環境も品質も……

本当に役に立つものならば、取り組みたい

第3回　要求事項の正しい理解は、用語の理解から

執筆／活き活き経営システムズ 代表　国府 保周

■規格で用いる言葉とその理解

実は今号では、著しい環境側面から環境目標に至る流れと品質目標を関連づけた記事とするつもりでした。記事を書く際には、規格内で用いているさまざまな用語を使います。研修で話すときや、社内で関係者に説明するときも同じです。しかし、それらの用語を完璧に理解している気がしません。そこで、いろいろと調べてみることにしました。今号では、こうした調べものの結果についてご紹介します。

■著しい環境側面の“著しい”とは?

ISO 14001の最初の関門は“著しい環境側面”。“著しい”という言葉は意味合いをイメージしづらいし、そもそも“環境側面”という言葉は日常的に使いません。“環境側面”はISO 14001の3.2.2に用語の定義があり、注記1で「環境側面は,環境影響をもたらす可能性がある」としていることから、環境影響の原因であることが分かります。

一方、“著しい”には定義がありません。規格を制定するとき、たとえば“実施する”のように、辞書どおりの意味で使う言葉は、ことさら定義を設けません。規格は英語で審議・発行していますので、まずは用語の定義のない“著しい”から英原文の“significant”を、オックスフォード辞典という英英辞典で調べます(英英辞典は説明が英文なので、筆者が訳しました)。

> significant
> 重要度が高いか十分大きな効果を発揮するか、注目に値するような

上記の説明から趣旨を読み取れると思います。旧版ですがISO 14001の2004年版の附属書Aの“A.3.1 環境側面”の冒頭に「“組織の環境マネジメントシステムが優先的に対処すべき”著しい環境側面」というくだりがありました。つまり、「数ある環境影響の中から、組織として優先的に取り組む必要があるものを選び出し、その原因(環境側面)に対処すること(有害な影響であれば、予防処置を行うことに相当)を意味します。環境活動では、関係者の納得を得ることが大切です。この説明ならば、何とかなりそうな気がします。

■環境目標も、案外クセ者

2004年版まで分けて規定していた環境目的(objective)と環境目標(target)をobjectiveに一本化して、環境目的の中に環境目標の内容も包含させたうえで、さらにobjectiveの日本語訳を環境“目標”に変更したため、とてもややこしくなりました。ISO 14001での目標の定義は「達成する結果」。この定義を環境目標の定義に挿入すると、「組織が設定する、環境方針と整合のとれた“達成する結果”」となります。objectiveも、念のためオックスフォード英英辞典を引いてみましょう。

> objective
> 何かを達成しようと試みること
> (trying)

目標という言葉に出くわすと、“目標値”がすぐさま頭をよぎります。しかし、上記の説明に“trying”とあるように、単に数値目標を定めてそれを満たすことよりも、もっと積極的な行動を期待しているようです。たとえば、手法や技術の確立など、何を試みるか、「取り組む(試みる、挑戦する)テーマをはっきりさせる」という観点から捉えるのが望ましいといえます。目標値は、あくまでも達成したか否かを測る指標です。もっとも、判定基準は数字など定量的である必要はありません。定性的な判断基準であれば「○○という状態になったとき」などと表すのが現実的です。主客を転倒させてはなりません。

■説明責任

ISO 9001の5.1.1とISO 14001の5.1(リーダーシップ及びコミットメント)の a)の末尾は「説明責任を負う」となってい

JIS規格はすべて活用しないと損です！

JIS規格の構成

- ■ 序文（＋適用範囲、引用規格、用語及び定義）
- ■ 要求事項（＋注記）
- ■ 附属書（＋参考文献）
- ■ JIS としての解説

規格の箇条ごとに、下記を並べた資料を作ると、関連情報が一目で見えて便利です

要求事項	関連する用語の定義
附属書の説明	JISとしての解説

ます。“説明責任”と書いてあると、「説明する責任」にしか見えません。また、新聞やテレビのニュース、国会答弁などでも、この意味で使っています。英語は“accountability”です。これは派生語ですので、元となった“accountable”を、オックスフォード英英辞典で調べます。

> accountable
> 決定や行動に責任があり、質問を受けた際には説明することが求められる

上記の説明から「決定と行動に対する責任がメインで、尋ねられれば答えられることがサブである」ことが分かります。また、ウィキペディアに“リーダーシップにおけるアカウンタビリティ”という項目があり、「目標達成にむけて、問題に当事者として取り組み、解決策を見出し、それを実行しようとする意識を持つこと」と説明されています。よく、ウィキペディアをどこまで信じるかということが話題になりますが、この説明は的を射ているように思います。

この要求事項の説明責任の対象からすると「マネジメントシステムの有効性に責任を負う」と捉えるのが現実的ですね。“accountability”は日本語に訳しにくく、誤解を招きやすいので、ISO 9001では括弧書きで英原語を併記しています。辞書を引いて欲しいというメッセージです。

■日本語よりも英語の方が分かりやすいケースも

ISO 9001では前項のほか“integrity”などで英原語を併記しています。ISO 14001では要求事項への英原語の併記はありませんが、附属書にはあります。翻訳規格では、できるだけ英語の原文に忠実に日本語に訳すよう心がけています。しかし、意訳すると原文の趣旨から外れたり、特定の業種には分かりやすくても別業種には通用しなかったりして、ときには特定の訳語の決定に数時間を要することもあります。

内容によっては、英語の方が分かりやすいケースもあります（逆に、英文の分かりにくさを、翻訳を通じて補うこともあります）。日本語での理解が難しいときに、原文に当たる習慣をもつことも、大切かもしれません。

■規格を読む際は、序文も、JISとしての解説も読む

JIS規格には、巻末にJISとしての解説を設けてあり、ここまで述べたことのいくつかを記してあります。要求事項は、用語の定義と注記を前提に規定しています。また、序文や附属書で趣旨や方向性を示しています。これらはすべて、規格要求事項を正しく理解するための前提です。せっかく入手した規格に載っている情報は、活用しなければ損です。規格の正しい理解を通じて、真に有効なマネジメントシステムを実現できるよう、お互い努力してまいりましょう。▼

活き活き経営システムズ
代表
国府 保周

1956年三重県生まれ。1980年三重大学工学部資源化学科卒業。荏原インフィルコ株式会社（現荏原製作所）入社、環境装置プラントを担当。1987年株式会社エーペックス・インターナショナル入社、エーペックス・カナダ副社長、A-PEX NEWS編集長、品質保証課長、第三業務部長を歴任。またユーエル日本との合併後は、マネジメントシステム審査部長代理を務める。2004年株式会社日本ISO評価センター常務取締役。2006年活き活き経営システムズ代表。現在、研修講師・審査員・コンサルタントとして活躍中。