

第1回 管理上の要求事項

受講者：10名

アンケート回収：10名

集計：阪野二郎

ISO/IEC 17025を学ぶ講座 アンケート (平成21年8月27日)

該当する項目に☑を記入してください。

1. あなたの試験所で、すでに受けている認定・認証はどれですか

5名 ①ISO/IEC17025 (該当項目 VOC、重金属、DXN類)

5名 ②MLAP

3名 ③環境省DXN環境測定調査受注資格

3名 ④水道GLP

6名 ⑤ISO9001

1名 ⑥自己適合宣言

2. 講座の内容について

 ①参考になった 10名

- ・ 全体的に ISO/IEC17025 の知識が得られた
- ・ 是正処置、予防処置
- ・ 17025 と 9001 の違いに等に関して
- ・ グループ討議した「不適合」と「予防処置」
- ・ 管理上の要求事項
- ・ 不適合の試験の管理手順

 ②参考にならなかった 0名

3. 今回の講座について

 ①理解できた 9名

- ・ おおまかに 17025 の精神を勉強させていただきました

 ②理解できなかった 1名

- ・ 基礎知識がなかったため、17025 について大まかな知識は得られたが、理解とまではいかなかった

4. グループ討議について

 ①よかった 7名

- ・ 他社の方の意見が聞けて、いい経験だった
- ・ 一緒にグループになった方たちの様々な意見が聞けてとてもよかったです
- ・ いろんな人の意見、考え方が聞けて参考になった
- ・ テーマを絞りきれず、まとまりにくかったが、有意義な意見交換ができた

 ②普通 2名

③悪かった 1名

- ・ 業種や立場がバラバラすぎて、意見が出にくかった
- ・ テーマももっと絞った方がよかったのではないか

5. 会場について

①よかった 7名

- ・ 交通の便が良い
- ・ 金山駅の近くでアクセスがよかった
- ・ 駅から近い

②普通 3名

③悪かった 0名

6. 試験所におけるあなたの役割（職務権限）に該当するものを 17025 規格に定められている役割の中から選んでチェックしてください。

近い将来の役割を含みます。（複数チェック可）

トップマネジメント 0名 管理主体 1名 品質管理者 1名

技術管理主体 5名 管理要員 1名 技術要員 7名 監督要員 1名

試験結果報告書に発行権限をもつ者 4名

不適合業務の管理に関する責任者 2名

7. その他全体に関してのご意見

- ・ いろいろな人の意見が聞けてよかった
- ・ 発表の10分前にアナウンスしてほしかった
- ・ 急に発表時間になってしまったため、うまくまとめられなかった
- ・ グループ討議の場は、今後とも設けていただけるとよいなと思います
- ・ もう少し人集めが必要だと思う
- ・ 参加人数が少ない

ご協力ありがとうございました。 愛環協

平成21年度ISO/IEC17026を学ぶ(第2回)アンケートの集計結果(報告)

1. 平成21年度ISO/IEC17025を学ぶ(第2回)の概要

開催日時 平成21年10月15日(木)
 場 所 中京大学文化市民会館 3階 第2会議室
 プログラム 13時00分受付 13時15分開会 16時10分閉会

表1 プログラム

時 間	内 容	
13:15~14:40	技術的要求事項の講義	
14:40~14:55	休憩	
14:55~15:40	グループ討議	討議
15:40~16:00		発表と講評
16:00~16:10	アンケート回答	

概 要 ・ISO/IEC17025の技術的要求事項を、要員、品質の保証、サンプリングと試料の管理、設備とトレーサビリティ、試験の方法、結果の報告の順に説明し、事例を紹介した。その後3班に分かれ選択した課題についてグループ討議を行い、その結果をそれぞれ発表し講評を行った。

出席者 12名
 アンケート回答数 12件(回答率100%)

2. アンケート質問票

別紙(10ページ)に質問票を示す。選択肢の番号と理由を記入し10の質問に回答するよう求めた。

3. アンケートの回答

1人を除きすべての選択肢に番号が記入されていた。またほとんどの回答者(11名)が、いずれかの自由回答欄に理由を記入していた。これらの回答を、8~9ページの表2から表11に集約した。次に質問毎の回答の特徴を示す。

3.1 質問1 要員

この質問は、技術的要求事項の講義のうちISO/IEC17025(以下規格という)5.2節「要員」に関する部分の内容が、参考となったかどうかを尋ねている。回答は、図1に示した通りで、「十分参考となった」が50%、「幾分参考となった」が50%となり、すべての回答者が「参考になった」と回答している。

その理由として、

- ・教育訓練の難しさがわかった。
- ・教育訓練の考えの大切さがわかった。
- ・ニーズの特定が重要。
- ・最も困難な事項、今後の課題と感じた。

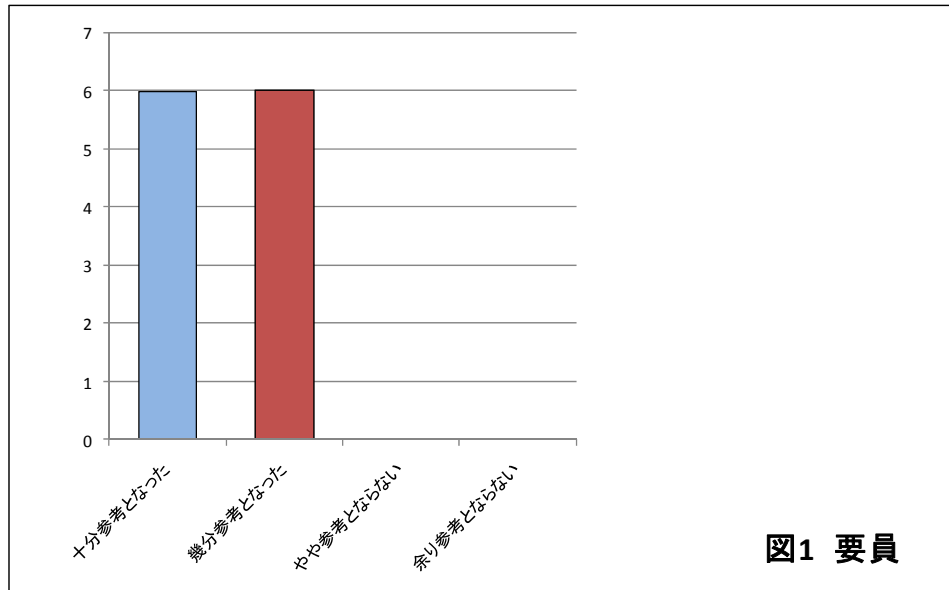
等の点を挙げている。一方

- ・具体的事例があると更に良い。

と、理解しづらい点を挙げた受講者もあった。

更に

・標準物質等のない場合に訓練結果をどう評価するか事例が欲しい。
の意見も出された。



3.2 質問2 品質の保証

この質問は、技術的要求事項の講義のうち規格 5.9 節「試験の品質の保証」に関する部分の内容が、参考となったかどうかを尋ねている。回答は、図2に示した通りで、「充分参考となった」が33%、「幾分参考となった」が67%となり、すべての回答者が「参考になった」と回答している。

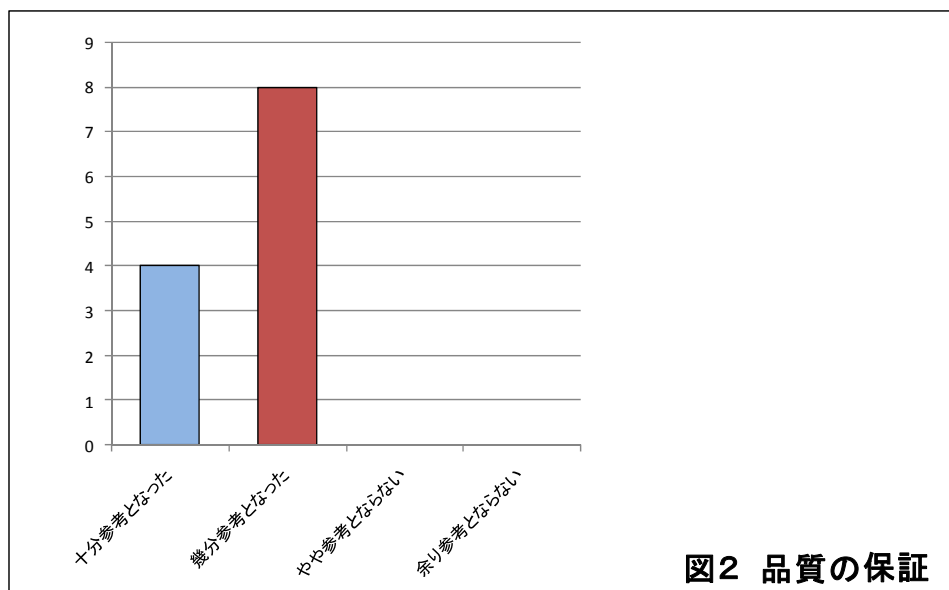
その理由として、

- ・技能試験に積極的に参加したい。
- ・内部精度管理の重要性を再確認した。

と、理解の進んだことを挙げている。一方、

- ・破壊試験などを実施する場合の対応が疑問。

と不明点を挙げる回答もあった。



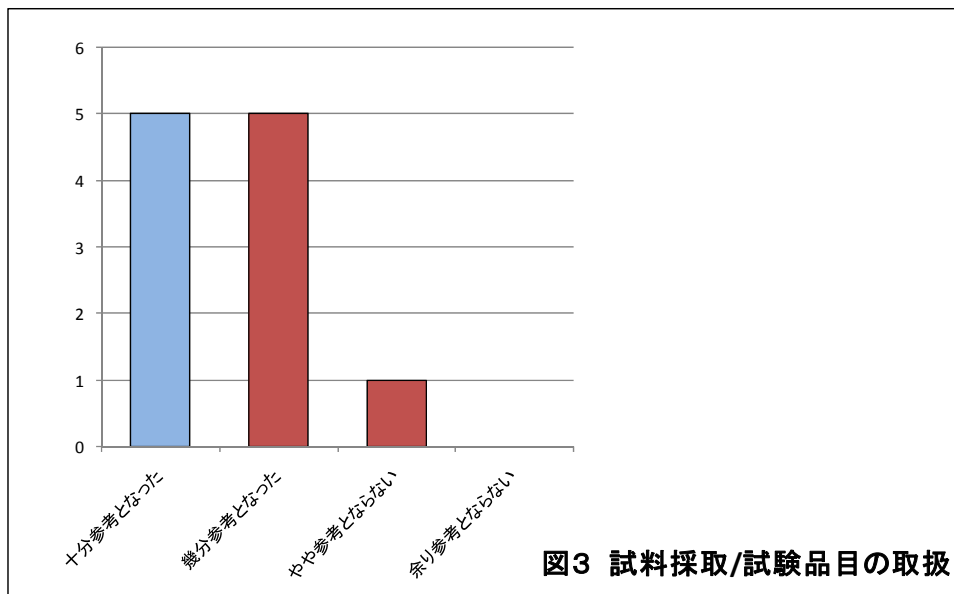
3.3 質問3 試料採取/試験品目の取扱

この質問は、技術的要求事項の講義のうち規格5.7節「サンプリング」及び5.8節「試験・校正品目の取扱い」に関する部分の内容が、参考となったかどうかを尋ねている。回答は、図3に示した通りで、「十分参考となった」が45%、「幾分参考となった」が45%、また「やや参考とならない」が9%の結果であった。「参考になった」とした回答は、併せて90%である。

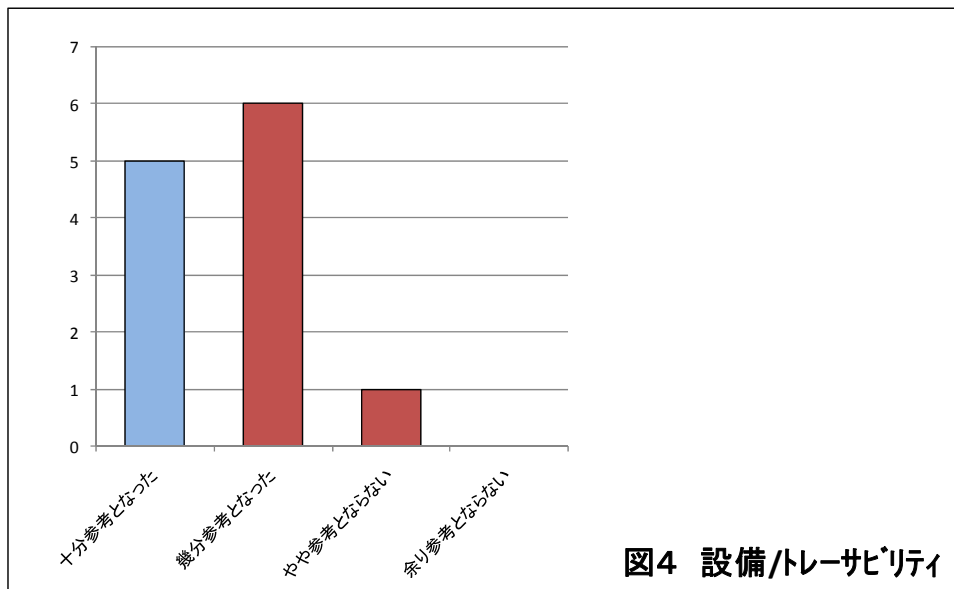
その理由として、

- ・サンプリングについて参考になった。
- ・サンプルがいかにかに適正に得られているか、サンプル情報を十分に把握しているかが重要。
- ・保存に関する情報は良かった。
- ・行うにあたっての注意を学ぶことができた。

の参考となった内容を挙げている。



3.4 質問4 設備/トレーサビリティ



この質問は、技術的要求事項の講義のうち規格5.5節「設備」及び5.6節「測定のトレーサビリティ」に関する部分の内容が、参考となったかどうかを尋ねている。回答は、図4に示した通りで、「十分参考となった」が42%、「幾分参考となった」が50%、また「やや参考とならない」が8%の結果であった。「参考になった」とし

た回答は、併せて92%である。

参考になった理由として

・機器管理台帳を全部の項目に広げる意義が分かった。(全社の機器に拡張する意味：筆者注)の回答がある。また参考にならない理由として

・必要な要件が明確にならない

の回答がされた。

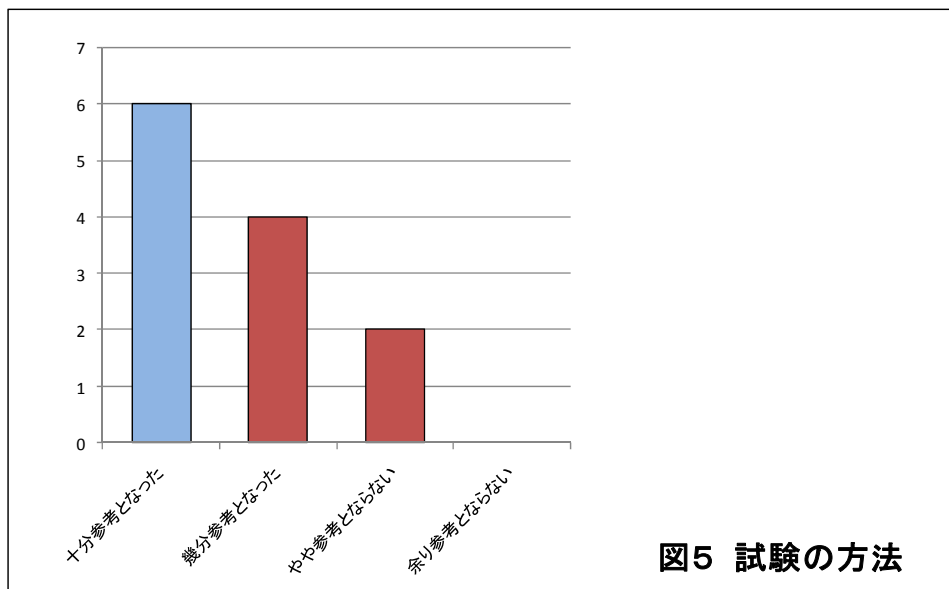
3.5 質問5 試験の方法

この質問は、技術的要求事項の講義のうち規格5.4節「試験・校正の方法及び方法の妥当性確認」に関する部分の内容が、参考となったかどうかを尋ねている。回答は、図5に示した通りで、「十分参考となった」が50%、「幾分参考となった」が33%、また「やや参考とならない」が17%の結果であった。「参考になった」とした回答は、併せて83%である。

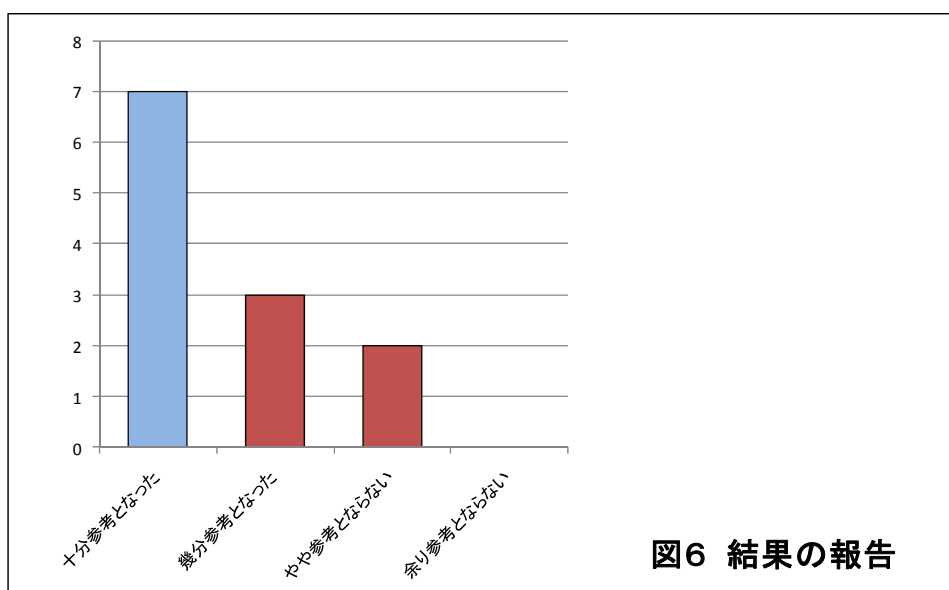
参考にならない理由として

・もう少し具体的事例に基づく解説があるとよい

としている。



3.6 質問6 結果の報告



この質問は、技術的要求事項の講義のうち規格 5.10 節「結果の報告」に関する部分の内容が、参考となったかどうかを尋ねている。回答は、図 6 に示した通りで、「十分参考となった」が 58%、「幾分参考となった」が 25%、また「やや参考とならない」が 17%の結果であった。「参考になった」とした回答は、併せて 83%である。

参考になった理由として

- ・有効に活用できるものが見つかった。
- ・初めて知る内容が多く参考となった。

の回答がある。また参考にならない理由として

- ・当てはめるだけであり、実際に証明書を発行しているため。
- ・もう少し具体的事例に基づいた解説があるとよい。

の意見が出された。

3.7 区分した要件毎の回答比較

6つの講義の区分それぞれについて回答を比較し、図 7 に示した。「十分参考となった」及び「幾分参考となった」の回答が多い区分は、「要員」と「品質の保証」であり、一方「やや参考とならない」及び「余り参考とならない」の多い区分は、「試験の方法」及び「結果の報告」である。

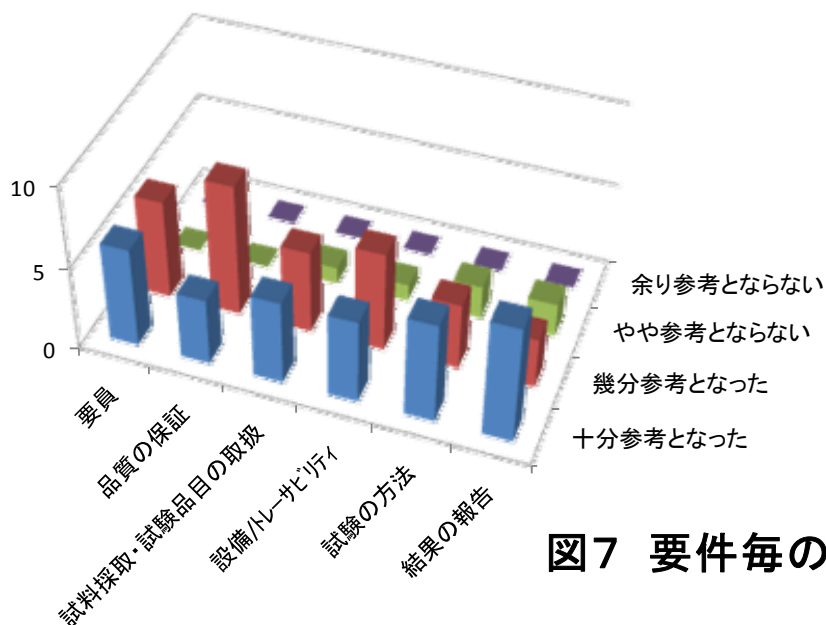


図 7 要件毎の回答比較

3.8 質問 7 講義のレベルについて

図 8 のとおり「適当」の回答が 83% (10 人) と大半となった。また「少し易しい」及び「易しい」がそれぞれ 8% (各 1 名) である。「難しい」の回答は無い。受講者は、プログラムのレベルが適当又は易しいと感じているようだ。

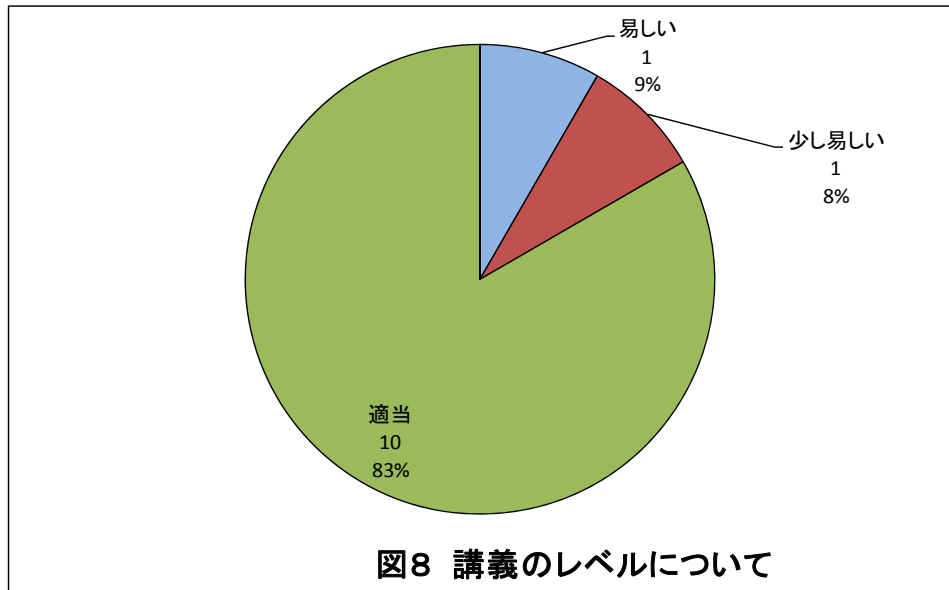
「適当」とした理由に、

- ・認定を取得しているため、整理して理解できる。
- ・要求事項の本文と要約が書かれておりわかり易い。

があり、「易しい」と回答した受講者は、

- ・具体的で良くわかった。

と理由を挙げている。



3.9 質問8 グループ討議について

図9のように「十分な意義がある」が67%（8人）及び「幾らか意義がある」が25%（3人）と意義があると回答が92%と大半を占めた。また「やや意義がない」の回答が8%（1名）ある。受講者は、グループ討議が意義あるものでありこのプログラムが必要と感じているようだ。

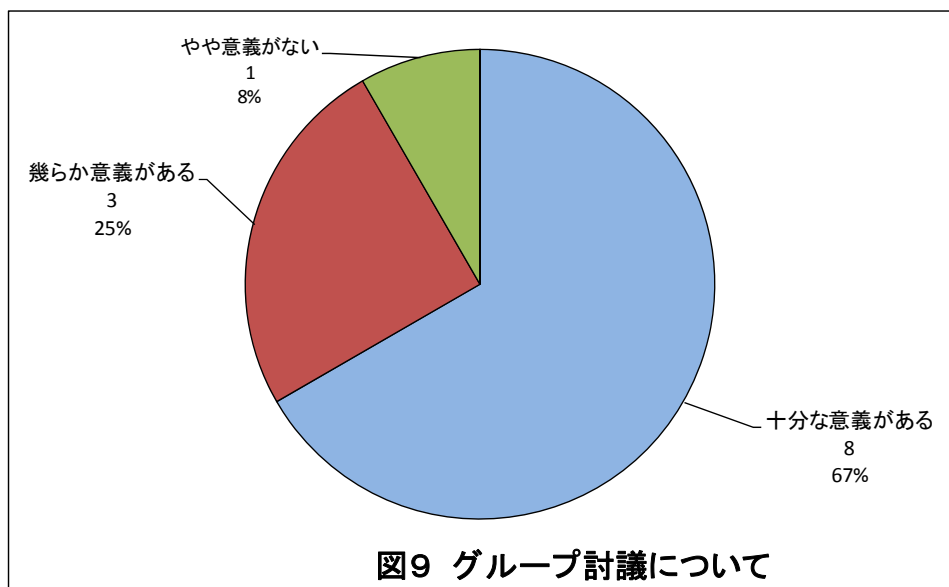
意義がある理由に

- ・自分の理解、不理解がわかる。
- ・他社とのいい意見交換の場となった。
- ・今後の新入社員の教育について学ぶことが多かった。
- ・各事業所の日常について聞いた。
- ・互いの実情の情報交換ができた

の意見がある一方、

- ・もう少し時間に余裕があればもっと生の声が聞けた。
- ・最終的に討議の時間が足りなかった。
- ・時間が足りない。

として、割り当てた時間が短いと指摘する意見もある。



3.10 質問9 講座全般に対して

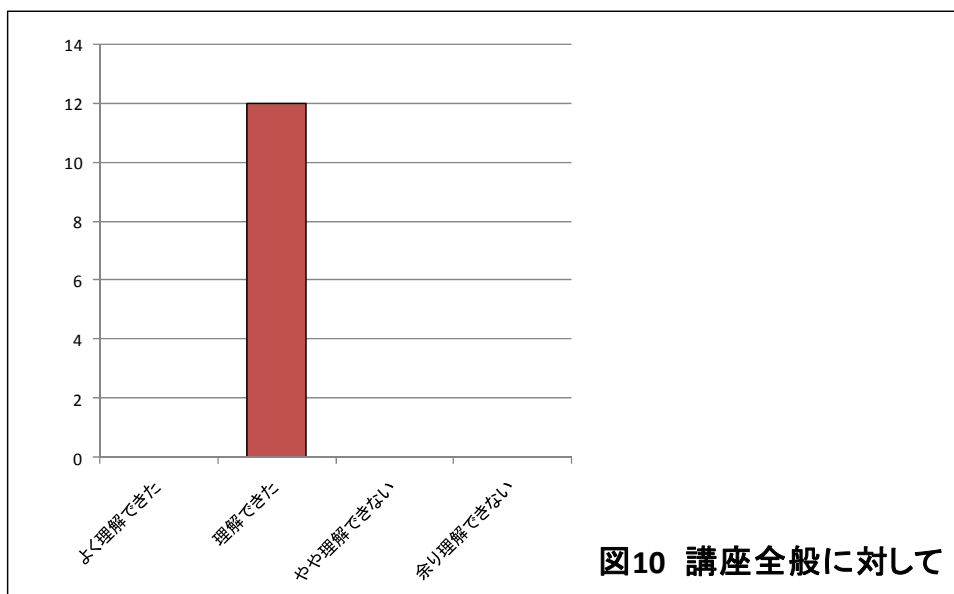


図10 講座全般に対して

図10のとおり、全員が「理解できた」と回答した。受講者は、この講座の内容を理解したと思われる。理解できた理由に

- ・短時間に全般的な知識が得られるため意義がある。
- ・具体的事例をあげてありわかりやすい。
- ・社内で関わっていないため、学ぶことが多い。
- ・グループ討議の場が設けてあるのが良い。

としている一方

- ・大まかな概要でわかりやすいが、もう少し詳しくてもよい。

の要望も出ている。

3.11 質問10 その他、意見、要望等

記入されていた4件は、いずれも「参考になった」等の感想である。これを9ページの表11に示す。

4. まとめ

アンケートの結果、講座全般の感想で受講者全員が「理解できた」とし、講座のレベルを「適当」又は易しいと解答している。また自由記入欄にある「理由」に、「重要性の再認識」、「意義を理解」、「参考となった」との記載があり、講座の内容が理解されたと考えられる。

回答を求めた17025それぞれの要件のうち、「要員」と「品質の保証」が全て「参考となった」の回答で、一方「試験の方法」や「結果の報告」に「やや参考とならない」とする回答が多い。「未解説部分の疑問」「要件の不明確(筆者注:説明していないため)」等の意見もあるため、提供した事例や説明範囲の検討が必要と思われる。そして「更に具体的事例を」等の意見も出された。事例の紹介は、理解を容易にする方法の一つと考えられる。

使用したスライドの数を昨年度の45枚から38枚に減らし内容量を少なくしたため、昨年度のアンケート回答にあった「説明が速すぎる」、「説明のスピードがやや速い」、また「内容が多いのに説明時間が少なかった」に類似する意見は、今回の講座で出されていない。

グループ討議は、昨年と同様評価が良い。意見や情報の交換、更に他社の状況を聞ける等の理由から、9割の受講者がグループ討議に意義があると感じている。

以上から、講座の内容は、多くの受講者の理解できるレベルであったと考えられる。今後この講座が継続されるとした場合、次の二つを改善するのがよい。

- ①グループ討議の時間を更に増す。即ち昨年度30分で今年度40分(実際は45分)のため50分以上とする。
- ②参考とならないの回答がある部分について、スライドの内容と説明の改良を行う。

(解析、文責:服部寛和)

表2 「質問1 講義について A.要員」

回答	回答数	理由 (原文のまま)
1 十分参考になった	6	<ul style="list-style-type: none"> ・グループメンバーの方々は自社と同じようなものであった。 ・教育訓練に関しての考えの大切さがわかった。 ・教育訓練においてニーズを特定することが重要となってくると思った。 ・最も困難な事項、今後の課題と感じた。 ・教育訓練計画の実施と評価について、標準物質、コントロールサンプルがない場合の評価方法について例がほしいです。
2 幾分参考になった	6	<ul style="list-style-type: none"> ・教育訓練のむずかしさがわかります。 ・教育訓練についての具体的事例解説があるとさらによかった。 ・基本的には、教育訓練は OJT と社外での研修等の組み合わせに手段としては落ち着くことがよくわかった。
3 やや参考にならない	0	—
4. 余り参考にならない	0	—

表3 「質問2 講義について B.品質の保証」

回答	回答数	理由 (原文のまま)
1 十分参考になった	4	<ul style="list-style-type: none"> ・外部精度管理の情報が有効である。 ・技能試験参加を積極的にしたい。 ・内部精度管理の重要性を再確認しました。破壊試験などを実施する場合の対応について疑問です。
2 幾分参考になった	8	・基本を大事にしたいです。
3 やや参考にならない	0	—
4. 余り参考にならない	0	—

表4 「質問3 講義について C.試料採取/試験品目の取扱」

回答	回答数	理由 (原文のまま)
1 十分参考になった	5	<ul style="list-style-type: none"> ・サンプルがいかに適正に得られているか、サンプル情報を十分把握しているかが重要 ・私自身が分析者のため、またサンプリングを行ったことがないので、今後行うにあたっての注意を学ぶことができた。
2 幾分参考になった	5	・サンプリングについて参考になりました。
3 やや参考にならない	1	・保存に関する情報は良かったが、サンプリング業務は実施していないため。
4. 余り参考にならない	0	—

表5 「質問4 講義について D.設備/トレーサビリティ」

回答	回答数	理由 (原文のまま)
1 十分参考になった	5	・取扱方法について良くわかる。
2 幾分参考になった	6	・機器管理台帳を全部の項目に広げる意義などがわかりました。
3 やや参考にならない	1	・必要な要件が明確にならなかった。
4. 余り参考にならない	0	—

表6 「質問5 講義について E.試験の方法」

回答	回答数	理由 (原文のまま)
1 十分参考になった	6	(記入なし)
2 幾分参考になった	4	・SOPなどは基本的なことをきちんとできるようにしたいです。
3 やや参考にならない	2	・もう少し具体的事例にもとづいた解説があるとよい。
4. 余り参考にならない	0	—

表7 「質問6 講義について F.結果の報告」

回答	回答数	理由 (原文のまま)
1 十分参考になった	7	・初めて知る内容が多く参考となった。
2 幾分参考になった	3	・有効に活用できるものが見つかった。
3 やや参考にならない	2	・当てはめるだけなので、実際に証明書を出しているの。 ・もう少し具体的事例にもとづいた解説があるとよい。
4. 余り参考にならない	0	—

表8 「質問7 講義について G.講義のレベルについて」

回答	回答数	理由 (原文のまま)
1. 易しい	1	・具体的で良くかわった。
2. 少し易しい	1	(記入なし)
3. 適当	10	・認定を取得しているの理解が整理できます。 ・要求事項の本文と要約が書かれておりわかりやすかった。
4. やや難しい	0	—
5. 難しい	0	—

表9 「質問8 グループ討議について」

回答	回答数	理由 (原文のまま)
1 十分な意義がある	8	・もう少し時間に余裕があればもっと生の声が聞けた。 ・最終的に討議の時間が足りなかった。 ・他の事業所の方とのいい意見交換の場となった。 ・技術要員についての討議ができ、今後の新入社員の教育について学ぶことが多くあった。 ・各事業の日常ことについて聞くことが出来た。 ・グループ員どうして互いの実状を情報交換できた。
2 幾らか意義がある	3	・自分の理解、不理解がわかります。 ・時間が足りない。
3 やや意義がない	1	(記入なし)
4. 余り意義がない	0	—

表10 「質問9 講座全般に対して」

回答	回答数	理由 (原文のまま)
1 よく理解できた	0	—
2 理解できた	12	・短時間で全般的に知れるので意義があると思います。 ・大まかな概要がわかりやすかったが、もう少し詳しくてもよいのではないかと。 ・グループ討議の場があることはよかった。 ・具体的な事例などもあげて頂きとてもわかりやすかった。 ・社内で関わっていない事項のこともあり、学ぶことが多くあった。
3 やや理解できない	0	—
4. 余り理解できない	0	—

表11 「質問10 その他、意見、要望等」

質問10の「その他、意見、要望等」(原文のまま)	
1)	事業所ごとの例、条文をかみくだした解説など参考になりました。
2)	3時間といった短時間ながら何らかのポイントが得られた気がした。
3)	他社の方との意見交換ができるグループ討議はとても有意義でした。
4)	弊社はいずれの事項においても欠けている部分が多い。講座を参考に整備していきたい。

ISO/IEC17025 を学ぶ =講座2= アンケート (平成21年10月15日)

質問		回答記入欄	
		選 択	理 由
問 1	講 義 に つ い て	A. 要員	1. 十分参考となった 2. 幾分参考となった 3. やや参考とならない 4. 余り参考とならない
問 2		B. 品質の 保証	1. 十分参考となった 2. 幾分参考となった 3. やや参考とならない 4. 余り参考とならない
問 3		C. 試料採取/ 試験品目 の取扱	1. 十分参考となった 2. 幾分参考となった 3. やや参考とならない 4. 余り参考とならない
問 4		D. 設備/ ト-ル-リ-	1. 十分参考となった 2. 幾分参考となった 3. やや参考とならない 4. 余り参考とならない
問 5		E. 試験の 方法	1. 十分参考となった 2. 幾分参考となった 3. やや参考とならない 4. 余り参考とならない
問 6		F. 結果の報告	1. 十分参考となった 2. 幾分参考となった 3. やや参考とならない 4. 余り参考とならない
問 7		G. 講義の レベルにつ いて	1. 易しい 2. 少し易しい 3. 適当 4. やや難しい 5. 難しい
問 8	グループ討議に ついて	1. 十分な意義がある 2. 幾らか意義がある 3. やや意義がない 4. 余り意義がない	
問 9	講座全般に対して	1. よく理解できた 2. 理解できた 3. やや理解できない 4. 余り理解できない	
問 10	その他 意見、要望等	【具体的に】	

ご協力ありがとうございました

平成21年度ISO/IEC17026を学ぶ(第3回)アンケートの集計結果(報告)：平成21年12月3日開催

1. 本日参加した目的はどれですか？(複数回答可)

	回答者No.											計	%	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪			
ISO17025の認定取得を目指している。				○			○						2	16.7%
現在取得しているISO17025活動を強化したい。		○	○		○					○			4	33.3%
ISO17025担当者となったため。							○	○					2	16.7%
個人的に興味があるので。													0	0.0%
その他	○					○			○		○		4	33.3%
その他：内容												100%		

⑥分析所として取り入れているところはないが、勉強のため
 ⑨MLAPに関わる業務を担当しているため。
 ⑪新入社員教育としてISO17025の知識を学ぶため。

2. ご担当されている業務はどれですか？(複数回答可)

	回答者No.											計	%	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪			
環境分析		○		○	○		○		○		○		6	46.2%
調査(計画立案、サンプリング作業、報告書作成など)			○						○				2	15.4%
品質管理			○										1	7.7%
管理職	○						○				○		3	23.1%
その他						○							1	7.7%
その他：内容												100%		

⑥食品分析

3. 今回の講座について

	回答者No.											計	%	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪			
理解できた		○	○		○	○		○	○	○		○	8	72.7%
理解できなかった				○		○						○	3	27.3%
コメント												100%		

③理解できなかった：実際の数値を用いて説明を補足してもらえると理解しやすくなると思われる。
 ⑥理解できなかった：公式(計算式)を並べるだけでなく、何か具体的な事例を挙げて実際に計算しながら勉強の方が分かりやすいのではないかと。
 ⑦理解できた：難しさもわかった。今後の参考に非常になる内容であった。
 ⑧理解できた：具体的な事例をもっと増やしてほしかった。
 ⑨理解できた：詳細までは理解できなかったが、不確かさの算出方法が少し認識できた。
 ⑩：難しい内容であった。
 ⑪理解できた：不確かさの概要をはじめ、全体的に理解できたと思うが、途中、計算のみを見ていると具体的に想像しづらかった。

4. グループ討議について

	回答者No.											計	%	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪			
よかった		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	8	80.0%
普通									○		○		2	20.0%
悪かった													0	0.0%
コメント												100%		

③よかった：具体的な事例を使って自分で考えることが出来たため「不確かさ」の中で特定要因図の作成についてある程度理解できた。
 ④よかった：実務に適しており取り組みやすかった。最後に使った「カドミウム」や「SS」の実際の不確かさは具体的に求めていたシートを使って欲しかった。
 ⑦よかった：理解が深まった。
 ⑨よかった：具体的に要因抽出を経験できたのが貴重であった。
 ⑪よかった：普段行っていない金属分析の操作についてだったので知識が足りなかったが初めてダイアグラムの作成ができてためになった。

5. 今後希望する講習会などあれば

	回答者No.											計	%	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪			
ご意見													0	0.0%
コメント														

6. その他、ご意見、質問事項があれば

	回答者No.											計	%	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪			
ご意見								○					1	5.9%
コメント														

⑧指名していただければ受講者意見を言われる方が多いと思われます。もっと活性化する研修会になると思います。