

# 特集にあたって<sup>†</sup>

福丸 典芳\*

## 1. 特集の経緯と背景

ISO 9001 の第三者認証制度で重要な要素は、審査員の力量である。審査員は、組織の品質マネジメントシステムの能力を評価することが要求されているが、どのような力量を維持し、開発するかを示したものが具体的に示されていなかったため、2000年から学会としての考え方を明確にするために、審査員の力量に関する研究会を設立し、長年にわたって活動を行っている。

ISO 9001:2000 が2000年12月に発行され、この規格に基づいて審査が行われることになった。しかし、この規格は1994年版に比べ、プロセス重視の規格構成となったこと及び品質マネジメントシステムの有効性評価を行うことが要求事項となったため、これらに対応するために審査員の力量を向上させる必要があった。また、規格の要求事項が、一般化されたことにより、審査員の力量が従来よりも高度なレベルでなければ判断が下せないような場面が多くなると思われた。このような事態を打開するため、審査員はどのような力量を持って審査にあたるべきかについて、品質管理学会として一定の方向性を示すべく、学識経験者、審査登録機関、審査研修機関からなる専門家によるISO 9000シリーズ審査研究会を2000年12月に計画研究会として設立し、研究活動を開始し、2005年6月に「QMS有効活用及び審査研究部会」を設立

して現在まで研究活動を行っている。

当部会は第1期(2005年9月～2008年5月)、第2期(2008年6月～2010年4月)、第3期(2010年5月～2011年7月)について研究成果を研究報告書として発行した。また、その成果報告についてはシンポジウムを開催し、参加者からの意見を参考に継続的な研究を続けている。現在は第4期活動期間中であり、その成果について取りまとめを行っている段階である。これらの研究活動を学会員に広く知っていただき、活用されることを願って今回の特集を組んだ。

## 2. 本特集の構成

構成は、実務家の立場からマネジメントシステムの審査活動と組織での運営管理上の課題とその解決法に関する提言、並びに本学会におけるQMS有効活用及び審査研究部会の各WGで行われている第4期研究活動の実施状況についての解説をしてもらう。

### 2.1 実務家からの提言

「マネジメントシステムの審査活動及び組織での運営管理上の課題に関する解決法」

多くの企業指導の経験、ISOマネジメントシステム規格の開発経験、及び各種のISOセミナーの講師の経験などを生かして、マネジメントシステムの審査活動に関する課題、並びに組織のマネジメントシステムの運営管理における課題とその解決方法について論じている。

### 2.2 QMS有効活用及び審査研究部会の研究成果

(1) 適合性を証明する審査の研究2—ISO/IAF共同

<sup>†</sup>平成25年4月4日 受付

\* (有)福丸マネジメントテクノ

連絡先：〒206-0802 東京都稲城市東長沼1002-6(自宅)

コミュニケ A-I に着目した審査技法の適用事例—

認証制度の形骸化が懸念されており、このような状況を踏まえて ISO/IAF の共同コミュニケが 2009 年 8 月に発表された。これを受けて、この考え方を審査でどのように展開すれば良いのかについて研究を行っており、注目すべき QMS 要素を明確にした審査を行うことが効果的であると考え、適合性を証明する審査の手引を 2012 年 1 月に提案した。これに基づいて、3 つの審査登録機関で試行し、この手引の妥当性を確認し、その課題等を明確にしている。

(2) ビジネスプロセスにおける QMS の位置付け—  
持続的成功型 新 QMS—

組織の経営者層の立場から見ると ISO 9001 規格の要求事項は、日常の経営管理では不足すると感じているのではないだろうかということに着目し、ISO 9001 をマネジメントシステムとして有効に活用する重要なポイントについて、第 2 期では、製品・サービスの機能展開からプロセスを明確にすることとプロセスアプローチの採用、第 3 期では、運用のマンネリ化の解消についての提言を行ってきた。これらの成果をもとに、日常業務の中に ISO 9001 を取り込む具体的な方法を研究している。主な研究課題は、品質方針と品質目標の設定管理、マネジメントレビューの効果的運用、効果的な内部監査プロセスの運用、文書・記録の見直しである。これらの検証を行うために、組織との共同研究を行うこととしている。

(3) 経営に役立つ『自己宣言』の研究—形骸化 ISO から、儲ける ISO への革新—

第三者認証制度が確立して 20 年以上経過しており、その間組織では第三者認証の維持活動を行っているが、形骸化している例が数多くみられる。このような状態では、意味のあるマネジメントシステムの運営管理ができていないと言いがたいため、「やらされている意識」から、自己責任に裏付けされた「自己宣言」を行うことも考えられる。このため、自己適合宣言に関する規格である JIS Q 17050-1 をベースに研究を行い、その成果として自己適合基準案を提言している。

(5) 次世代対応の第三者監査技法の研究—第三者監査のガイドライン—

経済活動のグローバル化に伴い、サプライチェーンにおける組織と供給者の関係が重要視されるようになっており、品質、環境、労働安全衛生及びセキュリティなど、多くのマネジメントシステムが開発されてきている。このような情勢に対応し、組織と供給者との

良好な互恵関係を維持するために、第三者監査をより効果的及び効率的に実施するためのツールとなるガイドラインを開発している。このガイドラインの特徴は、ISO 19011 の監査プログラムの管理に基づいて、第 2 者監査を行うための方法論をガイドラインとしてまとめている。

(6) 中小企業経営者が使いたくなる ISO 9001 推進の研究—QMS 運営管理のためのガイドライン—

ISO 9001 の推進について、経営の視点でどのような方法が有効であるかについて研究している。主な内容は、ISO 9001 への品質コスト(失敗、評価、予防)の取り組み、コストを取り込む QMS 構築の診断サービス、QMS への生産性向上への取り組み、タートル図を用いた品質及びコストの改善の仕組みの検討、予防処置の研究、管理・監督者の教育・訓練の研究、内部監査員の教材の研究、ムリ・ムダ・ムリへの対応、TQM 手法の採用、サービス品質の特性、中小企業のための QMS 構築などについて研究を行い、QMS の運営管理のためのガイドラインとして取りまとめを行っている。

(7) 有効性を高める審査活動のための審査技術の標準化—審査技術基本ガイドブック—

QMS 有効活用及び審査研究部会で審査員の審査技術に関する研究を第 1 期から第 3 期まで行ってきており、これらの内容を精査し、審査技術基本ガイドブックとして整理している。その内容には、マネジメントシステム審査に必要な基本事項、審査準備の進め方、現場審査の進め方、審査結果の分析と時間審査へのフィードバック、審査員が基本的に知っているという良い知識、環境の激しい変化の中での審査の課題と提案、他の WG 研究成果との関係が含まれている。本文では、審査準備の進め方についての検討内容を紹介している。

#### 参考文献

- [1] 日本品質管理学会 ISO 9000 シリーズ審査研究部会 (2002) : ISO 9001 : 2000 に基づく第三者審査のためのガイドライン。
- [2] 日本品質管理学会 QMS 有効活用審査研究部会 (2008) : 研究報告書。
- [3] 日本品質管理学会 QMS 有効活用審査研究部会 (2010) : 第 2 期研究報告書。
- [4] 日本品質管理学会 QMS 有効活用審査研究部会 (2011) : 第 3 期研究報告書。