

ISO9001 内部監査員養成研修報告

城戸麻里・富永輝
(農学部附属農場入来牧場)

はじめに

組織体制の改善や品質（教育）向上に役立つ知識を身につけることを目的として12月10日、11日に内部監査員養成研修に参加した。

ISO9001 概要

ISO9001とは、品質レベルの向上並びに継続的業務改善の推進によって顧客の満足度を高めることを目指した品質運営管理の仕組みの国際規格である。ISO9001に法的拘束力は無く、具体的な数値等も求めている。各組織が自ら定めた方針や目標を独自の方法で達成することによって、顧客満足の上に取り組み事を求めている。従来の対象範囲は製造業中心に限定されていたが、「品質＝製品そのものの質」ではなく、「サービスの質」や「組織の質」等も含まれるように改定され、どのような業種・組織にも対応できるようになった。営業上の必要性以外に組織内の体質改善を目的とした認証取得が増え、現在では地方自治体、学校、医療機関など、広い分野で受け入れられている。鹿児島大学水産学部も国立大学の学部として日本で初めてISO9001の認証を取得した。

ISO9001にはPDCAサイクル（Plan, Do, Check, Act）の要素が取り入れられ、組織活動の軸となっている。これによって品質マネジメントシステムが継続的に改善することをねらいとしている。ISO9001はPDCAサイクルを効果的に廻すために136項目の要求事項を示しており、認証を取得するためには、その要求を定めたルール、マニュアル化、記録を作成する必要がある。

ISO9001取得にあたって時間的、金銭的なデメリットが発生する一方、管理システムの明確化、顧客満足度の向上、社員の意識改革、対外的なPR効果等のメリットがある。認証取得はスタートラインに過ぎない。効果を得るには各々の組織に適したシステムを構築し、組織全体で理解し、確実に運用しなければならない。

内部監査

ISO9001取得後、そのシステムが組織として適切に運用されているか、またスムーズに運用できるようなルール作り・マニュアル化ができているか確認する制度として内部監査制度(ISO9001 要求事項 8.2.2 項; 参考)がある。ISO9001では、内部監査員という役割を持った担当者を組織内で任命し、一年に最低一回以上、内部監査を行う必要があるとされている。内部監査員は、組織の品質マネジメントシステムの運用状況をチェックする大きな役割があるため、責任ある地位ある人を任命するとともに、社内講習（又は外部講習）を通じて、内部監査員の量および質を徐々に充実させていくことも大事である。また、監査プロセスの客観性及び公平性を確保するため、“内部監査員は自らの仕事は監査しないこと”が明記されている。

内部監査の目的は、品質マネジメントシステムの状態を把握して、システムの改善を提言することである。これは、ただ単にルール・マニュアルを検証することのみならず、むしろ構築したシステムの有効性を検証することに意味がある。

では、実際に内部監査の流れを後述する。

まずは準備段階として、監査計画を確立する必要がある。ここでは、効率的に監査を進めるための“チェックリスト”の作成が重要となる。

次に、監査の実施だが、事前に作成した“チェックリスト”に基づき行い、監査員同士で監査結果を検証した後、被監査側に報告する。この監査報告は、「監査報告書」（又は、「不適合報告書」「是正処置要求書」等）として、記録を残さなければならない。

最後に、監査後であるが、監査により指摘された事項の是正処置を行う。この時、再発防止ができれば、後々「報告書」を監査員に提出する。その後、監査員が「報告書」にある是正処置の有効性を検証し（フォローアップ）、経営者へ内部監査の結果を報告する（マネジメントレビュー）。

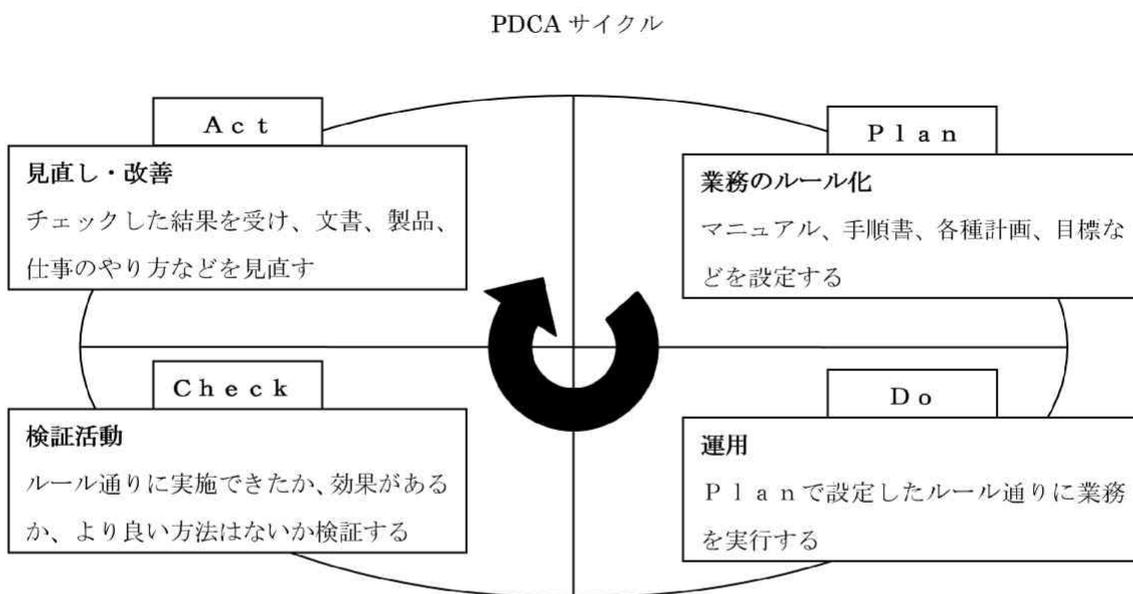
（考察）

ISO9001の基本理念は、継続的改善・顧客満足の向上である。顧客とは、我々大学で言えば、企業、地域住民、学生等に相当する。その中でも、第一に教育・研究機関という役割をもつ大学としては、学生を相手とする機会が多い。ISO9001は、その学生へより良い教育を提供するという目的を効率的・効果的に実践できる道具の一つであるように思う。

ISO9001を運用する上で重要となる検証活動が内部監査である。これは、ただ誰かのミスや不始末を暴くためだけに実施するものではない。あくまでより良い組織作りのために改善提案をあげることが最終的な目的であると理解しておく必要があるだろう。

最後に今回の研修を通して、ISO9001の運用には組織全体が定めたルールの遵守、意思統一を心がけること、目標に向かって積極的に取り組むことが不可欠であると感じた。

参考



日本工業規格
ISO9001(品質マネジメントシステム)要求事項
Quality management systems-Requirements

8.2.2 内部監査

組織は、品質マネジメントシステムの次の事項が満たされているか否かを明確にするために、あらかじめ定められた間隔で内部監査を実施すること。

- a) 品質マネジメントシステムが、個別製品の実現の計画 (7.1 参照) に適合しているか、この規格の要求事項に適合しているか、及び組織が決めた品質マネジメントシステム要求事項に適合しているか。
- b) 品質マネジメントシステムが効果的に実施され、維持されているか。

組織は、監査の対象となるプロセス及び領域の状態と重要性、並びにこれまでの監査結果を考慮して、監査プログラムを策定すること。監査の基準、範囲、頻度及び方法を規定すること。監査員の選定及び監査の実施においては、監査プロセスの客観性及び公平性を確保すること。監査員は自らの仕事は監査しないこと。

監査の計画及び実施、結果の報告、記録の維持 (4.2.4 参照) に関する責任、並びに要求事項を“文書化された手順”の中で規定すること。

監査された領域に責任をもつ管理者は、発見された不適合及びその原因を除去するために遅滞なく処置がとられることを確実にすること。フォローアップには、とられた処置の検証及び検証結果の報告を含めること(8.5.2 参照)。