

JIS Y 20252 が求めるもの －内部監査と内部監査員研修－

**JMRA マーケティング・リサーチ規格認証協議会
委員 一ノ瀬 裕幸（JMRA個人賛助会員）**

1. 内部監査とは

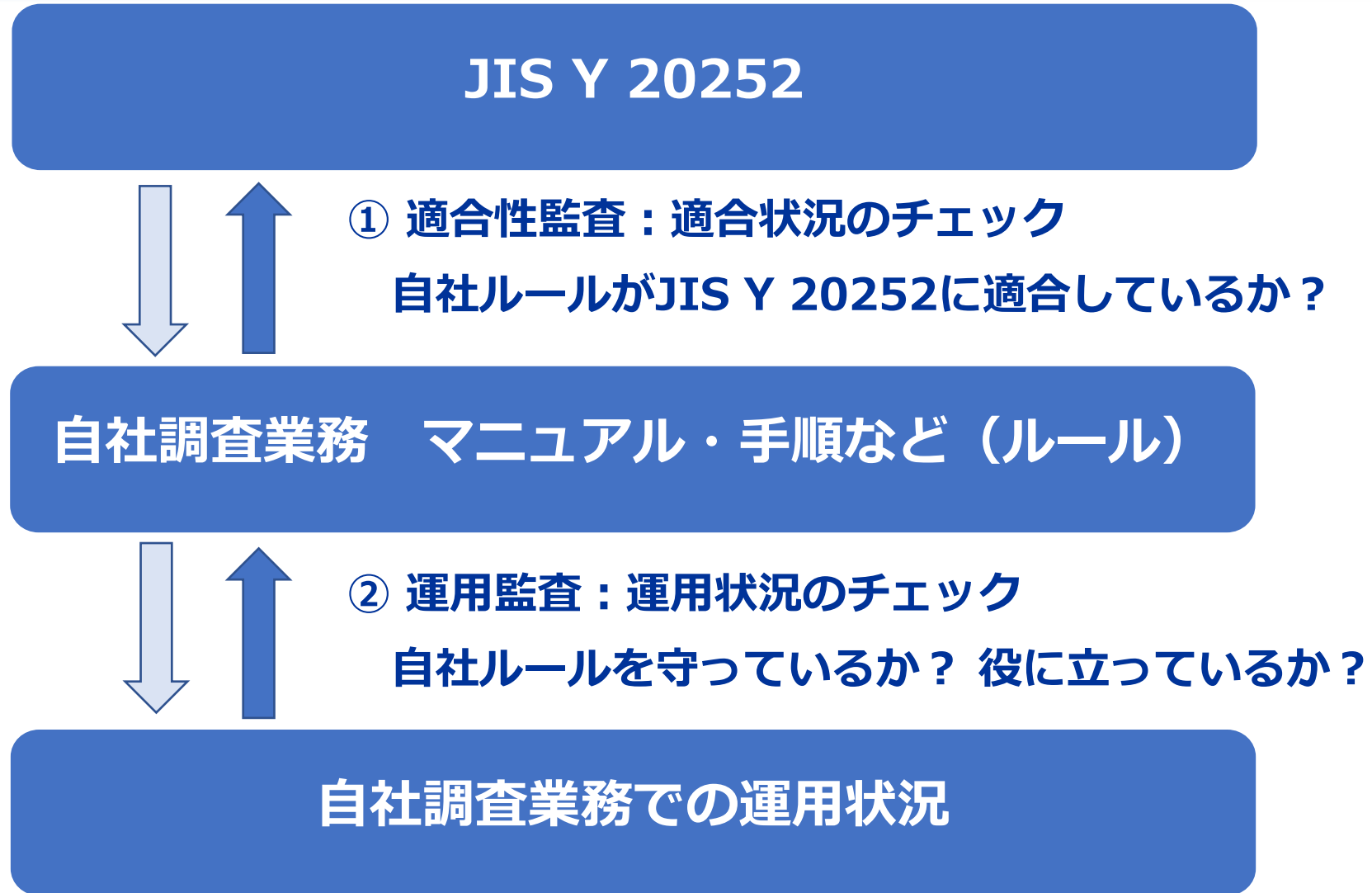
- 内部監査とは、監査の基準となるJIS Y 20252の中で自社が適用宣言しているコアフレームワーク及び各附属書の要求事項が遵守されている程度を判定するために、プロジェクトに関する手順や各種記録・記述、その他の情報など客観的証拠を収集し評価する仕組みで、公平で偏りのないことが重要である。
- 内部監査は、文書化された監査プログラム（監査計画、監査員の選定・研修、監査の範囲、監査の結果、不適合の是正・再発防止処置のフォローアップなど）に基づいて実施する。
- 監査計画、監査結果、是正・再発防止処置のフォローアップ結果などは記録する。
- 監査結果は、マネジメントレビューの重要なインプット情報となる。

1.1 内部監査の目的（1）

➤ 内部監査は、主に以下のことを検証するために行われる。

- ① 自社の調査業務運用マニュアル・手順など（以下「ルール」）が規格要求事項（JIS Y 20252のコアフレームワーク及び「適用宣言書（SoA）」で宣言している附属書）や関連する法的要求事項・規程に適合しているか？
- ② 業務がルール通りに実施されているか？
- ③ 内部監査で検出された指摘事項（ルール違反など）が是正され、自社の調査業務がルール通りに実施されているか？
 - ※ JIS Y 20252/ISO 20252の規格認証を受けている場合は、審査機関の審査指摘事項についても検証する。
- ④ ルールが業務に役立っているか？（有効性）

1.1 内部監査の目的（2）



1.2 内部監査の種類、区分/時期

➤ 監査の種類：

- JIS Y 20252の「4.7 内部監査」は、一般的に第一者監査・当事者監査といい、自社内で組織された監査員によって実施する監査を指している（代行機関に委任するケースもある）。
- その他には、主に外部監査：第二者監査（顧客など）、第三者監査・審査（認証機関）がある。

➤ 内部監査の区分/時期：

- **定期監査**：あらかじめ定められた内部監査（年間）計画に基づき継続的に行う。（年1回以上）
- **臨時監査**：トップマネジメントの指示、その他必要に応じて行う。

※ 抜き打ちで行う場合もある。

1.2 内部監査の体制、対象範囲 ①

- 内部監査は、内部監査責任者のもとで実施する。（一般的に、内部監査責任者はトップマネジメントの指名による）
- 内部監査責任者は監査員を選定し、内部監査について教育研修を実施する。
- 内部監査責任者が監査員を選任する際、可能な限り監査員本人が所属する部門や実施・関与しているプロジェクトの監査を行わないよう配慮する。
（監査の客観性・公平性）
- 監査対象範囲は、JIS Y20252のコアフレームワーク及び適用宣言（SoA）している附属書の要求事項、社内ルールにもとづく該当部門。

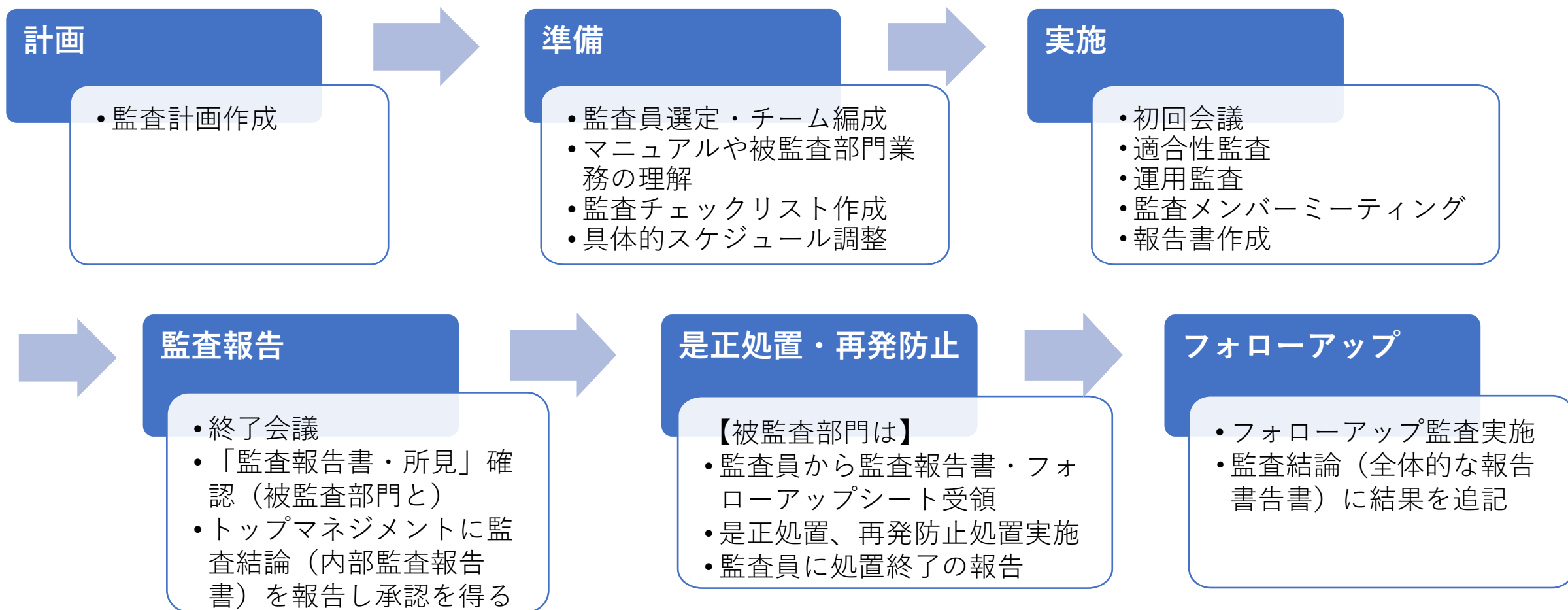
1.2 内部監査の体制、対象範囲 ②

➤ 監査員の役割：

- 監査の目的や範囲を考慮し内部監査（個別）計画を策定する。
- マニュアル・手順など（以下ルール）の適合性と有効性を検証する。
- 被監査部門に対し運用監査（面談）を実施し、必要な証拠を確認・収集する。
JIS Y 20252要求事項やルールへの適合状況を検証し、その結果を監査報告書・所見にまとめる。
- 監査結論・内部監査報告書を作成する。
- 指摘事項の是正・再発防止処置実施を指示し、処置実施の結果についてフォローアップ活動をする。

2. 内部監査の流れ

内部監査の基本的な手順



2. 内部監査の流れ 計画

1. 内部監査実施計画書の作成：

- 自社の内部監査年間計画にもとづいて、JIS Y 2052 内部監査実施計画書を作成する（資料①）。
- 記載内容は、スケジュール、監査対象部門、主要テーマ及び目的、監査の種類、監査の区分、監査対象期間、監査方法（書面、現地など）、監査項目、監査担当者、その他必要事項。

資料①

年 月 日

〇〇〇〇年度 JIS Y 2052 内部監査 実施計画書（見本）

内部監査責任者：〇〇 〇〇

■実施計画期間： 年 月 日 ～ 年 月 日

■監査対象： ☒ 全部門 ☐ その他（ ）

■監査区分： ☒ 定期 ☐ 臨時

■監査方法： ☒ 実地（面接・文書確認等） ☐ その他（ ）

■準拠する規程：JIS Y 2052/2019版、関連する法的要求事項・規程

■監査の目的：

①当社のマニュアルなど（ルール）が規格要求事項（JIS Y 2052のコアフレームワーク及び「適用宣言書（SoA）」で宣言している附属書）や関連する法的要求事項・規程に適合しているかを確認する

②調査業務がルール通りに運営されていることを確認する

③ルールが有効に機能しているかを確認する

④前回の内部監査による指摘事項が是正され適切に運用されていることを確認する

■スケジュール

項目	日程	備考
監査計画作成		
トップマネジメント承認（計画）		
監査計画通知		
オープニングミーティング		
監査実施		
不適合事項の是正勧告		
是正処置確認		
監査チームミーティング		
監査報告書作成		
クロージングミーティング		
トップマネジメント承認（報告）		
フォローアップ		

■監査チームと担当部門

内部監査責任者： 監査リーダー：

監査対象部門	責任者・担当者	日時（予定）	場所	監査員

2. 内部監査の流れ 準備 ①

2. 監査リーダーの指名、監査チームの編成：

- 内部監査責任者は監査員を選定し、その中から監査リーダーを選任、リーダーを中心に監査チームを編成する。
- 内部監査責任者は、監査員を適切に教育研修しなければならない。
- 監査員の選定については、監査員本人の所属部門や本人が実施・関与しているプロジェクトの監査を行わないよう配慮する。

2. 内部監査の流れ 準備 ②

3. 必要なマニュアルや記録の理解、監査チェックリストの作成：

- 監査員は、監査対象部門のルールや必要とされる記録を理解する。
- 監査で効率的に情報収集するため、事前に確認すべき項目や質問内容をまとめチェックリストを作成し、監査チームで共有する。
- チェックリストでは、監査基準となるJIS Y 2052のコアフレームワークと適用宣言書（SoA）で宣言した附属書の要求事項、関連する法的要求事項・規程と運用実態が適合しているか？ 業務の手順・ルールが有効に機能し役立っているか？ を確認する（資料②）。

4. 運用監査対象部門への事前要請：

- 運用監査対象部門とのスケジュール調整を行い、同時に必要な業務マニュアル・手順書やクライアント等との記録・文書類の準備を要請する。

2. 内部監査の流れ 準備 ③

資料②

JIS Y 20252 内部監査チェックリスト（見本）						
被監査部門名、責任者名・担当者名：		監査実施日： 年 月 日				
業務名：		監査員名：				
チェック項目		チェック結果 該当欄に○印				コメント
要求事項（要約）	質問	OK	NG	該当なし	提案	運用状況、是正・指示事項など
【4.1.3.2 調査プロジェクト活動の記録】 ・プロジェクトの追跡及び再現を可能にするため必要な調査プロジェクト活動の記録は、一次記録（例：記入済み調査票、データファイル、グループインタビュー記録など）は12か月間、それ以外の記録は24か月保存しなければならない。ただし、クライアントとの合意により変更が可能。 ・同様に二次委託先に渡した又は委託先で収集、作成した情報についても管理すること。 ・調査対象者の個人識別情報は適切な管理（保管方法、保管期間など）をすること。 ・調査プロジェクトの文書化の範囲は次の3点を遵守すること。 - 4.6の要求事項を満たす。 - 文書及びプロジェクトの版管理がなされている。 - 監査可能である。	・調査プロジェクト活動の記録は、以下の①②の通り保持していますか。 ① 一次記録は12か月 ② それ以外の記録は24か月 ・クライアントと記録の保存期間について合意はありましたか。 ・それは契約書や調査仕様書、調査企画書などに書かれていますか。見せてください。（クライアントと合意した保持期間など）					
	・二次委託先に渡した又は委託先で収集、作成した情報についての管理はどのように行っていますか。 ・委託先に対する指示書、管理の記録などを見せてください。（例：保管期間、返却日、削除報告など）					
	・調査対象者の個人識別情報を取り扱う場合、どのように管理していますか。 ・個人情報（名簿、記入済み調査票、データなど）の保管や削除など管理記録を見せてください。 ※個人情報については、出来るだけ早期の廃棄が望ましく、目的に照らして必要とされる期間に限り保管されるべき。					
	○○○～					
	○○○～					

2. 内部監査の流れ 実施

5. 適合性監査実施：

- 自社の調査業務運用マニュアル・手順など（以下ルール）が監査基準であるJIS Y 20252の規格要求事項に適合しているか検証する（監査リーダーまたは監査リーダーから指名された監査員が行うことが多い）。

6. 運用監査実施：

- 初回会議＝運用監査開始を告知する。
- 運用監査実施＝監査チェックリストをもとに情報収集（記録確認など含む）する。
監査は、JIS Y 20252を適用しているプロジェクトからサンプリングして行うことが一般的。
- 監査メンバーミーティング＝各監査員から監査所見を聞き、監査の結論を決める。
不適合などの指摘事項、改善指示を整理する。

2. 内部監査の流れ 監査報告 ①

7. 指摘事項の分類（監査所見）：

- 不適合 = JIS Y 20252の要求事項を満たしていない状況やルール違反など。
- 提案事項 = ルール違反など明らかな問題ではなく、監査員が意見として出す事項。
（「推奨事項」という場合もある）
 - ・ 改善しないと不適合になりそうなことや改善すると運用しやすくなりそうなこと。
 - ・ 全社的に紹介したい優れた取り組みなど。
- 報告書での指摘の出し方（例）
 - ・ 不適合 = 業務マニュアルによると、△△を実施することになっているが、記録を見ると実施していない。
 - ・ 提案事項 = ○○に検討の余地がある。○○を推奨する。

2. 内部監査の流れ 監査報告 ②

8. 監査報告：

- 監査報告書・所見を作成し被監査部門へ報告する（資料③）。
- 全体（適合性監査、各部門の運用監査の所見）を取りまとめた監査結論（以下、内部監査報告書）をトップマネジメントに提出し、レビューを受ける。

資料③

JIS Y 20252 監査報告書・所見（見本）		〇〇〇〇年〇〇月〇〇日 内部監査責任者：氏名
被監査部門：	監査実施日：	年 月 日（ ）
被監査部門出席者：	監査員名：	
監査目的： （例）次の①～③を中心に確認を行う。①規格要求事項（JIS Y 20252のコアフレームワーク及び「適用宣言書（SoA）」で宣言している附属書）を遵守した業務運営を行っているか。（ルール通りの業務運営ができていることを確認する） ②ルールが有効に機能してるか。 ③前回内部監査の指摘事項が是正されているか。		
監査方法： （例）内部監査チェックリストと前回内部監査指摘事項（認証取得していれば審査指摘事項）に基づいてのヒアリングと観察		
前回内部監査（外部審査）指摘事項： ☐ あり ☐ なし <内容>		
監査結果： <内容> （運用状況、評価できることなど） <前回内部監査（外部審査）指摘事項の確認>		
今回内部監査の指摘事項： ①指摘事項（ ☐ あり ☐ なし ） ②ありの場合（ ☐ 不適合 ☐ 提案事項 ） <内容>		

2. 内部監査の流れ 是正処置・再発防止、フォローアップ ①

9. 是正処置（再発防止）、フォローアップ：

- 監査で検出された不適合の指摘事項や提案事項は監査報告書に記録される。
- 被監査部門に対し、不適合に対する是正処置（再発防止）実施を指示（書面）する。提案事項については、被監査部門がその内容を検討し、是正処置（再発防止）実施の要・不要を判断する（資料④）。
- 監査員は、被監査部門の是正処置（再発防止）実施状況を確認する。
- 是正処置（再発防止）の有効性をフォローアップする（あらかじめ時期を決める）。
- フォローアップのタイミングは、①再発防止策が完了した部門から報告を受け、すぐに確認する ②毎年の内部監査時に前回の指摘事項を確認する、のどちらかが一般的。

2. 内部監査の流れ 是正処置・再発防止、フォローアップ ②

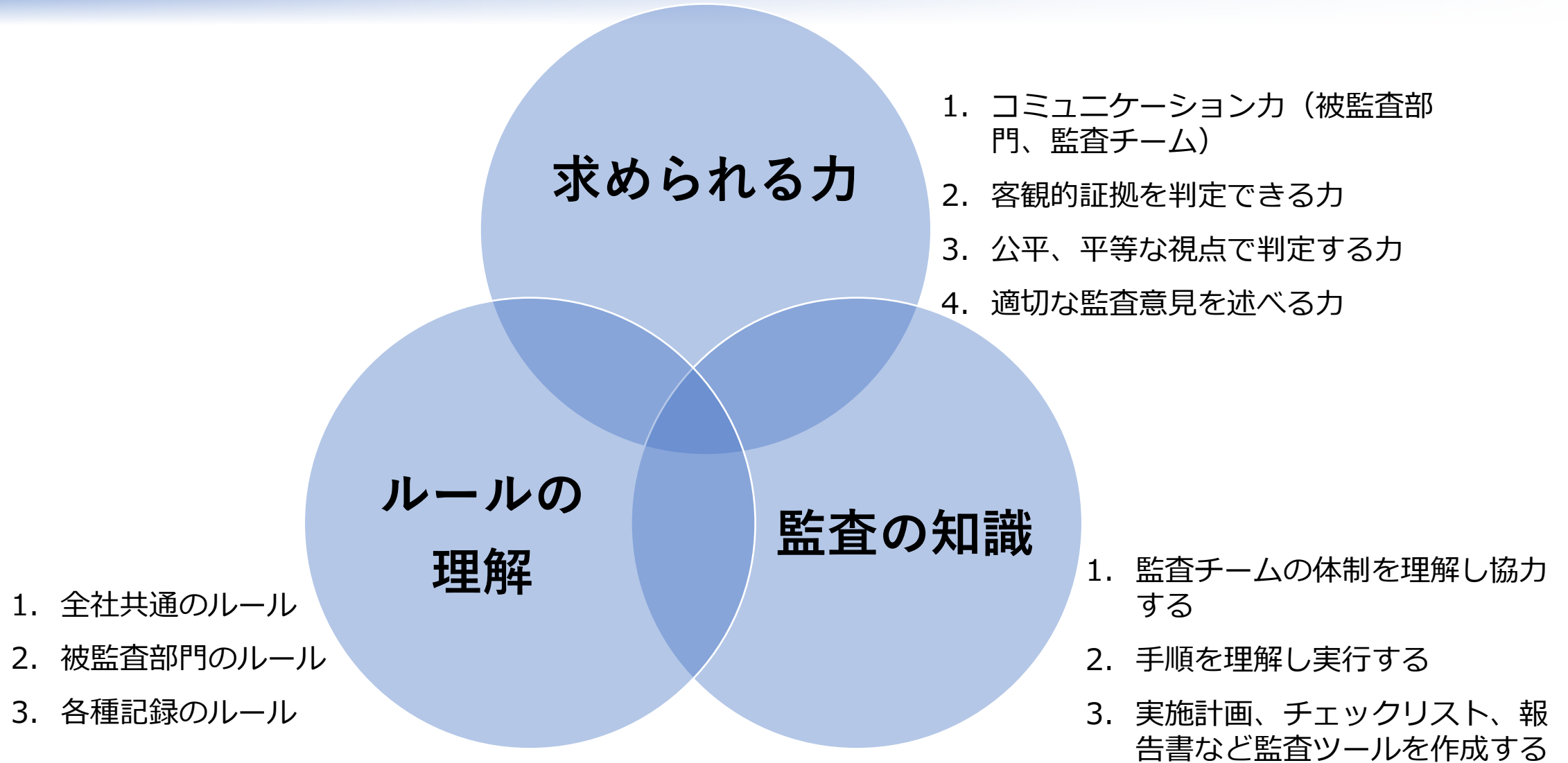
資料④

JIS Y 20252 是正・再発防止策フォローアップシート（見本）	
発行日 年 月 日	
被監査部門名：	監査実施日： 年 月 日（ ）
被監査部門出席者：	監査員名（発行者）：
指摘事項の内容：不適合・提案の内容を具体的に記入	
不適合・提案の別； ☐ 不適合 ☐ 提案事項	
是正・再発防止策、実施処置 ※以下は被監査部門記入	
回答日： 年 月 日	
・指摘事項に対する対応：提案事項に対する是正・予防処置を ☐ 実施する ☐ 実施しない	
・不適合で即時対応を行った場合、内容を記入：	
指摘への対応日： 年 月 日	指摘への対応者名：
不適合の原因：	
是正・再発防止策：	
実施した処置・内容：	
処置実施日： 年 月 日	実施責任者名：

資料④つづき

↓		
効果確認 ※以下は監査員記入		
効果確認（監査員名： ）	実施日： 年 月 日	
是正・予防策実施後の効果確認：		
コメント：		
効果： ☐ あり ☐ なし		
フォローアップ： ☐ 必要 ☐ 不要 （フォローアップ実施予定日： 年 月 日）		
↓		
フォローアップ（監査員名： ）		実施日： 年 月 日
結果： ☐ 適合 ☐ 不適合		
コメント：		
内部監査責任者	被監査部門責任者	トップマネジメント
年 月 日	年 月 日	年 月 日

3. 内部監査員に求められること



3. 内部監査員に求められること 面談・質問のコツ ①

1. 簡潔にポイントを得た質問をすること：

- 聞かれる側が正しく内容を理解できるよう質問する。（抽象的な質問、範囲が広すぎる質問をしない）
- その場にあった質問をする。（的外れな質問をしない）

2. 「教えてほしい」「見せてほしい」の姿勢で質問すること：

- 監査員は、よく知っているという態度をとらない。

3. 内部監査員に求められること 面談・質問のコツ ②

3. 情報収集で注意すること：

- 質問を多くし、相手の話を聞くことで多くの情報を得る。
- 推測をせず、事実を把握する。
- 正しく実行していれば、相手をほめる。
- 相手の感情に巻き込まれず、冷静に対応する。
- 高慢な態度をとらず、つねに対等な立場で対応する。

4. 面談で行ってはいけないこと：

- 知ったかぶりをしない。話しのこしをおらない。改善事項の指示をしない。
- 相手と論争しない。イライラの姿勢を見せない。
- 上司の面前で部下を批判しない。部下の面前で上司を批判しない。
- 他部門の問題点を引き合いに出さない。

3. 内部監査員に求められること 監査報告書・所見の作成 ①

4. 監査で収集する情報（客観的証拠）とは：

- JIS Y 20252のコアフレームワークと当該プロジェクトで適用する附属書で求められる文書化された情報、記述内容、その他の情報をいう。
- プロジェクトを実施するためのマニュアル（社内、調査員向け）など。
- 顧客要求事項、仕様書やそれに基づいて検討・作成した調査提案書・企画書、スケジュール、見積書など。顧客の承認記録・注文書など。
- 調査協力者への依頼文書やインセンティブの説明など。
- 二次委託先への委託業務の発注内容・範囲、指示事項（管理体制、スケジュール、納品物、記録の保管、貸与物の管理など）など。
- プロジェクトの再現を可能にするための調査記録、集計記録など。

3. 内部監査員に求められること 監査報告書・所見の作成 ②

5. 収集した情報（客観的証拠）をもとに監査報告書・所見を作成：

- 監査の意見には「適合」や「不適合」、または改善の余地がある場合「提案事項」を用いて具体的な内容を述べる。

※「不適合」の内容によって「重大」（マネジメントシステムに重大な影響があるもの）、
「軽微」（偶発的、単発的に発生したもの）を区分けすることもある。

- 「不適合」を表明する場合の必要事項は以下の通り。
 - 不適合の根拠となる監査基準：規格、規格の項目名
 - 不適合の事実：基準を満たしていない事実
 - 不適合の事実を示す客観的証拠：ルールに定められた手順が守られていない、記録が残っていない、などの事実

3. 内部監査員に求められること 監査結論作成（内部監査報告書）

6. 監査報告書・所見をもとに監査結論（以下、内部監査報告書）を作成：

- 内部監査報告書は、マネジメントレビューのインプット情報となる。
- 内部監査報告書は、監査リーダーが作成するケースが多い。
- 内部監査報告書に記載する必要事項：監査の年月日（期間）、監査目的、監査範囲、監査基準、監査チームの編成、被監査部門の対応者、監査結果の概要、監査所見、監査結論を記載する。

4. その他、補足など ① 監査員研修

◆ 監査員の教育研修について：

- 監査員の教育研修は、各社にその方法や内容は任されている。ただし、規格では「適切な訓練」を求めているので、社内では監査員の資格認定基準を設け、社内で研修を実施するか、または社外の内部監査員養成セミナーなどを受講させることで監査員資格を保持する、などを決めた方が運用しやすい。資格保持については研修の受講記録を残すこと。
- 社内で監査員の教育研修を実施する場合は、監査用のチェックリストを一つの教育用ツールに使用することもある。

※ 社外のセミナーを監査員研修として受講させる場合、ISO9001（QMS）内部監査員養成のセミナーを本規格の監査員研修として代替しているケースもある。

4. その他、補足など ② チェックリスト作成のコツ

◆ チェックリストについて：

① チェックリストの作り方・忘れがちなポイント

- 規格要求事項との適合性だけでなく、前回監査（認証取得している場合は前回審査も）の指摘事項の対応状況について。
- ミスなどの再発防止策の効果について。
- 現在のルール有効に機能しているか、役立っているかについて。

② チェックリスト使用時のチェック項目

- チェックリストのチェック項目だけが質問項目ではない。面談などで「おやっ？」と思うことがあれば質問する。
- チェックリストのすべての項目を質問しなくてもよい場合もある。省略したチェック項目は省略したことが分かるように記述する。

