

JTCG –FAQ（一般的な質問）

序文

2012年、ISOは「ISO/IEC 専門業務用指針 第1部」のISO専用手順に附属書SLを追加した。

附属書SLでは、次の事項を定めている。

- a) 新規のマネジメントシステム規格の提案プロセス
- b) 共通のアプローチを用いたマネジメントシステム規格の原案作成に関する規則

附属書SLには、次の3つのAppendix（別添文書）が含まれている。

Appendix 1 妥当性の判断基準となる質問事項

Appendix 2 上位構造、共通の中核となる共通テキスト、共通用語及び中核となる定義

Appendix 3 上位構造、共通の中核となるテキスト、並びに共通用語及び中核となる定義に関する手引

このFAQは、附属書SLについて、それが上位構造、共通の中核となるテキスト、共通用語及び中核となる定義についてだけ関連するものであることから、ISO/TMB/TAG13-JTCGによって作成された。FAQの中で特に記載のない限り、“附属書SL”という用語が使われている場合、これは、SL.9、Appendix 2 及び Appendix 3 を指している。

1. 誰が附属書SLの開発を始めたのか。

“マネジメントシステム規格に関するISO TMBアドホックグループのレポート”の検討の結果、2006年2月10日に、技術管理評議会（TMB）は、既存のマネジメントシステム規格（MSS）の今後の改訂版及びあらゆる新規のMSSにおける“整合化”のための将来的ビジョン及び指針を開発するため、“マネジメントシステム規格に関する合同技術調整グループ（TAG13-JTCG又はJTCG）”を設置した。

2. 誰が附属書SLの開発に参加したのか。

附属書SLは、ISOの技術管理評議会（TMB）の専門諮問グループ（TAG）13“マネジメントシステム規格に関する合同技術調整グループ（JTCG）”によって開発された。

マネジメントシステム規格の開発に関わっている全てのISOの専門委員会（TC）、プロジェクト委員会（PC）、分科委員会（SC）の幹事国（議長及び幹事）に対して、JTCGへの参加が要請された。場合によっては、（マネジメントシステム規格ではなく）マネジメント規格の開発に関与する、ISOのその他の機関にも参加が呼びかけられた。

JTCG では、附属書 SL 及びこの Appendix を開発するため、幾つかのタスクフォースを立ち上げた。タスクフォースには、JTCG に参加する TC/PC/SC のエキスパートが加わった。

3. 附属書 SL における過去の背景はどのようなものか。

マネジメントシステム規格（MSS）間の共通性を高め、矛盾する要求事項を回避しようとする取組みは、1990年代当時発行されていた MSS、すなわち、ISO 9001（品質マネジメントシステム）及び ISO 14001（環境マネジメントシステム）を担当する ISO の 2つの専門委員会の間で始まった。そこでは“両立性（compatibility）”の実現が焦点となった。それぞれの専門委員会の用語グループが、用語及び定義を“調整（harmonize）”した。双方の専門委員会で、共通の要求事項の両立性を高めるために互いの作業グループで活動するためのリエゾンメンバーが設定された。これと同時期で、監査規格のための合同作業グループ（JWG）が設置された。JWG は、監査規格の統合に成功し、ISO 19011 を発行した。

2000年代初めに、ユーザーからのフィードバックへの対応として、ISO 9001 と ISO 14001 との更なる整合化を推進するため、双方の MSS の専門委員会の間で合同タスクグループが設置された。合同ビジョン及び上位構造が開発された。しかし、この時期、MSS 作業項目の増殖が提唱されており、品質及び環境を超えて ISO の全てのマネジメントシステム規格化の活動を網羅するようこのグループを拡張する必要性が認められた。ISO の技術管理評議会（TMB）は、2つの専門諮問グループ（TAG）を設置した。一つは、MSS に関する合同技術調整グループ（TAG13-JTCG）であり、もう一つは、監督的な役割をもつ、MSS に関する戦略諮問グループ（SAG）である。

JTCG は、それまでの作業を引き継ぎ、MSS の共通構造、共通の中核となる要求事項、共通用語及び中核となる定義に関する現行のビジョンを促進した。この作業による成果物で、当初はドラフトガイド 83 と呼ばれていたものが、2011年にメンバー国間の投票に付され、TMB で承認された後、2012年に ISO 専門業務用指針の中の附属書 SL として（妥当性評価に関する ISO ガイド 72 のテキストの改訂版と併せて）発行された。これと並行して、ISO 19011 は、全ての MSS 分野の監査を網羅するよう適用範囲を広げるかたちで改正された。

4. 附属書 SL の背景にあるビジョンとはどのようなものか。

全ての ISO マネジメントシステム“要求事項”規格は、次の事項の一致の促進を通じて、整合し、ISO はこれらの規格の両立性の向上を求める。

- 箇条の題名
- 箇条の題名の順序
- テキスト
- 用語及び定義

これらは、個々の適用分野の運営管理において特別な相違が必要とされる部分においてだけ、逸脱することが許される。

5. 附属書 SL の狙いは何か。

附属書 SL の狙いは、合意形成され、統一された、上位構造、共通の中核となるテキスト、並びに共通用語及び中核となる定義を示すことによって、既存及び将来の ISO マネジメントシステム規格 (MSS) の一貫性及び整合性を向上させることである。(SL9.1 参照)。

附属書 SL は、次に示す内容となっている。

- 相互に依存し合い、全体として機能する一連の要求事項 (“システムアプローチ” とよく呼ばれるもの) を規定している。
- どのように達成すべきかではなく、何を達成すべきかを規定している。
- 要求事項を規定している。組織が要求事項を実施する際の並び (sequence) 又は順番 (order) については、何ら固有の前提は含んでいない。また、ある箇条の活動を全て実施しないと別の箇条の活動を開始してはならないといった固有の要求もない。
- 要求事項をどのように達成するかについての固有のモデルを指示することも、示唆することもしていない。
- 言葉の繰り返しを避け、平易な英語を使用することを目指して書かれている。
- 利害関係者を別途かつ具体的に扱うため、意図的に 4.1 と 4.2 に細分箇条を分けた。
- 繋がりを示すために相互参照を用いている。
- 並び (sequence) 又は順番についての固有の前定を示すことを避けるために、意図的にビュレットを用いた。規格作成者が希望する場合には、記号のビュレットの代わりに、a)、b)といった表記を用いてもよい。
- 用語の背後にある概念を最も一般的なアプローチで説明できる言葉を探すことを目指して、定義を作成した。このプロセスでは、ISO 704:2009「用語作業－原則及び方法」にある定義作成に関する ISO の要求事項を用いた。分野固有の規格では、その意味を説明し、完成させるために注記を加えることも可能であるが、ISO 専門業務用指針によれば、用語に関する“注記”は“規定 (normative)”であり、要求事項を含めることはできないということを理解しておくことが望ましい。

6. 想定されている附属書 SL のユーザーは誰か。

想定されている読者は、ISO の専門委員会 (TC)、分科委員会 (SC)、プロジェクト委員会 (PC)、及び、MSS の策定に関与するその他の委員会である。(SL9.1 項参照)。

7. 整合化のメリットは何か。

組織が複数のマネジメントシステムを実施及び運用している場合、異なる、時には相反する要求事項、用語及び定義に出あうことがよくある。附属書 SL は、複数のマネジメントシステム規格の要求事項を同時に満たす単一のマネジメントシステムシステム (“統合マネジメントシステム” と呼ぶ場合もある。) を運用することを選択した組織にとっては、特に有益なものとなる。

8. HLS 及び共通の中核となるテキストの柔軟性はどのようになっているのか。

附属書 SL は、MSS の中核となる構造であり、各 TC/PC/SC は、この上に追記し、構築することで、それぞれの分野固有の MSS を開発する必要がある。

TMB は、規格作成者が、それぞれの分野固有の MSS を作成する際に柔軟性を必要とする場合があることを認識しており、このため、TMB では、今後全ての MSS（新規及び改正）は、原則として、附属書 SL に従わなければならないとしたうえで、詳細な根拠とともに附属書 SL からの逸脱を TMB に報告することを条件に、逸脱を許可することを決定した。SL9.3 において、非適用に関する詳細の説明が記載されている。

この意図としては、TC/SC/PC は非適用を回避するよう努力するということであり、そのために、分野固有のテキスト及び細分箇条を追記する柔軟性が、附属書 SL の使用に関するルールの中に盛り込まれているということである。

a) 箇条の構造

細分箇条は、構造のどの箇所にでも追加してよく、その後続く細分箇条の番号は振り直されることになる。上位構造の主要箇条（1.0－10.0）の題名の変更、挿入又は再構成は回避することが望ましい。

b) 共通の中核となるテキスト（以下、共通テキストという。）

各 TC/SC/PC は、整合化に影響を与えず、また、共通テキスト、共通用語及び中核となる定義の意図と矛盾せずかつそれを弱めないものであれば、上位構造及び共通テキストのどの箇所にでも分野固有のテキストを追記することが許されている。追記の例を次に示す。

- 新たなビュレット項目
- 分野固有の説明的なテキスト
- 新たな段落
- Appendix 2 の既存の要求事項を強化するテキスト

各 TC/PC/SC は、共通テキストに分野固有のテキストを追加した結果、同じ要求事項が繰り返されないようにするのがよい。

c) 共通テキストの削除

附属書 SL の共通テキストを削除又は置き換えて、それによって整合化に影響を与えたり、附属書 SL の意図と矛盾したり、又はその意図を弱めたりする可能性を生まないよう努力することが好ましい。しかし、各 TC/SC/PC が、共通テキスト、共通用語及び中核となる定義のいずれかが、自らの MSS に適用できないという特別又は例外的な事情があると判断した場合は、その根拠を TMB に通知しなければならない（SL9.3 参照）。

9. 附属書 SL の共通テキストと分野固有のテキストとを区別することはできるのか。

専門委員会は、原案作成段階の間においては、附属書 SL の共通テキストを色分けすることで、両者を区別させるかどうかを決定することができる。

10. 共通テキスト内に“予防処置”に関する特定の箇条が含まれていないのはなぜか。

上位構造及び共通テキストには、“予防処置”の特定の要求事項に関する箇条がない。これは、正式なマネジメントシステムの重要な目的の一つが、予防的なツールとしての役目をもつためである。したがって、MSS は、4.1 において、組織の“目的に関連し、かつ意図した成果を達成する組織の能力に影響を与える、外部及び内部の課題”の評価を要求し、さらに 6.1 において、“XXX マネジメントシステムが、その意図した成果を達成できることを確実にすること、望ましくない影響を防止又は低減すること、継続的改善を達成すること、に取り組む必要があるリスク及び機会を決定”することを要求している。この 2 つの要求事項はセットで“予防処置”の概念を網羅し、かつ、リスク及び機会を見るような、より広い観点をもつと見なされる。

11. 附属書 SL の構造において“プロセスモデル”又は“PDCA モデル”が使われていないのはなぜか。

附属書 SL の Appendix 3 (JSA 注：英文は Annex 3 となっているが、Appendix 3 の間違いと思われる。) の開発にあたって、既存のマネジメントシステム規格がレビューされた。そこで様々なモデルが使用されていたため、どれか一つのモデルを採用するということはしなかった。附属書 SL では、PDCA サイクルの概念、及び意図する成果を得るためにプロセスを相互に作用し、関連し合うものとして管理するという概念を受け入れている。

このことは、マネジメントシステム規格にモデルの図を取り入れることを妨げるものではない。

12. リスクはどのように扱われているのか。

リスクの議論については、各 TC/SC/PC が、それぞれの MSS の適用範囲、各分野に関連するリスク、及びマネジメントシステム自体が有効でなくなるというリスクに基づいて、対応することになる。各分野で、正式な“リスクマネジメント”のアプローチの必要性を明確にすることが望ましい。

13. “文書類”又は“記録”という用語ではなく、“文書化した情報(documented information)”という用語が使われているのはなぜか。

規格は、現行の技術を反映して更新されてきた。データ、文書類及び記録は、今や、電子的に処理されることが多い。よって、このような状況を記述し、考慮に入れるために“文書化した情報”という新しい用語が作られた。この用語には、文書類、文書、文書化され

た手順及び記録等の従来概念が含まれている。

14. “手順 (procedure)” の言及がないのはなぜか。

附属書 SL は、何をすべきかに関する明確な要求事項を確立するために書かれたものであり、手順に関する要求事項を規定するために書かれたものではない。

手順の必要性は分野固有のものであり、各 TC/SC/PC がそれぞれの MSS において対応するということが合意されている。

15. “determine (決定する)” と “identify (特定する)” との違いは何か。

一般英語では、この二つの用語は同じ意味で使われているが、“identify (特定する)” は、翻訳上問題になることがある。例えば、あるものを識別するために、それにラベルを貼るといった意味と間違われる可能性があるためである。

“determination (決定)” は評価を示すものであるのに対して、“identify (特定する)” は何かに注意が払われることを示す。

辞書による定義を次に示す。

determine = 研究、調査又は計算によって、確信をもって、確立する、又は見つけ出す。

identify = あるもの又はある人が、何であるかを確立する。

16. “トップマネジメント” に関する要求事項と “組織” に関する要求事項とが明確に区別されている理由は何か。

マネジメントシステムの成否は、トップマネジメントのリーダーシップ及びコミットメントにかかっている。しかしながら、マネジメントシステム内のあらゆる活動をトップマネジメントが行なうというは不合理である。したがって、こうした任務は“組織”内の他の役割の人々に割当てられる必要がある。

17. “トップマネジメントは～することを確実にしなければならない (Top management shall ensure)” とは、どういうことを意味しているのか。

これは、組織内で割当てられた活動を満足なかたちで完了させることに関して、トップマネジメントに責任がある (accountable) ということの意味している。

18. 4.1、4.2、6.1 及び 8.1 は、どのように繋がっているのか。

4.1 で決定した外部及び内部の課題は、4.2 で決定した関連する利害関係者の関連する要求事項と共に、4.3 において組織の要求事項を決定するための、6.1 において組織のマネジメントシステムを計画するための、さらには 8.1 において、これらの要求事項を達成するのに必要な管理活動を決定するための知識基盤となる。

19. “課題 (issues)” とは何を意味するか。

“課題 (issues)” とは、“組織にとって重要な話題、討論及び議論のための問題 (problems)、又は、変化する状況 (circumstances)” である。この用語は、辞書による定義 (オックスフォード英語辞典等) を参照したうえで、附属書 SL の共通テキストで用いられている。

20. “ステークホルダー (stakeholder)” と “利害関係者 (interested party)” との違いは何か。

従来、マネジメントシステム規格では、“利害関係者 (interested party)” という用語が使われていた。これは、“ステークホルダー (stakeholder)” という用語には、多くの言語において翻訳上の問題があったためである。しかし、“ステークホルダー” という用語が、翻訳文においてもより広く受け入れられるようになっているほか、現在はこの用語を用いることを選択している MSS もある。

この 2 つの用語は同じ意味で定義されているが、“利害関係者” の方が推奨用語になっている。

21. 利害関係者は、組織の状況 (context) の一部なのか。

利害関係者は、組織の状況の一部であるが、マネジメントシステムの実施においては、“関連する (relevant)” 利害関係者及びその関連する要求事項 (と組織が承諾しているもの) だけを考慮する。

箇条 4 の “組織の状況” は、三つのパートに分かれている。すなわち、最初のパート (4.1) は、組織にとって重要な内部及び外部の課題について規定し、二つ目のパート (4.2) は、重要な利害関係者及びそれらの関連する要求事項について規定し、三つ目のパート (4.3) は、前の 2 つのパートを考慮した後にマネジメントシステムの適用範囲を定める組織に関して規定している。

22. “該当する場合には必ず (as applicable)” と “必要に応じて (as appropriate)” との

違いは何か。

辞書による定義を次に示す。

Applicable = 関連する (relevant)、適切な (appropriate)、適用できる (possible to apply)

Appropriate = (～に／～することに) 適した (suitable)

ほとんどの場合、“appropriate”には一定の自由度があり、他方、“applicable”は、可能な場合には実施しなければならないということを示唆している。

23. 4.1 の題名には“理解 (understanding)”及び“状況 (context)”とあるのに、そのテキスト内では“決定する (determine)”及び“課題 (issues)”という用語が使われているのはなぜか。

“理解するためには、まず、評価する必要があるものが何であるかを見つけ出さなければならない。”この評価には、関連性及び達成するための能力等の考慮が求められる。それが分かれば、組織及びその状況を理解するための基盤ができる。

24. マネジメントシステムの文脈において“要求事項 (requirement)”という用語は何を意味しているのか。

附属書 SL では、3.03 において“要求事項 (requirements)”を定義している。

マネジメントシステムの文脈において、“要求事項 (requirements)”は、組織がそれを順守することを選択した時点で義務となる。義務は、適用される法律、規制といった強制的な要求事項、又は、業界標準、業界基準 (ISO MSS も含む)、契約関係、優れた統治の原則 (principles of good governance)、一般に認められた地域社会の基準及び倫理基準等の自主的なコミットメントから生じ得る。4.2 では、関連する利害関係者の関連する要求事項を決定するための枠組みが規定されており、4.3 において、それらの中から、組織は自身が採択するものを選択する。MSS には、他の関連する利害関係者の要求事項に加えて、固有の要求事項も含まれる。最後に、組織は、MSS 又は他の関連する利害関係者によって求められる要求事項以外に、内部の要求事項を自ら課すこともある。

要求事項という用語は、幾つかの箇条で使われているが、次に示すように、それぞれ要求事項の起因 (sources) は異なる。

4.2、4.3、5.2、6.1、6.2 では、組織に適用される、関連する利害関係者の要求事項を記載している。

4.4、5.3、9.2 では、MSS の要求事項を記載している。

5.1、7.3、8.1、9.2 では、組織のマネジメントシステムの要求事項を記載している。

MSS の中で混乱を避けるために明確化が必要な場合、規格作成者は、附属書 SL に定義されている通りの“要求事項”という用語を維持したうえで、必要に応じて、“要求事項”の定義に注記を追加するか、又は、附属書 SL の“要求事項”との違いをつくる必要のある状況に対応するために、固有の要求事項についての新たな用語及び定義を作成することが推奨される。

25. 7.5.3 の“文書化した情報”における“入手可能 (available)”という言葉はどのようなことを意味しているか。

“入手可能 (available)”という言葉は、“文書化した情報にアクセスする必要がある／承認されている人、又は文書化した情報に関係する人々に対して”ということを含意している。