



テクノファNEWS

第8回 ISO監査実践研究会総会特集

『監査実践研究会(品質/環境)分科会報告』

「品質研究会」：安藤黎二郎氏 「環境研究会」：西嶋洋一教授

「品質研究会」報告：安藤黎二郎会長



監査実践研究会/品質研究会の報告をしたい。「ISO9000 ここがわからない」については、今回の総会に間に合わせたいということで頑張り何とか発刊にこぎつけた。経過も含めて少し内容を紹介したい。

研究会が「内部監査とマネジメントレビュー」、「品質システムと文書管理」の2分科会に分かれて活動していることは前回も報告した。「内部監査とマネジメントレビュー」については、品質システムのブラッシュアップとレベルアップのため、つまり会社やサプライヤーに役立つ品質システムのポイントとして、内部監査とマネジメントレビューはどうあるべきかということで研究して来た。経過としては97/12より活動して来て、研究成

果が本としてまとまったものである。来年予定されるISO 19011規格化を待って再編、再版の待機状況である。

一方「品質システムと文書管理」分科会も同時期に始まり、2000/1に全部まとまった。'94年版は商品価値が徐々に下がる。前回は2000年版での見直しを一部紹介したが、もう少し手を入れれば2000年版対応にもっていかれるところまで来ている。ただ2000年版は日が浅く実事例が少ない。どんな疑問が出そうか、質問づくりにかなり時間が掛かった。今後は、難しいと言われるフローチャート、マトリックスチャートを作ったのでそれをもとに、「ここがわからない」を検討して行く。現在活動は19011に入っている。

「ここがわからない」にはどのような質問を入れたか一部を紹介する。質問は最初仲間で持ち寄ってみたが日も浅く、実際の経験が少ない。質問を追加したり、「T-21 審査員研修コース」の質問なども加味したりして、質問決定にかなりの時間を掛けた。

まず用語に関するQ&Aについて。'94年版の用語の定義は8402であった。従って8402に含まれないもの、解り難いものを解説してきた。

第8回 監査実践研究会総会、分科会報告..... 1-6

「品質研究会」報告：安藤黎二郎氏 「環境研究会」報告：愛知学院大学教授 西嶋洋一氏

【セミナーご案内】テクノファISO塾 [品質・環境・労働安全・コンサル・M/F・地方版] ...7-8

第I部 用語に関する Q&A		Q&A 5 ビューとは?	
Q&A 1	聞き慣れない用語を理解できる言葉に換えてもよいか?	Q&A 6	製品とは?
Q&A 2	「確実にする」の意味は?	Q&A 7	QMS の有効性、効果的とは?
Q&A 3	「明確にする」、「決定する」、「定める」の違いは?	Q&A 8	マネジメントとは?
Q&A 4	プロセスとは?	Q&A 9	要求事項について?
		Q&A10	監視と測定?
		Q&A11	リスとは?

2000年版は8402に相当する9000があり、JISには膨大なページ数の解説がつき訳し方の説明がある。TCからは解釈集(526)が出されており、更に解らない英語は「オックスフォード」を見よ…ということで、あちこちにある。

用語の項目は頁数の関係でかなり絞られた。取上げた用語は手元の資料を見て頂きたい。'94年版では、同じ原語は同じ日本語に翻訳されていた。今度は同じ英語でも違う日本語に訳されている。逆に同じ訳でも原語が違うものがある。これらもややこしいということで重点的に解説を付けている。

例えば 'monitor' が「監視」と訳されている。日本語の辞書には「悪い事をしないよう見張る」意味がある。しかし刑務所の「監視」のイメージは 'monitor' にはない。オックスフォードは「どう進展するかを一定期間見て確認する。それで必要な変更が出来るようにする」。TC176 のガイドライン N526 はまた違う。

第II部 規格解釈 Q&A [序文 適用範囲 引用規格 定義]

Q&A1	ISO 9001 規格の表題
Q&A2	ISO 9001 規格の特徴
Q&A3	'94年版と2000年版の規格の構成の変化
Q&A4	品質マネジメントの8原則とは?
Q&A5	除外とは?
Q&A6	カタログ製品一組合せ設計の場合
Q&A7	カタログ製品一本社設計の場合
Q&A8	工程設計の設計としての適用
Q&A9	サービス業での本部設計の場合
Q&A10	建設業での設計

次に規格の方で序文では規格の特徴、'94年版と2000年版の構成の変化、品質マネジメントの8原則など。そして問題になりそうな適用除外と、それに関連する疑問の多いところを含めている。

品質マネジメントシステム(QMS)についても疑問の出そうなものを上げた。頁数の都合で2割程度を削ったがこれの活用をどうするかも考えたい。

「明確にする」、「決定する」、「定める」は各所にある。それをどう解釈するか、JIS Q 9001:2000規格の解説から大分抜粋した。各々説明を付けたが強調したいことは下段のこと、『日本語の表現は異なるが、ISO原文ではその多くが 'determine'、つまり同じ word である』こと。

内容に応じて日本語訳を変えているので表面だけで解釈しない方がよい。つまり 'determine' は、かなり多くが「明らかにする」に重点が置かれて「明確にする」と訳されている。その他は「決定する」、「定める」、「決める」等、同じ単語でも異なった日本語訳をしている。

「明確にする」には 'identify'、'determine'、'define' がある。時間の都合で説明は省くが本を見て頂きたい。あまり言葉にとらわれずに全体をどう見ていくかということが重要だろう。

Q 3 「明確にする」、「決定する」、「定める」の違いは?

A 3 すべて「決める」ことに重点が置かれて訳されていると理解して下さい。

(JIS Q 9001:2000 規格の解説 P.36 の g 項参照)

「明確にする」とは「明らかで確実なものとする事」。「決定する」は「しっかりと決める事」。また「定める」とは「ゆるぎなく維持できるような状態に固定すること、決定すること、制定すること」である。

「決定する」、「定める」両者ともにその意味するところは「決める事」だ。但し「定める」については、「変わらないようにする」という意味が含まれる。このように日本語での意味は異なるが、原文ではその多くが 'determine' である。

'determine' とは、to discover the facts about something to officially decide something、「事実を明らかにする。これによりそれが何であるか決める」ことである。ISO 9001 は、その多くが「明らかにする」に重点が置かれ「明確にする」と訳され、他は「決定する」、「定める」、「決める」と訳されている。

次に「改善の機会の評価 'assess' とは、「製品実現の計画」に該当するものを明確にするとあるが、『該当しない場合』とは何か?」のように、実践上の解説も加えている。

- Q38** 「改善の機会の評価」とはどのように行い、記録すればよいのでしょうか？
- A38** 「評価」の ISO 原文は ‘assess’、注意深く考え、判断を下すことです。ここでは「入手した情報に関連し、改善が実行できるチャンスかどうかを考え、判断すること」です。
- Q50** 「製品実現の計画に当っては、組織は次の事項について該当するものを明確にすること」とあります。該当しないのはどんな場合ですか？
- A50** 該当しない場合はないと考えてください。「該当するもの」と翻訳されていますが、規格条文の a)~d) はすべて明確にすることが要求されています。

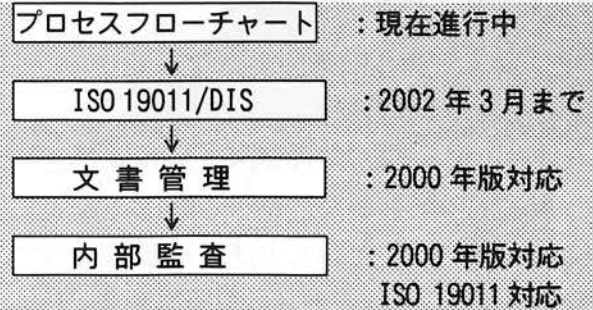
以上、用語や解釈の仕方の一部を紹介したが、ぜひ一度ご覧頂きたいと思う。事例を多く挙げたが、先程も言ったように実践事例が少ない。引続いて事例の補填をして行きたいと考えているので、本に挿入されている葉書等でご意見や事例等をぜひ聞かせて頂きたい。

本年度の研究テーマは、昨年から引続いて「業種に分けたフローチャート例」を作っている。4.1 に相当するプロセスはどうか、7.1 では具体的にどうなるか、ぜひ参考に供したい。ボリュームの 5 ページは建設関係、6 ページの例は、品質保証体系図に近いものだ。企業の姿がこうで、7.1 のプロセスはこうだ…、こういう表現もあるのではないか。更に具体化することについて現在議論をしている。

最後に一点、ISO/DIS 19011 が 2002 年 5 月、

正式に規格化される予定(現在投票中)である。研究会は、この DIS と現在の規格(ISO 10011 & ISO 14010,11,12)との比較をして、どこが変わったかを検証中である。議論途中ではあるが、内部監査も対象となり感じは大分違う。第三者機関もこれに合わせて決めることになるであろう。

今後の活動(予定)は以下の通りである。



大坪氏や久米先生から、企業や組織が役に立つシステムを作れるかどうかは、皆さんの進め方次第だというお話があった。その達成のために活かせるような活動にして行きたいと思う。

先日、某社の管責の方と話をした折、QMS は、そこで働く人を幸せにしなければいけない。その意味で 2000 年規格は、働く人を幸せにするものだと思われた。私は即座に同感したものの、よく考えてみると難しいことである。

「監査」に当っては 2000 年版の意図を汲んで、そこに携わる人々が幸せと思うようにしていかなければならないと痛感した次第である。(以上)

ISO/TC176 の規格開発状況(2002.3.2)		ISO/TC207 の規格開発状況(2002.3.2)	
ISO/TS 21045	コンサルの指針; CD 段階(⇒10019)	ISO/TR 14061	森林マネジメント ; 済
ISO 10018	苦情処理 ; WD 段階	ISO 14015	サイトアセスメント; 済
ISO 19011	統合監査規格 ; DIS 段階	ISO/TR 14062	環境適合設計 ; DTR 段階
ISO/TS 16949	自動車部品 ; PDTS 段階	ISO 14063	環境コミュニケーション; WD 段階

ISO/DIS 19011 「品質及び/又は環境マネジメント監査のガイドライン」概要

- 内部監査、外部監査のための指針。監査規格の統合で、品質/環境マネジメントシステムの統合ではない。品質・環境統合、品質単独、環境単独の 3 パターンの監査としての指針である。
- 構成：0. 序論、1. 適用範囲、2. 引用規格、3. 用語と定義、4. 監査の原則、5. 監査プログラムの管理、6. 監査活動、7. 監査員の力量
- 注目すべき[用語と定義]
監査、監査員、力量、監査プログラム、監査計画。
「力量」は、40 時間の教育研修が必要。詳細・中身は、これから IATCA が決める。
- 基盤となる[監査の原則]
倫理的行動、公平なプレゼンテーション、プロにふさわしい注意、独立性、証拠主義など
- スケジュール
現在は DIS、今年中に IS 発行予定(当初予定より遅れ気味)。

品質 (品質固有の知識及び技能) と 環境 (環境固有の知識及び技能) の両方を包含する「一般知識及び技能」が中心となる。これを支える基盤として「教育」、「実務経験」、「審査員研修」、「審査経験」が挙げられる。これらすべてが「属性」に属する。

図：力量の概念

「環境研究会」報告：西嶋 洋一教授



昨年は、出版したばかりの「ISO 14000 のここがわからない」の経緯などを話した。また今後の研究テーマを検討中だと申し上げたと思う。

品質研の方もご承知の通り、環境は非常に幅が広い。研究会は ISO 14001 が出る半年前に発足し、6 年程経過した。幅広く監査を行うための法律の知識、温暖化問題、リサイクル、拡大生産者責任、消費者責任等々、多くのテーマを勉強しながら、一方でできれば世に問えるような成果も出したい、そんな両面を考慮しながら進めてきた。

結果として、いろいろなテーマも勉強したが、「ここがわからない」が発刊できたことでは、それなりの評価を頂いているのではないかと思います。

今年に入って、どのように進めるか議論をした結果、やはり世に問えるような課題が望ましいということで、「環境側面」に総意がまとまった。「環境側面」は重要なテーマである。まだ報告出来る段階ではないが、概要の話をしたい。

スタートしてまだ 7~8 ヶ月だが、2 年以内位で何らかの形にまとめあげたいと考えている。

テーマはまだ仮題であるが、「環境側面のここがわからない」、サブタイトルは「プラスの環境側面を求めて」である。

テーマがそこに決まった経緯はこうである。議論の中で幾つかのテーマが出されたが、やはり「環境側面」が ISO 14001、「17 の要求事項」の中で一番重要である。そこが出発点でありそれをきちっとしておかないと改善につながらないし、長続きもしない…ということになってしまう。

「環境側面の見落とし」という点では、環境側面は洗い出しているが、とにかく認証を取ろうということで見落としが出てしまう。確かに監査(審査)に行き行って指摘することもあれば、不十分

研究会の新しい課題
(仮題)「環境側面のここがわからない」
—プラスの環境側面を求めて—
2000 年 3 月開始~2002 年度中(予定)

「環境側面のここがわからない」が決まったワケ

1. ISO 14001 の中で最重要課題
2. 環境側面の見落としがある
3. 環境側面を求めて「継続的改善」を
4. 「紙・ゴミ・電気削減の McN 初(行き詰まり)の打開

なケースもある。この点は前の本にも書かれている。

後で話すつもりだが「継続的改善」についても、環境側面を深めて行かないと継続的改善は難しいのではないかと。よく言われる「紙・ゴミ・電気の削減」も、認証取得後サバラスに行ってみると McN 初に陥ってどうもうまく行っていない、新に改善すべき事がうまく洗い出せず悩んでいる。

紙・ゴミ・電気の限界は分かるが、それに対応できる「これだ!」という答がばちっと出せないのではないかと。ということで McN 初-の意見が一致し、コンセンサスが得られたわけである。

プラスに出てくる環境側面を取上げたい、プラスの環境側面の開発を目指したい。そういうプラスの環境側面を洗い出すやり方、評価の仕方…それを体系付けて分かりやすく使えるようにならないだろうか。それはむしろ願いでもある。確信とは言えないまでも、我々はそう考えている。

日本は公害問題に長いこと苦勞してきた。公害を減らす、 McN 初-の度合いを少なくするというには慣れている。それを更に追い詰めもっと少なくしよう、EMS 構築により組織全体で取組むのだということも理解してきた。しかし絞り込んだ対象は適切か、絞り込み方は正しいか、更には環境影響評価に引きずられると言われることもある。環境に影響を及ぼすであろう事柄の McN 初- (事前評価: リスク McN 初- やガード McN 初- リスの McN 初- など)、つまり事前評価に関しては、環境側面の要求事項には何も触れていない。影響の評価をどうすべきか、要求事項には自分達で決めよとしか書いてない。

従って多くの組織は世の中に流布しているような方式でなんとなく影響評価をしている。これでいいのだろうか。そのような影響評価のツールに引張られている感じがあるからこそ、 McN 初- を減らすことよりむしろ積極的にプラスに繋がるよ

うな環境側面を見出せないものだろうか。

- 目指すところ
 - ⇒ “プラスの環境側面” を開発
 - ※従来型「汚染物の減少」
 - ⇒ 資源の節約、インプット/アウトプット
 - 環境影響評価に引きずられている
- 現時点での考え
 - ・ プラスの面＝積極的な環境配慮のマネジメント
 - ・ 経営資源の節約に繋がるものはプラスといい得る

環境では EMS の継続的改善がトップにきている。それは成果が環境パフォーマンスがよくなることに表れるからでありこれは明白なことである。

我々はそれに対して、良い環境影響をもたらすであろう環境側面、良い環境影響がプラス面に繋がることに問題を絞ってみようということである。環境はあまり広げ過ぎると収斂できない。そこで次のように定めることにした。

最終的なものではないが、プラス面のめど付けとして「積極的な環境配慮のマネジメント」に対してどういう形であればいいのか、更には言えば経営資源を節約し、顧客にもプラスになるような環境配慮した製品やサービスが、顧客にも組織内でもプラスになる、そうしたものを大きく捉えればプラスになると言い得るのではないかというのが一応の認識である。以下、まだ構想段階であるが簡単に述べよう。

研究会を製造・建設・サービスの3つのグループに分けて、問題意識とプラスの側面の洗い出し方、評価モデル、どう評価していくか、それらをまと

引続いて、研究会の「環境側面」のテーマが「継続的改善」と一番繋がるだろうということで「継続的改善」について話をしたい。但し個人的見解なのでお断りしておく。

日本は ISO 14001 取得では世界一である。他国には揶揄する者もいるが中身は実際いいものだと思っている。最近 COP7 で地球温暖化問題での合意が進展した。CDM(Clean Development Mechanism)、排出権取引という新しい仕組みも地球規模で温暖化ガスを10年間で5%減らす、或は1990年に遡って20年間で5%減らすというチャレンジ的な課題を全世界で合意した。日本も来年には批准されるかということで、環境問題もリ会議から10年経って漸くその時期にきたということである。

その中で TC207 或は ISO 14000 はそれなり

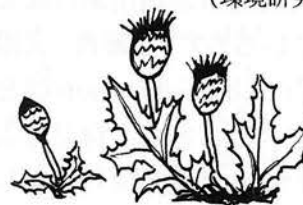
的にとらえてまとめていこうというところがおおよそのスキームである。詳細についてはまとめていっているところである。スケジュールは表の通り、1年ほど経ったところで会宿でもやって集中検討会をし、先が見えてくればいいかと思う。

● 組織推進体制			
製造・建設・サービスの3Gに分かれて作業			
	問題意識 課題	プラスの 環境側面	評価モデル (抽出～決定)
製造業	研究内容		
建設業			
サービス業			

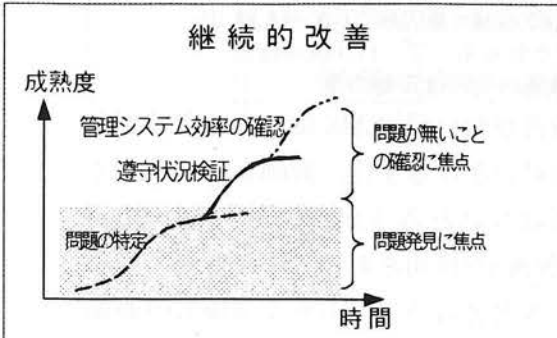
● 今後の見込み		
・ うまくまとまることを期待		
・ スケジュール 2002年度中		
日程	2001.4~2002.3	2002.4~2003.3
・ 概念整理 ・ 側面抽出 ・ 影響評価の 手法整理 ・ 事例収集等 ・ まとめ		

今日はコミットメント、約束する予告編としては位置付けられないが報告を終わる。

(環境研究会報告は以上)



に役割を果たしてきた。更に CO₂ 削減に寄与する ISO 規格としての役割が重要になってきて、グローバルに通じるような尺度や透明性のニーズがはっきりしてきた。まだ具体的に見えない部分もあるが、方向付けとしては明らかに環境問題も佳境に入って来たと言えよう。ISO 14000 が世界で果たす役割が重要になってきたと思う。



「継続的改善」の図は ICC 環境監査が仆から

引用した。継続的改善は時間とともに確実に環境マネジメントの質が向上し、監査プログラムの成熟度という形で、時が経つに従って問題の特定、遵守状況の検証、システム効率を確実に向上させていくことが、継続的改善とイコールと考えてよいと思う。それが先程も言ったが既にサチュレートして行き詰まっている。どうしたらシステムの改善やパフォーマンスの改善が出来るのか行き詰まっている。特にサービス産業ではその傾向は強く、悩みは顕在化しているのではないかと思われる。

研究会としては、規格の本質に入り込まなければ真の議論は出来ないと考える。やはり環境側面と継続的改善が一番のキであろう。

審査員や判定委員として認証取得の意味を考える時、内部監査がどういう形で行われているかが気になる。組織は認証取得の「お墨付き」のためにシステムは構築するが、審査登録機関も含めて認証取得後の継続的改善を何も保証しない。組織の責任に限っている。今日の講師も言われたが、確かに継続的改善は審査機関がリードするのが望ましい。しかし本当にリード出来るものか。

飛躍して言えば、継続的改善が自ら出来れば認証は不要、認証が無くても改善が出来ればよい。しかし現今言われているシンプルな審査、又規格に明記される自己宣言 Self Declaration はどういう意味か考えようと言うことだ。自己宣言はアメリカから提案され、14000 会議で反対者なしで採択されたという。一部にはそういうところも出ている。認証のためと言うよりは、内部監査がきちんと行われ、しっかり継続的改善が行われるならば、自信を持って環境の宣言をしても良いという。私もアメリカでそれを聞き領けた。

- 継続的改善…ISO 9000 が採用
Continual Improvement of Quality of Env. Mgmt
- 実践研究を通じて
 - ・ ISO 9000/14000 の接近、システム統合
 - ・ 環境側面の深耕=原因系の追求-EA RA HA
 - ・ 改善アクセルキープ if not⇒改悪
- 継続的改善の実行は至難の業

継続的改善がない環境 MS は、全く意味がない。そこを追いかける手段、評価方法で悩んでいる現状ではないだろうか。今回、ISO 9000 に「継続的改善」が採用され、PDCA が見える形になった。改善という言葉も入り環境との連動が楽になり、理解もしやすくなったと思う。

‘Continual Improvement of Quality of Env. Mgmt’ と理解するのがよい。環境マネジメントの質が継続的に改善できればそれは環境パフォーマンスの成果にきちっと返ってくると言う意味だと考えてよい。ISO 9000 と 14000 が段々接近して、システムの統合認証という話もある。

環境側面のポイントはもう一つ、Environmental Assessment, Risk Assessment, Hazard Analysis, といったアセスメントである。マイナス要素をもたらすであろう処は事前評価をし、しっかり原因系の追求をしなければならない。やり方がふわふわしては全く頼りがない。環境側面を取上げたことは、その意味からも適切と言えるだろう。

審査に回りながら考えるのは、改善サイクルのサイクルは常に踏んでいなければならないこと。並の踏み方ではむしろ改悪になってしまう、それ位環境の改善要求は強い。改善のサイクルを踏み続けることは組織にとって大きな問題で、継続的改善の実行は至難の業である。真剣に考えなくてはならない問題だと思う。

- 継続的改善=市場メカニズムの枠内で
- 物品とサービス ⇒ 選別される
 - ・ コンサルタント/審査員/審査機関の選別は当然
 - ・ 価格が安く、品質が高く、使い勝手がよい
- 高品質のものに置き替えられる ⇒ 脱落

継続的改善のもう一つの面は市場メカニズム。安価で良質なものが売れるのは当然、コンサルタント、審査員、審査機関も選別されつつある。絶えず高品質に改善し続けないと、競争から脱落する。

前半お話しした環境側面につなげて、改善に結びつけていく、そう考えていきたい。

後半は個人としての考えを述べた。(以上)

