

ISO 担当者が社内で上手に規格解釈講習を実施する方法



ISO総合研究所
ISO RESEARCH INSTITUTE
出版：ISO 総合研究所

目次

1 . 眠たかった講習	3
(1) ほとんどの受講生がうつらうつら	3
(2) 時間の要求があるから	3
(3) 眠くなる要因は ?	5
(4) 今より上手に講習が出来ないだろうか ?	5
(5) ISO の社内浸透を効果的に実施しよう !	5
2 . 眠たくなる講座は受講側の責任 ?	7
(1) 眠たくなる講習をしておいて受講者を叱るのはナンセンス	7
(2) 「理解しろ」ではなく、理解できる講習を考えましょう。	8
3 . 眠たくならずに、理解してもらえる講習を実施する方法	11
(1) まずは講習の実施について考えてみましょう。	11
(2) 関係のある人に、関係のある質問をする	11
自分の業務と ISO の接点を見出せる	12
質問される度に自分が主体となって考える	12
(3) 解釈だけでなく、自社での具体的な話を織り交ぜる。	14
4 . 要求事項の解釈講習の準備を怠らない !	16
(1) 講習実施の 3 段階の準備	16
(2) 講習実施前のための準備	16
(3) 講習中のための準備	18
(4) 講習実施後のための準備	19
演習やテストの準備	19

1 . 眠たかった講習

(1) ほとんどの受講生がうつらうつら

どこかの研修機関の外部講習に参加されたことはありますか？

私は、それほど多くはありませんが、ISO に関する講習に何度か参加した事があります。そこで、私が率直に感じたのは、『眠い』の一言です。中身は何にも覚えていません。

ISO に関する講習には、多くの場合、要求事項の解釈が盛り込まれています。しかし、これが最悪なのです。明らかにコンサルティング経験の少なそうな講師が、ISO 規格要求事項を朗読しているに等しい感じで説明をする、といったものです。確かに、講師は規格要求事項どおり実施しているので、間違っていないのです。しかし、実際には、『眠かった』のです。ほとんどの受講生がうつらうつらしていました。

もちろん、受講者側の問題もあるでしょうが、しかし、講習の実施方法には全く問題がないのでしょうか？

(2) 時間の要求があるから・・・

あまり質の良くない外部講習、特に審査員養成の講習に参加すると、まるで、『時間つぶし』をしているように感じる事があります。審査員講習は研修機関側が、時間以上実施すべし、という要件を出しています。そのため、ただ時間を満たすためだけの講習内容になってしまっているようです。つまり、伝えるべき事を伝えるために時間を割いているのではなく、講習を成立させる要件を満たすために時間を費やしているのです。これでは、本末転倒です。

ちなみに、監査の指針である ISO19011 では、「審査登録又は類似の監査を行う監査員に対して適切であるレベル」を表 1 (次ページ下線部) のように示しています。多くの講習は、この時間を満たすように実施されています。講習の段取りがあまりよくないのか、講習設計がまずいのか、本来は必要な時間と考えられているはずの講習で時間をもてあましていくケースが多いようです。

ISO19011:2002 とは？

ISO19011:2002 とは「品質及び環境マネジメントシステム監査のための指針」という規格です。簡単に言うと、ISO の審査、内部監査などを実施する際の指針となる規格です。ISO 審査員研修は全てこれに沿った形で実施されています。また、内部監査員養成講座でも ISO19011 を参照し実施している企業もあります。

ISO 19011:2002 より引用 表 1

審査登録又は類似の監査を行う監査員のための教育、業務経験、監査員訓練及び監査経験のレベルの例

パラメーター	監査員	両分野の監査員	監査チームリーダー
教育	中等教育（備考 1 参照）	監査員と同様	監査員と同様
業務経験の合計	5 年（備考 2 参照）	監査員と同様	監査員と同様
品質又は環境マネジメント分野の業務経験	合計 5 年のうちの 2 年以上	第二の分野で 2 年（備考 3 参照）	監査員と同様
監査員訓練	40 時間の監査員の研修	第二の分野での研修を 24 時間（備考 4 参照）	監査員と同様
監査経験	監査チームリーダーとしての力量がある監査員の指揮及び指導のもとで、訓練中の監査員として完全な監査を 4 回かつ延べ 20 日以上行った経験（備考 5 参照） これらの監査は過去 3 年以内に完了していることが望ましい。	第二の分野で監査チームリーダーとしての力量がある監査員の指揮及び指導のもとで、第二の分野での完全な監査を 3 回かつ延べ 15 日以上行った経験（備考 5 参照） これらの監査は、過去 2 年以内に完了していることが望ましい。	監査チームリーダーとして力量がある監査員の指揮及び指導のもとで、監査チームリーダーの役割を担った完全な監査を 3 回かつ延べ 15 日以上行った経験（備考 5 参照） これらの監査は過去 2 年以内に完了していることが望ましい。
備考 1	中等教育とは、初等教育の後にくる国家の教育制度の一部で、大学又は同等の教育機関への入学前に終了するものである。		
備考 2	中等教育後に適切な教育を終了している場合は、業務経験の年数を 1 年減らしてもよい。		
備考 3	第二の分野での業務経験は、第一の分野での業務経験と同時期であってもよい。		
備考 4	第二の分野での研修は、関連する規格、法律、規制、原則、方法及び技法の知識を習得するためである。		
備考 5	完全な監査とは、6.3 から 6.6 に示す、全てのステップを網羅する監査のことである。監査経験全体としてマネジメントシステム規格全体を網羅することが望ましい。		

(3) 眠くなる要因は？

あなたは今までに、社内又は社外で講習を受講した事がありますか？『つまらないなあ』『受講するのがいやだなあ』『眠いなあ』と思いながら受講しませんでしたか？つまらない気持ちのあなたは、講習のテキストのページ数が後何ページあるかを調べ、スケジュールを確認し、壁の時計を確認します。気持ちは、『早く終わらないかな』ですね。でも、その講習も無駄なものではなく、本来は目的を持って開催されたはずです。あなたを眠くする要因は何でしょうか？

(4) 今より上手に講習が出来ないだろうか？

あなたが講習を実施する立場であればどうでしょうか？

あなたは、『どうせ講習を開くのであれば、内容が受講者にしっかりと身に付くように実施したい』、また『寝てしまう人がいないように実施したい』、と考えるはずですが。

しかし、普段から講習を実施しているわけでもなく、手本となる講習を外部で受講していたわけでもありませんよね。また、普段から『上手に講習を実施しよう』と考えているわけでもないのに、いきなり、上手に講習を実施する手法は、と考えても思いつきませんね。その結果として外部講習を受講してもらったり、外部から講師を招いて受講させたりしていませんか？

これからは、あきらめずに、今より上手に社内で効果的な講習を実施できないか、と考えてみませんか？

(5) ISOの社内浸透を効果的に実施しよう！

このテキストでは、『なぜ講習が眠くなってしまうのか』『どうやったら講習が眠くならず、身に付くように実施できるか』、について述べています。効果的な講習を実施し、一人でも多くの人にISOを適切に理解してもらい、社内のISO浸透を図りましょう。

まとめ

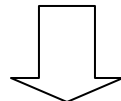
今までの講習

一方的にしゃべっている講座が多いので眠くなる。

受講時間が重要視され、内容は問題ではなかった。

社内でも社外でも講座に出席する側の時は、受身で眠くなる。

講習を実施する側になると、眠くなる講習を実施してしまう。



上手に社内で講習を開くためのコツを紹介

2 . 眠たくなる講座は受講側の責任？

(1) 眠たくなる講習をしておいて受講者を叱るのはナンセンス

研修機関の講習を受講された人は御存知かもしれませんが、研修機関は、受講者が講習中に寝てしまうと色々な罰則を課します。もちろん受講中に寝てしまうことは問題です。

しかし、これは受講者側だけの問題でしょうか？

私はそうは思いません。問題は、講習を実施している講師側の実施方法にも問題があると考えています。眠ってしまった人に対して罰則がある、ということも講習で眠くさせない方法なのかもしれませんが、こういったペナルティ制度は、あまりにも受講者側の責任が重すぎるのではないのでしょうか。研修機関側の次のような意図を感じてしまいます。

- ・ 自分達に一切非はない。
- ・ 自分達の実施する講習がベストだ。
- ・ 講習で眠るなんてけしからん。
- ・ 眠るやつには罰則を与える。

受講者が眠くなる対策として、こういったペナルティを採用している研修機関が多く見受けられますが、私は、研修機関のエゴかなと感じています。

以下の事をふまえて良く考えてみてください。

- ・ その講座に**お金を払っている側**はどちらですか？
- ・ その講座に**お金を払ってもらっている側**はどちらですか？
- ・ 一般的な取引では、**お金を払う側**と**お金を払ってもらう側**、どちらが取引の主導権を握っていますか？
- ・ どちらが主導権を握るべきなのでしょう？

そうです。受講者が眠たくなるような講座を実施している研修機関には、強い態度で向かう事が必要なのです。審査機関が受講者より偉い立場にある、などという事は決してありません。さらに、受講者が教えて頂いている、とあって緊張する必要もなければ、眠くなるのは自分の責任だ、と受身になる必要もありません。単なる取引先の一つと考え、もし講習中に眠くなったら、「なんでそんな眠い講習をやるのだ！」と講師やその研修機関を責めるべきなのです。

そんな眠い講習しかできない研修機関の講師を真似して、社内で講習を実施しても