

URPOO-01

# 利害関係者からのフィードバック規程

(第1版)(案)

平成 30 年 月 日

独立行政法人製品評価技術基盤機構  
認定センター

## 目 次

1. 目的.....	3
2. 用語の定義.....	3
3. フィードバックの方法.....	3
附 則.....	3
別紙1 満足度アンケートの例.....	4
図1 お問い合わせフォームの例.....	9
別紙2 周知内容の例.....	10

## 1. 目的

本規程は、独立行政法人製品評価技術基盤機構認定センター（以下「IAJapan」という。）が、マネジメントシステムの継続的な改善を行う上で必要とする、利害関係者からのフィードバックとその活用方法に関して定める。

## 2. 用語の定義

この規程で用いる主な用語の定義は、「ISO/IEC 17011:2017」及び「認定制度品質マニュアル（認定一部門-UQM）」に定めるものによる。

## 3. フィードバックの方法

### 3.1 満足度アンケート

(1) IAJapan は、実施した審査に関して適合性評価機関に満足度アンケートを実施する。満足度アンケートの例は別紙1に定める。

(2) 品質管理者は、満足度アンケートの結果を該当するプログラムマネージャ、課題別マネージャー及びトップマネジメント代理に回付する。

(3) 品質管理者は、満足度アンケートの結果を取りまとめて分析し、マネジメントレビューで報告する。

### 3.2 WEB サイトによる意見募集

(1) IAJapan は、図1による WEB サイトの「お問い合わせフォーム」から、広く利害関係者からの意見を募集する。

(2) 品質管理者は、利害関係者の意見から、改善の機会がないか分析し、マネジメントレビューで報告する。

### 3.3 公平性の取組みに対する利害関係者からの意見募集

(1) IAJapan は、「IAJapan 公平性の確保に関する方針（認定一部門-URP17）」に基づき、IAJapan が実施する公平性の取組みについて、利害関係者に対して広く意見を募集する。

(2) 広く意見を募集するため、IAJapan が認定したすべての適合性評価機関を対象に、この公平性に対する取組みを実施していることについて周知する。周知内容の例は別紙2に示す。

(3) 利害関係者から意見が提出された場合、それらの意見を取りまとめて「認定の公平性に関する評価委員会」に提示し、審議のための参考意見とする

## 附 則

この規程は、平成30年〇〇月〇〇日から適用する。

取扱注意

## (プログラム名) 審査に係る満足度アンケート

弊センターでは審査員・技術アドバイザーの能力向上及び業務運営の一層の向上に資するため、アンケートを実施しています。ご多忙のところ誠に恐縮ではございますが、アンケートの主旨にご理解をいただきまして、ご協力の程、宜しくお願ひ申し上げます。

本アンケートは、全部で 6 問ございます。該当する間にご回答ください。また、ご不明な点等がございましたら、下記担当までお問い合わせください。

### ■ お問い合わせ先

独立行政法人製品評価技術基盤機構 認定センター  
(IAJapan) 品質管理グループ担当者

電話:03-3481-1948 / Fax:03-3481-1937 / E-mail:iajapan-qm-study@nite.go.jp

### アンケートを始める前に

今回の審査・検査に関するの基本情報を教えてください。

事業所名:				
ご記入者:				
認定カテゴリ: (※ 複数選択可)	<input type="checkbox"/> 校正	<input type="checkbox"/> 試験	<input type="checkbox"/> 標準物質生産	<input type="checkbox"/> 製品認証
審査等の種類: (※ 複数選択可)	<input type="checkbox"/> 初回認定審査	<input type="checkbox"/> 認定維持審査	<input type="checkbox"/> 再認定審査	<input type="checkbox"/> 臨時審査
審査員名:	【チームリーダー名】審査員1	審査員2	審査員3	審査員4
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
技術アドバイザー名:	技術アドバイザー1	技術アドバイザー2	技術アドバイザー3	技術アドバイザー4
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
現地審査等の開始日:	<input type="text"/>	(	<input type="text"/>	日間)

※ 審査員・技術アドバイザーの氏名を伏せていただいてもかまいません。

### 問1: 審査員(技術アドバイザーを含む)について

(1) 審査員等の対応について(受審者の質問に対して、丁寧に対応していたか、等)

丁寧である  普通である  丁寧でない(ぞんざいである)

(2) 審査員のコミュニケーション能力について（双方納得のいく対話を成立させ、一方的にならない等）

- 優れている  やや優れている  普通である  やや問題あり  問題あり

(3) 審査員の客観度について（客観的事実に基づいて評価している等）

- 優れている  やや優れている  普通である  やや問題あり  問題あり

(4) 審査員の冷静沈着度について（感情的にならない、相手を感情的にさせない等）

- 優れている  やや優れている  普通である  やや感情的である  感情的である

(5) チームリーダーの取りまとめ能力について

- 優れている  やや優れている  普通である  やや問題がある  問題がある

(6) その他

審査員（技術アドバイザーを含む）に対し、ご不満な点等がございましたら、その内容を具体的にお聞かせください。

（※ 全角 400 字以内でご記入ください。）

## 問2：不適合事項の指摘の妥当性について

※ 指摘がなかった場合は、問3へお進みください。

(1) 不適合事項の範囲について

- 規格要求事項の適用が厳しすぎる\*  適切である

\* 例) 要求事項の解釈を広げすぎる、等

(2) 不適合事項の内容について

- 細かすぎる\*  やや細かすぎる  的確である  やや大まかすぎる  大まかすぎる\*\*

\* 細かすぎる」とは、例えば重箱の隅をつつくような内容であること。

\*\* 「大まかすぎる」とは、例えば大雑把で指摘の要点がまとまっていないこと。

(3) その他

指摘された不適合事項について、ご不満な点等がございましたら、その内容を具体的にお聞かせください。

（※ 全角400字以内でご記入ください。）

### 問3. 審査・検査の運営等について

(1) 審査に係る連絡頻度について

- 連絡が頻繁すぎる  適切である  必要な連絡がない

(2) 審査計画など審査に係る回答期限について

- 適切である  やや短い  短すぎる

(3) 審査チーム側からの回答時期について

- 適切である  やや遅い  遅い

(4) 審査の日数について

- 多い  やや多い  妥当である  やや少ない  少ない

(5) 審査の費用について

※ 手数料が免除されている場合は、回答不要です。次へお進みください。

- 高価  やや高価  妥当である  やや安価  安価

(6) その他

運営等について、ご意見/ご要望/ご不満等がございましたら、その内容を具体的にお聞かせください。

(※ 全角 400 字以内でご記入ください。)

## 問 4: 審査の総合評価について

(1) 審査は貴事業所の品質の向上に役立ちましたか

- 大いに役立った  少し役立った  どちらともいえない  役立たなかった

(2) 審査の満足度について

- 十分満足  概ね満足  やや不満  大変不満

## 問 5: 認定シンボル付き証明書・報告書等の発行実績等について

※ IAJapanは、規制当局への認定制度の活用働きかけ等、認定制度の普及拡大に努めているところですが、その際の参考等とするために、校正証明書・試験報告書等の発行及び利用状況等について、お聞かせください。

(1) 認定シンボル付き証明書・報告書等について昨年度の発行概数をお知らせください。

枚

(2) 校正・試験等を依頼してきているお客様は、どのようなお仕事の方が多いかお聞かせください。また、右枠にはその主な業種等をご記入ください。

(複数選択可)

- 製造事業者:
- 販売事業者:
- サービス業者:
- 官公庁:
- その他:

(3) そのお客様が、校正証明書・試験報告書等の発行をお求めになった主な理由をお聞かせください。  
(複数選択可)

- ISO9001等品質マネジメントシステム認証に係る要求
- ISO/IEC17025試験所・校正機関認定事業者としてのトレーサビリティの確保
- 国家及び国際計量標準へのトレーサビリティが必要
- 官公庁からの要求
- 海外からの校正依頼で必要 (その国名は: )
- その他、具体的な理由をお聞かせください。(※ 全角 200 字以内でご記入ください。)

(4) 校正証明書・試験報告書等が利用されている特異な例がございましたら、お聞かせください。例)

〇〇〇国の公的機関から国際的な校正証明書・試験報告書の発行を求められて発行した、  
ILAC/APLAC MRA署名認定機関から認定された事業者の校正・試験を求められて発行した、等  
(※ 全角 400 字以内でご記入ください。)

#### 問6: その他

(プログラム名)について、ご意見/ご要望/ご感想等がございましたら、具体的にお聞かせください。

(※ 全角 400 字以内でご記入ください。)

アンケートは以上です。  
ご協力ありがとうございました。

誠に恐れ入りますが、本アンケートを保存後、メールに添付し、下記宛先に送信してください。

送信方法が分からない等、ご質問がございましたら、下記担当までお問い合わせください。

■ お問い合わせ先

認定センター (IAJapan) 品質管理グループ担当者

電話: 03-3481-1948 / Fax: 03-3481-1937 / E-mail: [iajapan-qm-study@nite.go.jp](mailto:iajapan-qm-study@nite.go.jp)

[iajapan-qm-study@nite.go.jp](mailto:iajapan-qm-study@nite.go.jp)

図1 お問い合わせフォームの例

▶ 本文へ ▶ サイトマップ ▶ 事業所案内 ▶ お問い合わせ ▶ English

nite National Institute of Technology and Evaluation  
独立行政法人 製品評価技術基盤機構

Google カスタム検索 🔍 ▶ 詳細検索 文字サイズ変更 標準 大 最大

# ナイト

[HOME](#) > お問い合わせフォーム

## お問い合わせフォーム

1.入力 ▶ 2.確認 ▶ 3.送信完了

[必須]は入力必須項目です。

御社名/団体名	<input type="text"/>
部署	<input type="text"/>
お名前 [必須]	<input type="text"/>
メールアドレス [必須]	<input type="text"/>
メールアドレス再入力 [必須]	<input type="text"/>
電話番号	<input type="text"/>
件名	<input type="text"/>
お問い合わせ内容 [必須] (1500文字まで)	<input type="text"/>

入力内容を確認する

## 別紙2 周知内容の例

## 【IAJapan】認定の公平性に対する取組みについて

認定事業者の皆様

(このメールは Bcc にてお送りしています)

平成 xx 年 xx 月 xx 日  
独立行政法人製品評価技術基盤機構  
認定センター (IAJapan)

日頃より認定センター (IAJapan) への御理解・御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

当機構ホームページ (<https://www.nite.go.jp/iajapan/aboutus/page000012693.html>) にてご案内しておりますとおり、認定機関に対する要求事項を定めた「ISO/IEC 17011:2017」の発行に伴い、IAJapan では「ISO/IEC 17011:2017」に適合した新しいマネジメントシステムへの移行を進めているところでございます。

「ISO/IEC 17011:2017」における公平性に関する要求事項 (4.4 項など) では、公平性を確保するため、利害関係者が効果的に関与できる機会を提供することが求められており、IAJapan では、本要求事項に基づき、利害関係者の皆様に協議していただく場として「認定の公平性に関する評価委員会」を設置いたしました。この委員会では、IAJapan の公平性確保に関する方針 (ポリシー)、公平性に係るリスクの特定と取組み、認定のプロセス文書等について審議する予定としております。IAJapan の公平性に対する取組みに関してご意見等ございましたら、下記の問い合わせ先へご連絡下さい。

また、皆様の試験、校正、認証等の結果を利用される顧客の方々も、我々にとって間接的な利害関係者に当たります。機会がございましたら、顧客の皆様へ本メールの内容をご案内いただければ幸いです。

なお、IAJapan の公平性に対する取組みにつきましては、当機構ホームページにて随時公表してまいります。

今後とも、IAJapan の認定業務につきまして御協力の程何卒よろしくお願いいたします。

## 【お問い合わせ先】

担当者:

E-MAIL: iajapan-qm@nite.go.jp