品質マニュアル

～ JIS Q 9001／ISO 9001：2015 ～

承　認	審　査	作　成
髙橋	梅原	梅原

品質マネジメントシステム／株式会社髙橋設計

※使用の際は最新版であることを確認すること。

改　訂　歴

版数	発行日	改訂内容	承認	審査	作成
初版	2017 年 06 月 01 日	2015 年版の初版	髙橋一是	梅原栄一	梅原栄一

目　　次

１　適用範囲 ＝＝ 1

２　引用規格 ＝＝ 1

３　用語及び定義 ＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝ 1

４　組織の状況 ＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝ 1

4.1　組織及びその状況の理解 －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 1
4.2　利害関係者のニーズ及び期待の理解 －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 2
4.3　ＱＭＳの適用範囲の決定 －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 2
4.4　ＱＭＳ及びそのプロセス －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 2
4.4.1　一般要求事項／ＱＭＳの概要
4.4.2　文書化に関する要求事項／ＱＭＳの文書

５　リーダーシップ ＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝ 3

5.1　リーダーシップ及びコミットメント －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 3
5.1.1　一般
5.1.2　顧客重視
5.2　方針 －－ 4
5.2.1　品質方針の確立
5.2.2　品質方針の伝達
5.3　組織の役割，責任及び権限 －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 4

６　計画 ＝＝＝ 4

6.1　リスク及び機会への取組み／「年度活動計画」 －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 4
6.1.1　リスク及び機会の決定
6.1.2　取組み
6.2　品質目標及びそれを達成するための計画策定／「年度活動計画」 －－－－－－－－－－－－－ 5
6.2.1　品質目標の確立
6.2.2　目標の達成計画
6.3　変更の計画 －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 5

７　支援 ＝＝＝ 6

7.1　資源 －－ 6
7.1.1　一般
7.1.2　人々
7.1.3　インフラストラクチャ
7.1.4　プロセスの運用に関する環境
7.1.5　監視及び測定のための資源
7.1.5.1　一般
7.1.5.2　測定のトレーサビリティ
7.1.6　組織の知識
7.2　力量 －－ 7
7.3　認識 －－ 7
7.4　コミュニケーション －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 7
7.5　文書化した情報 －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 8
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
7.5.3.1　目的
7.5.3.2　取組み

８　運用 ＝＝＝ 8

8.1　運用の計画及び管理／「業務台帳（計画用）」 －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 8
8.2　製品及びサービスに関する要求事項 －－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－ 9
8.2.1　顧客とのコミュニケーション

8.2.2　製品及びサービスに関する要求事項の明確化／「業務仕様書」
8.2.3　製品及びサービスに関する要求事項のレビュー／「業務仕様書」
8.2.3.1　レビュー
8.2.3.2　記録
8.2.4　製品及びサービスに関する要求事項の変更
8.3　製品及びサービスの設計・開発 ---------- 10
8.3.1　一般
8.3.2　設計・開発の計画／「業務台帳（計画用）」
8.3.3　設計・開発へのインプット／「設計条件書」
8.3.4　設計・開発の管理／「設計条件書」,「設計レビュー記録」
8.3.5　設計・開発からのアウトプット／「設計図書」
8.3.6　設計・開発の変更
8.4　外部から提供されるプロセス，製品及びサービスの管理／「発注仕様書」 ---------- 11
8.4.1　一般
8.4.2　管理の方式及び程度
8.4.3　外部提供者に対する情報
8.5　製造及びサービス提供／工事監理 ---------- 12
8.5.1　製造及びサービス提供の管理／「業務台帳（計画用）」
8.5.2　識別及びトレーサビリティ
8.5.3　顧客又は外部提供者の所有物／「借用書」
8.5.4　保存
8.5.5　引渡し後の活動
8.5.6　変更の管理
8.6　製品及びサービスのリリース ---------- 13
8.7　不適合なアウトプットの管理 ---------- 13
8.7.1　処理
8.7.2　記録

９　パフォーマンス評価 ========== 13

9.1　監視，測定，分析及び評価 ---------- 13
9.1.1　一般
9.1.2　顧客満足
9.1.3　分析及び評価
9.2　内部監査 ---------- 14
9.2.1　目的
9.2.2　方法
9.3　マネジメントレビュー ---------- 14
9.3.1　一般
9.3.2　マネジメントレビューへのインプット
9.3.3　マネジメントレビューからのアウトプット

10.　改善 ========== 15

10.1　一般 ---------- 15
10.2　不適合及び是正処置 ---------- 15
10.2.1　処置
10.2.2　記録
10.3　継続的改善 ---------- 16

付表１　ＩＳＯ９００１の要求事項及び VS プロセスマトリックス ---------- 17
付表２　主要業務の責任及び権限 ---------- 18
付表３　社内会議 ---------- 18

付図１　プロセス概要図 ---------- 19
付図２　プロセス関連図 ---------- 20
付図３　基幹プロセスフロー図 ---------- 21
付図４　組織図 ---------- 22

1　適用範囲

本マニュアルは，次の場合の品質マネジメントシステム（以下ＱＭＳと称する）に関する要求事項について規定する。

a）顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を満たした製品及びサービスを一貫して提供する能力をもつことを実証する場合。
b）ＱＭＳの改善のプロセスを含むシステムの効果的な適用，並びに顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項への適合の保証を通して，顧客満足の向上を目指す場合。

注記　この規格の“製品”又は“サービス”という用語は，顧客向けに意図した又は顧客に要求された建築物の設計，工事監理及びアフターサービスに限定して用いる。

2　引用規格

次に掲げる規格は，本マニュアルに引用されることによって，本マニュアルの規定の一部を構成する。この引用規格は，記載の年の版を適用し，その後の改正版（追補を含む。）は適用しない。

JIS Q 9000:2015　品質マネジメントシステム－基本及び用語

3　用語及び定義

本マニュアルで用いる主な用語及び定義は，JIS Q 9000:2015 による外，次のとおりとする。

設計・・・・・・・・・・・・・・・・・工事を目的として製品要求事項を設計図書に変換する一連のプロセス。
工事監理・・・・・・・・・・・・・・工事を設計図書と照合し監督する一連のプロセス。
アフターサービス・・・・・・当社が関与した建築物の完成引き渡し後に行うアフターサービスプロセス。
（経年検査，改善要望対応，維持管理に関する助言等）
基幹プロセス・・・・・・・・・・設計プロセス及び工事監理プロセス。
外注・・・・・・・・・・・・・・・・・設計又は工事監理のプロセスの一部を協力事業所に委託すること。
主席設計主任・・・・・・・・・・一級建築士の資格を有し，その能力を発揮していると社長に認められた従業員。
設計主任・・・・・・・・・・・・・・一級建築士又は二級建築士の資格を有し，その能力を発揮していると社長に認められた従業員。
総括担当主任・・・・・・・・・・受託する業務の総括を担当する主席設計主任又は設計主任。
分野別担当主任・・・・・・・・受託する業務の建築意匠，建築構造，建築積算，電気設備及び機械設備のいずれかを担当する主席設計主任又は設計主任。
資源・・・・・・・・・・・・・・・・・当社の経営に必要な従業員，施設，設備及び財源。
マネジメントシステム・・方針及び目標を定め，その目標を達成するための仕組み。
コミュニケーション・・・・情報を伝達すること。
インフラストラクチャ・・当社の運営のために必要な施設，設備及びサービスに関するシステム。
トレーサビリティ・・・・・・考慮の対象となっているものの履歴，適用又は所在を追跡できること。

4　組織の状況

4.1　組織及びその状況の理解

当社は，組織の目的及び戦略的な方向性（長期的又は全体的な目標）に関連し，かつ，そのＱＭＳの意図した結果を達成する組織の能力に影響を与える，外部及び内部の課題を，以下により明確にする。

基本方針～基本理念～品質方針（社長），～年度活動計画（各部長）

当社は，これらの外部及び内部の課題に関する情報を，以下により監視し，レビューする。

運営会議，マネジメントレビュー

注記１　課題には，検討の対象となる，好ましい要因又は状態，及び好ましくない要因又は状態が含まれ得る。リスク及び機会とも捉えられる。
注記２　外部の課題は，国際，国内，地方又は地域を問わず，法令，規制，技術，競争，入札，外注先，市場（縮小等），文化，社会及び経済の環境から生じるものなど。
注記３　内部の課題は，当社の価値観，文化，知識及びパフォーマンス（資源，人材，不足）に関するものなど。

4.2　利害関係者のニーズ及び期待の理解

次の事項は，顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を満たした製品及びサービスを一貫して提供する組織の能力に影響又は潜在的影響を与えるため，これらを明確にする。

利害関係者	利害関係者の要求事項（ニーズ及び期待）	監視，レビュー
顧客（利用者を含む）	契約上の義務（契約書） 法令・規制要求事項を満たした製品（設計条件書） 改善要望	業務仕様書 設計レビュー記録 改善要望対応記録
従業員	業務に必要な資源の供給 教育訓練の確保	インフラ台帳 講習会受講記録
外注先	適切な情報提供	発注仕様書

4.3　ＱＭＳの適用範囲の決定

当社は，ＱＭＳの適用範囲を定めるために，次の事項を考慮し，その境界及び適用可能性を決定する。

ａ）4.1 に規定する外部及び内部の課題
ｂ）4.2 に規定する，密接に関連する利害関係者の要求事項
ｃ）当社の製品及びサービス

当社のＱＭＳの適用範囲は，文書化した情報として本マニュアルを利用可能な状態にし，維持する。

4.4　ＱＭＳ及びそのプロセス

4.4.1　一般要求事項／ＱＭＳの概要

当社は，JIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015)の要求事項に従って，必要なプロセス及びそれらの相互作用を含む，ＱＭＳを確立し，実施し，維持し，かつ，継続的に改善する。

当社は，ＱＭＳに必要なプロセス及びそれらの組織全体にわたる適用を，付図１「プロセス概要図」及び付表１「ＱＭＳ要求事項及び部署 VS プロセスマトリックス」に示し，次の事項を実施する。

ａ）これらのプロセスに必要なインプット，及びこれらのプロセスから期待されるアウトプットを，付図３「基幹プロセスフロー図」に示す。
ｂ）これらのプロセスの順序及び相互作用を，付図２「プロセス関連図」に示す。
ｃ）これらのプロセスの効果的な運用及び管理を確実にするために必要な判断基準及び方法（監視，測定及び関連するパフォーマンス指標を含む。）を以下のとおり決定し，適用する。

「目標管理表」，「業務仕様書」，「設計条件書」，「発注仕様書」，「設計チェックシート」，「設計レビュー記録」，「設計検証シート」，「工事検査記録」，「成果物発行シート」，「件別業務コスト」，「経年検査記録」等

ｄ）これらのプロセスに必要な資源を明確にし，及びそれが利用できることを確実にするため，「職能台帳」及び「インフラ台帳」に示す。
ｅ）これらのプロセスに関する責任及び権限の割り当てを，付表１「ＱＭＳ要求事項及び部署 VS プロセスマトリックス」に示す。
ｆ）6.1 の要求事項に従って決定したとおりにリスク及び機会に取り組む。
ｇ）これらのプロセスを評価し，これらのプロセスの意図した結果の達成を確実にするために必要な変更を，「運営会議」及び「マネジメントレビュー」で実施する。
ｈ）これらのプロセス及びＱＭＳを改善する。

4.4.2　文書化に関する要求事項／ＱＭＳの文書

当社は，標記について次の事項を行う。

ａ）プロセスの運用を支援するための文書化した情報として，本マニュアルを維持する。
ｂ）プロセスが計画どおりに実施されたと確信するための文書化した情報として，以下の記録を保持する。

「目標管理表」，「業務仕様書」，「設計条件書」，「設計チェックシート」，「設計レビュー記録」，「設計検証シート」，「工事検査記録」，「成果物発行シート」，「件別業務コスト」等

５　リーダーシップ

5.1　リーダーシップ及びコミットメント

5.1.1　一般

社長は，次に示す事項によって，ＱＭＳに関するリーダーシップ（統率力）及びコミットメント（責任ある関わり）を実証する。

ａ）ＱＭＳの有効性に説明責任（accountability）を負う。
ｂ）ＱＭＳに関する品質方針及び品質目標を確立し，それらが組織の状況（内部及び外部の課題）及び戦略的な方向性（長期的又は全体的な目標）と両立することを，年度活動計画に示す。
ｃ）組織の事業プロセスへのＱＭＳ要求事項の統合を，付表１「ＱＭＳ要求事項及び部署 VS プロセスマ

トリックス」に示す。
d）プロセスアプローチ及びリスクに基づく考え方の利用を促進する。
e）ＱＭＳに必要な資源が利用可能であることを，「職能台帳」，「インフラ台帳」により管理する。
f）有効なＱＭＳ及びＱＭＳ要求事項への適合の重要性を，「品質方針カード」により，従業員へ伝達する。
g）ＱＭＳがその意図した結果を達成することを，「運営会議」により管理する。
h）ＱＭＳの有効性に寄与するよう従業員を，付表３「社内会議」に召集し，指揮し，支援する。
i）改善を促進する。
j）その他の関連する管理層がその責任の領域においてリーダーシップを実証するよう，管理層の役割を支援する。

5.1.2　顧客重視

社長は，次の事項によって，顧客重視に関するリーダーシップ及びコミットメントを実証する。

a）顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を「業務仕様書」に示し，理解し，一貫してそれを満たしている。
b）製品及びサービスの適合並びに顧客満足を向上させる能力に影響を与え得る，リスク及び機会を決定し，取り組んでいる。
c）顧客満足向上の重視が維持されている。

5.2　方針

5.2.1　品質方針の確立

社長は，次の事項を満たす品質方針を確立し，実施し，維持する。

a）組織の目的及び状況に対して適切であり，組織の戦略的な方向性を支援する。
b）品質目標の設定のための枠組みを与える。
c）適用される要求事項を満たすことへのコミットメントを含む。
d）ＱＭＳの継続的改善へのコミットメントを含む。

5.2.2　品質方針の伝達

品質方針は，次に示す事項を満たすものとする。

a）文書化した情報として利用可能な状態とし，維持する。
b）組織内に伝達され，理解され，適用される。
c）必要に応じて，密接に関連する利害関係者が入手可能である。

5.3　組織の役割，責任及び権限

社長は，関連する役割に対して，責任及び権限の割り当てを，付表２「主要業務の責任及び権限」により組織内に伝達し，理解されることを確実にする。
社長は，次の事項に対して，責任及び権限を以下のとおり割り当てる。

a）ＱＭＳが，JIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015)の要求事項に適合することを確実にする。担当は，管理責任者とする。
b）プロセスが，意図したアウトプットを生み出すことを確実にする。担当は，各部長とする。
c）ＱＭＳのパフォーマンス及び改善（10.1 参照）の機会を特に社長に報告する。担当は，管理責任者とする。
d）当社全体にわたって，顧客重視を促進することを確実にする。担当は，顧客サービス部長とする。
e）ＱＭＳへの変更を計画し，実施する場合には，ＱＭＳを“完全に整っている状態”（integrity）に維持することを確実にする。担当は，管理責任者とする。

6　計画

6.1　リスク及び機会への取組み／「年度活動計画」

6.1.1　リスク及び機会の決定

ＱＭＳの計画（年度活動計画）を策定するとき，当社は，4.1に規定する課題（年度活動目標）及び4.2に規定する要求事項（ニーズ及び期待）を考慮し，次の事項のために取り組む必要があるリスク及び機会を決定する。

ａ）ＱＭＳが，その意図した結果を達成できるという確信を与える。
ｂ）望ましい影響を増大する。
ｃ）望ましくない影響を防止又は低減する。
ｄ）改善を達成する。

6.1.2　取組み

当社は，次の事項を計画する。／「年度活動計画」，「目標管理表」

ａ）上記によって決定したリスク及び機会への取組みを，「年度活動計画」に示す。
ｂ）次の事項を行う方法として，「目標管理表」を用いる。

１）その取組みのＱＭＳプロセスへの統合及び実施（4.4参照）
２）その取組みの有効性の評価

リスク及び機会への取組みは，製品及びサービスの適合への潜在的な影響と見合ったものとする。

注記１　リスクへの取組みの選択肢には，リスクを回避すること，ある機会を追求するためにそのリスクを取ること，リスク源を除去すること，起こりやすさ若しくは結果を変えること，リスクを共有すること，又は情報に基づいた意思決定によってリスクを保有することが含まれ得る。

注記２　機会は，新たな慣行の採用，新製品の発売，新市場の開拓，新たな顧客への取組み，パートナーシップの構築，新たな技術の使用，及び当社のニーズ又は顧客のニーズに取り組むためのその他の望ましくかつ実行可能な可能性につながり得る。

6.2　品質目標及びそれを達成するための計画策定／「年度活動計画」

6.2.1　品質目標の確立

各部長は，ＱＭＳに必要な，関連する機能，階層及びプロセスにおいて，次の事項を満たした品質目標を確立し，それに関する文書化した情報として「年度活動計画」を作成し，維持する。

ａ）品質方針と整合している。
ｂ）測定可能である。
ｃ）適用される要求事項を考慮に入れる。
ｄ）製品及びサービスの適合，並びに顧客満足の向上に関連している。
ｅ）監視する。
ｆ）伝達する。
ｇ）必要に応じて，更新する。

6.2.2　目標の達成計画

各部長は，品質目標を達成するために，次の事項を決定し，「目標管理表」に示す。

ａ）実施事項
ｂ）必要な資源
ｃ）責任者
ｄ）実施事項の完了時期

e）結果の評価方法

6.3 変更の計画

当社がＱＭＳの変更の必要性を決定したとき，その変更は，次の事項を考慮し，計画的な方法で行う（4.4参照）。

a）変更の目的，及びそれによって起こり得る結果
b）ＱＭＳの“完全に整っている状態”（integrity）
e）資源の利用可能性
d）責任及び権限の割当て又は再割当て

7 支援

7.1 資源

7.1.1 一般

当社は，ＱＭＳの確立，実施，維持及び継続的改善に必要な資源を，次の事項を考慮して，「職能台帳」及び「インフラ台帳」に示し，提供する。

a）既存の内部資源の実現能力及び制約
b）外部提供者から取得する必要があるもの

7.1.2 人々

当社は，ＱＭＳの効果的な実施，並びにそのプロセスの運用及び管理のために必要な人々を，「役職社内資格等認定書」に示し，提供する。

7.1.3 インフラストラクチャ

品質管理部長は，プロセスの運用に必要なインフラストラクチャ，並びに製品及びサービスの適合を達成するために必要なインフラストラクチャを，「インフラ台帳」に示し，提供し，維持する。

7.1.4 プロセスの運用に関する環境

当社は，プロセスの運用に必要な環境，並びに製品及びサービスの適合を達成するために必要な環境を以下に示し，提供し，維持する。

a）能率の良い配置と動線の作業空間
b）適切な温湿度，換気，照度，衛生
c）気分転換やリフレッシュのためのスペース

7.1.5 監視及び測定のための資源

7.1.5.1 一般

当社は，要求事項に対する製品及びサービスの適合を検証するために監視又は測定を用いる。結果が妥当で信頼できるものであることを確実にするための資源として，次の事項を満たす「設計チェックシート」，「工事検査記録」を提供する。

a）実施する特定の種類の監視及び測定活動に対して適切である。
b）その目的に継続して合致することを確実にするために維持されている。

当社は，監視及び測定のための資源が目的と合致している証拠として，「内部文書レビュー記録」を保持する。

7.1.5.2　測定のトレーサビリティ

測定のトレーサビリティが要求事項となっている場合，又は当社がそれを測定結果の妥当性に信頼を与えるための不可欠な要素とみなす場合には，測定機器は，次の事項を満たすものとする。

a）定められた間隔で又は使用前に，国際計量標準又は国家計量標準に対してトレーサブルである計量標準に照らして校正若しくは検証，又はそれらの両方を行う。そのような標準が存在しない場合には，校正又は検証に用いたよりどころを，記録して保持する。
b）それらの状態を明確にするために識別を行う。
c）校正の状態及びそれ以降の測定結果が無効になってしまうような調整，損傷又は劣化から保護する。

測定機器が意図した目的に適していないことが判明した場合，当社は，それまでに測定した結果の妥当性を損なうものであるか否かを明確にし，必要に応じて，適切な処置をとる。

7.1.6　組織の知識

当社は，プロセスの運用に必要な知識，並びに製品及びサービスの適合を達成するために必要な知識を以下に示し，維持し，必要な範囲で利用できる状態にする。
変化するニーズ及び傾向に取り組むため，当社は，現在の知識を考慮し，必要な追加の知識及び要求される更新情報を得る方法又はそれらにアクセスする方法を，「講習会受講記録」によって管理する。

	必要な知識	知識の利用方法（参照先）
内部の知識源	知的財産 業務実績	職能台帳 品質マニュアル，設計チェックシート，是正記録
外部の知識源	法令・規制要求事項 顧客又は外注先からの情報	外部文書（法令・規制等） 刊行物，ＷＥＢ等

7.2　力量

当社は，標記について，次の事項を行う。

a）ＱＭＳのパフォーマンス及び有効性に影響を与える業務をその管理下で行う人（又は人々）に必要な力量を明確にする。
b）適切な教育，訓練又は経験に基づいて，それらの人々が力量を備えていることを確実にする。
c）該当する場合には，必要な力量を身に付けるための処置をとり，とった処置の有効性を評価する。
d）力量の証拠として，文書化した情報を「職能台帳」に保持する。

7.3　認識

当社は，組織の管理下で働く人々が，次の事項に関して認識をもつことを確実にする。

a）品質方針
b）関連する品質目標
c）パフォーマンスの向上によって得られる便益を含む，ＱＭＳの有効性に対する自らの貢献
d）ＱＭＳ要求事項に適合しないことの意味

7.4　コミュニケーション

当社は，次の事項を含む，ＱＭＳに関連する内部及び外部のコミュニケーションを「付表３　諸会議」に示す。

a）コミュニケーションの内容
b）コミュニケーションの実施時期
c）コミュニケーションの対象者
d）コミュニケーションの方法
e）コミュニケーションを行う人

7.5 文書化した情報

7.5.1 一般

QMSは，次の事項を含む。

a）JIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015)が要求する文書化した情報（「品質マニュアル」に示す。）
b）QMSの有効性のために必要であると当社が決定した，文書化した情報

7.5.2 作成及び更新

文書化した情報を作成及び更新する際，当社は，次の事項を確実にする。

a）適切な識別及び記述（物件番号，物件名，日付，作成者等）
b）適切な形式（言語，ソフトウェアの版，図表等）及び媒体（紙，電子媒体等）
c）適切性及び妥当性に関する，適切なレビュー及び承認

7.5.3 文書化した情報の管理

7.5.3.1 目的

QMS及びJIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015)で要求されている文書化した情報は，次の事項を確実にするために，管理する。

a）文書化した情報が，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。
b）文書化した情報が十分に保護されている（機密性の喪失，不適切な使用及び完全性の喪失からの保護等）。

7.5.3.2 取組み

文書化した情報の管理に当たって，当社は，該当する場合には，次の行動に取組む。

a）配付，アクセス（閲覧，変更の許可及び権限に関する決定），検索及び利用
b）読みやすさが保たれることを含む，保管及び保存
c）変更の管理（版の管理等）
d）保持及び廃棄

QMSの計画及び運用のために当社が必要と決定した外部からの文書化した情報は，必要に応じて識別し，管理する。
適合の証拠として保持する文書化した情報は，意図しない改変から保護するため，当該の権限をもつ者が押印する。

8 運用

8.1 運用の計画及び管理／「業務台帳（計画用）」

当社は，次に示す事項の実施によって，製品及びサービスの提供に関する要求事項を満たすため，並びに箇条6で決定した取組みを実施するために必要なプロセスを，計画し，実施し，かつ，管理する（4.4参照）。

企画設計部長は，主席設計主任又は設計主任の中から，受託する業務の総括担当主任を選任し，任命する。
当該総括担当主任は，業務開始時に業務の計画を「業務台帳（計画用）」に計画し，企画設計部長の審査と社長の承認を受ける。当社はこれを「運用の計画」と位置づける。

a）製品及びサービスに関する要求事項の明確化
b）プロセス，製品及びサービスの合否判定に関する基準の設定
c）製品及びサービスの要求事項への適合を達成するために必要な資源の明確化
d）b）の基準に従った，プロセスの管理の実施
e）次の目的のために必要な程度の，文書化した情報の明確化，維持及び保持
　1）プロセスが計画どおりに実施されたという確信をもつ。
　2）製品及びサービスの要求事項への適合を実証する。

この計画のアウトプットは，当社の運用に適したものとする。
当社は，計画した変更を管理し，意図しない変更によって生じた結果をレビューし，必要に応じて，有害な影響を軽減する処置をとる。
当社は，外部委託したプロセスが管理されていることを確実にする（8.4参照）。

8.2　製品及びサービスに関する要求事項

8.2.1　顧客とのコミュニケーション

顧客とのコミュニケーションには，次の事項を含める。

a）製品及びサービスに関する情報の提供
b）引合い，契約又は注文の処理。これらの変更を含む。／「契約書」，「発注書・請書」
c）改善要望を含む，製品及びサービスに関する顧客からのフィードバックの取得／「改善要望対応記録」
d）顧客の所有物の取扱い又は管理／「借用書」
e）関連する場合には，不測の事態への対応に関する特定の要求事項の確立

8.2.2　製品及びサービスに関する要求事項の明確化／「業務仕様書」

顧客に提供する製品及びサービスに関する要求事項を明確にするため，当社は，次項の事項を業務仕様書に示す。

8.2.3　製品及びサービスに関する要求事項のレビュー／「業務仕様書」

8.2.3.1　レビュー

当社は，顧客に提供する製品及びサービスに関する要求事項を満たす能力をもつことをコミットメントする前に，次の事項について，レビューを行い，業務仕様書に示す。

a）顧客が規定した要求事項。これには引渡し及び引渡し後の活動に関する要求事項を含む。
b）顧客が明示してはいないが，指定された用途又は意図された用途が既知である場合，それらの用途に応じた要求事項
c）当社が規定した要求事項
d）製品及びサービスに適用される法令・規制要求事項
e）以前に提示されたものと異なる，契約又は注文の要求事項

顧客がその要求事項を書面で示さない場合には，当社は，顧客要求事項を受諾する前に確認する。

8.2.3.2　記録

当社は，該当する場合には，レビューの結果と製品及びサービスに関する新たな要求事項について，業務仕様書に記録し，保持する。

8.2.4　製品及びサービスに関する要求事項の変更

製品及びサービスに関する要求事項が変更されたときには，総括担当主任は，業務仕様書を変更し，変更後の要求事項を，関連する人々に伝達する。

8.3　製品及びサービスの設計・開発

8.3.1　一般

総括担当主任は，以降の製品及びサービスの提供を確実にするために適切な設計・開発プロセスを確立し，実施し，維持する。

8.3.2　設計・開発の計画／「業務台帳（計画用）」

設計・開発の段階及び管理を決定するに当たって，総括担当主任は，次の事項を業務台帳（計画用）に示す。

a）設計・開発活動の性質，期間及び複雑さ
b）要求されるプロセス段階。これには適用される設計・開発のレビューを含む。
c）要求される，設計・開発の検証及び妥当性確認活動
d）設計・開発プロセスに関する責任及び権限
e）製品及びサービスの設計・開発のための内部資源及び外部資源の必要性
f）設計・開発プロセスに関与する人々の間のインタフェースの管理の必要性
g）設計・開発プロセスへの顧客及びユーザの参画の必要性
h）以降の製品及びサービスの提供に関する要求事項
i）顧客及びその他の密接に関連する利害関係者によって期待される，設計・開発プロセスの管理レベル
j）設計・開発の要求事項を満たしていることを実証するために必要な文書化した情報

8.3.3　設計・開発へのインプット／「設計条件書」

総括担当主任は，設計・開発する特定の種類の製品及びサービスに不可欠な要求事項を明確にするため，次の事項を「設計条件書」に示し，保持する。

a）機能及びパフォーマンスに関する要求事項
b）以前の類似の設計・開発活動から得られた情報
c）法令・規制要求事項
d）当社が実施することをコミットメントしている，標準又は規範（codes of practice）
e）製品及びサービスの性質に起因する失敗により起こり得る結果

8.3.4　設計・開発の管理／「設計条件書」，「設計レビュー記録」

当社は，次の事項を確実にするために，設計・開発プロセスを「業務台帳（計画用）」によって，管理する。

a）達成すべき結果を定める。
b）設計・開発の結果の，要求事項を満たす能力を評価するために，「設計レビュー記録」によって，レビューを行う。
c）設計・開発からのアウトプットが，インプットの要求事項を満たすことを確実にするために，「設計検証シート」によって，検証活動を行う。
d）結果として得られる製品及びサービスが，指定された用途又は意図された用途に応じた要求事項を満たすことを確実にするために，「設計条件書」の確認欄によって，妥当性確認活動を行う。
e）レビュー，又は検証及び妥当性確認の活動中に明確になった問題に対して必要な処置をとる。
f）これらの活動についての記録を保持する。

8.3.5　設計・開発からのアウトプット／「設計図書」

総括担当主任は，設計・開発からのアウトプットが，次のとおりであることを確認し，「設計レビュー

記録」に記録し，保持する。

a）インプットで与えられた要求事項を満たしている。
b）製品及びサービスの提供に関する以降のプロセスに対して適切である。
c）必要に応じて，監視及び測定の要求事項，並びに合否判定基準を含むか，又はそれらを参照している。
d）意図した目的並びに安全で適切な使用及び提供に不可欠な，製品及びサービスの特性を規定している。

8.3.6　設計・開発の変更

当社は，要求事項への適合に悪影響を及ぼさないことを確実にするために必要な程度まで，製品及びサービスの設計・開発の間又はそれ以降に行われた変更を識別し，レビューし，管理する。
当社は，次の事項に関する打合記録を保持する。

a）設計・開発の変更
b）レビューの結果
c）変更の許可
d）悪影響を防止するための処置

8.4　外部から提供されるプロセス，製品及びサービスの管理／「発注仕様書」

8.4.1　一般

当社は，外部から提供されるプロセス，製品及びサービスが，要求事項に適合していることを確実にする。
当社は，次の事項に該当する場合には，外部から提供されるプロセス，製品及びサービスに適用する管理を決定する。

a）外部提供者からの製品及びサービスが，当社自身の製品及びサービスに組み込むことを意図したものである場合
b）製品及びサービスが，当社に代わって，外部提供者から直接顧客に提供される場合
c）プロセス又はプロセスの一部が，当社の決定の結果として，外部提供者から提供される場合

当社は，要求事項に従ってプロセス又は製品・サービスを提供する外部提供者の能力に基づいて，外部提供者の評価，選択，パフォーマンスの監視，及び再評価を行うための基準を決定し，適用する。当社は，これらの活動及びその評価によって生じる必要な処置について，発注仕様書に記録し保持する。

8.4.2　管理の方式及び程度

当社は，外部から提供されるプロセス，製品及びサービスが，顧客に一貫して適合した製品及びサービスを引き渡す当社の能力に悪影響を及ぼさないことを確実にするため，次の事項を発注仕様書に示し，行う。

a）外部から提供されるプロセスを当社のＱＭＳの管理下にとどめることを，確実にする。
b）外部提供者に適用するための管理，及びそのアウトプットに適用するための管理の両方を定める。
c）次の事項を考慮に入れる。
　1）外部から提供されるプロセス，製品及びサービスが，顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を一貫して満たす当社の能力に与える潜在的な影響
　2）外部提供者によって適用される管理の有効性
d）外部から提供されるプロセス，製品及びサービスが要求事項を満たすことを確実にするために必要な検証又はその他の活動を明確にする。

8.4.3　外部提供者に対する情報

当社は，外部提供者に伝達する前に，要求事項が妥当であることを「発注仕様書」により確実にする。

当社は，次の事項に関する要求事項を，「発注仕様書」により外部提供者に伝達する。

a）提供されるプロセス，製品及びサービス
b）次の事項についての承認
　1）製品及びサービス　2）方法，プロセス及び設備
　3）製品及びサービスのリリース
e）人々の力量。これには必要な適格性を含む。
d）当社と外部提供者との相互作用
e）当社が適用する，外部提供者のパフォーマンスの管理及び監視
f）当社又はその顧客が外部提供者先での実施を意図している検証又は妥当性確認活動

8.5　製造及びサービス提供／工事監理

8.5.1　製造及びサービス提供の管理／「業務台帳（計画用）」

当社は，工事監理の提供を，「業務台帳」によって管理し，実行する。
管理された状態には，次の事項のうち，該当するものを含める。

a）次の事項を定めた文書化した情報として「業務台帳（計画用）」を利用できるようにする。
　1）製造する製品，提供するサービス，又は実施する活動の特性。
　2）達成すべき結果
b）監視及び測定のための適切な資源を利用できるようにし，かつ，使用する。c）プロセス又はアウトプットの管理基準，並びに製品及びサービスの合否判定基準を満たしていること
　を検証するために，適切な段階で監視及び測定活動を実施する。
d）プロセスの運用のための適切なインフラストラクチャ及び環境を使用する。e）必要な適格性を含め，力量を備えた人々を任命する。
f）製造及びサービス提供のプロセスで結果として生じるアウトプットを，それ以降の監視又は測定で検証することが不可能な場合には，製造及びサービス提供に関するプロセスの，計画した結果を達成する能力について，妥当性確認を行い，定期的に妥当性を再確認する。
g）ヒューマンエラーを防止するための処置を実施する。
h）リリース，顧客への引渡し及び引渡し後の活動を実施する。

8.5.2　識別及びトレーサビリティ

製品及びサービスの適合を確実にするために必要な場合，当社は，アウトプットを識別するために，適切な手段を用いる。
当社は，製造及びサービス提供の全過程において，監視及び測定の要求事項に関連して，アウトプットの状態を識別する。
トレーサビリティが要求事項となっている場合には，当社は，アウトプットについて一意の識別を管理し，トレーサビリティを可能とするために必要な記録を作成し，保持する。

8.5.3　顧客又は外部提供者の所有物／「借用書」

総括担当主任は，顧客又は外部提供者の所有物について，それが当社の管理下にある間，又は当社がそれを使用している間は，「借用書」を発行し，注意を払うものとする。
総括担当主任は，使用するため又は製品及びサービスに組み込むために提供された顧客又は外部提供者の所有物の識別，検証及び保護・防護を実施し，「借用書」に記録する。
顧客若しくは外部提供者の所有物を紛失若しくは損傷した場合，又はその他これらが使用に適さないと判明した場合には，当社は，その旨を顧客又は外部提供者に報告し，発生した事柄について「借用書」に記録し，保持する。

8.5.4　保存

当社は，製造及びサービス提供を行う間，要求事項への適合を確実にするために必要な程度に，アウトプットを保存する。

8.5.5　引渡し後の活動

当社は，製品及びサービスに関連する引渡し後の活動に関する要求事項を満たすものとする。
要求される引渡し後の活動の程度を決定するに当たって，当社は，次の事項を考慮する。

a）法令・規制要求事項
b）製品及びサービスに関連して起こり得る望ましくない結果
c）製品及びサービスの性質，用途及び意図した耐用期間
d）顧客要求事項
e）顧客からのフィードバック

8.5.6 変更の管理

当社は，製造又はサービス提供に関する変更を，要求事項への継続的な適合を確実にするために必要な程度まで，レビューし，管理する。
当社は，変更のレビューの結果，変更を正式に許可した人（又は人々）及びレビューから生じた必要な処置を記載した，記録を保持する。

8.6 製品及びサービスのリリース

当社は，製品及びサービスがその要求事項を満たしていることを，リリースの前に「成果品発行シート」によって検証する。
計画した取決めが問題なく完了するまでは，顧客への製品及びサービスのリリースを行わない。
ただし，当該の権限をもつ者が承認し，かつ，顧客が承認したときは，この限りではない。
当社は，製品及びサービスのリリースについて，次の事項を含む「成果物発行シート」を作成し，保持する。
a）合否判定基準への適合の証拠
b）リリースを正式に許可した人（又は人々）に対するトレーサビリティ

8.7 不適合なアウトプットの管理

8.7.1 処理

当社は,要求事項に適合しないアウトプットが誤って使用されること又は引き渡されることを防ぐために，それらを識別し，管理することを確実にする。
当社は，不適合の性質，並びにそれが製品及びサービスの適合に与える影響に基づいて，適切な処置をとる。これは，製品の引渡し後，サービスの提供中又は提供後に検出された，不適合な製品及びサービスにも適用する。
当社は，次の一つ以上の方法で，不適合なアウトプットを処理する。

a）修正
b）製品及びサービスの分離，散逸防止，返却又は提供停止
c）顧客への通知
d）特別採用による受入の正式な許可の取得

不適合なアウトプットに修正を施したときには，要求事項への適合を検証する。

8.7.2 記録

当社は，次の事項を満たす記録を保持する。

a）不適合が記載されている。
b）とった処置が記載されている。
c）取得した特別採用が記載されている。
d）不適合に関する処置について決定する権限をもつ者を特定している。

9 パフォーマンス評価

9.1 監視，測定，分析及び評価

9.1.1 一般

当社は，次の事項を決定する。

a）監視及び測定が必要な対象
b）妥当な結果を確実にするために必要な，監視，測定，分析及び評価の方法
c）監視及び測定の実施時期
d）監視及び測定の結果の，分析及び評価を，期末に「マネジメントレビュー」で実施する。

当社は，ＱＭＳのパフォーマンス及び有効性を，「マネジメントレビュー」によって評価する。
当社は，この結果の証拠として，「マネジメントレビュー記録」を保持する。

9.1.2 顧客満足

当社は，顧客のニーズ及び期待が満たされている程度について，顧客がどのように受け止めているかの情報を「お客様アンケート」で入手し，運営会議で監視及びレビューする。

9.1.3 分析及び評価

当社は，監視及び測定からの適切なデータ及び情報を分析し，評価する。
分析の結果は，次の事項を評価するために用いる。
a）製品及びサービスの適合
b）顧客満足度
c）ＱＭＳのパフォーマンス及び有効性
d）計画が効果的に実施されたかどうか。
e）リスク及び機会への取組みの有効性
f）外部提供者のパフォーマンス
g）ＱＭＳの改善の必要性

9.2 内部監査

9.2.1 目的

当社は，ＱＭＳが次の状況にあるか否かに関する情報を提供するために，あらかじめ定めた間隔で内部監査を実施する。

a）次の事項に適合している。
1）ＱＭＳに関して，当社自体が規定した要求事項 2）JIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015)の要求事項
b）有効に実施され，維持されている。

9.2.2 方法

当社は，次に示す事項を行う。

a）頻度，方法，責任，計画要求事項及び報告を含む，監査プログラムの計画，確立，実施及び維持。監査プログラムは，関連するプロセスの重要性，当社に影響を及ぼす変更，及び前回までの監査の結果を考慮に入れる。
b）各監査について，監査基準及び監査範囲を定める。
c）監査プロセスの客観性及び公平性を確保するために，監査員を選定し，監査を実施する。
d）監査の結果を関連する管理層に報告することを確実にする。
e）遅滞なく，適切な修正を行い，是正処置をとる。 f）監査プログラムの実施及び監査結果の証拠として，記録を保持する。

注記　手引として JIS Q 19011 を参照。

9.3 マネジメントレビュー

9.3.1 一般

社長は，当社のＱＭＳが，引き続き，適切，妥当かつ有効で更に当社の戦略的な方向性と一致していることを確実にするために，年に１回以上，ＱＭＳをレビューする。

9.3.2 マネジメントレビューへのインプット

マネジメントレビューは，次の事項を考慮して計画し，実施する。

ａ）前回までのマネジメントレビューの結果とった処置の状況
ｂ）ＱＭＳに関連する外部及び内部の課題の変化
ｃ）次に示す傾向を含めた，ＱＭＳのパフォーマンス及び有効性に関する情報
　１）顧客満足及び密接に関連する利害関係者からのフィードバッグ
　２）品質目標が満たされている程度
　３）プロセスのパフォーマンス，並びに製品及びサービスの適合
　４）不適合及び是正処置
　５）監視及び測定の結果
　６）監査結果
　７）外部提供者のパフォーマンス
ｄ）資源の妥当性
ｅ）リスク及び機会への取組みの有効性（6.1参照）
ｆ）改善の機会

9.3.3 マネジメントレビューからのアウトプット

マネジメントレビューからのアウトプットには，次の事項に関する決定及び処置を含める。

ａ）改善の機会
ｂ）ＱＭＳのあらゆる変更の必要性
ｃ）資源の必要性

当社は，マネジメントレビューの結果の証拠として，記録を保持する。

10. 改善

10.1 一般

当社は，顧客要求事項を満たし，顧客満足を向上させるために，改善の機会を明確にし，選択し，また，必要な取組みを実施する。
これには，次の事項を含める。

ａ）要求事項を満たすため，並びに将来のニーズ及び期待に取り組むための，製品及びサービスの改善
ｂ）望ましくない影響の修正，防止又は低減
ｃ）ＱＭＳのパフォーマンス及び有効性の改善

注記　改善には，例えば，修正，是正処置，継続的改善，現状を打破する変更，革新及び組織再編が含まれ得る。

10.2 不適合及び是正処置

10.2.1 処置

改善要望から生じたものを含め，不適合が発生した場合，当社は，次の事項を行う。

a）その不適合に対処し，該当する場合には，次の事項を行う。
1）その不適合を管理し，修正するための処置をとる。
2）その不適合によって起こった結果に対処する。
b）その不適合が再発又は他のところで発生しないようにするため，次の事項によって，その不適合の原因を除去するための処置をとる必要性を評価する。
1）その不適合をレビューし，分析する。
2）その不適合の原因を明確にする。
3）類似の不適合の有無，又はそれが発生する可能性を明確にする。
e）必要な処置を実施する。
d）とった全ての是正処置の有効性をレビューする。
e）必要な場合には，計画の策定段階で決定したリスク及び機会を更新する。
f）必要な場合には，ＱＭＳの変更を行う。

是正処置は，検出された不適合のもつ影響に応じたものとする。

10.2.2　記録

当社は，次に示す事項の証拠として，記録を保持する。

a）不適合の性質及びそれに対してとったあらゆる処置
b）是正処置の結果

10.3　継続的改善

当社は，ＱＭＳの適切性，妥当性及び有効性を継続的に改善する。
当社は，継続的改善の一環として取り組まなければならない必要性又は機会があるかどうかを明確にするために，分析及び評価の結果並びにマネジメントレビューからのアウトプットを検討する。

付表１　ISO9001の要求事項及び部署 VSプロセスマトリックス

ISO9001の要求事項			部署（機能）名	プロセス（☆は基幹プロセスを示す）・領域								
				社長	管理責任者	方針管理	資源管理	受注	☆設計	☆工事監理	外注	アフターサービス
				社長	管理責任者	品質管理部	企画設計部	顧客サービス部				
4. 組織の状況	4.1 組織及びその状況の理解			○	◎	○	○	○	○	○	○	○
	4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解			○	◎			○	○	○	○	○
	4.3 ＱＭＳの適用範囲の決定			○	◎			○	○	○	○	○
	4.4 ＱＭＳ及びそのプロセス	4.4.1 ＱＭＳを確立し，実施し，維持し，かつ，継続的に改善		○	◎	○	○	○	○	○	○	○
		4.4.2 文書化に関する要求事項		○	◎	○	○	○	○	○	○	○
5. リーダーシップ	5.1 リーダーシップ及びコミットメント	5.1.1 リーダーシップ及びコミットメントの実証		◎		○						
		5.1.2 顧客重視		◎	○	○						
	5.2 方針	5.2.1 品質方針の確立		◎	○	○						
		5.2.2 品質方針の伝達		◎	○	○						
	5.3 当社の役割，責任及び権限			◎	○		○	○	○	○	○	○
6. 計画	6.1 リスク及び機会への取組み	6.1.1 リスク及び機会の決定			◎				○	○		
		6.1.2 リスク及び機会への取組みの実施と評価			◎				○	○		
	6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定	6.2.1 品質目標の確立		○	○	◎	○	○	○	○	○	○
		6.2.2 品質目標の達成計画				◎			○	○		
	6.3 変更の計画			○	○	○	○	○	◎	◎		
7. 支援	7.1 資源	7.1.1 資源の明確化及び提供					◎					
		7.1.2 人々の明確化及び提供					◎					
		7.1.3 インフラストラクチャの明確化及び提供					◎					
		7.1.4 プロセスの運用に関する環境の明確化及び提供					◎					
		7.1.5 監視及び測定のための資源	7.1.5.1 資源の明確化及び提供				◎					
			7.1.5.2 測定のトレーサビリティ				◎					
		7.1.6 知識の明確化及び維持					◎					
	7.2 力量の明確化、教育訓練及び評価						◎					
	7.3 ＱＭＳの認識						◎					
	7.4 内部及び外部のコミュニケーションの決定			◎	○		○	◎	○	○	○	○
	7.5 文書化した情報	7.5.1 文書化する情報の決定			◎							
		7.5.2 文書化する情報の作成及び更新			◎		○	○	○	○	○	○
		7.5.3 文書化した情報の管理	7.5.3.1 入手可能かつ利用に適する		◎		○	○	○	○	○	○
			7.5.3.2 利用、保存、変更、廃棄		◎		○	○	○	○	○	○
8. 運用	8.1 ＱＭＳの運用の計画及び管理				◎							
	8.2 製品及びサービスに関する要求事項	8.2.1 顧客とのコミュニケーション						◎	○	○		○
		8.2.2 製品及びサービスに関する要求事項の明確化						◎	○	○		
		8.2.3 製品及びサービスに関する要求事項のレビュー	8.2.3.1 要求事項を満たす能力の確認					◎				
			8.2.3.2 レビュー結果、追加要求の記録					◎				
		8.2.4 製品及びサービスに関する要求事項の変更						◎				
	8.3 製品及びサービスの設計・開発	8.3.1 設計・開発プロセスの確立、実施及び維持							◎			
		8.3.2 設計・開発の計画							◎			
		8.3.3 設計・開発へのインプット							◎			
		8.3.4 設計・開発の管理							◎			
		8.3.5 設計・開発からのアウトプット							◎			
		8.3.6 設計・開発の変更							◎			
	8.4 外部から提供されるプロセス，製品及びサービスの管理	8.4.1 外部提供品の要求事項への適合確認、評価及び活動記録									◎	
		8.4.2 管理の方式及び程度									◎	
		8.4.3 外部提供者に対する情報									◎	
	8.5 製造及びサービス提供	8.5.1 製造及びサービス提供の管理							◎	◎		
		8.5.2 識別及びトレーサビリティ							◎	◎		
		8.5.3 顧客又は外部提供者の所有物							◎	◎		
		8.5.4 アウトプットの保存							◎	◎		
		8.5.5 引渡し後の活動										◎
		8.5.6 変更の管理							○	◎	◎	
	8.6 製品及びサービスのリリース			◎					○	○	○	
	8.7 不適合なアウトプットの管理	8.7.1 不適合なアウトプットが使用されないための管理							◎	◎	◎	○
		8.7.2 不適合品の管理記録							◎	◎	◎	○
9. パフォーマンス評価	9.1 監視、測定、分析及び評価	9.1.1 対象、評価方法、実施時期の決定と活動記録				○			◎	◎	◎	◎
		9.1.2 顧客満足の管理方法の決定						◎				
		9.1.3 分析及び評価			◎							
	9.2 内部監査	9.2.1 内部監査の実施			◎			○	○	○	○	
		9.2.2 監査プログラムの計画、確立、実施及び維持			◎							
	9.3 マネジメントレビュー	9.3.1 ＱＭＳが適切、妥当かつ有効で組織の方向性に一致を確認		◎	○	○						
		9.3.2 マネジメントレビューへのインプット		◎	○	○						
		9.3.3 マネジメントレビューからのアウトプット		◎	○	○						
10. 改善	10.1 改善の機会の明確化、選択及び実施				◎							
	10.2 不適合及び是正処置	10.2.1 不適合が発生した場合の対応							◎	◎	◎	○
		10.2.2 不適合の性質及び処置、結果の記録							◎	◎	◎	○
	10.3 継続的改善				◎	◎			○	○		

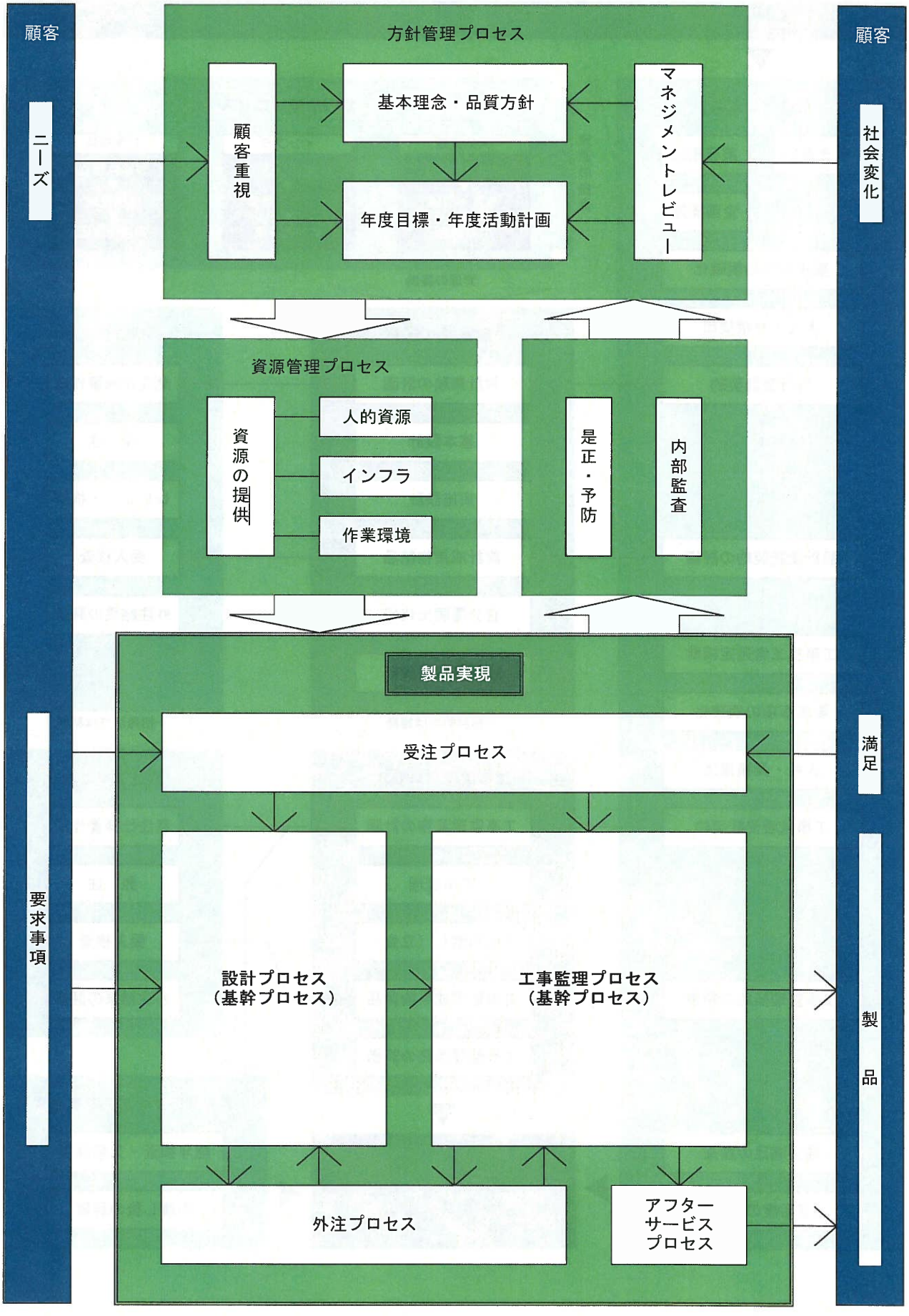
付表２　主要業務の責任及び権限

責任者	任命者	責任及び権限
社長		品質マニュアルの承認、品質方針の設定、年度目標及び年度活動計画の承認、 資源の提供、顧客満足の向上、各部署の業務内容と責任及び権限の決定、 内部コミュニケーションの場の確立、マネジメントレビューの実施、 業務仕様書のレビュー、業務台帳の承認、設計条件書のレビュー、設計レビュー、 成果物の検査・発行許可、設計変更の承認、発注仕様書の承認、 基幹プロセスの監視、内部監査計画書の承認、是正処置、予防処置
管理責任者	社長	品質マニュアルの作成と審査、ＱＭＳの維持、改善状況の報告、 社内周知及び連絡窓口、内部監査の実施管理、基幹プロセスの監視、 是正処置、予防処置
内部監査員	社長	内部監査計画書の作成、内部監査の実施と結果報告
品質管理部長	社長	年度目標及び年度活動計画の設定、教育・訓練の実施と評価、 インフラの提供と維持、作業環境の整備、業務仕様書のレビュー、設計レビュー、 是正処置、予防処置
企画設計部長	社長	年度目標及び年度活動計画の設定、業務仕様書のレビュー、業務台帳の審査、 設計条件書のレビュー、設計レビュー、外注先の選定、発注仕様書の審査、 完成時の設計事務所検査、基幹プロセスの監視、是正処置、予防処置
顧客サービス部長	社長	年度目標及び年度活動計画の設定、業務仕様書の作成とレビュー、 情報発信・情報収集、引き合い、業務相談、企画支援、入札、見積提出、契約、 設計レビュー、顧客満足の調査、アフターサービス、是正処置、予防処置
総括担当主任	企画設計部長	業務台帳の作成、設計条件書の作成、設計検証、設計の妥当性確認、設計説明、 設計変更の管理、発注仕様書の作成、外注品のレビュー・検証・受入検査、 外注業務の評価、顧客所有物の管理、製品（設計図書）の保存、 工事検査、不適合製品の管理
分野別担当主任	企画設計部長	担当分野における業務の統括、分野別グループ間の情報交換

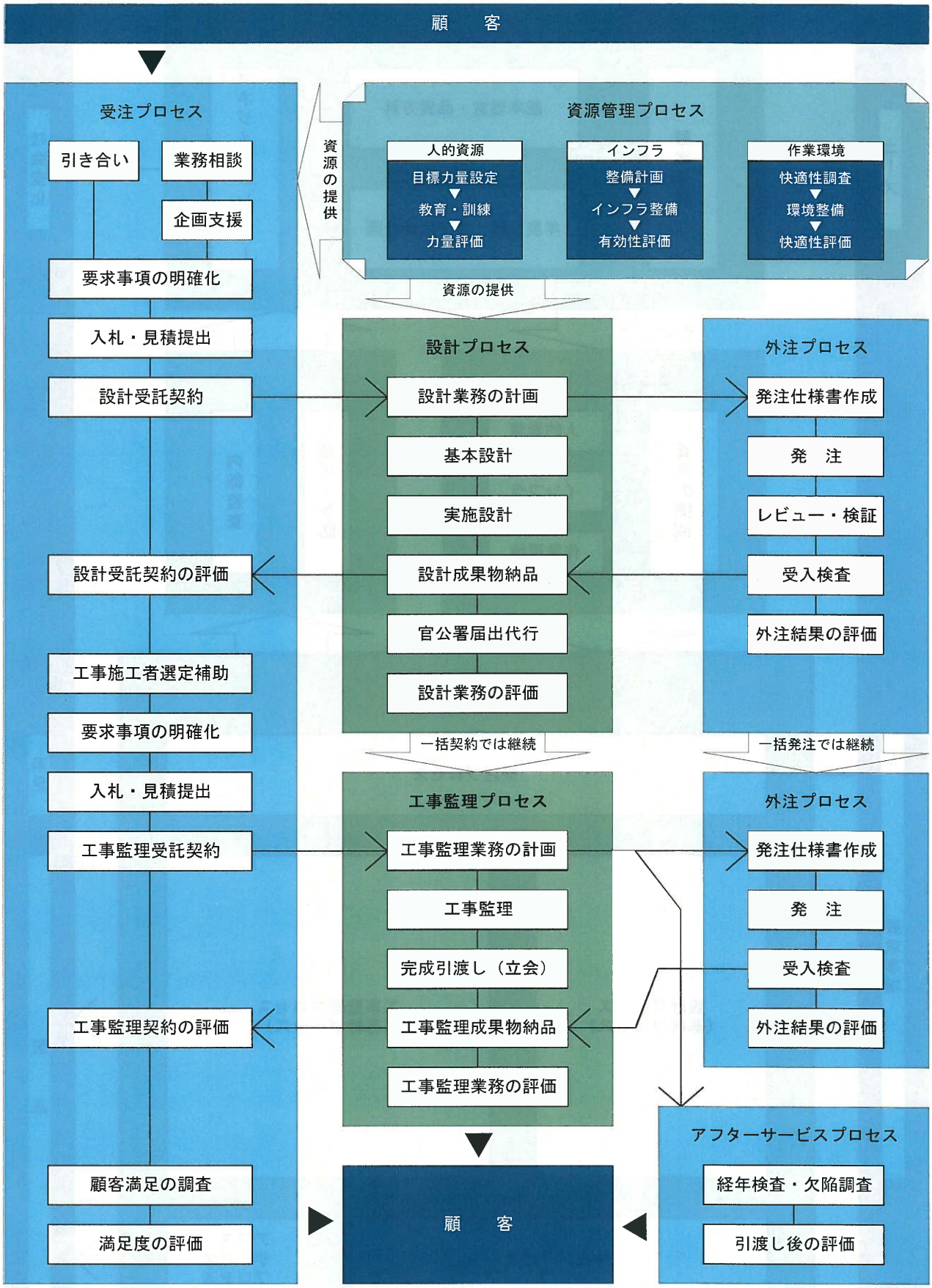
付表３　社内会議

名称	主催者	構成員	会議の目的	開催時期
運営会議	管理責任者	管理責任者 各部長 各部次長	年度活動計画の月間スケジュール及び結果評価、 基幹プロセスの監視、不適合の報告、 職務向上に関する提案、社内の問題提起	月初め
朝礼	社長	社長 全従業員	社長のコメント、社員のコメント 業務進捗状況の監視、週の業務計画・業務内容確認 各種周知事項	週初め

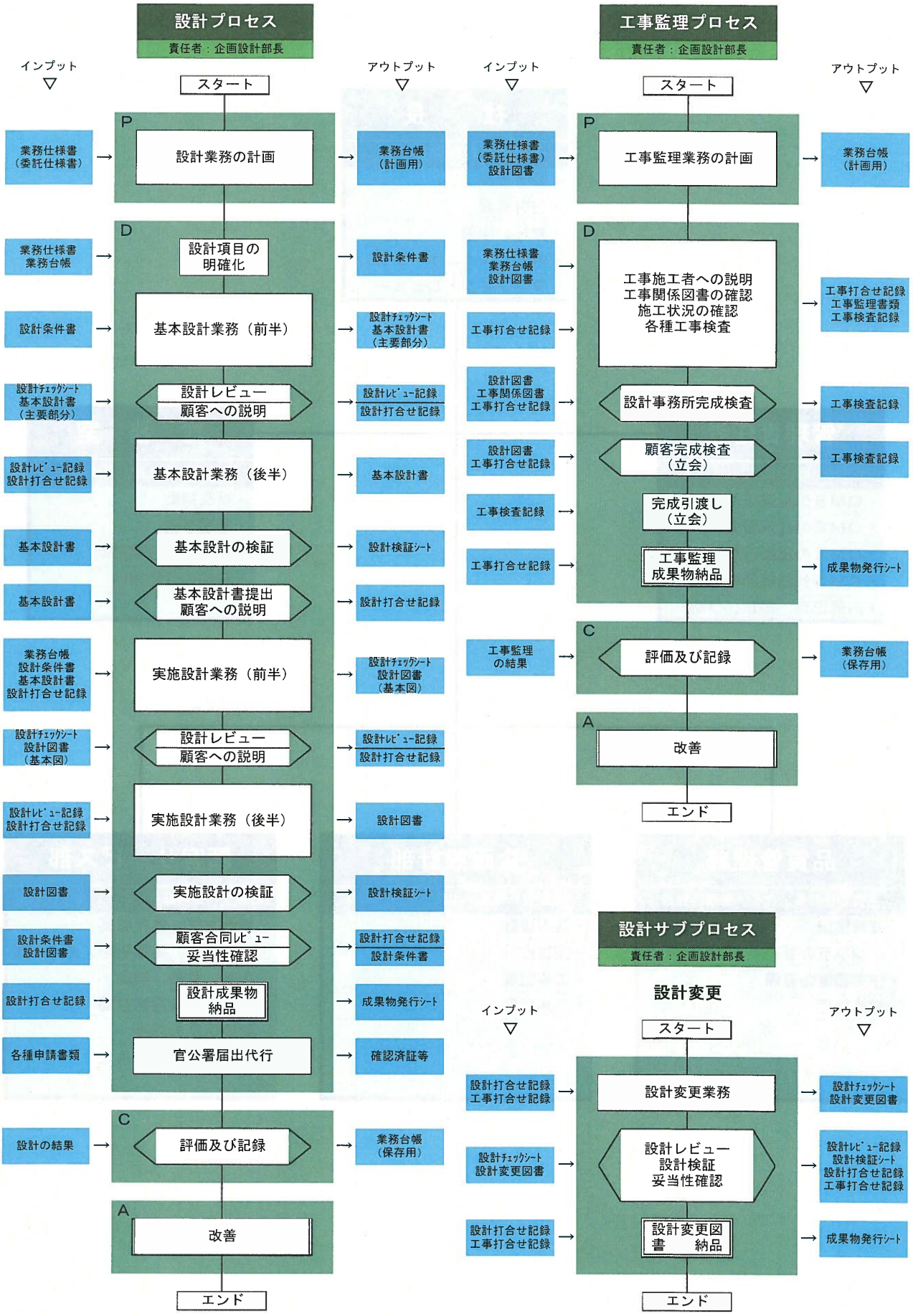
付図１　プロセス概要図


顧客
ニーズ
方針管理プロセス
顧客重視
基本理念・品質方針
年度目標・年度活動計画
マネジメントレビュー
顧客
社会変化
資源管理プロセス
資源の提供
人的資源
インフラ
作業環境
是正・予防
内部監査
製品実現
受注プロセス
満足
要求事項
設計プロセス
（基幹プロセス）
工事監理プロセス
（基幹プロセス）
製品
外注プロセス
アフターサービスプロセス

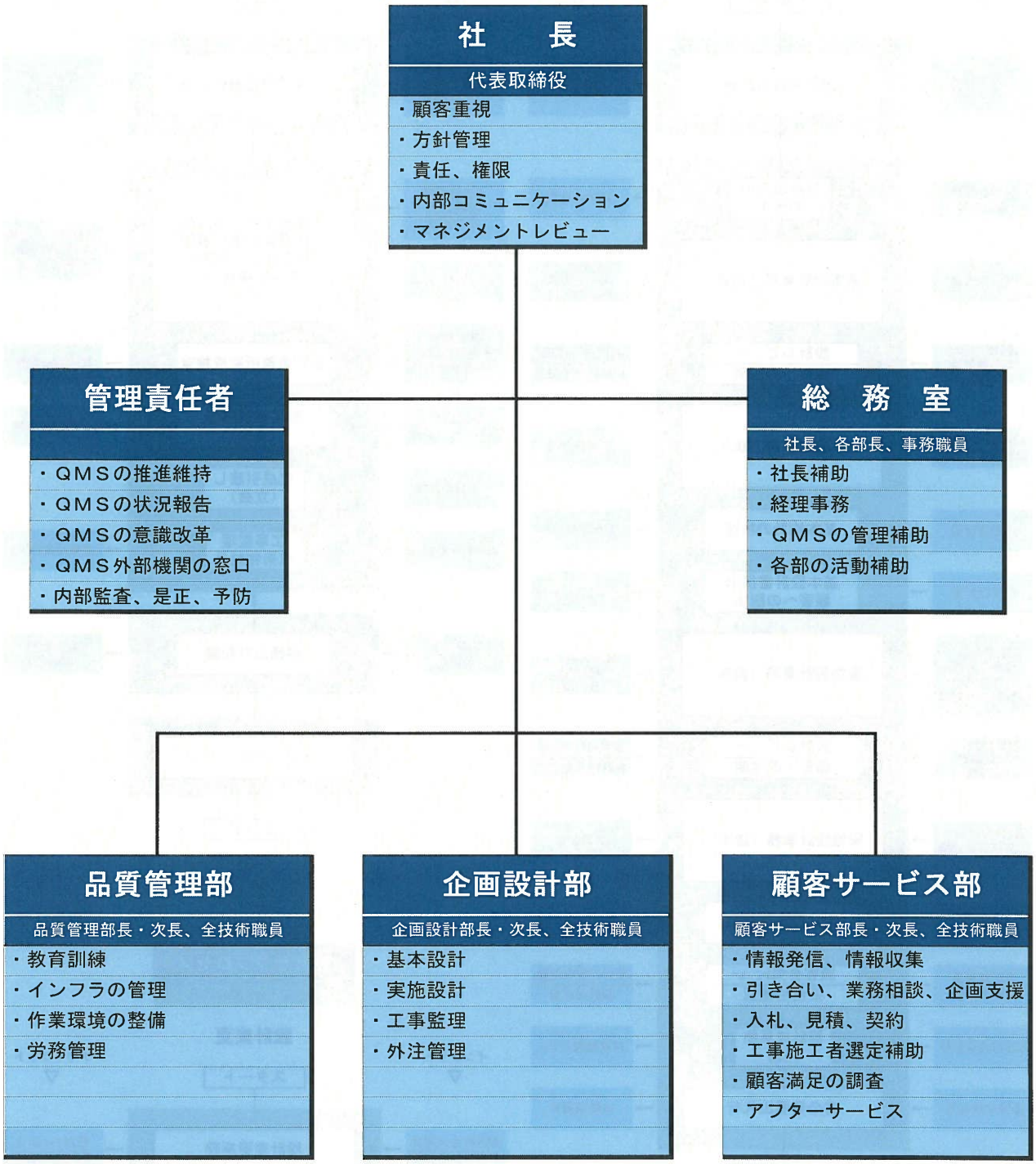
付図２　プロセス関連図


顧　客
受注プロセス
引き合い
業務相談
企画支援
要求事項の明確化
入札・見積提出
設計受託契約
設計受託契約の評価
工事施工者選定補助
要求事項の明確化
入札・見積提出
工事監理受託契約
工事監理契約の評価
顧客満足の調査
満足度の評価
資源の提供
資源管理プロセス
人的資源
目標力量設定
教育・訓練
力量評価
インフラ
整備計画
インフラ整備
有効性評価
作業環境
快適性調査
環境整備
快適性評価
資源の提供
設計プロセス
設計業務の計画
基本設計
実施設計
設計成果物納品
官公署届出代行
設計業務の評価
一括契約では継続
工事監理プロセス
工事監理業務の計画
工事監理
完成引渡し（立会）
工事監理成果物納品
工事監理業務の評価
外注プロセス
発注仕様書作成
発　注
レビュー・検証
受入検査
外注結果の評価
一括発注では継続
外注プロセス
発注仕様書作成
発　注
受入検査
外注結果の評価
アフターサービスプロセス
経年検査・欠陥調査
引渡し後の評価
顧　客

付図３　基幹プロセスフロー図



付図４　組織図


社　長
代表取締役
・顧客重視
・方針管理
・責任、権限
・内部コミュニケーション
・マネジメントレビュー
管理責任者
・ＱＭＳの推進維持
・ＱＭＳの状況報告
・ＱＭＳの意識改革
・ＱＭＳ外部機関の窓口
・内部監査、是正、予防
総　務　室
社長、各部長、事務職員
・社長補助
・経理事務
・ＱＭＳの管理補助
・各部の活動補助
品質管理部
品質管理部長・次長、全技術職員
・教育訓練
・インフラの管理
・作業環境の整備
・労務管理
企画設計部
企画設計部長・次長、全技術職員
・基本設計
・実施設計
・工事監理
・外注管理
顧客サービス部
顧客サービス部長・次長、全技術職員
・情報発信、情報収集
・引き合い、業務相談、企画支援
・入札、見積、契約
・工事施工者選定補助
・顧客満足の調査
・アフターサービス