

文書番号	QA-001-10
版番号	第10版
改訂日	平成21年12月28日

# 品質マニュアル

— 2008年版 —



**タルヤ建設株式会社**

承認	審査	起案
社長 21/12/28	管理責任者 21/12/28	品質保証部 21/12/28
/ /	/ /	/ /

管理番号	
------	--

## 改訂履歴

版番号	制定・改訂年月日	制定・改訂内容
第1版	平成14年8月19日	新規制定
第2版	平成14年9月19日	書類審査により全面改訂
第3版	平成14年11月18日	第1回臨時内部監査により改訂
第4版	平成14年12月26日	2000年版移行本審査により、一部改訂
第5版	平成15年2月12日	組織変更に伴い、一部改訂
第6版	平成16年7月5日	平成16年第1回内部監査により、一部改訂
第7版	平成18年9月22日	一般業務の不具合により、全面改訂
第8版	平成20年1月20日	一般業務の不具合により、一部改訂
第9版	平成21年9月29日	2008年版移行に伴い一部改訂
<b>第10版</b>	<b>平成21年12月28日</b>	<b>組織変更等により全面改訂</b>

**第10版**

## 改訂内容

**組織変更等により全面改訂**

## 目次

1. 総 則	3
2. 引用規格	3
3. 用語の定義	3
4. 品質マネジメントシステム	4
4. 1 一般要求事項	4
4. 2 文書化に関する要求事項	4
5. 経営者の責任	6
5. 1 経営者のコミットメント	6
5. 2 顧客重視	6
5. 3 品質方針	6
5. 4 計画	7
5. 5 責任、権限及びコミュニケーション	7
5. 6 マネジメントレビュー	11
6. 資源の運用管理	12
6. 1 資源の提供	12
6. 2 人的資源	12
6. 3 インフラストラクチャー	12
6. 4 作業環境	13
7. 製品実現	13
7. 1 製品実現の計画	13
7. 2 顧客関連のプロセス	14
7. 3 設計・開発	16
7. 4 購買	19
7. 5 製造及びサービス提供	20
7. 6 監視機器及び測定機器の管理	22
8. 測定、分析及び改善	23
8. 1 一般	23
8. 2 監視及び測定	23
8. 3 不適合製品の管理	24
8. 4 データの分析	25
8. 5 改善	25
付表—1 品質方針	27
付表—2 組織図	28
付表—3 品質マネジメントシステム役割分担表	29
付表—4 品質マネジメントシステム体系図	30
付表—5 営業プロセスフロー図	31
付表—6 設計プロセスフロー図	32
付表—7 施工プロセスフロー図	33
<b>付表—8 プロセスの監視及び測定一覧</b>	<b>34</b>

## 1. 総 則

### 1.1 目的

この品質マニュアルは、JISQ9001:2008 (ISO9001:2008) に基づき、タルヤ建設株式会社において、品質マネジメントシステム要求事項に適合したシステムを文書化し、プロセスの継続的改善を図り、顧客満足度の向上を目指すことを目的とする。

### 1.2 適用範囲

このマニュアルは、タルヤ建設株式会社が施工する建築物・土木構造物の設計及び施工に関する業務に適用する。

このマニュアルは、JISQ9001:2008の全ての要求事項を適用し、除外すべき項目はない。

JV 工事に於いては、構成会社に対して当社の品質マネジメントシステムへの準拠をJV 運営規則に盛り込むことでISO9001の要求事項の遵守を要求する。但し、当社が構成員の場合は、スポンサー会社の品質マネジメントシステムに従う。

### 1.3 運用開始日

この品質マニュアルは、平成18年9月22日から適用し、運用を開始する。尚、内容を改訂した場合は、改訂日より有効とする。

## 2. 引用規格

### 2.1 引用規格

JISQ9001:2008 品質マネジメントシステム—要求事項  
(ISO9001:2008)

JISQ9000:2006 品質マネジメントシステム—基本及び用語

## 3. 用語の定義

### 3.1 用語の定義

この品質マニュアルで用いるマネジメントシステムに関する用語は、JISQ9000:2006品質マネジメントシステム—基本及び用語に準ずる。

## 4. 品質マネジメントシステム

### 4.1 一般要求事項

- (1) 当社は、JISQ9001:2008 (ISO9001:2008) の規格要求事項に従って、品質マネジメントシステムを確立し、文書化し、実施し、維持する。また、その品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。
- ① 品質マネジメントシステムに必要なプロセスを【付表-4 品質マネジメントシステム体系図】及び【付表-5, 6, 7 プロセスフロー図】にて示し、当社の活動に対する各プロセスの関連を明確にする。(1.2 参照)
  - ② これらのプロセスの順序及び相互関係を【付表-4 品質マネジメントシステム体系図】及び【付表-5, 6, 7 プロセスフロー図】にて明確にする。
  - ③ これらのプロセスの運用及び管理のいずれもが効果的であることを確実にするために必要な判断基準及び方法は、この【品質マニュアル】【規定類】及び【品質マネジメントシステム体系図】【プロセスフロー図】にて明確にする。
  - ④ これらのプロセスの運用及び監視の支援をするために必要な資源及び情報を確実に利用できるようにする。
  - ⑤ これらのプロセスを監視し、適用可能な場合には測定し、分析する。
  - ⑥ これらのプロセスについて、計画通りの結果を得るため、かつ継続的改善を達成するために必要な処置をとる。
- (2) 当社は、これらのプロセスを、この規格の要求事項に従い運営管理する。
- (3) 要求事項に対する製品の適合性に影響を与えるプロセスをアウトソース（外部委託）する場合には、当社はアウトソースしたプロセスに関して管理を確実に行う。これらのアウトソースしたプロセスに適用される管理の方法と程度は、当社の品質マネジメントシステムの中で明確に規定する。

### 4.2 文書化に関する要求事項

#### 4.2.1 一般

品質マネジメントシステムの文書には以下のものを含む。

- (1) 品質方針及び品質目標
- (2) 品質マニュアル
- (3) 規格要求事項に基づく文書化された手順及び記録
- (4) 当社の各プロセスの効果的な計画、運用及び管理を確実に実施するために必要と決定した記録を含む文書。
- (5) 規格要求事項に基づく品質記録

#### 4.2.2 品質マニュアル

当社は、次の事項を含む品質マニュアルを制定し、維持する。

- (1) 品質マネジメントシステムの適用範囲 (1.2 参照)。
- (2) この規格で要求された「文書化された手順」又はそれらを参照できる情報。
- (3) 品質マネジメントシステムのプロセス間の相互関係 (【付表-4 品質マネジメントシステム体系図】及び【付表-5, 6, 7 プロセスフロー図】参照)。

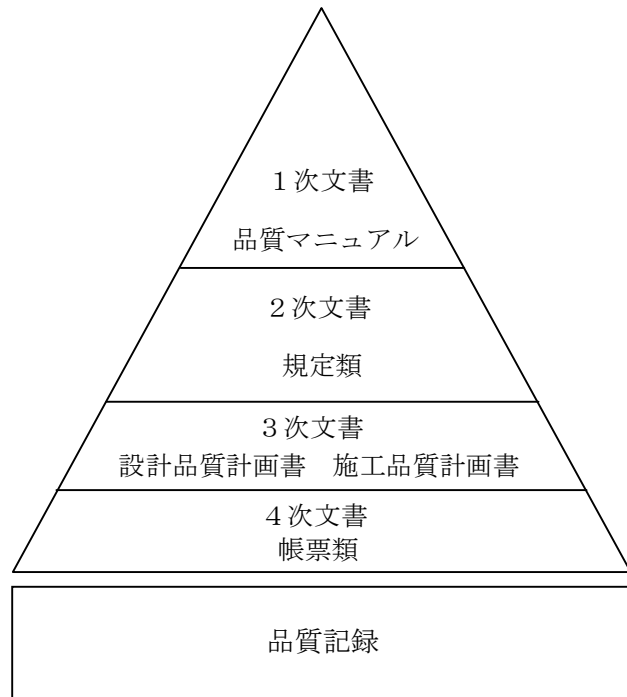
### 4.2.3 文書管理

品質マネジメントシステムで要求とされている文書を含め、当社で必要とする品質マネジメントシステムに関連する全ての文書の管理（ただし、記録は文書の一種であるが、4.2.4に規定する要求事項に従って管理する）及び次に掲げる活動について【文書管理規定】に従い管理する。

- (1) 発行前に、適切かどうかの観点から文書を承認する。
- (2) 文書をレビューする。また、必要に応じて更新し、再承認する。
- (3) 文書の変更の識別及び現在有効な版の識別を確実にする。
- (4) 該当する文書の適切な版が必要なときに、必要なところで使用可能な状態にあることを確実にする。
- (5) 文書は、読みやすかつ容易に識別可能な状態であることを確実にする。
- (6) 品質マネジメントシステムの計画及び運用のために組織が必要と決定した外部からの文書を明確にし、その配付が管理されていることを確実にする。
- (7) 廃止文書が誤って使用されないようにする。また、これらの何らかの目的で保持する場合には、適切な識別をする。

品質マネジメントシステムに関わる文書の構成は以下の通りとする。

- (1) 1次文書  
「品質マニュアル」
- (2) 2次文書  
「規定類」
- (3) 3次文書  
「設計品質計画書」  
「施工品質計画書」
- (4) 4次文書  
「帳票類」
- (5) 品質記録



図ー1 品質マネジメントシステム文書体系図

#### 4.2.4 記録の管理

要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの効果的運用の証拠を示すために、記録を作成し、維持する。記録は、読みやすく、容易に識別可能で、検索可能にする。記録の識別、保管、保護、検索、保管期間及び廃棄に関する管理手順を【品質記録管理規定】に定める。

### 5. 経営者の責任

#### 5.1 経営者のコミットメント

社長は品質マネジメントシステムを構築し、実施し、並びにその有効性を継続的に改善していることについて自身が関わっていることの証拠を以下の事項によって示す。

- (1) 該当する法令を遵守し、建築物及び土木構造物における個別の要求事項を満たすことは当然のこととして、顧客の要求事項を満たすことの重要性を全体会議、朝礼などを利用し、社内に周知徹底する。
- (2) 会社の基本理念として「品質方針」を策定し、全社員に周知徹底する。
- (3) 社内の施工及び設計部門に「品質方針」と整合性のある「品質目標」を策定させ、その部員に周知させる。
- (4) マネジメントレビューを実施する (5.6 参照)。
- (5) 会社内及び作業所内で人材、業務用設備等を有効に配置する。

#### 5.2 顧客重視

顧客満足の向上を目指すため、社長は当社が提供する全ての建築物及び土木構造物において顧客の要求事項が明確にされ、その要求事項が達成されていることを以下の事項によって確認する (7.2.1 及び 8.2.1 参照)。

- (1) 顧客要求事項の明確化は【打合せ記録】【図面】【見積・請求金額検討書】【見積書】において確認する。
- (2) 顧客要求事項の達成度は【竣工検査】【顧客アンケート】及び【トラブル・クレーム】【定期点検】において確認する。

#### 5.3 品質方針

社長は品質方針について次の事項を明確にする。

- (1) 当社の目的に対して正当であること。
- (2) 法令や顧客要求事項などの全ての必要とされる要求事項への適合性及び品質マネジメントシステムの有効性の継続的改善を行うこと。
- (3) 品質目標を設定させ、見直しできるような内容とすること。
- (4) 社員に伝達し理解させること。
- (5) 適切であるか定期的に見直すこと。

## 5.4 計画

### 5.4.1 品質目標

社長は社内の施工及び設計部門に対し「品質方針」を参照し、建築物及び土木構造物の品質向上に資する「品質目標」(7.1(1)参照)を設定させその社員に周知徹底させる。「品質目標」は数値目標等達成度が判定可能な目標とする。

### 5.4.2 品質マネジメントシステムの計画

社長は、次の事項のための手順を作り、社員に理解させる。

- (1) 品質目標に加えて 4.1 一般要求事項に規定する要求事項を満たすために、品質マネジメントシステムの計画を策定し文書化する。
- (2) 品質マネジメントシステムの変更を計画し、実施する場合には、品質マネジメントシステムを完全に整っている状態に維持する。

**注記** “完全に整っている状態”とは、品質マニュアル、規定、計画書、帳票の整合性がとれている状態のこと。

## 5.5 責任、権限及びコミュニケーション

### 5.5.1 責任及び権限

社長は、社員の責任と権限（社長、取締役、管理責任者、部長、工事長、作業所長、設計責任者）について明確にし、社員に伝達し理解させる【付表－2 組織図、付表－3 役割分担表 参照】。

品質マネジメントシステムに関わる責任と権限については以下の通りとする。

- (1) 社長
  - ① 執行責任を持つ経営者としての責任及び権限
  - ② 品質マネジメントシステムに関わる最高責任者としての責任及び権限
- (2) **取締役**

執行責任をもつ経営者としての社長の業務を補佐。
- (3) 管理責任者 (5.5.2 参照)
- (4) 品質保証部長
  - ・品質方針を展開する。
  - ・文書の最新版管理、配付管理を行う。
  - ・文書管理規定、品質記録管理規定、内部監査管理規定、是正処置・予防処置管理規定、品質マネジメントシステム管理規定、**監視機器及び測定機器管理規定**を作成し審査する。
  - ・内部監査の策定及び実施について、管理責任者の補佐をする。
  - ・内部監査員資格者リストを作成する。

- ・ **測定機器・計測器具を管理する。**
- ・ 品質保証部保管の品質記録を管理する。

(5) 総務部長

- ・ 品質方針を展開する。
- ・ 教育・訓練規定、を作成し、審査する。
- ・ 教育・訓練の年間計画を作成し、審査する。
- ・ 教育・訓練の実施記録を管理する。
- ・ 総務部保管の品質記録を管理する。

(6) 営業部長

- ・ 品質方針を展開する。
- ・ 顧客要求事項を明確にし、レビューする。
- ・ 契約内容を確認する。
- ・ 工事引継会議を開催する。
- ・ 顧客の所有物を管理する。
- ・ 顧客アンケートを実施し、回収する。また内容を審査する。
- ・ 営業部保管の品質記録を管理する。

(7) 購買部長

- ・ 品質方針を展開する。
- ・ 購買管理規定を作成し、審査する。

(8) 住宅部長

- ・ 品質方針を展開する。
- ・ 不適合製品管理規定を建築部・土木部と共に作成し、審査する。
- ・ 資格認定基準により各資格該当者を任命する。
- ・ 顧客要求事項を明確にし、レビューする。
- ・ 契約内容を確認する。
- ・ 工事引継会議を開催する。
- ・ 顧客の所有物を管理する。
- ・ 顧客アンケートを実施し、回収する。また内容を審査する。
- ・ 設計品質計画書を審査し、承認する。
- ・ 設計のデザインレビュー、検証、妥当性の確認について審査する。
- ・ 設計のアウトプットを承認する。
- ・ 施工品質計画書を承認する。
- ・ 社内自主検査について審査する。
- ・ 取扱い説明会について審査する。
- ・ 竣工検査について審査する。
- ・ **竣工記録検査**について審査する。
- ・ 不適合製品の処置案を審査する。
- ・ 定期点検を行う。
- ・ 発注時に購買要求事項を明確にし、審査する。
- ・ 住宅部保管の品質記録を管理する。

## (9) 建築部長及び土木部長

- ・品質方針を展開する。
- ・不適合製品管理規定を住宅部と共に作成し、審査する。
- ・資格認定基準により各資格該当者を任命する。
- ・設計品質計画書を審査し、承認する。
- ・設計のデザインレビュー、検証、妥当性の確認について審査する。
- ・設計のアウトプットを承認する。
- ・施工品質計画書を承認する。
- ・社内自主検査について審査する
- ・取扱い説明会について審査する。
- ・竣工検査について審査する。
- ・協力会社評価の審査をする。
- ・**竣工記録検査**について審査する。
- ・不適合製品の処置案を審査する。
- ・定期点検を作業所長に実施させる。
- ・発注時に購買要求事項を明確にし、審査する。
- ・自部門保管の品質記録を管理する。

## (10) 工事長

- ・品質方針を展開する。
- ・施工品質計画書を審査する。
- ・総合工程表を審査する。
- ・施工検討会議を開催する。
- ・社内自主検査について審査する。
- ・取扱い説明会について審査する。
- ・竣工検査について審査する。
- ・協力会社評価の審査をする。
- ・**竣工記録検査**について審査する。

## (11) 作業所長

- ・施工品質計画書を作成する。
- ・総合工程表を作成し、工事長、担当部長の審査を受け、顧客の承認を得る。
- ・品質方針を展開する。
- ・施工検討会議を開催する。
- ・要員に対し、教育・訓練を行い、その効果を確認する。
- ・作業環境及び必要な設備、協力会社持込機械・工具を管理する。
- ・顧客の所有物を管理する。
- ・外部文書を管理する。
- ・施工図・設計図の最新版**及び配付**管理を行う。
- ・定例会議、打合せの記録を作成する。
- ・作業所内の内部コミュニケーションを実施する。
- ・作業所で使用する測定機器・計測器具を管理する。
- ・施工品質計画書で定めた受入検査、工程内検査を実施する。
- ・各種検査結果の状態を識別し、不適合製品を管理する。
- ・施工品質計画書で定めた識別とトレーサビリティを実施する。
- ・施工品質計画書で定めた製品の保存を行う。
- ・工事の進捗管理をする。

- ・社内自主検査を行う。
- ・竣工検査を行う。
- ・取扱い説明会を行う。
- ・協力会社の評価を行う。
- ・**竣工記録検査**を受ける。
- ・作業所保管の品質記録を管理する。

#### (12) 設計責任者

- ・設計品質計画書を作成し、適宜更新する。
- ・顧客の所有物を管理する。
- ・設計図の最新版管理を行う。
- ・顧客との打合せの記録を作成する。
- ・設計のデザインレビュー、検証、妥当性の確認を行う。
- ・設計のアウトプットを提示する。
- ・設計の変更を管理する。
- ・設計業務における品質記録を管理する。

#### 5.5.2 管理責任者

**社長は、社内の管理層の中から管理責任者を任命する。管理責任者は与えられている他の責任とかかわりなく、次に示す責任及び権限を有する。**

- (1) 品質マネジメントシステムに必要なプロセス（営業、設計、施工、改善プロセス等）を確立し実施させる。並びにそのプロセスが適切に運営されていることを確認する。
- (2) 品質マネジメントシステムの運用の結果得られた成果を含め各プロセスの実施状況及び改善の必要性の有無を社長に報告する。
- (3) 社内全ての部門に対して顧客要求事項を満足させることの重要性を認識させる。
- (4) 品質マネジメントシステムに関する事項について外部と連絡をとる。

#### 5.5.3 内部コミュニケーション

社長は品質マネジメントシステムの有効性に関しての情報交換を行うため、以下に示す**内部コミュニケーション**を実施させる。各会議の議事録は作成し、維持する。

##### (1) 品質委員会

**品質マネジメントシステムが継続的且つ、効果的に運営される事を確実にするため、顧客からのクレーム、内部監査結果、品質目標の達成状況等から品質マネジメントシステムの見直しについて審議する。**

##### (2) 部長会議

毎月1回、社長以下、各部長が出席し、**業績及び**品質マネジメントシステムの有効性について情報交換をする。

##### (3) 各部の会議

毎月1回、各部門毎に部員が出席し、担当業務の進捗状況を報告し 8.2.3 プロセスの監視及び測定に基づき**各プロセスの運用状況について確認する。**

(4) その他

作業所は、新規入場者教育、工事打合せ、定例会議などによりコミュニケーションを図る。

## 5.6 マネジメントレビュー

### 5.6.1 一般

社長は当社の品質マネジメントシステムが引き続き、適切で、妥当で且つ有効であることを確実にするため年2回(6月、12月)品質マネジメントシステム全体の見直しを行う。

この見直しでは次の事項について評価を行う。

(1) 品質マネジメントシステムの改善の必要性及び時期

(2) 品質方針及び品質目標を含む品質マネジメントシステムの変更の必要性

マネジメントレビューの手順は【品質マネジメントシステム管理規定】に定め、実施する。

マネジメントレビューの結果は【品質記録管理規定】に従い維持管理し、次のマネジメントレビューの参考資料として保管する(4.2.4参照)。

### 5.6.2 マネジメントレビューへのインプット情報

マネジメントレビューへのインプット情報には次の情報を含める。

(1) 外部審査及び内部監査の結果

(2) 顧客アンケートの結果や、トラブル・クレームの情報

(3) 各プロセスの運用の結果得られた成果を含めた実施状況及び建築物及び土木構造物の個別要求事項への適合性

(4) 予防処置及び是正処置の状況

(5) 前回までのマネジメントレビューの結果に対するフォローアップ

(6) 品質マネジメントシステムに影響を及ぼす可能性のある変更

(7) 品質マネジメントシステム改善のための提案

(8) 品質目標達成状況

(9) データ分析(8.4参照)

### 5.6.3 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全てを含める。

(1) 品質マネジメントシステム及び各プロセスが有効に機能するための改善策。

(2) 顧客要求事項の満足度向上のための建築物及び土木構造物の品質改善策。

(3) 適切な人材、設備及び施設の配置の判断。

## 6. 資源の運用管理

### 6.1 資源の提供

当社は、次の事項に必要な資源を明確にし、確保・提供する。

- (1) 品質マネジメントシステムの効果的な運用を図るため、各プロセスを実施する要員を適宜配置し、責任と権限を付与する。また、その有効性をマネジメントレビューにおいて評価し、継続的に改善する。
- (2) 顧客要求事項を満たすことによる顧客満足度の向上を目的として、経営資源を適切に配置する。
- (3) 当社が顧客に提供する建築物及び土木構造物の施工に必要な設備、施設及び機材は【施工品質計画書】において計画し配置する。

### 6.2 人的資源

#### 6.2.1 一般

当社は、製品品質に影響がある仕事に従事する要員を、その関連する教育、訓練、技能及び経験を判断の根拠として力量があることを明確にし【教育・訓練規定 付表 資格認定基準】に基づき選任する。

#### 6.2.2 力量、教育・訓練及び認識

当社は、社員に対して次の事項を実施する。

- (1) 製品品質に直接又は間接的に影響を与える仕事に従事する社員に対して、必要な力量を明確にする（【教育・訓練規定 付表 資格認定基準】参照）。
- (2) 社員に必要な力量を付与するため【教育・訓練規定】に基づき教育・訓練を実施する。
- (3) 実施した教育・訓練又は他の処置（社内、社外を含む）の有効性を確認するため評価する。
- (4) 社員には自部門の仕事の意味や重要性及び品質目標達成への自らの貢献度について、部内会議や教育・訓練を通じて確実に認識を深めさせる。
- (5) 教育、訓練、技能及び経験についての記録は【品質記録管理規定】に従い作成する（4.2.4 参照）。

### 6.3 インフラストラクチャー

当社は製品要求事項への適合を達成させる上で必要とされるインフラストラクチャーを以下のものとし、これを提供し、かつ適切に維持管理する。

- (1) 建物（作業所事務所を含む）、作業場所及び、関連するユーティリティー（電気、ガス、水など）。
- (2) 設備（仮設設備及び必要とされる資機材、及びソフトウェア）
- (3) 支援業務（輸送業務、通信設備、情報システムなど）

## 6.4 作業環境

当社は、製品要求事項への適合を達成させるために必要な作業環境を【施工品質計画書】に明確にし、運営管理する。

## 7. 製品実現

### 7.1 製品実現の計画

当社は建築物及び土木構造物の設計及び施工に関し必要な手順を「設計プロセス」及び「施工プロセス」として明確にし、適切な人員配置と設計及び施工に必要な設備、施設及び機材を提供する。

「設計プロセス」及び「施工プロセス」は品質マネジメントシステムのその他のプロセス（営業、分析及び改善プロセスなど）の要求事項と整合性が保たれていなければならない（4.1 参照）。

当社は、建築物及び土木構造物の設計と施工の計画に当たり、設計では【設計品質計画書】、施工では【施工品質計画書】において次の事項について適切に明確にする。

#### （1）製品に対する品質目標及び要求事項

個々の建築物及び土木構造物の品質向上を目指した目標の設定、及び建築物及び土木構造物の固有の特性、法令の規制要求事項及び顧客からの要求事項を明確にする。

#### （2）製品に特有な、プロセス及び文書の確立の必要性、並びに資源の提供の必要性

建築物及び土木構造物の設計と施工にあたり、以下の項目について明確にする。

①その製品の特有な構造や施工方法。

②その特有な構造や施工方法を管理するために必要な文献や法令、施工計画書。

③特有な構造や施工方法のために必要な施工検討会議。

④その特有な構造や施工方法のために必要な資源（仮設材や資材、施工するための資格など）。

#### （3）その製品のための検証、妥当性確認、監視、測定、検査及び試験活動、並びに製品合否判定基準

建築物及び土木構造物が当初の計画通り設計、施工されているか確認するため設計プロセスでは検証、妥当性確認、施工プロセスでは、監視、測定、検査・試験及びその合否判定基準を明確にし管理する。合否判定基準は当社独自に定めた基準又は顧客が定めた基準とする。

#### （4）製品実現のプロセス及びその結果としての製品が、要求事項を満たしていることを実証するために必要な記録

建築物や土木構造物の設計と施工が顧客の要求事項や固有の性能及び品質に関する要求事項を満たしていることを実証するために、各検査結果や判定結果を品質記録として作成し管理する。各計画書において作成し管理する品質記録を明確にする（4.2.4 参照）。

設計の計画や施工の計画により作成する【設計品質計画書】【施工品質計画書】及び【品質記録】は【文書管理規定】及び【品質記録管理規定】に基づき作成、承認、保管する。

製品実現の計画に当たって、次の事項のうち該当する項目を明確にする。

- (1) 営業プロセス・・・「顧客要求事項の明確化」  
工事が受注になった後、営業担当者は【受注報告書・工事引継書】を作成し、顧客要求事項を明確にし、施工部門へ工事の引継ぎを行う。引継ぎにあたっては営業担当部長の判断により工事引継ぎ会議を行うことがある。
- (2) 設計プロセス・・・「設計計画の明確化」  
営業担当者は、【設計（変更）依頼書】を作成し設計を依頼する。設計責任者は、【設計（変更）依頼書】に基づき【設計品質計画書】を作成する。【設計品質計画書】の種別（S-1、S-2）については担当部長が決定する。設計業務については「7.3 設計・開発」に基づき管理する。  
また当社の設計・施工の工事においては、設計責任者が工事引継ぎ会議に出席する。
- (3) 施工プロセス・・・「施工計画の明確化」  
作業所長は営業担当から工事を引継ぎ後、【施工品質計画書】及び【総合工程表】を作成する。【施工品質計画書】の種別（K-1、K-2、K-3、土木）については担当部長が決定する。また、【施工品質計画書】において、製品に対する品質目標及び顧客要求事項を明確にする。  
【施工品質計画書】承認後、着工前に施工検討会議を行い施工計画、仮設計画等について協議する。また着工後も鉄骨・木造建て方、コンクリート打設等、重要な工種について施工検討会議を実施する。
- (4) 付帯サービスプロセス・・・「引渡し及び引渡し後の活動の明確化」  
作業所長は、製品の引渡し及び引渡し後の活動について【施工品質計画書】に明記し、実施する。

## 7.2 顧客関連プロセス

### 7.2.1 製品に関する要求事項の明確化

当社は、次の事項を明確にする。

- (1) 顧客が規定した要求事項。これは引渡し及び引渡し後の活動に関する要求事項を含む。  
**注記** 要求事項が文書化されている例として、請負契約書、注文書、設計図書、特記仕様書、標準仕様書などがある。建設の打診時点から引渡し時（引渡し資料、竣工式など）、引渡し後の活動（定期点検、アフターサービス、瑕疵保証など）に関する要求事項は【打合せ記録】【設計依頼書】【積算依頼書】【見積請求金額検討書】【契約書】【受注報告書・工事引継書】などに明確にする。施工中は口頭で要求事項を示されることが多いが、その場合は【打合せ記録】や【工事打合せ会議記録】、【見積書】などで明確にする。
- (2) 顧客は明示していないが、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。

**注記** 顧客としては、社会通念上当然守るべきこと（家は雨漏りしないなど）、専門的に建設業として守るべきこと、手抜きや偽装はしないことなど、直接顧客からは要求事項としてあげられていないが、当社として建築物や土木構造物の設計や施工に関して当然しなければならないことについても、設計図や見積書などにより明確にする。

(3) 製品に関する法令・規制要求事項。

**注記** 建築物や土木構造物の設計や施工に当たって法令や規制を遵守することは当然のことである。各プロジェクト毎に関係する建築基準法や都市計画法、各市町村の条例などについて【見積請求金額検討書】【設計品質計画書】【施工品質計画書】に明確にする。

(4) 当社が必要と判断する追加要求事項。

**注記** 当社が定めた設計基準や品質管理基準、施工基準などを【見積請求金額検討書】、【設計品質計画書】、【施工品質計画書】に明確にする。

## 7.2.2 製品に関する要求事項のレビュー

当社は、7.2.1 で明確にした建築物や土木構造物の設計や施工に関連するそれぞれの要求事項の見直しをする。

この見直しは当社が顧客に提示する見積書の発行、契約条件に関する協議、注文の受諾及びそれらの条件変更の受諾をする前に実施する。

この見直しにおいて次の事項を実施する。

- (1) 建築物及び土木構造物の固有の要求事項が適切に定められていること。
- (2) 契約の取り交わし又は注文の意思を受けた際、要求事項が変更された場合はその内容について精査し解決されていること。
- (3) 顧客要求事項や製品要求事項に対して、当社がそれを満たせる技術力があるか、顧客の希望工期に間に合わせるができるか、社員や協力会社など必要な人材が手配できるか、施工するために必要な設備があるかなどを確認する。

前項の(1)(2)(3)の確認の結果は【品質記録管理規定】に従い【見積請求金額検討書】又は【打合せ記録】に記録する。確認した結果、【見積書】や【契約書】などで差異を発見した場合には、差異の解決に関する検討結果やその後の処置も併せて記録する(4.2.4参照)。

顧客がその要求事項を書面で示さない場合には、当社は打合せの内容や口頭での依頼内容について【打合せ記録】を作成し、注文を受諾する前に顧客要求事項を必ず確認する。

契約後又は注文受諾後、製品要求事項が変更になった場合、当社は関連する文書（【見積書】や【設計図書】、【設計品質計画書】、【施工品質計画書】及び【施工図】等）を修正し変更があったことを担当部長へ報告する。また、関連する部門や協力会社へその変更内容を伝達し、理解されていることを確実にする。

### 7.2.3 顧客とのコミュニケーション

当社は、**次の**事項に関して顧客とのコミュニケーションを図るための効果的な方法を明確にし、実施する。

(1) 製品情報

**当社は【会社案内】【経歴書】を作成し、顧客に提供する。**

(2) 引合い、契約若しくは注文、又はそれらの変更。

**当社は物件の引合い、契約は主として営業担当者が対応し、契約締結時には工事の担当部長又は必要と認めたときは役員が対応する。契約時までの間の条件変更については「営業プロセス」に則り営業担当者が行う。工事中工後の変更は作業所長が契約内容の変更に対応する。**

(3) 苦情を含む顧客からのフィードバック。

**当社は竣工引渡し後、【施工品質計画書】に定めた顧客アンケートを実施し、当社の営業方法や施工方法、製品の仕上がりの精度、営業・施工担当者の態度などについて顧客がどのように評価しているのか情報を収集し、その結果改善が必要と判断した時は速やかに改善を指示する。またトラブルやクレームについて、それが判明した時は速やかに【トラブル・クレーム受付処置・報告書】を作成し会社へ報告し迅速に対応する。**

## 7.3 設計・開発

### 7.3.1 設計の計画

**当社は建築物及び土木構造物の設計を行う場合は【設計品質計画書】を作成し、設計の全ての段階を管理する。尚、【設計品質計画書】は【S-1】【S-2】の2種類があり、設計の内容などにより担当部長が決定する。**

**当社は【設計品質計画書】において次の事項を明確にする。**

(1) 設計レベルの段階

**当社の行う設計は次の3段階とする。**

**①企画設計**

**②基本設計**

**③実施設計**

(2) 設計プロセスの各段階に適したレビュー、検証及び妥当性確認

**①「デザインレビュー」として、設計の結果が製品の要求事項を満たせるか評価する時期及び方法を明確にする。**

**②「設計検証」として、設計からのアウトプットが、設計へのインプットで与えられている要求事項を満たしていることを確認する時期、方法を明確にする。**

**③「妥当性確認」として、顧客の視点から設計が妥当であったかの確認を行う時期、方法を明確にする。**

(3) 設計プロセスに関する責任及び権限

**設計に携わる要員の責任と権限を明確にする。**

当社は設計に関し各分野（特に電気・給排水設備・構造強度）との連携を強化し、効率的な設計を行うべく各専門分野との意思の疎通を図るため、その責任分野を【設計品質計画書】に明確にする。

設計の進行に応じて、当初作成した【設計品質計画書】を随時見直し、更新する。

### 7.3.2 設計へのインプット

建築物及び土木構造物を設計するに当たり必要な要求事項（顧客要求事項を含む）を「インプット情報」として【設計品質計画書】において明確にし、その記録を維持する（4.2.4 参照）。

設計の「インプット情報」には次の事項を含める。

#### (1) 機能及び性能に関する要求事項

建築物や土木構造物の機能や性能に関する要求事項を明確にする。地盤調査結果による地盤の強度、地震や積載荷重に対する強度性能、耐火性能、防音、遮音性能、使い勝手、耐久性、施工のしやすさなど、設計に必要な機能や要求性能を明確にする。

#### (2) 適用される法令・規制要求事項

都市計画法、建築基準法、消防法、地域の条例など、該当する法律や規制を明確にする。

#### (3) 適用可能な場合には、以前の類似した設計から得られた情報

当社で過去に実施した設計資料又は文献などから得られた情報を明確にする。

#### (4) 設計に不可欠なその他の要求事項

建築物及び土木構造物を設計するに当たり必要と思われるその他の要求事項に関する情報を明確にする。

上記「インプット情報」を見直し、その適切性を確認する。

設計の要求事項は、必要な全ての「インプット情報」を明確にし、その全てを網羅し、「インプット情報」が相反するものでないことを確認する。

### 7.3.3 設計からのアウトプット

設計からの「アウトプット」は「インプット情報」と対比した検証を行うため、「インプット情報」の一覧表を参照し、「設計図」に表現されていることを確認する。また、「設計図」は出図する前に担当部長による承認を受ける。

設計からのアウトプットは、以下の通りとする。

- (1) 設計の「インプット情報」で得られた要求事項を全て満たしていること。
- (2) 設計の後工程である購買及び施工管理のために適切な情報を提供していること。
- (3) 建築物及び土木構造物の仕様や基準などの合否判定基準を含めていること。又は、参照すべき仕様書、基準を明確にしていること。
- (4) 建築物や土木構造物が、安全で適切に使用されるために、構造耐力の強度、使用材料の特性、電気・給排水・空調設備の特性などを明確にしていること。

#### 7.3.4 設計のレビュー

設計の適切な段階において、次の事項を目的として、【設計品質計画書】で計画されたとおりに（7.3.1 参照）デザインレビューを行う。

- （1）設計の結果が要求事項を満たせるかどうかを評価する。
- （2）評価した結果、問題が発見された場合は、その問題を明確にし、必要な処置を提案する。

デザインレビューへの参加者には、デザインレビューの対象となっている担当部門長及び設計責任者や【設計品質計画書】で定められた関係者を含める。

このデザインレビューで提案された問題点や対策について【デザインレビュー実施記録】に記録する。また設計の手直しなど必要とされた処置についても記録する（4.2.4 参照）。

#### 7.3.5 設計の検証

設計からのアウトプットが、設計へのインプットで与えられている要求事項を満たしていることを確実にするために、【設計品質計画書】で計画されたとおりに（7.3.1 参照）設計検証を実施する。

この設計検証の結果の記録及び必要な処置があった場合は【設計検証記録】に記録する（4.2.4 参照）。

#### 7.3.6 設計の妥当性確認

設計が完了した建築物及び土木構造物が、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、【設計品質計画書】に計画した方法（7.3.1 参照）に従って、設計の妥当性確認を実施する。

設計の妥当性の確認は設計作業中において、又は設計作業完了後においても出図前に行う。

妥当性確認の結果の記録及び問題点や変更、修正など必要な処置がとられた場合はそれらを【妥当性確認記録】に記録する（4.2.4 参照）。

#### 7.3.7 設計の変更管理

設計の変更について、変更の内容及び時期など【設計品質計画書】を修正し、更新する。

設計変更は、その内容についてレビュー、検証及び妥当性確認を実施し、設計変更が実施される前に担当部長の承認を受ける。

設計変更のレビュー（デザインレビュー、設計検証、妥当性確認）は建築物及び土木構造物の要求事項に及ぼす影響、及び既に出図され施工されている物件、顧客に引渡されている物件に対する影響についても評価する。

変更のレビューの結果の記録（デザインレビュー、設計検証、妥当性確認）及び問題点や変更、修正など必要な処置がとられた場合はそれぞれ【デザインレビュー実施記録】、【設計検証記録】、【妥当性確認記録】に記録する（4.2.4 参照）。

## 7.4 購買

### 7.4.1 購買プロセス

当社は受注した建築物及び土木構造物がその要求事項に適合するために資材、労務及び外注業務の購買について確実に管理する。

協力会社及び購買した製品に対する管理の方法と程度については、その工程や資材がその後の製品実現のプロセス又は最終製品に及ぼす影響に応じて定める。管理の方法は、その工程や資材の重要度に応じて検査項目、検査方法、検査の担当者などを決定する。管理の程度は、その工程や資材の重要度に応じて検査基準や検査回数などを決定する。

当社は、協力会社が当社の要求事項に従って製品を供給する能力があることを判断の基準として、協力会社を評価し、選定する。

選定、評価及び再評価の手順を【購買管理規定】に定める。

評価の結果、及び評価によって処置をした内容などを記録する（4.2.4 参照）。

### 7.4.2 購買情報

購買情報では購買製品（資材、労務及び外注業務）に関する情報を明確にし、次の事項のうち該当するものを含める。

**注記** 購買情報とは、資材、労務及び外注業務を協力会社に依頼する時、どのような性能や品質の資材や人材を求めているか明らかにしたものである。

(1) 製品、手順、プロセス及び設備の承認に関する要求事項

製品（建築物及び土木構造物の種類や資材の寸法、設計の内容）、手順、プロセス（施工条件、工程、作業方法）、設備（施工に使用する設備、工具、建設重機、設計に使用するソフトウェア）の承認に関する要求事項

(2) 要員の適格性確認に関する要求事項

要員の適格性確認（資格者、熟練工、設計の資格など）に関する要求事項

(3) 品質マネジメントシステムに関する要求事項

当社の品質マネジメントシステムにおいて規定されている要求事項

当社は協力会社に注文を伝達（注文書の発行）する前に、購買情報の内容の適切性について工事担当部長の承認を受ける。

### 7.4.3 購買製品の検証

当社は、購買製品が規定した購買要求事項を満たしていることを確実にするために、購買製品(資材、労務及び外注業務)に対し、発行された注文書に基づき必要な検査(受入検査、工程内検査)を行う。

当社又はその顧客が、協力会社先で検証を実施することにした場合は、その検証の要領及び購買製品の出荷方法を購買情報(注文書の「その他特記事項欄」)の中で明確にする。

## 7.5 製造及びサービス提供

### 7.5.1 製造及びサービス提供の管理

当社は建築物及び土木構造物の施工において、【施工品質計画書】を作成し、計画された方法で実施する。

計画された「施工」には次の事項のうち該当するものを含める。

- (1) 建築物及び土木構造物の個別の性能及び機能の特徴を明示する。
- (2) 必要に応じて、作業手順書、施工要領書、施工計画書などが利用できる。
- (3) 施工に際し、目的とする建築物及び土木構造物の特性に応じた設備(ソフトウェア、仮設設備、使用機材など)を選定する。
- (4) 監視機器及び測定機器が利用できるようにする。機器の購入や貸出し、返却などの手順及び機器の精度や点検方法について【監視機器及び測定機器管理規定】に明確にする。
- (5) 【施工品質計画書】で定められた工程の進捗管理、受入検査、工程内検査、社内自主検査の実施、不適合製品の管理を実施する。
- (6) 【施工品質計画書】に定められた製品の次工程への引渡し、顧客への引渡し、引渡し後の活動(取扱い説明会、定期点検)を実施する。

### 7.5.2 製造及びサービス提供に関するプロセスの妥当性確認

施工過程及び施工後の検査では、有効性について確認できず、製品が使用されてからでないと不具合が顕在化しないプロセスは重要工程とし【施工品質計画書】に明確にし、そのプロセスの妥当性確認を実施する。

妥当性確認によって、これらのプロセスが計画どおりの結果を出せることを実証するために、【重要工程実施計画・報告書】に計画し、その計画に基づき実施し、記録する。

当社は、これらのプロセスについて次の事項のうち該当するものを含んだ手続きを実施する。

- (1) 作業所長は妥当性確認を行うプロセスについて、【重要工程実施計画・報告書】に重要工程の計画及び作業内容を明確にし、担当工事長が確認し承認する。
- (2) 使用する設備機器の性能及び作業者の資格を資格証などで確認する。

- (3) 作業手順を確認し、実施する。
- (4) 【重要工程実施計画・報告書】により、プロセスの妥当性確認に必要な記録を作成する (4.2.4 参照)。
- (5) プロセスの妥当性確認が正当であり、資格者や使用した設備機器が適切であったことを確認するために妥当性の再確認を行う。

### 7.5.3 識別及びトレーサビリティ

必要な場合には、当社は施工の全過程において、適切な方法で製品を識別する手順を【施工品質計画書】に定め実施する。

当社は施工の全過程において、監視及び測定の要求事項に関連して、【施工品質計画書】に定めた検査（「受入検査」、「工程内検査」、「社内自主検査」、「竣工検査」）の状態（適合・不適合）について【施工品質計画書】にその識別の手順を定め実施する。

トレーサビリティが要求事項となっている場合は、その明細を【施工品質計画書】に明確にし管理する。当社はトレーサビリティの対象製品について【施工品質計画書】、各検査記録、工事写真、図面、工事日報、及び施工業者一覧等により、施工状態の詳細、使用した資材、施工業者等、その製品固有の識別をし、【トレーサビリティ記録】に記録する (4.2.4 参照)。

### 7.5.4 顧客の所有物

当社は、顧客の所有物（敷地、既存建物、設計図書及び支給品など）について、施工期間中、又は当社が顧客所有物を使用している間は、【施工品質計画書】及び【顧客所有物管理台帳】に明確にし管理する。

当社は施工に必要な顧客所有物及び製品に組み込むために提供された顧客所有物を受領したときは識別し、その顧客所有物の瑕疵の有無を検査し、使用するまで適切な方法で保護する。また、顧客所有物を使用する場合は使用開始時に現況を確認し、使用中は損傷を与えないよう注意し管理する。

顧客の所有物を紛失若しくは損傷又は使用に適さないとわかった場合には、当社は顧客に報告し、その内容を【顧客所有物報告書】に記録する (4.2.4 参照)。

### 7.5.5 製品の保存

当社は施工期間中及び顧客に引渡すまでの間、【施工品質計画書】に明示した方法で建築物及び土木構造物を保存する。

この保存には該当する場合、次の事項を含める。

- (1) 識別（部分完成している区域の表示、不適合箇所の表示など）
- (2) 取扱い（資材及び取付部品の取扱いで注意する箇所）
- (3) 包装、保管及び保護（施工期間中の養生）

保存は施工に用いる資材及び部品にも適用する。

## 7.6 監視機器及び測定機器の管理

定められた要求事項に対する製品の適合性を実証するために、当社は実施すべき監視及び測定（各種検査など）を【施工品質計画書】に明確にする。また、そのために必要な監視機器及び測定機器を明確にし、【監視機器及び測定機器管理規定】により管理する。

当社は、監視及び測定の要求事項との整合性を確保できる方法で監視及び測定が実施できることを確実にするために、【施工品質計画書】に監視及び測定の項目と方法それに必要な監視機器及び測定機器を明確にし、実施する。実施した結果は【受入検査記録】、【工程内検査記録】及び【社内自主検査記録】などに記録する。また監視及び測定する要員は社内で認定された有資格者とする。

測定値の正当性が保証されなければならない場合（測定機器が国際標準に適合していることが必要とされる場合など）には、測定機器に関し、次の事項を適用する。

- (1) 監視機器及び測定機器は1年間を基準に外部の校正機関の認証を有する校正会社に校正を依頼して機器の精度を維持する。また使用に際して機器の使用前点検を行い異常がないことを確認し、使用する。また校正に用いる標準が存在しない場合には、校正又は検証に用いた基準を記録する（4.2.4参照）。
- (2) 機器は校正許容期間中であっても、異常を発見した場合は速やかに校正する。
- (3) 校正の状態を明確にするために、機器に次期校正日を表示する。
- (4) 測定した結果が無効になるような操作ができないように、機器はケースに入れ慎重に取扱い、保管庫などで保管する。また使用中は外部から接触等により損傷されないよう十分注意する。
- (5) 取扱い、保守及び保管において、損傷及び劣化しないようにするために、機器は専用のケースに入れ取扱いは慎重に行い、水に濡らさないようにする。機器を借用中は次期校正日に注意し、次期校正日になる前に会社へ返却し校正を受ける。機器の保管については第三者が使用できないように鍵のかかった保管庫にて管理する。

さらに、測定機器が定められた基準値から外れていることが判明した場合には、当社はその測定機器でそれまでに測定した過去の測定結果の妥当性を評価し、記録する。

当社は、その機器を速やかに校正する。その機器の測定により影響を受けた製品を明確にし、その全ての製品について適切な処置を実施する。

校正、使用前点検及び要求事項に適合していなかった場合の検証と処置内容は記録する（4.2.4参照）。

規定要求事項に関わる監視及び測定にコンピュータソフトウェアを使う場合には、そのコンピュータソフトウェアによって目的とした監視及び測定ができることを確認する。この確認は、最初に使用するのに先立って実施する。また、測定した結果が要求事項に適合しない場合など、必要に応じて再確認する。

## 8. 測定、分析及び改善

### 8.1 一般

当社は、次の事項のために必要となる監視、測定、分析及び改善のプロセスを次の通り計画し、実施する。これには、統計的手法を含め、適用可能な方法、及びその使用の程度を決定することを含める。

- (1) 製品の適合性を実証する。  
製品要求事項への適合を実証するため、【施工品質計画書】に定める「受入検査」、「工程内検査」、「社内自主検査」を実施する。
- (2) 品質マネジメントシステムの適合性を確実にする。  
①8.2.3 プロセスの監視及び測定に基づき、各プロセスの適合性を確認する。  
②品質マネジメントシステムが有効に機能していることを実証するため、「内部監査」を実施する。内部監査は【内部監査管理規定】に基づき実施する。  
③作業所の品質記録の完成検査である「竣工記録検査」を実施する。
- (3) 品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。  
品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善するため、「顧客アンケート」「内部監査」「データ分析」などの実施結果をもとに年2回、「マネジメントレビュー」を実施する。

### 8.2 監視及び測定

#### 8.2.1 顧客満足

当社は、品質マネジメントシステムの運用の成果である建築物及び土木構造物を顧客に引渡した後、顧客要求事項を満たしているかどうかに関して、顧客がどのように受けとめているかを把握するため、「顧客アンケート」を実施する。「顧客アンケート」の実施手順は【品質マネジメントシステム管理規定】に定める。

#### 8.2.2 内部監査

当社は、品質マネジメントシステムの次の事項が満たされているか否かを明確にするために、年2回、マネジメントレビューの前に内部監査を実施する。

- (1) 品質マネジメントシステムが、個別製品の実現の計画(7.1 参照)に適合しているか、この規格の要求事項に適合しているか、及び当社が決めた品質マネジメントシステム要求事項に適合しているか。
- (2) 品質マネジメントシステムが効果的に実施され、維持されているか。

当社は、監査の対象となるプロセス及び担当部門の業務の状態と重要性、並びにこれまでの監査結果を考慮して、監査プログラムを策定する。

監査の基準、範囲、実施期間及び方法を【内部監査管理規定】に定める。

監査員の選定及び監査の実施においては、監査プロセスの客観性及び公平性を確保する。

監査員は自らの担当する部門以外を監査する。但し部門が同じでも業務が異なる場合、監査を行うこともある。

監査の計画及び実施、記録の作成及び結果の報告に関する責任、並びに要求事項を【内部監査管理規定】に定める。

内部監査とその結果の記録を維持する (4.2.4 参照)。

監査された部門の部門長は、発見された不適合及びその原因を除去するために遅滞なく、必要な修正及び是正処置をとり、管理責任者に報告する。

フォローアップにはとられた処置の検証及び検証結果の報告を含める (8.5.2 参照)。

### 8.2.3 プロセスの監視及び測定

当社は、品質マネジメントシステムの主要プロセスを【付表-8 プロセスの監視及び測定一覧】に定めるとともに、監視し、測定する。これらの監視及び測定により、プロセスが計画通りの結果を達成する能力があることを実証する。

計画通りの結果が達成できない場合には、問題点を明確にし、修正及び是正処置、予防処置を実施することにより、改善を図る。

### 8.2.4 製品の監視及び測定

当社は、製品要求事項が満たされていることを検証するために、個別製品の実現の計画 (7.1 参照) に従って、製品実現の適切な段階で製品の特性を監視し、測定する手順を、【施工品質計画書】に定め実施する。【施工品質計画書】に定めた合否判定の基準への適合の記録、次工程及び顧客への引渡しを許可した人を明記する (4.2.4 参照)。また、検証の結果が不適合となった場合は【不適合製品管理規定】に基づき管理する。

個別製品の実現の計画 (7.1 参照) で決めたことが問題なく完了するまでは、顧客への引渡しは行わない。但し、当該の権限をもつ者が承認したとき、及び該当する場合に顧客が承認した時はこの限りではない。

## 8.3 不適合製品の管理

当社は、製品要求事項に適合しない製品が、意図されない形で使用されたり、引渡されることを防止し、それらを確実に識別管理するため、必要な手順を【不適合製品管理規定】に定め維持する。この規定には、不適合製品の識別、報告書作成、評価、隔離 (可能な場合)、処置及び関係部門への周知に関する事項も含める。

**該当する場合、当社は、次の一つ又はそれ以上の方法で不適合製品を処置する。**

- (1) 発見された不適合を除去するための処置をとる。
- (2) 当該の権限をもつ者、及び該当する場合に顧客が、特別採用によって、その使用、次工程への引渡し、又は合格と判定することを正式に許可する。
- (3) **廃棄を含め**、本来の意図された使用又は適用ができないような処置をとる。
- (4) 引渡し後または使用開始後に不適合製品が発見された場合には、その不適合による影響又は起こり得る影響に対して適切な処置をとる。

不適合製品に修正を施した場合には、要求事項への適合性を実証するための再検証を行う。

不適合の性質の記録及び、不適合に対してとられた特別採用を含む処置の記録を維持する（4.2.4 参照）。

## 8.4 データの分析

当社は、品質マネジメントシステムの適切性及び有効性を実証するため、また、品質マネジメントシステムの有効性の継続的な改善の可能性を評価するため、**【付表-8 分析及び改善プロセス】**から必要なデータを収集し、分析する。

分析した結果をマネジメントレビューのインプット情報として利用する。また、データの分析結果から、次の事項に関連する情報を提供する。

- (1) 顧客満足（8.2.1 参照）  
**分析データ：顧客アンケート、トラブル・クレーム**
- (2) 製品要求事項への適合状況（8.2.4 参照）  
**分析データ：不適合製品、顧客アンケート、社内自主検査、竣工検査**
- (3) 予防処置の機会を得る事を含む、プロセスと製品の特性及び傾向（8.2.3 及び 8.2.4 参照）  
**分析データ：内部監査、顧客アンケート、不適合製品、トラブル・クレーム**
- (4) 協力会社の適格性に関する状況（7.4 参照）  
**分析データ：協力会社評価表、不適合製品、トラブル・クレーム**

## 8.5 改善

### 8.5.1 継続的改善

当社は、品質方針、品質目標、**内部監査及び外部審査**結果、データの分析、顧客からの情報、是正・予防処置及びマネジメントレビューを通じて、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。

### 8.5.2 是正処置

当社は、再発防止のため、不適合の発生原因を除去する。その手順を**【是正処置・予防処置管理規定】**に定め運用する。

是正処置は、発見された不適合の持つ影響に見合うものとする。

発生した不適合の原因を除去するための是正処置を効果的に実施するために、次の事項を【是正処置・予防処置管理規定】に定める。

- (1) 不適合（顧客からの苦情も含む）の内容確認
- (2) 不適合の原因の特定
- (3) 不適合の再発防止を確実にするための処置の必要性の評価
- (4) 必要な処置の決定及び実施
- (5) とった処置の結果の記録（4.2.4 参照）
- (6) とった是正処置において実施した活動の有効性のレビュー

### 8.5.3 予防処置

当社は、起こり得る不適合が発生することを防止するため、潜在的な不適合の原因を除去するための手順を【是正処置・予防処置管理規定】に定め実施する。

予防処置は、起こり得る問題の影響に見合うものとする。

潜在的な不適合の原因を除去するための予防処置を効果的に実施するために、次の事項を【是正処置・予防処置管理規定】に定める。

- (1) 起こり得る不適合及びその原因の特定。
- (2) 不適合の発生を予防するための処置の必要性の評価。
- (3) 必要な処置の決定及び実施。
- (4) とった処置の結果の記録（4.2.4 参照）。
- (5) とった予防処置において実施した活動の有効性のレビュー。