

システム構築・認証監査に際しての基本的な配慮事項

1. 監査中の監査メンバーの行動と態度

監査の際には、ISO 19011:2000の監査員としての倫理事項を遵守することは、もちろんのこと、さまざまな事項に注意する必要があります。

(1) 禁止事項

監査中は、被監査組織に対して、以下の事項を発表または議論しないでください。

- 個人的またはチームの所見や調査結果・結論または決定事項
- 被監査組織の QMS 向上のプログラムに対する詳細な意見
- 他の被監査組織に関する QMS 向上の実践活動やそのことに関するチームの意見
- 他の被監査組織／監査員の個人的または専門的な資格
- 監査員自身の組織に関する情報
- * 監査の際の過大な接待を受ける事も禁止しています。(昼食・休憩時のコーヒープレイクなどは常識の範囲といたします。)

(2) 態度と行動

以下の事項にも注意してください。

- チームとして行動し、監査での協力を最大限の感謝をする
- あら探しではなく「改善の機会の発掘」という意識で監査する
「査察」や「鑑査」ではなく改善の協力者であるという意識で、愛想良く、友好的にする。
- 被監査組織の回答に対して明らかな賛成または不同意な態度をしないこと。
- 監査基準に沿った監査をすること
自分自身の考えではなく、監査基準に従って評価していることを忘れないでください。
- 内容の不明確な点を確認すること
被監査者を再度評点することではなく、確認することであることを忘れないでください。
- 記念品や贈り物はいっさい受け取らない
- 各監査員が監査した非公式の資料を残して帰らない
- すべての約束の時間に遅れない

2. 監査のプロセス

監査のプロセスは、一般的に次のステップを踏みます。

(1) 初期準備

チームリーダーは、チームメンバー、被監査組織の担当者と協力して、監査のアジェンダを設定します。なお、監査でのホテルや切符の手配は、被監査組織と監査側事務局が協力して行います。

(2) 最終準備

監査の前日に監査チームメンバー全員による会議を行います。この会議では、監査計画、品質マニュアルの事前レビュー、その評価と疑問点の見直し、時間的制約による質問事項の優先順位づけ、監査員倫理規定・機密原則の再確認等を行います。

(3) 実施

監査チームは、以下のステップを目安に監査を実施してください。

① 初回会議	(相互紹介、目的・手順説明、監査スケジュール確認等)
② 監査	(客観的事実を基に、不適合の摘出)
③ 監査チーム会議	(監査内容の確認、調整と決定・不適合報告書)
④ まとめ会議、	(当日摘出の不適合を通知し、被監査者の同意を得る)
⑤ 最終会議	(出席者確認、発見された不適合事項の説明と質疑 (改善活動、フォローアップ監査スケジュール確認)
⑥ 中間報告書の発行	(内部監査報告書)
⑦ 監査最終報告書としてのサマリー	
* 資料の返却、全ての監査資料を被監査組織に返却します。	

3. 監査成功のための要素

監査を成功させるために以下の要素が不可欠です。

- (1) 監査の前の綿密な計画立案
- (2) 計画づくりと実際の監査への全メンバーの積極的な関与
- (3) 監査の計画と実際の進捗状況の管理
- (4) チームとしての行動
- (5) 監査中の調査結果の徹底的な文章化
- (6) 監査の直後に調査結果のまとめ

4. 監査報告書作成のポイント

監査報告書は、3 ページ以内で作成します。コメントは要約され、主要な課題に焦点を当てて記述されなければなりません。以下の点に注意して最終報告書を作成してください。

- できるだけ監査終了後、記憶の新しいうちにまとめる
- 各メンバーがカテゴリーを分担してドラフトを作成し全員でレビューするのが効果的
- コメントは監査項目単位にまとめ、原則として被監査組織の達成レベルにより調整する
- 肯定的な調子を用いて建設的な内容にすること
- 命令調にならないように、「できる」や「すべきである」の使用を避けること
- 用語は被監査組織が使ったものを使用し、特殊な用語は避けること
- コメントの表現方法、記述方法は全カテゴリーを通じて統一すること
- 重要な問題を中心に扱うこと
- 箇条書きにし、簡潔な文や節を使用すること
- 監査基準に含まれる分野のみに関してコメントすること
- 1つのコメントに「強み」と「是正処置に向けての提言」が混じった表現は避けること
- 限定的な改善提言は避けるべきだが、必要なら「例えば* *のような対策・・・」「* *などを実施する」の表現で、被監査組織の実施の創造性や自主性を尊重する
- 是正処置要求の中には人事や組織変更を具体的に促すことを書いてはならない
- 「強み上」「改善に向けての是正処置」のコメント数及び、指摘した内容と、評価とが見合ったものであること
 - ・低い評価に対しては、基本的な問題点の指摘
 - ・高い評価に対しては、より高度な提言
- コメントは被監査組織が明確に理解でき、何をすれば良いかの判断に役立つもの
 - ・強み: 継続し、必要ならば更に強化を進める領域
 - ・改善に向けての是正処置: より高いレベル達成に向けての改善への判断情報
 - ・ただし、具体的な改善手段、内容は被監査組織に委ねる
- 特定の手段、方法についての提言をしない

- 監査を受けた場合には、列挙された問題が重要ならば、その問題はすでに「明らか」にされているべきなので、次のような語句を使用してはならない
 - ・「～が明らかでない」 / 「～であるようには思われたい」 / 「～が不明瞭である」
- 1～2ページからなる「監査総括」を作成する。これには以下の事が含まれる。
 - ・被監査組織全体の評価結果の範囲(全体スコアから算出)
 - ・被監査組織が最も高いスコアを獲得した監査項目
 - ・被監査組織にとって最も重要なフィードバック要点
- 「観察事項に向けての提言」での表現方法は、以下の点を参照にしてコメントを作る。
 - ・事実が明確で改善を実施する必要性が高いと判断できる場合 ～する必要性が認められる
 - ・事実概要、から判断して改善が有効だと判断される場合 ～することが有効に思われる
 - ・推薦する程度の場合 ～検討することが望ましい

5. チームリーダーの監査での留意点

監査でのチームリーダーは、以下のような行動を目安としてください。

- 全資料に目を通す
- 監査チームメンバーからの情報収集
 - ・ 新しいチームメンバーがいる場合にはこれまでの経過を理解させてください。
- 監査のためのドラフトづくり
 - ・ 計画表、チェックリスト、監査での方法及びチームメンバーへの検討項目を割り当て、ドラフトを作ってください。
 - ・ 被監査組織にとって重要なテーマに焦点を当てて作成してください。
- 被監査組織担当者との予備ガイダンスの実施
 - ・ 訪問の目的などの事項について被監査組織の担当者と連絡を取り、予備ガイダンスを行ってください。ただしチームメンバーには、訪問前に被監査組織との接触は行わないように徹底してください。
- 監査実施計画の作成

6. 監査メンバーとしての留意点

以下では監査の際の監査チームメンバーとしての留意点を記述します。

(1) 質問・発言において

- 質問は大局的なアプローチや組織内の展開度合いを知るためのものを優先し、細かい質問は時間に余裕のあるときに行うこと。
- 不明点、疑問点は率直に言うこと。ただし批判的と受け取られる質問や意見など、監査の中立性を疑われるような発言は避ける。
例)「……であるべきではないのか?」「……していないのはおかしいのでは」など
- 回答を誘導するような質問も事実を確認するとき以外では避けること。
- 度を越えた賛辞も避ける(評価レポートのコメント内容と矛盾する可能性がある)
- 専門的な質問は構わないが、極端に個人的な知識や経験に基づく質問は慎重に行う。
- あくまでも実態を正確に理解するためであることを忘れてはならない。
- 被監査側に代わって監査員が質問に答えるのはリーダー要請か、承認があった時のみ。
- 質問は粗捜しではなく、実態を正確に理解するものであり、不明確のままだと被監査組織に不利になるかもしれない点を明確にする事が目的であることを忘れてはならない。

(2) インタビューについて

- インタビューの目的は、経営幹部の理念やビジョン、方針の浸透度・理解度、各層社員の参画意識、プロセス・マネジメントが効果的に行われているかを聞き取ること。監査の後半に実施することが時期としては望ましい。
- なるべく無作為に幅広い対象を(職種、職位、経験年数、性別など)
- インタビューは2〜3人の複数チームに分けて、手分けする方が効率的である
- 誰が何を話したかも口外しないことを原則にし、相手にもできるだけリラックスした雰囲気を受け答えができるように、はじめからその旨を伝えておくと良い。
- 「はい」「いいえ」で答えられる質問ではなく、なるべくオープン形式の質問にする(できるだけ相手に多くのことを話させるために)
例 「あなたの部門長は日頃どんなことを強調していますか？」
「お客様があなたやあなたの部門に一番期待していることは何ですか？」
「QMSの全社的な取り組みを、あなたはどのように受け止めていますか？」
- インタビューの最後に相手から質問を受ける時間も考慮すると良い。
- インタビュー終了後、リーダーは他の監査員から所見を聞き、評価レポートのコメントの変更や、評価の調整が必要かどうかを判断する。