

ISO 39001 規格の内容

一般財団法人日本自動車研究所
認証センター 上級経営管理者 西名 秀芳

説明する内容

1. 規格要求事項

 : 規格の文章（一部）

 : JARI-RBの解説

A付章番号は附属書Aを示す。B付も同様。

2. マネジメントシステムを構築・運用する場合のポイント

3. 文書化の必要性について

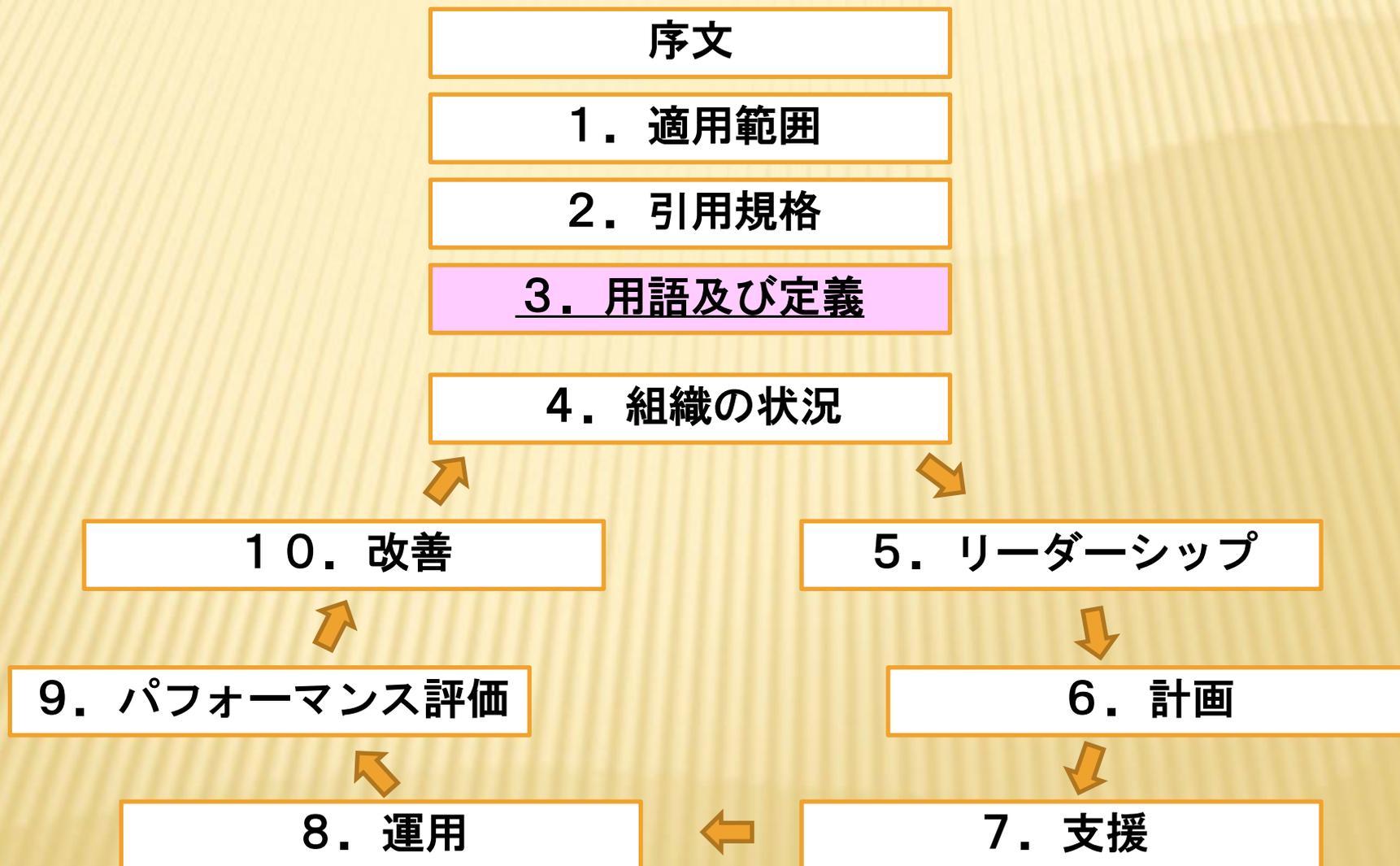
注) 以下、規格要求事項ではないコメントを多く含みますが、これは必須ではなく、規格の理解促進のためのものです。

認証に直接影響するものでもありません。

規格は組織が解釈し、構築・運用することが前提です。

但し、認証の場合は、審査員の解釈と整合することが必要となります。

規格要求事項の構成



1. 規格要求事項— 1

3.13 文書化された情報

組織が管理し、維持するよう要求されている情報、及びそれが含まれている媒体。

注記 1 : 文書化された情報は、あらゆる形式及び媒体のかたちをとることができる、あらゆる情報源から得ることができる。

注記 2 : 文書化された情報には、次に示すものがあり得る。

- * 関連するプロセスを含む、マネジメントシステム
- * 組織の運用のために作成された情報（文書類）
- * 達成された結果の証拠（記録）

- * 「文書化された情報」という言葉は近年のデジタル環境を念頭に表現したものであり、通常は「文書」の文言で使える。
- * 文書は紙面である必要はなく、閲覧できる電子データでもよい。
- * 「文書」には規格で要求しているものと、組織が必要としたものがある。
- * 一般には、「文書」には方針や手順を記述した「文書」と、事故の記録、走行距離の記録、面談の記録、事故データのような「記録」がある。

1. 規格要求事項ー2

3.16 マネジメントシステム

方針及び目標並びにそれらの目標を達成するプロセスを確立するための、相互に関連する又は相互に作用する組織の一連の要素

注記1：一つのマネジメントシステムは、単一又は複数の分野を取扱うことができる。

注記2：システムの要素には、組織の構造、役割、責任、計画、運用などが含まれる。

注記3：マネジメントシステムの適用範囲としては、組織全体、組織内の固有で特定された機能、組織内の固有で特定された部門、複数の組織の集まりを横断する一つ又は複数の機能などがあり得る。

* マネジメントシステムとは、言わば「**管理の仕組み**」である。

* 「システム」であり、活動全体の中で様々な要素（活動）が**有機的に繋がっている**ことが大事である。

* 「**要素**」とは注記2というよりは、要求事項のほとんどの項目である。

* 「システム」とは言えない例

- ・ リスクとして特定したが、対応のための行動が伴っていない。
- ・ 実施事項を定めて活動したが、監視活動がなく、やりっぱなし。
- ・ 従来からのRTS活動を継続しているが、リスクとして捉えていない。

1. 規格要求事項ー3

3.34 道路交通インシデント

道路交通システムの構成要素又は外部要因の不備によって生じる出来事

注記1：インシデントには道路交通事故及びニアミスを含むが、これらに限定されない。

注記2：その不備がインシデントを引き起こす可能性のある構成要素の例には、道路利用者、車両、道路、又は稲妻又は動物などの予測できない外部要因が含まれる。

*incidentの単語としての意味の中には「表面上は大事に見えないが、重大事態に発展し得る事件」のようなものがある。ここでは死亡・重傷事故は勿論のこと、ニアミス、道路逸脱、物損、ヒヤリハットのように、RTSに対してネガティブな事件・出来事として広く捉えられている。

1. 規格要求事項－4

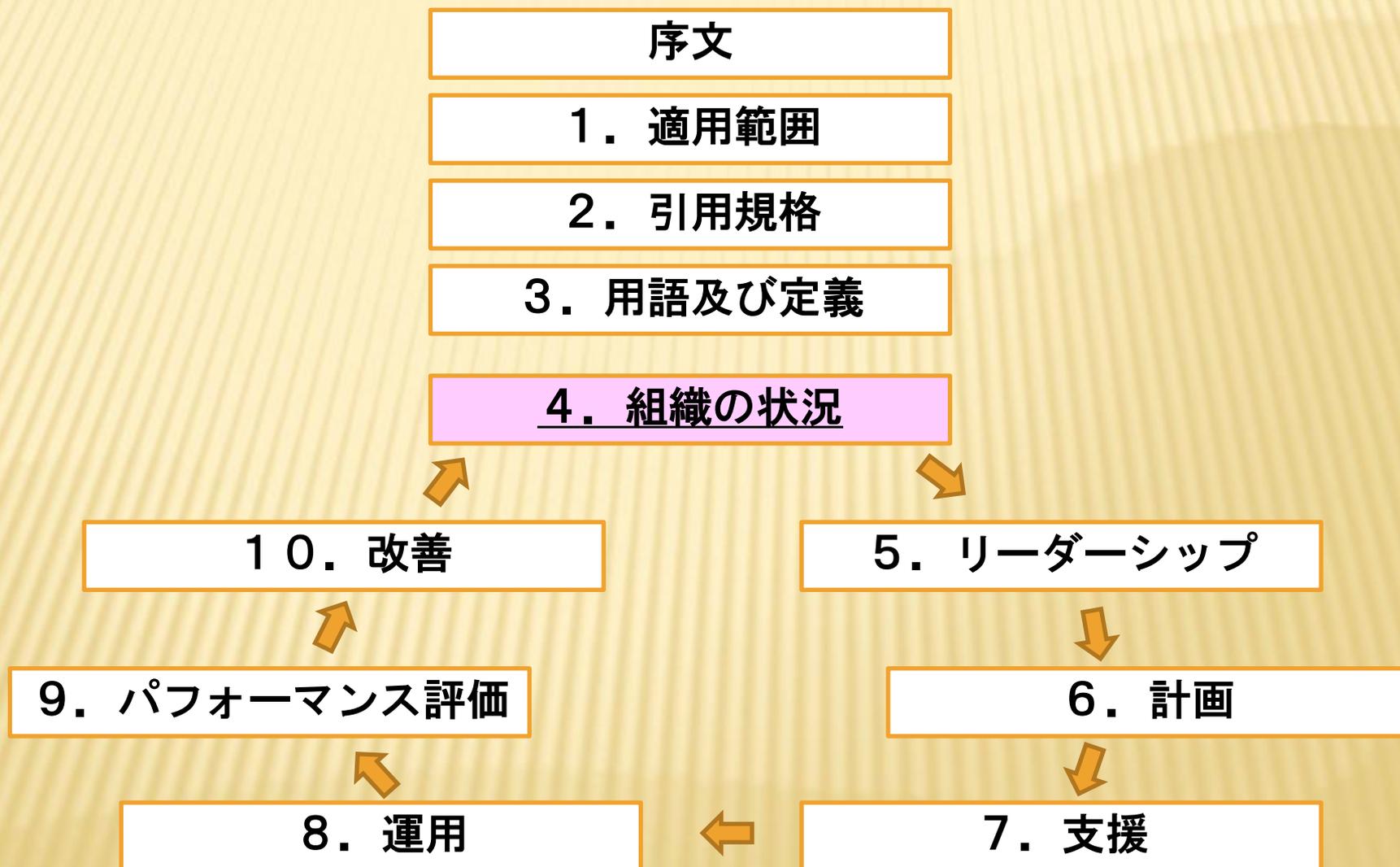
3.44 重大な負傷

道路交通衝突事故によって引き起こされる、人体又はその機能に対する長期的な健康的影響、又は軽度でない危害を伴う負傷

注記1：重大な負傷の定義は、負傷者の入院期間に基づき、国によって様々である。重大さの度合いも、医学的診断による場合と、道路交通衝突事故の結果として生じた障害の程度による場合がある。国によっては、これら以外の定義があり得る。

- *上記のように定義としてはクリアでない。
- *規格本文中では「重大な負傷」の程度が問題になる要求事項はない。
- *このため、**組織の判断で運用**して問題は無い。日本で一般的に使われる「人身事故」、「入院事故」として扱うのも一つの方法であろう。
- *（参考）「自動車事故報告規則」では報告対象事故の中で「重傷者」を「自動車損害賠償保障法施行令」第5条第2号第3号で具体的に定めている。報告対象事業者は法令順守の行動として明確化しておく必要がある。

規格要求事項の構成



1. 規格要求事項ー5

4章 組織の状況

4.1 組織及びその状況の理解

組織は、組織の目的に関連し、かつ、そのRTSマネジメントシステムの意図した成果を達成する能力に影響を与える、外部及び内部の課題を決定しなければならない。

組織は、次の事項を行わなければならない。

- ①道路システムの中で組織の役割を特定する。
- ②RTSに影響を及ぼす可能性のある組織のプロセス、関連する活動、及び機能を特定する。
- ③それらのプロセス、活動及び機能の配列順序と相互関係を明確にする。

(参考) A.4 組織の状況

ベースラインレビューは、RTSに関する組織の現在の位置を確立する。このレビューは、組織が望むRTS結果は何か、それらはどのようにもたらされるのか、及びそれらに誰が責任をもつのかを含め、RTSマネジメントシステムの確立に関連する全ての要因を考慮する。

レビューを行うためのツール及び方法には、チェックリスト、インタビュー、調査、直接検査及び測定、並びに以前の監査又は他のアセスメント及びレビューの結果も含め得る。

*MS構築の作業順序として、以下の例が考えられる。

データ等を基にしたベースラインレビュー（この言葉は規格本文にはない）

⇒①役割の特定 ⇒②&③業務プロセスの構成を明確化。RTSとの関係性の把握。

⇒外部と内部の課題の明確化

*「課題」の原文は「**issue**」であり、**大きな課題**として捉える。

「課題」は、組織としては分かりきったことになるケースが多いと思われる。

1. 規格要求事項－6

4章 組織の状況

4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解

組織は、次の事項を決定しなければならない。

- －RTSマネジメントシステムに関連する利害関係者
- －その利害関係者の要求事項
- －法的要求事項、及び組織が同意するRTSに関連するその他の要求事項

- * 利害関係者とは、RTSに関して組織に要求してくる者ばかりでなく、組織から要求する対象者の場合もあろう。利害関係者はだれなのか、彼らからの要求の内容、また彼らへの要求の内容を明確化する必要がある。
その要求は、その後の行動に繋げ易い表現にしておく必要がある（組織の判断）。
参考） A.1 a)の「組織がRTSに対して及ぼし得る影響を特定し、その影響と利害関係者との関係をマップ化し・・・」が参考になるかもしれない。
- * 「法的要求事項」は、9.1監視活動で順守評価を行うことまでを考え、できるだけ具体的な要求事項として特定することが効果的である。
例) ×：「道路運送法」or「道路運送法－運行管理者の選任」
○：旅客自動車運送事業運輸規則第47条の9「運行管理者の選任」
一般乗用では「事業用自動車数／4（1未満切捨）＋1」人の運行管理者の選任が必要。
- * 「組織が同意するその他の要求事項」には、業界団体自主規制、地域との協定、コミュニティでの約束事項、顧客からの要求事項、自主的な行動規範等々。

1. 規格要求事項ー7

4章 組織の状況

4.3 RTSマネジメントシステムの適用範囲の決定

組織は、RTSマネジメントシステムの適用範囲を定めるために、その境界及び適用可能性を決定しなければならない。

組織はこの適用範囲を決定するとき、次の事項を考慮しなければならない。

ー4.1に規定する外部及び内部の課題

ー4.2に規定する要求事項 及び

ー箇条6に規定した計画要求事項

組織は、自らのRTSマネジメントシステムの意図する成果を決定しなければならない。この成果には、組織が影響し得る道路交通衝突事故における死亡と重大な負傷の数の削減、そして最終的にはそれらをゼロにすることを含まなければならない。

RTSマネジメントシステムの適用範囲は、文書化された情報として利用可能な状態にしておかなければならない。

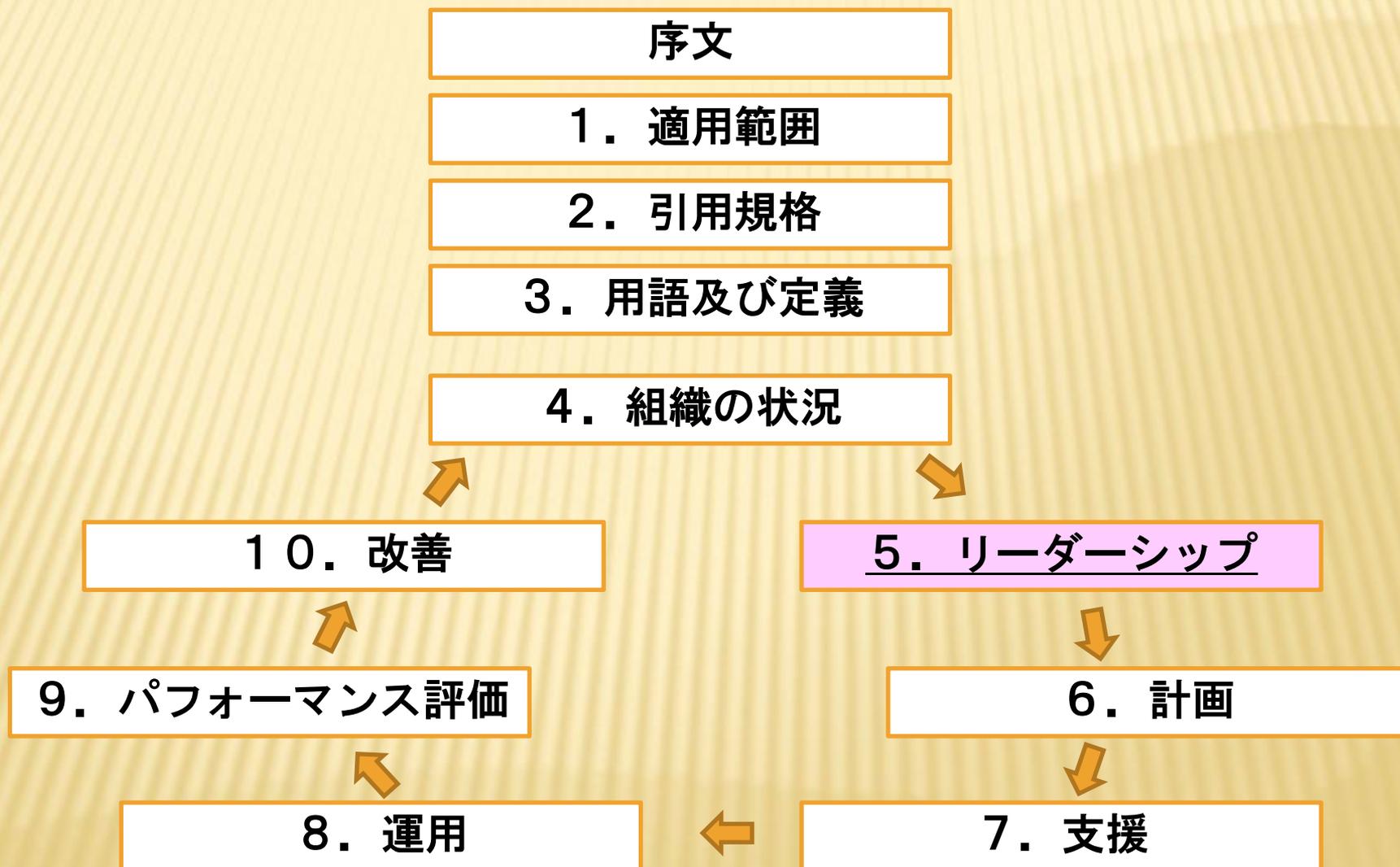
- *この項で求めているアウトプットは、**適用範囲**と**意図する成果**を決めることである。
- *適用範囲は、RTS活動を行う領域（従業員・機能・部門・サイト）のことである。
- *通常は、適用範囲が先に決まっていることが多いと思われる。その場合は、決めた適用範囲が4.1・4.2・6章と整合していることを確認するということになるだろう。
- *「適用可能性を決定する」とは適用可能なように適用範囲を決めることになるだろう。
- *「意図する結果」はRTS方針あるいは長期目標として定めることもできる。
例えば、「〇〇〇事業における死亡・人身事故の撲滅」のような形になるだろう。

4.4 RTSマネジメントシステム

組織は、この国際規格の要求事項に従って、必要なプロセス及びそれらの相互作用を含む、RTSマネジメントシステムを確立し、実施し、維持し、継続的に改善しなければならない。

- * システムの構築が要求事項の一つであるが、一般的には、「道路交通安全マネジメントマニュアル」のような、システム全体を記述したものが、必要になるだろう。
- * 「標準書」とすることで、多くの関係者がシステムを理解することを助け、また不確実な状態になったときにマニュアルに戻って確認することができる。
- * 「実施し、維持し」とは、手順などを定めたマニュアルに基づき、定めたことを確実に運用するという意味である。
- * 「継続的改善」はここでは、マネジメントシステムの改善を言っているが、システムを改善した結果は、一般的にはマニュアルに反映することになるだろう。
- * 本規格では「継続的改善」の言葉は多用されているが、マネジメントシステムについて言う場合とパフォーマンスについて言う場合の両方で使われている。
(参考：3.9の定義ではパフォーマンスについて言っている)

規格要求事項の構成



5.1 リーダーシップ及びコミットメント

トップマネジメントは、次に示す事項によって、RTSマネジメントシステムに関するリーダーシップ及びコミットメントを実証しなければならない。(以下キーワードのみ)

- | | |
|------------------|---------------------|
| ①組織の戦略的な方向性との両立 | ⑧RTSMS要求事項順守の重要性の周知 |
| ②事業プロセスとの統合 | ⑨RTSMS構築・運用の資源の提供 |
| ③資源の確保 | ⑩RTS活動の「結果」に注目する |
| ④死亡重傷の撲滅を長期目標に設定 | ⑪法令順守の重要性の周知 |
| ⑤利害関係者との協力 | ⑫有効なRTSMSにするための人材活用 |
| ⑥プロセスアプローチの採用 | ⑬継続的改善 |
| ⑦優先付けと具体的な計画の推進 | ⑭特定領域を担当する管理層への支援 |

* トップマネジメントが果たすべき役割を列挙しているが、特に経営・事業との統合には留意する必要あり。(逆の言い方ではRTSを事業から切り離さないということ)

* トップへの要求事項が多くあり、トップの行動への期待が大きいと言える。

* プロセスアプローチとはここではPDCAの考え方で活動を推進することをいう。
(序文、最終文を参照)

規格そのものがPDCAで記述されているが、運用その他でも小さなPDCAとして考え方を踏襲すべき。

1. 規格要求事項—10

5章 リーダーシップ

5.2 方針

トップマネジメントは、次の事項を満たすRTS方針を確立しなければならない。

- a) 組織の目的に対して適切である。
- b) RTS目的及び目標設定のための枠組みを示す。
- c) 適用される要求事項を満たすことへのコミットメントを含む。
- d) RTSマネジメントシステムの継続的改善へのコミットメントを含む。

方針は、次に示す事項を満たさなければならない。

- 文書化された情報として利用可能である。
- 組織内に伝達する。
- 必要に応じて、利害関係者が入手可能である。

*RTSMSは方針から始まるとも言える。

*一般には、利害関係者が閲覧できるように、企業のHPに掲げる例が多い。

*組織内は、掲示、ミーティング、あるいは個人カード等を通して周知する。

*文書として、現在のトップマネジメントが定めたことを明示できるとよい。

*内容としては、a)～d)が織り込まなければならない。

例えば、特に法令順守が社会的に強く求められる事業者の場合は、c)への対応として「法令順守」の言葉を織り込むとよい。

*一般には、頻繁に改定するものではないが、適宜、アップデートは必要。

1. 規格要求事項— 1 1

5章 リーダーシップ

5.3 組織の役割、責任及び権限

トップマネジメントは、関連する役割に対して、責任及び権限を割り当て、組織内に伝達することを確実にしなければならない。

トップマネジメントは、次の事項に対して、責任及び権限を割り当てなければならない。

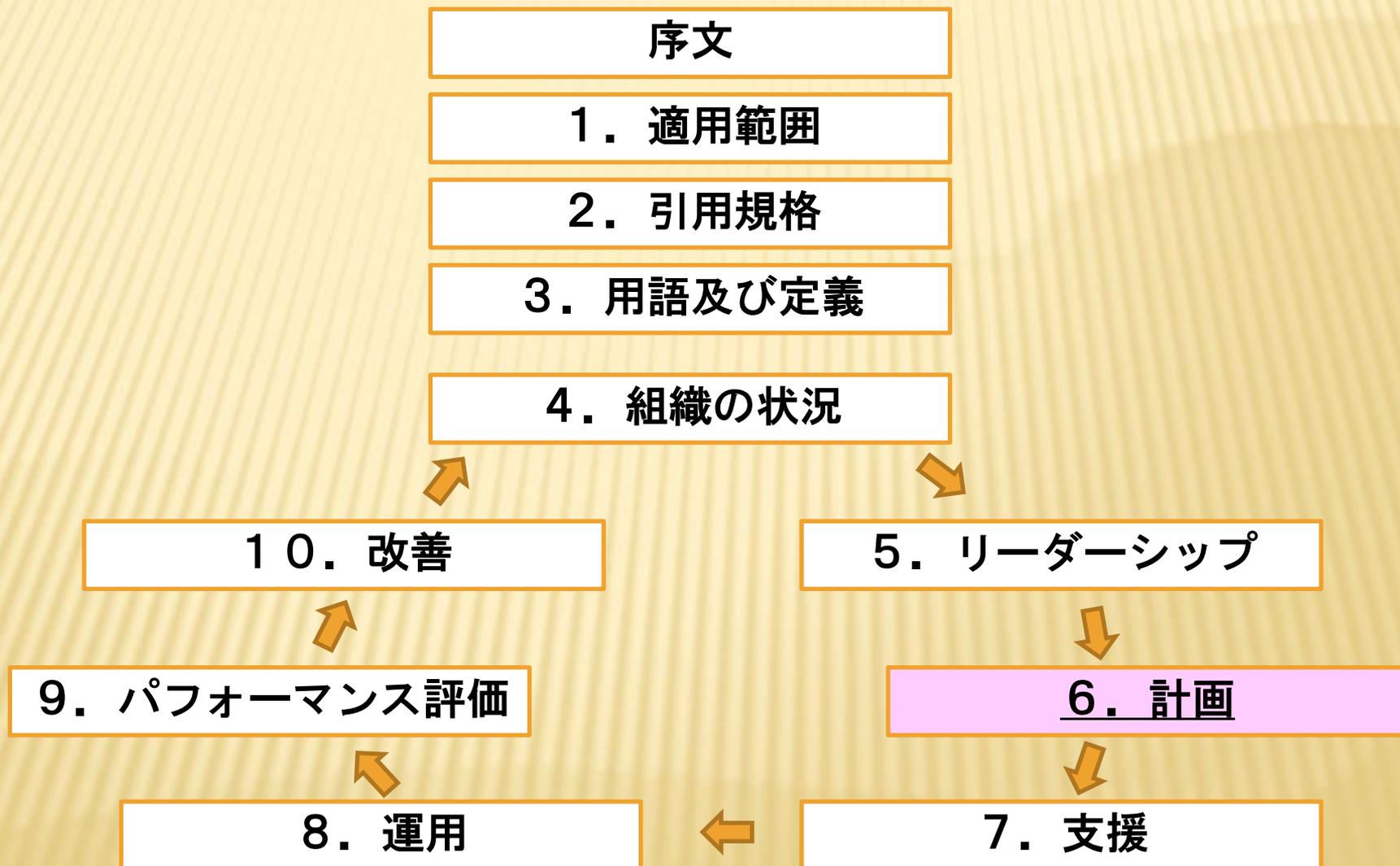
- a) RTSマネジメントシステムが、この規格の要求事項に適合することを確実にする。
- b) RTSマネジメントシステムのパフォーマンスについて、改善のための提案を含め、トップマネジメントへ報告する。

* 役割・責任・権限は、一般には「組織表」・「役割分担表」などに整理し組織内へ周知されるケースが多い。

* 上記の後半部分は、附属書A.5.3では「**管理責任者**」とされている。通常は1名であるが、組織の状況に合わせて複数の場合もあり得る。

* 管理責任者は、RTS活動全体の責任者としての役割に加え「**改善のための提案**」をトップへ行うことが必要である。
この提案は、マネジメントレビューにおいて行うことがあろう。

規格要求事項の構成



1. 規格要求事項－12

6章 計画

6.1 一般

組織は、一連のプロセスとして、自らの現在のRTSパフォーマンスをレビューし、リスク及び機会を明確にし、取組むべき主要なRTSパフォーマンスファクターを選定し、長期にわたって何を達成することができるのか分析し、適切なRTS目標、RTS詳細目標及びそれらを達成するための計画を設定しなければならない。

現在のRTSパフォーマンスをレビューする際には、RTSに影響を及ぼす可能性のある、組織のプロセス、関連する活動及び機能に特別の注意を払いながら、組織の状況(箇条4参照)及び組織のリーダーシップ(箇条5参照)を考慮しなければならない。可能な場合には現在のRTSパフォーマンスを数値化し、関連するRTSパフォーマンスファクターを用いて、将来発生し得る影響に関するアセスメントを実施しなければならない。

◆前半部は、6章全体で規定している手順を概括している。

パフォーマンスのレビュー⇒リスクと機会の特定⇒パフォーマンスファクター(PF)の選定⇒目標の設定⇒実施計画の策定

◆後半部は、「パフォーマンスレビュー」について記述。これは9章に位置付ける考え方もあろう。パフォーマンスは組織全体に関するものは勿論、機能別・部署別もあり得る。レビューする場合のポイントは以下である。

- ・パフォーマンスは数値化する。
- ・組織のプロセスと課題に関連している。(4章)
- ・RTS方針・事業の方向性・要求事項等と関連している。(5章)
- ・選定したPFに基づく(改善)活動の成否を評価する。(9章)

6.2 リスク及び機会への取組み

RTSマネジメントシステムの計画を策定するとき、組織は、4.1に規定する課題及び4.2に規定する要求事項を考慮し、次の事項に取り組む必要のあるリスク及び機会を決定しなければならない。

- RTSマネジメントシステムが、その意図した成果を達成できることを確実にする。
- 望ましくない影響を防止、又は低減する。
- 継続的改善を達成する。

組織は、次の事項を計画しなければならない。

- a) それらのリスク及び機会への取組み。
- b) 次の事項を行う方法。
 - その取組みのRTSマネジメントシステムプロセスへの統合及び実施。
 - それらの取組みの有効性の評価。

*前半部は、どのような「**リスク**」なのかを記述しているが、常識的とも言える。

ただ、6.1のパフォーマンスレビューからの流れにあることには留意する。

*後半部は、以下の3点を要求している。

- ・ 決定したリスクへ取組む「**行動**、actions」を定める。
- ・ その行動をMSの中で位置付ける方法を定める。（8.1運用に繋がる）
- ・ その行動が有効であることを評価する方法を定める。（9.1監視に繋がる）

6.3 RTSパフォーマンスファクター（1）

組織は、組織の状況(4章参照)及び自らが特定したリスク及び機会に応じて、使用するRTSパフォーマンスファクターを、次に示す、リスク暴露ファクター、最終安全成果ファクター及び中間安全成果ファクターのリストから特定しなければならない。

a) リスク暴露ファクター

- 組織によつて影響を与える又は与えないに関わらず、車両及び道路利用者の種類による区分を含む移動距離及び交通量
- 組織が提供する製品及び/又はサービスの量

b)最終安全成果ファクター（例えば、死亡及び重大な負傷の数）

- * 「リスク暴露ファクター」と「最終安全成果ファクター」は、組織として必要な項目を定め、データとして把握し、解析に用いる。
- * **リスク暴露ファクター**の例：走行距離、走行時間、輸送人員数、貨物輸送量等々（会社全体、部門毎、個人毎、車両毎、車種別、道路別、季節別、天候別、輸送会社別）
- * **最終安全成果ファクター**の例：死亡者数、重傷者数、支払保険金額、保険料額、事故処理関連直接費用額、事業へ波及した間接コスト額、人身事故件数などの他に組織の判断によっては搬送製品事故件数、物損事故件数などもあり得る。

1. 規格要求事項—15

6.3 RTSパフォーマンスファクター（2）

c) 中間安全成果ファクター；

これらの安全成果ファクターは、1)道路網並びにその中の製品及びサービスの、安全に関わる計画、設計及び利用、2)それらの製品、サービス及び利用者が道路網に入る及び出る時の条件、3)道路交通衝突事故被害者の回復及びリハビリテーションに関連している。

道路設計と安全速度／適切な道路の使用／個人用安全器具の使用／安全運転速度の順守／ドライバーの適切性／安全な運行計画／車両の安全性／適切な免許／不適切な車両と運転者の道路ネットワークからの排除／事故後の対応（注記：短縮して表記）

上記のRTSファクターとの関連性が十分でない場合、組織は、付加的なRTSパフォーマンスファクターを策定しなければならない。付加的なRTSパフォーマンスファクターは、関連する道路交通インシデントを調査し、RTSの不備を特定することによって、策定しなければならない。

選定したRTSパフォーマンスファクターに基づいて、組織は、RTS目標及びRTS詳細目標を決定し、監視し、測定するのに適した詳細さで、要素及び基準を規定しなければならない。組織は、この情報を文書化し、常に最新のものに維持しなければならない。

- * 「リスクから実施事項を定めるにあたりPFを考慮に入れる」という考え方もあり得ると考えられる。PFは多面的な視点を確保できるというメリットがある。
- * A.6.3に、「組織は次のパフォーマンスファクターの全てを考慮し、組織の状況に基づいて優先順位を付ける」とある。
- * 選定したPFについて、「要素」と「基準」を規定する。

1. 規格要求事項—16

6.3 RTSパフォーマンスファクター（3）

c) 中間安全成果ファクター；（前頁の続き）

事例：「シートベルトの使用」は、RTSパフォーマンスファクター「個人用安全装具の使用」に関する要素と基準の両方に相当する。RTSパフォーマンスファクター「車両の安全」については、需要者による安全格付けが要素に、格付け水準が基準を意味する。

例：四ツ星

注記：様々な種類の組織によるRTSパフォーマンスファクターの使用に関する手引が附属書A.11に示されている。

- * PFは「**要素**」と「**基準**」の両方で使うと述べている。上記の例で「シートベルトの使用」における「基準」とは一般的には「装着率」になろう。この「基準」に注目すると**インジケータ**（指標）でもあると言える。
- * 「需要者安全格付け」は本文中に説明がないが、**NCAP**のことである。
- * 附属書A.11には、「小さなタクシー会社」、「道路運送事業者」、「多国籍営業販売組織」、「学校」、「スーパーマーケット」、「道路管轄機関」の例があり、それぞれにPFが例示されており、参考にできる。
（但し、PFの表現は規格本文と同じではない。また、内容は各業態に対して必要十分ということではなく、あくまで例示である。）

1. 規格要求事項—17

6.4 RTS目標及びそれらを達成するための計画策定（1）

組織は、関連する部門及び階層において、RTS目標を確立しなければならない。

RTS目標は、次の事項を満たさなければならない。

- RTS方針と整合している。
- (実行可能な場合)測定可能である。
- 適用される要求事項を考慮に入れている。
- 監視する。
- 伝達する。
- 必要に応じて、更新する。

組織は、RTS目標及びRTS詳細目標に関する文書化された情報を保持しなければならない。

組織は、そのRTS目標及びRTS詳細目標を確立し、レビューするに当たって、当該組織のマネジメント力について検討するだけでなく、6.2の自らのリスク及び機会、6.3のRTSパフォーマンスファクター、並びに6.3の要素及び基準を考慮に入れなければならない。また、技術上の選択肢、財政上、運用上及び事業上の要求事項、並びに利害関係者の見解も考慮しなければならない。

注記1 附属書A.6.3は、RTS詳細目標の階層の例を提供している。

*ここ（上記は6.4の前半部分）は「目標」と「詳細目標」の設定についてである。

*他のMSでは「目的」と「目標」の言葉で使われているが、同じものである。

*階層的になる場合が多いと思われる。（例：究極の目標／5年後の全体的な目標／年度全体的目標／PFに関する中間的目標／個別行動計画の年度目標など）

6.4 RTS目標及びそれらを達成するための計画策定（2）

組織は、RTS目標及びRTS詳細目標をどのように達成するかについて計画するとき、次の事項を決定しなければならない。

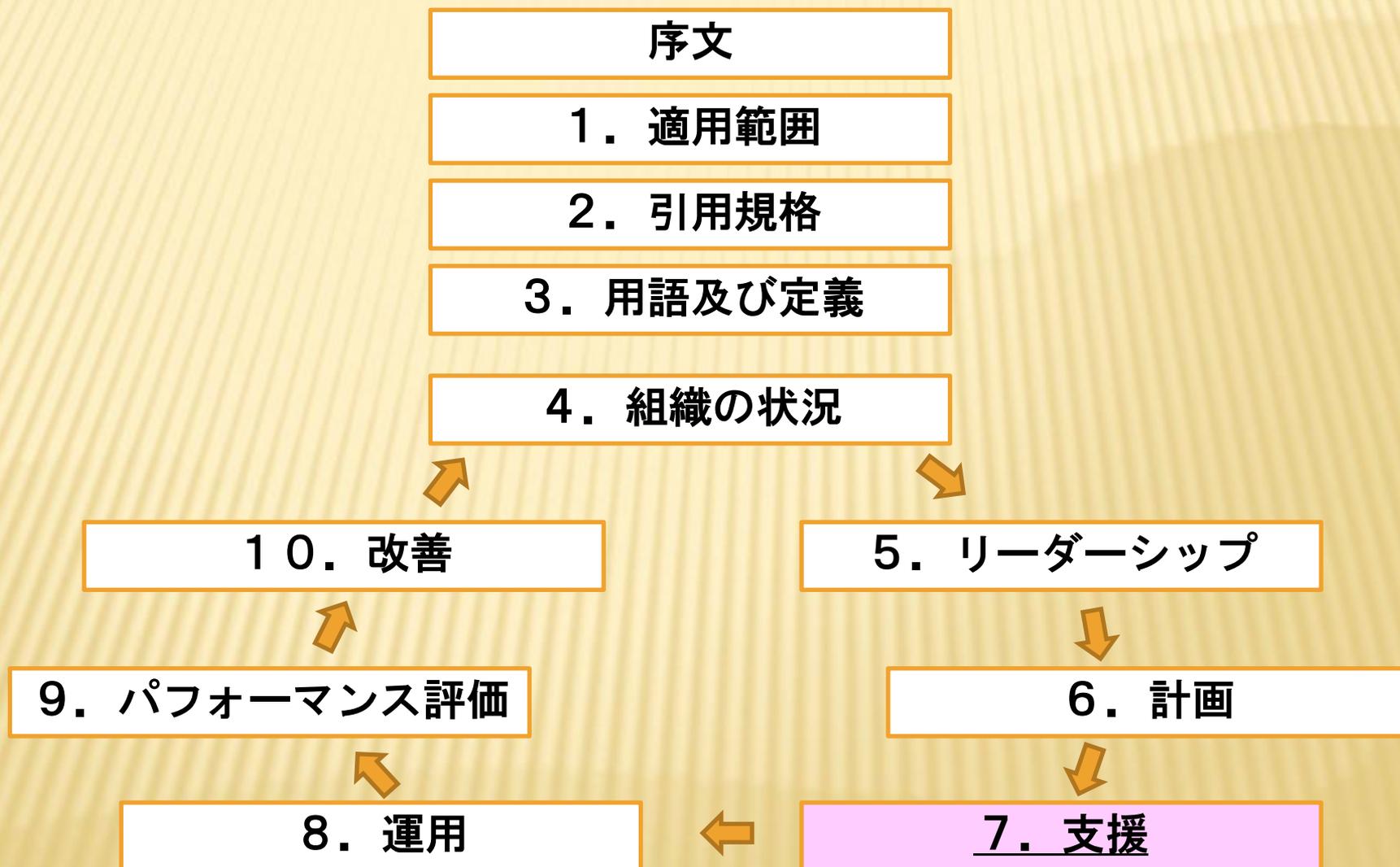
- 実施事項
- 必要な資源
- 責任者
- 達成期限
- 結果の評価方法

行動計画は文書化され、必要に応じてレビューされなければならない。

注記2 各々のRTS目標及びRTS詳細目標の測定をどのように行うかについては、組織のアウトプットと、6.3のRTSパフォーマンスファクター、並びに6.3の要素及び基準に基づき特定することができる。

- * この後半部は、**実施計画**についての要求事項である。
- * 「**結果の評価方法**」を計画時点で決めておく必要がある。
- * 上記5項目以外に「**達成手段**」を計画しておく必要がある場合も多いと思われる。

規格要求事項の構成



7.1 連携

組織は、組織は、RTSに関連する行動から潜在的な利益を実現するために、組織内の関連する階層及び機能(一般には、従業員の参画を含む)並びに利害関係者と連携しなければならない。組織は、策定されたRTS目標及びRTS詳細目標を達成するために設計された活動について、内部及び外部の協議及び連携が適切に行われることを確実にしなければならない。

7.2 資源

組織は、策定したRTS目標及びRTS詳細目標を達成するために、RTSマネジメントシステムの確立、実施、維持及び継続的改善に必要な資源及び割り当ての枠組みを決定し、提供しなければならない。

注記 資源には、人的資源及び専門的技能、組織的なインフラストラクチャー、技術並びに資金が含まれる。

- * 7.1は具体的な要求事項ではないが、RTSに必要な事項として留意する必要あり。
- * 7.2は計画時点での組織表、予算立案等で多くは対応することになるが、計画進捗の悪化などにより途中で必要になった資源についても留意が必要である。

1. 規格要求事項—20

7章 支援

7.3 力量

組織は、次の事項を行わなければならない。

- 組織のRTSパフォーマンスに影響を与える業務をその管理下で行なう人(又は人々)に必要な力量を決定する。
- 適切な教育、訓練、又は経験に基づいて、それらの人々が力量を備えていることを確実にする。
- 該当する場合には、必ず必要な力量を入手する処置をとり、とった処置の有効性を評価する。
- 力量の証拠として、適切な文書化された情報を保持する。

注記 適用される処置は、例えば、現在雇用している人々に対する、訓練の提供、指導の実施、配置転換の実施などがある。又は、力量を備えた人々の雇用、そうした人々との契約提携などもある。

*一般には以下のような手順になろう。

- ・ RTS関連業務について必要となる**力量項目**と**力量基準**を始めに定める。
- ・ これに基づいて、該当する人の**力量のレベルを評価**する。
- ・ レベルが不十分な場合は、教育訓練を行い、その後にレベルを確認する。
- ・ 記録を残す。

*タクシー運転手の場合の力量の例 : 二種免許の保有/営業地域の知識/運転技量/車両整備知識/法律の知識/交通事故処理要領の知識など

7.4 認識

組織の管理下で働き、自らの業務の中でRTSによって影響を受ける、又はRTSに影響を及ぼす人々は、次の事項に関して認識をもたなければならない。

- － RTS方針
- － RTSパフォーマンスの向上によって得られる便益を含む、RTSマネジメントシステムの有効性に対する自らの貢献
- － RTSマネジメントシステム要求事項に適合しないことの意味
- － 組織が経験し、主要な関連する道路交通インシデントに関する情報及び教訓

* 「自覚教育」とも言われるものである。

* 運転者を中心に、交通事故防止の意識向上のために、継続的な教育が一般的には必要になる。

* 上記の4点目は、組織で発生した事故について横展することを求めている。
9.2と合わせて一連の手順としておくと良い。

1. 規格要求事項－22

7章 支援

7.5 コミュニケーション

組織は、次の事項を含む、RTSマネジメントシステムに関連する内部及び外部のコミュニケーションを実施する必要性を決定しなければならない。

- － コミュニケーションの内容(何を伝達するか。)
- － コミュニケーションの実施時期
- － コミュニケーションの対象者

組織は、組織内の様々な階層及び機能、並びに利害関係者を考慮し、コミュニケーションのプロセスを確立し、実施し、維持しなければならない。

組織は、その内部及び外部の利害関係者に関与し、必要に応じて、それらの間に、RTS結果に長期的な焦点を当てる必要性、及びそれらを達成するための手段を普及することで、RTSパフォーマンスの継続的改善を支援しなければならない。

* プロセスの確立を求めており、手順化が必要であろう。

* 内部コミュニケーションの例：全社RTS委員会／連絡会／朝礼／グループMtg
／掲示板／事故対策会議など

* 外部コミュニケーションの例：RTS方針・活動内容の公表／地区協議会への
参画とRTS活動報告／行政の指摘（監査）／苦情／顧客とのRTSに関する対話等
（外部の場合は、受信と発信の両方があることに留意する）

1. 規格要求事項—23

7.6.1 一般

組織のRTSマネジメントシステムは、次の事項を含まなければならない。

- この国際規格が要求する文書化された情報
- RTSマネジメントシステムの有効性のために必要であると組織が決定した、文書化された情報

注記 RTSマネジメントシステムのための文書化された情報の程度は、次のような理由によって、それぞれの組織で異なる場合がある。

- 組織の規模、並びに、活動、プロセス、製品及びサービスの種類
- プロセス及びその相互作用の複雑さ
- 人々の力量

7.6.2 作成及び更新

組織は文書化された情報を作成及び更新する際、次の事項を確実にしなければならない。

- 適切な識別及び記述(例えば、題名、日付、作成者、参照番号)
- 適切な形式(例えば、言語、ソフトウェアの版、図表)及び媒体(例えば、紙、電子媒体)
- 適切性及び妥当性に関する、適切なレビュー及び承認

* 文書作成時の留意点：題名／日付／作成者／参照番号／版／媒体など

* 更新の必要性の判断をどうするか（レビューの方法）を検討しておくことが望ましい。

7.6.3 文書化された情報の管理

RTSマネジメントシステム及びこの国際規格で要求されている文書化された情報は、次の事項を確実にするために、管理しなければならない。

- 文書化された情報が必要なときに必要なところで入手可能かつ利用に適した状態にある。
- 文書化された情報が十分に保護されている
(例えば、機密性の喪失、不適切な使用及び完全性の喪失からの保護)

組織は、文書化された情報の管理に当たって、該当する場合には、必ず次の行動に取り組まなければならない。

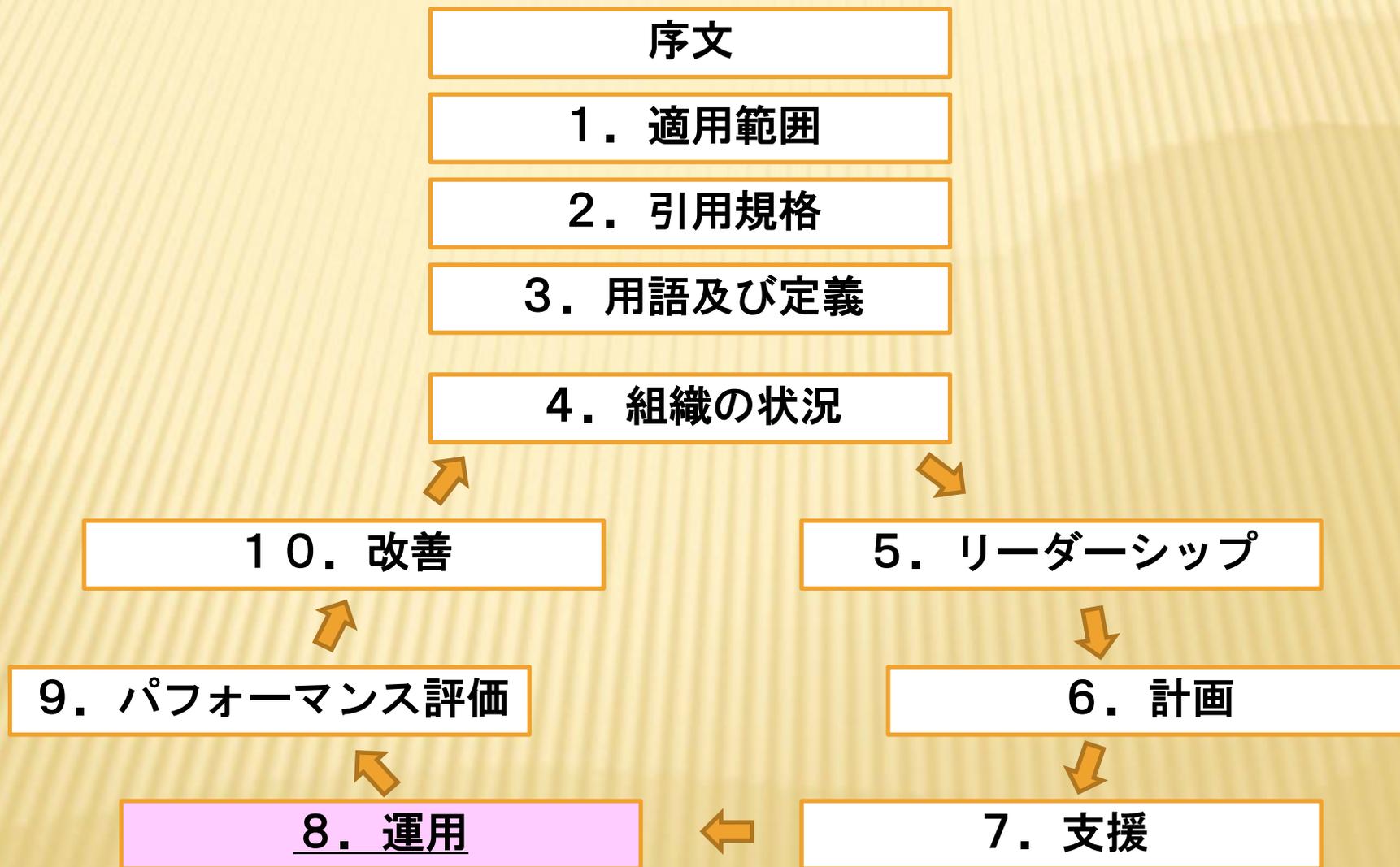
- 配布、アクセス、検索及び利用
- 読み易さが保たれることを含む、保管及び保存
- 変更の管理(例えば、版の管理)
- 保持及び廃棄

RTSマネジメントシステムの計画及び運用のために組織が必要と決定した外部からの文書化された情報は、必要に応じて、特定し、管理しなければならない。

注記 アクセスとは、文書化された情報をただ見るだけの行為に対する許可に関する決定、文書化された情報を見て変更することに対する許可及び権限に関する決定などを意味する。

- * 文書管理の要求事項としては一般的な事項であると言える。**最新版管理**には留意が必要。
- * 「**外部文書**」の管理は一般的ではないかもしれないが、留意が必要である。

規格要求事項の構成



1. 規格要求事項－25

8.1 運用の計画及び管理

組織は、次に示す事項の実施によつて、要求事項を満たすため、及び6.2で決定した取組みを実施し、6.3で特定したRTSパフォーマンスファクター、並びに6.4のRTS目標及びRTS詳細目標に取り組むため、必要なプロセスを明確にし、計画し、実施し、かつ管理しなければならない。

- － プロセスに関する基準の設定
- － その基準に従った、プロセスの管理の実施
- － プロセスが計画通りに実施されたという確信をもつために必要な程度での、文書化された情報の保持

組織は、計画した変更を管理し、意図しない変更によって生じた結果をレビューし、必要に応じて、有害な影響を軽減する処置をとらなければならない。

組織は、外部委託したプロセスが管理されていることを確実にしなければならない。

* 「運用プロセス（手順）」を決定し、計画し、実施し、管理することの要求事項である。

- 運用プロセス
(基準設定／管理／文書化)
- ・ 要求事項を満たすための
 - ・ 6.2（リスク）で決定した取組みを実施するための
 - ・ 6.3（PF）で特定したRTSPFに取り組むための
 - ・ 6.4（目標設定）のRTS目標に取り組むための

* 何かを変更する場合、変更による影響をレビューし、適切に対処することを求めている。

* 組織が結果になんらかの責任を有する業務を外部委託している場合、その業務を確実に管理しなければならない。

8.2 緊急事態への準備及び対応

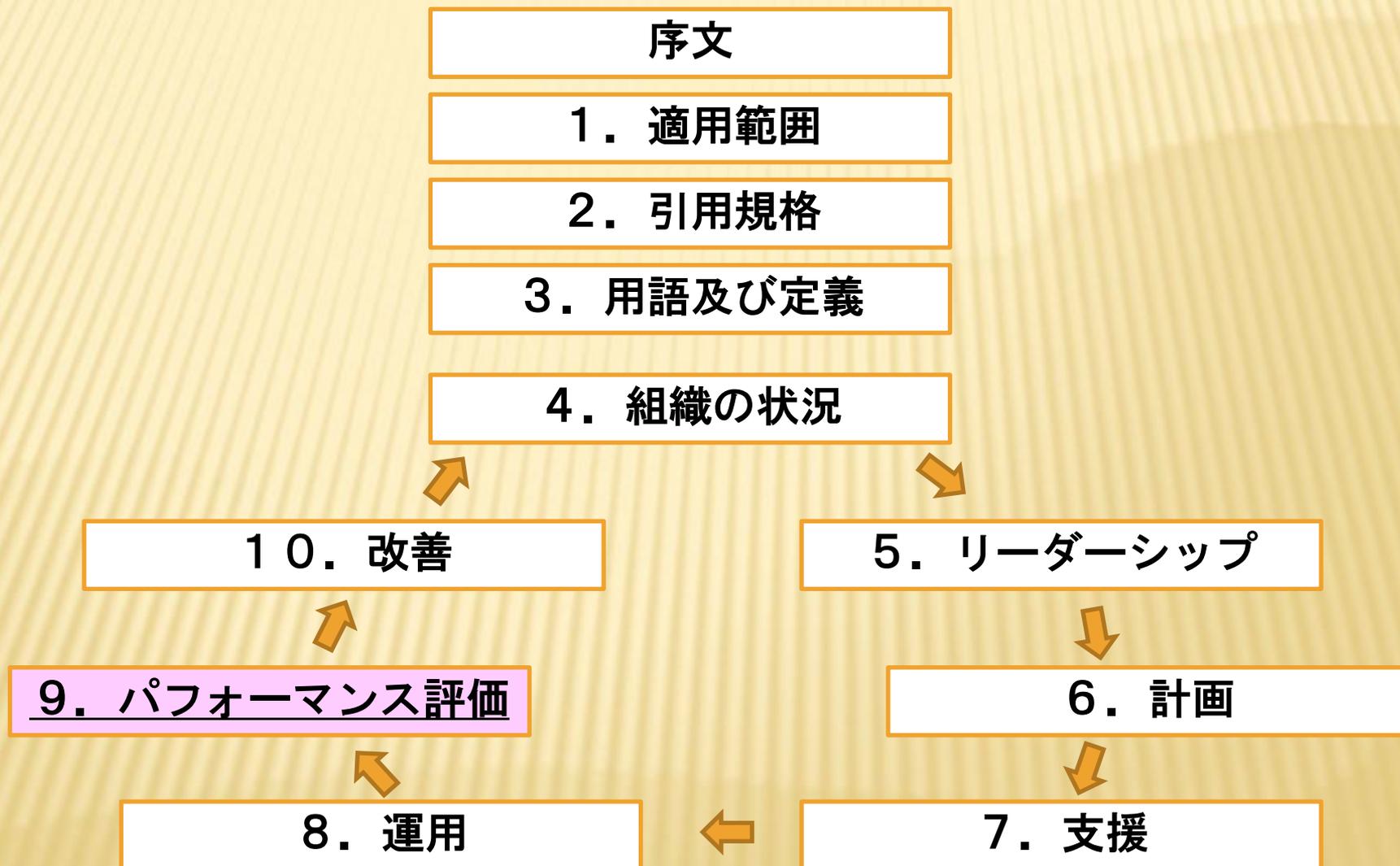
組織は、自らが関わった道路交通衝突事故又は他の道路交通インシデントによって引き起こされた、顕在した死亡及び重大な負傷に対応し、実際的な場合には、それらに伴うRTSへの有害な影響を予防又は緩和しなければならない。

組織は、自らが関わった道路交通衝突事故又は他の道路交通インシデントによって引き起こされた、顕在した死亡及び重大な負傷への準備を、定期的に、また特にそのような死亡又は重大な負傷の発生の後には、レビューし、必要に応じて改訂しなければならない。

組織は、また、実施可能な場合には、そのような手順を定期的にテストしなければならない。

- * **緊急事態を特定することから始まる。**
- * 本文中で「緊急事態」は死亡及び重大な負傷としている。しかし、運送事業者の場合などでは、事前に対応を決めておくべき「緊急事態」はこればかりではないことも多いと思われる。このため、**組織の判断で拡大して定義する**ことが考えられる。
- * 緊急事態への対応手順を定め、**定期的にテストし、レビューする**ことを要求している。一般には「テスト」ではなく、「訓練（教育）」として行われるケースが多いであろう。
- * 実際に事故が発生した場合には、対応手順をレビューしなければならないが、9.2（事故調査）の手順の中にこれを位置付けることも可能であろう。

規格要求事項の構成



9.1 監視、測定、分析及び評価

組織は、RTSマネジメントシステムに関して、次の事項を決定しなければならない。

- 必要とされる監視及び測定の対象
- 該当する場合には、必ず妥当な結果を確実にするための、監視、測定、分析及び評価の方法
- 監視及び測定の実施時期
- 監視及び測定の結果の分析及び評価の時期

組織は、この結果の証拠として、適切な文書化された情報を保持しなければならない。

組織は、RTSパフォーマンス及びRTSマネジメントシステムの有効性を評価しなければならない。

組織は、適用可能な法的RTS要求事項及び自らが同意するその他のRTS要求事項についての順守状況を定期的に評価するプロセスを、確立し、実施し、及び維持しなければならない。

- * 6.3 (PF) の a)、b)、c) は監視測定対象となるが、個別実施計画（アウトプット）も監視測定対象であり、リスク対応の行動も監視測定が必要なケースが多いであろう。
- * 「監視」が独立してはいないので、「運用」からの流れとして考える。
- * 監視結果の記録は文書化することが必要である。
- * 「RTSMSの有効性」の評価には多面的な視点が必要であり、MRで実施することもあるだろう。
- * 「順守評価」の項目は、4.2（法令等の特定）と対応していることが必要である。

9.2 道路交通衝突事故及び他の道路交通インシデント調査

組織は、次の事項のために、自らが関わった、道路利用者の死亡又は重大な負傷にいたる、又はいたる可能性のある道路交通衝突事故及び他のインシデントを記録し、調査し、分析するための手順を確立し、実施し、維持しなければならない。

- a) 組織が管理することができ、及び/又は影響を与えることができ、インシデントを引き起こす可能性がある、又はインシデントの発生に寄与する可能性がある、背後要因を決定する。
- b) RTS是正処置の必要性を特定する。
- c) RTS予防処置の機会を特定する。

調査は、適切な時期に実施しなければならない。

特定されたあらゆる、RTS是正処置のニーズ、又はRTS予防処置の機会は、箇条10の関連部分に応じて対処しなければならない。

道路交通衝突事故及び他のインシデントの調査結果については、文書化し、維持しなければならない。

- * インシデントにはニアミスやヒヤリハットが含まれるが、**取上げるレベル**は組織の判断による。
- * いわゆるもらい事故（組織が管理できない）は対象外となるが、組織の判断でよい。
- * ここでは調査のための「手順」が要求されている。
- * 引用している箇条10（不適合）には「予防処置」の言葉はないが、是正処置の一部として運用する。
- * 是正処置は原因を除去することであるが、例えば「人」に係る対策では原因の完全な除去は難しく、リスク低減（予防）になるかもしれない。**是正と予防の言葉にあまり拘らず柔軟に考えるとよい。**
- * 一般には専用の帳票で、事故概要、発生原因、是正/予防処置、有効性評価などを記入するのであろう。
- * 法令により事故の記録が必要な場合もあるが、帳票が非効率にならない運用が望まれる。

1. 規格要求事項—29

9章 パフォーマンス評価

9.3 内部監査

組織は、RTSマネジメントシステムが次の状況にあるか否かに関する情報を提供するために、あらかじめ定められた間隔で内部監査を実施しなければならない。

- a) 次の事項に適合している。
 - RTSマネジメントシステムに関して、組織自体が規定した要求事項
 - この国際規格の要求事項
- b) 有効に実施され、維持されている。

組織は、次に示す事項を行わなければならない。

- 頻度、方法、責任及び計画に関する要求事項及び報告を含む、監査プログラムの計画、確立、実施及び維持。監査プログラムは、関連するプロセスの重要性及び前回までの監査の結果を考慮に入れなければならない。
- 各監査について、監査基準及び監査範囲を明確にする。
- 監査プロセスの客観性及び公平性を確保するために、監査員を選定し、監査を実施する。
- 監査の結果を関連する管理層に報告することを確実にする。
- 監査プログラムの実施及び監査結果の証拠として、文書化された情報を保持する。

* a) は**監査基準**にも相当する。RTS方針を含めて監査基準と考えると良い。

* 内部監査は、第三者審査とは異なり、**組織のMSを改善することに注力**すると良い。

* この観点から、監査中にパフォーマンスについて議論することも有効である。

* ISO19011:2011「マネジメントシステム監査のための指針」は参考書として使える。

9.4 マネジメントレビュー（1）

トップマネジメントは、策定したRTS目標及びRTS詳細目標を達成する中で、組織のRTSマネジメントシステムが、引き続き、適切、妥当、かつ有効であることを確実にするために、あらかじめ定められた間隔で、RTSマネジメントシステムをレビューしなければならない。組織は、そのRTSマネジメントシステムを確立する、又はレビューを行うときに、中間及び長期で、組織のRTSパフォーマンスを改善するために、マネジメントシステム全体を見たときに対応する必要がある主要な課題を特定し、分析しなければならない。

- * これはトップの役割とされているが、関係者全員が活動を積極的に振り返る場、として考えることがイベントとしての効果を高めることになる。
- * 一定の間隔で実施する必要がある。（例えば年度末）
- * トップが全社のRTS委員会のような場でRTSを日常的に管理しているような場合には、それをマネジメントレビューの一部と考えることも可能である。
- * **主要な課題**（key issues）を特定し、その課題を関係者間で共有することは、以後、組織としてのRTS活動を効果的にすることに繋がる。
- * この課題は、後述されるアウトプットの内容と整合させることになる。

1. 規格要求事項— 3 1

9章 パフォーマンス評価

9.4 マネジメントレビュー（2）

マネジメントレビューは、次の事項を考慮しなければならない。

- a) 前回までのマネジメントレビューの結果とった処置の状況
- b) RTSマネジメントシステムに関連する外部及び内部の課題の変化
- c) 次に示す、傾向を含めた、RTSパフォーマンスに関する情報
 - 不適合及び是正処置
 - RTS目標及びRTS詳細目標が達成されている程度を含む、結果の監視、測定、分析及び評価
 - 監査結果、並びに法的要求事項及び組織が同意するその他の要求事項の順守状況の評価
- d) 新技術の検討を含む、継続的改善の機会
- e) 苦情を含む、利害関係者からの関連するコミュニケーション
- f) 道路交通衝突事故及び他の道路交通インシデントの調査

- * 「考慮する」はマネジメントレビューへの「**インプット**」と考えると分かり易い。
- * 記述された全ての項目が何らかの形でトップへ報告される必要がある。
- * a) は、トップから出された指示はフォローしなければならないことを示している。
- * c) では「予防処置」がないが、含まれると考えるべきである。
- * 継続的改善の機会については、5.3の管理責任者の役割として行うことが考えられる。
- * 特に受信側の外部コミュニケーションの多くをこの場で明らかにする必要がある。

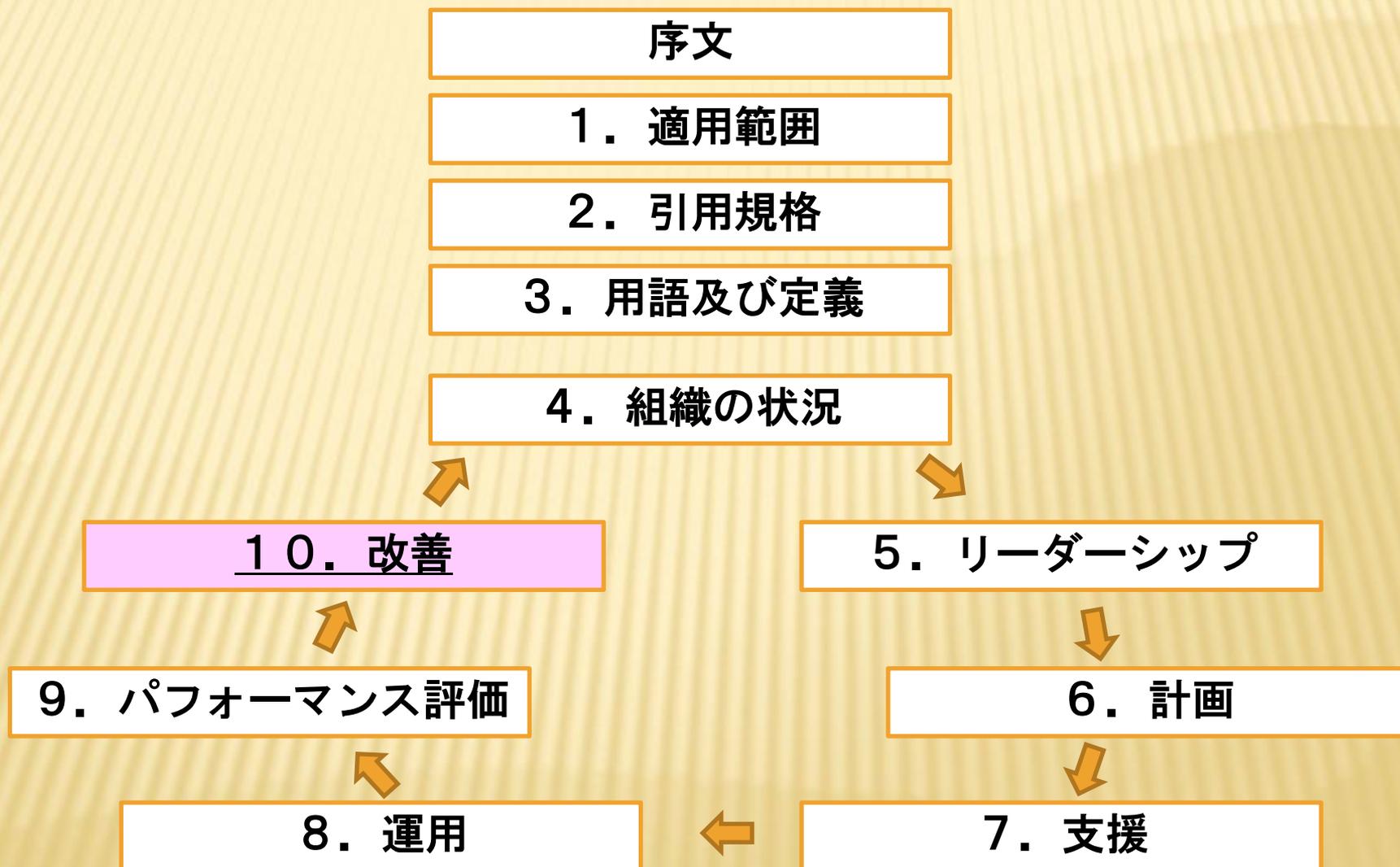
9.4 マネジメントレビュー（3）

マネジメントレビューからのアウトプットには、継続的改善の機会、RTS結果の達成、及びRTSマネジメントシステムのあらゆる変更の必要性に関する決定を含めなければならない。

組織は、マネジメントレビューの結果の証拠として、文書化された情報を保持しなければならない。

- *アウトプットには、継続的改善に向けて何を行うのか？ 目標達成に向けて行うことは？ あるいは、現状のシステム（方針、目標、組織など）は変更するのか？、という点について、結論を出す。
- *管理責任者から出された改善の提案をどう扱うのかを合わせて結論を出す。
- *マネジメントレビュー実施結果の記録が必要である。
- *一般には、マネジメントレビューの結果は、組織内に展開されることが必要であろう。

規格要求事項の構成



1. 規格要求事項— 3 3

10章 改善

10.1 不適合及び是正処置

組織は、RTSマネジメントシステムの要求事項に対して不適合が発生した場合には次の事項を実施しなければならない。

- a) その不適合に対処し、該当する場合には、必ず次の事項を行う。
 - その不適合を管理し、修正するための処置をとる。
 - その不適合によって起こった結果に対処する。
- b) その不適合の再発又は他のところで発生しないようにするため、次の事項を実施し、その不適合の原因を除去するための処置をとる必要性を評価する。
 - その不適合のレビュー
 - その不適合の原因の明確化
 - 類似の不適合の有無、又は、それが発生する可能性の明確化
- c) 必要な処置を実施する。
- d) とられた全ての是正処置の有効性をレビューする。
- e) 必要な場合には、RTSマネジメントシステムの変更を行う。

是正処置は、検出された不適合のもつ影響に応じたものでなければならない。

組織は、次に示す事項の証拠として、文書化された情報を保持しなければならない。

- 不適合の性質、及びとられた処置
- 是正処置の結果

* 組織として「不適合」の**具体的事例**を決めておくと、運用しやすいと思われる。

(3.19不適合の定義＝「要求事項を満たしていないこと」。A.10に不適合の例がある。)

* 「月度目標未達」を不適合とするかどうか(上記手順を踏むかどうか)はよく検討した方がよい。

10.2 継続的改善

組織は、RTSマネジメントシステムの適切性、妥当性及び有効性を継続的に改善しなければならない。

注記 上記は、RTS方針、RTS目標及びRTS詳細目標、監査結果、観察された事象の分析、是正及び予防処置、並びにマネジメントレビューを通じて達成できる。

- * マネジメントシステムを継続的に改善することを、総括的に要求している。
- * これは、マネジメントレビューなどでは、特に意識する必要がある。マネジメントシステムの全ての「要素」において必要な改善は行うべきであり、活動全般への思想としての要求事項と考えてよい。

2. RTSMS構築・運用する場合のポイント

- 1) 運用中のシステムを根本に据え、規格に合わせて修正する。
(効率的に構築するため。そのシステムが組織で運用し易い形である可能性が大きく、逆に規格から入ると全く新たなシステムになり、形骸化しやすい。)
- 2) 「動く」システムにすることを第1に考える。
(成果が出て、その組織が運用し易いシステムとする。)
- 3) 小さく生んで、大きく育てる。
- 4) RTS活動を事業から分離させないよう、一体化を意識する。
(会社目標管理制度との合体。データの共用。業務手順の共用。)

3. 文書化の必要性（1）

<文書化を規格が要求している箇所>

- ◆4.3適用範囲 : RTSマネジメントシステムの適用範囲
- ◆5.2方針 : RTS方針
- ◆6.3RTSパフォーマンスファクター : 要素と基準
- ◆6.4RTS目標と計画策定 : 目標、詳細目標及び実施計画
- ◆7.3力量 : 力量の証拠
- ◆7.6.1（文書）一般 : 組織が必要と決定した文書
- ◆8.1運用の計画及び管理 : （運用手順&運用の結果）
- ◆9.1監視 : 活動の監視結果
- ◆9.2事故調査 : 事故の調査結果
- ◆9.3内部監査 : 実施状況と監査結果
- ◆9.4マネジメントレビュー : レビューの実施結果
- ◆10.1不適合 : 不適合の内容と是正処置の結果

3. 文書化の必要性（2）

<文書化が一般的には必要になる事項>

- ◆4.1組織及びその状況の理解 : 決定した課題／組織の役割／プロセス
- ◆4.2利害関係者 : 利害関係者と要求事項／関連法令等
- ◆4.4RTSマネジメントシステム : RTSマニュアル
- ◆5.3組織の役割・責任・権限 : RTS組織表／役割分担表
- ◆6.1一般 : レビューに使ったRTSパフォーマンス
- ◆6.2リスク及び機会への取組み : 決定したリスク／リスクへの取組み／有効性評価の計画と結果
- ◆6.3RTSPF : 暴露・最終・中間のファクターとデータ
- ◆7.2資源 : (=5.3の中でも表現が可能)
- ◆7.4認識 : 認識の証拠／教育の記録／事故横展の記録
- ◆7.5コミュニケーション : 手順／コミュニケーション記録
- ◆7.6.3文書化された情報の管理 : 内部文書と外部文書の管理表
- ◆8.2緊急事態への準備及び対応 : 手順／定期的テストの記録

注意）文書は作れば作るほど管理が大変になるので、「帳票」の設計で手順を補うなどにより、最小限の文書になるように配慮する。