

審査品質管理体制の評価項目及び評価基準(仮案)に対する修正意見

平成26年12月18日
事務局

I. 品質管理に関する方針・手続・体制が整えられているか

(1) 品質管理に関する方針・手続が整えられているか「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況

- ①「品質ポリシー」及び「品質マニュアル」等の文書の作成状況
- ②品質管理のための手続の明確性
- ③外部への公表及び職員への周知

【項目①】

- ・「その他品質管理のための具体的な手順を示す文書」とあるが、審査基準等は判断基準を示すものであって、「品質管理のための具体的な手順を示す文書」ではないように思う。〈浅見委員〉
- ・形式に偏りすぎている。品質ポリシー、品質マニュアルの目的・役割を考え、それが適切に機能しているかどうかと言う観点からの評価を行う必要がある。現在のままでは、「文書があれば機能していなくても高い評価が得られる」式の尺度になっている。〈中條委員〉

【項目③】

- ・S「極めて優良」評価が「複数の手段を通じて周知される」こととしているが、周知する情報の必要性（ニーズ）に応じた周知の深さ（理解度）を測る指標を検討すべきではないか。〈竹本委員〉
- ・世界に向けた積極的な働きかけを評価する指標を作成。〈田沼委員〉
- ・「成果は別にして周知していれば高い評価が得られる」式の尺度になっている。〈中條委員〉

I. 品質管理に関する方針・手続・体制が整えられているか

(2) 品質管理のための体制が整えられているか

④審査実施体制

- ・組織体制・人員配置、等

⑤品質管理体制

- ・取組みの企画・立案、等

【項目⑤】

- ・組織的な体制作りは明確であるものの、組織としての評価の基準があきらかではない。〈相澤委員〉
- ・品質管理体制について、人員以外の指標を検討(品質管理の効率等)〈田沼委員〉
- ・組織全体の品質管理活動の推進に関する必要な議論・決定を行える体制があるかという視点も加える必要がある。〈中條委員〉

Ⅱ. 方針・手続に従った品質管理が実施されているか

(1) 品質管理が適切に実施されているか

⑥品質向上のための取組み

- ・管理職による拒絶理由通知等のチェック
- ・審査官同士の知識共有・意見交換
- ・面接・電話対応、等

⑦品質検証のための取組み

- ・サンプルチェック
- ・ユーザー評価調査・意見交換
- ・外国庁及び審判決との判断相違の確認、等

⑧審査の質の分析・課題抽出

- ・審査、判断の質の分析・課題抽出
- ・拒絶理由通知等の記載内容の質の分析・課題抽出、等

【項目⑥】

- ・S「極めて良好」が「求められた水準を超えて」とされており、他の項目と比較して評価基準が高い。計画件数より多くやることがSになるというのは、計画に不備があることにはなるのではないか。〈浅見委員〉
- ・審査の質向上のための職員相互の意思疎通の強化〈飯村委員〉
- ・取組が「計画どおり」であったか否かを評価基準とすることに疑問。取り組みの「成果」を測る指標を検討すべきではないか。〈竹本委員（項目⑦も同意見）〉
- ・能力向上のための取組に研修の実施があるが、特に技術に関する知識についてはより詳細に規定した方がよい。〈長澤委員〉
- ・書類の公表だけでなく、取組の進捗や成果が逐次外部公表されることが必要である。評価項目に十分に公表されているかという点を加えた方がよい。〈長澤委員〉
- ・プロセスの改善が計画どおり行われているかどうかだけでなく、その結果、成果の向上が計画通り達成できているかどうかにも評価する必要あり。〈中條委員〉

【項目⑦】

- ・必要な検証が計画されているかどうかという視点を加える必要あり。〈中條委員〉

【項目⑧】

- ・「課題の質の分析と課題抽出が・・・優れている」が何を意図しているのか理解できない。〈浅見委員〉
- ・総合的な視点からの分析・課題抽出が行われているかどうかという視点を加える必要あり。〈中條委員〉

Ⅲ. その他、全体論等

- ・評価項目の構成が理解しづらく、どの箇所で、問題を指摘すればよいかわかりにくい。〈相澤委員〉
- ・全体的な考え方は理解でき、課題の把握はされていると思うが、PDCA サイクルのCAに関する記載が明確ではない。〈相澤委員〉
- ・全体として、評価基準は「達成」「概ね達成」「達成していない」の3段階のほうが評価しやすいように思う。〈浅見委員〉
- ・経験者、ユーザーとの意見交換、外国の実務等の比較検討等を通じ、評価基準等の改善項目を発見して、引き続き検討することが必要。国外のユーザーにとって納得してもらえる工夫を尽くした基準の策定、充実が重要である。〈飯村委員〉
- ・全体としてプロセス及び体制に重点を置いた評価項目・評価基準になっていると思われるが、実際に何が実施されているのかについては庁の説明をそのまま受け入れるしかないので、外部の委員としては、非常に意見が述べにくい。〈古城委員〉
- ・観点として世界最高品質という表現を多くで用いているのだが、そうであれば世界で最も優れているというエビデンスが必要になるのではないか。〈渡部委員〉