

# 審査について

## ～審査機関・審査員の役割～

インターテック  
品質主任審査員/IRCA認定講師

成毛 秀雄

0

### はじめに

ISOマネジメントシステムの認証制度は発足して30年近くになります。弊社の認証顧客の中にも20年以上認証を継続しておられる組織もかなりあります。その間、品質マネジメントシステム規格(当初は品質システムと呼ばれていました)も4回改訂しており、システム要求事項の変化、規格の中でのシステム要素の機能的な配列、システムの構造の明確さ、さらにISO9001/ISO14001:2015年版においては、ビジネス戦略的な要素が強化されて、まさに進化していると感じます。

1

### 改訂による変化

長く認証されている組織の管理責任者(この用語も今は規格の中では使われていません)の方々はこの変化を如実に実感されているでしょう。私ども審査機関も、規格の改訂ごとに、改訂の意図、趣旨、重要性について検討し、説明会などを開催し顧客をはじめとする利害関係者への通知、審査員教育訓練を行ってきました。認証制度においては、審査機関の活動、審査員の力量、審査の手法は様々な規格やガイドラインで規定されていますが、細部については各機

## 特集

ISO認証制度の開始から約30年近く経ち、その始まりとなったISO9001の世界での認証数は、2018年末時点で約120万件と現在世界的な拡がりとなっています。今回、弊社の日本でのISO認証事業開始から認証業務に従事し、その変化を間近で見てきた前品質認証部長が、その変遷の中での審査機関、審査員の役割について考察しています。ご参考にしていただければ幸いです。(編集部)

関の方針により微妙な違いはあるでしょう。このようなことも、30年近い間に大きく変化してきています。

2

### 審査員に必要な知識・力量

審査員にとって必要な知識、力量は大きくわけて二つあると考えられます。一つ目は、マネジメントシステムにかかわる知識、例えばシステムの構造、マネジメントの手法など。二つ目は、審査活動に必要な技量、例えばコミュニケーション力、分析力、適応性、客観性、外交性、プレゼンテーション力などです。前者も後者も長い認証制度の歴史の中で微妙に変動してきています。審査機関は制度の枠組みの中で、この変動をどのように認識し、認証顧客の審査に対するニーズと期待もどう変化してきているのかを察知する必要があります。顧客を取り巻いている外部環境の変化を察知し、それを審査活動の中でどのように反映させ、価値ある有効な審査を行うのかが、審査機関自体の力量といえるのかもしれませんが、これは、ISO9001/14001マネジメントシステム規格2015年版4.1項の外部・内部の課題としてとらえることもできるでしょう。取り巻く外部環境が変われば、それに応じて内部環境も変える必要が出てくるでしょう。これを審査員の活動、力量の向上にどのように結びつけていくのかが、非常に重要です。審査員の力量は規格、ガイドラインなどで概略は規定されておりますが、審査機関はその機関自身の方針に合わせて審査員を育成していかなければなりません。

### 3

#### 審査活動とは

審査活動とは、事実を実証する客観的証拠を収集し、規格要求事項との適合性を評価するということで、結果として指摘事項、改善の機会を提示し、審査対象となったシステムに付加価値をつけるということになるでしょう。顧客も外部の人間の目でシステムを見てほしい、そして有益な改善の機会を提示してほしいと考えていることは確かです。審査員はシステム全体の見取り図、プロセスのイメージを頭の中に描き、審査計画に従って事実を収集する活動を行い、限られた時間の中で活動を行っています。

### 4

#### おわりに

近頃、ふと思うのですが、審査員が頭の中にシステムの見取り図をイメージとして描き、そこからシステム内のあるプロセスを見るときには、頭の中でプロセスを描き、入力は何か、入力を出力に変換するパラメーターは何か、

出力が有効なのかをどのように判断するのか、プロセスの効率は何をもって見るのかを評価しながら審査活動を進めています。このようなことは、審査員の思考の中だけではなく、審査を進める中で審査員のパフォーマンス、言動を通し、審査に立ち会うお客様のシステムに対する思考に影響を与え、審査が終わるときには、お客様の頭の中にシステムの見取り図及び、様々な活動をプロセスとして見ていく手法が明確に形成されてきたら素晴らしいことであると考えます。その組織の管理者の皆様も同様に頭の中にシステムの見取り図とプロセスの手法が同じように形成されることにより、管理者のベクトルは同じ方向に向き、組織のマネジメントシステムの運営に非常によい影響を与えることになるでしょう。

#### 筆者紹介

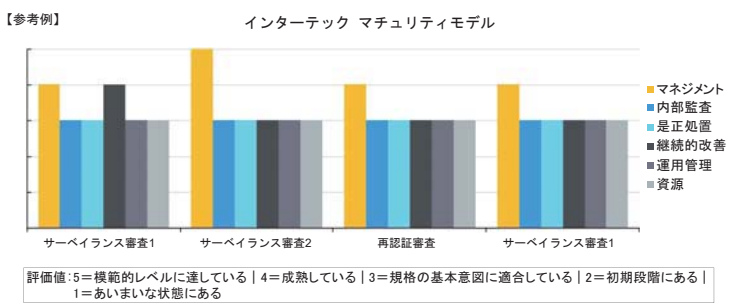
**成毛 秀雄** (なるけ ひでお)

プラント、機械、鉄鋼関連の第三者品質監査、第三者検査業務に従事後、ISO認証事業開始に伴い、審査業務へ移行。前QMS認証部長、IRCA認定コース講師。現在も審査員/講師として活動中。東京都多摩市在住。



## INFORMATION

弊社では、社内電子化の一環として、審査報告書の電子管理、メールでの報告書提出システムの導入を始めています。この電子版報告書では、『マチュリティモデル』として、審査員が評価した主要プロセス6項目の成熟度の過去3年間の推移が表示されており、運用の指標にご参照いただければと思っております。



評価内容は、全てのマネジメントシステムに当てはまるよう一般的な内容になっているため、解釈の一貫性と審査結果の標準化を世界的に考慮したもので、各点数は、審査チームの評価を元にしたベンチマーキングを目的としたものになります。例えば、例示されているグラフの「マネジメント」の評価4の場合、「経営者のコミットメント、顧客及び/あるいは利害関係者の満足、方針及び目標についての知識・認識、責任・権限は明確であること、マネジメントレビューが実施され、大多数の要員から支持されていること。記録も整備されており、改善と学習が進んでいること」などが評価された結果として表示されています。

電子システムの導入につきましては、順次進めておりますので、よろしくお願いいたします。