



テクノファNEWS

ニュース・ダイジェスト

「人材育成と教育サービスのシンポジウム」開催される

2008年7月24日、人材育成と教育サービス協議会主催、ISO/TC232(人材育成と非公式教育サービス)国内審議委員会及び早稲田大学IT教育研究所の共催、文部科学省及び厚生労働省の協力で、標記のシンポジウムが開催された。ISO/TC232は2006年にISOに設立された公的教育以外を対象とした新しい技術委員会で、非公式教育の場面における教育サービスの標準化を目指す取り組みを行っている。厚生労働省「職業能力開発基本計画」の基づく、労働市場のインフラ整備ためという観点からも、ISO/TC232の動向をウォッチしていく価値があるだろう。(2008/9/8)

<http://www.meti.go.jp/press/20071220001/20071220001.html>

ISO/FDIS9001:2008を販売中、JSA

(財)日本規格協会は、ISO/FDIS9001:2008(品質マネジメントシステム—要求事項)を販売している(英語原文)。価格は11,970円。IS(国際規格)は2008年10月の発行が予定されている。(2008/9/8)

<http://www.webstore.jsa.or.jp/webstore/top/index.jsp>

社会的責任(SR)規格対応のISO/SR国内委員会のウェブサイト

社会的責任(Social Responsibility)に関する国際規格ISO26000がISOにおいて検討されている。国内では(財)日本規格協会内に国内委員会を設置し、国内審議を行っている。ISO/SR国内委員会は国内審議状況やISO26000規格の開発動向について、ウェブサイトを設置して公開している。(2008/9/8)

<http://iso26000.jsa.or.jp/contents/>

ISMS審査員の審査員評価登録基準(案)パブリックコメント募集中、JRCA

JRCA(財団法人日本規格協会 マネジメントシステム審査員評価登録センター)は、JIS Q 17024に基づく審査員評価登録スキームの根幹となる審査員評価登録基準(案)を公表し、パブリックコメントを募集している。<現在募集は終了しています。>(2008/9/1)

<http://www.jsa.or.jp/jrca/oshirase-isms.asp>

マネジメントシステム規格認証制度のガイドライン公表、経産省

ISO9001やISO14001などマネジメントシステム規格認証制度の信頼性を確保するために、認定機関、認証機関をはじめとする関係者が取り組むべき事項を経済産業省として取りまとめ、公表した。(2008/9/1)

<http://www.meti.go.jp/press/20080729002/20080729002.html>

ISO9001:2000からISO9001:2008への移行期間、ISOとIAFが公表

ISO(国際標準化機構)とIAF(国際認定機関フォーラム)は、ISO9001:2000からISO9001:2008への移行期間について規格発行後24か月とすることに合意したと公表した。IAFの指針発行後、日本ではJAB(財団法人日本適合性認定協会)が基準を公表する。(2008/9/1)

<http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1152>

- | | |
|--|-----|
| 【ニュース】 マネジメントシステム関連のニュース・ダイジェスト、テクノファからのご案内…………… | 1~2 |
| 【講演】 「監査におけるコミュニケーション」 社団法人日本産業カウンセリング協会副会長 安藤一重氏… | 3~5 |
| 【講演】 「ISO関連最新情報について」 株式会社テクノファ代表取締役 平林良人…………… | 6~8 |
| 【セミナー】 札幌・大阪・福岡開催 審査員関連セミナー案内…………… | 8 |

第15回テクノファ年次フォーラムご案内

ISO9001/14001などマネジメントシステムに関する話題を提供しているテクノファ年次フォーラムを、今年も11月に開催しますので、参加お申込みください。

- 日時：2008年11月19日(水) 13:00~19:00
- 会場：TOCビル(東京 五反田) ■ 参加費：無料
- 講演：中央大学理工学部 教授 中條武志氏、(合)グリーンフューチャーズ 代表 吉田敬史氏
(株)テクノファ 代表取締役 平林良人
- 申込：弊社ホームページからお申込みができます。 <http://www.technofer.co.jp/>

この機会にぜひご体感ください

内部監査員2日間コース派遣責任者無料モニター制度ご案内

- ◆ ISO教育のパイオニア、(株)テクノファがお届けする数々のマネジメントシステム関連の研修コース。
 - ・情熱あふれる講師による懇切丁寧な解説及び指導
 - ・練りに練られた教材
 - ・そして復習にもとても使いやすいと評価されているテキストその質の高さは各方面よりたいへん評価されています。
この度、質の高さには定評のあるテクノファのセミナーを少しでも多くの方に知っていただくために
- ◆ 各分野における『内部監査員2日間コース』を対象に、派遣責任者無料モニター制度をスタートいたしました。
※本モニター制度は、川崎開催コースのみで行います。
また、日程も担当事務局とご相談の上、決定することになります。 ご了解下さい。
- ◆ このような派遣責任者さま(企業)におすすめです
 - 今後、社員研修としてマネジメントシステムに関するセミナーをお探しの方
 - カスタマイズ版(オーダーメイド型)研修を考えているが、ベースとなる研修コースの内容を知りたいとお考えの方
 - 過去に利用したことはあるが、最近受講から遠ざかっている組織の方
 - これまでテクノファの研修コースをご利用されたことのない組織の方
- ◆ わかっただけでなく、『できる』ようになる
ご存知のように「わかること」と「できるようになること」では、大きな違いがあります。テクノファのコースは、単なるテキストの講義や解説だけのコースではありません。受講される皆様おひとりお一人が、自ら考え、手を動かし、アウトプットを出すことに大きなウェイトを置いています。
各コース2日目に実施するロールプレイ(役割演技:参加体験型学習)のケーススタディはまさにその象徴です。
アンケートにも毎回必ず『ロールプレイで理解が一気に深まった』『実践できる自信がついた』というお声をいただいています。
- ◆ このテクノファのメインコースである『内部監査員2日間コース』をぜひ一度ご体感下さい。
無料モニター制度の対象となるコースは以下のコースです
 - ISO9001内部監査員2日間コース (TQ31)
 - ISO22000内部監査員2日間コース (TQ38)
 - ISO14001内部監査員2日間コース (TE31)
 - 労働安全衛生内部監査員2日間コース (TS31)
 - 情報セキュリティマネジメントシステム内部監査員2日間コース (TT31)
- ◆ ご注意下さい
 - コース受講とは異なります。合格証・修了証は発行できませんので、予めご了承下さい。
 - モニター受講の事前、事後にアンケートなどのお時間を1時間程度頂戴いたします。予めご了承下さい。
 - テクノファ川崎研修センター(会場)までの交通費また宿泊費他については、貴社にてご負担下さい。
 - お申し込み後、各コース担当の事務局よりご連絡を差し上げます。
お受けできる日程をはじめとした打ち合わせをさせていただきます。
- ◆ 詳細・お申込み
テクノファホームページ <http://www.technofer.co.jp/training/spot/moniter.html>

監査におけるよいコミュニケーション

社団法人日本産業カウンセラー協会 副会長 安藤 一重氏

コミュニケーションはマネジメントシステム有効性のキーとも言われている。信頼と合理性によって維持されるシステム、指摘と応酬のみには終らない維持監査、そこに組織の智恵を生むヒントを探りたい。



(社)日本産業カウンセラー協会副会長 安藤 一重氏

企業と社会の発展のためにご活躍の皆様にご心より敬意を表します。ISO と伺い職場での実際の業務が分からないこともあり、私の話が役に立つか心配です。しかし二人の先生方の話を伺い、企業や組織で様々な方とコミュニケーションしながら仕事をされておられるようですので少しでも役に立てればと思います。それでは、まず次の事例を考えてみましょう。

1. あなたはどのように応答されますか？

この事例は人事関係の問題かと思われるでしょう。しかし、私達はどこに居ても人と関わり、会話し動いております。日常の自らの会話に置換えて考えていただければよいと思います。

当協会はメンタルヘルスやキャリア開発のため企業その他で研修に携わっています。例はどちらかと言うとメンタル的なところもありますが、最近はどういう人もいるということです。皆さんが相談を受けた時、どのように応答されますか。

先頃、パワーハラスメントとして労災認定された話が新聞に掲載されました。よく似たこの例は「私は課長からいじめを受けているような気がする」というのです。「すぐ上の係長に訴えても分かってくれない、同僚も気にならないと言う。私は一人ぼっちで、時々何のために生きているのかわからなくなる」というのです。この女性の話を聞いて、皆さんはどのように応答されますか。

- ① そんなことないよ、あなたの思い込みだろう？
- ② 誰しもそんなことを感じることはあるんじゃないか？
- ③ 何の為に生きるか自分で探さなくちゃ。もっと積極的に頑張って友達を作ったら。
- ④ 何でそうなったの？いつ頃から？

応答①の「そんなの君の思い過ごしだよ」と言った時、相談者はどう思うでしょう。この応答はその人の実感に疑問を投げかけていて、相談者は「でも私はそう思えるのです」、「でも私とあなたとは考え方が違うでしょう」という声が聞こえてきそうですね。つまり相談者の気持ちに共感していないのではないのでしょうか。

②の応答は相談者の感じ方が人間共通だと指摘し一般化しています。相談者は「でも、私は普通の人以上…」、「そう言われてもどうにも…」と陰で思うかもしれません。

③の「何のために生きているか自分で探さない、もっと積極的に友達を作りなさい」という忠告をされてもこの人が今実行できるかどうかの配慮がないですね。相談者は「そう出来るならいい、でも私は出来ないから悩んでいるのだ」、「この人は強い人だ、でも本当に解って貰えるのか」と思うのではないのでしょうか。

④は答えられませんね。相談者は「解っては貰えない」と感じるのではないのでしょうか。私たちカウンセラーはこう応答します。「あなたは今、解ってくれる人が欲しいのですね」、「あなたは今一人ぼっちだと感じているのですね」、「一人ぼっちの自分、生きるあてもないみたいな感じを持っているのね」等と出来るだけ相手の立場に立ち、相手が思っていること、感じていることにまず共感するのです。ともすると私たちは、ひとの立場や気持ちを聞いていたら仕事にならないとかいいがちです。こんなことを言われる人をよく見掛けます。

相談された場合、とりあえず相手の気持ちに寄り添うことが信頼関係の始まりです。信頼関係がないところで指導したり、いろいろな話をしてなかなか先に進まないでしょう。

2. あなたはどのタイプ？ ～応答の5つの態度

応答の仕方は、5つのタイプ分けられます。

① 評価的態度(evaluative)

相談されると「評価的態度」をとる人がいます。発言の善し悪し、考えの正しさ、適当かどうか、効果的か…など、応答者つまり自分の判断を押し付けようとしています。相談者のなすべきことについて暗示を与える。道徳的な基準、社会の風習、または自分の基準に照らして他人の行動を判断したり、評価しようとする。そこから出てくる態度は、相手を非難する、訓戒を与える、説得するという形がこの「評価的態度」をとる人に多いようです。ISOの仕事の中では評価的態度の方が多くはないですか。

② 解釈的態度(interpretative)

学校の先生などに見られるタイプ。応答者が相談者やろう、また何かを示してやろうとする態度で、何らかの形で相談者の考えることを暗示します。これは理論や、自分の意識的・無意識的に持っている理論に照らし合わせ、他人の態度や行動についてその因果関係を説明するとも言われます。

その結果、教示をする或いは多く説明するということが解釈的態度の特徴と言われています。

表：5つの態度と性質の方向

	性質	構え	枠組み	アプローチ
評価的態度 E	基準に照らし合わせる	客観的	外から	操作
解釈的態度 I	因果関係の説明	客観的	外から	操作
診断的態度 P	原因の探求	客観的	外から	操作
支持的態度 S	同情・温情主義	主観的	外から	操作
理解的態度 U	共感・受容	主観的	内から	理解

③ 診断的態度(probing)

相談者の問題についてもっと知りたい、もっと深く話合いたいということを示します。何らかの形で相談者がもっとある側面を展開し、話合った方がよいということを示します。これは他人の問題の原因を探求しようとする意図の表れで、解釈的態度の前提とも言えるでしょう。結果として直接的質問をする、教示をする、説明をする、時に説得をする、助言をする、忠告をする…、このタイプが診断的態度と言われます。

④ 支持的態度(supportive)

相談者に保証を与えたり、深刻な感情を和らげたり、或いは不安を軽減させ安心感を与えるということを目指します。相談者が今のように感じる必要はないことを暗示します。

従って、あなただけではないから心配することはないと慰めたり激励するという性質も持っています。前の3つに比べれば若干相手を理解しようという形に近付いていると言えるかもしれません。

⑤ 理解的態度(understanding)

冒頭の例のように、相談者の述べた内容や感情、ショック、考え方やものの見方などを正しく理解しているかどうかを尋ねます。その人の感情に批判や評価を加えることなく、感じているままに受け入れます。皆さんが指導をされる時も、社会一般の家庭の中でも、子どもとの関係もそうですが、まず相手の言っていることに批判や評価抜きで取りあえず受け止めることが一番大切な応答の仕方だと思います。

理解の態度ばかりでは仕事は進まないと言われるかもしれません。しかし基本的には相手を理解して信頼感が持てた上で様々な指導や伝達をしていくことが大事ではないかと思えます。

表の上の3つ、評価的態度、解釈的態度、診断的態度は客観的に外から相手を見て自分の枠組みで操作をしようとしています。支持的態度は若干主観的ですが、やはり外から自分の枠組みで操作をしようとしています。

に教えたり、述べていることの深い意味を分からせて理解の態度だけが受容・共感と言われるように、主観的立場で内側から理解をしようという態度だということを表は示しています。

3. 日常会話の特徴

話は変わりますが日常会話について考えてみます。こういうことは日頃考えないですが、日常会話の特徴と話を聴くことの特徴、違いといったことを比較してみましょう。

(1) 日常会話はスピードが非常に速い これは二人が共に会話に切れ目がないように、話題を次々と相互に提供するからです。そのためスピードが速く、沈黙が少ないのです。あたかも切れ目がなく、テンポよく会話が進むことが第一の目的であるような会話になることが多いですね。

(2) 話題の転換が非常に早い 一つの話目が長く続かない。一つの内容に対して連想した話題が提供され次々と話題が変わりますが、変わっていくことにはあまり意識はしていません。

(3) 無難な話題、感情の抑制 無難な話題で感情は抑制されます。無難とは例えば共通な過去の経験、同窓生・同級生の話題、共通の知人、スポーツや食べ物の話、音楽、映画といった話題が多いこと。喫茶店で話されている男性の話題と言えばスポーツの話が多い気がします。そういう意味で非常に感情が抑制された話が多いわけですね。

そして、親しくなると家族のことや自分の話も少しは語ることもありますが、それはかなり関係が親しくなっていて初めてされるようになります。

(4) 相互性欠如 相互性欠如とは一方的な会話になりやすいことです。話は両者とも相手が理解し易いように例えばAが話し、Bが話し…と連続して続いては行きますが、別に途中の話はなくても構わないのです。このように日常会話の目指すものは仲間意識の醸成です。一見相互的な話で続いているように見えますが、一つのテーマのみが共通していて相互性はないと思うのですが、如何でしょうか。

(5) 感化的コミュニケーション 感化的コミュニケーションと書きました。つまり情報の伝達も相互理解も目指してはいないのです。二人が楽しく会話をして仲間意識が形成されればいいわけですから、このような会話は感化的と言われています。一見無意味に見えますが友人間の会話にはこれが多く、先ほど言ったように沈黙が極めて少なく笑いが多いのです。笑いながら話をしますよね。

日常会話をちょっと振り返って頂くと、こういう特徴があることはお分かり頂けるでしょう。

4. カウンセリングのコミュニケーション

それでは、カウンセリングや他人の話を聴くコミュニケーションはどのようなものなのでしょうか。

(1) 落ち着いてゆっくりと会話をする

(2) 一つ的话题をじっくりと深化させる

日常会話はしりとりゲームだと言いましたが、ここ聴きながら深化させて行きます。

(3) 本質的な問題が感情を開放しながら語られる

本質的な問題が感情を開放しながら語られます。日常会話では感情のレベルは殆ど出てきません。

(4) 相互性が現れる

(5) 知的、感情的に共感的な真の理解が進展する

皆さんはカウンセラーになるわけではありませんが、いろいろな所に赴く時、組織の人とよいコミュニケーションを保つことが、指導が上手くできる前提になるのではないかと思います。

5. よりよい人間関係のために

1) よい聴き手になること

① きき方の種類

「聞く」は門が耳を囲い自分の価値観とか都合のいいことだけ聞きます。

「訊く」は尋問ですね。先入観念をもっています。

「尋く」は尋ねる、感情は無関係です。

「聴く」、皆さんに勧めたい聞き方です。耳が外に出て十四もの心をもって聴く。相手の目が何処を見ているか、姿勢は？全体像を見ながら相手の気持ちを聴く。ぜひやって頂きたいと思います。

② 開かれた質問

質問は閉ざされた質問と開かれた質問のタイプがあります。閉ざされた質問は答が「はいいいえ」で返ってきます。ISOでも質問によっては「はいいいえ」で返事が返るでしょう。これに対し「どのようにするのですか？」と聞く。うまくいっていれば「この通り」で、そうでないと「実は…で」と原因も含めて答が返ると思います。この成果主義の時代に成果が上がらなかったのは何故か、原因はどう思う？という開かれた質問。相手が気持ちを話せるような質問をして頂きたいですね。

③ 簡単受容

相手と話す時に頷いたり相槌をうったりすることも相手を受容する大きな動作になります。大事そうなところは相手の言葉を繰り返すことが簡単に受容する方法の一つだと思います。

④ かかわり行動

よりよい人間関係の聞き手になるためのかかわり行動です。凝視しない、視線をそらさない、自然体で相手に目を向けて話すことです。少し前傾して相手への関心を示す、そっくり返らない、上体や足を揺らさない。腕組みをしない、脚も組まない方がいい。足は床にしっかりつける。相手を受け容れているという重要な態度です。

⑤ 言葉による応答

以上、よい聴き手になるための要件です。

2) 話をするこの意味を考える

よりよい人間関係のために話をするこの意味は概ね4つあると思います。

①カタルシス(浄化)を得る 下痢の後にすっきりするように、悩みや苦しみをきちんと聞いてくれればそういう気持ちよさを話し手が得られるということです。心

では一つの問題についてじっくりとその人の気持ちを理学用語です。

② 自分のことがわかる 話をしている人は話すうちに自分のことがわかってきます。相手のことばかり攻めているうちに、そう言えば自分もまずかったと振り返ることができるのです。

③ 相手のことがわかる

④ 感情の再体験ができる 辛い、悲しい感情の再体験ができる。以上が話をするこの意味です。

3) 話の内容を明確化してみると

大体次の3つが含まれているように思います。

① 事実(出来事)～ 私には実はこういうことがあった。状況は悲しかった、辛かった、そういう事実の出来事です。

② 感情～ 私は腹が立った、～のように感じた、嬉しかったという感情が入ります。

③ 計画～(願望・予測)～ 実はうまく行かなかったけれど、もう少しこういうことをしたかった。

話の内容には大体この3つが含まれていると思います。頭に置いて貰えたらと思います。

4) 人間関係を簡単にぶち壊す受け答え

① 質問を重ねる 話をしている時に質問を重ねる、調べる、悪くなった原因を探す。先ほどの5つの応答のタイプと重なる部分があると思います。

② 叱る 説教する、議論する、決めつける、他の人と比べる、人間関係は悪くなりますね。

③ よく聴かないで察したりする 相手の話をよく聴かず解った振りをする。意外と間違っていることが多い。安易に気休めをしたり出来ないことなのに励ましてしまいます。

④ 感じ方 受け止め方を変えようとすることです。提案する、指示する、命令する

このようなことが人間関係やコミュニケーションを簡単にぶち壊す応答だと言われています。

終わりに、皆さんは指導ということでは上下の立場になると思いますが、私たちカウンセリングの立場は対等になります。対等な立場で話を聞き、相手の気持ちを受け止め、そしてその人らしく生きていかれるように支援するということが、私たちの仕事のスタンスです。

皆さんが職場で話をされる時、「人と過去は変えられない」、「自分が変わらないと相手は変わらない」ということを考えて下さい。いくら喋りまくっても語っても過去は変わらないし、人も変えられないということです。家庭においてもそうですね。職場が少し変わったぞ、組織に元気が出てきたぞ、自らが変わればいいのです。つまり対応の仕方を変えることが非常に大事かと思います。大切なISOの仕事でユーザーの方と話をする時、少しでも参考なれば幸いだと思います。

今日は皆さんにとって日ごろなじみのない話をさせて頂いて恐縮ですが、お役に立てて頂ければ大変うれしく思います。本日はどうも有難うございました。【拍手】

ISO関連最新情報について

株式会社テクノファ代表取締役 平林 良人

話が吉田氏、久保氏と重ならないよう進めたい。タイトルを「マネジメントシステム等…」としたのはマネジメント規格、マネジメントシステム規格の区別がはっきりしないためである。①から⑩まで最近のISOを整理をした。すでに30000まできている。



(株)テクノファ代表取締役 平林 良人

ISO9001の追補 DISになり2008年10月に発行予定である。9004の発行は2009年にずれ込むであろう。従来の consistent pair 規格ではなくなった。

9001と14001の2012年同時改訂 吉田氏が話されたように同時改訂は棚上げになった。食品安全、情報セキュリティ、その他沢山のマネジメントシステム規格も並行して考えないと、この先どうにもならなくなるということだ。そのためのSAG、JTCGが作られた。

品質マネジメント 9000の延長と言ってよいかどうか、TC176の中で議論されてきた10001、10002、10003がある。10001がcord of conduct、企業が顧客に対してなすべき行動規範。10002は既刊のため書かなかったが顧客苦情処理。10003は法廷外紛争、裁判に持ち込まず民間ベースの例えば消費者センターといった組織で処理していくガイド、これがFDISになっている。そのほか、9000のファミリーとも言われる10013(文書類)、10014(経済性)、これが定期見直しされている。

品質マネジメントの中では、19011定期見直しが始まった。品質と環境の監査、内部監査の指針或いは監査員の力量などを決めたものだ。久保氏の話にあったが多分第三者審査員力量は17021-IIへ移り、19011は第一者、第二者の審査員力量の規定になるのではないかとされている。次々新しい規格が出てくる。

さて、10020(aspect of peoples)、人が一番重要だということで組織のマネジメントのガイド規格を作ろうという。時間的な尺度、納期管理或いは敏速性というガイド規格。日本は一貫して反対してきた。

TC176の話だが、この手の規格はわんさか出来ても使い切れないし意味もないということで日本はずっと反対している。しかし開発途上国などが、国挙げて多

数決で通してしまう状況にある。

13485(医療機器に関するMS)、或いはISO/TR 14969(医療機器のリスク)など、9001が2008年発行後それらの検討に入っていくという状況。

環境マネジメント 先ほど吉田氏が詳説された。14005は小企業のための規格、2009年発行予定である。

14015(サイトアセスメント)は定期見直し中。

14063(環境コミュニケーション)が発行された。環境報告書などの作り方ガイドである。

温室効果ガスのSC7ができる、14064-1、2、3、これはGHGの3セットである。そして14065(妥当性確認)、或いはベリファイヤーの能力が14066、これらが続々検討されている。ガイド64(製品規格に環境側面を導入する)の改訂。それから北京で環境管理会計の提案が日本からされた。以上最近の話題である。

ITサービスマネジメント 20000-1、2と関連規格が検討され始めた。更にITサービスでは29382、情報通信技術のコーポレートガバナンス規格だ。聞いたことのない番号がパッと登場し、DISまでいっている。

食品安全マネジメントシステム 22000:2005がフードチェーン全組織への要求事項、22003:2007が認証機関の要求事項。更に22004:2005が22000を適用する要求事項。それから飼料とか食品チェーンにおけるトレーサビリティの規格、新しく作っていてFDIS。それから22006、農産物への規格ということでこれらも新しく検討されだしている。

社会的責任 SRと呼ばれているISO26000、ウィーンで終わったか不詳、WG4かCDかという所。発行が1年延びるかどうかの結論は出ていると思う。

情報セキュリティ 27000、既に発行済27001、17799(番号が27002に変わった)。27003はWD3、更に27004、-5、-6(済)、-7とどんどん開発される。27011はテレコミュニケーションのための情報セキュリティマネジメントガイドラインだ。27007はISMSの監査のガイドライン、これは品質・環境の審査のやり方17021に対応するものである。PAS 28000はISOになったという吉田氏の話である。

リスクマネジメント 去年まで25700と呼んでいたが番号が変わり31000。2009年7月予定、リスクマネジメント規格と呼ぶか呼ばないか不明である。

新しい話であり知られていないが、「市場調査サービス要求規格」20252が出来た。最近インターネットでいろいろなアンケートに答える人を募集している。答えたら少し謝礼をするということである。多くの分野でアクセスパネルが出来ているが、これが意図的に使われないようガイド規格のようなものにも発展していくのではないかとされている。要は意図的に市場や世論を曲げ社会調査が自分達に有利になるよう歪曲

しないというガイドらしい。

こうして ISO が矢継ぎ早に出てくる中で、我々はきちんとしたスタンスを持たなければいけない。「ISO は我々が使って行くのだ」という姿勢である。ISO だからといって闇雲に使われぬこと。今まで経過の中で日本は半分以上に反対してきた。176 でも主要なもの以外反対である。こうした派生の規格は日本では読む人もいないし、活用効果もないだろう。国内委員会でも混乱するだけという意見が強い。

私は SC2 で幾つも反対をした。しかし実態は残念ながら反対は米国など主要国だけである。参加国が 160 カ国もありいろいろな TC を作る。専門家が来て 1 つのテーマでこの指とまれ式に募集すれば、開発途上国の人は 30、40 カ国と集まる。先進国の知恵が勞せず入手できるメリット、溢れる規格は止められない。

乱立する ISO は我々が主体的に考えていく問題だと思ふ。殆ど JIS 化されるが、使えるものだけ社内で使うというスタンスで行こう。「自己増殖」と言って反対した時期もあったが、今は抵抗しても無駄である。**ISO/DIS9001 追補** 今回のスタンスは大雑把に言って、一つが 2000 年版の要求事項の明確化。要求は変えず文言の変更で規格の意図を明確にすること。二つ、176 解釈委員会に寄せられた質問疑問を整理する。三つ、14001 と更に整合性を目指す。このために 3 年議論をし、ようやく DIS に漕ぎつけた。

重要な「要求事項の追加変更はしない」こと。追補規格が出て 2000 年版の混乱は起こさないこと。審査の場面でも新たな追加審査は一切ないこと。要は分かりやすくしたということである。

但し DIS の 5 カ月投票で一点注意して貰いたい。規格を変えた積もりはなくても、日本語に置き換わった時、違う意味や強化と受け止められることである。強化の意味がももとの意図だったと言えそれまでだが、審査の実態は違ったということもあり得るからだ。そういうことは全て出して欲しい。ポイントに絞る。

0.1 一般 5 PARA 久保氏が 'output matters' について話された。いくら仕組みを作ってもアウトプット(結果)に繋がらなければ価値がないという意味である。9001 は品質保証をコアにしながら、2000 年版で「もはや品質保証という言葉を含んでいない」とやってしまったからこの文は消す。そして品質マネジメントシステムの採用は、「…又は(事業)環境に関連するリスクによって、また組織の変化するニーズによって…」決めて欲しいということである。リスクという言葉が始めて入ったことに注目して欲しい。

0.2 プロセスアプローチ 3 PARA プロセスアプローチは何のためにやるか。説明は「望まれる成果を生み出すため」だという。組織が製品をきちんと作って成果につなげるのだと言っている。

4.1 一般要求事項 最終 PARA アウトソースしたプロセスを管理せよとあるが、何を管理すればいいかという声がある。「組織の管理の方式及び程度」を追加しないかと受け止められる場所かもしれない。今後議論

で、QMS に管理の方式と程度を明確にせよとした。

そして今まで不明確だったアウトソースの定義について、TC176/SC1 の案を参考 2 としている。

「参考 2」、アウトソースしたプロセスとは、組織が QMS にとって必要であると認めているが、組織の外部で実施することにしたプロセスである」としている。

2000 年版になかったもので出てきたのが「参考 3」、アウトソースしたプロセスに適用される管理の方式及び程度は次のような要素によって影響を受けるであろう…として 3 つが挙げられている。

- ・アウトソースプロセスが製品にどう影響を及ぼすか。
- ・管理の分担の程度により管理の方式と程度が変わるという。しかしアウトソースした以上出した外の組織の責任でやって貰うのであって、「分担」というのはおかしいという異論が出て、議論が集中した。今は外の組織の人が会社の中にラインを持ってきてそっくりアウトソースすることがある。建設会社などは、外の専門の人が現場へ入ってくる。その時その現場の所長は全体安全の責任を負うから、そうするとアウトソースしたプロセスの管理に「分担」は出てくる。その程度によってアウトソースした QMS における位置づけは変わってくる…ということをここでは言っている。

- ・購買(7.4 項)、購買は外から製品を買う時の要求事項だが、評価したり、選定したり、スペックを明記したりそれがきちんと出来れば、プロセスの管理もしっかり出来るだろう。それが達成できる能力、この 3 つによってアウトソースしたプロセスの管理の方式と程度を考えて欲しいということである。

「アウトソースしたからと言って組織の責任を免除するものではない」というくだけり。最終製品責任は元会社が負えということである。「参考」なので要求事項ではないが、こういう参考が付くと、規格の意図はこうだということで、4.1 項にも影響はあると思う。

時間がないのでポイントを絞っていく。

4.2.3 文書管理 2PARA 14001 と合わせた。

4.2.4 記録の管理 1PARA 14001 と同じにした。上の 3 行を下へ持ってきて語順を同じにした。

5.5.2 管理責任者 1PARA 「組織の管理層」に。要求事項の追加ではないかという意見もある。海外では審査時に管理責任者を外から呼んで「この人が管理責任者である。本業はコンサルだ。」とやることがあるそうだ。それはだめ、管理責任者は組織の経営層から選んでくれという規格の意図に添い、「組織」を明記した。

6.2.1 一般 1 PARA 「製品品質」を「製品要求事項への適合」に置換える、全ての「製品品質」を置換える。

6.2.2 力量、教育・訓練及び認識 1PARA 表題変更はここだけ。14001 の表題の順序に 9001 を合わせた。

C)「有効性を評価する」を分かりやすく、「必要な力量が達成されたことを確実にする」、と言い方を変えた。有効性を評価することと、力量がついていることとは違う。つまり、力量が付いていなければ有効性の評価は無意味だという。ここは規格の要求を追加したのでは出るとも考えられる。

7.3.1 設計・開発の計画 5PARA ここは参考なので要求事項の変更ではない。7.3.4、7.3.5、7.3.6 のレビューと検証、妥当性確認の要求である。だが中小企業やサービス産業にはとても重いということで質問や意見が多い。それぞれ違った目的なのでやらねばならないが、組み合わせて3つの目的が果たせられるならばそういうことでもいいということである。7.6 は飛ばす。

8.2.4 製品の監視及び測定 1,2,3PARA 少し混乱するところだ。「合否判定基準への適合の証拠」は第2段落にあった。これを第1段落の方へ動かすということ。なぜか。「適合の証拠を維持すること。記録には…製品のリリースを正式に許可した人を明記すること」とあるので、ここを多くのユーザーは「合否判定基準」は記録でなければいけないと読まれていたようだ。

規格の意図は「合否判定基準」と「最終リリースした

人の明記」は別の要求事項である。これをはっきりさせるため段落を変えるということだ。例えば食堂でシェフがよしとチェック(シール、マーク)すれば合否判定基準の証拠を維持したことになる。某国の人から我国ではその通りにやっている、これを総て記録として書かなければいけないかという質問である。そうではなく、合否判定基準の証拠は記録でなくとも他の手段、チェックマークやシールでもよい。そういう意味で違う段落へ移し、リリースした人の明記と記録とは関係なしとした。念のため、リリースした人の明記は、最終製品、顧客への引渡しだけでよいと言う。

従来リリースには中間工程も含めていたが、規格の意図は顧客に渡る時点の記録にあることを追加、明記された。時間の都合で一部説明を割愛したが、以上で終わる。【拍手】

札幌・大阪・福岡開催 審査員関連セミナーご案内(10月下旬～12月開催)

CEAR/IRCA承認 ISO14000審査員研修コース

開催日: 11/10(月)～14(金)大阪
受講料: (大阪)213,000円、テクノファ会員は191,700円
お勧めしたい方:

- ◆環境審査員をめざす方
- ◆環境管理責任者、システム構築や運用を担当される方
- ◆内部監査を推進される方
- ◆構築や監査指導をされるコンサルタントの方

コース概要:

- ・5日間(9時～20時頃)
- ・ISO14001規格要求事項の理解
- ・審査技法の理解
- ・ケーススタディ(ロールプレイ)
- ・CEAR筆記試験2時間、IRCA筆記試験2時間

JRCA/IRCA承認 ISO9000審査員研修コース

開催日: 12/8(月)～12(金)大阪
受講料: (大阪)233,000円、テクノファ会員は209,700円
お勧めしたい方:

- ◆品質審査員をめざす方
- ◆管理責任者、組織のシステム構築を担当される方
- ◆システム運用や改善を担当される方
- ◆構築や監査指導をされるコンサルタントの方

コース概要:

- ・5日間(9時～20時頃)
- ・ISO9001規格要求事項の理解
- ・審査技法の理解
- ・ケーススタディ(ロールプレイ)
- ・JRCA筆記試験2時間、IRCA筆記試験2時間
- ・JRCA力量試験準備時間含め25分

CEAR承認 ISO14000リフレッシュコース

開催日: 10/25(土)札幌、11/8(土)大阪、11/22(土)福岡
受講料: 32,000円、テクノファ会員は28,800円
お勧めしたい方:

- ◆CEAR審査員
- ◆EMSに関心のあるすべての方

コース概要:

- ・1日(9時～17時30分)
- ・ISO14001規格関連、環境問題と環境技術、環境関連法規制

ISO9001審査員CPD15時間コース

[コンピテンス審査員移行コース]

開催日: 10/15(水)～16(木)大阪、11/6(木)～7(金)札幌
受講料: 68,000円、テクノファ会員は61,200円
お勧めしたい方:

- ◆JRCA審査員、企業内で活躍中の審査員資格保有者

コース概要:

- ・2日間(9時～19時、2日目は17時)
- ・ISO9000ファミリー規格の最新情報

ISO14001CPDコース

開催日: 12/6(土)大阪
受講料: 34,000円、テクノファ会員は30,600円
お勧めしたい方:

- ◆CEAR審査員
- ◆EMSに関心のあるすべての方

コース概要:

- ・1日(9時～17時30分)

JRCA承認 ISO/IEC27001審査員研修コース

開催日: 12/1(月)～5(金)大阪
受講料: (大阪)258,000円、テクノファ会員は232,400円
お勧めしたい方:

- ◆ISMS審査員をめざす方
- ◆ISMS構築・運用を担当される方

コース概要:

- ・5日間(9時～20時頃、5日目は16:45)
- ・JISQ27001規格要求事項の理解
- ・ケーススタディ(ロールプレイ)
- ・筆記試験2時間