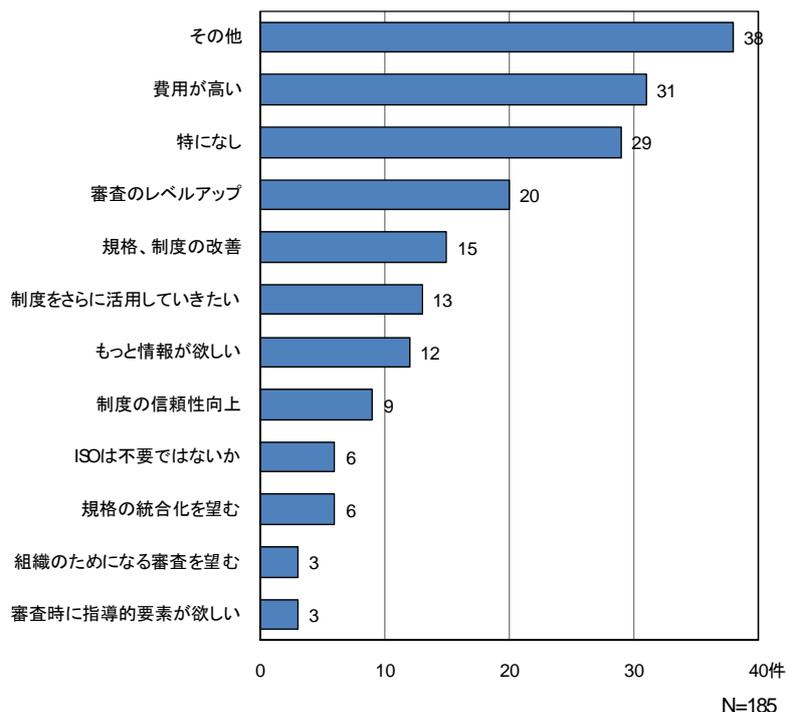


N=776

## 問 18 マネジメントシステム認証制度全般への意見（自由回答）

自由回答による意見は 185 組織から得られ、「費用が高い」、「審査のレベルアップ」、「規格・制度の改善」、「制度をさらに活用していきたい」など、向上を見据えて制度の運用に取り組む姿勢が見て取れる結果となった。

図 18 マネジメントシステム認証制度全般への意見



また、「その他」として以下の意見が挙げられた。

- ・認証取得に対する社会へのアピール力が低下しているように感じる。認証取得組織として評価される様に、制度の権威を高める努力をして頂きたい。
- ・マネジメントシステムの認証を受けるのが目的ではなく、審査機関はこのシステムを活用して業務改善していくことが目的であることを一番に教えるべきである。
- ・内外を問わず、マネジメントシステムの認証取得 = 目的を達成した組織と捉えられる傾向があるように感じる。
- ・現状維持のマネジメントシステムになりがちであり、継続的改善につなげていくことが難しい。
- ・世間でよく言われるように、弊社も含め、認証が単なる看板にしかになっていない会社が多いと思います。認証の価値を維持するためにも、より厳しい審査制度をもってよいと思います。

- ・各制度はそれぞれ効果があり、使用方法によっては非常に有益。しかし専ら認証機関が営利のみを追及したくさんの認証制度に走らせている向きがある。本当に必要なものを選んで取り組まないと共倒れになる。
- ・被審査側の意識レベルの要因が大きいとは思いますが、認証取得・継続にはコストが掛かる以上は結果として「組織に役立つ、組織が良くなる」の費用対効果が出るような努力が必要だと感じています。

おわりに

昨今の経済事情を反映し、新規認証取得組織数は伸び悩んでいます。特に、小規模組織の認証取得比率が減少傾向にあります。このような状況の中でも、認証を維持し続ける組織は、社会から「安定した製品を社会に送り出す優しい組織である」「基盤のしっかりしたよい組織、強い組織である」と期待されていると考えています。マネジメントシステム認証制度を組織の信頼性の基盤として捉え、日々運用に取り組む姿勢が伺えます。

しかし実際の活動においては、認証取得による効果として「製品品質、環境パフォーマンスの向上」「業務の仕組みが明確になり目的達成のための業務改善が進む」など組織内部への効果は見られたものの、外部との関係として「取引における優位性」や「監査の軽減」などの面での効果は少ない傾向がみられます。

この結果は一昨年実施した ISO 9001 適合組織に対するアンケート調査でも同様であり、組織側が認証取得後の ISO 9001 および ISO 14001 をより有効に活用させるために、未だ模索している状況とも言えます。

その一方で、一昨年よりもさらに認証機関に対する期待は高まっています。「組織のパフォーマンス向上に貢献する審査」「組織のシステムの課題を解決する審査」などを求めており、多くの組織は外部の評価を使って、制度の利用価値を高めたいと考えているようです。

今回のアンケート調査では、制度に対するさらなる質向上や審査方法の改革を求める組織側の意向が表れています。適合性を客観的に評価する本制度の基本姿勢を維持しつつ、制度の利用価値を伝えていくことが制度関係者の責務であるというメッセージと受けとめ、今後も制度全般の信頼性向上に努めていく所存です。

いただきました貴重な回答・意見は今後さらに解析を行い、今後の本制度の普及啓発、ならびに制度の利用者の方にとって有効な資料となるよう活用していく予定です。

## 【参考資料】

# 2009 年度 JAB アンケート ISO 9001・ISO 14001 運用状況に関する調査 ご協力のお願い

〒141-0022 東京都品川区東五反田 1 - 2 2 - 1  
五反田ANビル3F  
財団法人日本適合性認定協会（JAB）  
ウェブサイト <http://www.jab.or.jp>

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

本協会（JAB）は、ISO 9001、ISO 14001などのマネジメントシステム認証機関や製品 / 要員認証機関を審査し認定しています。また、これらの認証を社会制度としてご理解いただき、より良く活用していただくため、関係者の方々と検討を重ねてきております。

例年、この活動の一環として、ISO 9001およびISO 14001の運用状況に関するアンケート調査を行っていますが、今回は、「マネジメントシステム認証制度の信頼性向上」をテーマに、調査を実施いたします。実際にISO 9001およびISO 14001を運用している組織にその活用状況・認証による効果や影響とその理由、認証審査の現状などを伺い、認証制度の信頼性向上のために関係者が考えねばならないこと、改善点などについて分析する計画です。

本調査票は、JABウェブサイト公表しているISO 9001およびISO 14001適合組織(企業)の中から、無作為にて1,500事業所の方々を選びアンケート調査を実施するものです。ご協力をよろしくお願い申し上げます。

アンケートの結果は統計的手法を用いて解析し、ご回答者が特定されることのないよう十分配慮しております。従って、お答えいただきました組織の方々へご迷惑をおかけすることはありません。また、アンケート調査にかかわる全ての関係者には、調査の結果知り得た情報は、外部に一切漏らさぬよう、万全の配慮をしておりますので、忌憚ないご意見を聞かせていただきたく、お願い申し上げます。なお、個人情報に関するデータは、当アンケートの調査報告書送付及び調査内容を分析し検討した成果を発表する「JAB環境ISO大会」「JAB公開討論会」のご案内を送付するためのみに使用し、第三者に公開することは一切ありません。

ご協力いただきました方には、後日、調査報告書をお送りいたします。ご多用のところ大変恐縮ですが、ご協力をお願い申し上げます。本アンケート回答用紙は9月30日(水)までにご返送いただきますよう、重ねてお願い申し上げます。

なお、本調査票の回収業務は、株式会社 日鉄技術情報センターに委託実施しております。

敬具

本件に関するお問い合わせ先：

財団法人日本適合性認定協会 認定センター 椿 まり

TEL.03-3442-1214 FAX.03-5475-2780 e-mail address: [mtsubaki@jab.or.jp](mailto:mtsubaki@jab.or.jp)

次ページからのアンケートに  
ご協力願います



## 記入について

1. ご回答は、該当する答えの番号に をつけていただくもの、具体的に記入していただくもの等があります。
2. ご回答は、この用紙に直接ご記入の上、9月30日(水)までに、同封の返信用封筒に入れてご投函くださるようお願いいたします。
3. 個人情報に関するデータは、当アンケートの調査報告書の送付と、調査結果を活用する「JAB環境ISO大会」ならびに「JAB公開討論会」のご案内を送付するためのみに使用させていただき、個別詳細データを第三者に公表したりすることは一切ありません。

貴組織の概要についてお伺い致します。

企業名・ 事業所名	
所在地	( 〒 - )
ご記入者名	( 所属・役職名 )

設問1 貴組織の業種について、下表からあてはまるものを1つ選んで、その番号に をつけて下さい。  
業種が複数にわたる場合は主たる業種とお考えのものを選んで下さい。

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1) 食料品・飲料・タバコ等の製造業            | 2) 衣服・天然素材繊維製品の製造業      |
| 3) 木材・木製品・パルプ・紙等の製造業          | 4) 出版・印刷業               |
| 5) 化学薬品・化学製品(化学繊維を含む)・医薬品の製造業 |                         |
| 6) 石油・石炭・ゴム・プラスチック等の製造業       | 7) ガラス・セラミック・コンクリートの製造業 |
| 8) 鉄鋼・非鉄金属業・金属製品の製造業          | 9) 機械・機器の製造業            |
| 10) 電気/電子機器・光学的装置製造業          | 11) 輸送機器製造業             |
| 12) その他の製造業 ( )               | 13) 建設業(エンジニアリングを含む)    |
| 14) 廃棄物処理業・再生業                | 15) 電力・ガス・熱・水道供給業       |
| 16) 卸売・小売業                    | 17) 金融・保険・不動産業          |
| 18) 情報技術                      | 19) ホテル・レストラン           |
| 20) 医療                        | 21) その他サービス業 ( )        |
| 22) 公共・行政・教育                  | 23) 分類不明 ( )            |

設問2 貴組織の人数の規模(組織構成員の数)について、該当するものに をつけて下さい。

- |                 |                      |               |
|-----------------|----------------------|---------------|
| 1) 1~20人        | 2) 21~50人            | 3) 51~100人    |
| 4) 101~300人     | 5) 301~500人          | 6) 501~1,000人 |
| 7) 1,001~2,000人 | 8) 2,001人以上( _____人) |               |

設問3 貴組織の ISO 9001、ISO 14001 認証取得状況をお伺いします。該当するものに つけて下さい (複数回答可)

- 1) ISO 9001 を認証取得している の場合、補問1へ
- 2) ISO 14001 を認証取得している の場合、補問2へ

補問1 ISO 9001 の認証を取得してからどれくらいたちますか。該当するものに つけて下さい。

- 1) 1年未満
- 2) 1年以上～3年未満
- 3) 3年以上～6年未満
- 4) 6年以上

補問2 ISO 14001 の認証を取得してからどれくらいたちますか。該当するものに つけて下さい。

- 1) 1年未満
- 2) 1年以上～3年未満
- 3) 3年以上～6年未満
- 4) 6年以上

設問4 ISO 9001、ISO 14001を導入した目的について、該当するものに つけて下さい (複数回答可)

- 1) 参入条件の確保・拡大
- 2) 取引先、親会社等からの要求
- 3) 業界の動向を考慮
- 4) 他の種々の監査業務 (実施又は受審) の軽減
- 5) 自社マネジメントシステムの基盤構築 (業務の標準化を含む)
- 6) 製品又はサービスの質、環境パフォーマンスの向上
- 7) 国際標準のマネジメントシステムの適用による組織のグローバル化推進
- 8) 社員の品質意識・環境意識の向上
- 9) その他 ( )

---

. ISO 9001、14001 の運用状況についてお伺い致します。

---

設問5 貴組織は ISO 9001、ISO 14001 認証取得に取り組む際、認証によってどのような効果が期待できると考えていましたか。また、認証取得後、期待した結果は得られましたか。該当するものに つけて下さい (複数回答可)

	期待通りの結果が得られた	ある程度期待通りの結果が得られた	なかつた	あまり期待通りの結果は得られなかつた	全く期待通りではなかつた
1) 優れた組織として社会の評価を得る	1	2	3	4	
2) 売り上げの向上を図る	1	2	3	4	
3) 製品品質、環境パフォーマンスの向上を図る	1	2	3	4	
4) 業務の仕組みが明確になり目的達成のための業務改善が進む	1	2	3	4	
5) 取引先からの監査を減らせる	1	2	3	4	
6) その他 ( )	1	2	3	4	

設問6 貴組織が内部監査を行う目的は何ですか。該当するものに をつけてください(複数回答可)。

- 1) 規格に要求されているため / 第三者審査の準備のため
- 2) 規格に適合しているかを見るため
- 3) 取引先の監査で指摘を減らすため
- 4) 基本動作の徹底をはかるため
- 5) マネジメントシステムのレベルアップをはかるため
- 6) 事業戦略の達成・地域社会の顧客満足の向上をはかるため
- 7) 組織活動のパフォーマンスを向上させるため
- 8) 事業リスク管理の観点から
- 9) その他 ( )

設問7 貴組織は内部監査で検出された結果をどのように評価していますか。該当するものに をつけてください(複数回答可)。

- 1) 第三者審査と同様、監査基準に照らし不適合の事実が確認できたもののみを不適合としている
- 2) 検出された問題点すべてを不適合としている
- 3) 不適合の有無というより、マネジメントシステムをどのように改善するか観点での改善指摘としている
- 4) 重要な不適合、軽微な不適合、改善指摘などのようにランクを付け分類している
- 5) その他 ( )

設問8 貴組織の内部監査は、その実施目的をどの程度達成していますか。該当するものに をつけてください。

- 1) 十分達成している
- 2) まあまあ達成している
- 3) やや不十分
- 4) 不十分

設問9 貴組織がISO 9001、ISO 14001を維持する目的について、該当するものに をつけて下さい(複数回答可)。

- 1) 参入条件の確保・拡大
- 2) 取引先、親会社等からの要求
- 3) 業界の動向を考慮
- 4) 他の種々の監査業務(実施又は受審)の軽減
- 5) 自社マネジメントシステムの基盤構築(業務の標準化を含む)
- 6) 製品又はサービスの質、環境パフォーマンスの向上
- 7) 国際標準のマネジメントシステムの適用による組織のグローバル化推進
- 8) 社員の品質意識・環境意識の向上
- 9) その他 ( )

設問 10 貴組織は、ISO 9001 と ISO 14001 の統合についてどのように考えていますか。該当するものに をつけて下さい。

- |                |                   |
|----------------|-------------------|
| 1) 積極的に取り組んでいる | 2) 取り組みの端緒である     |
| 3) 取り組みを考えている  | 4) 取り組みたいが、進んでいない |
| 5) 取り組みは考えていない | 6) その他            |

補問 1 組織が ISO 9001 と ISO 14001 の統合を進めることができない場合、その理由は何であると 考えますか。該当するものに をつけて下さい(複数回答可)。

- 1) 経営者の方針が明確でない
- 2) 統合に伴って発生する作業量が多い
- 3) 統合した規格が存在しない
- 4) 統合に取り組んでも、審査できる審査員がいない
- 5) 取り組みのメリットがない
- 6) 統合に関する情報が少ない
- 7) その他 ( )

設問 11 貴組織は、温室効果ガス<sup>\*注)</sup>削減対策にマネジメントシステムを活用していますか。該当するものに をつけて下さい。

- |               |      |             |      |
|---------------|------|-------------|------|
| 1) 大いに活用している  | 補問1へ | 2) 少し活用している | 補問1へ |
| 3) あまり活用していない | 補問2へ | 4) 活用していない  | 補問2へ |

\*注) 温室効果ガス...温室効果ガスは大気圏で地表から放射された赤外線の一部を吸収することにより温室効果をもたらす気体の総称。1998年に制定された「地球温暖化対策の推進に関する法律」の中で、二酸化炭素、メタン、一酸化二窒素、代替フロン等の6種類のガスが温室効果ガスとして定められた。

補問 1 設問 11 で「1) 大いに活用している 2) 少し活用している」と答えた方にお伺いします。現時点における活用の評価について、該当するものに をつけて下さい。

- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1) 非常に評価できる  | 2) 少し評価できる  |
| 3) あまり評価できない | 4) 全く評価できない |

補問 2 設問 11 で「3) あまり活用していない 4) 活用していない」と答えた方にお伺いします。活用できない理由、活用するための今後の改善点などについて自由にお書きください。

. 審査についてお伺い致します。

設問 12 貴組織にとって、どのような認証審査が良い審査であると考えますか。該当するものをつけて下さい(複数回答可)。

- 1) 文書、記録などの規格への適合性を主体に審査
- 2) 組織の業務プロセスに沿った審査
- 3) 業種特性を十分理解した審査員による審査
- 4) 組織規模に則した審査
- 5) 組織のパフォーマンスの向上に貢献する審査
- 6) 組織のシステムの課題を気づかせる審査
- 7) 組織のシステムの課題を解決するのに役立つ審査
- 8) 組織のシステムの成熟レベル(時間的发展に沿った)に対応した審査
- 9) 不適合に対するコンサルティングや改善のためのアドバイスをしてくれる審査
- 10) その他( )

設問 13 現在行われている認証審査において、審査員にはどのような要件を求めますか。該当するものをつけて下さい(複数回答可)。

- 1) 経営に関する知識
- 2) 受審組織の業務に対する理解
- 3) 審査技術
- 4) ISO 9001、ISO 14001要求事項の意図の理解
- 5) 受審組織の所属業界に対する理解
- 6) コミュニケーション能力
- 7) 業務展開の仕組みとパフォーマンスの因果関係を読み取る能力
- 8) 改善課題を指摘する意欲
- 9) その他( )

設問 14 現在行われている認証審査について、以下の内容は十分と考えますか。該当するものをつけて下さい。

	で あ る	不 十 分	あ る	十 分 や で 不	る 分 概 で ね あ 十	る 分 全 で く あ 十
1) 規格への適合性審査	1	2	3	4		
2) 組織の業務プロセスに沿った審査	1	2	3	4		
3) 業種特性を十分理解した審査員による審査	1	2	3	4		
4) 組織規模に則した審査	1	2	3	4		
5) 組織のパフォーマンスの向上に貢献する審査	1	2	3	4		
6) 組織のシステムの課題を気づかせる審査	1	2	3	4		
7) 組織のシステムの課題を解決するのに役立つ審査	1	2	3	4		
8) 組織のシステムの成熟レベル(時間的发展に沿った)に対応した審査	1	2	3	4		

---

. コンサルティングについてお伺い致します。

---

設問 15 貴組織では、ISO 9001、ISO 14001 認証取得時並びにその後の QMS/EMS の運用などに当たり、コンサルタントの支援を受けましたか。該当するものに をつけて下さい。

- 1) 支援を受けた 補問へ                      2) 支援を受けなかった 設問 16 へ

以下の補問は、設問 15 において「1) 支援を受けた」と答えた方のみお答え下さい。

補問 1 コンサルタントの支援はいつごろ受けましたか。該当するものに をつけて下さい。

- 1) 認証を取得するまでの間のみ支援を受け、取得後は受けていない
- 2) 認証取得前から支援を受け、認証取得後も受けた（現在は受けていない場合も含む）
- 3) 認証取得後に支援を受けた（現在は受けていない場合も含む）

補問 2 コンサルタント支援を受けた理由について、該当するものに をつけて下さい(複数回答可)。

- 1) 規格などの基礎知識に不安があったため
- 2) 組織内のシステム基盤構築の支援を受けるため
- 3) 規格と組織業務の関連を理解するため
- 4) 簡単に認証取得できるため
- 5) 認証機関への影響力があるため
- 6) その他 ( )

補問 3 コンサルタントの支援は役に立ちましたか。

- 1) 役に立った                                      2) まあ役に立った
- 3) あまり役に立たなかった                      4) 全く役に立たなかった

---

・認証制度の信頼性向上と将来についてお伺い致します。

---

設問 16 マネジメントシステム認証組織における品質や環境に関する不祥事について、本制度ではどのように対処すべきとお考えですか。該当するものに をつけて下さい(複数回答可)。

- 1) 組織のマネジメントシステムに不祥事を防止する機能を強化すべきである
- 2) 不祥事発生時には社会の信頼性を考慮し、認証機関は組織に対し厳正に対処すべきである
- 3) 審査時に工数を増やし、より厳正に審査をするべきである
- 4) そもそも本制度上で対処するものではなく、CSRなどの制度で考えるべきである
- 5) マネジメントシステム認証制度の限界であり、対処できなくても仕方がない
- 6) その他 ( )

設問17 認証を取得した組織は、社会からどのような期待をされていると考えていますか。該当するものに をつけて下さい(複数回答可)。

- 1) 基盤のしっかりしたよい組織、強い組織である
- 2) 安定した製品を社会に送り出す環境に優しい組織である
- 3) 公正で不祥事を起こさない組織である
- 4) 国際的に信頼される組織である
- 5) 社会は組織に対し何も期待していない
- 6) その他 ( )

設問 18 マネジメントシステム認証制度全般に対するご意見があれば、自由にお書き下さい。

アンケートにご協力いただきありがとうございました。