

*** HACCP自主認証での監査員からみたポイント ***

第 10 回 [監査者と被監査者の関係] HACCP 実践研究会 久保田 徹

監査者と被監査者の関係

このメルマガの1回目で、『工場監査』や『監査者と被監査者』について少し書きましたが、監査についてももう一度振り返ってみましょう。

監査者について

監査する側(監査者)について考えてみましょう。

良い監査者とは、どのような監査をする人でしょうか？

不適合を見落として『基準に適合』と評価する人でしょうか？

あるいは不適合を見つけても、見て見ぬ振りをする人でしょうか？

それとも細かなことまで指摘をして基準に達していない、と評価する人でしょうか？

監査者が、『どのような監査/評価をするか』がポイントになります。

良い監査とは、現場をよく見て、手順書や記録類をよく見て、チェックリストの各項目について客観的に判断して評価することでしょう。評価した結果について、適切な説明ができることが大切です。そのためには、監査員は監査する工場の製造工程や製造される製品の特性を十分理解しておくべきでしょう。そうすることで、その工場にとって監査が適切に行われることになります。監査をした結果、監査された工場が改善に取り組むきっかけとなるような監査であれば、その監査は効果があったといえるでしょう。

被監査者について

監査される側(被監査者)について考えてみましょう。

監査される側も、貴重な時間を割いて監査を受けることになります。監査には協力して適正な監査結果を受けられるように努めるとよいでしょう。

そのために、被監査者としては、

監査者の質問に対して正確に答えられるように、ある程度の食品衛生の知識を持っておくべきでしょう。それともう一つ重要なことは、監査者から求められた『規定類、作業手順書などの文書』や『記録類』が速やかに提示できるように準備しておくことでしょう。監査する側としては、確認したい文書や記録類が速やかに提示されると、監査作業を滞りなく進めていくことができます。

◎ ◎ ◎ ◎ ◎ 余 談 ◎ ◎ ◎ ◎ ◎

これまで、外部の組織から受ける監査について書いてきましたが、内部監査について少し触れておきたいと思います。内部監査というと、また余分な負担があるのでは・・・と思われる方もいるかと思いますが、しかし、自分たちの工場の衛生管理のレベルを上げていくためには必要なことです、『安全な製品をつくる』ために効果的であるといえます。

具体的な事例で説明しましょう。

一つは、『5S活動』や『衛生改善活動』に関連することです。以前に在籍していた会社で、『5S改善活動』を展開していました。ちょうどその頃、納入した製品で微生物に関連する苦情やトラブルが立て続けに起きました。その結果、取引先からの信頼を失いました。その信頼回復のため『衛生改善活動』に立上げ、活動することにしました。5S活動は、『整理・整頓・清掃』が主とした活動ですが、『衛生改善活動』は主として微生物汚染のリスクを排除する活動でした。これらの2つの活動を自主的な活動にしていくために、取り入れたのが『内部監査』の手法です。自分たちで点検して、自分たちで改善案を考え、自分たちで改善の効果を確認し、改善の完了を確認するという内容です。改善シートをつくり、改善が完了するまで是正事項として残しておきました。

改善活動の初期の段階では、本社の生産本部と品質保証部が中心となって、工場を主導して行いました。活動を始めて3年目くらいから、活動が自主的になってきました。視察のため来社された取引先の方から、『工場がきれいになりましたね』とか『以前に訪問した時よりもよくなりましたね』というお褒めの言葉をいただくようになりました。このように外部の方から評価されますと、工場の職員たちは、活動に自信を持つようになり、改善活動がより良いほうに回るようになりました。工場が安全な食品を造るのにきれいになっただけでなく、職員の意識レベルが上がってきたのが大きな収穫でした。

もう一つは、HACCPプランの検証に関連することです。

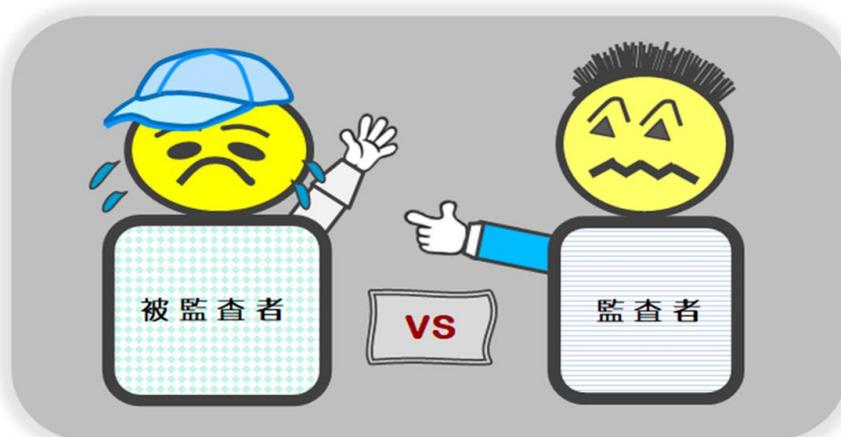
HACCPプランの検証という作業は、少しわかりにくく煩わしいと感じている方もいるかと思いますが、この検証作業も『内部監査』の手法を使うと、従業員にも理解されやすくなります。そして、HACCPシステムで重要なPDCAを回して、システムをレベルアップしていくという観点から、この方法は特にお勧めです。是非、自社の工場で試験的にやってみてください。

監査者と被監査者の関係とは

監査者と被監査者の関係を考えてみましょう。

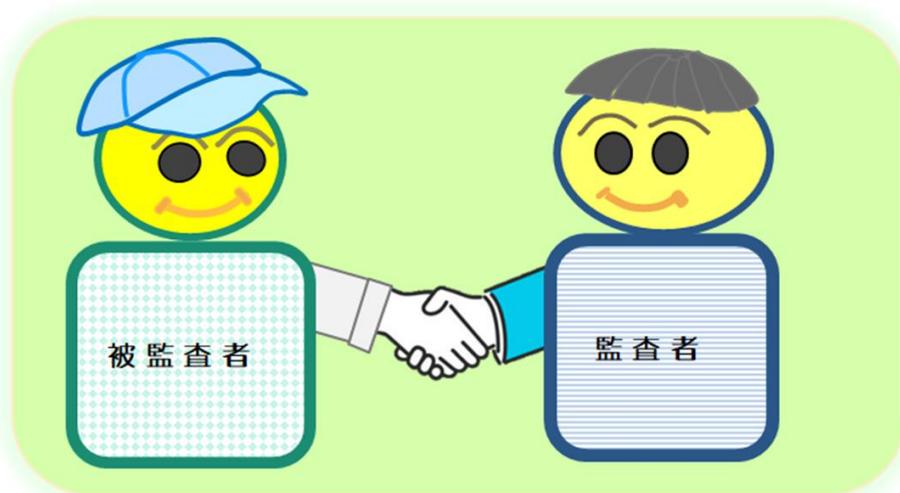
一般的に監査者は、『不適合を見つける』、『指摘する』という立場で、どちらかという強い立場にあります。それに対して、監査を受ける側は、『指摘をされないように身構える』という立場で、どちらかという守る立場、弱い立場にあります。

つまり、監査者と被監査者は、『攻撃』と『防御/撃退』のような関係といえるかもしれません。



しかしながら、監査者も被監査者も、食品関連事業者/食品事業者ですから、『安全な食品を消費者に提供する』という共通の目標を持っているともいえます。監査者は、被監査会社の工場がより安全な製品をつくるための改善のヒントを与える、そして被監査会社は、監査者から工場の改善のヒントやアドバイスを受ける/教えてもらおうと考えて、監査を通してお互いに納得のいく結果になれば、その監査は効果的であったといえるでしょう。

そのような監査者と被監査者の関係は、『助言』と『感謝』といえるでしょう。



私は、これまで『助言』と『感謝』になるような監査を心掛けてきたつもりですし、これからも監査の仕事を通して、食品業界に少しでも貢献できれば、と考えております。それともうひとつ、私が監査をする際には、経営者(社長や担当役員や工場長など)に会って、食品衛生に関する経営者側の考え方を聴くことです。経営者が関心を持たない食品衛生管理システムは、従業員も本気で取り組む気持ちになれないと思いますし、逆に経営者がリーダーシップを発揮して食品衛生を促進していると、従業員の衛生管理に関する理解は深まっていくと考えられます。

よい監査とは

よい監査とは、どのようなものか考えてみましょう。

監査する側は、チェックリストの各項目について適合/不適合を判断することが第一の作業です。不適合を見逃して、その工場を評価した場合、その工場にとっては良くないことです。監査する工場を客観的な証拠や根拠に基づいて評価することが大切です。客観的に適切な/正しい評価を導き出すために、監査者から被監査者に分かりやすく話すことが求められます。

一方、監査される側は、自分たちの製造工場の弱点を見つけてもらふ、という気持ちで臨むとよいでしょう。被監査者は、監査者からの質問の内容がよくわからないときには『どういう意味なのか』聞き返すことが大切です。質問に対して適切に回答をするには、質問の内容を理解しておく必要があります。

よい監査とは、監査を受けた会社/工場が、監査で指摘された事項について、自社の工場を改善して、より安全な食品を製造できる工場に変えていくことではないでしょうか。

◎◎◎◎◎ 余談 ◎◎◎◎◎

1997年頃の話ですが、清涼飲料水の委託製造会社の監査(第三者監査)に行った時のことです。飲料の製造工場としては、規模の大きな工場でした。

監査の当日に、その工場に到着した時に受けた印象は、清潔な環境でした。受付で、軽くあいさつをすると、気持ちの良いあいさつが返ってきました。そこには誠意と活気にあふれた空気が充満しているように感じられました。監査の会議室には、手順書やマニュアル類、記録類が整然と準備されていました。工場監査の作業を始めると、確認したい書類や手順書がすぐに提示されました。記録類も同様に滞りなく提示されました。次に、製造現場での確認作業に移りました。現場では、どの作業員も明るくあいさつをされました(お互いに気持ちのいいものです)。現場の担当者に作業内容の質問をすると、適切な回答が返ってきました。

◎ ◎ ◎ ◎ ◎ 余 談 ◎ ◎ ◎ ◎ ◎

その工場は、コーデックスの『食品衛生の一般原則』に照らし合わせても、十分に適合するような非常に衛生的な環境で、日常の清掃や洗浄が適切に行われているように見受けられました。 監査を終えて、不適合はほとんどありませんでしたが、監査の担当者としては、すがすがしい気持ちで監査作業を終えることが出来ました。 私には、いまでもはつきりとその当時のことが記憶として残っています。

その工場は、その後(2000年頃だったと思います)に、『ISO 9002』の認証を取得し、さらに2013年頃に『FSSC 22000』の認証を取得しました。 文書や記録の管理がきちんとできていたので、これらの国際規格の認証取得も比較的簡単にできたのではないかと、推定しています。

私は、約42年間、食品業界で仕事をしてきました。 清涼飲料水の製造管理、原料サプライヤーの管理、コーヒー焙煎工場の建設プロジェクト、ミネラルウォーターの源泉調査、耐熱性細菌の制御に関する調査、食品および食品添加物工場の標準化、5S活動や衛生改善活動、工場監査に従事し、食品業界のいろいろな方々と人的交流を図ってきました。 この間に、自社のおよび取引先のいろいろな食品事故やトラブルに遭遇したり、またその改善活動をしったりしてきましたが、このメルマガでその一部を紹介してきました。

食品工場の監査では、監査員それぞれの経験や力量の違いが多少はあるでしょうし、また、監査される側の食品工場の衛生管理(ハード面とソフト面)のレベルにも幅があります。 このような状況で、『監査者はどのように食品工場の評価をするのか』、また『食品工場の監査とはどうあるべきか』、という観点から話を進めてきました。

【HACCP自主認証での監査員からみたポイント】の連載は、今回で終わりです。 最後まで読んでいただき、ありがとうございました。 このメルマガの内容が、皆様方の食品工場の運営に少しでも参考になりましたら、筆者としては幸甚です。 『自社の食品工場の認証を取ってみたい』とか、『工場の衛生管理についてアドバイスを受けたい』という要望や相談などがありましたら、NPO HACCP実践研究会にお問合せください。