

APG 3. Auditing to ISO 9001:2015	力量
-------------------------------------	----

今回は APG「力量」について、研究会としての一つの考え方を紹介します。

APG「力量」の原文は次の URL で参照することができます。

<https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html>

1. APG3「力量」の概要

ここでは、力量について組織が実施すべきことを説明し、審査の立場で、審査において力量に関する客観的な証拠を集める方法について説明しています。

■ISO 9001 の「力量」の要求事項を満足するために、組織は、次に挙げる幾つかのことを主として実施する必要がある。

- 品質に影響を及ぼす業務を実施している人々が必要としている力量を明確にする。
- すでに業務を実施している人々のうち、要求される力量を有している人と有していない人を明確にする。
- 追加の力量が必要かどうかを決定する。
- それらの追加力量をどのようにして取得するかを決定する。即ち、人々（外部及び内部）の教育訓練、理論的又は実務的教育訓練、力量のある人々の新規採用、既存の力量がある人々を別の業務に任命する。
- 人々を教育訓練、雇用、又は再配置する。
- 必要な力量を満足するため及び必要な力量に達したことを確実にするために、取った処置の有効性をレビューする。
- 人々の力量を定期的にレビューする。

※上記のプロセスを通して、組織は、教育、訓練、技能、及び経験についての適切な文書化された情報（記録など）を保持することが要求される。しかし、ISO 9001 は、そのプロセスの確立方法、又は、必要な記録の厳格な性質については規定していない。

■審査において客観的な証拠を集める手順

- (1) 組織は、品質に影響を及ぼす業務に従事している人々に要求される力量が何かを特定しているか。
- (2) プロセス及び製品の品質特性を管理するために必要な職場業務に力量のある要員が配置されているか。
- (3) 組織は、力量ニーズを満足するため及び必要な力量に達したことを確実にするために取った処置の有効性を評価しているか。
- (4) 力量の継続維持を図っているか。

2. 研究会としての考え方

■力量とは

(1) 力量(Competence)とは意図した結果を達成するために、知識及び技能を適用する能力である。

(2) ISO 9001:2015 では次の事項を行わなければならないとしている。

- a) 品質マネジメントシステムのパフォーマンス及び有効性に影響を与える業務をその管理下で行う人（又は人々）に必要な力量を明確にする。
- b) 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。
- c) 該当する場合には、必ず、必要な力量を身に付けるための処置をとり、とった処置の有効性を評価する。
- d) 力量の証拠として、適切な文書化した情報を保持する。

(3) 例えば、自動車の運転を業務とする場合、免許取得が必要になる。その手順は下表で示される。重要なことは、知識を教育、技能を訓練によって習得してもそれを実際の路上で適用する能力が身につかないと、免許が取得できないことにある。

必要な力量	知識	技能	適用する能力
旅客運送のための運転	<ul style="list-style-type: none"> ・ 交通ルール・マナー ・ 運転操作 ・ 走行方法 ・ 旅客運送に関わる知識 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運転技能（発進、停止、左折、右折、進路変更、縦列駐車など） ・ より高度な運転技術 ・ お客様を乗せた状況を想定した運転技術 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 左記の知識と技能の路上での適用
力量の根拠	教育	・ 学科教育の修了	—
	訓練	—	・ 技能教習の修了
	経験	・ 旅客運送業務：3年以上	
有効性評価	・ 学科試験	・ 修了検定	・ 卒業検定(免許取得)

■業務に携わる要員の力量を評価する力量表（スキルマップ）の見える化

製造現場の業務に携わる要員はどのような力量を持つ必要があるのかの決定、また、将来の教育訓練ニーズを把握するために、力量表の作成は重要である。力量表は以下の様式が考えられる。

この力量表により、力量管理プロセスが効率的に運用できる。

製造課 力量表（スキルマップ）事例2022年〇〇月〇〇日作成

氏名			Aさん	Bさん	Cさん	Dさん	現要員	必要要員
業務内容	作業内容	評価	力量レベル				(レベル4以上の数)	
プレス加工	設備点検	現状	5	5	3	3	2人	4人
		目標	—	—	4	4	4人	4人
		実績						
	準備作業	現状	5	5	4	3	3人	4人
		目標	—	—	—	4	4人	4人
		実績						
	プレス作業	現状	5	5	4	4	4人	4人
		目標	—	—	—	—	4人	4人
		実績						
	工程検査	現状	5	5	4	3	3人	4人
		目標	—	—	—	4	4人	4人
		実績						

プレス加工に必要な力量	知識	技能	適用する能力
設備点検	プレス機械の構造の理解	制御盤などにより点検ができる	的確な点検ができる
準備作業	プレス機械の構造の理解	金型の設置ができる	的確かつ迅速な作業
プレス作業	安全作業知識	適切な作業	安全かつ迅速な作業
工程検査	品質基準の理解	基準に合致した検査	不良を見逃さない検査

力量評価基準		表の使い方
指導ができる	5	・現要員数と必要要員数との差を埋めること。 ・今年度の教育訓練項目：太枠で示す。 ・実績評価（有効性評価）により再教育を判断する。 ・文書レビュー（力量の特定、評価）は半年に1回とする。
一人で作業ができる	4	
指導を受けながら作業ができる	3	
補助ができる	2	
作業できない（新人）	1	

(注)

- ・力量表作成にあたっては、決定された適用範囲で業務を行う全ての人が対象となる。
(例えば従業員、パートタイマー、派遣労働者など)
- ・力量評価は教育訓練結果、業務経験を組み合わせて評価する。実務で効果が出ているかが重要である。

以上