第6巻1号　　2002年4月1日発行

IQAI

Management System News

INTERNATIONAL QA INSTITUTE　　国際品質保証協会・ISO-MS研究会 機関誌

創立10周年特集号

第10回ISO-MS研究会 年次大会
（舞浜「第一ホテル東京ベイ」において出席者全員で）

目　次

巻頭に寄せて	1
第一分科会の歩み	2
第三分科会の歩み	3
第四分科会の歩みと活動	4
関西支部の活動紹介	5
国際品質保証協会の歩んだ道	6～8
ASQ公認資格試験合格のため	9
西日本支部の設立	10
出会い	11
事務局から	12
編集後記	12

巻頭に寄せて

会長　三浦　昭夫

1991年に私が英国IQAの主任審査員養成講師に指名されて、ISO 認証に関する当時の日本の遅れを取り戻すためということで諸方面から審査機関と審査員の促成を依頼され、急遽僅かの同志を集めて国際品質保証協会（IQAI）を設立し、次いで、私の実施していた英語による審査員講習の卒業者の有志約60人でISO-QA（現ISO-MS）研究会を結成し、躍起になって奉仕活動を開始して以来、ちょうど10周年を迎えたが、いずれも設立したのがつい昨日のことのようにしか思えない。

研究会は、設立後に、欧米での審査員講習合格者も何人か加わって賑やかになった。開始以来、QAと監査については、ISO14000, QS-9000, ソフトウェアQA, TL9000, …と片端から日本では最初に取り上げ、毎度分科会の討議の結果又は途中で出された疑問には私と副会長達からすべて即答してきたものである。また、会員の実力向上のために、1996年以来はRABの監査員倫理規範を取り入れたほか、ASQの公認資格試験を奨めてきた。

ところが、日本のISO 認証は外面の格好だけはついてきたが、私が予見してこの5－6年間に各方面で警告してきたとおりの現象が最近になって続々と発生し始めてきた。たとえば、規格の誤った解釈、次には、認証審査の逸脱した傾向が至る所で問題視され出しており、初期の会員（日本では最も先見があったはず）ですらこの傾向に惑わされている感じである。これは世間で言われているとおり、日本の現実のレベルと国民性が原因かとも考えられるが、大きな問題である。今後は世界で日本のレベル、倫理及び国際性が益々問われることになり兼ねず、当会としてはその予防のための努力を続けて行くが、あくまで各自の自覚によるところが大きく、本物指向に切り換え、先ず各人が自らの向上努力をして頂きたいものである。

国際品質保証協会は、QAに関連する活動を通して日本の繁栄に奉仕・貢献することを目的として1991年に設立された任意団体で、米国品質学会日本支部やIATCA賛助会員として国際的にも活動しています。ISO-マネジメントシステムの効果的活用について総合的な研究の目的で1992年に同協会を母体としてISO-MS研究会が設立され、今日まで協会が全面的にその活動を支援しています。

第一分科会の歩み

ISO·MS研究会 代表幹事

IQAI 理事 小林 克俊

はじめに

第一分科会は、ISO-MS 研究会設立当初から規格解釈を主なる研究テーマとして活動し続けて 10 年を経過しました。当研究会の基本ベース並びに登龍門となる ISO9000s 規格の解釈を中心に、毎月第 3 土曜日を定例会として、8 月のお盆休みを除き、殆ど休むことなく活動を続けています。これはテーマだけではなく当研究会の「相互研鑽と協力の精神：give and take」を暗黙の了解として、品質の基本である「継続は力なり」が底流にあるように思えます。以下、当分科会の 10 年間の活動の歩みを記します。

1992～1995 年

ISO9000s 規格の解釈から発足。当時田町にあった JIA の会議室で Stat-A-Matrix 先任講師だった三浦昭夫による日本で最初の LAS コース卒業者の有志主体でスタート。内容については一部から批判を受けたものだったが、それにもめげずに「継続」する。

1995～1998 年

渋谷の JPC の会議室に於いて是正処置・予防処置・マネジメントループの研究に取り組む。サーベイランスの有効性：企業と審査機関の役割、さらに、ISO-MS の本質について研究。ISO9000：2000 年改訂版 WD2、-3、CD1 を分析して、コメントを提出し、かなり採択される。

1998～1999 年

アルプス電気研修センターで合同・分散方式で多くの研究テーマに対応し実施。ISO9000s CD-2にコメントを IQAI 会長名義で世界中の要所経由で提出し、その7割が採択された。

1999～2000 年

川崎のテクノファ研修室で ISO9000s DIS/FDIS の解釈及び対策を研究した。

2000 年～現在

川崎産業振興会館会議室及び富士通メディアデバイス(株)会議室で、ISO9000s の JIS 版の研究、解釈のポイントとして新旧対照表を作成し、2001 年4月の合同研究会で発表した。規格用語の「やまと言葉」(本来の日本語) での研究を行い、2001 年次大会で発表。その後、ISO/DIS19011 の研究を開始。

今回の年次大会の研究発表テーマは ISO9000s：2000 年版の用語の解釈について「要求事項の本質を“やまと言葉”で考える」とした。この研究の経緯と目的としては、94 年版に於いて、品質システムの構築又は審査の際、用語の意味の不充分な理解による「食い違い・行き違い」が散見された。更に、2000 年版になって汎用的な用語が多用されるようになり、要求事項の本来の意図を掴む必要が生じた為に、当第一分科会としては、要求事項の本質を的確に捉えるため「やまと言葉」で置き換えて、幹事である山田八栄が当会の代表として研究の成果を発表した。

> ***ひとこと*** ISO 規格などは、原文を2時間程度で読んで判るはずなのだが、勘違いを防止するために、疑問を出してきた人達に丁寧な解説を続けてきた。しかし、中々理解が進まず、また、ペースも遅すぎる。何事も素直にきいてよく考え、実践しなければ正しい理解はできない。今後は身を入れて頑張って頂きたい。（三浦昭夫）

(写真上は第一分科会長 小林氏、写真下は大会後の懇談会で)

第三分科会の歩み

代表幹事 瀧川 信敬

幹事 宮崎 正治

はじめに

第三分科会は、「監査の技法」というテーマで研究を重ねてきました。1993年4月に開催した第1回から、これまで、開催回数64回を数え、参加者の延べ人数は770名余となります。

活動はケーススタディーから始まった

スタートした当初は、メンバー各自が「監査のケース」を持ち寄って、「どう監査をしたらよいのか」を議論する「ケーススタディー」をよく行ったものです。代表例をご紹介しますと、次のようなケースです。

ケースNo. 1 「監査直前の書類整理」

内部監査で、購買係は午後2時から監査することになっていて、先方にも既に文書で通知してある。早めに着いたら係長が机に向かって立ったままファイルから色々な書類を抜き出していて、てんてこ舞いの様子。「来たよ、始めてよろしいか」と言ったら、「2時からでしょう、あと10分あるじゃないですか。その間、どうかよそにいらして下さい。」とのこと。2時丁度に出直したら、机の上はきれいに片づいているが、ゴミ箱の中には先ほどの抜き取った書類がうず高く詰まっていた。「ありゃ何だい」と聞いたら、「どうかあちらは見ないで下さいよ。とにかく2時からということですから用意はできています。監査を開始して下さい。」とのこと。

ケースNo. 2 「出図された図面の管理」

内部監査で、工作部門に出向いたら、設計部門より出図された図面(製本された図面)の一部を切り離し、掲示板に張り付けて使用していた。ただし、切り離された図面には、工作部門の責任者のサイン及び日付が書き加えられてあった。

ケースNo. 3 「立ち入り拒否する外注先」

品質上重要な、ある特殊作業を外注しているが、外注先は小企業であり、要求されるような品質システムは持てないということで、品質監査は断られている。また、作業にはノウハウがあるということから、工場立ち入りも断られている。他に依頼できる外注先もないので、現在は受入れ後、全数検査していて、不適合は過去に出ていない。記録もきちんと保管されている。

ここにご紹介したケースはいずれも実際の話をもとにしたものです。さて、いかがでしょう。それぞれのケースに対して、みなさまならどうされますか？

監査員が陥ってはならない心得、7箇条

心得1:マニュアルを読まずに監査に臨まないこと
心得2:サンプリングを相手任せにしないこと
心得3:自分の視野・知識・経験にこだわらないこと
心得4:事実の確認と根拠の提示を忘れないこと
心得5:不良率、できばえ等の善し悪しを問わないこと
心得6:要求事項を超えた指摘をしないこと
心得7:あえて不適合を見逃さないこと

この7つの心得は数年前に当分科会で議論して整理したものです。「(この分野は)地味だが(だから)、古くならない」と思いませんか。

今後の活動

研究会が活動10周年を迎え、いよいよ2000年版審査が本格化するこの時期、「監査のケーススタディー」が再び意味をもってくるのではないでしょうか。

本年、第三分科会は、この「ケーススタディー」を中心に「2000 年版に基づくシステムをどう監査したらよいのか」をテーマに研究していきたいと思います。これからも、「監査(と人生)の達人」を目指して、ガンバって(自由闊達、かつ活発に)活動を続けます。

ケーススタディー解答例 (三浦昭夫)

1. 「監査は監査、ゴミはゴミ」だから、監査だけすればよい。
2. これでよいが、改訂管理をきちんとするようになっているかどうかを確かめる必要あり。
3. その業者の仕事ぶりを把握した上で認定していて、その記録がしっかりしているならば、これでよい。

(写真は第三分科会長 瀧川氏)

第四分科会の歩みと活動

代表幹事／IQAI 理事　小林　元一

幹事　齋藤　栄二・IQAI 理事　松本　好生

はじめに

第四分科会は設立当初ソフトウェアの研究を主体に活動を推進してきました。その後、文書・記録類が紙を中心としたものから電子メディアを中心としたものへと世の中が変化してきた状況を踏まえ、文書・記録の管理における電子メディアのあり方やサービス業の研究を中心に行ってきました。昨年 12 月開催の年次大会では ISO9001:2000 を受けて「バーチャルカンパニーの品質マネジメントシステム」に取り組みました。

活動の状況

当分科会の活動の方法は、基本的に1回／月の集会(実績は合宿を含めて通算 15 回)と電子メールを有効に活用することで進めました。これにより、各メンバーの個別作業の情報が瞬時に伝達され、非常に効率的に展開できたと思います。

昨年の7月には恒例の合宿を長野県信濃大町で開催し、メンバー間の親睦を図ると同時に活動計画のレビュー及び進捗状況の摺り合わせを行い、その後の推進に非常に有効であったと思います。

研究テーマの概要

ISO9001:2000 を視野においてプロセスの特定とプロセスのモニタリングに焦点をあて、バーチャルカンパニーの事例研究を行いました。

具体的な業種の事例としては次のようなものです。

① 一般製造業:受注型、市場型の場合
② ソフトウェア業の場合
③ サービス業:清掃サービスの場合
④ サービス業:セールスプロモーションの場合
⑤ 建設業の場合

この研究の結果からは、各業種(①から⑤)のプロセスを体系図に表現してみることにより、業種独特の特徴が見えてきました。

また、各工程(プロセス)に対するモニタリング項目及び確認基準を一覧表形式に表現することにより、更に業種独特の状況が見えるようになりました。

品質保証部門の位置付け

ISO9001:2000 規格は、タイトルを含め品質保証モデルから品質マネジメントシステムへと変化しました。第四分科会のメンバー構成は、コンサルタント、審査員、企業／組織の品質保証部門等に属する者によって構成されています。この状況の中で品質保証部門の役割とは何であるのかについて、原点に戻って議論がなされました。この中でのいくつかのポイントを記述してみます。

＜ISO 導入前＞

① 品質保証部長は定年前の最後のご奉公役
② 品質保証部長は問題発生に対する謝り役
③ 経営に寄与せず、ただ小うるさい存在

＜ISO 導入後＞

① 品質保証部門のお仕事ができた
② 一見、陽が当たるような部署となった
③ 審査員のお守り役的な存在となった
④ 手順化が進んできたが、複雑な手続きと紙の山ができあがった
⑤ 品質保証経験者の定年延長と再就職先が保証された。
⑥ 品質保証部長＝QMR？？

品質保証部長や品質保証部所属の皆さんにおかれては、決してこのような状態にならないよう充分留意してもらいたいものです。

今後の活動

2002 年度は「Web による電子メディアの活用」に取り組む予定です。

会場を固定しての活動だけでなく Web を用いて幅広い活動をする予定です。Web を用いることで全国に存在するであろう ISO-MS 研究活動希望者の方々の参加が可能となります。第四分科会メンバーは意欲のある方の参加は大歓迎です。

(写真は第四分科会長 小林氏)

関西支部の活動紹介

関西支部長　関口　清

関西支部は、当研究会の発足 2 年後の 1994 年 6 月に結成された。それまでは、関西から関東の分科会にはるばる参加していたが、関西での活動の盛り上げを図るべく会の設置を三浦会長に進言して発足した。会の開催も 63 回を数え、テーマも規格解釈を始めとして、審査での是正指摘事項の適切性、食品・医療事故、環境管理の実践的研究等多岐にわたっており、これも当支部活動の特徴である。

昨 2001 年は、次の 2 テーマで活動を行った。

1. ISO9001:2000 への対応
2. 環境監査の見所、勘所

ここで、当支部の特徴でもある環境監査に関連する現場での事例研究を紹介する。

丁度関西支部長である私の実兄（田村秀明）が、「渡良瀬川研究会」の事務局長で、栃木県佐野市に在住し、日本公害の第一号とされている足尾銅山の鉱毒、煙害と田中正造（第一回帝国議会議員）関連の専門家でもあることから、是非、研究のテーマに取り入れたいとの会員の切望により、田村に案内と講師を依頼し、10 月 26 日から二泊三日の合宿研究会が実現し、会員 9 名が参加した。足尾鉱毒の影響を直接的に受けた渡良瀬川流域を含めて調査見学を行うことにし、研究テーマ名を「渡良瀬川流域の歴史と現代の環境課題を学ぶ」とした。

まず、26 日午後、東武日光線の新古河駅に集合、渡良瀬川下流に位置する谷中遊水池を見学した。この遊水池は、東京の山手線 35 キロの内側に相当する面積を持つ関東平野にぽっかりと広がる（栃木、茨城、群馬、埼玉の4県にまたがる）無人の葦原である。ここは、かつての谷中村など数村があったが、明治政府により強制的に立ち退きさせられ、足尾の鉱毒沈殿池として造られたものである。現在、貯水池としては全体の 15%程度でストップし、治水とレジャー目的の開発が進められている。

現在もなお多くの資金が投じられ、水質対策、悪臭対策などが進められているが、環境破壊の爪あとの大きさを実感し、僅かに残る谷中村の遺跡や田中正造の歴史的遺産を見学しながら、夕方佐野市のホテルに到着し、更に田村講師による数時間の勉強会を行った。

翌日は、マイクロバスにて渡良瀬川沿いに足尾銅山に向かった。川沿いの田畑はかつて洪水のたびに鉱毒被害の大きかった所であるが、車窓からは水のおいしさをPRする太田市役所の看板が多く見えたのは、なんとも時代の移り変わりを感じるものであった。

足尾銅山の近辺では、猛毒のカラミ（銅精錬の残渣）の堆積場、旧坑道、浄水場、精錬所など見学しつつ、最後に足尾最大の煙害を受けた松木村跡を望む場所であり、500 万立法㍍の貯砂量を持っているものの、砂礫で満杯となり機能を果たさなくなった足尾ダムに到着した。周辺の山々は、亜硫酸ガスや砒素粉により草木は全く死滅し完全に禿山となっている。「日本のグランドキャニオン」と呼ばれている流域 56 平方キロの禿山に莫大な予算を投じて緑化の工事が進められているが、焼け石に水と感じられた。少なくともあと 500 年はこのままの禿山であろうとの講師の説明であった。

今回、参加者全員が改めて感じたことは、環境は一度破壊されると元に戻すことは不可能に近いこと、現場は自らの目で見て実態を理解する必要性があるということであった。

ISO14001 の EMS の適用により抽出する著しい環境側面などとは桁外れの公害のツメ跡に直に接して多くを教えられたフィールドワークであった。

ひとこと　これこそ本来あるべき環境管理の考え方で、紙屑の管理、節電といった常識の域から出ないことでお茶を濁して国内はもちろん世界の笑いものになっている日本式 ISO 14000 認証の 14000 倍以上価値のあるものである。参加者の目が醒めたというのも嬉しいが、ここを借りて、田村秀明氏に大いに謝意を表したい。（三浦昭夫）

（写真上は関西支部長 関口氏、写真下は禿山となった足尾の山々）

国際品質保証協会の歩んだ道

◆ISO とともに経てきた進化への道のり◆

IQAI 会長代行　西原　美津子
CQA/CQA-HACCP

はじめに

昨年12月に東京で開催されたISO-MS研究会(以下「研究会」と称す)の年次大会に引き続いて、研究会の西日本支部を設立することになったため、今年1月に福岡において支部設立の会合を開催した。これらの二つの会合で、国際品質保証協会の沿革に触れて講演する機会を得たことが、私にとって期せずして同時期に国際品質保証協会の設立から今に至る過去10年間の協会の歩みを述懐する好機となった。また、これに先立つ昨年の秋に、研究会の幹事会決定で、国際品質保証協会の活動の一部を研究会の中に取り込み、国際的な活動を研究会活動の一環として推進して行くために、研究会第二分科会として発足させたことにより、研究会でも国際品質保証協会の日常的な活動とは無縁でなくなったという経緯があったことも私にその好機を与えたくれたことと無関係ではない。そのため、年次大会における第二分科会の発表では研究会におけるこれからの国際性への期待について述べ、また、西日本支部設立の会合では、協会の歩んできた 10 年間の進化への道のりについて振り返った。

ISO 審査の黎明期を支えた"三浦軍団"

ISO 9000s 規格の誕生後、ほどなく日本でも ISO の審査が始動し、当時日本で焦眉の急を要した ISO 規格に対応した審査登録を行う審査機関及び機関の審査に携わる審査員養成のために、三浦昭夫会長により 1991 年に国際品質保証協会が設立された。1992 年から 1994-5 年ごろにかけ、ISO 審査のために三浦会長の周りには、常に少ないときで 5-6 人、多いときは 7-8 人程度で戦いに際して部隊を形成する、総勢20人くらいから成る一つの軍団のようなものが形成されていた。当時は、これを誰言うとなく"三浦軍団"、別名を"日の丸軍団"と称して活動しており、実際は、「国際品質保証協会」という呼称とはかけ離れた集団の様相を呈していた。5日間の主任審査員養成講習を終えたばかりとは言え、三浦会長に白羽の矢が立てられ、実力を認められたらしき面々が中核となって、ISO 規格の解釈ほかの様々な定例の研究会活動に参加し、研究会のあとは、軍団員としてまじめに"化学品(アルコール)研究会"にも顔を出し、賑やか、かつ熱心に議論を交わしていた。"戦い"に出動したいと願う者は事前に団長に名乗り出ていて、指令がくるのを待って出動に備えて待機していた。突如、指令が下りると、"遠足"と称して指令を受けた隊員たちが ISO 審査に出動するのである。出動する隊員は監査前夜に指示を受けた監査先の会社所在地のホテルに集合し、翌日から粛々として「国際品質保証協会」の会員として監査に臨むといった具合であった。まだ審査機関も殆ど存在していなかった時代に、駆け出しも含めた審査員が監査経験を積むために ISO 規格対応の第三者監査を実施するために第三者機関が必要であったこともあり、"遠足"の部隊編成、集合地、果ては突撃先など、全て三浦会長なる団長の指揮のもとに進んだのである。ところが、出動隊員には、突撃のために事前に"戦術"を考える手立てが与えられることはついぞなかった。隊員には"戦略"を知らせることはないとしても、せめて隊長としての"戦術"くらいは立てたいものだと、当時は正統派育ちの私な

どは、ずいぶん無手勝流の戦法だと思ったものである。これらのことは、その当時のコンサルタントとしての三浦会長の立場から止むを得ないことであったことは、随分あとになって知ったように記憶している。他の部隊のことは定かに私の記憶にあろうはずもないが、私が出動したときは、都度マニュアルのレビューは 1-2 時間で済ませるのが通例で、瞬時に全てを把握して隊員を統率して(あるいはその配下で)監査に入るというものであった。幸い、私の場合は ISO 規格誕生以前から長年に亘り海外規格対応のマニュアルのレビューに馴れていたため、さほど困ることもなかったが、中には"落ちこぼれ"と思しき隊員も(*失礼！当時の隊員にこの記事が目に止まったら、身も蓋もない…*)数々いたように思う。戦いのさ中は、隊員におかしな言動があろうものなら、すぐさま司令官の怒号が飛び、気の小さい人はその怒号にひるんだものである。しかし、その怒号に耐えた暁には、司令官から英国 IQA

(写真は西日本支部設立会合での西原氏)

(現 IRCA)、さらには米国(RAB)の登録推薦を受けることができ、後年 JAB/JRCA の登録が開始されたときに、自動的に移行できたのである。この間に、IQA/IRCA の有資格者は 70 人を超え、RAB も 20 人近くに達していた。

こうして、その後、審査機関で活躍されるようになった多くの審査員たちが巣立っていったのである。当時の日本の審査員の 7 割までをも占めていた 1992-4 年ごろの"三浦軍団"を巣立った人達によって、各審査機関や日本品質システム認定協会(現「日本適合性認定協会」-JAB)の基盤が出来上がっていったことを思えば、当時の司令官の仕事量がどれほど大きく日本の ISO 審査の世界に貢献したかは、測り知れないと言えよう。現在、JAB や審査機関の中で審査部長として、あるいは既に審査の現場を離れて審査業務の統括者として、さらには審査員研修機関の講師の主席として活躍されている方々の多くは、軍団で上記のようなしごきを受けた人達である。私も軍団に花ならぬ花？を添えて頑張っていたように思う。今思えば懐かしいが、これが、日本のいわば ISO 審査の黎明期であった。

国際性を目指して再出発

1994-5 年ごろになると JAB の基盤も固まり、ISO 第 2 版の発行も手伝って、日本の ISO 審査も世界の動きに連動するように新たな局面を迎え、審査の世界は益々活況を呈してくるようになった。国際品質保証協会も初動期の任務を終え、"三浦軍団"から脱却して、その呼称に見合う中身を伴った会として発展させるために再構築することとなり、ひ弱ながらも 1995 年の夏に協会の正会員を整えて編成し直し、任意団体として新たな目標を抱いて再出発を図った。

以来、協会は、"QA"や監査・講習などのサービス分野で ISO 9001 の日本第1号の登録組織となったことを手始めとして、進化を遂げながら今日に至るまで、三浦会長をリーダーとして、海外を含む"QA"に係わる諸種活動を積極的に推進してきているが、活動の柱として常に念頭にあったのが「国際性」という点である。国際品質保証協会が(あるいは密接な関係にある研究会においても)国際規格 ISO の誕生を機に発動し、進展してきた組織であったことからすれば、好むと好まざるとにかかわらず、会員及び会員の活動に国際的な志向が求められるのは自然の成行きであったと言えよう。従って、協会の主要な活動目的の一つとして、日本における ISO 規格に関係した活動へ積極的に参加することにとどまらず、いわゆる日本式品質管理とは違った、米国から諸外国へと発展して実績を重ねて行った ISO 規格のモデルのベースとなった伝統的な"QA"を ISO の機運に乗じて日本に広めるとともに、海外の"QA"や ISO 関連の活動に積極的に参加するようになったことも、ごく当然の成行きであった。

急速な ISO 発展とともに

協会が基盤を作り直して新たな活動を始め、第一義的な目的に「国際性」を掲げて様々な努力を重ねながら、国際的な"QA"推進をひたすら邁進している間に、日本における ISO 審査の急速な広まりは関係者の予想を遥かに越えて、審査員、審査機関、研修機関、認定機関、審査員評価登録機関、受審組織、コンサルタントなど、いずれの関係者をも巻き込んで膨大な成長産業と化して行った。一方では、その大きなうねりの中で、様々な矛盾を露呈し始め、それを指摘する企業や組織・個人も出始め、現場における ISO 審査の質の問題が取り上げられるようになった。しかしながら、前述したように、ISO 審査員の養成が、日本で審査が始まった当時、焦眉の急を要した状況下において、その要請に応えて審査員養成が進んで行ったことを思えば、その質を問われる根源は、実は最初からあったものであろう。

そうした日本の背景にあって、協会の国際的な活動は、本来の"QA"から離れた審査現場のあり方の是正に注力することに向けられるようになり、この面では今日まで余り成果を上げたとは言い難いが、賛助会員としての立場でありながら、IATCA の世界会議の場で疑問を感じていた第三者審査員の資格認定基準の策定に実に多くの諸種提案を行った。他方、1996 年からは米国の GMP/ASME ほか数々の"QA"規格の監査に係わる活動の支持母体として長年の実績を誇る米国品質学会・監査部会を米国外世界全域から支援するようになり、後者の活動においては、良質の審査員育成の一助とすることを願って、1996 年 12 月からは公認監査士(CQA)ほか各種資格の学会試験も推進している。

日本における ISO 審査の現状

しかしながら、前述した質の問題については解決を見出せないまま、ISO 規格は 2000 年末には第 3 版が出され、現在は、現場審査の多くは新規格への移行や新しい案件も新規格対応で行われるようになってきた。このように、ISO 規格も版を追って変遷を重ねてきたが、さて、審査登録機関内部で研修を重ねながら現場審査に当たっている審査員の方は如何なったで

あろうか？昨年の研究会の第 2 四半期大会で、三浦会長が講演の中で紹介されていたことではあるが、現下の日本における ISO 規格に基づく審査を取り巻く数々の質の問題は、審査員にとどまらず、審査機関、研修機関、認定機関、審査員評価登録機関、受審組織、コンサルタントなど、いずれの関係者も無関係ではなく、私を含め、自分だけが良い子になることはできない現実を目の当たりにしている。

これらの質の問題を審査現場に近いところに焦点を当てて、 三浦会長の講演の要旨からいくつか拾って見ると、次のようになる。

① 規格を組織で運用できるように展開したときのマニュアルのあるべき姿の欠如
② 審査現場における審査員に求められる倫理、知識、および運用面に照らした規格要求事項の主旨についての理解力の欠如
③ 審査員を統括すべき審査登録機関のあり方
④ コンサルタントにも求められる知識・経験および規格の理解力など

これらの問題を即時に解決することは、極めて難しい。しかし、これは他人ごとではない。常に質を問われ続ける現場の審査員の立場に立って考えて見ると、『倫理＋知識＋経験＋規格の理解』だけで果たして括れるだろうかという疑問も拭い去れない。審査の現場に目を移すと、審査は一人で実施されるとは限らず、複数の審査員で実施するとなれば、日本人特有のチームワークの行動規範・習性も考慮に入れねばならず、その難しさは更に増大する。当事者は、利害や意見の対立する中で、誰もが“円満”を選んでその場を通り過ぎようとし、責任を回避するからである。その結果、全てのしわ寄せは恐らくは受審企業へ行くのであろうが、受審企業の経営者がしわ寄せの結果をありがたく受容するならば、恐らく私などは早くも懐疑的になり、もはや自分の責任ではないと、意を決して逃げ腰になるであろう。

さて、そこで、個人として、組織として、できることは何であろうかと自問して見ると、さほどのこともなく、解決策は人も組織も「進化」をすればよいということに行き着くのである。脱皮を試みることによって、人も、組織も「進化」を遂げることができる。審査で質を問うならば、まず組織の資源である人の質を問わねばならないことは ISO 規格に示された基本のとおりである。

人と組織における進化について

ISO 規格も 2000 年版になり新しく体裁が変わった。中身はどうであろうか？何も変わっていないと言えばそうであるし、大きく変わったと言えばそれもそうである。ISO 規格だけでなく、前述した世界に誇れる優れた“QA”規格であるGMPもASMEもこの数年で随分と変わってきた。とは言え、規格の動向に関係なく、人も組織も時代とともに生きねばならず、その意味ではやはり変わらねばならないと言える。問題はその変わり方であろう。人（審査員・コンサルタントなど）も組織（機関・受審企業など）も、規格が変わったから、それに合わせて都合を変えるということだけでなく、それを契機に「進化」して変革を遂げればよいのである。例えば、前述した質の問題の一つである「品質マニュアル」を例に取ると、企業やコンサルタントが新規格対応で仕組みを構築して（あるいは構築し直して）運用しようとすれば、マニュアルの記述を変えることが狙いではなく、マニュアルの記述を変えると同時に変革を遂げることを狙いとすればよいのである。本来のマニュアルとして用を足さなかった審査機関用に作ったマニュアルを運用してきた組織は、新規格に合わせて作り直す際には（本来のマニュアルであれば、実は殆ど作り変える必要もないが）、「進化」を遂げたマニュアルに作り変えればよいということである。ひたすら、文字面の変化だけを追っていて「進化」を遂げないマニュアルでは、前述の課題も解決できないまま再び取り残されるであろう。

ここで、組織の「進化」に関連して、ご参考までに、ソフトウェア業界の基準で使われている進化モデルに触れて見たい。例えば、米国の SEI（ソフトウェア・エンジニアリング協会）の基準によれば、組織の進化のレベル、つまり組織の熟成度（Maturity）のレベルを 5 段階に規定したモデルが提示されており、この中では繰り返し同じことを安全になし得るものではあるが進化が止まったレベルは“レベル2”と規定している。また、別の Bell Canada の Trillium モデルでも、同様に 5 段階の進化モデルでこれを“レベル2系”と定義している。MBNQA なども審査評価の手順からすれば進化モデルには違いないが、ISO 規格は進化モデルとは言い難く（あるいは ISO 2K はそれを目論んで「継続的改善」を挿入したと解釈できなくもないが）、ISO 規格の審査で、登録を受けて継続審査を繰り返すことによって、日々業務を安全に成し得ていることが判るという意味では、さしずめ前述の進化の停止したレベル2に相当するということになるのであろうか。

ところで、組織に進化の品質モデルが規定されることはあっても、“人”について品質基準で進化モデルが規定されることはまずないであろうから、個人は少なくとも 自分で進化の能力があるかどうかを測ると

（12 ページへ続く）

ASQ 公認資格試験合格のために

会長　三浦　昭夫

ASQ 経営管理士（CQManager）論文採点者
CQA/CQE/CQManager/CRE/CSQE/
Six Sigma Black Belt/CQA-HACCP

米国品質学会(ASQ)の公認監査士(CQA)ほか各種資格試験については、本物の専門家は楽に合格し、そうでない人との見分けがはっきりつく不思議な試験であると、世界でこの 10 年間よく言われてきた。日本及び諸外国にこの 10 年来は ASQ 試験を推進してきて、ASQ の試験と学会論文の採点者にも列せられている立場から、試験の対策をご紹介する。

試験範囲と合格基準

試験問題は、経営管理士の論文以外はすべて選択式で、正解に○を付けるだけである。試験範囲は、ASQ の Web (asq.org) で見られる試験種目ごとの案内にある「Body of Knowledge (BOK)」による。試験問題（英語のみ）は、種目ごとに何千という問題を貯えてある「Exam question bank」から毎回 BOK の項目ごとに規定の数を選び出すことになっているが、全体の難易度は変わらないようにしている。採点は、問題ごとの難易度で荷重がついていて、すべてコンピューターで行う。合格基準は、BOK の全項目で 70%以上正解が必須、総合点 550 - 700 が合格。ここのカラクリは不明だが、詮索するだけ無駄と思える。

英語はやさしくてわかりやすく、高校二年程度。CQE と CRE には数学が必要だが、公式集と関数電卓を使用でき、また、長時間を要する複雑な問題は出ないから高校よりやや上の確率・統計で間に合う。

問題の順番はまったくランダムで、どの問題は BOK のどの項目か、荷重の具合、採点方式は？、効率よく「低空飛行で合格するには？」など余計な心配をすると、時間が容赦なく経過して合格から遠ざかるだけなので、一つでも多く正解を選び、着実に点数を稼ぐことである。

試験勉強は要るか？

試験のために特別の勉強が要ると思い、「勉強が間に合わないから」と言って見送る人が多い。その気持ちはわかるが、そもそも資格認定試験というのは、専門家なら楽に合格できるはずのものである。要するに、本質を把握していることが肝要である。私の持論では、「試験は受けたら合格する確率あり、受けねば永久に確率ゼロ」で、これに従って受けたら合格した実例がかなりある（私も 3 種目でそうだった）。

始めに受ける種目としては、組しやすさからも、CQA, CQE, 又は CSQE（ソフトウェア）をお奨めする。CQManager と CRE は CQE の知識が基礎になっているのと、内容も試験時間も厳しいから後日である。

CQE は問題集を使って（数学計算の）練習をお奨めする。1990 年頃までは、CQA, CQE, CRE の三種目だけで、ASQ は問題と解答を公表していたので、それに基づいた問題集が市販されている。CQA については、私は 1996年から特別講習を実施していて、ASQ 認定講師にもなっているが、私の教材（試験に持込み可）があれば 95%は取れる内容である。

試験を受けた結果

どの種目でも合格したら MBA, CPA, PE 等と同様の称号として名刺に刷り込むことを許され、世界中の専門家との懇談・交信の際に居心地が断然よくなる。

合否は別として、受験した人が口を揃えて言うことは、受けたこと自体が勉強になったとのこと。また、（私を含めて）不合格で半年後に再挑戦となった場合は、「"前に受けた実績"が一番の練習であった」ということである。私自身、受験後に頭が整理され、全般的に興味が深くなり、理解も判断も早くなった。

国際品質保証協会の沿革

1991　政府筋ほかの要請によりISO審査機関と審査員を育成するため、非営利奉仕団体として設立。また、日本調査団をASQに紹介し、諸種協力を開始。
1992　ISO主任審査員講習を4回実施。
1992　ISO-QA（現ISO-MS）研究会を設立、各分科会に指導開始。
1992～1994　英国品質協会(IQA)日本代表として活動。
1993　IQAの一員としてIATCA会議に参加開始。
1995　国際活動強化のために協会組織を再編。
1996　QA関連サービスを対象として、DNVよりISO 9001の認証を取得。
1996　米国品質学会（ASQ）監査部会の日本代表及びASQの国際支援組織となり、QA普及のために学会試験を日本にて開始。
1997　会長の三浦が米国品質学会（ASQ）監査部会の北米外世界全域統括幹事に指名される。
1997～1998　IATCAに対し、審査員認定制度につき諸種進言し、採択される。
1999～2000　ISO9001:2000 改訂に際し諸案提示し、うち7 割が採択される。

西日本支部の設立

代表幹事 近藤 信也

CQA/CQE/CQA-HACCP/CSQE/CQManager

本年 1 月に正式にスタートした西日本支部は、ISO-MS 研究会の中でも最も新しい組織である。支部担当の幹事として、設立の経緯から現状、さらに今後の活動について簡単にまとめてみた。

設立の経緯

関東、関西に続き、九州でも活動拠点を作りたい、という提案をしたのが、昨年 7 月の幹事会であった。結局、範囲を九州～中国地方まで含めた「西日本支部」として、幹事諸兄から正式の承認と応援を得られ、9月から12月の間に具体的な設立準備を進めていった。会員募集から始めなければならない大変な作業であったが、JIA-QA センターのご好意により、その九州営業所(福岡市)に支部事務局をお願いできたことは、全く幸運であったと思う。

昨年 12 月 1 日には、入会希望者を含む有志 15 名により「設立準備会合」を福岡市内で開催し、研究テーマや運営の基本案を提案・議論した。率直な意見のやりとりを通じ、以降の支部運営に関して大きな方向づけができた。

本年 1 月 19 日には、第一回会合兼設立セレモニーを、三浦会長・西原副会長・小林(克)事務局長及び一般参加を含む 40 名程度の出席により、福岡商工会議所で開催した。 当日の三浦会長の記念講演「ISO 認証制度の経緯と現状～本来の QA とのギャップ」に対しては、参加者から大きな反響もあり、当研究会の姿勢を強烈に印象付けたようであった。

また、支部開設の内容は、月刊アイソス、日刊工業新聞、西日本新聞、熊本日日新聞、月刊福岡経済などの記事でも紹介された。

支部の現状と今後の活動

2 月末日現在、支部会員数 26 名(内 昨年 12 月以降の新規会員 22 名、既存会員 4 名)。地域的な分布を紹介すると、兵庫県 1、岡山県 1、山口県 3、福岡県 12、佐賀県 1、長崎県 1、熊本県 5、大分県 1、鹿児島県 1 となる。

研究会の会合は、毎月 1 回、原則第一土曜日に開催している。 場所は、当面福岡市内の予定で、本年度の主な研究テーマは、以下のとおりである。

①ISO 第三者認証制度の社会的検証～本当に役に立っているのか？事例研究とアンケート調査を通した研究。

②ISO9000:2000 の事例研究
特に、問題ありそうな審査事例(9001 認証)を集めて議論し、規格の解釈を深める。

③ISO14000(EPE、LCA、DfE、環境ラベルなども含む)の事例研究。特に、問題ありそうな審査事例(14001 認証)を集めて議論し、規格の解釈を深める。

④企業に対し、ボランティアによる内部監査を共同で実施し、その事例を相互研究。有志によるフィールドスタディーを中心に行う。

⑤その他の活動
ASQ 他海外諸団体の活動参加
ASQ 各種公認資格試験の振興

会合に加え、メーリングリストでの討議や、イントラネッツでの情報共有も有効に活用している。

今後、会員の増加を含め、西日本支部を質・規模両方の面で大いにレベルアップしていきたい。

(写真上は西日本支部設立会合の近藤氏、写真下は会合後の懇談会)

出会い

コトブキ製紙株式会社　代表取締役

賛助会員　齋藤　稚一郎

この度、国際品質保証協会の賛助会員として入会を認めていただきましたコトブキ製紙株式会社の齋藤です。何卒よろしくお願い申し上げます。

入会させていただいた途端に、機関誌へ原稿をとの仰せで、QA専門家集団の機関誌に私ごときが述べるような題材もなく、ためらいつつも、自己紹介のつもりで筆をとらせていただきました。

我が業界の製紙業は装置産業であり、本来、大企業向きの仕事とされていますが、なぜか我が国には多くの中小企業が残っており、そのひとつが当社です。当社の工場がある佐賀県には異業種交流グループ「テクノサンプラザ」があり、創業後20年で会社を日本のルアー業界のトップメーカーに育てた㈱デュエルの北川会長をはじめ、何人もの優良企業の経営者がメンバーとして参加されています。私に同交流グループへの入会を薦めていただいた㈱西村鉄工所の西村会長などにも感謝しながら、毎月の例会で異業種の方々と交流を重ね、自分の努力不足を反省させられています。

製紙業はその商品のライフサイクルが極めて長く、変化に乏しい業界のように思えます。当社は家庭紙業界では日本で最初にISO9001認証を取得し、さらにISO14001を追加して取得しましたが、そのときも双方を取得した同業者はありませんでした。認証取得には大変遅れた業界ではありますが、その中でISOに関する限り、我社は先を行った会社ということになります。当社にとってISOとは何なのか？それは会社の仕事のレベルを上げるひとつの手段でした。私どもにとって、ISOは要求事項の表現が判り難く、認証取得の準備は忍耐を求めるものでした。それでも、その経験は我々に大きな自信をもたらしました。我社がISO9001を取得した当時の準備段階を振り返りますと、多くの錆びた機械と配管の中にポツンとペンキの色が見え始め、そのペンキの色がだんだんと広がって行き、錆びた部分が目立っていた工場が、審査を受ける頃にはスタート時とは見違えるような工場に生まれ変わりました。「大量に水を使う工場だから錆は仕方がない」という我々の当時の常識も一変し、目標をたてて、それに向かって努力をすれば錆をなくせる。これが視覚でとらえた私にとっての ISO9001でした。

システムの構築に際しては、プロのコンサルタントにお願いしました。 今から8年ほど前になりますが、新橋駅前の小料理屋で偶然一緒にお酒を飲んだ方から立派なコンサルタントの先生を紹介していただきました。 その先生から、また大変優秀な先生をご紹介いただくという幸運に恵まれました。後者が国際品質保証協会の会長代行をされている西原先生でした。人生は、その人なりの偶然の人脈によって決まってしまうのではないかとさえ思っています。このご縁をいただいた方のファンになってしまったことが、今回、賛助会員のお願いをさせて頂いた理由でした。コンサルティングの難しさは組織としても個人としても、その営業の仕方ではないかと思います。能力を持った方は、特に個人の場合は、その能力をひけらかすことを恥じられる方もあるのではないかと思いますが、「人が成長し、そして組織が発展する」お手伝いをいただくのが指導者の仕事ではないかと思っています。私のわずかな経験の中にも、今、適切なアドバイスを行い、皆さんを励まし支えていただく「人」があれば、危機を乗り越え、さらに発展し、世の中を豊かにしていただけると思える会社が私の周りにもありました。日本の健全な発展のためにもミスマッチが起きないシステム作りをどなたかが務められる必要がある、それがプロのコンサルタントではないかと思います。

若い頃から山登りを趣味にしてきた私にとって、自分の興味の対象は自然でした。父親の仕事を受け継ぐことに決めて約30年、新緑と紅葉そして雪道を歩く年3回の山歩きは欠かしませんでした。九州の紅葉はそれほど立派ではありませんが、新緑はどこも変わらず美しいものです。ただ木々の種類によって、その美しい期間が短いだけです。さほどの夢を描くこともなくこれまで過ごしてきましたが、今に至って、考え方の幅が広い多くの優秀な方々との出会いがあったことを思い、自然の素晴らしさと人間の面白さは何よりも人を豊かにしてくれるものだと感じながら、さらに人生を楽しみ味わいたいと思っています。

（写真はコトブキ製紙(株)の全景）

(8ページより)

いうことをしなければならない。これは達成は容易でないとしても、その手段を探すのはさして難しいことではない。品質基準に照らして客観的に進化レベルを測る指標(Metrics)を自分で求めればよいだけである。これと似たことで審査員資格に要求されている継続的訓練・教育(CPD)などもその対策の一つと言えるが、自己申告であったりすると、客観的に見て(研修に出ても居眠りをしていなかった、あるいは確実に能力が進展したことが証明できる)明瞭な指標、あるいは真の指標を自己努力で探すことが望まれるであろう。

終わりに

この記事をお読みいただいた方からは、反論もおありであろうと十分覚悟はしているが、幸い、国際品質保証協会が1996年より推進してきた米国品質学会の監査士ほか各種公認資格の試験は、絶対の評価では無論ないが、当面、本稿で言及した少なくとも「国際性」と「監査員の質」という点では格好の指標になると思って、今後も推進して行きたいと願っている。余りご存じのない方からは、それによってどのような得があるかと尋ねられることがよくあるが、損得では説明がつき難く、得をするのは恐らく本人であり、その人が所属する組織だと思っている。無関心の向きもあろうが、受験を経験した者からすると、本当によくできた試験であり、その試験を広く世界に提供している米国品質学会を心から尊敬している。特に監査に携わる人には全員お奨めの試験であり、三浦会長が講演で提起された課題のいくつかは、これにより軽減できる点が多いにあると信じている。

研究会でも、協会の推進する国際的な諸活動に関心を寄せていただき、「進化」へのヒントを掴んでもらえればこの上もない。

◇◇◇事務局から◇◇◇

【機関誌およびイントラネッツ】

今年より、当機関誌および会員用の Web イントラネッツを ISO-MS 研究会と共有することになりました。活用してください。

【ASQ 資格試験】

ASQ の公認資格試験で、昨年 10 月及び 12 月開催の試験に以下の者が合格しました。

三浦昭夫 SSBB(Six Sigma 指導者)及び CSQE(ソフトウェア品質技術管理士)、山田八栄 CQMgr(品質経営管理士)、近藤信也 CQMgr(品質経営管理士)、龍田雅昭 CRE(信頼性技術管理士)、小田宗隆 CQE(品質技術管理士)、立野信之 CQA(品質監査士)

(注:龍田氏以外は、全員 IQAI/ISO-MS 研究会の会員です。)

次回の試験は、6 月 1 日開催の CQA、CQE、CSQE です。試験会場は東京、受験申込は ASQ Web http://www.asq.org から可能です。(申込期限 4 月 5 日)

【ASQ 大会関連】

2 月:ASQ Biomedical Division 大会(近藤が参加しました)

2 月:ASQ QAD 大会(三浦、西原、近藤が参加しました)

5 月:ASQ AQC 全体年次大会(米コロラドにて開催予定)

参加申込は、ASQ AQC Web http://aqc.asq.org から可能。

(IQAI 事務局 近藤信也)

編集後記

IQAI設立10年、今号から ISO-MS 研究会と共有の機関誌となりました。研究会各代表幹事が経緯又は今後を、西原会長代行がIQAIの道のりをまとめています。当方、次のことを思い出しました。IQAI入会(95 年末)は、黎明期を支えた人々(これが"三浦軍団"であったことは後で知りました)の活躍に惹かれたのが動機でした。怒号としごきの中、折にふれ警句めいたものが軍団長から発せられる、これを禅問答という人もいましたが、私の場合、ある期間が経ってその意味が解るということがしばしばでした。その中で入会初期のころ妙に頭に残っていたのが、「そのうち日本は大変なことになる、発展途上の国々からもバカにされる」というものでした。「マサカ」という気持ちでしたが、この 3-4 年の我が国の深刻度を増す状況は「マサニ」となってしまった感があります。これを乗り越えるヒント、少なくとも悪くしないためのヒントは、今号の記事からも引き出せるのではという気がします。例えば、

＊ゴッコでも芝居でもない「本物の監査」への努力

＊トップダウン:本質は、指示する側の責任の重視

＊日本人の「行動規範・習性」も考慮した運営

＊現実からの判断を重視(ケーススタディー、現場見学)

＊規格と第三者認証制度を正しく理解する

ISO-MS 研究会の各分科会では結果的にではあるが、これらヒントの引出しをできるだけ自分の頭で考えながら実行してきたのではなかったかと言えます。 (石原隆昌)

本 部:〒745-0072 徳山市弥生町2丁目1番地
西原技術事務所 気付
Fax:0834-21-0716; E-mail:nishihara@iqai.org
機関誌発行／頒価:年 2 回／年間 1000 円

会長 三浦 昭夫 (有)国際品質システム
Fax:03-3712-3399; E-mail:miura@iqai.org
事務局長 近藤 信也 (有)シンテックス
Fax:096-386-5056; E-mail:welcome@iqai.org