



# 業務改善直結！ プロセスアプローチ型内部監査の実践例

ペリージョンソン ホールディング 株式会社  
ペリージョンソン レジストラ  
品質・環境プログラムマネージャー 佐藤 哲郎

# ちょっと その前に 品質マネジメントの原則を！



# 品質マネジメントの原則

- 顧客重視
- リーダーシップ
- 人々の積極的参加
- **プロセスアプローチ**
- 改善
- 客観的事実に基づく意思決定
- 関係性管理

# プロセスアプローチの概要

## ■ 要求事項 (ISO 9001 0.3)

◆ Plan・Do・Check・ActのPDCAサイクルをリスクの基づく考え方  
方に焦点を当てて用いることで、プロセスおよびシステム全体  
をマネジメントすることができ、QMSでプロセスアプローチを適  
用すると、

■ 要求事項の理解と要求事項への充足

■ 付加価値の点からのプロセスの検討

■ プロセスパフォーマンスの達成

■ データおよび情報の評価に基づくプロセスの改善

## ISO 9000:2.3.4 プロセスアプローチ(取り得る行動)

1	システムに対し目標設定を行い、その目標を達成するために必要なプロセスを定める
2	プロセスをマネジメントするために必要な権限、責任および説明責任(accountability)を確立する
3	自分の組織の能力を理解したうえで、プロセスの実行前にヒト・モノ・カネ・情報などの経営資源の制約を明らかにする
4	プロセスが互いにどの程度補完し合っているか、影響し合っているかについて理解し、個々のプロセスに変更を加えた場合、システム全体を通して見たときの影響を分析し把握する
5	組織の品質目標を効果的および効率的に達成するために、プロセスおよびその相互関係をシステムとしてマネジメントする
6	プロセスを運用し、改善するとともに、システム全体のパフォーマンスを監視し、分析し、評価するために必要な情報が利用できる状態にあることを確実にする
7	プロセスのアウトプットおよびQMSの全体的な成果に影響を与え得るリスクを管理する

# プロセスアプローチの実践例

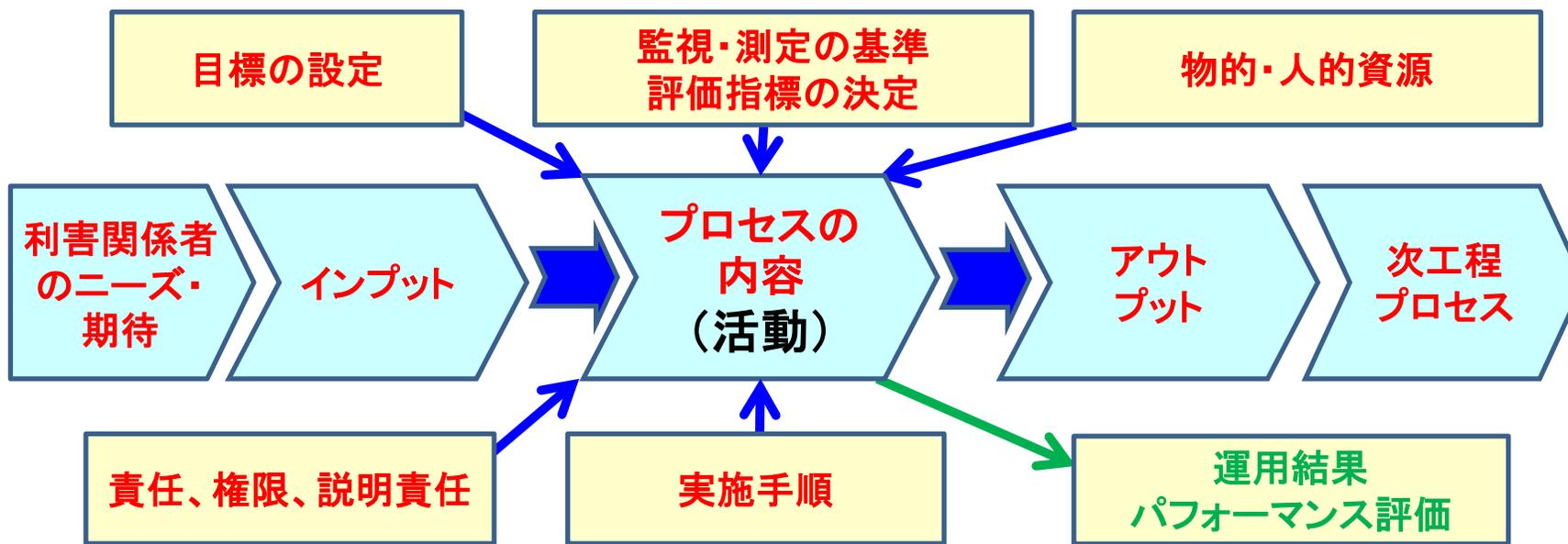
## ■ QMS審査現場での7つの着眼点

◆①プロセスの内容、②インプット、③アウトプット、④物的資源、⑤人的資源、⑥実施手順、⑦評価指標が明示されたツールを探し出し、可能であれば活用します。

●上記の情報は内部監査でも用いることができないでしょうか

- フロー、体系図、工程表、レシピ、手順書、などなど

先ほどのISO 9000 2.3.4の取り得る行動と、審査現場での7つの要素をタートル図に当てはめてみると



# いまこそ内部監査の機能強化を

- コーポレートガバナンスやコンプライアンスという用語が日常的に使われるようになって久しいですが、企業による、それも長年にわたる不祥事、不正行為が後を絶ちません。
- そのたびに原因としてトップマネジメントが口にするのが企業風土であり、コンプライアンス意識の欠如です。
- 確かに我が国の風土・文化として内部批判をすることは躊躇するところですが、不祥事、不正行為が白日のもとにさらされるきっかけの多くは通報によるところです。

# いまこそ内部監査の機能強化を

- これらの背景を乗り越え、企業とサプライチェーンを守り、ひいては信頼失墜を阻止し、企業価値と従業員の雇用と生活を守るためにも改正公益者保護法、同法に基づく指針とも通じるマネジメントシステムである「ISO 37002:2021 内部通報マネジメントシステム-指針」に基づくシステム整備と運用の重要度も高まっています。

PJRではISO 37002の評価認証サービスも提供中です。

ご清聴ありがとうございました。

-----お問合せ-----

ペリージョンソン ホールディング 株式会社

ペリージョンソン レジストラー

03-5774-9510 <https://www.pjr.jp/>

この文書は「著作権法」によって保護されており、  
**ペリージョンソンホールディング株式会社** の  
許可なしの転載、複写は一切禁止されております。