

■ 巻 頭 言 ■

ISO から学んだこと

三重県科学技術振興センター保健環境研究部長 中山 治



ISO というと本誌の読者の多くは環境マネジメントシステムの ISO 14001 を連想されるかと思うが、ここで触れたいのは品質マネジメントシステムの ISO 9001 である。

三重県では行政の効率化、行政サービスの質の確保等を図るための施策の一環として、平成10年度から県行政への ISO 9000 シリーズの導入を始めた。当研究部でも食品検査部門にこのシステムを導入、平成12年度には認証を取得している。

私が着任した平成11年度には導入はすでに決定していたが、私自身は当初このシステムの導入にはいささか懐疑的であった。公設試験研究機関であることが「信頼の証」という時代ではないにせよ、行政判断の根拠となる検査結果を提供する機関にふさわしい信頼性を保ってきたはずであるし、また信頼も得ていると確信していた。だからいまさら第三者機関に品質保証をしてもらう必要などなく、相当量の文書作成をはじめとするシステムの構築に時間を費やさなくてもよいだろうと考えていたからである。

で導入した結果であるが、やはり検査結果の信頼性が飛躍的に向上したというようなことは感じられなかった。強いて品質マネジメントの観点からの成果をあげれば、検査成績書の作成などの文書管理や校正・調整など測定機器の精度管理の手順を明確にしたことによる信頼性の一層の確保などの効果はあったように思われた。

それ以上に何よりも大きな成果は、システムを構築・運用していく過程で「わが研究部の顧客は誰か」、「その顧客が要求し期待しているものは何か」、「それに対してわれわれはどのような価値を提供しようとしているのか」を繰り返し考えさせ

られたことであった。

地方公共団体の役割は住民の福祉の増進であるから、その顧客がすべての住民であることは明白である。しかしあまりにも明白であるがゆえに、かえって個々の機関においては、企業のように自組織に関わる顧客を明確化・細分化して考える機会が少なく、顧客のニーズを理解し満足を提供しようとする努力は必ずしも十分でなかったように思う。

法的な根拠がなく、各地方公共団体の事情によって多様な組織形態をとり、その業務内容にも差違が大きく、さらには一部では地方独立行政法人化も検討されようとしている地方環境研にとっては、今一度原点に戻って、このような考え方で自らを見直してみることも意義があるのではないだろうか。

すなわち「顧客は誰なのか」である。もちろん最終顧客は住民であるが、直接の顧客は行政機関もあれば事業者の場合もあろうし、近年は環境に関わる NPO でもあるかもしれない。その顧客が地方環境研に求めているもの、期待しているものは何か。研究成果か分析結果か、あるいは技術情報か。それに対して地方環境研がそのニーズに的確に応え、顧客満足を得るためにはどのような資源配分、組織形態が望ましいのか。

昨今の厳しい状況ではあらゆるニーズに対応して行くことは不可能であり、場合によっては顧客を限定的に考えなければならないこともあろう。結果的に各地方環境研の内容は今よりもさらに差異の大きなものとなるかもしれない。しかしこれらを明確にすることによってこそ、将来像も明らかになってくるのではないだろうか。