

遠隔技術を取り入れた 内部監査、認証・認定審査

公益財団法人

日本適合性認定協会

JABマネジメントシステム研究会

WG2 主査 小島 康

(中央エンジニアリング)

©2021 JAB

自己紹介



- 名前：小島 康 (こじま やすし)
- 所属：株式会社中央エンジニアリング 顧問

- 所属学会
 - 電子情報通信学会



- 外部活動
 - 2009-2011 QuEST Forum Executive Board, APAC Co-chair (QuEST Forum:通信品質(TL9000)制定グループ)
 - TIA/QuEST Forum 日本ハブ
 - JAB/MS研究会

リモート審査を活用した内部監査・認証審査

氏名	所属
1 小島 康	株式会社 中央エンジニアリング
2 五十嵐 誠	ヤマサ醤油株式会社
3 岩井 伸一	日本検査キューエイ株式会社
4 小原 慎一郎	公益財団法人 日本適合性認定協会
5 小森 秀司	公益財団法人 日本適合性認定協会
6 小山 敏明	清水建設株式会社
7 島田 尚徳	一般財団法人 日本科学技術連盟 ISO審査登録センター
8 鈴木 浩二	株式会社 マネジメントシステム評価センター
9 須田 晋介	株式会社 テクノファ
10 高井 康晴	富士通株式会社
11 竹内 啓祐	一般財団法人 日本自動車研究所 認証センター
12 寺田 和正	アイエムエスコンサルティング株式会社
13 中山 大輔	株式会社 ダイエー
14 長谷川 武英	公益財団法人 日本適合性認定協会
15 山田 衛	一般財団法人 日本品質保証機構

目次

- ・研究に至った背景
- ・リモート審査に関する公式文書
 - ・IAF APG ガイダンス文書；リモート審査
- ・COVID-19禍でのリモート審査実例
 - ・内部監査(組織)
 - ・第三者認証審査(機関)
- ・審査員へのアンケートから見えてきた課題
- ・リモート審査への提言
 - ・リモート審査のリスクと機会(対処方法)
 - ・リモート審査を用いた第三者認証審査モデル
- ・まとめ

- 研究に至った背景
- リモート審査に関する公式文書
 - IAF APG ガイダンス文書；リモート審査
- COVID-19禍でのリモート審査実例
 - 内部監査(組織)
 - 第三者認証審査(機関)
- 審査員へのアンケートから見えてきた課題
- リモート審査への提言
 - リモート審査のリスクと機会(対処方法)
 - リモート審査を用いた第三者認証審査モデル
- まとめ

COVID-19禍の認証審査

- 緊急事態宣言の発令
 - 審査場所に行けなかった。
 - 対面審査ができなかった。

審査の延期、再認証の延長

テレワーク、
Web会議の急
速な普及

緊急避難的なリモート
審査へ

リモート技術、ICTの利用

- リモート審査の使い方？
 - 現地審査全体
 - 審査の一部

・監査（3.1）；JIS Q 19011

- ・監査基準（3.7）が満たされている程度を判定するために、客観的証拠（3.8）を収集し、それを客観的に評価するための、体系的で、独立し、文書化したプロセス。

・客観的証拠（3.8）；JIS Q 19011

- ・あるものの存在又は真実を裏付けるデータ。
注） 監査証拠は定性的又は定量的なものがあり得る。

基準を満たしていることを判定するために
審査証拠に基づき客観的に評価するプロセス

審査においては有効な審査証拠の収集がキー

- ・審査証拠・情報の入手方法（9.4.4.2）；JIS Q 17021-1
“a)面談、b) プロセス及び活動の観察、c) 文書及び記録”のレビュー等を実際に行うため“現場で、現物を、現実に”検証することが重要



リモート審査で予測される課題と着眼点

- ・審査証拠の収集・評価に当たって、現場、現物、現実を如何に補完するか
- ・面談、プロセス/活動の観察、文書/記録のレビューなどの審査証拠の有効性を如何に担保して検証するか
- ・審査側は審査証拠に基づく検証を、組織側は活動証拠の実証を効果的に行うため、今まで以上に相互の信頼感と双方の努力が必要

- ・研究に至った背景
- ・リモート審査に関する公式文書
 - ・IAF APG ガイダンス文書；リモート審査
- ・COVID-19禍でのリモート審査実例
 - ・内部監査(組織)
 - ・第三者認証審査(機関)
- ・審査員へのアンケートから見えてきた課題
- ・リモート審査への提言
 - ・リモート審査のリスクと機会(対処方法)
 - ・リモート審査を用いた第三者認証審査モデル
- ・まとめ

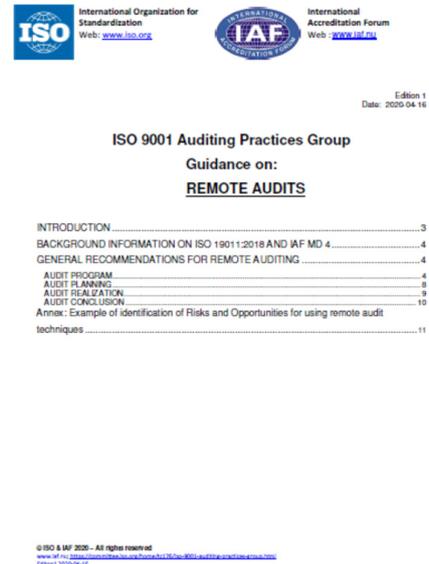
リモート審査に関する公式文書

遠隔審査に関する要求/推奨事項	IAF	FSMS(ISO22000)	FSSC22000	AS-QMS(JISQ9100)
<p>認証機関の審査に対する要求/推奨事項</p> <p>MD4: 認証審査/認定審査を目的とした情報通信技術(ICT)の利用に関するIAF 基準文書 Issue 2</p>	<p>IAF MD4:2018 「認証審査/認定審査を目的とした情報」</p>	<p>基本要件事項として IAF MD4:2018を適用 IAF Food WGによる Remote Auditing Activities for Accredited Food Safety Certificationより</p> <p>2.2 リスク評価 CBの遠隔審査でのリスク評価</p> <p>2.4 遠隔審査 「FSMS に対して、上記の目的を達成するために、第一段階は依頼者の所在地で実施しなければならない。」</p>	<p>FSSC22000 認証文書0</p> <p>3.2.1 初回審査 完全なV5の第一段階審査はICTを用いてオフサイト</p> <p>FSSC22000 オプションとして、非常事態で現地審査不可の場合は、100%リモート審査を許容する設定を追加</p> <p>ICT審査 アプローチの利用は許可されない。</p>	<p>COVID-19対応に関する通知文書</p> <p>AS-QMS 初回、サーベイランス、再認証ともリモート審査可。初回、認証の移転、拡大審査は認定機関への通知と可能性評価適用</p> <p>認定機関の承認を得て、初回審査の第1段階審査に遠隔審査を適用できる</p>

• **IAF Auditing Practice Group (APG)**がリモート審査についてのガイダンス文書を発行。

- 今回特に新しく出てきたものではなく、COVID-19による影響で遠隔監査の受け入れを迫られ発行されたもの。

- 序文
- ISO 19011 : 2018およびIAF MD4に関する背景情報
- リモート監査に関する一般的な推奨事項
 - 監査プログラム
 - 監査計画
 - 監査の実現
 - 監査の結論
- 附属書 : リモート監査技術を使用するためのリスク及び機会の特定の例



REMOTE AUDITS (APGガイダンス一例)

情報及び通信技術ICT	潜在的な使用方法	リスク	機会
ビデオ通話 (同期) 例： Skype, Webex, Zoom, Google Hangouts	インタビューの実施 ガイド付き サイトツアー	<ul style="list-style-type: none"> • セキュリティと機密保持違反 • 異なるTime Zone • 人の認証 (≒本人確認) • コミュニケーションの低品質 	<ul style="list-style-type: none"> • リモートで作業する関連担当者へのインタビュー • マルチサイトでの開会、閉会 • 実際に観察することが重要でない遠隔地/活動 • 移動時間/コストの削減と関連した環境への影響 • 広範な地域
	被監査者の参加によるドキュメントレビュー	<ul style="list-style-type: none"> • セキュリティと機密保持違反 • 文書化要求への対応が困難になる可能性 • 必要な時間の増加 (潜在的に時間がかかるプロセス) • 潜在的なデータ操作 • 被監査者とのかかわりの低下 • 集められた情報の質の低下 	<ul style="list-style-type: none"> • サイトの訪問が重要ではなく、時間/移動の制約が存在する第一段階監査 • サイトへの訪問がスキップできるような場所、もしくは監査プログラムで毎年訪れる必要はないが、ある程度のフォローアップが必要な場所 • 移動時間/コストの削減と関連した環境への影響

- ・研究に至った背景
- ・リモート審査に関する公式文書
 - ・IAF APG ガイダンス文書；リモート審査
- ・COVID-19禍でのリモート審査実例
 - ・内部監査(組織)
 - ・第三者認証審査(機関)
- ・審査員へのアンケートから見えてきた課題
- ・リモート審査への提言
 - ・リモート審査のリスクと機会(対処方法)
 - ・リモート審査を用いた第三者認証審査モデル
- ・まとめ

リモートによる内部監査実施状況

A 社	業種：情報通信業	社員数：1,000人以上	サイト数：10以上
組織内での実施状況	第三者審査・認証審査との違い	内部監査特有の事象等	
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 環境施設を保有する自社事業所、管理権原のあるテナント事業所の約30組織を含め、全ての監査はリモートで実施した。 ➢ 被監査組織には事前に監査手法等の説明会を実施した。 ➢ 各監査リーダが主体となり、トラブル回避のため使用する機器(スマートフォン、Webカメラ、モバイルWi-Fiルータ等)の操作やネットワーク接続等の事前チェックを実施した。 ➢ セキュリティ面を考慮し、原則としてレコーディングやデータ保存は禁止とした。 ※一部で社内教育用として活用 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 当日の監査がスムーズに進行できるよう、監査リーダは被監査組織へ当日の監査ポイント、確認すべき事項を事前に指示する等、手厚くサポートした。 ➢ 監査で使用する機器は本社(監査事務局)が準備し被監査組織へ貸出した。 ※認証審査でも被審査組織から要望があれば機器を貸出し ➢ 通信トラブルや機器の動作不良等で当日確認が不十分となった場合は、事後のデータ提供を依頼した。(現場表示板、紙ベースの個別ドキュメント等) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ リモートで有効な監査とするためには監査チームと被監査組織の信頼関係が不可欠である。 ➢ 業務都合等によるスケジュールや監査員変更は、監査チームと被監査組織間で臨機応変に対応できた。 ➢ 事前の機器操作レクチャやネットワーク接続確認等では多くの時間を要した。 ➢ 施設等の確認は監査リーダの経験と高度なサンプリングスキルが必須である。 ➢ 移動や出張が無いため、同じ監査員が同一組織の全拠点を監査可能となり、監査員数の低減や監査レベルの均一化が可能となった。 	

リモートによる内部監査実施状況



B 社	業種：小売業	社員数：1,000人以上	サイト数：10以上
------------	---------------	---------------------	------------------

組織内での実施状況	第三者審査・認証審査との違い	内部監査特有の事象等
<ul style="list-style-type: none"> ➤ オフィスの監査では実施済みだが、施設管理を伴う現場（店舗）では実施していない。 ➤ 来年1月からは試験的に現場（店舗）でもリモートでの内部監査の実施を検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 認証審査では現場（店舗）もリモート審査を実施済み。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 移動を伴わないことからスケジュール調整が容易になり、移動に係る交通費が削減された。 ➤ リモートが目的でなく、きちんと監査する、監査されるという風土づくりが必要である。 ➤ 内部監査員の機器操作のフォローアップが必要である。

C 社	業種：建設業	社員数：1,000人以上	サイト数：10以上
------------	---------------	---------------------	------------------

組織内での実施状況	第三者審査・認証審査との違い	内部監査特有の事象等
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 工事現場において <ul style="list-style-type: none"> ・品質：試行済み・継続実施 ・安全：試行済み・部分的継続 ・環境：試行済み・消極的採用 ➤ 内勤において <ul style="list-style-type: none"> ・部門相互監査では実施 ・部門内監査では非実施 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ どうしても事実確認型になりやすく、危険発見型や問題発見型になりにくい。 ゆえに、品質以外は導入に消極的である。 	<p>(特に事象は無し)</p>

14

リモートによる内部監査実施状況



D 社	業種：製造業	社員数：700人	サイト数：10
------------	---------------	-----------------	----------------

組織内での実施状況	第三者審査・認証審査との違い	内部監査特有の事象等
<ul style="list-style-type: none"> ➤ オフィスは実地での監査を任意としたが、製造現場では実地での監査を指示した。 ➤ 実際にリモートで行ったのは、本社の監査員が実施した一部のみであり、それ以外の監査はいずれもFace to Faceで実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 内部監査では、逐条的な監査から脱して、監査員と被監査組織で現在抱えている課題を抽出し、解決する方向性を一緒に考える監査を目指している。このため、リモートでの実施は難しかったのではないかと推察できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ MS Teams等での会議は日常で行われているので、その延長と捉えており特に特有な事象はない。

E 社	業種：設計製造業	社員数：100人	サイト数：2
------------	-----------------	-----------------	---------------

組織内での実施状況	第三者審査・認証審査との違い	内部監査特有の事象等
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 設計部門の監査はMS Teams等によるWeb会議形式で実施した。 ➤ 設計企画書、開発計画書はExcelでの登録をPDF化した。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 開発計画書の中身に対し、不足点などをコンサルできるため、内部監査への同席（教育）を認めている。 ➤ MS Teams等により遠隔でも視聴可能であり、記録として個人Mailベースの顧客やり取りも許可している。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ MS Teams等での録画は許可している。

15

内部監査でのICT活用



新規導入・活用機器、ツール等	メリット、活用シーン、五感の代用案等	デメリット、活用不可の理由等
<ul style="list-style-type: none"> 既存Webツールの活用 <ul style="list-style-type: none"> MS Teams、Skype Cisco Webex 使用機器の新規・追加購入 <ul style="list-style-type: none"> スマートフォン、Webカメラ モバイルWi-Fiルーター 充電器、補助器具（自撮り棒、広角レンズ等） 	<ul style="list-style-type: none"> 監査全般で活用したが、現場での五感に関する事項はメンテナンス記録や現場のオペレータへのヒアリングで確認した。 内部監査員教育で録画データの活用を計画している。 	<ul style="list-style-type: none"> 使用機器の不慣れな組織では、事前の説明やレクチャに多くの工数を要する。 動力設備棟など大きな音が発生している現場での会話が困難である。
<ul style="list-style-type: none"> ISO活動のためでなくコロナ対応の一環で、スマートフォンやWeb会議システム（MS Teams）を新規導入した。 	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンは持ち運びが平易にできる。 接触が回避でき、移動時間が節約できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 地下で電波障害が発生する。 スマートフォン操作の平準（不慣れな場合は機能しない）
<ul style="list-style-type: none"> オフィスでの監査は従来よりオンライン形式で実施している。 現場では使用機器を購入 <ul style="list-style-type: none"> ウェアラブルカメラ モバイルWi-Fiルーター 書画カメラ 	<ul style="list-style-type: none"> ウェアラブルカメラは両手が空くため、現場では非常に有効であり、書画カメラは紙資料のデータ化が不要になる。 事前のやりとりで、被監査組織の業務の理解・監査項目について深く考察できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 安全確保の観点から、整地不整地を問わず現場の移動中での撮影・測定を控えている。 五感を使つての問題発見ができず、コミュニケーション（複数資料や確認内容の共有等）が難しい。

16

リモート内部監査の今後の展開



今年度（リモート元年）の状況	2～3年後の想定事項等	中長期的な展開等
<ul style="list-style-type: none"> 今年度の監査は、複数回のトライアル結果を踏まえてスタートしたが、当初は試行錯誤の状態では有効性は低かった。 監査実施回数を重ねていくうちにノウハウが徐々に蓄積され、監査の質と有効性が上がってきた。 認証審査と並行して実施したが、使用する機器やWebツールは認証機関とも相談しながら被審査組織の利用状況に合わせて無理のないよう実施した。 リモートで、 <ul style="list-style-type: none"> ・できること/できないこと、 ・得手/不得手 は何かは試行の実体験を以って見え始めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 移動・出張の制約がある中で、リモート監査を前提とした監査マニュアルの整備が急務である。 リモートは補足手段として定着していく筈である。 被監査組織のシチュエーションに合わせフレキシブルに適應できるよう、より実効性のある監査手法の検討が必要である。 内部監査の実施前の事前調査票の作成、提出などの書類をデジタル化することで、よりリモートが促進される。 	<ul style="list-style-type: none"> 現場の監査結果データを蓄積し、デジタル化した利活用を推進する。 専門人材に依存せず、各現場の運用レベル（保有施設、適用法令、必要業務等）に応じた効果的なマネジメントシステムを構築する。 センシング等の最新テクノロジーを活用し、設備稼働情報をリアルタイムに収集・迅速にフィードバックする仕組みを考案していく。 臭いを検知できるシステムを構築する。 <div style="text-align: center;"> </div> <ul style="list-style-type: none"> AIやセンシング等の最新技術・機器が開発され、ポピュラーに使用されるようになれば活用を考慮していく。

- ・研究に至った背景
- ・リモート審査に関する公式文書
 - ・IAF APG ガイダンス文書；リモート審査
- ・COVID-19禍でのリモート審査実例
 - ・内部監査(組織)
 - ・**第三者認証審査(機関)**
- ・審査員へのアンケートから見えてきた課題
- ・リモート審査への提言
 - ・リモート審査のリスクと機会（対処方法）
 - ・リモート審査を用いた第三者認証審査モデル
- ・まとめ

COVID-19禍での認証審査

認証機関の対応方針

- ① **現地審査**が原則
 - ※現地審査の一部は訪問しない以下2種の形態
(オンサイトリモート) を感染長期化への対応策とする
- ② 事前送付による**書類審査** (オフサイトレビュー)
- ③ Web会議による**リモート審査**
(審査会社・社屋から)
 - ※②、③は事後に①を実施 (懸念事項の確認)

リモート審査は現地審査
主体の補完



したがって**上記①、②、③の組み合わせ**にて対応

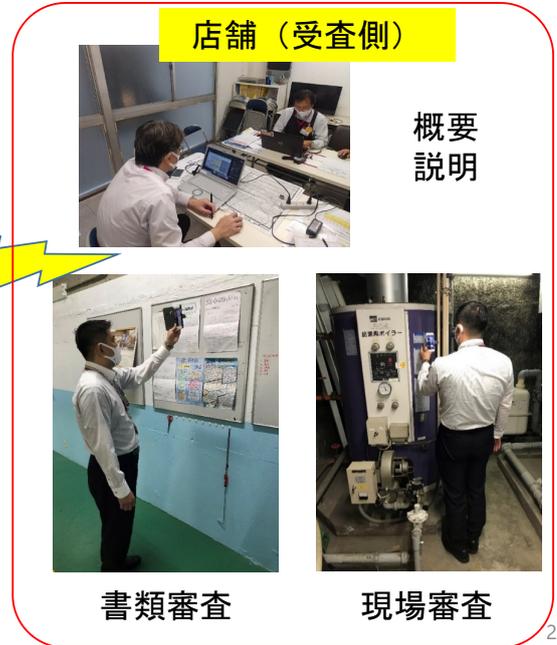
審査対象	事前書類入手	審査時間	審査員	場所	被審査者	接続Web
初回会議・ トップマネジメント	○	1 : 20	4名	東京本社応接室	全国各支店	MS Teams
設計部	○	2 : 00	1名	同上	大阪設計技術部	MS Teams

・小売り業の場合

- ・ 店舗：受査する全14店舗のうち、4店舗をリモート審査で実施。
 - ・ 概要説明、書類審査、現場審査
- ・ 部署：受査する全14部署のうち、11部署をリモート審査で実施
 - ・ 概要説明、書類審査



本社（審査側）



店舗（受査側）

概要説明

書類審査

現場審査

使用したツール：ノートパソコン、
スマートフォン（※）
※内部監査後に導入。
（カメラ性能 PC<スマホ）

接続Web : MS Teams

<結論>

課題はあるものの、大きな混乱はなく終了。

©2021 JAB

20

メリット・デメリット

リモート審査を行うことで見えてきたメリットデメリット（一例）

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルスなど感染症拡大予防につながる。 ⇒従業員の安全＝顧客の信頼につながることから重要 ・ 実施時間の調整が容易 ⇒移動時間を考える必要が無い 変更時の調整も従来より容易 ※働き方改革に直結 ・ コスト削減 ⇒移動費に係るコスト削減 （サイトが多いほど、効果は大） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ コミュニケーションシステムが必要 ・ システムの操作にスキルが必要 審査側、受査側両者にスキルが必要 ・ セキュリティに要注意 ・ 書類の確認がしづらい ⇒ただし、データ化をスタンダードにすることで解消される可能性有 ・ 現場確認時はカメラワークのスキルが必要 ・ 臭いに関する審査が不可能 ・ 全体が俯瞰できないので 気づきができにくい

©2021 JAB

21

- 研究に至った背景
- リモート審査に関する公式文書
 - IAF APG ガイダンス文書；リモート審査
- COVID-19禍でのリモート審査実例
 - 内部監査(組織)
 - 第三者認証審査(機関)
- 審査員へのアンケートから見えてきた課題
- リモート審査への提言
 - リモート審査のリスクと機会（対処方法）
 - リモート審査を用いた第三者認証審査モデル
- まとめ

アンケートの実施



- WG2のメンバー（一般企業、認証機関、研修機関、コンサルタントの方々）で、リモート審査のメリットやデメリット、問題や課題についての議論を進めたが、その妥当性を検証するために、実際にリモート審査の経験がある審査員にアンケートを実施することにした。

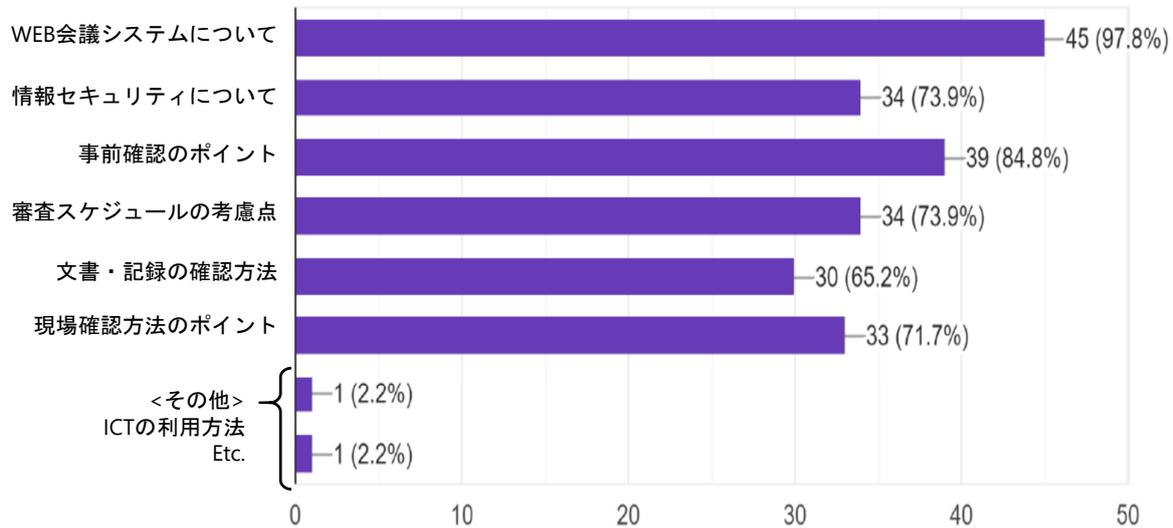
実施期間 : 2020年11月～12月
対象者 : リモート審査経験のある審査員
アンケート方法 : 一部の認証機関の審査員へ個別に依頼。
有効回答数 : 47件

アンケート結果より



Q1: リモート審査に関して、貴台が所属する認証機関から事前にどのような教育を受けましたか。(複数回答可)

47件の回答

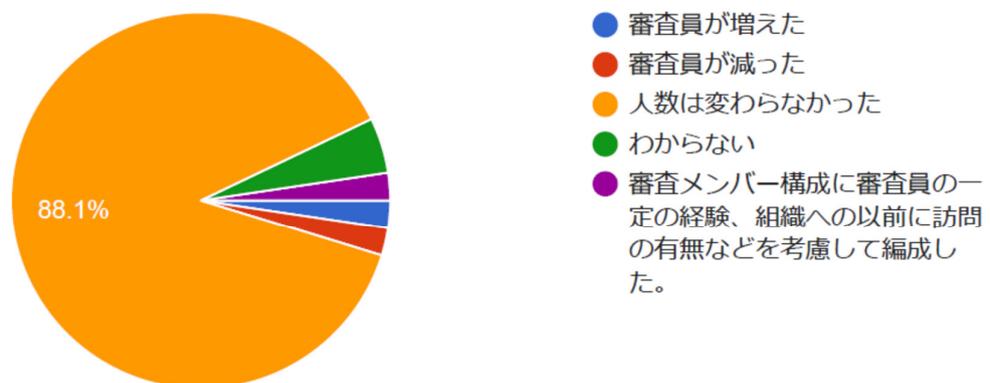


アンケート結果より



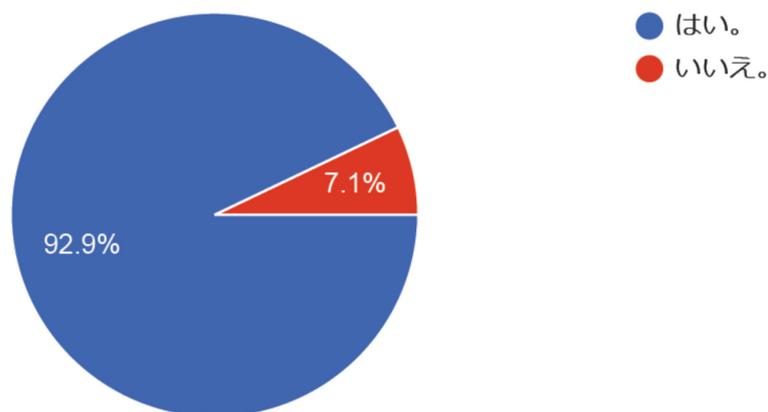
Q2: リモート審査を実施するにあたり、従来の審査計画から審査チームの人数に変化はありましたか。(択一式)

42件の回答

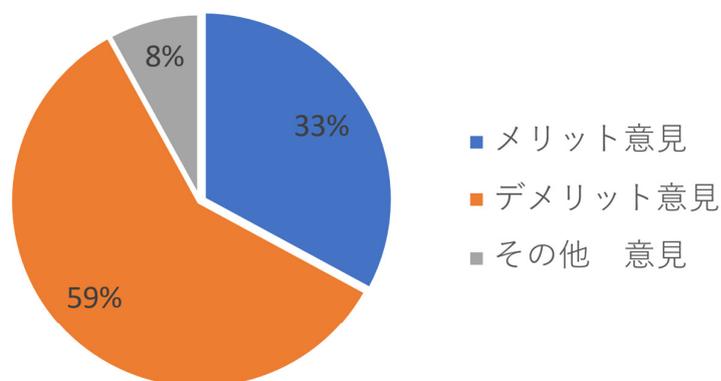


Q3:オンサイトで（受審組織の会議室等で）リモート審査を実施したことがありますか。（択一式）

42 件の回答



Q13：その他リモート審査におけるメリットやデメリットについて忌憚のないご意見をお願いします。



メリットに関するご意見



- ①移動の時間、コストの削減。 (類似回答 13件)
- ②遠隔地への移動が不要となり、効率の良い審査スケジュールとなる。 (類似回答 3件)
- ③新型コロナウイルス感染防止。 (類似回答 7件)
- ④組織側が、場所を選ばずに審査に参加できて発言しやすい。
- ⑤会議室内で行う審査は、リモートへの代替が可能 (類似回答 3件)
- ⑥被監査組織側が、通常の監査に比べて監査進捗状況を多数で確認することができるので、組織の弱点が共有できる。
- ⑦大きな組織で、産業廃棄物置き場が非常にたくさんあったことがわかった。従来サンプリングだったが、事前に殆どの産業廃棄物保管場所の写真を撮影していただいております、今まで確認できなかった場所が確認できた。立ち入り禁止のところも事前にビデオで撮影頂き、新たな発見もあった。

デメリットに関するご意見



- ①現場の雰囲気等、五感で感じる審査が出来ない。 (類似回答 5件)
- ②カメラの性能によって色調などが実際と違い、細かい部分が確認しづらい。 (類似回答 2件)
- ③現場審査では全体のロケーションが確認しづらく、どのような位置から見ている画像なのか、すぐに理解できない。
工場・作業現場確認が隅々まで見えない。
- ④映像が限定され、表情や雰囲気が確認できない。 (類似回答 3件)
- ⑤適合性主体の審査となり、有効性に注視した審査が難しい。 (類似回答 2件)
- ⑥製造・サービス等の現場で、三現主義に基づいた審査が困難。
現場における管理の問題点・改善点に気が付くのが難しい。
- ⑦サーバールームなどのセキュリティ上注意を要する場所の確認は難しい。 (類似回答 2件)
- ⑧初めての組織、対応者とのコミュニケーションに難しさがある。 (類似回答 3件)

- ①環境、労働安全では必ず現地現物で現場・サイトを見たい。
- ②リモートのみでは証拠不十分であり、今後は現地審査とのハイブリッド形式が理想的。
- ③完全な審査は困難なので、不足点を認識したうえで活用すべき。成否は組織側のITリテラシーに大きく依存する。相手先を選んで実施する。
- ④審査は現地・現物の確認及び適合するエビデンスの確認が基本である。リモート審査はオープニング、クロージング、及びトップインタビューではメリットがあると思うが、それ以上は審査品質を下げてしまう恐れがある。
- ⑤問題点の検出には、相当の力量（現場経験など）が必要。
- ⑥再認証審査の場合は、リモート審査を避けたほうが良い。
(類似回答 2件)

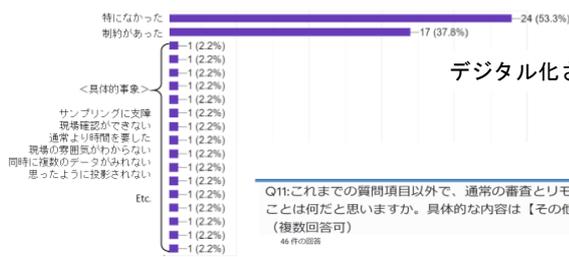
リモート審査及びアンケートから見えてきた課題



Q5: 50%以上の方が、「リモート審査であるがゆえの制約はなかった」と回答しているが、そのように回答した方全員が、Q6とQ11のいずれか、または両方で、リモート審査と通常審査の違いについてなんらかのコメントしている。この点をどう読み取るか？

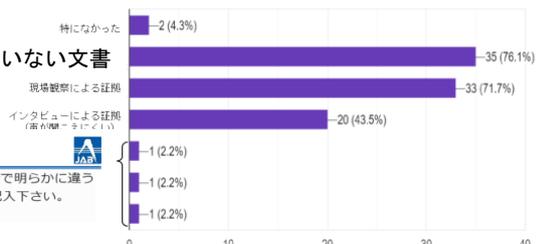


Q5: 通常の審査では確認できた内容が、リモート審査であるがゆえに制約を受けたことはありませんか。あった場合は具体的な事象を【その他】欄にご記入下さい。(複数回答可)



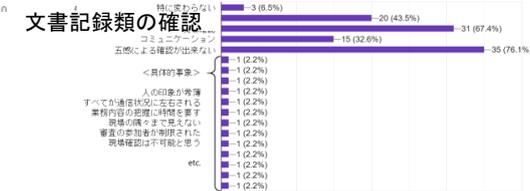
Q6: リモート審査だと得にくいと思った審査証拠は何でしたか。(複数回答可)

46件の回答



Q11: これまでの質問項目以外で、通常の審査とリモート審査で明らかに違うことは何だと思えますか。具体的な内容は【その他】にご記入下さい。(複数回答可)

46件の回答



リモート審査及びアンケートから見えてきた課題

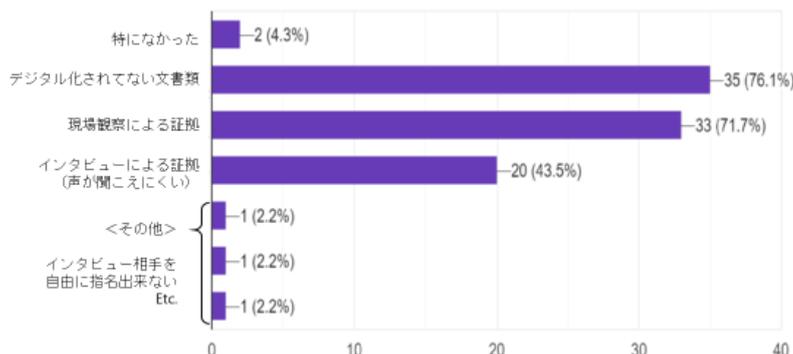


Q6：70%以上の方が、電子化されていない文書類によって適合不適合にかかわらず「審査証拠が得にくい」と回答している。これは組織側に協力を得ることで解決できるか？



Q6:リモート審査だと得にくいと思った審査証拠は何でしたか。(複数回答可)

46件の回答



©2020 JAB

28

©2021 JAB

32

リモート審査及びアンケートから見えてきた課題

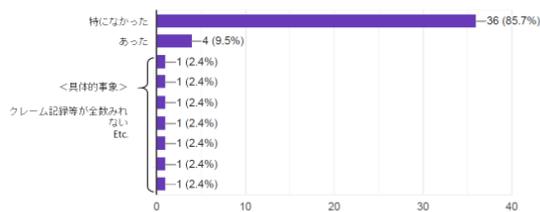


Q7：約85%の方が、「証拠不足で不適合の指摘が出来ないといった事象はなかった」と回答しているが、Q6では、70%以上の方が「デジタル化していない文書類や、現場観察による審査証拠が得にくい」と回答している。この点をどう読み取るか？
また元々、通常の審査での不適合指摘状況はどのようなのであろうか？



Q7:リモート審査であるがゆえに、証拠不足で不適合の指摘が出来なかったことはありましたか。あった場合は具体的な事象を【その他】欄にご記入ください(択一式)

42件の回答



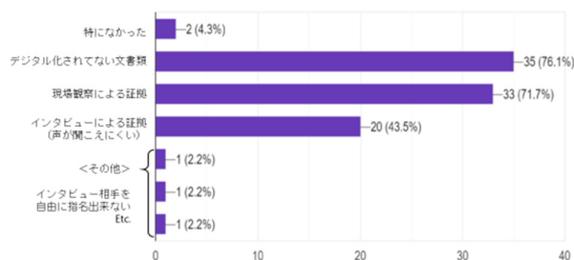
©2020 JAB

29



Q6:リモート審査だと得にくいと思った審査証拠は何でしたか。(複数回答可)

46件の回答



©2020 JAB

28

©2021 JAB

33

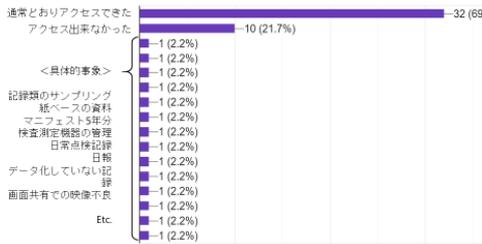
リモート審査及びアンケートから見えてきた課題



Q9：約70%の方が、「通常審査と変わらず検証したい内容にはアクセス出来た」と回答しているが、前述のとおりQ6では70%以上の方が「電子化されていない文書類によって審査証拠が得にくい」と回答している。またQ10では50%以上の方が、文書・記録類の確認に時間を要したと回答している。

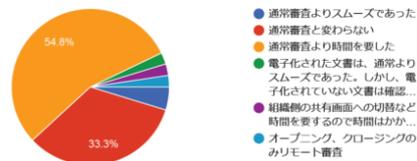


Q9:通常の審査と比較して、サンプリングで検証したい内容にアクセスできましたか？できなかった場合は具体的な事象を【その他】欄にご記入下さい。(択一式)



Q10：通常の審査と比較して文書・記録の確認に費やす時間はどのくらいでしたか。通常の審査と比較してお答えください(択一式)

42件の回答



©2020 JAB

©2020 JAB

32

©2021 JAB

34

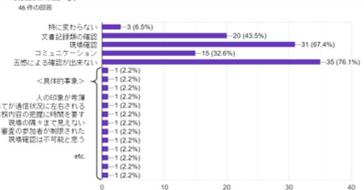
リモート審査及びアンケートから見えてきた課題



Q11：通常審査と最も異なる点は、「五感による確認が出来ない(76%)」に次いで「現場確認(67%)」「文書記録確認(43%)」となっている。



Q11:これまでの質問項目以外で、通常の審査とリモート審査で明らかに違うことは何だと思いますか。具体的な内容は【その他】にご記入下さい。(複数回答可)



©2020 JAB

31

何か解決策は？

Q1とQ11のクロス集計		
	教育を受けた(30人)	教育を受けていない(17人)
文書記録類の確認	13(43%)	7(41.2%)

※リモート審査における文書記録類の確認については、事前教育との因果関係は読み取れない。

しかし・・・

©2021 JAB

35

Q1とQ11のクロス集計		
	教育受けた（33人）	教育受けていない（14人）
現場確認について	20（60%）	11（78.5%）

※リモート審査における現場確認については、事前教育を受けていない方は、79%の方がネガティブな回答をしているのに対し、事前教育を受けた方は60%にとどまっている。→ **事前教育を徹底することによって、改善効果が期待できる？**

Q13：リモート審査のメリット、デメリットについてはメリット33%の意見に対し、**デメリット59%と、約2倍の回答**となっている。
メリットの中で最も多い回答が「移動の時間・コスト」が13件、次にウイルス感染防止の7件となっている。
デメリットの中で最も多い回答は「現場の雰囲気等、五感で感じる審査が出来ない」の5件をはじめ、**現場審査に関するコメントが数多く**回答されている。

アンケート結果のまとめ

以上、今回のアンケートからも、リモート審査では**最低限の審査は出来たが、多くの課題がある**ことが分かった。

これらの課題の各々について、事前確認や教育、組織側との相互協力やコンセンサスを得ることによって、**改善出来るもの、できないもの、そして許容せざるを得ないリスク等**があることがわかる。

これらリモート審査の特徴を明確にすることにより今後のリモート審査の活用モデルを見出したい。

1. 事前の接続確認

- 通常の訪問審査に比べると、接続テストの時間が必ず必要になる
- 審査の進め方について、組織との協議が必要

2. セキュリティ

- 回線接続のセキュリティ
- データのセキュリティ（利用場所、データの保持・消去など）
- プロセス内のセキュリティ（現場移動中に取得したデータ）

3. 証拠のサンプリング

- 文書・記録の確認（デジタル化されていない文書など）
- 五感による確認（臭い、感触など）
- 広範囲な思考（視認）による証拠収集

- 研究に至った背景
- リモート審査に関する公式文書
 - IAF APG ガイダンス文書；リモート審査
- COVID-19禍でのリモート審査実例
 - 内部監査(組織)
 - 第三者認証審査(機関)
- 審査員へのアンケートから見えてきた課題
- リモート審査への提言
 - リモート審査のリスクと機会（対処方法）
 - リモート審査を用いた第三者認証審査モデル
- まとめ

- ・リモート審査とはICTツールを用い、以下の二種類の審査方法により審査証拠を入手することである。

オフサイトでのリモート審査

審査事務所などから離れた場所においてICT技術を用い以下を行う

- 面談
- 文書及び記録のレビュー

オンサイトでのリモート審査

現地に赴いて離れた所に対しICT技術を用い以下を行う

- 面談
- プロセス及び活動の観察
- 文書及び記録のレビュー

リモート審査におけるリスク・機会

審査の流れ		◆リスク ●機会	対処方法
審査体制の整備充実		<ul style="list-style-type: none"> ◆リモート審査対応システムが整備されていない ◆不慣れなICTの使用 ◆システムのセキュリティ ◆審査現場で検証しきれない 	リモート審査システムの構築・充実 ICT使用機器の対処
事前準備	組織との調整	◆今まで以上に、各審査がカスタム品（リモートの条件は異なる）となる	個別審査毎の確実な審査設計(計画設計)の重要性 組織との綿密な調整
審査計画	審査チーム内準備	<ul style="list-style-type: none"> ◆内部での審査設計、及び審査トレイルの準備、及びその結果に基づく受審側との調整が重要 ◆審査シナリオの相互理解 ●遠隔地などの審査 	リモート審査実施のための各組織対応の審査設計・計画の充実により対応することが必須 審査チーム内の意識合わせ

審査準備段階

- ①ICTの教育（トラブル対応含む）はしっかりする。
- ②受審組織と事前に接続確認をする（複数のサイトはすべて）
- ③可能な限り、Wi-Fiではなく有線で接続する。
- ④最新のOS、ウイルス定義ファイルの更新等を確実にする。
- ⑤Acrobat等の利用アプリケーションをアップデートする。

審査準備段階

- ⑥可能な範囲でのMS文書・記録類のデータ化の依頼を検討。
- ⑦組織図、レイアウト図は事前にいただくようにする。
- ⑧作業環境、製造工場等、ウェブカメラでの投影依頼をする。
- ⑨審査シナリオ（サンプリング等含む）をしっかりと描く。
- ⑩必要に応じてGoogleマップ航空写真等を活用する。

審査準備段階

- ⑪ 多少の通信トラブルのリスクは許容せざるを得ない。
- ⑫ 十分な審査が出来なかった場合の、追加審査の可能性を示しておく。（追加のご負担の有無等、説明と理解が必要）
- ⑬ 五感による審査が弱くなるリスクは許容せざるを得ない。
- ⑭ 移動時間・コストの削減メリットは大いに活用する。
- ⑮ 遠隔地、大規模サイト、サービス提供現場等で有効活用する。

有効な対処方法(チェックシートの活用)

- ・ リモート審査では事前の相互確認が重要

目的	手段	視点(例)	現地	リモート				
				ウェブ会議	ウェアラブルカメラ	ドローン	電話	...
信頼性の高い証拠の獲得	インタビュー	計画したインタビュー	○ ◎	✓	✓		✓	
		効率的なインタビュー	○ ◎	✓	✓		✓	
		円滑なコミュニケーション	◎ ○					
	文書・記録	電子媒体の文書・記録	○ ○	✓				
		紙媒体の文書・記録	◎ △	✓				
	観察	視覚(作業者の行動、油漏れetc)	◎ ○			✓	✓	
		聴覚(異常音、騒音etc)	○ △			✓	✓	
		触覚(製品、設備の汚れetc)	○ ×					
		味覚(食品の味etc)	○ ×					
		嗅覚(食品の匂い、異臭etc)	○ ×					
	指定区域(クリーンルーム、危険区域etc)	○ ◎			✓	✓		

審査の流れ		◆リスク ●機会	対処方法
現地審査	事務所	<ul style="list-style-type: none"> ◆自らサンプリングして検証することが難しい状況となる ◆通信トラブル、セキュリティ ◆追加審査 ◆審査時のコミュニケーション 	組織との事前やり取り；事前準備の充実 受審側主導とならない審査進行の対応 Web会議等の活用、条件等の準備
	現場	<ul style="list-style-type: none"> ◆現場対応の可能性 ◆各プロセスの有効性を多面的にみる ◆プロセス内のセキュリティ ◆審査進行時に変化が生じやすい <p>●広範囲な現場観察</p>	限定した現場確認の可能性の範囲で調整・決定する 臨機応変な追加証拠等への追跡

有効な対処方法

審査当日

- ①審査開始時間は余裕をもって設定する。
(事前接続確認等のため)
- ②通信トラブルのリスクを相互に許容する。
- ③トラブル等により追加審査の可能性について再確認をする。
- ④1時間に1回は休憩を入れる（相互に確認しておく）。
- ⑤初対面の方には、本題前のアイスブレイクに配慮する。

審査当日

- ⑥受動的な姿勢ではなく、説明責任を果たす協力要請をする。
- ⑦現場のリモート映像では、レイアウト図等を手元に置いて確認する。
- ⑧リモート映像確認時は、全体像の把握のために適宜広範囲を撮影いただく。
- ⑨現場審査で気になった点は、細部の拡大映像を依頼する。
- ⑩その他現場確認の際、投影ポイントは明確に依頼する。

リモート審査におけるリスク・機会

審査の流れ		◆リスク ●機会	対処方法
審査後	審査報告書まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ◆リモートにより得られた証拠の確実性 ◆次回審査の留意点 	検証で保留、不足となった事象の明確化とその組織との合意 リモート審査結果に伴う注意点の組織との合意
	審査プログラムレビュー	◆リモートによるプロセスなどの理解	認証サイクルにおいて、1回は現地に出向いて審査するなどの歯止め リモート現地審査の明確化
全体		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応 ・平常時の対応 を明らかにし、リモート審査の計画を立てる	文書、現地、リモートの組み合わせを最適となるよう個別に計画

審査後

- ① 審査の妥当性・有効性について評価する。
- ② 追加審査の必要性について検討する。
- ③ 次回審査計画へのフィードバックをする。
(留意点、改善点、メリット、デメリット、リスク等々)
- ④ 次回以降の審査で文書審査、リモート審査、現地審査の活用を検討する。
- ⑤ 審査チームで不足していた力量のフォローアップをする。

目次

- ・研究に至った背景
- ・リモート審査に関する公式文書
 - ・IAF APG ガイダンス文書；リモート審査
- ・COVID-19禍でのリモート審査実例
 - ・内部監査(組織)
 - ・第三者認証審査(機関)
- ・審査員へのアンケートから見えてきた課題
- ・リモート審査への提言
 - ・リモート審査のリスクと機会(対処方法)
 - ・リモート審査を用いた第三者認証審査モデル
- ・まとめ

- 柔軟な情報の入手手段として従来の現地で直接見るに加えICTを活用したリモート審査を積極的に用いる。
- 広範囲に証拠を集める、円滑なコミュニケーションをとるため、下記を必要に応じて組み合わせていく。

オフサイトでのリモート審査

審査事務所などから離れた場所においてICT技術を用い以下を行う

- 面談
- 文書及び記録のレビュー

初回会議

- 証拠獲得がほとんど必要ない
 - 現地、リモートどちらでも可
- ### トップ審査

マネジメントシステム管理の審査

オンサイトでのリモート審査

現地に赴いて離れた所に対しICT技術を用い以下を行う

- 面談
- プロセス及び活動の観察
- 文書及び記録のレビュー

遠隔地の支店、危険で立入り難い、天候に左右される場所

初回審査からサーベイランス・再認証のサイクルを意識してリモート審査を組み込む

リモート活用モデル

審査種類		文書	現地	オンサイト リモート	オフサイト リモート
初回審査	第一段階	◎	○	—	△
	第二段階	○	◎	○	×
審査プログラムのレビュー⇒審査実施計画の策定					
サーベイランス		○	○	○	○
審査プログラムのレビュー⇒審査実施計画の策定					
サーベイランス		○	○	○	○
審査プログラムのレビュー⇒審査実施計画の策定					
再認証審査		○	◎	○	○
審査プログラムのレビュー・次期プログラムの策定					

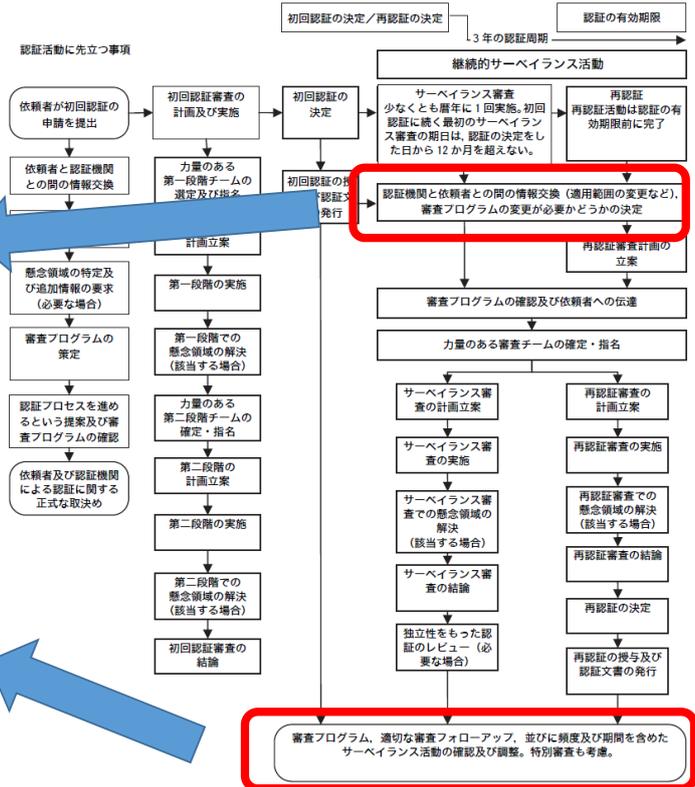
◎：必須 ○：推奨 △：状況次第 ×：推奨できない

JIS Q 17021-1:2015

認証機関と依頼者との間の情報交換（適用範囲の変更など）、審査プログラムの変更が必要かどうかの決定

“リモート審査”情報を審査プログラムの管理要素として適切に維持管理する

審査プログラム、適切な審査フォローアップ、並びに頻度及び期間を含めたサーベイランス活動の確認及び調整。特別審査も考慮



審査プログラムレビューで確認する事項

ISO 19011:2018

5.7 監査プログラムのレビュー及び改善

監査プログラムをマネジメントする人及び監査依頼者は、監査プログラムの目的を達成しているかどうかを評価するために、監査プログラムをレビューすることが望ましい。

監査プログラムのレビューでは、次の事項を考慮することが望ましい。

- a) 監査プログラムの監視の結果及びその傾向
- b) 監査プログラムのプロセス及び関連する文書化した情報との適合
- c) 関連する利害関係者から新たに出てきたニーズ及び期待
- d) 監査プログラムの記録
- e) 代替りの又は新規の監査方法
- f) 代替りの又は新規の、監査員を評価する方法
- g) 監査プログラムに付随する、リスク及び機会並びに内部及び外部の課題に対処する活動の有効性
- h) 監査プログラムに関係する機密保持及び情報セキュリティ上の課題

- 研究に至った背景
- リモート審査に関する公式文書
 - IAF APG ガイダンス文書；リモート審査
- COVID-19禍でのリモート審査実例
 - 内部監査(組織)
 - 第三者認証審査(機関)
- 審査員へのアンケートから見えてきた課題
- リモート審査への提言
 - リモート審査のリスクと機会(対処方法)
 - リモート審査を用いた第三者認証審査モデル
- まとめ

リモート審査の現状



- ICT技術を取り込んだリモート審査(遠隔審査)は、コロナ対応ですでに審査に織り込まれていて、ある程度理解され始めている。
 - 認証審査、認定審査でリモート会議の延長として行われている
- 審査証拠の確認がしづらい。
 - 文書記録類の確認
- 五感による確認、現場確認が難しい。
 - 臭いなど、五感で見られていたものが見えない
- 離れた場所での審査、予定の変更などで時間、移動にメリット。

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> 移動の時間、コストの削減。 組織側が、場所を選ばずに審査に参加できて発言しやすい。 審査進捗状況を多数で確認することができる。 	<p>狭い視点での審査</p> <ul style="list-style-type: none"> 現場の雰囲気伝わらない 全体を一目で見渡せない 逐条的な審査に陥りやすい コミュニケーションが取りにくい 被審査側との意思疎通が見えにくい 現場における管理の問題点・改善点に気が付くのが難しい。 五感(臭い、触感など)の審査ができない。
<p>周到な事前準備と、現場との併用によりリモート審査は有効な手段となりえる。 ただし、審査員の力量が必要となってくる。 (組織能力全体を見通す力量)</p>	<p>設備依存とデータセキュリティ</p> <ul style="list-style-type: none"> 通信回線、機器の準備に左右される データの扱い、保管と削除

1. 事前準備
 - 各審査をカスタム品(リモートの条件は異なる)と捉えることが重要
 - 現場を理解した上でのリモート監査
 - 組織との事前やり取り
 - セキュリティの確認
2. 審査を広範囲でとらえる
 - 現場を理解したうえでのコミュニケーションが重要
3. 臨機応変に対応する
 - 想定外への対応：有効性の裏付け確認、追加の審査トレイルが発生時の対応方法などを考慮しておく
4. 審査終了後のレビュー
 - 審査で発生した課題と次回への解決方法を明確にする
5. 今まで以上に両者の相互信頼感と努力が必要

- 文書、現場に加えリモート審査を行うことで審査の充実が図れる



- 時間・空間を意識しない、移動、立入り難い場所などの制約の緩和。
- 広範囲の現場を同一の目で比較しやすい。

(注意点)

周到な事前準備及び審査側と組織の相互理解と、現場をよく理解し、現場との併用を基本とする。

審査プログラムを意識したリモート審査の配置

組織は内部監査からリモート監査を導入し周知浸透させることがポイント。

今後の課題

1. 組織側による活動証拠の実証と審査側によるその検証を効果的に行うためには、今まで以上に両者の相互信頼感と努力が必要
2. 計画的な審査プログラム
3. 新しいICTツールへの柔軟な対応(使用方法・セキュリティ)
 - 臭い、感触といったセンサ
4. 審査員の力量
 - 組織とのコミュニケーション
 - 審査プログラムに対応したリモート審査の計画
5. 組織の能力を実証できるように内部監査でのリモート審査の推進

(付録) アンケート結果

アンケートの実施

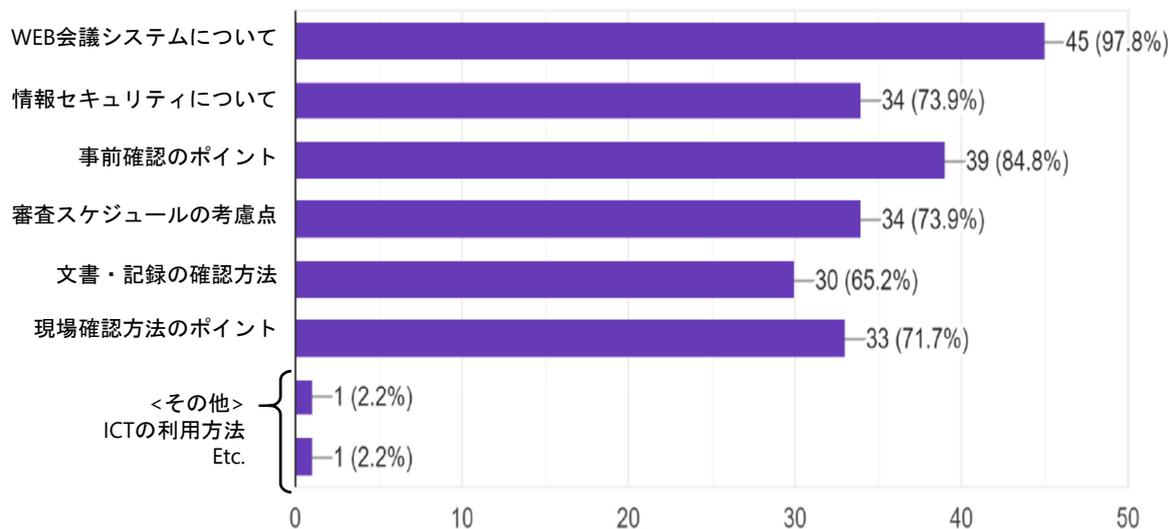


- WG2のメンバー（一般企業、認証機関、研修機関、コンサルタントの方々）で、リモート審査のメリットやデメリット、問題や課題についての議論を進めたが、その妥当性を検証するために、実際にリモート審査の経験がある審査員にアンケートを実施することにした。

実施期間 : 2020年11月～12月
対象者 : リモート審査経験のある審査員
アンケート方法 : 一部の認証機関の審査員へ個別に依頼。
有効回答数 : 47件

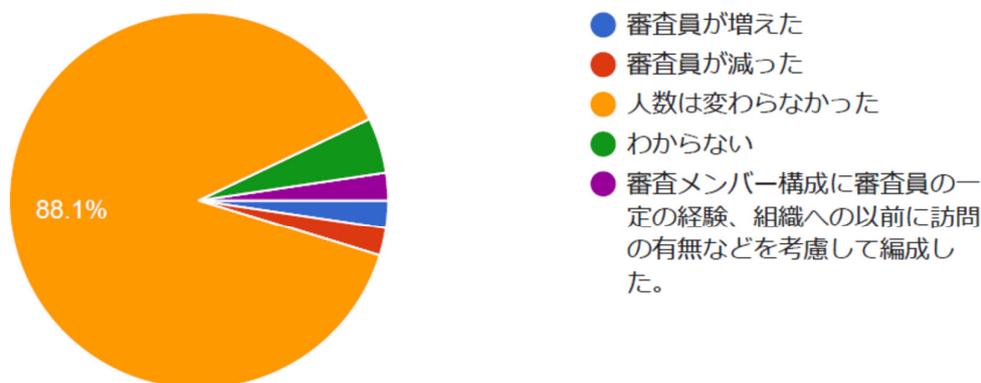
Q1: リモート審査に関して、貴台が所属する認証機関から事前にどのような教育を受けましたか。(複数回答可)

47件の回答



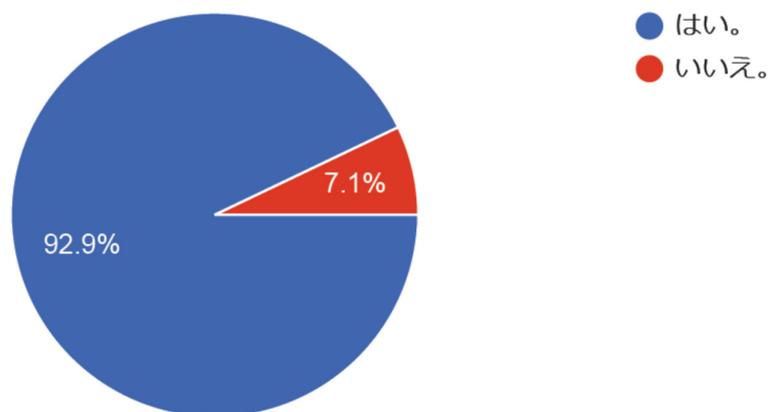
Q2: リモート審査を実施するにあたり、従来の審査計画から審査チームの人数に変化はありましたか。(択一式)

42件の回答



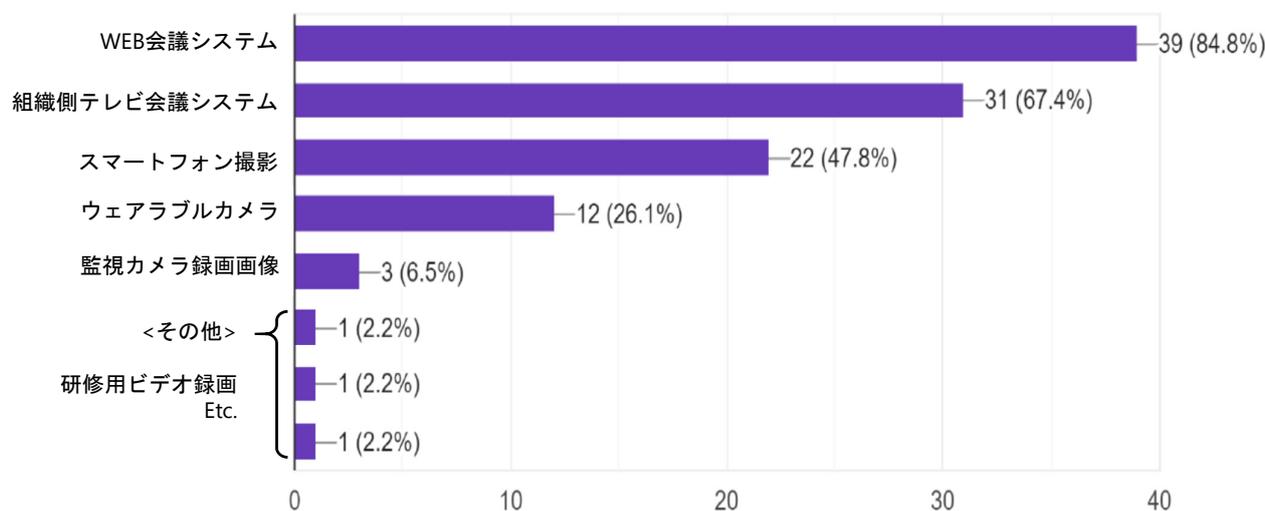
Q3:オンサイトで（受審組織の会議室等で）リモート審査を実施したことがありますか。（択一式）

42 件の回答



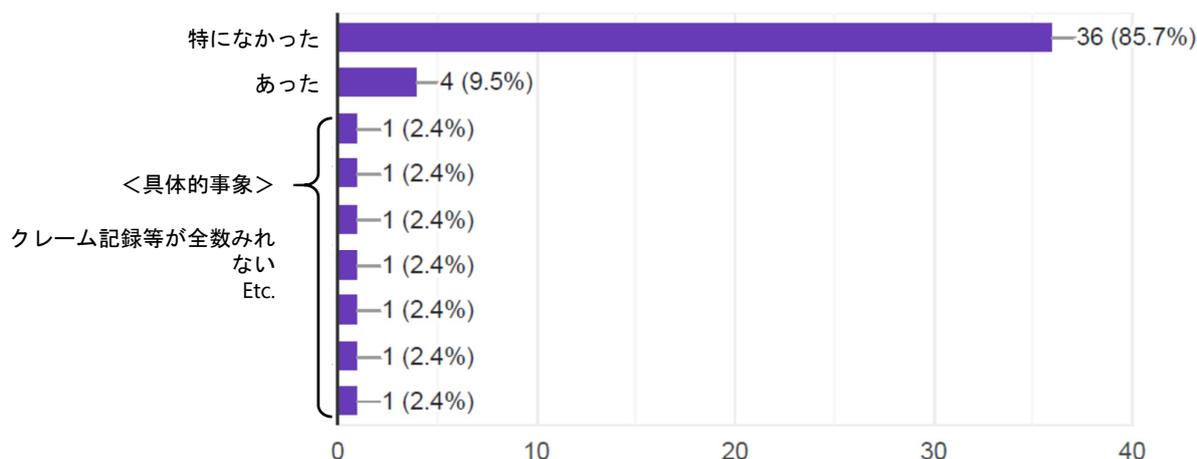
Q4:リモート審査で使用したICTは何でしたか。（複数回答可）

46 件の回答



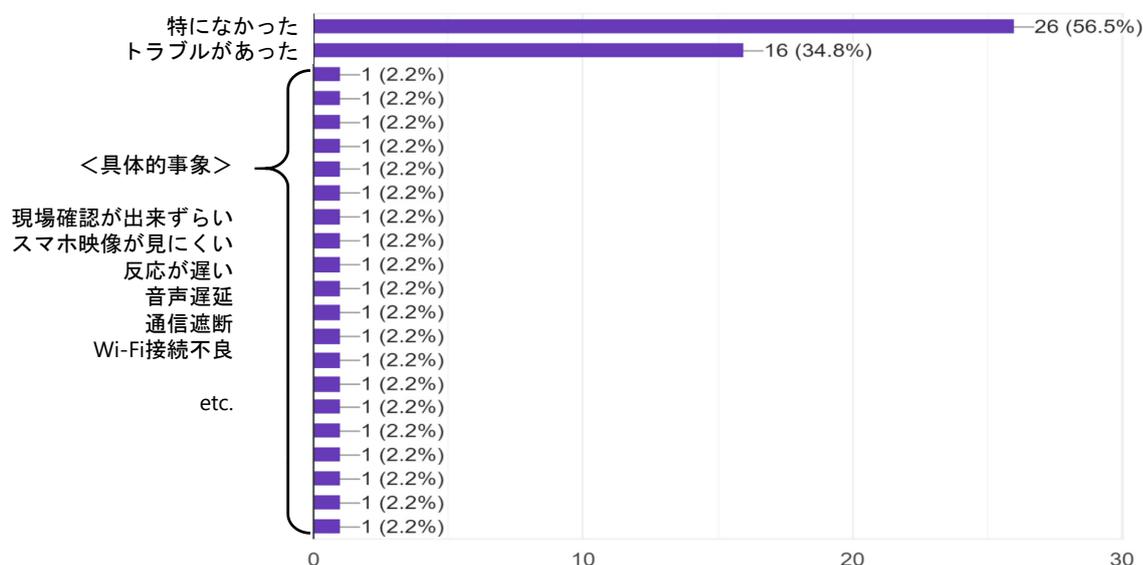
Q7:リモート審査であるがゆえに、証拠不足で不適合の指摘が出来なかったことはありましたか。あった場合は具体的な事象を【その他】欄にご記入ください（択一式）

42 件の回答

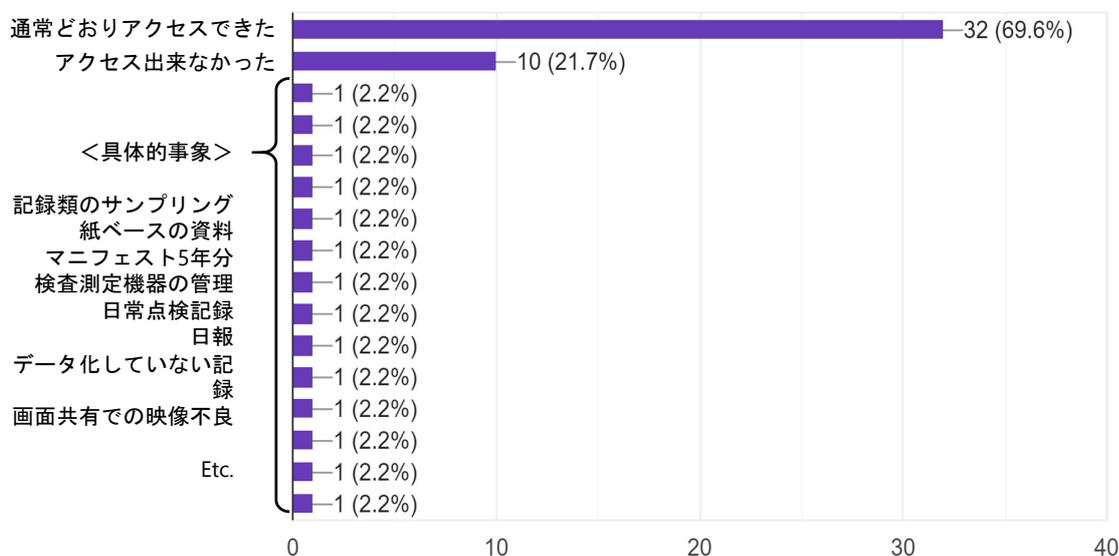


Q8:使用したICTで何かトラブルはありましたか。あった場合は具体的な事象を【その他】欄にご記入下さい。（択一式）

46 件の回答

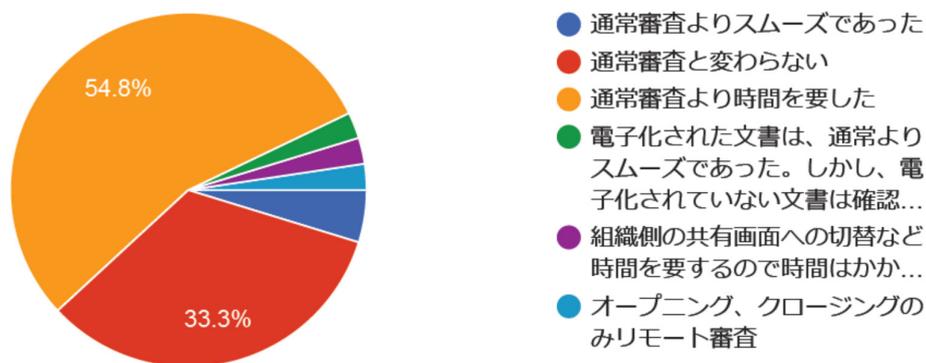


Q9:通常の審査と比較して、サンプリングで検証したい内容にアクセスできましたか？できなかった場合は具体的な事象を【その他】欄にご記入下さい。（択一式）



Q10：通常の審査と比較して文書・記録の確認に費やす時間はどのくらいでしたか。通常の審査と比較してお答えください（択一式）

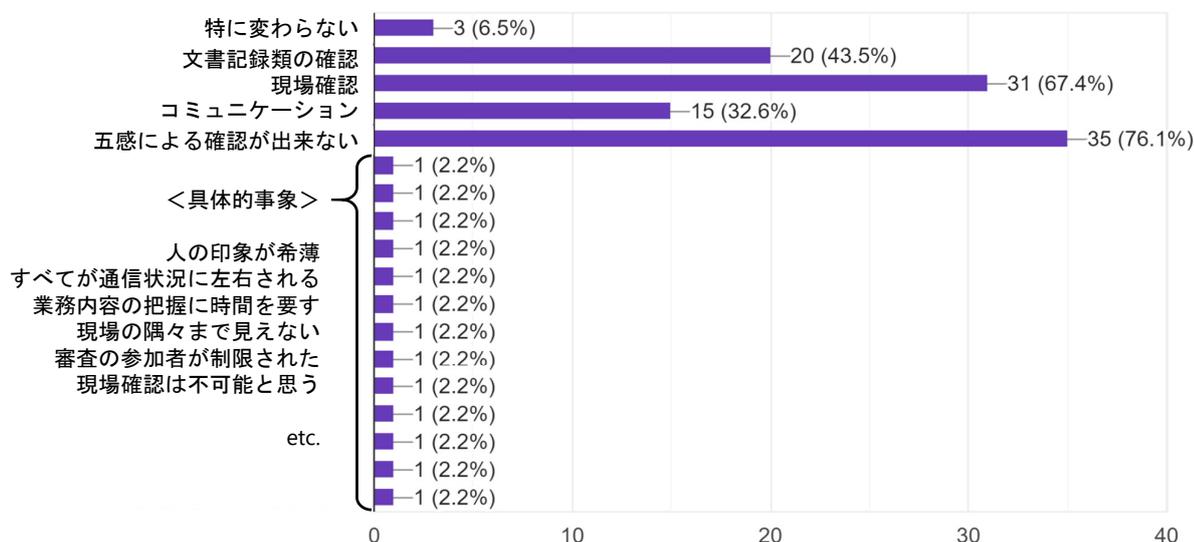
42件の回答



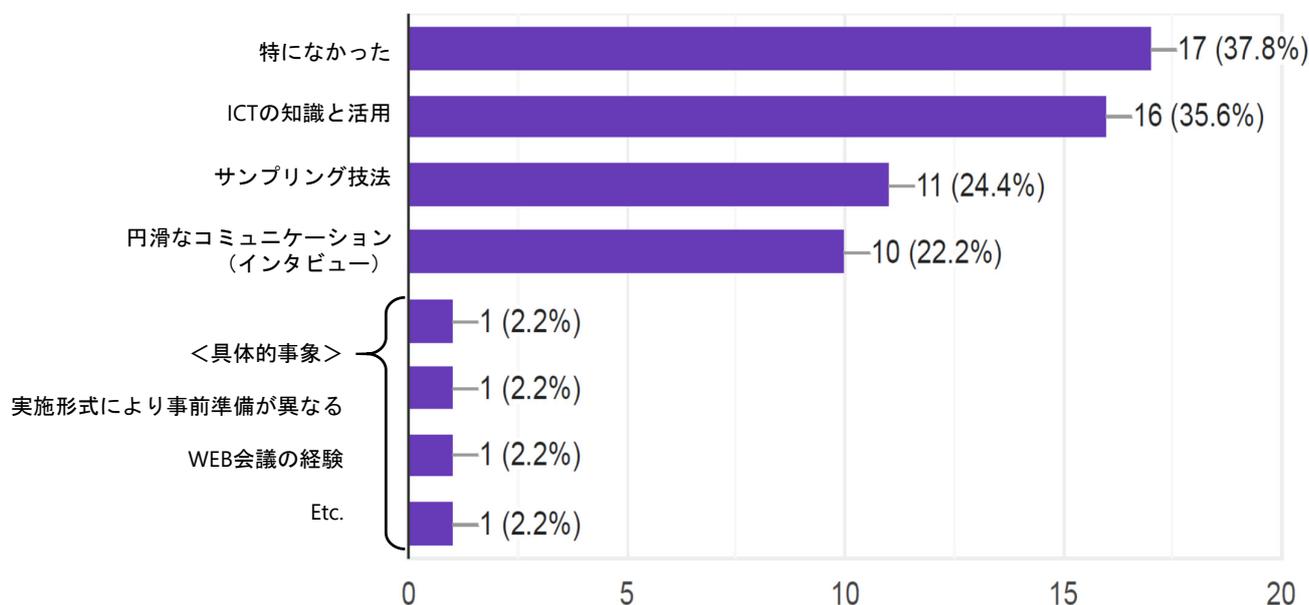
Q11:これまでの質問項目以外で、通常の審査とリモート審査で明らかに違うことは何だと思えますか。具体的な内容は【その他】にご記入下さい。

(複数回答可)

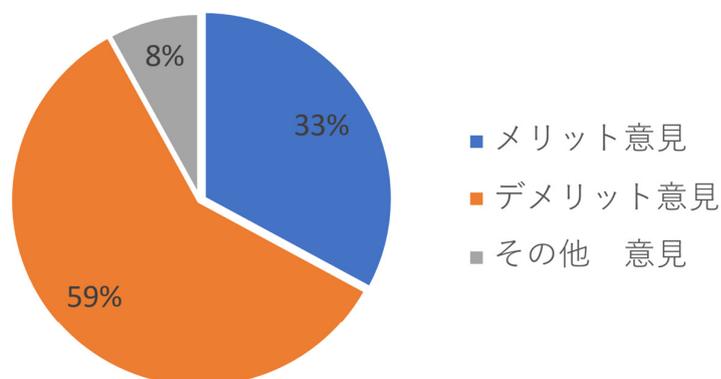
46件の回答



Q12: リモート審査を実施するにあたり、ご自身に（または他の審査員メンバーを見て）不足していたと思われる力量は何ですか。【その他】を選ばれた場合には、具体的にご記入ください（複数回答可）



Q13：その他リモート審査におけるメリットやデメリットについて忌憚のないご意見をお願いします。



メリットに関するご意見

- | | |
|--|------------|
| ①移動の時間、コストの削減。 | (類似回答 13件) |
| ②遠隔地への移動が不要となり、効率の良い審査スケジュールとなる。 | (類似回答 3件) |
| ③新型コロナウイルス感染防止。 | (類似回答 7件) |
| ④組織側が、場所を選ばずに審査に参加できて発言しやすい。 | |
| ⑤会議室内で行う審査は、リモートへの代替が可能 | (類似回答 3件) |
| ⑥被監査組織側が、通常の監査に比べて監査進捗状況を多数で確認することができるので、組織の弱点が共有できる。 | |
| ⑦大きな組織で、産業廃棄物置き場が非常にたくさんあったことがわかった。従来サンプリングだったが、事前に殆どの産業廃棄物保管場所の写真を撮影していただいております、今まで確認できなかった場所が確認できた。立ち入り禁止のところも事前にビデオで撮影頂き、新たな発見もあった。 | |

デメリットに関するご意見



- ①現場の雰囲気等、五感で感じる審査が出来ない。 (類似回答 5件)
- ②カメラの性能によって色調などが実際と違い、細かい部分が確認しづらい。 (類似回答 2件)
- ③現場審査では全体のロケーションが確認しづらく、どのような位置から見ている画像なのか、すぐに理解できない。
- ④工場・作業現場確認が隅々まで見えない。
- ⑤映像が限定され、表情や雰囲気が確認できない。 (類似回答 3件)
- ⑥現場の様子をカメラに映してもらっても視界の端に見えるものや、設備や工具、測定機器の扱いや管理が壊れていないかなどは確認できない。 (類似回答 2件)
- ⑦スマホなどのカメラを通した現場観察は画像が荒くて見えにくい
- ⑧製造・サービス等の現場で、三現主義に基づいた審査が困難。現場における管理の問題点・改善点に気が付くのが難しい。
- ⑨サーバールームなどのセキュリティ上注意を要する場所の確認は難しい。 (類似回答 2件)

デメリットに関するご意見



- ⑩現場の複雑な高度なプロセスの確認は限界がある。
- ⑪リモート機器の性能に影響を受ける。
- ⑫ICT導入コストがかかる。 (類似回答 2件)
- ⑬資料投影に時間がかかる。 (類似回答 3件)
- ⑭組織側の対応者のアクセス権が限定的な場合、審査側が必要とする記録類及び連鎖的確認ができなくなる。
- ⑮双方に資料確認、接続確認で事前の作業時間が増える (類似回答 3件)
- ⑯組織側の準備、理解、ICT技術の活用が慣れていない (類似回答 3件)
- ⑰適合性主体の審査となり、有効性に注視した審査が難しい。 (類似回答 2件)
- ⑱審査の深みが浅く、通り一編の審査となる。
- ⑲形式的に審査をしたという実績づくりにすぎない。
- ⑳本音で言えば、現地訪問審査と全く同等とは言い切れない。

デメリットに関するご意見



- ⑳初めての組織、対応者とのコミュニケーションに難しさがある。
(類似回答 3件)
- ㉑対応者(複数)の様子、反応を見ながら話を展開する必要がある。
- ㉒休憩時間等での雑談からの情報が得られない。
- ㉓ドライなインタビューになってしまい、フレンドリーにならない。
- ㉔審査員の力量、審査技術が不足している。(類似回答 2件)
- ㉕故意に隠されると問題点の検出は難しい。(類似回答 2件)
- ㉖声を張ることによる疲れや、目が疲れる。(類似回答 5件)
- ㉗審査に関与しないギャラリーが増える。

その他ご意見



- ①環境、労働安全では必ず現地現物で現場・サイトを見たい。
- ②リモートのみでは証拠不十分であり、今後は現地審査とのハイブリッド形式が理想的。
- ③完全な審査は困難なので、不足点を認識したうえで活用すべき。
成否は組織側のITリテラシーに大きく依存する。
相手先を選んで実施する。
- ④審査は現地・現物の確認及び適合するエビデンスの確認が基本である。
リモート審査はオープニング、クロージング、及びトップインタビューでは
メリットがあると思うが、それ以上は審査品質を下げてしまう恐れがある。
- ⑤問題点の検出には、相当の力量(現場経験など)が必要。
- ⑥再認証審査の場合は、リモート審査を避けたほうが良い。
(類似回答 2件)