

# Part 5 JAB マネジメントシステム研究会 報告 WG3 認定認証制度の価値向上への提言

講演者：日本検査キューエイ株式会社 執行役員 技術管理部長 勝俣 宏行 氏



JAB マネジメントシステム研究会WG3主査  
(日本検査キューエイ株式会社 執行役員 技術管理部長)・勝俣宏行氏

## WG3メンバー： (五十音順、敬称略)

勝俣 宏行	(認証機関)
小林 恵実	(認定機関)
須田 晋介	(研修機関)
武樋 憲明	(認証機関)
中川 梓	(標準化機関)
舟木 敦	(組織)
森下 裕一	(組織)
山田 秀	(学識経験者)

## 目次

1. ISO 9001:2015年版改訂の価値と課題
2. 認定認証制度の価値を追求する
3. 認定認証制度及び審査の価値の向上の提言
4. まとめ

ただいまご紹介いただきました日本検査キューエイの勝俣と申します。本日は、WG3を代表しまして、「認定認証制度の価値向上への提言」をテーマに、この1年間の研究結果を紹介いたします。本日の基調講演で山田先生からマネジメントシステム研究会のロードマップが示されましたが、2018年度からいよいよ認証の価値創造、制度への提言について議論を進めることになります。本日のWG3の発表が、その序章になるものと考えています。

WG3では、認定認証制度について、主に2つの側面で議論をしてきました。1つは、ISO 9001に焦点を当て、2015年の改訂により、規格そのものの完成性が高まったことを受けて、ISO 9001:2015（以下、2015年版）の価値の追求と、一方で顕在化しつつある課題に対する提言を検討しました。もう1つは、2015年版を前提として認定認証制度の価値を高めるために、課題の認識と提言を検討しました。

本日は4つの章に整理して説明します。第1章は、2015年版改訂による組織にとっての価値、及び2015年版を俯瞰的な視点で見た価値や課題、提言についてです。第2章では、認定認証制度について、これまでの歩みや取組みを振り返ります。第3章では、第2章の振り返りをもとに、WG3として提言を行います。第4章

では、その提言を振り返ります。

## 1. ISO 9001:2015年版改訂の価値と課題

1)「組織にとっての価値」について ～2015年版は何を目指すのか～

第1章は、2015年版に焦点を当て、2015年版が目指すものについて議論した結果を説明します。

2015年版の個々の要求事項の変化点については、本日のWG1の発表を含めて、過去のシンポジウムでも発表していますので、WG3では、ISO 9001の目的である「適用範囲」が目指すものについて議論することにしました。2008年版と2015年版の適用範囲を比較すると、a)の「製品」が「製品及びサービス」に、b)の「継続的改善」が「改善」に変わっています。変わっているのは、この2箇所だけなので、適用範囲だけ見ると、2015年版は2008年版と目的は変わらないように見えます。ところが、WG3では、適用範囲a)b)ともに、その目指すレベルや深さは高まっていると考えました。

まず、適用範囲a)の「一貫して提供する能力」については、その確実性をより高める方向を目指した改訂になっていると

図表1 顧客重視を強調した「10.1」



言えます。「4.4」では「必要なプロセス」を「確立、実施」することを明確に要求し、2008年版の「適用を明確にする」よりも強調されています。

「4.1.2」を通じて、課題を見出し、さらに「想定外も含める」ことで、組織にとって取り組むべき課題・リスクが明確になり、結果として、組織が目指すQMSのレベルが見える化できます。

この目指すQMSレベルに必要なプロセスを決定し、きちんと構築し管理を徹底することで、適用範囲a)の製品及びサービスを一貫して提供する能力を高めるQMSへと誘導していると言えます。

2015年版に既に移行した組織も含め、箇条4、6の見直しに基づき、組織にとって、本来実装されるべきプロセスが、仕組みとしてQMSの中に取り込まれているかどうかを検証してください。組織にとって、本来は競争優位要因となっているはずのものが、その能力を維持するプロセスが構築・維持されてないため、意図して管理できた状態での優位要因となっていない場合は、変化に対応できず、また、優位要因が既に優位な状況になっていないことも気が付かず、競争力を失うこともあるかもしれません。

2015年版は、提供する能力の確実性を高めたとして、組織にとって必要なプロセスを振り返るきっかけにして欲しいと期

待します。

次に、適用範囲b)の「顧客満足の向上」についてです。2008年版では、「顧客満足は、「顧客の要求事項を満たしている程度」と定義していました。2015年版では、「顧客の期待を満たしている程度」に変更となりましたが、そもそも「要求事項」の定義には、「明示及び暗黙のニーズと期待」とありますので、それほど差はないと言えます。

しかしながら、適用範囲b)を「顧客の期待を満たすよう目指す」と表現しなおすことで、顧客重視の指向が強調されたことがわかります。2015年版では「製品及びサービスの適合、並びに顧客満足の向上」という表現が、「4.3」「5.1.2」「6.2.1」に盛り込まれています。

特に注目すべき要求事項は「10.1」です(図表1)。ここでは、顧客満足、つまり顧客の期待を向上させるために、改善に取り組むことが要求されています。さらに、「10.1 a)」では、「将来のニーズ及び期待に取り組むために改善」することが要求されています。このため、適用範囲b)の顧客満足の向上に取り組むことは、将来の顧客のニーズと期待の向上に取り組むことを目指し、2008年版よりも顧客重視、顧客オリエンテッドの方向性が強調されたと言えます。

将来のニーズと期待への取組みが

QMSに実装され、特に改善のための強力なツールである品質目標に、将来のニーズと期待に対する取組みが含まれていることが期待されます。

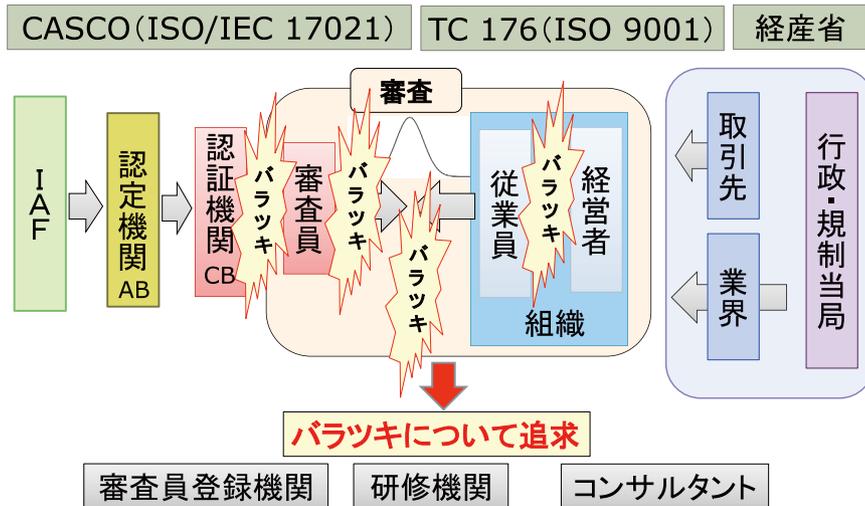
「4.2」でニーズと期待を理解し、品質目標に取り込み、顧客満足度の測定、分析を通じて、さらなる将来のニーズ及び期待に対して取り組んでいく必要があると考えます。

組織の皆さんにおいては、自らの品質目標に将来のニーズと期待に対する取組みが入っているかどうかを見直してください。リスク及び機会への取組みに加えて、将来のニーズと期待に取り組むことは、顧客の変化にも対応でき、組織の事業継続にもつながります。

私自身は審査員、認証機関の立場です。審査では「将来の顧客のニーズと期待」への取組みを確認することで、組織のQMSを顧客オリエンテッドな方向に誘導できると期待します。

組織においては、供給者がISO 9001を導入しているなら、組織が目指す品質レベル、組織が求める品質や供給者像を提示することによって、供給者がそのような期待に取り組むことを誘導できますし、組織が目指す品質レベルを、供給者とともに目指すことで、供給者をパートナーとして協働のサプライチェーンマネジメントを展開できると期待します。

図表2 審査におけるバラツキを追求



2) 2015年版改訂により高まった価値

次に2015年版を、さらに俯瞰的な視点で、価値について検討しました。検討の結果出てきた2つの価値を紹介します。

1つめは、2015年版がパフォーマンス重視となり組織経営に寄り添ったことにより、組織の目的を達成する経営ツールとなったことです。事業環境も考慮したQMSが求められたことにより、経営者が直接関わる中小企業では、より実態に即した、実践的なQMS運用が可能になりました。さらに、課題、リスクへの取組みと合わせて、どんな状況にあっても生きているような組織を目指した規格になったと言えます。まさに、「マネジメントシステムのためのQMSではなく、ビジネスのためのQMS」が求められています。

2つめは、経営者のリーダーシップを発揮する要素の追加、強調によって、2008年版以上に、経営者自らがQMS運営に関わり、QMSを推進するきっかけとなる規格になりました。「5.1.1」により、経営者が、QMSの有効性について、自ら説明する責任を負うことで、経営者がQMSのパフォーマンス状況を把握できる仕組みが必要となり、結果として組織統制強化につなげることができます。経営者は審査において、QMSの有効性を実証しなければなりません。審査では、経営者への

審査がますます重要となり、山田先生の基調講演でもありましたように、トップインタビューは「審査」であるということ、審査員は再認識する必要があります。

3) 2015年版改訂により顕在化しつつある課題／提言

以上のように、2015年版の高まった価値について説明しましたが、一方で課題も顕在化しつつあると認識しています。

組織の立場で見ると、経営者をターゲットとした要求事項は、QMSの構築・維持の難易度を上げ、さらに事業環境の考慮は、経営者の関与が弱い組織では、取組みに不足が生じる領域が出ています。

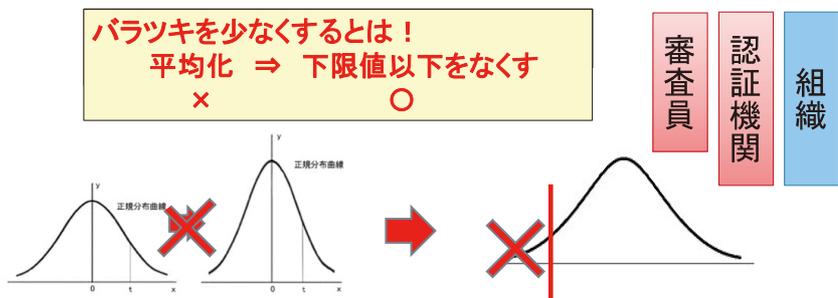
審査側では、2015年版の要求事項の完成性が高まった分、審査が難しくなりました。結果的に、審査のバラツキが増し、認証への信頼性が低下し、不安につながるようでは、結局、2015年版の真価が発揮

できない状況に陥ってしまいかねません。

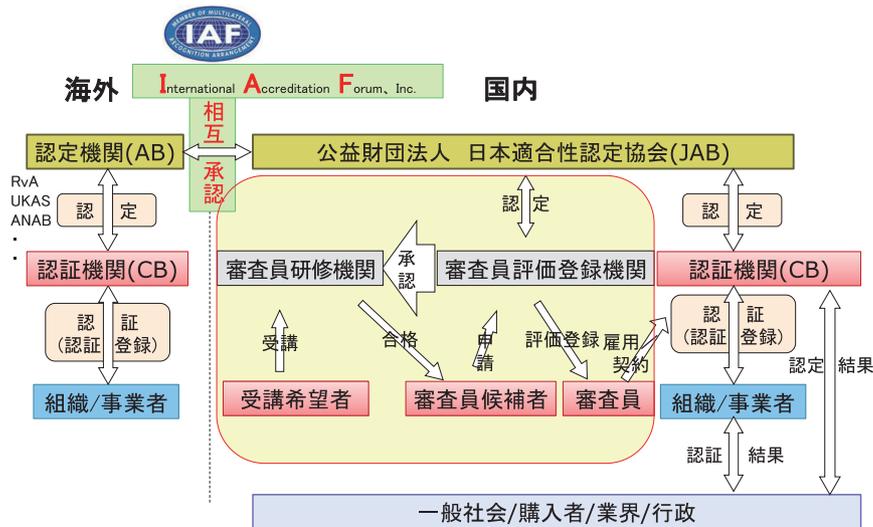
審査におけるバラツキ(図表2)を見ると、認証機関ごとに判断基準や適用のレベルが違うことによるバラツキがあり、同じ客観的証拠に基づいた判断が審査員ごとに違うというバラツキがあります。さらに、審査員も組織も2015年版の要求事項を適用する能力にバラつきがあります。

この審査現場のバラツキを低減するためには、審査員、認証機関、そして組織、それぞれのバラツキを抑えていく必要があります。一般に「バラツキを少なくする」というと、平均化することを考えますが、能力証明、適合性評価である認証においては、「下限値以下をなくす」ことがバラツキを少なくすることになると言えます(図表3)。下限値以下が存在するバラツキがあっては、認証の質は保証できず、結果的に認証の価値の低下を招くと考えるからです。ではこれから、下限値以下をなくすための提言を行います。

図表3 「バラツキを少なくする」=「下限値以下をなくす」



図表4 認定認証制度(第三者適合性評価制度)の構造



■ 審査員／認証機関側のバラツキ

まずは、審査員や認証機関側のバラツキについてです。認証機関ごとに判断基準や適用のレベルが違う問題は、認証機関が自ら管理し実証する自主性が認定機関から認められていることが、逆に認証機関任せとなり、認証機関間のバラツキが顕在化していると考えました。また、審査員の要求事項を組織の状況に応じて適用する能力は、認定審査により能力や力量は評価され保障されているはずですが、実際の認定審査ではサンプリング審査となっています。このため、全審査員の力量が必ずしも認定審査で確認され保障されているわけではありません。

そこで、WG3としては、認証機関の自主管理、認定審査のサンプリング審査の限界に対応して、審査員評価登録機関や審査員研修機関の活用による、全審査員の力量を管理する仕組みを提言します。この実現のために、組織が認定認証制度をよく理解していただくこと、そして、認定認証制度にとって任意となっている審査員評価登録制度の適用を認証機関に求めていくことです。

2つめの提言として、判断や適用のレベルの違いを解消するために、ガイドラインや判断事例集の作成を提言します。認証機関間のバラツキを少なくするために、認証機関間の枠を超え、また組織や業界

がそれぞれの業界に応じた判断事例集を整備することで、規格の意図した理解に基づく審査を誘導できると期待します。

■ 組織側のバラツキ

次に組織側のバラツキについてです。2015年版が難しくなったことから、組織が要求事項を理解し、適用する能力にバラツキが出てきていると考えます。審査は、適合していなければ認証されないはずですが、組織が規格を理解しないままでも、認証されている実態があると考えています。特に、審査員がクローズドな質問し、その質問に答えるだけのような審査、審査員から求められた記録だけを見せる審査では、組織に要求事項の理解不足があっても、問題が発見されなければ指摘とならず、認証されてしまいます。

このような組織側の課題に対して、2つめの提言をいたします。

1つめは、意図した結果を満たす仕組みであることを、組織自らが説明する審査、「組織実証型審査」です。組織が、規格要求事項をQMSに適切に組み込んでいることを説明しきれない場合は、組織の理解が不足し、要求事項を満たしていることを実証できないとして、指摘とすることで、組織がISO 9001を適切に適用する能力を持つことを誘導できると考えます。この「組織実証型審査」は、実は2010年

度のJAB QMSシンポジウムにて「QMS能力を適切に実証する方法」として提案されたもので、WG3では、改めてこのような審査を提言いたします。

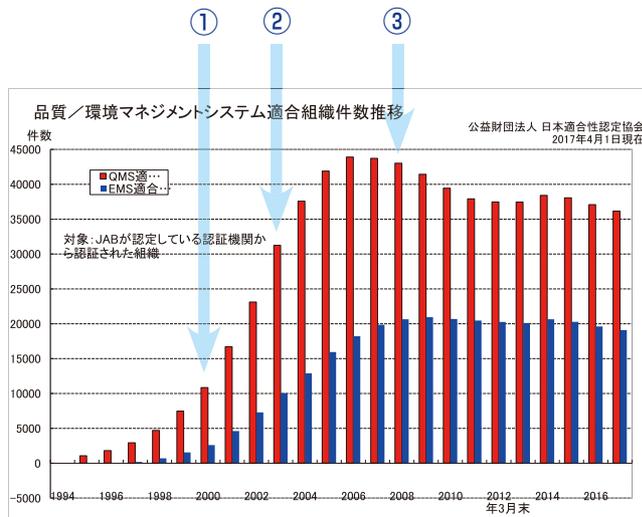
2つめは、コンサルタントの認定制度です。コンサルタントの能力を制度の中で実証する仕組みは、今のところありません。研修制度、資格制度など、力量を証明できる制度を導入し、組織の理解を支援し、適格なQMSの構築・運用を誘導できるものにしたいと期待します。

2. 認定認証制度の価値を追求する

1) 認定認証制度とは

最初に、認定認証制度(第三者適合性評価制度)について説明します(図表4)。認定機関であるJABは、認証機関を認定します。認定された認証機関は、組織を認証します。その認定された結果、認証された結果を、社会、顧客、業界等が活用していくというのが、認定認証制度です。認定機関はIAFの傘下にある他国の認定機関と相互承認が行われ、同一レベルであるという保証がされています。この制度により、日本で認証されている組織は、海外で認証されている組織と同

図表5 認定認証制度を検討した3つの報告書



① 「我が国における適合性評価制度に関する今後の基本的方向報告書」(日本工業標準調査会 認定・認証部会、2000年11月23日)

② 「日本工業標準調査会 適合性評価部会管理システム規格適合性評価専門委員会報告書」(2003年7月)

③ 「マネジメントシステム規格認証制度の信頼性確保のためのガイドライン」(経済産業省、2008年7月29日)

一レベルであることが保証されます。これに付随する制度として審査員評価登録制度があります。JABから認定された審査員評価登録機関が審査員研修機関を承認します。審査員資格の希望者は、その承認された研修機関が提供する審査員研修を修了し、試験に合格することによって審査員として登録されます。その登録された審査員を、認証機関が活用します。ただし、認証機関が審査員を含めた力量の管理責任を負うことで、この審査員評価登録制度は任意となっています。したがって、この制度を利用する認証機関と、利用しない認証機関がある、ということです。先ほど提言したのは、組織の方が、この制度を理解し、認証機関に審査員評価登録制度を活用することを後押しして欲しいというものです。

ここで、日本における第三者適合性評価制度の現状を見ておきたいと思います。国内において、個人事業を除く事業所数は約340万です。昨年のJAB認定のQMS認証件数と比較すると、製造業では7%弱、全産業では1.4%程度の認証比率となっています。

## 2) 制度の価値と組織のQMS導入の価値

国内にISO 9001の認定認証制度が導入されてから四半世紀が経ちました。

そこで、認定認証制度のこれまでの歩みや、取組みを振り返ってみました。

四半世紀の制度導入によって得られた価値について、WG3において議論した結果を紹介します。「品質マネジメントシステム=ISO 9001モデル」という印象が定着し、定期的な第三者審査により、組織が緊張感を持ってQMSを運用することにつながったという価値があります。一方、組織側のQMSへの取組みとしては、標準類管理、計測器・標準器管理などの基本的な要素の定着、内部監査やマネジメントレビュー等の監視レビューの機能や改善の意識が定着したということが、これまでの歩みの中で実績としてあると思います。

## 3) 認定認証制度を振り返る

(1) これまでの、制度関係者が議論した認定認証制度の検討結果を振り返る

そのような価値の一方で、さまざまな課題が顕在化し、これまで制度関係者が、幾度となく問題の提議と提言をしてきました。ここで、制度関係者が議論した報告書を3つ紹介します(図表5)。

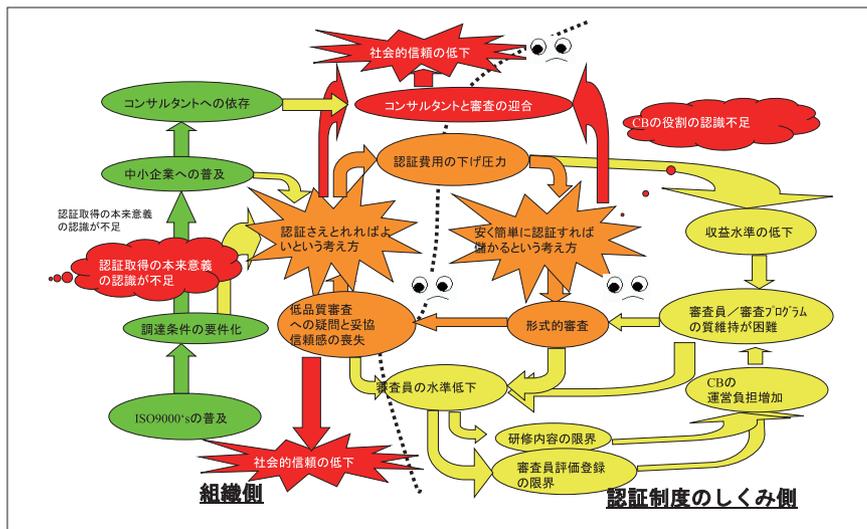
1つめは、2000年に発行された「我が国における適合性評価制度に関する今後の基本的方向報告書」です。当時は、2000年版が発行され、企業取引にISO

9001の活用が増えてきた頃です。33ページある報告書をまとめますと、「品質保証システムとして機能していない」「パスポート的な捉え方の増加」「審査員のバラツキ」について警鐘を促し、「審査の内容・審査員の質の向上」「組織におけるマネジメントシステムに対する理解の促進」「消費者や供給者等にとっても活用しやすい苦情処理メカニズムの充実」が課題として提唱されました。

2つめは、2003年に発行された「日本工業標準調査会 適合性評価部会管理システム規格適合性評価専門委員会報告書」です。認証件数の増加の加速度が低下し始めた時期に発行された、75ページにも及ぶ報告書です。この中では、ステークホルダーが企業間取引から一般消費者、社会に拡大しており、認証制度が製品品質を保証しているとの誤解が広がっていると指摘しています。そして、安値審査への誘導が認証の社会的信頼を低下させるとして「負のスパイラル」(図表6)が示されています。WG3では、この負のスパイラルを断ち切る提言について、議論しましたので、それは第3章で述べたいと思います。さらに報告書では、審査の質の向上、認証機関での審査のバラツキの解消、組織自身がQMSに取り組む価値を整理することを提言していました。

最後に紹介する報告書は、2008年に

図表6 第三者認証制度にまつわる「負のスパイラル」



(出典:日本工業標準調査会 適合性評価部会管理システム規格適合性評価専門委員会報告書)

発行された「マネジメントシステム規格認証制度の信頼性確保のためのガイドライン」です。この年は認証組織による不祥事が頻発したことを受けて、信頼性を確保するための政策が提言されました。例えば、認証機関に向けたガイドラインとしては、審査員の質の向上と均質化のための取組みの推進等が、認定機関に向けたガイドラインとしては、認証された組織を認定機関が直接調査するマーケットサーベイランスの導入等が提言され、後者についてはすでにJABはマーケットサーベイランスを制度として導入しています。

(2)これまでの認定認証制度の振り返り～IAFの取組みを振り返る～

これまでの認定認証制度の振り返りとして、IAF(International Accreditation Forum 国際認定フォーラム)の取組みを紹介します。認証件数が増えても、その成果が見えないという声に対して、IAFでは顧客や利害関係者への調査を実施しました。この結果を受けて、2007年に“Output Matters”と題したコンセプト文章が発行され、認証されたマネジメントシステムについて、アウトプット(成果、結果)を考慮した審査が行われていないという問題が提起されました。2009年にはIAF/ISO共同コミュニケとして、“Expected Outcomes”(ISO 9001の認定された認

証に対して期待される成果)が発表され、同時に、IAFでは認定・認証制度のリエンジニアリングに取り組みました。

リエンジニアリングの例を紹介します。認定認証制度がきちんと実行されるための監視を強化し、良い方向に誘導するため、各種IAF文書が策定されました。現在、約20弱のIAF文書が発行されています。例えば、2016年から適用されている「IAF MD15」では、認証機関のパフォーマンスを監視するために、毎年、認証件数や審査員数などを、認証機関が認定機関に報告することとしています。先ほど紹介しました「マーケットサーベイランス」についても、「IAF ID4」により2013年から適用されています。このほか、利害関係者を制度の中に組み込むために、ユーザーアドバイザーグループを創設しています。また、認定に対する取組みとしては、2016年に認定審査員の力量に関する基準文書が発行されていますし、認定を受けたマネジメントシステム認証のデータベースの構築も進行中です。このような認定に対する取組みは、ユーザーアドバイザーグループからの強い要請に対応したものと聞いています。

(3)これまでの認定認証制度の振り返り～ISO/IEC 17021の改訂経緯を振り返る～

次に、認証機関への要求事項であるISO/IEC 17021の改訂経緯を振り返ります。この規格はISOマネジメントシステム認証の広がりに応じて、これまでのガイド規格(ISO/IEC Guide 62/66)から、要求事項の規格として2006年に発行されました。この時点では認定認証制度の世界的な協調の観点から、力量に関しては、認証機関の自主管理に任せられ、要求事項としては組み込まれませんでした。2011年の改訂では、マネジメントシステム共通の力量は規定されましたが、規格別の力量基準の要求は、2015年版になってから順次発行されています。

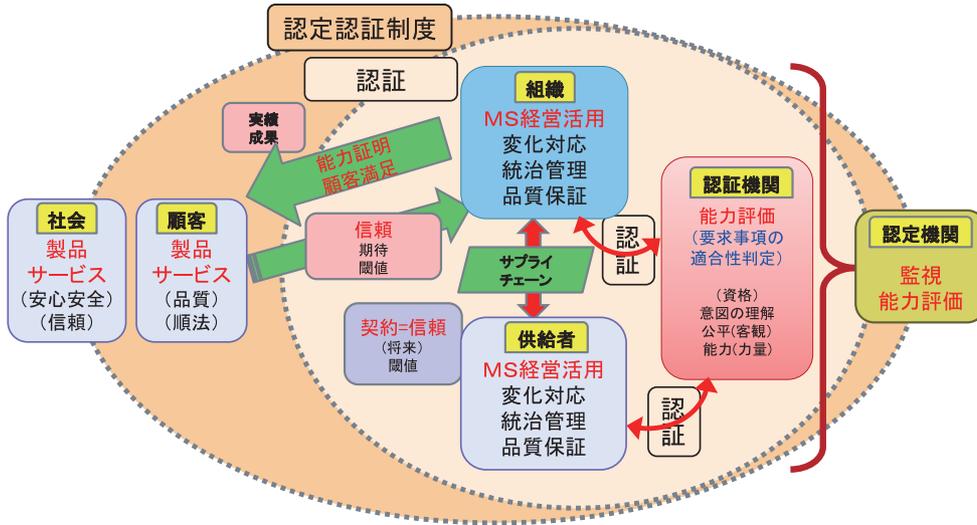
(4)他国の認定認証制度の取組み事例を振り返る

振り返りの最後として、他国の認定認証制度の運営について紹介します。

中国では、全審査員が登録制になっています。先ほど紹介しましたマーケットサーベイランスについては、専門部署を設けて積極的に活用し、認証機関の活動を監視し、その監視の結果に基づいて認証機関をランク付けし、その結果によって認定対応(工数等)が考慮されています。

また、韓国では、過去の不祥事を受けて、審査員が審査開始時と終了時に審査現場から政府委託機関へ電話報告をするという制度を運用しています。

図表7 認定認証制度の利害関係者の役割と期待



図表8 認定認証制度の課題と過去の提言及び対応例

	課題	過去の提言及び対応例
審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 審査機関のバラツキ</li> <li>● 審査員の質のバラツキ</li> <li>● 顧客確保優先 能力を評価する、社会及び制度が期待する審査になっていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 審査員に対する研修の強化</li> <li>● 審査員研修素材の開発</li> <li>● 審査員評価登録制度の活用検討</li> <li>● 審査員資格の明示化(力量)</li> </ul>
組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 期待する品質レベルを保証するQMSとして機能していない</li> <li>● ISO用活動(ダブルスタンダードなQMS運用)</li> <li>● 経営者不参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織自身によるQMS構築、ISO 9001への適合を実現</li> <li>● 組織側の意識改革</li> <li>● 組織側のバラツキ抑制 コンサルタントの育成と活用</li> </ul>
顧客	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 選択の基準に使えない</li> </ul>	
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 製品・サービスの選択に活用できない</li> <li>● 安心安全と信頼確保に使えない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ユーザー/クライアントの評価を制度の内容、質の向上に役立てる方策の検討</li> <li>● 苦情処理メカニズム等の充実</li> <li>● ステークホルダーとして一般消費者、株主などが参画</li> </ul>

このように、認定認証制度は、世界で統一的な対応が行われているだけでなく、それぞれ国独自で対応を行い、制度の価値と信頼性向上に取り組んでいる現状が見えます。

### 3. 認定認証制度及び審査の価値の向上の提言

#### 1) 認定認証制度と価値及び課題について

第3章ではWG3の提言を紹介します。WG3ではまず、認定認証制度には、どの

ような利害関係者がいて、この制度の目的と意義／価値は何かについて議論をしましたが、このあたりについては、本日の冒頭で飯塚理事長がお話をされましたので、ここでは割愛させていただきます。

この図(図表7)は、認定認証制度の利害関係者の役割と期待を表したものです。公平で能力のある認証機関によって、組織の能力を評価します。組織はマネジメントシステムを経営と一体となって運用し、変化への対応や品質保証能力を証明します。この証明が、能力証明となって、顧客との取引に利用され、顧客は品質や順法性を信頼して、製品及びサー

ビスを受け取ります。このような認証制度を、認定機関が監視し、能力評価することによって、社会として、良い製品、良いサービスを選択でき、安心安全の社会につながります。

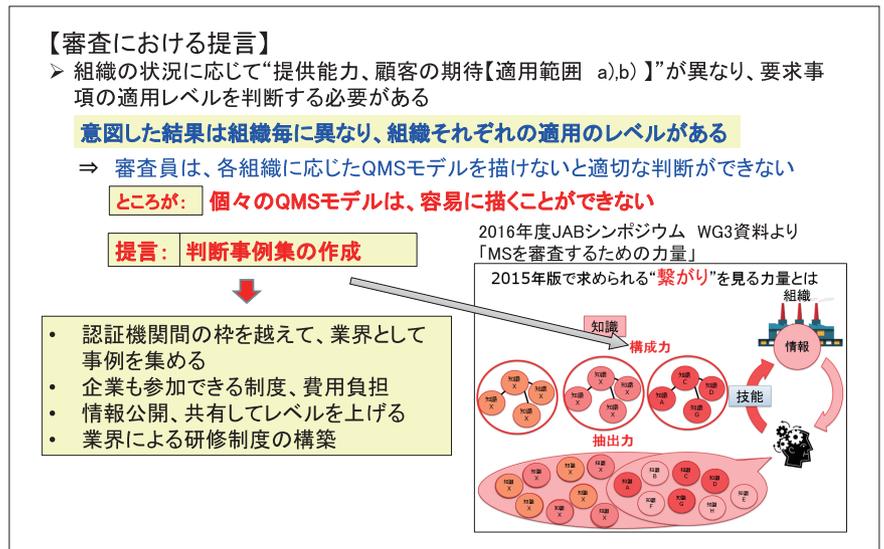
ところが、問題、課題が顕在化し、本来の認定認証制度の目的が達成できていないとは言えない現実があります。

この表(図表8)は、第1章や第2章の振り返りから、立場ごとに、課題と過去の提言及び対応例を整理したものです。青字で示したものが、すでに第1章で提言した内容になります。第3章では、赤字で示した課題や過去の提言の実現化のために、より具体的な提言を報告します。

その前に、冒頭申し上げました通り、WG3の議論は俯瞰的になったり個別事象になったりしましたので、ここで図表のつながりをおさらいしておきます。図表4の価値や意義を具体的に表したのが図表7です。そして、図表7で示されている「認証」の部分の切り抜いてお見せしたのが図表2であり、さらに審査におけるバラツキにフォーカスしたのが図表3です。このように各図表が関係していることを、少し頭に置いておいてください。

それでは提言に移ります。WG3では、大きく3つの視点で提言します。1つめはQMS審査における提言、2つめはステークホルダーの関与に関する提言、3つめ

図表9 判断事例集の作成を提言



はISO 9001の日本版認定認証制度についての提言になります。

## 2)QMS審査における価値

最初の提言です。QMS審査における不適合について議論しました。多くの不適合指摘は、規格が要求する「～しなければならない」に対して、それが組織側で実施されていない、または実証されていない、ということをもって、「～していない」ため指摘するとなります。一方で、規格要求事項をよく見ると、この「～しなければならない」の前に「～のため」が組み合わされています。

例えば「8.1」では、「製品及びサービスの提供に関する要求事項を満たすため、並びに箇条6で決定した取組みを実施するために必要なプロセスを、計画し、実施し……」と規定しています。箇条4から10を調べてみますと、「～ため」は2015年版の中に66ヵ所も出てきます。「～ため」というのも要求事項ですから、例えば手順通りに実施していたとしても、その目的が達成されていない、または、達成を実証できていない場合は、規格要求事項を満たしたとは言えません。そのような状態も不適合として指摘し、組織に改善を求めることで、より目的指向なQMS、そして、プロセスの有効性を指向した審査を推進できる

と考えます。組織もこのような指摘を受けることによって、目的の意義を考えることにもつながると思います。

しかしながら、第1章で説明しましたように、適応範囲a)b)において、組織ごとに適応のレベルが異なります。個々の要求事項の目的、達成レベルとなると、ますます組織ごとに適応のレベルが異なるでしょう。本来審査員は、個々の組織に応じたQMSモデルが描けないと、目的達成のための手順やプロセスの有効性の判断ができなくなりますが、このようなモデルは容易には描くことができません。

そこで再度の提言になりますが、「判断事例集の作成」を提言します。こちらに示す図(図表9の右下の図)は、今年のシンポジウムでWG3が提言した、マネジメントシステムを審査するための力量として、2015年版の変化点を審査するために求められる「繋がりを見る力量」を示したものです。審査員は、審査対象の情報を組織から得て、必要な知識を抽出し、情報と知識を繋げて、オーディットレイルを構成するという絵でした。判断事例集は、この構成力を支援するのに活用できるはずで、そして、判断事例集では、不適合の事例だけではなく、適合の事例も含めたいと考えています。認証機関の枠を越えて、業界として事例を集め、企業も参加できる制度にして、費用負担をしていた

できます。策定した事例は、情報公開し、関係者が情報を共有することでレベルを上げていくとともに、業界による研修制度を構築して、その研修に策定した事例を使っていきたいと考えています。

## 3)認証を利用するステークホルダーの関与の強化の提言

次は、ステークホルダーの関与の強化の提言です。

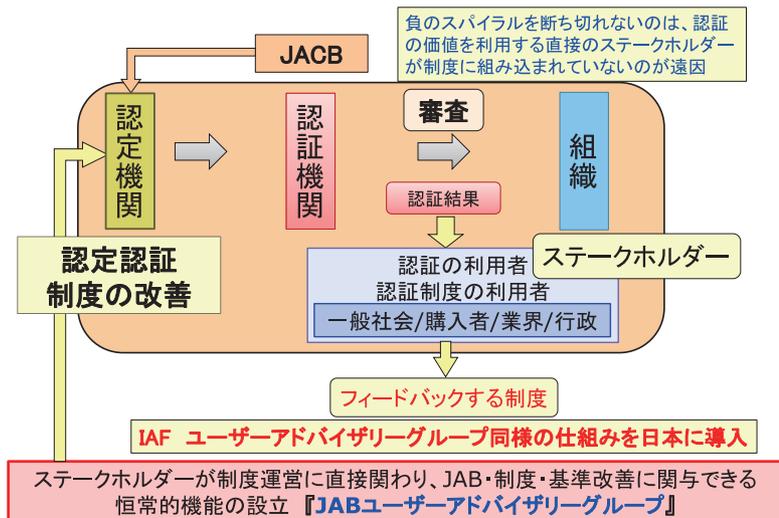
ステークホルダーの期待として、例えば、認証を「取引のための判断基準の閾値にしたい」という期待に対しては、すでに判断事例集の例や、バラツキをなくす提言をしてきました。また、「適切に監視され管理された認定認証制度であってほしい」という期待に対しては、すでに審査員評価登録制度などを提言しましたが、認証の価値をさらに高めるためには、ステークホルダーの関与が必要ではないかと考えました。

そこでWG3ではステークホルダーに関する、3つの具体的な提言を行います。

### ①認定認証制度へのフィードバックシステム

1つめの提言は、ステークホルダーが認定認証制度へフィードバックするシステムの導入です。これは、直接、認定認証制

図表10 認定認証制度へのフィードバックシステム



度に関わるステークホルダーを示しています(図表10)。現在、認証機関においては、JACB(認証機関連絡協議会)を通じて適宜フィードバックするシステムを持っています。しかしながら、認証の結果を利用する顧客、購入者、社会、いわゆるステークホルダー全体がフィードバックするシステムは、制度上ありません。IAFの活動に関する説明で紹介しましたユーザーアドバイザリーグループのような仕組みを日本に導入してはどうかと考えています。WG3では、ステークホルダーが直接、制度や基準の改善に関与できる仕組みを「JABアドバイザリーグループ」と名付け、このグループが、認定認証制度の制度を改善していくことに大いに期待します。

第2章で「負のスパイラル」を紹介しましたが、負のスパイラルを断ち切れない理由の1つとして、ステークホルダーが強く関与する制度になっていないことがあるのではないかと考えました。JABアドバイザリーグループが負のスパイラルを断ち切るきっかけになってほしいと思います。

JABアドバイザリーグループには、まさに、IAFの取組みを日本で実現してほしいと考えており、具体的には、認証に関するモニタリングの実施、認定認証制度への発言の行使、IAFへの業界団体としての参画など、自分たちが使う制度として、自ら価値と信頼性を高める活動を展開し

ていただきたいと期待しています。

### ②利用価値のある認定認証制度

2つめの提言は、航空宇宙産業、自動車産業や食品産業のセクタースキームを参考にして、効果的な取組みや制度の仕組みをQMSの認定認証制度に導入することです。

各セクタースキームに共通する特徴として、不適合を含む審査情報のデータベース管理、スキームオーナーによる認証機関及び審査の現場の監視、スキームオーナーによる審査員資格制度の導入、ガイドやリファレンスマニュアル等の発行による組織及び審査のレベル合わせなどがあります。このような取組みで認証を厳格化し、認証の結果をきちんと活用できる認証スキームを維持しています。

認定機関にはISO/IEC (JIS Q) 17011、認証機関にはISO/IEC 17021シリーズという基準があり、さらにはIAFや認定機関の決めた、技術上・運営上の要求事項によって、認定認証制度の要求事項は構成されています。この、技術上・運営上の基準に対して、セクタースキームを参考にして、活用できる要素を認定基準に組み込むことを提言します。

例えば、航空宇宙のセクタースキームは、世界中の同業者が連携し、費用も時間も人もかけて運用していますが、そのよ

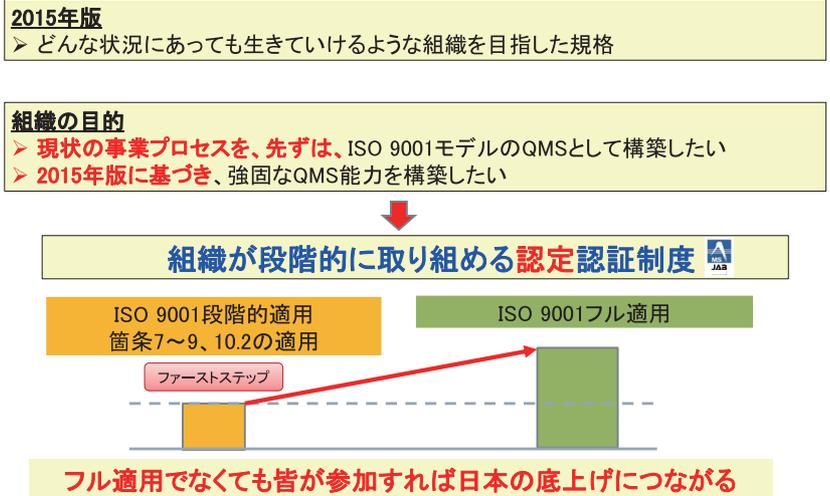
うなスキームをいろんな業界で作るとするのは大変難しいと考えます。一方で、ISO 9001の制度の中に、セクタースキームにおける審査員の資格要件、ガイドラインの作成、パフォーマンスの監視などの要素を盛り込んだ、国内固有の制度を作ることは、ISO 9001ならば可能と考えます。

第2章で、他国の認定認証制度を紹介しました。それぞれ国の基準を設けて運用している例があります。例えば、すでに日本でも、ISO 39001 (RTSMS/道路交通安全マネジメントシステム)に基づく認定認証制度がある一方で、ISO 39001に日本固有の要求事項を付加したN-RTSMという日本独自の認定認証制度もあります。ですから、ISO 9001の認定認証制度に、セクタースキームの要素などを加えた日本独自の制度があってもよいと考えます。

### ③社会インフラとしての制度

ステークホルダーの関与に関する3つめの提言です。2015年版には、会社がつぶれないように、事業継続の要素が入りました。また、認定認証制度が社会の価値として認知され、一般消費者にも認知が進んでいると思います。このような状況を考えると、このISO 9001の認定認証制度というのは「パブリックな制度」「社会インフラ」と言えるでしょう。「パブリックな制

図表11 組織が段階的に取り組める認定認証制度の提言



度」「社会インフラ」であるなら、ステークホルダーである行政、規制当局がこの認定認証制度に関与することが大いに期待されます。第三者認証にまつわる「負のスパイラル」からの脱却の観点でも、政策費用（公費）で、認定認証制度を支援をすることがあってもよいと考えます。

#### 4) 価値を強化したISO 9001日本版認定認証制度の創設提言

最後の提言として、ISO 9001の日本版認定認証制度の創設を提言します。

繰り返しの引用になりますが、2015年版はどのような状況になっても生きていけるような組織を目指した規格になりました。一方で、組織が品質マネジメントシステムを構築する目的は、それぞれあります。未来を生きるQMSではなく、まずは今を生きる能力をQMSとして実装し、認証を目指す組織もあると思います。あるいは、2015年版に基づき、強固なQMSを構築したい組織もあると思います。このため、ニーズに合わせてどこまでやるかを、スタート時点で選んで認証できる制度があれば、組織はより目的を意識した取組みができると期待します。失言を覚悟で言うならば、目的を持たずに取り組んだ結果、価値がないとして辞退する事例があるなら、目的をはっきり持って取り組めるよう

な、ISO 9001を段階的に適用する制度があってもよいと思います。例えば、最初のステップとしては、2015年版で追加となった要求事項を除き、箇条7~9、10.2を適用したISO 9001の認証があってもよいと考えます（図表11）。

第2章で紹介しましたように、日本の事業者数におけるISO 9001認証の取得率は、製造業で約7%、全産業で1.4%です。ISO 9001を段階的に適応する制度によって、この数値が増大することになれば、日本の産業の底上げが期待できると思います。

## 4. まとめ 認定認証制度における価値向上へのWG3提言

第4章として、これまでの提言を振り返ります。まず、審査員／認証機関側のバラツキ抑制については、JABに向けて発信します。組織側のバラツキ抑制と「組織実証型審査」については、JAB、認証機関、組織に向けて発信します。制度としてのコンサルタントの活用については、審査員評価登録機関、研修機関に向けて発信します。審査における価値向上と目的指向の審査に関してはJAB、認証機関に向けて発信します。制度へのステーク

ホルダーの関与について、アドバイザーグループなど多くの提言がありました。これに関しては、JABや業界、経済団体、経済産業省に向けて発信します。最後のISO 9001日本版認定認証制度については、同じようにJABや業界、経済団体、経済産業省に向けて発信します。本日のWG3の提言が、一步でも、実際の検討に進むことを大いに期待します。

最後になりますが、認定認証制度の議論として、2000年（我が国における適合性評価制度に関する今後の基本的方向報告書）、2003年（日本工業標準調査会適合性評価部会管理システム規格適合性評価専門委員会報告書）、2008年（マネジメントシステム規格認証制度の信頼性確保のためのガイドライン）の結果を報告するとともに、本日、WG3での認定認証制度に関する検討結果を発表させていただきました。

この制度を良くするため、社会のインフラとして価値あるものにするためには、このような検討を繰り返していく必要があると思います。関係者に、次の議論が展開することを、WG3として切に期待する次第です。

以上で、WG3の発表を終わらせていただきます。ご静聴ありがとうございました。▼