



形骸化しない内部監査とは

皆さま、こんにちは。品質管理の専門家として、日々の業務改善に役立つ情報をお届けしております。

今回は、「形骸化しない内部監査」についてお話しします。

ISO 9000シリーズを取得している企業では、定期的に内部監査が実施されています。

しかし、

- 形式的に実施しているだけになっている
- 指摘事項が少なく、監査の意義が薄れている
- 監査後の改善活動が形だけになっている

といった形骸化した監査になっていないでしょうか？

このような形骸化した内部監査は、品質不良や顧客クレームの温床になりかねません。

今回は、内部監査の悪い事例と良い事例を2つずつご紹介し、形骸化しない内部監査を実現するポイントをお伝えします。

【悪い事例1】

表面的なチェックのみで問題を見逃す

ある製造業の企業では、内部監査を毎年定期的に実施していました。しかし、監査員はISOのチェックリストに沿って確認するだけで、実態を深く掘り下げることはありませんでした。

例えば、

- 「作業手順書はあるか？」
- 「作業者は手順通りに作業しているか？」

といった表面的な確認が中心で、実際の運用が適切かどうかまでは検証しない状況でした。

その結果、

- 不適合が発生しても「手順書に問題なし」と判断される

- 現場では独自の作業方法が横行
- 重大な品質問題が発生し、顧客からのクレームに発展

という事態に陥りました。

→ 形骸化を防ぐポイント：

監査では、単にチェックリストを埋めるだけでなく、現場の実態と手順の適合性を確認することが重要です。監査員は、作業員へのヒアリングや実際の作業観察を通じて、運用が適切に行われているかを確認しましょう。

【悪い事例2】

監査の指摘事項が改善されない

ある企業では、内部監査で毎回同じ指摘事項が挙げられていました。

例えば、

- 「検査データの記録が漏れている」
- 「作業標準の更新が遅れている」

といった問題が指摘されていましたが、監査の度に「改善予定」と報告されるだけで、実際には何も変わっていませんでした。

結果的に、

- 監査結果が経営層に適切に伝わらない
- 現場の意識が低く、改善活動が進まない
- 重大な不適合が発生し、認証機関からの是正要求を受ける

という事態に発展しました。

→ 形骸化を防ぐポイント：

内部監査の指摘事項に対しては、責任者を明確にし、期限を設定して改善を徹底することが重要です。また、経営層も監査結果を積極的に活用し、品質向上の取り組みに組み込むことが必要です。

(次ページへつづく)

【良い事例1】

リスクベースのアプローチを導入

ある企業では、ISO 9001の要求事項を満たすだけでなく、「リスクベースのアプローチ」を導入しました。

具体的には、

- 事前に重大な品質リスクを洗い出し、監査で重点的にチェック
- 監査後、リスク低減のためのアクションプランを策定
- 改善状況をフォローし、監査の継続的な質向上を図る

この結果、

- 内部監査が「単なるチェック」から「品質リスク低減の機会」に変化
- 監査を受ける現場も、監査を前向きに受け止めるようになった
- 重大な品質トラブルが減少し、顧客満足度が向上

と、大きな改善が見られました。

→ 形骸化を防ぐポイント：

内部監査を単なるルーチン業務にせず、リスクを見極め、積極的な改善活動の機会として活用することが重要です。

【良い事例2】

監査員の育成を強化

ある企業では、監査員のスキル不足が原因で監査の質が低下していました。

そこで、

- 監査員向けに実践的なトレーニングを実施
- ベテラン監査員によるOJTを導入
- 外部研修に参加し、監査スキルを向上

この結果、

- 監査員の質問力が向上し、問題の本質を見抜く力がついた
- 監査の指摘事項が具体的になり、実効性のある改善が進んだ
- 内部監査の質が向上し、組織全体の品質意識が高まった

という成果を得ることができました。

→ 形骸化を防ぐポイント：

監査員の育成は、内部監査の質を向上させるために不可欠です。実践的なトレーニングやOJTを活用し、監査スキルを継続的に高めることが大切です。

【まとめ】

形骸化しない内部監査を実現するには？

- 表面的なチェックに終わらせず、実態を深掘りする
- 監査の指摘事項を確実に改善する仕組みを作る
- リスクベースのアプローチを取り入れ、監査を品質改善の機会とする
- 監査員のスキルアップを継続的に行う

このような取り組みを実施することで、内部監査を企業の成長に活かすことができます。

JUSEでは、内部監査のスキル向上や実践的な監査手法に関する社内研修・出張セミナーをご提供しています。

ご興味のある方は、ぜひお問い合わせください！

それでは、次回のメルマガもお楽しみに！

一般財団法人日本科学技術連盟

品質経営推進センター 営業・企画グループ

https://www.juse.jp/shanai_seminar/app/step1/

*社内セミナーに関するお問い合わせは、上記リンク先よりお願いいたします。

