

～ インフラと作業環境 ～

ここでも前パートに続き、ISO9001 規格の第 6 章に規定されている「資源の運用管理」についての解説です。前パートでは「人、物、金」といわれる経営資源の中でも「人」についての管理を説明しました。

今回は「物」に相当するものですが、これは ISO9001 では「インフラストラクチャー」と言っています。そしてもう一つ、「作業環境」についても管理をするよう要求しています。

インフラストラクチャー

これからは略して「インフラ」と呼びます。インフラといえば交通網や情報網のような社会基盤をイメージするかもしれませんが、ISO9001 では会社経営に必要な「物」の総称として使われています。

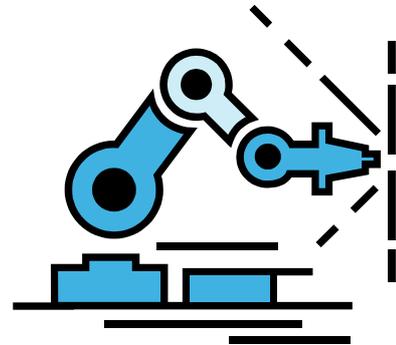
例えば、会社の建物・施設から、機械設備・装置、コンピューターシステム、さらには社用車などが該当します。この中でも重要なインフラは何かを特定して、業務に支障がないよう維持管理をしなければなりません。

工場を持っている会社であれば、設備装置、機械器具類が最も大事なインフラでしょう。これらは点検表を作って、毎日の使用や運転に支障がないかを常にチェックしなければなりません。特に大事な設備装置、機械器具については、故障の発生を未然に防止するために、予防的な保全に心がけなければなりません。

万一、突然予期しないインフラの故障によって作業が遅れると、お客様に大きな迷惑をかけるとともに、会社にとって大きな損出を被ることになるからです。設備依存度の高い量産型の製造業などでは、実に決め細やかな予防保全を行っています。つまり予防に大きなコストをかけてでも、リスクを最小限にするほうが経営上のメリットは遥かに大きいからです。

もちろん、どの程度のコストと手間を点検や保全にかけるかは、皆さんの会社にあるインフラの複雑さ、重要性、数量などによりますので、よく検討してみてください。

最近では多くの会社でコンピューターによる情報システムが重要なインフラとなっています。業務データの多くをコンピューター化している会社では、情報システムがダウンすると会社の営業停止につながりますので、これも設備類と同様に、維持管理の方法をしっかりと決めて実践しなければなりません。



作業環境

まずは皆さんの会社の「製品の品質」に直接的な影響を与えうる環境を管理しなければなりません。分かりやすい例として、食品を作っている会社であれば、工場内を有害細菌などが発生しない衛生的な作業環境にして、維持しなければなりません。自動車を整備している会社では、お客様の車にキズの発生や汚れの付着がないような作業環境が必要です。

5Sという言葉聞いたことがありますよね。これは、「整理・整頓・清掃・清潔・しつけ」の5つのSのことです。「整理」とは、いらぬものといぬものを区別して、いらぬものを処分すること。「整頓」は、いるものを決められた場所に適量を配置することです。

この最初の2Sだけでも十分にできていない会社が実に多くあります。5Sのレベルを上げることは、作業環境を良くすることにつながります。徹底した5Sを行うことは容易ではありませんが、実現できれば作業効率を向上させ会社の利益にも貢献できるのです。

さらに作業環境の管理として、必ず注意を払っていただきたいのは法的要件を含めた労働安全衛生の側面です。これは製品品質への直接的な要因ではなくても、間接的な品質低下要因となります。

例えば危険度の高い作業や不衛生な環境によって、従業員にケガや健康障害が発生した場合、社会的な信用の低下はもちろんのこと、生産性が落ちて顧客への納期遅れも発生してしまいます。また作業姿勢が悪いなどのやりにくい作業があれば、改善策を考えましょう。作業ミスによる品質不良が発生しやすいからです。



工場などの現場だけではなく、事務所の仕事についても作業環境の配慮が必要です。室温や明るさが適当か、また長時間コンピューターのモニターを見続ける作業があれば一定間隔で休憩を設ける、などが管理のポイントになります。

アイエル経営診断事務所 板賀 伸行

経営コンサルタント（中小企業診断士）

ISO/QMS 主任審査員

過去に大手自動車会社において海外各国の自動車開発・生産プロジェクトを担当。その後、ベンチャー系コンサルティング会社等を経てアイエル経営診断事務所を設立し、中小企業の経営支援を開始。国や地域の中小企業支援センターのアドバイザーも務める。

経営資源の少ない小規模事業者のビジョン実現をサポートできる今の仕事に生き甲斐を感じています。趣味はアウトドア系なら何でも関心があり、毎年新しいチャレンジ(冒険?)をしています！