



IRCA

INTERNATIONAL
REGISTER OF
CERTIFICATED
AUDITORS



登録要求事項

ITサービスマネジメント審査員



目次

1. IRCA及びITSMSプログラムについての概要
2. 登録レベル
3. 新規登録
4. 申請方法
5. 料金
6. 登録更新
7. 昇格方法
8. その他の情報

附属書I

継続的専門知識の啓発(CPD)に関する指針

附属書II

用語の定義

附属書III

行動規範

本文書に記載されている情報は発行時において適用される内容とします。本プログラム及び、その他のIRCAのサービスについてさらに詳しい情報を知りたい方はIRCAウェブサイト www.irca.org を参照することをお勧めします。

Copyright IRCA – 2008

All rights reserved. 本出版物のいかなる部分も、CQI国際審査員登録機構(IRCA)の事前の許可をなくして、複製、検索システムへの保存、電子、機械、コピー、録音などの別の形式や手段にて伝えてはならない。

1.

IRCA及びITSMSプログラムについての概要

IRCA及び審査員登録

沿革:

国際審査員登録機関 (IRCA-International Register of Certificated Auditors) は、1984年に審査員登録を開始しました。IRCAは英国政府による主導事業の一部として、ビジネス及び業界に更に競争力を与えるために設立されました。この主導事業のねらいは、供給者監査を、回数の少ない第三者審査に置き換えることにより、供給者監査のコストを削減し、効率性を達成することでした。そして供給者の第三者審査は、その供給者の全顧客に受け入れられ、認知されることとなりました。

IRCA以外に、この新しい体制に関与するその他の機関には、認定機関 (現UKAS)、国家規格作成機関 (BSI Standards)、並びに、数々の認証機関がありました。使用された品質マネジメント規格は、英国規格; BS 5750 でした。BS 5750はISO 9001の前身となったものです。

この品質インフラストラクチャは非常に効果的であることが判明し、現在は、供給者組織の品質保証に関し、最も有効で、かつ、最も広く使用されるメソッドであるという世界規模の認識がなされています。今日では同一の体制が、その他の状況でも使用されています。例えば、組織のマネジメントシステムの労働安全衛生、食品安全、及び、環境に関する要求事項への適合性を保証しています。しかし、どのような状況であれ、この体制は審査員及びコンサルタントの力量に多くを頼っているので、IRCAの果たす役割は、その成功にとって不可欠です。

創立以来、IRCAはインテグリティ及び付加価値を生むという点で名声を得てきました。IRCAが開発、使用してきた評価・登録のメソッドは、その他の多くの審査員登録機関にも採用されてきました。現在多くの国で、その国独自の、国内審査員登録プログラムを通じてIRCAに代わるものを提供していますが、IRCA登録は未だ変わらず国際的な人気を博しています。

1984年以来約30,000人の審査員が登録を授与され、IRCA登録名簿には現在120カ国以上の国々からの審査員が掲載されています。IRCAは国際的に認知されている唯一の審査員登録機関であり、供給者組織、認証機関、並びに、審査員が最も重んじる登録を維持しています。

IRCAトレーニング:

審査員トレーニングコースのIRCA認定は、国際的に認知され、その価値を重んじられています。審査員登録を支援するべく設立されましたが、IRCAは、独立した別の活動として、トレーニングの認定制度を発展させてきました。コースは元来登録を希望する審査員向けに設計されたものではありませんが、品質、環境、並びに、労働安全衛生マネジメントに関する情報を追及する、様々な目的をもった受講者の間で非常に好評です。現在、コース受講者のほんの少数しか審査員として活動していません。世界中のトレーニング機関は、それら機関が提供するトレーニングコースがIRCA認定のものであることを、不可欠であると考えています。IRCAの提供するコースは、幅広い申請を網羅すべくその数を増大させてきました。また、トレーニング機関が広範囲な種類のコースの認定を要請するにつれて、更に拡大し続けています。世界で年間約60,000人の受講者が、IRCA認定トレーニングを受講しています。

CQIとのつながり:

IRCAは、Chartered Quality Institute(公認品質協会)の一部門です。CQIはそれ自身が、品質に関する国際的権威として認知されています。IRCAとCQIは、各々の役割をもち、インテグリティ、絶対的公平性、並びにビジネスプロセスに付加価値を与えることに多くを貢献しています。

ITSMS プログラム

今や国際間取引はITに依存し、ほとんどの会社はITサービスの側面を外部に委託しています。この結果、主要なITシステムのブレークダウンはビジネス継続に致命的な打撃を与えかねません。ISO/IEC 20000 の認証取得はITサプライヤーが継続的に顧客の需要を満たすITサービスを提供できるという信頼につながります。信頼性を得るため、ISO 20000への認定を受けた審査登録業務には力量を備えた審査員が必要です。IRCAのITサービスマネジメントシステム審査員登録プログラム(ITSMS プログラム)の目的は、認証機関、ビジネス並びに業界に、本プログラムに登録された審査員は力量を備えているという信頼性を与えることです。

登録プロセスの一環として、IRCA は、力量の基礎となる、主要なスキル、知識並びに経験を反映した要求事項に照らして申請者を評価します。これらは、皆様がITSMS 審査員となったとき、審査を実施する中で示すべき力量です。

ITSMSプログラムは以下の主要規格に基づいたものです：

- ISO 20000:2005、情報技術 – サービスマネジメント：
- 第1部：仕様
- 第2部：実践のための規範

更に、審査実施のための指針には以下のものがあります：

- ISO 19011:2002、品質及び/又は環境マネジメントシステム審査のためのガイドライン

IRCAは登録授与により、審査員は以下について理解しており、力量を備えていると認識したことになります(授与レベルによる)：

- 適切で倫理的な行動、公平なプレゼンテーション、並びに、審査員として備えるべき専門的配慮の原則を固持できる
- 組織の全階層の要員と、口頭及び書面にて、明確なコミュニケーションがとれる
- ITSMS 審査を計画し、統制できる
- 関連するITサービスの提供プロセスを特定し、理解できる
- 客観的証拠を評価し、ITSMS の有効性を判断できる
- 審査の所見及び結論を正確に報告できる
- 審査チームを指揮し、審査プロセスを管理できる
- マネジメントプロセスを審査できる

登録の適用範囲は、「情報技術サービスの提供」です。

全登録審査員に関する詳細は登録名簿に記載されます。登録名簿は一般の方にも入手可能です。

IRCAの ITSMSプログラムは、JIPDEC (日本情報処理開発協会)と共同で開発されています。

本プログラムは、次の方を対象としています：

- ITSMS、例えば、第三者審査登録機関に雇用されている者、又は、購買組織に雇われている者
- ITSMS関係者、例えば、ITコンサルタント、IT管理者、並びに、その他のITに関わる要員
- 自己の所属する組織内において、ITマネジメントシステム監査(すなわち内部監査)を実施する従業員

本文書では、申請者(新規申請者及び既にIRCAに登録されている審査員)の方々に、以下に関する情報及び指示を提供しています：

- 登録プロセス及び申請方法
- 新規登録のための要求事項
- 登録更新のための要求事項及びCPD 要求事項
- 登録に認められる審査の種類
- 料金
- 行動規範

ITSMSプログラムへの登録は、登録要求事項を満たす全世界のすべての個人に対して制限なく行われます。

2.

登録レベル

ITSMSプログラムには6つの登録レベルがあります：

- ➔ ITSMS内部監査員補
- ➔ ITSMS内部監査員
- ➔ ITSMS審査員補
- ➔ ITSMS審査員
- ➔ ITSMS主任審査員
- ➔ ITSMSプリンシパル審査員

申請者にふさわしいのはどのレベルであるかを判断するために、各レベルの特徴の説明、及び、登録要求事項の概要を次に示しています。次のセクション「新規登録」にて、これらを更に包括的に説明しています。

ITSMS内部監査員補

本レベルにふさわしい申請者

本レベルは、内部監査員としての入門レベルです。申請者が、自組織のITSMシステムの内部監査を実施したいのであれば、このレベルを考慮してください。

内部監査は、あくまで申請者の業務の一部として実施されるでしょう。従って、他のレベルと同じ水準の資格や経験は、このレベルにおいては要求されません。

本レベルへの登録は、申請者の力量を示すという意味で、その他の資格と同様、申請者にとって有益なものです。申請者の雇用主は、登録が申請者の力量を示すものであるというだけでなく、申請者の組織のISO 20000マネジメントシステムをサポートするという意味で、その価値を尊重することとなります。

本レベルへの登録要求事項の概要：

教育

- 中等教育以上

実務経験

- 5年間、又は、学位あるいは学位同等の資格を有する申請者は4年間
- 1年間のIT実務経験

監査・審査員トレーニング

- IRCA認定ISO 20000ファンデーションコース、あるいはその他の認められるコース
- IRCA認定 ITSMS内部監査員コース、あるいはその他の認められるコース

あるいは以下のトレーニング(上記の2コースの代わりとして)

- IRCA認定ITSMS主任審査員コース、あるいはその他の認められるコース

監査・審査経験

- なし

ITSMS内部監査員

本レベルにふさわしい申請者

申請者が、自組織のITSMシステムの内部監査を実施するのであれば、このレベルを考慮してください。ほとんどの場合申請者は、審査員として常勤するのではなく、年に数回だけ監査を行うだけかもしれませんが、ITSMシステムを良く理解し、このシステムが自組織においていかに付加価値を生むかを良く理解することができるでしょう。

内部監査は、あくまで申請者の業務の一部として実施されるでしょう。従って、他のレベルと同じ水準の資格や経験は、このレベルにおいては要求されません。

申請者の力量を認知するその他の資格と同様に、本レベルへの登録は申請者にとって有益なものです。申請者の雇用主は、登録が申請者の力量を示すものであるというだけでなく、申請者の組織のISO 20000マネジメントシステムをサポートするという意味で、その価値を尊重することとなります。

本レベルは、内部監査員補レベルから普通に辿って進んだレベルであり、審査経験を満たしたならば(内部監査員補からの)昇格を申請すると良いでしょう。

本レベルへの登録要求事項の概要

教育

- 中等教育以上

実務経験

- 5年間、又は、学位あるいは学位同等の資格を有する申請者は4年間
- 1年間のIT実務経験

監査・審査員トレーニング

- IRCA認定ISO 20000ファンデーションコース、あるいは、その他の認められるコース
- IRCA認定ITSMS内部監査員コース、あるいは、その他の認められるコース

あるいは

- IRCA認定ITSMS主任審査員コース、あるいはその他の認められるコース **監査・審査経験**
- 合計が最低15時間になる5件のITSMS審査

ITSMS審査員補

本レベルにふさわしい申請者

入門又はトレーニングレベルです。申請者が、ITSMS審査を自己のキャリアにしたいのであれば、このレベルを考慮してください。本レベルは、適切な個人的資質、教育上、専門的並びに技術的力量を備えているが、その他のレベルへの登録に必要とされる審査経験要求事項を満たすに十分な機会がない方を対象としています。ほとんどの審査員は本レベルをキャリアの開始点としますので、これはファースト・ステップといえるでしょう。

また本レベルは、審査業務から一時的に遠ざかっている、又は、審査業務からマネジメント業務へとその職務を移したが、IRCA登録維持に価値を見出している、経験を積んだ審査員にも適用されます。

本レベルへの登録要求事項の概要:

教育

- 中等教育以上

実務経験

- 5年間、又は、学位あるいは学位同等の資格を有する申請者は4年間
- 2年間のIT実務経験

審査員トレーニング

- IRCA認定ITSMS審査員/主任審査員コース、あるいはその他の認められるコース
- 核となるITサービスマネジメントプロセスにおけるトレーニングを修了していること: ITIL®ファンデーションの認定証、又は同等のトレーニングがこの要求事項を満たすものとなります。

審査経験

- なし

ITSMS審査員

本レベルにふさわしい申請者

本レベルは、審査員補レベルから普通に辿って進んだレベルであり、審査経験を満たしたならば(審査員補からの)昇格を申請すると良いでしょう。本レベルは、審査員としての力量があり、審査チームの効果的なメンバーとして貢献している方を対象としています。本レベルは、キャリアのはしごにおける次のステップと見なされ、本レベルを保持する審査員のほとんどは、主任又はプリンシパルレベルへの昇格を考慮します。

本レベルへの登録要求事項の概要:

教育

- 中等教育以上

実務経験

- 5年間、又は、学位あるいは学位同等の資格を有する申請者は4年間
- 2年間のIT実務経験

審査員トレーニング

- IRCA認定ITSMS審査員/主任審査員コース、あるいはその他の認められるコース
- 核となるITサービスマネジメントプロセスにおけるトレーニングを修了していること: ITIL®ファンデーションの認定証、又は同等のトレーニングがこの要求事項を満たすものとなります。

審査経験

- 見習い審査員としての、合計20日以上にわたる4件の審査。そのうち10日以上はオンサイトでの審査。

ITSMS主任審査員

本レベルにふさわしい申請者

認証機関に勤める審査員のほとんどは主任審査員です。主任審査員とは、大規模な組織に対して、供給者審査を実施する審査員です。本レベルは、審査を運用管理し、チームを率先する経験を積んだ、力量を備えた審査員を対象としています。

本レベルへの登録要求事項の概要:

教育

- 中等教育以上

実務経験

- 5年間、又は、学位あるいは学位同等の資格を有する申請者は4年間
- 2年間のIT実務経験

審査員トレーニング

- IRCA認定ITSMS審査員/主任審査員コース、あるいはその他の認められるコース
- 核となるITサービスマネジメントプロセスにおけるトレーニングを修了していること: ITIL®ファンデーションの認定証、又は同等のトレーニングがこの要求事項を満たすものとなります。

審査経験(下記の2項目を両方満たすこと:すなわち、申請者が現在ITSM審査員レベルを有していないと想定して)

- 見習い審査員としての、合計20日以上にわたる4件の審査。そのうち10日以上はオンサイトでの審査。
- 見習い主任審査員としての、合計15日以上にわたる3件の審査。そのうち10日はオンサイトでの審査。

ITSMSプリンシパル審査員

本レベルにふさわしい申請者

本レベルは、主任審査員レベルの代替レベルとして考案され、独立して活動する2つのカテゴリーの審査員について、相当の経験及び力量を備えているという見地に立ったものです(すなわち、1人で1チームを形成して、単独審査を実施する審査員を対象としています)。

- ITSMSコンサルティングの経験を有する審査員(これら審査員の主要な力量は、ITSMシステムを実施でき、外部の支援なしで、審査プロセスのすべての側面を実施できることです)。
- 審査チームを指揮してきた(主任審査員として)経験を有するが、現在は独立して審査を実施している審査員(これらの審査員の主要な力量は、審査マネジメント及びチームリーダーシップです)。

IRCA は、プリンシパル審査員及び主任審査員レベルは、そのバランスにおいて、同等の基準であると考えており、同時に複数のレベル(プリンシパル審査員レベルと主任審査員レベル)に登録していただくことは想定しておりません。

本レベルへの登録要求事項の概要:

教育

コンサルタントルート:

- 学位あるいは学位同等の資格

あるいは

チームリーダールート:

- 中等教育以上

実務経験

コンサルタントルート:

- 6年間のIT実務経験

あるいは

チームリーダールート:

- 5年間、又は、学位あるいは学位同等の資格を有する申請者は4年間
- 2年間のIT実務経験

審査員トレーニング

- IRCA認定ITSMS審査員/主任審査員コース、あるいはその他の認められるコース
- 核となるITサービスマネジメントプロセスにおけるトレーニングを修了していること: ITIL®ファンデーションの認定証、又は同等のトレーニングがこの要求事項を満たすものとなります。

審査経験

コンサルタントルート:

- 合計35日以上にわたる7件の単独審査又は主任審査。そのうち20日以上はオンサイトでの審査(これらの件数及び日数は、申請者が現在ITSMS審査員又はITSMS主任審査員レベルを有していないと想定)

あるいは

チームリーダールート:

- 6年間の主任審査員レベル登録
- 3件の単独審査。複雑かつ厳しい状況において、効果的な審査マネジメントスキルを実証することが求められるもの。

3.

新規登録

IRCAは、ITサービスマネジメントシステムの効果的な審査に必要とされる、実証された力量¹に基づき、申請を評価します。申請者は、教育、実務経験、審査員トレーニング、並びに、審査経験の組合せを通じて、これらの力量を実証することができます。

指示がない限り、ITSMS内部監査員に対しては、以下に記載があるものよりも狭くシンプルな範囲での力量が認められます。

力量

一般的な審査の力量

- 申請者が様々な審査に適切に応用することができ、かつ、審査を一貫した体系的な方法で実施することを確実にする審査原則、手順、技法に関する知識及び技能。
- 申請者が審査の適用範囲を把握/定義し、審査基準を適用することのできる、マネジメントシステム及び関連文書に関する知識。
- 申請者が組織の運用経緯を把握することを可能にする、組織の状況に関する知識。
- 申請者が被審査組織に適用される要求事項の範囲内で業務を行い、かつ、その要求事項を認識することを可能にする、専門分野に関連する適用法令・規制及びその他の要求事項に関する知識。

ITSMS 審査の力量

- 申請者がITSMシステムを検査し、適切な監査所見及び結論を導き出すことを可能にする、ITサービスマネジメントの中核的なプロセス及びそのプロセス間の相互関係に関する知識：
 - サービスレベル管理、サービスの報告、サービス継続及び可用性の管理、サービスの予算業務及び会計業務、容量・能力管理、及び情報セキュリティ管理を含む、サービスデリバリアプロセス
 - 顧客関係管理及び供給者管理に基づく、関係プロセス
 - インシデント管理及び問題管理に基づく、解決プロセス
 - 包括的な構成管理及び変更管理と、構成管理の指針であるISO 10007の適用とを用いた、統合的制御プロセス
 - リリース管理に基づく、リリースプロセス
- 申請者を、審査が実施される技術的背景を理解することを可能にする、プロセス及び製品（サービスを含む）に関する知識。

教育

ITSMSプリンシパル審査員(コンサルタントルート)を除くすべてのレベル:

申請者は最低中等教育を修了している必要があります。学位あるいは学位同等の資格¹、を有しているのであれば、実務経験に関する要求事項は軽減されます(以下を参照)。

認められる資格には、国家政府機関、又は、国家専門機関認定の機関によって授与された資格を含みます。

ITSMSプリンシパル審査員レベル

(コンサルタントルート):

申請者は、学位、学位同等の資格あるいはその他の認められる資格を有している必要があります。

関連する科目について授与された大学院のディプロマ、学士、修士、博士号は、通常認められます。

¹ IRCAでは、学位の指標として、英国の学位の定義を使用しています。しかし、英国及びその他の国で授与されたすべての学位がこの基準を満たすわけではないことも認識しております。その内容又は期間が不完全であるとされるものも多く、それらは「学位同等の資格」とします。本プログラムの目的上、IRCAは、この学位同等の資格を、高等教育修了の要求事項を満たすものとみなし、これを学位同等のものとして認めます。

実務経験

一般的、関連する実務経験:

ITSMSプリンシパル審査員(コンサルタントルート)を除くすべてのレベル:

すべてのレベルについて、申請者は5年以上の関連する実務経験を有している必要があります。申請者が学位、あるいは学位同等の資格を有している場合は、これは4年間に軽減されます。IRCAは、関連する実務経験は、申請者が判断力を行使し、問題を解決し、その他のマネジャ、労働者(従業員)並びに顧客とのコミュニケーションが要求される、技術職、管理職、あるいは専門職にあることと考えます。

ITSMSプリンシパル審査員(コンサルタントルート):

申請者は6年以上の実務経験を有しており、そのうちすべてがIT実務経験でなければなりません。

ITに関する実務経験:

ITSMS内部監査員補、ITSMS内部監査員及びITSMSプリンシパル審査員(コンサルタントルート)を除くすべてのレベル:

申請者は、IT及びIT関連の業務が大半を占める業務に2年間就業(これは実務経験合計、4、5年分に含まれるものでもかまいません)していなければなりません。そのような経験により、申請者はITSMシステムを効果的に審査するのに必要な実用的知識を得ていなければなりません。

ITSMS内部監査員補及び内部監査員レベル:

要求事項は1年間のIT実務経験であり、一般的な性格のIT経験を認めることとします。

ITSMSプリンシパル審査員(コンサルタントルート):

申請者は、過去10年以内にて得た6年以上の実務経験を有していなければなりません。この実務経験は、ITSMシステムの構築、実施、維持並びに審査に関連する経験でなければなりません。この実務経験の大半が、従業員又は契約者といった立場で、組織の上階層で得た経験でも構いません。

IRCAは、関連する分野の業務を通じて得たIT関連の力量の証拠を求めていますので、審査経験は、最大で本要求事項の1/2に相当するものとしてのみ受理します。申請者は、申請に先立つ10年以内に、6年のIT経験を有していなければなりません。

すべてのレベルに関し、研修期間はこの実務経験要求事項の対象にはなりません。

審査員トレーニング

ITSMS内部監査員補及びITSMS内部監査員レベル:

申請者は以下のコースのいずれかを合格修了していなければなりません:

IRCA認定ISO 20000 ファンデーションコース(あるいは、その他の認められるコース)、かつ、IRCA認定ITSMS内部監査員コース(あるいは、その他の認められるコース)あるいはその他のレベルに関して指定しているトレーニング要求事項

その他すべてのレベル:

申請者は以下のコースを合格修了していなければなりません:

IRCA認定ITSMS審査員/主任審査員コース(あるいは、その他の認められるコース)

あるいは

IRCA認定その他一般の審査員/主任審査員コース(あるいは、その他の認められるコース)、かつ、IRCA認定ITSMS審査員コンバージョンコース(あるいは、その他の認められるコース)

申請者がその他一般のプログラムに審査員として既に登録されている場合は、IRCAが要求するのは、短期間で修了できるIRCA認定ITSMS審査員コンバージョンコース、あるいはその他の認められる同等のコースのみとなります。

その他の認められるコースには、他のトレーニング認定機関によって認定されたITSMSコースが含まれます。例外的に、IRCAはその他の手段を通じて修了したトレーニングを認めることも考慮しますが、申請者はこのトレーニングは少なくともIRCAが指示した学習成果を満たしているものであるということをIRCAに納得させなければなりません。

申請者は通常、登録申請に先立つ3年以内に、審査員トレーニングを合格していなければなりません。申請者が、最近の、関連する実務経験、及び、申請者の審査スキルが現在でも通用するという証拠を提示するのであれば、IRCAは、この期間より以前に修了したトレーニングを認めることもあります。

IRCA認定ITSMS審査員トレーニングコースを開催しているIRCA認定の全訓練機関の最新版一覧については、IRCAウェブサイト www.irca.org をご覧ください。

ITSMS内部監査員補及びITSMS内部監査員レベルを除くすべてのレベル:

申請者は、以下の核となるITサービスマネジメントの原則に関する知識を実証しなければなりません:

- インシデント管理
- 問題管理
- 変更管理
- 構成管理
- リリース管理
- サービスマネジメント
- 可用性管理
- キャパシティ管理

申請者は上記の知識を、これらの原則を網羅しているトレーニングコース、OJT又は試験をもって実証することができます。ITIL® ファンデーションの認定証が、この知識を実証するための1つの方法です。

審査経験

ITSMS内部監査員補レベル:

このレベルへの登録には、審査経験は必要ありません。

ITSMS内部監査員レベル:

申請者は5件以上の内部監査を実施している必要があります。5件のうちいずれも3時間以上のものであり、すべての監査サイクル(監査計画、文書レビュー、監査、インタビュー、監査報告)を含んだものでなければならず、自身が活動している領域あるいは活動を含んだ監査であってはなりません(例えばラインマネージャなど、申請者が直接的あるいは間接的に責任を有する活動の監査は認められます)。

ITSMS審査員補レベル:

このレベルへの登録には、審査経験は必要ありません。

ITSMS審査員レベル:

申請者は4件以上の完全な審査を実施している必要があります。審査活動には、文書レビュー、オンサイトでの審査活動の準備及び実施、並びに、審査報告を含んでいなければなりません。

これらの審査は20日以上であり、そのうち10日間はオンサイトの審査でなければなりません。

申請者は、チームリーダーとしての力量を備えた審査員(その時点で主任審査員登録をしている者、あるいは、同等の力量を備えた者)の指示及び指導²に従って、すべての審査を完了していることを推奨しますが、多くの審査員にとってこのことを準備するのは難しく費用もかかることを認識しています。その結果、IRCAは最低1件の審査がこの条件のもと行われていることを認めます。IRCAはこのチームリーダーに審査チームのメンバーとしての申請者の力量を立証することを求める場合があります。

ITSMS主任審査員レベル:

申請者は上記ITSMS審査員レベルの審査要求事項に加え、2人以上の審査員を含む審査チームのリーダーとして3件の認められる審査を実施していなければなりません。

その3件の主任審査は15日以上でなければならず、そのうち10日はオンサイトの審査でなければなりません。

申請者は、チームリーダーとしての力量を備えた審査員(その時点で主任審査員登録をしている者、あるいは、同等の力量を備えた者)の指示及び指導²に従って、すべての審査を完了していることを推奨しますが、多くの審査員にとってこのことを準備するのは難しく費用もかかることを認識しています。その結果、IRCAは最低1件の主任審査がこの条件のもと行われていることを認めます。IRCAはこのチームリーダーに審査チームのリーダーとしての申請者の力量を立証することを求める場合があります。

申請者が既にITSMS審査員レベルに登録されているのであれば、上記の3件の主任審査を実施していれば申請可能です。

ITSMSプリンシパル審査員レベル:

コンサルタントルートに関しては、申請者は合計(単独審査及び主任審査を合計して)35日以上になる、7件の認められる単独審査又は主任審査を実施していなければなりません。

申請者が既にITSMS審査員レベルに登録されているのであれば、15日以上審査、そのうち10日以上がオンサイトの審査である3件の単独審査あるいは主任審査のみを実施していれば申請可能です。

チームリーダールートに関しては、申請者は6年以上主任審査員レベルの登録経験を有し(例外的に、申請者がチームを指揮するにあたりかなり重要で包括的な経験をより短い期間で実証できるのであれば、主任審査員レベルの登録経験が6年未満であっても、これを認めることも考慮します)、かつ、複雑かつ力量が問われる状況において、効果的な審査マネジメント技量を実証することが必要とされる3件の単独審査を実施していなければなりません。こういった審査とは、複雑な組織で実施された2日以上にわたる初回登録審査を考えています。

² 指示及び指導とは、申請者が常に監督下になければならないことではありません。また、この監督業務を行うにあたり、だれかが監督業務だけを実施するように命ぜられているわけではありません。

審査の認可についての

一般的指針:

認められる審査

ITSMS主任審査員レベル以外のすべてのレベル:

申請に先立つ3年以内に実施されたもののみを認めます。

ITSMS主任審査員レベル:

申請者は申請に先立つ2年以内に主任審査を実施していなければなりません。IRCAは「申請に先立つ期間」を、IRCAが申請者の記入済申請書類を受理した日付から数えたものと定義します。

すべての審査経験はログシートに記入して提出し、検証できるものでなければなりません。実施した審査について詳細な情報を提出してください。また、IRCAが検証作業をするために必要な連絡先情報を提出してください。

IRCAは、審査の指針規格であるISO 19011に従い実施された、ISO 20000又はIRCAが同等であると認めるその他の規格に照らし行われた審査のみを認めます。その他の国家規格、国際規格、あるいは会社の規格に照らして実施された審査を認めることもあります。

申請者がIRCAのその他一般のプログラムで既に審査員、主任審査員、あるいは、プリンシパル審査員レベルに登録されているのであれば、ISO 22000、OH&S 18001、ISO 27001、ISO 9001:2000、あるいはISO 14001、その他の認められる規格に照らして実施された審査も認めます。これらの審査経験は、ITSMS審査経験要求事項の25%を超えるものであってはなりません。

IRCAは、供給者審査(第三者監査)、認証審査(第三者審査)、及び、内部監査(第一者監査)を認めます。また、第一者、第二者、第三者審査(監査)として実施される、コンサルタント審査(監査)(以下を参照)も認めます。

内部(第一者)監査:

ITSMS内部監査員レベルに関しては、IRCAは、申請者が監査を実施する業務活動から独立している場合に、申請者の所属する組織のある部分について申請者が実施した内部監査を認めます。

申請者が監査を実施する業務活動から独立していることに加え、監査の適用範囲が十分に広いものであり、その監査が、申請者に幅広い監査技能を用いることを要求する非常に複雑なものである場合、その他のレベルに関しても内部監査を認めることも考慮します。IRCAが申請者の内部監査を認めるにあたり、申請者は裏づけとなる適切かつ関連性のある情報を提供してください。

コンサルタント審査:

以下のすべてが満たされている場合、申請者がクライアントに対してコンサルタントという立場で実施した審査を認めます:

- 審査以前に、クライアント(被審査者)に、既に完全に確立したITSMシステムがある
 - 申請者が、審査対象のITSMシステムを構築するにあたり、その一端を担っていない(以下のような特別な場合を除く)
 - 申請者が被審査者から独立している
 - 審査の適用範囲に、ITSMシステムのすべての要素を含む
- また、申請者がその構築に携わったITSMシステムについて、その後認証機関が初回登録審査で認証を与えた場合、申請者が実施した事前審査を認めます。

サーベイランス(部分システム)審査:

新規登録申請時(ITSMS内部監査員レベルを除く)に提出されたサーベイランス(部分システム)審査については、通常、認めません。しかし、登録更新時に提出されたサーベイランス審査は認めます。一般原則として、5件のサーベイランス審査を完全なマネジメントシステム審査1件と同等のものに見なしますが、サーベイランス審査には非常に広範囲にわたるものがあることも認識しております。そのような場合は、申請者がその主張を裏付ける証拠を提出した場合、5件に満たないサーベイランス審査を(1件の完全なマネジメントシステム審査と同等なものとして)認めます。

認められない審査:

以下の審査は認めません:

- 同じシステムに対して12ヶ月に2回以上の頻度で繰り返されるITSMシステム審査
- 1日に満たない(休憩を除く6時間のオンサイトでの審査活動)審査。ITSMS内部監査員レベルを除く(ITSMS内部監査員レベルに関しては、休憩を除いた3時間の監査を認めます)。
- ギャップ分析、不適合への是正処置完了の検証、フォローアップ訪問
- 正式なトレーニング要求事項を満たす前に実施した審査

4. 申請方法

方法

IRCAウェブサイトより書類一式をダウンロードしてください。

又は以下の連絡先宛に書類を請求してください。

電話： 英国本部： +44 (0)20 7245 6833

日本支部： 03-6272-6307

ファクス： 英語本部： +44 (0)20 7245 6755

日本支部： 03-3265-5283

Email： 英国本部： irca@irca.org

日本支部： ircajapan@irca.org

ウェブサイト：www.irca.org

申請用紙及び書類を記入し提出してください。

登録申請の際は、指示に従い申請用紙に記入し、必要な追加資料をすべて同封し、申請費の振込通知フォームを添えてIRCAジャパン宛に送付してください。

IRCAジャパン：

〒102-0083 東京都千代田区麹町3-5-2

ビュレックス麹町8F

IRCAでは以下の言語の申請を受付けます：

- 英語
- 中国語
- 日本語
- イタリア語
- スペイン語

その他の言語の場合、本申請を裏付けるための通信は、英語あるいは原本の正式な翻訳を伴ったものでなければなりません。特に学業資格、トレーニングコース、審査についてはご注意ください。

申請段階では、申請費のみをお支払いください。年間登録費はお支払いにならないでください。申請に通過した時点で、IRCAから書面を送付し、年間登録費の請求をいたします。

提出した資格に関するものについてはすべて、文書による証拠がなければなりません。認められる証拠の一例としては、授与機関、授与資格、授与日、誰に対して授与されたかが明記されている資格証明書原本をきれいにコピーしたものです。このような情報が記載されていなかったり不明確である場合は、申請者は追加の証拠を提出しなければなりません。

例えば、紛失したり、捨ててしまったといったような場合など、資格証明書のコピーがない場合にも同様のことがいえます。認められる証拠としては、授与を証明する授与機関からの正式な書状原本があります。成績証明書の写し(コース内容の正式かつ詳細なレポート)も、授与日及び授与資格が明記されて

いれば、認められる証拠となります。

文書による証拠が授与機関より入手できない場合、その資格を認めることは通常ありません。

IRCAが行うこと

申請手続を進めるには通常約4週間を要します。しかしながら、手続に要する時間は、申請に提出された情報の検証にどれだけ時間を要するかということに大きく依存します。IRCAが必要とする情報をすべて提出していただければ、申請手続が早くなります。

手続は4つのパートから構成されます：

事務的確認

最初にIRCA事務員によって、提出されるべきすべての情報が申請者により洩れなく提出されていることの確認がなされます。

技術専門的評価

この部分に関しては、IRCA技術専門家、すなわち、評価員(Reviewing Officer)が実施いたします。評価員は、提出された情報を登録要求事項に照らし評価し、この情報の一部、又はすべてを検証いたします。技術的評価の結果、評価員は登録マネジャーに登録の推薦を行います。

IRCAは、検証を、登録プロセス全体を裏付ける不可欠な要素であると考えております。従いまして、登録要求事項の全側面に照らして申請書類のレビュー、検証を行うことに、IRCA評価員は細心の注意を払っております。IRCAは出来る限り迅速に評価手続を進めてまいります。IRCA(及び申請者)が期待するように迅速に手続を進められないこともあります。一般的でない学業資格や、元/現雇用者が検証に関わる情報を提出するのに時間がかかったり、被審査者が協力的でなかったりすると、申請手続により時間がかかる可能性もあります。

登録

申請者の登録に関する最終判断は登録マネジャーにより行われます。登録決定は、技術的評価プロセスとは独立して実施されます(上記参照)。

登録授与

登録マネジャーより、該当のレベルへの登録を授与するという正式な書状が申請者に送付されます。この書状を送付する時点で、初回年間登録費の請求がなされます。

登録は、初回年間登録費の受領を確認次第授与されます。

申請者の情報は、登録審査員登録簿に追加され、IRCAから申請者に登録カードが送付されます。

5. 料金

料金は年毎に設定され、暦通りの1年(1月1日～12月31日)で適用されます。現在の料金の詳細はwww.irca.orgをご覧ください。

申請費

申請書類を送付する際、申請費の送付をお願いいたします。申請費のお支払いがない間は、申請手続を進めることはできません。申請費は申請手続に関わる費用に対するものであり、申請が却下された場合も払戻しはありません。

年間登録費

年間登録費は登録審査員の登録に関わる事務費用に対するものです。毎年、新しい登録年度開始前にお支払いいただく必要があります。登録申請に基づき登録が授与される際に、はじめての年間登録料の請求書が送付されます。その後は、毎年、新しい登録年度開始の1ヶ月前に年間登録費の請求書が送付されます。

昇格申請費

昇格申請費は、申請者の昇格の評価に対する費用です。昇格申請を提出する際にお支払いください。初回申請費と同様、昇格申請費は払戻しはありません。登録期間中に昇格した場合は、その登録年度については追加の年間登録費はいただきません。登録期間中はいつでも昇格申請することができます。登録更新手続(3年毎)の際に昇格される場合は、昇格申請費が別途生じることはありません。

更新申請費

この料金は、3年ごとの登録更新の評価に関する費用を賄うものです。この料金は、更新申請を提出する際にお支払いいただく必要があります。申請費と同様、更新申請費の払戻しはありません。この料金は申請プロセスに関するコストを賄うものであり、更新申請が却下された場合も払戻しはいたしません。

43年毎の更新年度を除きます。更新年度では、登録更新の結果、レベル(及び料金)が変更になることがありますので、更新手続きを完了した後、請求書を送付いたします。

6.

登録更新

審査員は、3年毎（つまり3年目の登録年度）に登録を更新しなければなりません。IRCAは登録最終年度の2ヶ月前に、更新申請費お支払いのための書類、審査ログ、CPDログ、並びにその他の文書の提出を書面にて通知します。IRCAは提出いただいた更新書類を以下に挙げた更新要求事項に照らして評価し、登録の決定を行い、結果を書面にて通知いたします。

登録更新プロセスには次の6つの要求事項があります：

- 継続的専門知識の啓発（CPD）
- 審査経験
- 苦情の告知
- IRCA行動規範の遵守
- 更新申請費のお支払い
- 年間登録費のお支払い

継続的専門知識の啓発（CPD）

ITSMS内部監査員補及びITSMS内部監査員レベルを除くすべてのレベル：

申請者は、登録更新に先立つ3年以内に実施した、45時間以上の適切なCPDを完了していなければなりません。

申請者は、本要求事項を満たしているという証拠を提出する必要があります。（本要求事項に関する指針は附属書Iを参照してください）。

ITSMS内部監査員補及びITSMS内部監査員レベル：

このレベルにはCPDの要求事項はありません。

監査・審査経験

申請者は、IRCA配布の審査ログシート（IRCA/106）に審査経験を記録し、提出する必要があります。

ITSMS内部監査員補レベル：

審査実施の要求事項はありません。

ITSMS内部監査員レベル：

申請者は5件以上、合計15時間以上にわたる監査を実施していなければなりません。

ITSMS審査員補レベル：

審査実施の要求事項はありません。

ITSMS審査員レベル：

申請者は5件以上の認められる審査を実施していなければなりません。

ITSMS主任審査員レベル：

申請者は5件以上の認められる審査を実施し、そのうち2件は2人以上の審査員で構成されたチームのリーダーとして実施したものでなければなりません。

ITSMSプリンシパル審査員レベル：

申請者は5件以上の認められる審査を実施し、その5件すべてが主任審査あるいは単独審査でなければなりません。

申請者は登録更新に先立つ3年間の登録期間以内にすべての審査を実施していなければなりません。

苦情の告知

申請者は、申請者の職務に関して受けたいかなる苦情もIRCAに告知する必要があります。IRCAは苦情を登録更新の一環として考慮しなければなりませんので、IRCAがすべての苦情について知っておくことが重要です。IRCAはすべての苦情のケースを調査します。申請者の職務に関して苦情が出され、申請者がこれを告知しないのであれば、状況は更に深刻なものになり、申請者の登録の一時停止あるいは抹消につながることもあります。

行動規範の遵守

申請者は、常に行動規範（附属書III参照）を遵守した上で行動してきたという宣言をする必要があります。

更新申請費のお支払い

申請者は、更新申請費の支払いを完了し、更新手続きに必要な書類を提出しなければなりません。

年間登録費のお支払い

更新手続き完了後に、申請者は年間登録費を支払う必要があります。年間登録費はIRCAが通知するレベルにより料金は異なりますので、更新手続きを完了するまでこの費用を支払う必要はありません。IRCAは書面にて更新結果を申請者に通知し、請求書及び登録カードを同封します。年間登録費のお支払いがないと、登録が停止されます。

7.

昇格方法

申請者は時期に関わらず昇格申請することができます。IRCA が新規申請登録を受入れた際、次のレベルに登録するために修得する必要がある審査経験及び力量を示します。昇格申請するには、申請者はIRCA/106 ログシートを記入し、必要なすべての追加情報を同封し、昇格申請費の振込通知フォームを添えてIRCA 宛送付ください。

昇格申請が認められても、通常は申請者の登録更新日が変更になることはありません。

初回登録期間内に昇格申請をしないのであれば、登録更新プロセスの一環として、IRCA は登録期間の終了の2ヶ月前に書面を送付し、審査ログ及びCPD ログを提出するよう促します。この時点でIRCA は、申請者に現在の昇格要求事項を通知いたします。申請者が、(3年毎の)登録更新プロセスの一環として昇格した場合、昇格料は発生いたしません。

昇格方法について更に詳しい情報は、IRCAにお問い合わせください。

8.

その他の情報

登録期間

申請後合格した場合、登録が授与されますが、登録を授与した日から3年間有効です。この3年間を登録期間と称します。登録期間の終わりに登録を更新する必要があります。更新が認められた場合、更に3年間の登録期間を与えます。この繰返しとなります。

登録期間中の1年目、2年目の終わりには、年間登録費をお支払いいただき、行動規範を遵守することにより、登録を維持することができます。1年目、2年目の終わりにあたり、その他の書類を提出する必要はありません。3年目の終わりに、全登録審査員は登録更新プロセスを進める必要があります。

ISO 20000:2005以外のITSMS規格

IRCAは、IRCAがISO 20000:2005と同等のその他の規格と認めたものに照らして実施した審査を認めます。IRCAでは認められるその他の規格のリストを維持していますが、申請者はこのリストに掲載されていない規格に照らして実施した審査の承認を要求してもかまいません。IRCAには新しい規格を評価するための正式な手順がありますので、規格が認められると思われる申請者は、IRCAにご連絡ください。

登録カード、登録証及び登録名簿

新規申請登録後、登録カードを送付いたします。また、申請者が年間登録費を支払い、その他の適用される要求事項を遵守していれば、その後も毎年登録カードを送付いたします。

このカードは、登録の主たる証拠となるものであり、審査の開始時にはこれを提示し、その後も適切な場合は提示してください。

カードは登録者に対して発行されるものですが、所有権はIRCAにあり、要請があれば返却しなければなりません。

IRCAの登録証は、特定のレベルに登録されたことを示す正式な証明書です。但し、これを登録の証拠として使用するべきではありません。登録証の購入を希望する場合はご連絡ください。

登録された全世界の審査員の詳細が、IRCAウェブサイト www.irca.org の「審査員の検索」のページでご覧になれます。

異議申立て及び苦情

申請者は、IRCAの下した登録に関する決定に対し異議申立てをする権利をもっています。IRCAはこのような異議申立て及び苦情について検討するための規定の手順を含む品質システムを運用しています。

登録に関する処置

以下の2つの状況下では、登録において以下の処置（一時停止又は抹消）がとられます：

1. 登録レベルに必要な登録基準を満たすことができない場合、登録抹消を行う前に、代替レベルがオファーされます。代替レベルでの登録期間中に、要求事項を満たす機会が与えられ、元来登録されていたレベルに復帰することができます。
2. 行動規範に違反した場合、IRCAは、行動規範に違反した登録審査員に対して、登録に対する何らかの処分を施行する権利を有しています。この際の処置には、登録の一時停止、また違反の内容が深刻なものや、継続的なものである場合には登録が抹消される場合があります。

機密保持

登録活動⁴を裏付けるために申請者が提出したすべての情報、通信内容並びに書類は、すべて厳重な機密情報として取扱われます。

IRCAは、www.irca.orgで公開する登録名簿に各登録審査員の関連情報を掲載できる権利を有します。

法的位置付け

IRCAの審査員登録、及び、登録に関するすべての手続は、英国法に準じて管理され、専ら英国法廷の管轄のもとに置かれています。

⁵ IRCAは、登録された審査員の登録記録の詳細を、他の審査員登録機関及び認定機関に公開する権利を有しています。IRCAは、この情報公開の未開示が、登録の品位を脅かすとみなした場合、例えば、登録されている審査員の登録に対してIRCAが処置を取り（つまり登録の一時停止、あるいは抹消をする）、処置を受けた審査員が、他の審査員登録機関に、IRCAでの登録期間中の登録記録を十分に公開せずに登録申請を行った場合、情報を公開します。

附属書 I

継続的専門知識の啓発(CPD)に関する指針

CPDは、あなたの専門知識、個人技量並びに力量を継続的に更新することを促す枠組みです。CPDの目的は、審査員として、その有効性を更に高め、審査職務を更に信頼性の置けるものにする事です。CPDの概念、及びCPDが寄与する価値は、今日すべての職業分野において認知され、受け入れられています。

登録更新プロセスの一環として、過去3年内における45時間以上のCPDを修了したことを実証していただく必要があります。このCPDは広義において審査及びITサービスマネジメントに関連するものです。あなたの審査力量を向上させるものであるとIRCAが認識するトピックは、その数は非常に多いため、これについてここで挙げることはいたしません。しかしながら、IRCAは、これらをITSMS審査員に要求される力量の2つの主要領域と整合性をもつ2つの領域に分類しています：

1. ITサービスマネジメント関連
2. 審査関連

同一の方式が万人に対してふさわしいものであるとは考えておりません。したがって、非常に非公式なもの(例:読書及び独学)から公式なもの(例:教室を構えたトレーニング)まで、幅をもたせた方法で取得したCPDを認めます。CPDの取得方法には効果的なものもそうでないものもあると考えます。したがってIRCAは、ある活動についてはその他の活動よりも効果があると認める「ウェイトティング」方式を採用します。活動は大きく3つのカテゴリーに分類されます：

a) 非体系的;3時間=1CPD時間

このカテゴリーに含まれるものには、評価されずかつ資格取得につながらない通信型・公開型の学習、専門誌及び技術誌、書籍、その他出版物の読書、特定の結果をもたらすように予め計画され特定されているOJTのその関連部分があります。

www.irca.org でご利用になれるIRCAインフォや電子マガジンの購読、あるいはオンラインディスカッションフォーラム(英語のみ)⁵への参加も受け入れられます。

b) 半体系的;2時間=1CPD時間

このカテゴリーに含まれるものには、非相互作用の(一方的な)講義、講話等、社会的な非公式の専門機関の会合(例:ネットワークの機会)、研究、講義/コースの準備・初回実施、記事の出版、新しい資格(評価されるもの)の取得を狙いとする公開型・通信型の学習があります。

c) 体系的;1時間=1CPD時間

このカテゴリーの例には、相互作用的で参加度の非常に高い訓練コースやセミナー、正式な講義のある専門機関の会合、規格の開発における積極的な参加などがあります。

各カテゴリーに含まれる活動は広範囲に渡るため、上記に挙げた例は、おおよその例として捉えてください。多くの審査員が3カテゴリーすべてを含む活動の証拠を提出しますが、これは要求事項ではありません(3つのカテゴリーすべてのCPDを提出しなければならないということではありません)。唯一の制限は、非体系的CPDは認められるCPD時間合計の3分の1(=15時間)を超えてはならないということです。

提出する活動について十分かつ適切な証拠を提出する責任があります。したがって、あなたは活動の記録を作成・維持し、可能な場合は、これらを正しい手順で検証してもらう必要があります。この目的のために、CPD及びトレーニングログシート(IRCA/173)を用意しております。

CPDに関わる情報を、いかに明確で、論理的で、理解しやすいフォーマットで提出するかは、申請者の利につながります。IRCAの登録更新手順の速さはこれに依存するといえます。

⁵ IRCAオンラインディスカッションフォーラムへの参加では、最大で4時間の非体系的なCPDが認められます。参加した旨をIRCA/173 CPDログシートに記入し証明してください。

附属書 II

用語の定義

審査

審査基準が満たされている程度を判定するために、審査証拠を収集し、それを客観的に評価するための、体系的で、独立し、文書化されたプロセス。

被審査者

審査される組織。

審査依頼者

審査を要請する組織又は人。

審査チーム

審査を行う2人以上の審査員。そのうち1名は主任として指名された者。

その他一般の

新規登録要求事項のほとんどが同じプログラム：QMS、EMS、OH&S、FSMS、ISMS、ITSMS、社会システム。

ITIL®

ITインフラストラクチャ・ライブラリ -国際的な公的及び私的機関のベストプラクティスを集めたもの。英国商務局がitSMFと共同で開発した。

itSMF

IT(情報技術)サービスマネジメントフォーラム - ITサービスマネジメントの専門家の独立した国際的なフォーラムとして世界中で認知されている: www.itsmf.org

JIPDEC

日本情報処理開発協会 -ISO 27001 及び ISO 20000の認定サービスを提供している: www.jipdec.jp

主任審査

審査員が、他の最低1名を含むチームリーダーを務める審査。

単独審査

1名の審査員が審査のすべての側面を実施する審査。

第一者監査

組織独自の監査のための経営資源によって、組織内で実施される監査。内部監査ともいう。

第二者監査

購入者である組織、又はその代行者が、契約業者又は供給者に対して実施する監査。これには、同グループ内の他の組織に商品やサービスを提供している企業又は部署の監査も含まれる。供給者監査ともいう。

第三者審査

審査を受ける組織から独立した機関、すなわち、認証機関又は審査登録機関によって実施される組織の審査。

附属書Ⅲ

行動規範

登録審査員は全員、以下の行動規範に合意し、これを遵守しなければなりません：

1. 審査員は、雇用契約を交わしている組織や正式に従事している組織（審査組織）に対し、またその直接管理下で実施している審査の被審査組織に対し、信頼性のある公平な態度で行動すること。
2. その組織に関する審査機能を実施する前に、審査を受ける組織と何らかの関係をもつ場合には、それを自分の雇用に明らかにすること。
3. 審査を受ける組織から、その責任者から、又は他の利害関係をもつ人間からは、いかなる誘因や贈答品、手数料、割引、その他の利害となるものを受入れてはならない。また故意に責任のある者にそうさせてはならない。
4. 被審査者と審査組織の両者の書面による承認がない限り、自分が責任をもつ審査チーム、又は自分がその一員である審査チームの調査結果を一部たりとも公表してはならない。又は審査中に入手した情報を第三者に公表してはならない。
5. 審査組織の評判や利害関係に不利となるような行動をとらない。
6. IRCAの評判や利害関係、信用に不利となる行動をとらない。
7. この行動規範への違反があった場合には、正式な照会手順に協力すること。

メモ