
ISO 対応 実務ガイド

緊急連絡体制の つくり方

ISO 9001・14001 の審査で見られる 3 点から、
逆算してつくる

——総務と管理者の負担を、いちばん減らすかたち

記入して自組織版にできる様式つき / 登録不要

発行: TEDIT / 2026 年 8 月版

TEDIT

この資料について

ISO 9001 や 14001 の審査で、「何かあったときの連絡体制は、どうなっていますか」と聞かれたことがあると思います。あるいは、これから聞かれようとしているところかもしれません。

この資料は、その一枚をゼロから作るためのものです。規格の解説書ではありません。**審査を受ける側として実際に立ち会ってきた経験から、「何が見られるか」と「その体制が実際どこで詰まるか」**を書いています。

書いているのは、前職のプライム上場企業に 17 年在籍し、**ISO 内部監査員(社内資格)として、また外部審査の対応担当として 5 年以上、9001 と 14001 の審査に立ち会ってきた者**です。内部監査では、社内の連絡網と名簿の付け合わせを毎回チェックする側にいました。同時に、安否確認の訓練で総務が後始末に追われるのも、管理者の電話が鳴り止まなくなるのも、間近で見ました。

読んでいただきたいのは、**総務のご担当者と、緊急時に管理者になる方**です。経営者の方に向けても、審査員の方に向けても書いていません。実際に手を動かして、いちばん面倒を被る人に向けて書いています。

この資料の位置づけ(先にお断りします)

- **これは参考資料です。**そのまま提出できる完成品ではありません。空欄を埋めて、自組織の実態に合わせて書き換えてお使いください。
- **「そのまま使えます」とは言いません。**審査では、テンプレートをそのまま使った文書は見抜かれます。「御社の実態と合っていますか」と聞かれて答えられないと、かえって面倒になります。書き換える前提でお渡しするのが、いちばん安全です。
- **認証の可否を判断するのは審査機関です。**この資料は、その判断に影響を与えるものではありません。
- **規格の条文は引用していません。**規格本文には著作権があります。この資料では「どの箇条が、どういう趣旨のことを求めているか」を要約して示すにとどめています。**正確な要求事項は、必ず規格本文(JIS Q 9001:2015 / JIS Q 14001:2015)でご確認ください。**
- **扱う規格は 9001 と 14001 だけです。**45001(労働安全衛生)と 22301(事業継続)は扱っていません。書いた者に実務経験がないからです。経験のない規格まで手を広げると、実体験で書ける部分と公開情報を寄せ集めた部分が混ざり、読む方にその差が分かっしまいます。**書ける範囲を先に宣言しておきます。**

1. 最初の一枚が、いちばん大変です

先に、いちばん伝えたいことを書きます。

この種の資料づくりは、最初がすべてです。

どういうふうに作ればいいのか、審査でどう答えればいいのか。その知識も経験もない状態で始めると、手探りで進むしかありません。実際、そこがいちばん苦勞したところでした。

ところが、**一度でも運用ベースに乗ってしまえば、あとは確認して更新するだけです。**驚くほど簡単になります。

つまり、この仕事の負荷は最初の一回に集中していて、二回目以降はほとんどかからない。**この資料は、その最初の一回を越えるためだけに作りました。**越えてしまえば、もうこの資料は要らなくなります。

そして、「あるか、無いか」で決まります

もうひとつ、先に書いておきたいことがあります。

この種の資料は、基本的に「あるか無いか」が決定的です。

無ければ NG です。わたしが受けた審査では、「作ってください」と観察事項として挙がりました（呼び方は審査機関によって異なります）。そして観察事項は、消えません。**次回の審査でも必ず「前回の観察事項ですが、その後の運用はどうなっていますか」と聞かれます。**一度挙がると、その後ずっと追われることになります。

逆に、**あれば強い指摘は受けにくい。**中身の完成度で細かく詰められるより先に、まず存在しているかどうかが見られます。

これは審査だけの話でもありません。**取引先には「ISO を取得していれば良し」で、中身までは踏み込んで要求しない文化があります。**だからこそ、まず「ある」状態を作ることには価値があります。

だから、完璧なものを作ろうとして着手が遅れるより、**空欄を埋めた一枚を今月中に作ってしまう方が、はるかに得です。**この資料の目的は、それを今日中に可能にすることです。

2. 審査で実際に見られる 3 点

外部審査で、緊急連絡体制の文書について実際に見られてきたのは、この 3 点でした。順番も、だいたいこの順です。

① 更新日

いちばん最初に見られます。

日付が 1 年前になっていると、ほぼ確実にこう聞かれます。

「これ、更新されてませんよね」

「何か理由があるんですか」

「最新版は他にあるんですか」

3 つ目が特にこわい質問です。「他にあるのでは」と疑われた時点で、文書管理そのものが論点になります。

更新日は、外部審査の当月から前月までに更新されていること。または、あらかじめ決めた更新予定月に更新されていること。このどちらかになっていれば大丈夫です。審査の直前に見直して日付を更新しておく——経験上、**この一連の質問はほぼ出なくなりました。**

規格上の所在: 文書化した情報を作成・更新するときは、識別と記述(表題・日付・作成者・参照番号など)、適切な形式と媒体、そして適切性・妥当性に対するレビューと承認を確実にすることが求められています(ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 いずれも 7.5.2)¹⁵。日付が入っていることと、それがレビューを経ていることが、この箇条の趣旨に対応します。

② 名簿と連絡網の整合

内部監査で毎回チェックしていたのが、ここです。

連絡網に、退職した人が残っていないか。入社した人が抜けていないか。異動で部署が変わった人の位置は直っているか。組織の人の出入りが、そのまま反映されているかどうか。

これは外部審査でも見られますが、内部監査の方がむしろ厳しく突き合わせます。**そして中小企業でいちばんズレやすいのが、まさにここです。**理由ははっきりしていて、名簿は人事が持ち、連絡網は総務が持ち、更新のタイミングが揃っていないからです。

③ 誰でも見られる場所にあるか

文書化されていること、かつ、アクセスできること。この 2 つは別のことです。

作ってはあがるが、総務のキャビネットの中にしかない。共有フォルダにはあがるが、どこにあるか誰も知らない。この状態は、「ある」とは見なされにくい。

規格上の所在: 文書化した情報は、必要なときに、必要なところで、**入手可能かつ利用に適した状態**であるように管理することが求められています (ISO 9001:2015 / ISO 14001:2015 いずれも 7.5.3)²⁵。「入手可能」というのは、探せば出てくるという意味ではなく、遅滞なくアクセスできるという意味に読まれます。

この 3 点は、実は同じことを聞いています

「その文書は、いま本当に生きていますか」——更新日は時間軸で、名簿の整合は内容で、置き場所はアクセスで、それぞれ同じことを確かめています。3 つとも押さえておくと、審査での質問の筋が読めるようになります。

3. 規格は、緊急時の連絡について何を求めているか

ここは「規格のどこに書いてあるか」の地図です。**条文は引用していません**。要求の趣旨を要約したものなので、正確な文言は規格本文でご確認ください。

急ぐ方は、この節を飛ばして §4 の記入シートに進んでいただいても構いません。ただ、**この節を読むと、シートの列がなぜその並びなのかが分かります**。列は思いつきで並べたものではなく、規格が求めている項目と一対一で対応させてあります。

ISO 9001 (品質マネジメントシステム) の場合

箇条	求めていることの趣旨	緊急連絡体制との関係
7.4 コミュニケーション	QMS に関連する内部・外部のコミュニケーションについて、 a) 何を、b) いつ、c) 誰に、d) どのように、e) 誰が 伝えるかを定めること ³	この 5 項目が、そのまま連絡体制シートの 5 列になります 。特に e)「誰が」を決めていない組織が多い
7.5.2 作成及び更新	識別と記述(表題・日付・作成者など)、形式と媒体、レビューと承認 ¹	§2 の ①(更新日)
7.5.3 文書化した情報の管理	必要なときに必要なところで入手可能かつ利用に適した状態にすること、適切に保護すること ²	§2 の ③(置き場所)
8.2.1 顧客とのコミュニケーション	顧客とのやり取りに含めるものとして、製品・サービスの情報、引き合い・契約・注文の処理、顧客からのフィードバックと苦情、顧客の所有物の取扱い、そして e) 不測の事態への処置に関する特定の要求事項を、該当する場合に確立すること ⁴	9001 が「緊急時の取り決めに顧客と交わしておくこと」に触れているのがここ 。連絡体制そのものを要求した箇条ではないが、顧客への緊急連絡を決めておく根拠になる
8.7 不適合なアウトプットの管理	不適合なアウトプットへの対処の選択肢のひとつとして c) 顧客への通知 が挙げられている。8.7.2 では、不適合の内容・とった処置・特別採用・ 処置を決定した権限者を 記述した文書化した情報を保持することが求められている ⁶	不適合品が流出したときの顧客連絡は、この箇条の実行そのもの。 「誰が判断したか」まで記録が要る 点に注意

ISO 14001 (環境マネジメントシステム) の場合

箇条	求めていることの趣旨	緊急連絡体制との関係
7.4 コミュニケーション	7.4.1 (一般) で、EMS に関連する内部・外部のコミュニケーションについて a) 何を、b) いつ、c) 誰に、d) どのようにを決めること。7.4.2 で内部コミュニケーション、7.4.3 で外部コミュニケーションを個別に扱う ⁷	9001 の 7.4 とほぼ同じ構造。 内部と外部が節として分かれている ぶん、外部への連絡が独立して見られやすい
8.2 緊急事態への準備及び対応	潜在的な緊急事態に備え、対応するためのプロセスを確立・実施・維持すること。a) 対応の準備、b) 実際の緊急事態への対応、c) 影響の防止・緩和、d) 計画した対応処置を、実行可能な場合、定期的にテストすること、e) 特に緊急事態の発生後またはテストの後に、プロセスと対応処置をレビューし改訂すること、f) 緊急事態への準備・対応に関する情報と訓練を、関連する利害関係者(自組織の管理下で働く人を含む)に提供すること ⁸	● この資料の山場 。d) の「定期的にテスト」と f) の「訓練」が、§6 の訓練記録に直結します
7.5.2 / 7.5.3 文書化した情報	9001 と同じ構造(作成・更新／管理) ⁵	§2 の ① と ③

9001 と 14001 で、相手が変わります

ここが実務でいちばん効く違いです。

9001 で緊急連絡の相手になるのは、主に顧客・取引先です。不適合品が流出した、製品事故が起きた、納品が止まる——伝える先はサプライチェーンの外側にいます。

14001 で緊急連絡の相手になるのは、近隣住民・行政・消防です。漏洩・排出・火災といった著しい環境影響が対象で、伝える先は地域社会です。

経験上、**14001 のこの部分の審査は、特に厳しく見られました。**環境事故は地域に直接届くので当然ではあるのですが、「近隣のどこに、誰が、何分以内に連絡するのか」まで具体的に詰められます。

だから、**シートは 1 種類では足りません。**この資料では 9001 用と 14001 用を分けて用意しています。

4. 連絡体制シート(記入式)

ここからが本体です。空欄を埋めてください。

4-0. 列の意味

どちらのシートも列は同じで、規格 7.4 の項目と一対一で対応しています。

列	対応	埋めるときの注意
何を(事象)	7.4 a)	「緊急時」とだけ書かない。どういう事象が起きたときかを具体的に書く
誰に(連絡先)	7.4 c)	組織名だけでなく、部署・担当・電話番号まで。夜間・休日の番号が別なら、それも
いつまでに	7.4 b)	「速やかに」は避ける。「覚知後 30 分以内」のように時間で書く(理由は下の注意書き)
どのように(手段)	7.4 d)	電話／メール／FAX／訪問。第一手段が使えないときの代替も書いておく
誰が(担当)	7.4 e) (9001)	個人名ではなく役職で書く。個人名だと異動のたびに全面改訂になる
判断基準	—	「どうなったら連絡するか」の線。規格の要求というより、審査で必ず聞かれるので入れています

⚠ 「速やかに連絡する」と書かないでください

これは、審査でいちばん突かれる書き方です。

「速やかに」と書いてあると、誰が「速やかだ」と判断するのかが決まっていません。審査では「いつ・誰が・何を基準に判断するのですか」と必ず追いかけてられます。そこで答えに詰まると、体制そのものが疑われます。

時間で書くのは、審査対策というだけではありません。実際に事故が起きたとき、「30 分以内」と書いてあるかどうかで、現場の動きが変わります。

4-1. ISO 9001 版 — 品質に関わる緊急時の連絡体制

想定する事象: 不適合品の流出／製品事故・人身被害／出荷停止・回収／設備停止による納期遅延

何を(事象)	誰に(連絡先・部署・電話)	いつまでに	どのように(手段／代替)	誰が(役職)	判断基準
不適合品が出荷済みと判明した					
製品に起因する人身被害が発生した					
設備停止により納期に影響が出る					
(自社固有の事象)					

記入例(そのまま使わず、実態に合わせて書き換えてください)

何を	誰に	いつまでに	どのように	誰が	判断基準
不適合品が出荷済みと判明した	該当顧客 品質保証部 (03-XXXX-XXXX) ／夜間: XXX	判明後 2 時間以内 に第一報	電話(第一報)→メールで書面(同日中)／不通時は営業担当が訪問	品質保証課長。不在時は製造部長	社外に出た時点で連絡 。影響範囲の確定を待たない

💡 「影響範囲の確定を待たない」を、あえて書いてください

実務でいちばん起きるのは、「まだ全容が分からないから」と第一報が遅れることです。しかし顧客側から見ると、**遅れた連絡は、隠していたのと区別が付きません。**

判断基準の欄に「確定を待たずに一報を入れる」と明記しておく、現場が迷わずに済みます。そして審査でも、この一行があるかどうかで印象が変わります。

4-2. ISO 14001 版 — 著しい環境影響が生じたときの連絡体制

想定する事象: 油・薬品の漏洩／排水・排ガスの基準超過／火災・爆発／騒音・振動・臭気の苦情／廃棄物の不適正処理の判明

何を(事象)	誰に(連絡先・部署・電話)	いつまでに	どのように(手段／代替)	誰が(役職)	判断基準
油・薬品が敷地外に流出した					
排水・排ガスが基準を超過した					
火災・爆発が発生した					
騒音・振動・臭気の苦情を受けた					
廃棄物の不適正処理が判明した					
(自社固有の事象)					

記入例

何を	誰に	いつまでに	どのように	誰が	判断基準
油が敷地外の水路に流出した	①消防(119)②市 環境保全課(0XX-XXX-XXXX)③下流の自治会長	①即時 ② 1 時間以内 ③ 2 時間以内	①電話 ②電話→後日書面 ③電話→戸別訪問／不通時は掲示	環境管理責任者。不在時は工場長	敷地外に出たら、量にかかわらず連絡。 量の測定を待たない

💡 14001 のシートで、いちばん抜けやすい行

「近隣住民・自治会」の行です。消防・行政は番号がはっきりしているので埋まりますが、**近隣は「誰に言えばいいのか」が曖昧なまま放置されがちです。**

平時のうちに、自治会長さんの連絡先を聞いておく。それだけで、この行が埋まります。そして**この行が埋まっている組織は、審査でかなり印象が良くなります。**「地域と関係ができています」という証拠になるからです。

5. 参考文例と、【なぜこう書くか】

ここに載せているのは、**すべて自分たちで書き起こした例文**です。実態に合わせて書き換えてお使いください。

大事なのは文面そのものより、それぞれに添えた**【なぜこう書くか】**の方です。**そこが、審査で見られている部分です。**

文例 1 —— 顧客・取引先への第一報(不適合品の流出)

件名: **【重要】〇〇(品名・型番)に関するご連絡**

〇〇株式会社 〇〇部 〇〇様

いつもお世話になっております。〇〇株式会社の〇〇でございます。

弊社より納入いたしました〇〇(品名・型番・ロット番号)につきまして、〇月〇日〇時頃、社内検査により〇〇(不具合の内容)が判明いたしました。取り急ぎ、第一報としてご連絡申し上げます。

現時点で判明していること

- ・対象: 〇月〇日納入分、ロット番号〇〇(数量 〇個)
- ・不具合の内容: 〇〇
- ・貴社での使用状況: 現在確認中

現時点で判明していないこと

- ・原因、および他ロットへの波及の有無(〇月〇日までに調査結果をご報告いたします)

お願い

該当ロットの使用を一時お止めいただけますようお願い申し上げます。

本件の窓口は、弊社 品質保証課 〇〇(電話 〇〇/メール 〇〇)が務めます。

ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。

【なぜこう書くか】

- ・「**判明していること**」と「**判明していないこと**」を、**分けて書いています**。第一報の時点で全容が分かっていることはまずありません。分からないことを書かずに済ませると、あとで「**なぜ最初に言わなかったのか**」になります。**分からないと書いてあれば、それは誠実な第一報です**。
- ・**調査結果の報告期限を、その場で切っています**。「追ってご報告します」は、相手に何も渡していません。日付が入って初めて、相手は自分の側の段取りを組めます。

- **窓口を一人に決めています。**複数の人がそれぞれ連絡すると、情報が食い違います。審査でも「窓口は誰ですか」は聞かれます。
- **謝罪を最後に置いています。**冒頭に謝罪を置くと、事実が読まれる前に感情の話になります。相手がまず必要としているのは、自社の被害範囲を判断するための情報です。
- **⚠ 顧客への通知は、ISO 9001 の 8.7.1 で不適合なアウトプットへの対処のひとつとして挙げられており、8.7.2 では「処置を決定した権限者」まで記録に残すことが求められています⁶。この連絡を「誰の判断で出したか」を、必ず記録に残してください。**

文例 2 —— 近隣住民へのお知らせ(環境事故)

近隣にお住まいの皆様へ

〇〇の発生とその後の状況について(第 1 報)

〇月〇日〇時〇分頃、弊社〇〇工場におきまして〇〇(事象)が発生いたしました。皆様にご心配をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

現在の状況

- ・〇時〇分に〇〇(応急処置の内容)を実施し、現在、拡散は止まっております。
- ・消防署および〇〇市環境保全課へは、〇時〇分に連絡済みです。

皆様へのお願い

- ・〇〇(具体的な注意事項。例: 当面のあいだ、〇〇川の水のご使用はお控えください)
- ・現時点で、健康への影響は確認されておりません。今後、〇〇(症状)などお気づきの点がございましたら、下記までご連絡ください。

今後の予定

- ・原因の調査結果は、判明次第、改めて文書にてお知らせいたします(〇月〇日を目処)。

ご連絡先: 〇〇株式会社 〇〇工場 環境管理課(電話 〇〇/受付時間 〇〇)

【なぜこう書くか】

- **「第 1 報」と明記しています。**続報があると分かるだけで、住民の方の不安はかなり下がります。一度きりの通知に見えと、「隠すつもりでは」と受け取られます。
- **行政・消防への連絡を済ませたことを、時刻付きで書いています。**住民の方が最初に確かめたいのは、「ちゃんと然るべきところに届いているのか」です。
- **「健康への影響は確認されておりません」で止めています。**「影響はありません」と断言すると、あとで何か出たときに取り返しがつきません。**確認できている範囲を、確認できている範囲として書くのが、いちばん強い書き方です。**

文例 3 —— 社内一斉連絡(安否確認・状況共有)

【緊急】〇〇発生に伴う安否確認

〇月〇日〇時〇分、〇〇が発生しました。

まず、ご自身の安全を確保してください。

安全が確保できましたら、以下にご回答ください。

- ・ご自身の状況(無事／軽傷／要救助)
- ・現在地(会社／自宅／外出先)
- ・出社の可否

回答の期限: 〇時〇分まで

回答が難しい状況の方は、無理をなさらないでください。〇時〇分の時点で未回答の方には、こちらから順次ご連絡いたします。

次の連絡は〇時〇分頃を予定しています。

【なぜこう書くか】

- **最初の一行を「まず、ご自身の安全を確保してください」にしています。**回答を求める文面が先に来ると、危険な状況で無理に回答しようとする人が出ます。
- **聞くことを 3 つに絞っています。**緊急時に長い設問には誰も答えません。「無事か」「どこにいるか」「出て来られるか」——この 3 つで、初動の判断はできます。
- **回答期限を切っています。**期限がないと、いつまでも集計が終わりません。管理者が「もう締めていいのか」を判断できず、待ち続けることになります。
- **「未回答の方にはこちらから連絡します」と先に伝えています。**これがあると、回答できなかった人が後ろめたさを感じずに済みます。そして管理者にとっては、これが未回答者を追いかける根拠になります。
- **次の連絡の予定時刻を書いています。**書いておかないと、「その後どうなったのか」の問い合わせが管理者に集中します。

文例 4 —— 訓練の事前告知

【訓練】〇月〇日 安否確認訓練のお知らせ

〇月〇日(〇)〇時頃、安否確認の訓練を実施します。

当日は「【訓練】」で始まるメッセージが届きますので、**〇分以内を目安にご回答ください**。所要時間は**〇分程度**です。

お願いしたいこと

- ・回答できなかった場合も、それ自体が大切な情報です。あとで「なぜ回答できなかったか」を教えてください(通知に気づけなかった／操作が分からなかった／手が離せなかった、など)。
- ・「**うまくいかなかった**」を見つけるための訓練です。全員が回答できることを目指すというより、詰まる場所を先に見つけておくのが目的です。

ご不明な点は、総務課〇〇までお問い合わせください。

【なぜこう書くか】

- ・「**回答できなかったことも大切な情報です**」を、最初に伝えています。ここがこの資料でいちばん強調したい一点です。詳しくは §6 に書きますが、訓練が嫌われる最大の理由は、**答えられなかった人が責められる構造にあります**。その構造を、告知文の時点で外しておきます。
- ・**所要時間を書いています**。「〇分」と分かっている人は、忙しい人も手を止めてくれます。**所要時間を書くこと自体が効きます**。
- ・**目的を「詰まる場所を先に見つける」と書いています**。訓練を「全員回答」の達成度で測ると、現場は取り繕う方向に動きます。それでは訓練の意味がなくなります。

文例 5 —— 未回答の方への追いかけて連絡

〇〇さん

先ほどの安否確認について、まだご回答をいただけていないようです。お手数ですが、ご状況をお知らせいただけますか。

回答が難しい事情がありましたら、この連絡に一言だけご返信いただければ十分です。

【なぜこう書くか】

- ・**短くしています**。追いかけての連絡が長いと、責められている感が出ます。

- 「一言だけ返信いただければ十分」と逃げ道を作っています。訓練であれ本番であれ、追いかけて連絡の目的は**その人の安全を確認すること**であって、回答率を上げるものではありません。
- ⚠️ この追いかけての記録が、審査で効きます。理由は §6 に書きます。

文例 6 —— 訓練後の共有

○月○日に実施した安否確認訓練の結果をお知らせします。

・対象 ○名 / 回答 ○名 / 未回答 ○名

・回答が集まりきるまでの時間: ○分

今回わかったこと

・○○(例: 通知に気づかなかったという声が○件ありました)

次回までに直すこと

・○○(例: ○○の設定を見直します)

ご協力ありがとうございました。

【なぜこう書くか】

- **結果を全員に返しています。**返さないと、次回の参加率が確実に落ちます。「答えても何も起きない」と学習されるからです。
- 「今回わかったこと」と「次回までに直すこと」をセットにしています。これが §6 で説明する、**記録のいちばん大事な部分**です。

6. 訓練と、その記録 ●

ここがこの資料の山場です。

外部審査で繰り返し聞かれてきたのは、この質問でした。

「この手順で、実際にテストした実績はありますか」

ISO 14001:2015 の 8.2 では、計画した対応処置を**実行可能な場合は定期的にテストすること**(d 項)、そして**定期的に、特に緊急事態の発生後またはテストの後に、プロセスと対応処置をレビューして改訂すること**(e 項)が求められています⁸。つまり、**テストをすることと、テストの後に見直すことが、対で求められているわけ**です。

口頭で答えるか、データで出すか

この質問への答え方には、大きな差があります。

「実施しました」と口頭で答えるのと、「〇月〇日(〇曜日)に実施し、結果はこうでした」という資料をデータで出すのでは、まったく違います。後者は、かなりポイントが高い。

理由ははっきりしています。口頭の「実施しました」は、**確かめようがない**からです。審査員は、確かめられないものを評価できません。日付と結果の入ったデータが出てくれば、その場で確認が終わります。

記録は、訓練 1 回ごとに 1 セットで残します

ここは、はっきり書いておきます。

証跡は、テストごとに残るのが本質です。訓練を 1 回やったら、その 1 回分の記録が 1 セット残る。それが正しい形です。

審査で問われるのは「その手順でテストした実績があるか」であり、実績とは**個別の 1 回**のことです。**「〇月〇日にこの手順でテストして、こういう結果だった」という一件が確かめられれば、それで足ります。**

訓練 1 回分の記録に、何を残すか

記録は、**事実と考察**の 2 つに分かれます。両方要ります。

	何を残すか	なぜ要るか
事実	いつ実施したか／誰を対象にしたか／誰が回答したか／ 誰が回答しなかったか／回答にかかった時間	「実施した」を確かめられる形にする部分。 ここは道具で自動化できます
考察	何のためにやったか／当日気づいたこと／次回までに直すこと／前回の課題は解消したか	ここは道具では埋まりません。 人が書くしかない。そして審査で見られるのは、むしろこちら

数字だけでは足りません。「気づいたこと・次はどう直すか」まで残っていて初めて、14001 の 8.2 e) が求めている「定期的に、テストの後にレビューして改訂する」という趣旨に対応する形になります。

訓練実施記録シート(記入式)

このシートを、訓練 1 回につき 1 枚作ってください。

項目	記入欄
実施日時	年 月 日() 時 分 ~ 時 分
実施の目的	
想定した事象	
対象者数	名
回答者数	名
未回答者数	名
回答が出そろふまでの時間	分
未回答の方への対応	いつ・誰が・どう追いかけたか、その結果どうだったか
当日気づいたこと	
次回までに直すこと	
前回の「直すこと」は解消したか	☐ 解消 ☐ 未解消(理由:)
記録者	
承認者・承認日	

💡 最後の 2 行を、必ず埋めてください

記録者と承認者の欄です。文書化した情報の作成・更新では、レビューと承認が求められています(7.5.2)¹。訓練の記録も同じです。書いただけで誰も見ていない記録は、審査で「これは承認されているんですか」と聞かれます。

それに、「前回の直すことは解消したか」の欄があると、訓練が回を追うごとに良くなっていることが、記録の形で見えます。これは審査で強い。

「取れなかった人をどう追ったか」

未回答の人がいることを、隠さないでください。

経験上、審査で見られるのは「全員から取れたか」よりも「取れなかった人をどう追ったか」の方でした。全員から即座に回答が返ってくる組織はまずありません。そして審査員もそれを知っています。

むしろ「対象 50 名、回答 50 名、未回答 0 名」という記録の方が、「本当ですか」と踏み込まれます。未回答が何名かいて、その人たちに誰がいつ追いかけて、結果どうだったか——そこまで書いてある記録の方が、体制が生きている証拠になります。

だから、シートに「未回答の方への対応」の欄を独立させました。ここは空欄にしないでください。

なお、ここに書いたのはわたしの現場での経験です。審査で何が重く見られるかは業種や認証範囲によっても変わりますので、ご自身の会社の事情に合わせて取り入れてください。

そして、訓練が嫌われる本当の理由

最後に、いちばん現場に近い話を書きます。

前職では、大手の安否確認サービスを使って訓練をしていました。プライム上場企業です。事前の周知もしていました。それでも、こうなりました。

一定数の社員が、ログインのパスワードが分からない。あるいは通知に気づかない。結果、安否確認ができない。そして総務が、その人たちに個別に対応することになる。パスワードをリセットし、再登録をしてもらい、という作業が発生する。

総務からは、こういう声が出ていました。

「なんでパスワードが分からなくなるんだ。リセットしたり再登録したり、余計な作業が発生して非常に腹立たい」

訓練に対するネガティブな印象は、ここから生まれます。「訓練をやると、面倒が増える」。そう学習してしまうと、次の訓練の腰が重くなります。

そして、いちばん難しいのは外部への連絡ではなく、内側——社員でした。これは間違いありません。消防や行政への連絡は、手順が決まっていて、番号も決まっている。詰まるのは、社内の方です。事前に言ってあっても、いざとなるとパスワードが分からない、操作が分からない。他の社員に聞いたり、総務に確認したりという事態が起きて、思う通りの確認が取れなかった事例もありました。

訓練の記録に「未回答者」の欄を作ったのは、この経験があるからです。未回答は、その人の怠慢ではなく、仕組みが詰まっている場所を教えてくれる印です。そこを直していけば、訓練は嫌われなくなります。

7. 維持のしかた(ここで差がつきます)

最初の一枚を作ったら、あとは維持です。冒頭に書いたとおり、**ここは驚くほど簡単になります**。ただし、簡単なぶん忘れます。

更新のタイミング

外部審査の当月か前月に、必ず一度見直してください。

これだけで、§2 の ①(更新日)の質問は、**経験上ほぼ出なくなりました**。年間で 1 回、審査の日程が決まった時点でカレンダーに入れてしまうのが確実です。

名簿との突き合わせ

入退社・異動があったら、その月のうちに反映する。これが理想ですが、兼務の方には重いと思います。

現実的な線は、**四半期に 1 回、人事の名簿と連絡網を並べて見る**ことです。四半期に 1 回でも、審査の直前だけ慌てて直すよりはるかに安全ですし、**ズレが積み上がる前に潰せます**。

中小企業でこの資料づくりがいちばん苦勞するのは、**資料の最新化と、社員への周知徹底**だと思っています。大企業には ISO の専任部署がありますが、中小では日常業務との兼務です。二の次三の次になるのは、担当者の怠慢ではなく構造の問題です。

だからこそ、**「頻度を落としてでも、決めて守れる形にする」方が勝ちます**。毎月と決めて 3 か月で止まるより、四半期と決めて 2 年続く方が、審査でも実務でも強い。

訓練の頻度について

訓練の回数は、この資料が決めるものではありません。ISO 14001 の 8.2 d) が求めているのは「実行可能な場合に定期的にテストすること」であり、具体的な頻度は組織が決めます。**回数より、決めた頻度を続けられるかが見られます**。さきほどの「頻度を落としてでも守れる形にする」方が勝つ、という考え方は訓練にもそのまま当てはまります。

年間スケジュール(記入式)

時期	やること	担当	実施日
月	連絡体制シートの見直し(審査の当月～前月)		
月	名簿との突き合わせ ①(第 1 四半期)		
月	名簿との突き合わせ ②(第 2 四半期)		
月	名簿との突き合わせ ③(第 3 四半期)		
月	名簿との突き合わせ ④(第 4 四半期)		
月	安否確認訓練 ①(実施しない回は空欄で可・実施記録シートを作成)		
月	安否確認訓練 ②(実施しない回は空欄で可・実施記録シートを作成)		

8. よくある落とし穴

実際に見てきたものを並べます。

落とし穴	何が起きるか	手当て
1 年放置	「更新されてませんよね」「最新版は他にあるんですか」で、文書管理そのものが論点になる	審査の当月～前月に必ず見直す (§7)
名簿とのズレ	退職者が連絡網に残り、新入社員が抜けている。内部監査で毎回突かれる	四半期に 1 回、人事名簿と並べて見る
個人名で書いてある	異動のたびに全面改訂になり、結局更新されなくなる	役職で書く。個人名は別紙の名簿側に置く
「速やかに」と書いてある	「誰が速やかだと判断するのですか」で答えに詰まる	時間で書く (覚知後 30 分以内、など)
事務所にいない人の手元に無い	会社・工場・営業先とバラバラに動いている中で、手元に連絡手段もマニュアルも無い。これは形だけです	§9 のカード・シール
訓練が嫌われている	パスワードの後始末が総務に降り、次の訓練の腰が重くなる	§6。未回答を「詰まりの印」として扱う
記録が数字だけ	「実施しました」で止まり、気づきと改善が残っていない	実施記録シートの考察欄 (§6)
記録に承認欄が無い	「これは承認されているんですか」と聞かれる	記録者・承認者・承認日を入れる

9. 手元に置く工夫 —— 緊急連絡カードとシール

§8 の 5 番目の落とし穴について、もう少し書きます。

みんなが事務所で仕事をしているわけではありません。会社にいる人、工場にいる人、営業先にいる人。バラバラに動いています。その状態で、**手元に連絡手段もマニュアルも無いなら、それは形だけです**。どれだけ立派な連絡体制シートを作っても、必要な人の手元に無ければ動きません。

前職の内部監査で、社内を見て回っていたときに「ここは本当に回るな」と感じた文書がありました。**紙のマニュアルではなく、小さなカードとシールでした**。

車両の見えるところに貼ってある。手帳に貼ってある。自分がいつでも、すぐ目に見えるところにある。**掲示されている**。それを見たとき、何かあった場合には対応が可能だろうと感じました。

この資料に添えているもの

緊急連絡カード(名刺サイズ・記入式/A4 面付けで印刷して切って配れます)と、**シール台紙**(車両・ヘルメット・手帳に貼れます)を、別紙で用意しています。

書く内容は、これだけです。

- ☐ 緊急時の連絡先(第一連絡先と、その代替)
- ☐ 自分の役割
- ☐ 集合場所
- ☐ 安否の伝え方

主役は、連絡先の情報です。カードの隅には小さく **TEDIT / カイランマル** の名前と URL が入りますが、それは配布物としての出所を示すためのもので、内容の主役ではありません。**渡された人が緊急時に見るのは、真ん中に書かれた連絡先です**。

ご希望があれば、印刷済みのカードやシールの形でもお届けできます(お問い合わせください)。

10. ここからは、わたしたちのサービスのご紹介です

ここまで、カイルンマルという名前をほとんど出さずに書いてきました。この資料の 9 割は、カイルンマルが無くて使える内容にしています。

ただ、連絡体制シートを書き終えた方は、たぶん同じことを思っているはずです。

「書いたのはいいけど、これ、実際どうやって回すんだろう」

電話は 1 対 1 です。管理者になるほど電話で連絡を受けるので、**A グループからの連絡を受けている最中は B グループの電話を受けられません。C グループは待ちぼうけになって、コールを連打する。**前職の管理者は、後になんか煩雑な思いをしたと語っていました。「**安否確認の日は仕事にならない**」と、ぼやいていたのを覚えています。

アプリを入れれば、パスワードで詰まります。§6 に書いたとおりです。

その答えとして、ここで 1 度だけ、わたしたちのサービスの話をさせてください。

カイルンマル

LINE 公式アカウントで、業務連絡と安否確認を行うサービスです。専用アプリのインストールも、社員一人ひとりへの ID とパスワードの発行もありません。

伝えたいのは、機能の一覧ではありません。**管理者の方も、総務の方も、社員の方も——関わる全員が楽になる**ということです。この資料を読んでもらっている総務・管理者の方には、とくにそれを実感していただけるはずです。

- **パスワードの再発行に追われなくなります。**社員の方に配る ID とパスワードが、そもそもありません。社員の方は、普段使っている LINE で受け取って、ボタンを押すだけです。
- **管理者の電話が鳴り止まなくなる状況が起きません。**1 対 n で同時に届くので、順番待ちが発生しません。
- **未回答の方だけが分かります。**全員に追いかけて連絡をする必要がありません。§6 で書いた「取れなかった人をどう追ったか」に、そのまま手が回せます。
- **名簿の更新が、友だち登録の管理になります。**§2 の ②(名簿と連絡網の整合)でズレが起きにくくなります。
- **訓練をすれば、記録が残ります。**次に書きます。

● 訓練の記録が、そのまま出せます

§6 で書いた「事実」の部分が、CSV ファイルとして書き出せます。

出力される項目は、次のとおりです。

配信タイトル / 配信日 / 氏名 / 役職 / 回答 / 回答日時

そして、この資料にとって決定的なのがここです。

回答した方だけでなく、未回答の方も 1 行として出力されます。

つまり、「対象 N 名・回答 N 名・未回答 N 名」が、そのまま証跡になります。§6 で書いた「取れなかった人をどう追ったか」を書き込むための土台が、実施した時点で手元にできている、ということです。

記録に残るのは「答えた」という事実です（回答と、その日時）。「読んだかどうか」は記録しません。**審査で意味を持つのは、読んだ形跡ではなく、答えたという事実の方だと考えているからです。**

ファイルは Excel でそのまま開けます（文字化けしない形式で出力されます）。日時は日本時間で整形済みです。配信 1 件につき 1 ファイル——つまり、**訓練 1 回につき 1 つの記録**が残ります。§6 で書いた「証跡はテストごとに残る」を、そのまま形にしたものです。

なお、**§6 の実施記録シート（考察の部分）は、CSV があっても手で書いてください。**「何に気づいたか」「次にどう直すか」は、道具では埋まりません。**CSV が事実、実施記録シートが考察。この 2 つで 1 セットです。**

11. お問い合わせ

この資料の内容や、カイルンマルについてのお問い合わせは、下記までお寄せください。

この資料を作ったのは、**最初一枚でつまずいている方の時間を、少しでも減らしたかったから**です。

TEDIT

メール: takusukeeeee@gmail.com

電話: 080-1652-1606

付録 A. この資料に含まれる記入式シート

#	シート名	使うタイミング	掲載
1	連絡体制シート (ISO 9001 版)	最初に 1 回作成 → 年 1 回見直し	§4-1
2	連絡体制シート (ISO 14001 版)	同上	§4-2
3	訓練実施記録シート	訓練 1 回につき 1 枚	§6
4	年間スケジュール	年度初めに 1 回	§7
5	緊急連絡カード／シール台紙	全員に配布	別紙

付録 B. あわせて読むとよいもの (公的な無料資料)

- 中小企業庁「中小企業BCP策定運用指針(第2版)」(<https://www.chusho.meti.go.jp/bcp/>) — BCP の策定手順をまとめた公的なガイドラインとされています。この資料が扱っている「緊急時の連絡」は、BCP の一部分にあたります。

出典

規格の要求事項については、条文を引用せず趣旨の要約にとどめています。要約にあたって参照した公開情報を以下に示します。**正確な要求事項は、必ず規格本文(JIS Q 9001:2015 / JIS Q 14001:2015)でご確認ください。**

- ① 一次参照: JIS Q 9001:2015 7.5.2(作成及び更新)― 識別と記述(表題・日付・作成者・参照番号など)、形式と媒体、適切性・妥当性のレビューと承認。

参考: Clause 7.5.2 ISO 9001:2015 Explained(Core Business Solutions)

<https://www.thcoresolution.com/clause-7-5-2-iso-90012015-explained>

／ Understanding ISO 9001 Clause 7.5.2(Auditor Training Online)

<https://blog.auditortrainingonline.com/blog/understanding-iso-9001-clause-7.5.2>

- ② 一次参照: JIS Q 9001:2015 7.5.3(文書化した情報の管理)― 必要なときに必要なところで入手可能かつ利用に適した状態であること、適切に保護されていること。

参考: Explaining ISO 9001 Clause 7.5.3(Auditor Training Online)

<https://blog.auditortrainingonline.com/blog/explaining-iso-9001-clause-7.5.3-control-of-documented-information>

／ Clause 7.5.3 ISO 9001:2015 Explained(Core Business Solutions)

<https://www.thcoresolution.com/clause-7-5-3-iso-90012015-explained>

- ③ 一次参照: JIS Q 9001:2015 7.4(コミュニケーション)― a) 何を、b) いつ、c) 誰に、d) どのように、e) 誰が。

参考: ISO 9001 Clause 7.4 Communication(Auditor Training Online)

<https://blog.auditortrainingonline.com/blog/iso-9001-clause-7.4-communication>

／ ISO 9001, Clause 7.4, Communication(ISMS.online)

<https://www.isms.online/iso-9001/clause-7-4-communication/>

- ④ 一次参照: JIS Q 9001:2015 8.2.1(顧客とのコミュニケーション)― e) 不測の事態への処置に関する特定の要求事項を、該当する場合に確立すること。

参考: ISO 9001 Clause 8.2.1 Customer Communication(MSSP Association)

<https://msspassociation.org/training-courses/iso-standards-in-plain-english/iso-9001-clauses/iso-9001-clause-8-2-1-customer-communication>

／ Clause 8.2 Requirements for products and services(ISMS.online)

<https://www.isms.online/iso-9001/clause-8-2-requirements-for-products-and-services/>

- 5 一次参照: JIS Q 14001:2015 7.5(文書化した情報)— 7.5.1 一般 / 7.5.2 作成及び更新 / 7.5.3 文書化した情報の管理。9001 と同じ構造。

参考: ISO 14001:2015 Clause 7.5 Documented information(Pretesh Biswas)

<https://preteshbiswas.com/2019/05/11/iso-140012015-clause-7-5-documented-information/>

/ ISO 14001:2015 Requirement 7.5(QMS Certification)

<https://qms-certification.com/understanding-iso-140012015-requirement-7-5-documented-information/>

- 6 一次参照: JIS Q 9001:2015 8.7(不適合なアウトプットの管理)— 8.7.1 の対処の選択肢に c) 顧客への通知。8.7.2 で、不適合の内容・とった処置・特別採用・処置を決定した権限者を記述した文書化した情報の保持。

参考: Clause 8.7.1 ISO 9001 2015 Explained(Core Business Solutions)

<https://www.thcoresolution.com/clause-8-7-1-iso-9001-2015-explained>

/ Clause 8.7.2 ISO 9001 2015 Explained(Core Business Solutions)

<https://www.thcoresolution.com/clause-8-7-2-iso-9001-2015-explained>

- 7 一次参照: JIS Q 14001:2015 7.4(コミュニケーション)— 7.4.1 一般(a 何を / b いつ / c 誰に / d どのように)、7.4.2 内部コミュニケーション、7.4.3 外部コミュニケーション。

参考: ISO 14001 Clause 7.4 Communication(Auditor Training Online)

<https://blog.auditortrainingonline.com/blog/iso-14001-clause-7-4>

/ ISO 14001:2015 Requirement 7.4 Communication(QMS Certification)

<https://qms-certification.com/iso-14001-2015-requirement-7-4-communication/>

- 8 一次参照: JIS Q 14001:2015 8.2(緊急事態への準備及び対応)— 対応の準備、実際の緊急事態への対応、影響の防止・緩和、実行可能な場合に計画した対応処置を定期的にテストすること、定期的に、特に緊急事態またはテストの後にプロセスと対応処置をレビューし改訂すること、関連する利害関係者(自組織の管理下で働く人を含む)への情報提供と訓練。

参考: ISO 14001 Clause 8.2 Emergency preparedness and response(Auditor Training Online)

<https://blog.auditortrainingonline.com/blog/iso-14001-clause-8-2>

/ Section 8.2 Preparing and responding to emergencies(ISO 14000 Store)

<https://14000store.com/iso-14000-2015-requirements/iso-14001-2015-operation/iso-14001-2015-preparing/>

この資料の書き手について

TEDIT は、LINE 公式アカウントを使った業務連絡・安否確認ツール「カイルンマル」を提供しています。

この資料は、前職のプライム上場企業で ISO 内部監査員(社内資格)を務め、外部審査の対応担当として 5 年以上にわたり 9001・14001 の審査に立ち会った経験をもとに書いています。**規格の専門家としてではなく、審査を受ける側として苦労した人間として書きました。**

内容についてのご指摘、「うちの審査ではここが違った」というご経験など、お寄せいただけましたら次の版に反映いたします。

2026 年 8 月版 / TEDIT