

Date: 13 January 2016

日付: 2016年1月13日

初版: 2018年7月15日

ISO 9001 Auditing Practices Group

Guidance on:

ADDED VALUE AUDIT VERSUS CONSULTANCY

1. Introduction

This paper provides guidance on how third party management system audits could add value to an organization without compromising impartiality. Note:- Also refer to the Auditing Practices Group paper “Adding value”.

Activities that may be of value for the organization but could lead to potential threats to impartiality, include the provision of advice or suggestions as to how conformity can be achieved and maintained.

The areas where a threat to impartiality is likely to occur are:-

- Activities prior to the certification process (e.g. visits, meetings, correspondence)
- Resolution of nonconformances
- During audit

ISO 9001 審査慣行グループ

指針:

付加価値のある審査 vs コンサルタント行為

1. 序文

本文書は、いかにして第三者マネジメントシステム審査が公平性を損なわず組織に価値を付加することができるかについての指針を与えるものである。

注: ISO9001APG「付加価値」を参照のこと。

組織にとって価値があるかも知れないが、公平性に対する潜在的な脅威となりうる活動というのは、どのように適合性の獲得及び維持を行うかについてのよな助言や提案の提供などが含まれる。

公平性に対する脅威は次の場合に起こりやすい。

- 認証プロセスに先立つ活動 (例: 訪問、会合、文書のやりとりなど)
- 不適合の解決
- 審査中

2. Activities prior to the certification process

Activities prior to certification may be of value for the organization since they may help the certification body to provide an optimized certification service in many respects. It is essential, however, that the activities prior to certification are not understood to be a substitute for an internal audit where the findings can be used by the organization to better prepare for the successive stages of certification.

The certification body may conduct introductory visits which are generally used to determine the needs of the clients and explain the certification process. These visits are generally at the request of the client and can be effective in clarifying the certification process.

The purposes of these visits should therefore be:-

- the commencement of direct communication by the auditors with the organization as an exchange of documentation might be insufficient to enable the auditors to “feel the pulse” of the situation;
- an understanding of the business and operational processes of the organization is much better than simply reading documents which is often inadequate;
- an explanation of the certification process and possibly answering the auditee’s questions regarding application of the requirements of the standards.

2. 認証プロセスに先立つ活動

認証に先立つ活動は、認証機関が最も効果的に活用できる認証業務を行う上で多くの点で助けとなる可能性があるために、組織にとって価値のあるものである。しかしながら、認証に先立つ活動を、得られた観察結果を次に来る認証の段階の準備をよりうまく進めるために使うような内部監査の代用であると理解してはならないことは大事なことである。

認証機関は、依頼者のニーズを判断し、認証プロセスの説明を行うために、導入訪問を行ってもよい。これらの訪問は一般に依頼者の依頼によるものであり、認証プロセスを明確にする上で効果的であろう。

したがって、これらの訪問は以下の目的で行われるべきである。

- 文書交換は、審査員が状況を「直に触れて理解する」のに不十分であるかも知れないので、審査員と組織の直接対話を開始する。
- 不十分であることが多い文書をただ単に読むのに比べると、組織の事業と実際の業務プロセスを理解することはずっと役立つ。
- 認証プロセスを説明し、規格要求事項の適用に関する受審者の質問へ可能であれば返答する。

3. Resolution of nonconformities

The correct approach to the handling of **nonconformities** is for auditors to encourage the auditees to find their own solution, by raising questions and stimulating understanding and awareness, but not providing direct advice as to how problems should be solved.

Organizations would often prefer auditors to provide a quick solution for resolving **nonconformities**. This may give short-term satisfaction to organizations, but may not result in long-lasting, substantial improvements. Therefore it is recommended that auditors should not provide such quick solutions.

In order to improve and enhance an organization's management system, auditors need to enable the auditees to determine the reason for a **nonconformity**. The auditees will then be able to conduct their own root cause analysis, decide how to approach the problem and identify an appropriate solution. Such an approach will provide added value to the audit..

4. During Audit

The most significant added value to the audited organization is provided during audits.

Instead of simply looking for formal compliance with the requirements of the standard, auditors should look at the real effectiveness of the management system and find out the benefits that the adoption of the system give to the organization and to its clients. In other words, they should try to determine whether the management system is applied to maintain and continuously improve the performance of the organization

3. 不適合の解決

不適合の取り扱いに対する審査員の正しいアプローチは、問題の解決のための直接的な助言を与えるのではなく、質問を行い、受審者の理解と認識を刺激して、受審者が自らの解決法を見いだすように仕向けるべきである。

多くの場合、組織は審査員に対し不適合を解決するための手っ取り早い解決策を提供してくれるよう求める。これは組織に短期的な満足を与えるが、長期に長続きする根本的な改善にはならない。そのため、審査員は解決策を提供すべきではない。

組織のマネジメントシステムを改善強化するためには、審査員は、受審者が不適合の原因を明確にできるようにする必要がある。そうすることで、受審者は自身で根本原因に遡る分析を行い、問題にアプローチする方法と適切な解決策を特定することができるようになる。このような取り組みこそ審査に付加価値を与えるものであろう。

4. 審査中

受審組織へのもっとも重要な付加価値は、審査中に付与される。

審査員は、ただ形式的に規格要求事項への適合を調査するかわりに、マネジメントシステムの有効性が現実に現れているかを観察し、そのシステムの採用が組織とその顧客にもたらす利益を調べるべきである。つまり、審査員には、顧客の期待に応え、法令・規制要求事項に対応することによって期待通りの結果を提供するという組織のパフォーマンスと能力を維持し改善を続けるためにマネジメントシステムを利用しているかどうかを報告書で明確にするように努力

<p>and its ability to deliver the expected outcome by meeting customer expectations and addressing legal and regulatory requirements. To this purpose, auditors should have real knowledge and understanding of the technical and managerial issues concerning the business and industry sector in which the audited organization operates.</p> <p>Auditing should be carried out by:-</p> <ul style="list-style-type: none"> • examining the organization’s processes; • discussions with the process owners and other relevant personnel; • prioritizing the assessment of critical areas and highlighting the associated risks. <p>Without compromising the impartiality and integrity of the audit, open discussions with people who are primarily responsible for management of the organization could allow the effective use of audit resources and time and may provide major benefits for the organization.</p> <p>The output of such audits is usually a report which covers the issues going beyond mere compliance with the requirements of the standard and identifies opportunities for business performance improvement in general without offering specific solutions. These reports should be addressed to the top management of the organization.</p>	<p>をすべきである。この目的のため、審査員は、受審組織の運営している事業や産業分野に関する技術やマネジメント上の問題についての実際に使える知識と理解を持つべきである。</p> <p>次のような審査を行うべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 組織のプロセスを調べる。 • プロセスオーナー又は担当職員と討議を行う。 • 重要分野の評価の優先順位を決め、付随するリスクを浮き彫りにする。 <p>審査の公平性と整合性を譲歩することなく、組織のマネジメントに対して一義的な責任を負う人員との率直な議論を行うことにより、審査資源と時間の有効利用ができ、組織にとって大きな利益とすることができるかもしれない。</p> <p>このようにして行われた審査の結果は、通常、単なる規格要求事項への適合という枠を超えた問題点を捉え、特定の解決策の提供がなくとも、事業全体の改善機会を提示する報告書という形をとる。このような報告書は、その組織の経営陣に提出すべきである。</p>
<p>For further information on the ISO 9001 Auditing Practices Group, please refer to the paper: <i>Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group</i></p> <p>Feedback from users will be used by the <i>ISO 9001 Auditing Practices Group</i> to determine whether additional guidance documents should be developed, or if</p>	<p>ISO 9001 Auditing Practices Group についての詳細は、次の文書を参照されたい。 Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group.</p> <p>ユーザーからのフィードバック情報は、ISO 9001 Auditing Practices Group が、追加の指針文書を作成するべきか、又は、現行の指針を改訂するべきかの</p>

these current ones should be revised.

Comments on the papers or presentations can be sent to the following email address: charles.corrie@bsigroup.com.

The other ISO 9001 Auditing Practices Group papers and presentations may be downloaded from the web sites:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Disclaimer

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.

判断に使用する。

文書又は発表内容についてのコメントは、次の電子メールアドレスに送信されたい。 charles.corrie@bsigroup.com。

その他の ISO 9001 Auditing Practices Group の文書及び発表内容は、次のウェブサイトからダウンロードできる。

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

免責条項

この文書は、国際標準化機構（ISO）、ISO 専門委員会 176、又は国際認定フォーラム（IAF）による承認手続きの対象となっていない。

この文書に入っている情報は、教育及び情報伝達を目的として提供されたものである。ISO 9001 Auditing Practices Group は、間違い、遺漏、又はその他、その情報提供又はその後に情報を利用したことによって生じるかもしれない賠償責任についてはその責任を負わない。