

## 第 17 版

### 対象製品／サービスの範囲

官公庁又はその他の公共団体を顧客とする舗装・土木・維持工事の施工

適用規格 J I S Q 9 0 0 1 : 2 0 1 5  
I S O 9 0 0 1 : 2 0 1 5

制定日：1999年3月20日  
改定日：2018年7月10日

## 株 式 会 社 山 伏 パ コ ム

本 社 北海道富良野市本町8番1号  
富良野事業所 北海道富良野市学田3区

作成	審査	承認
品証部長	管理責任者	社長

# 目 次

1. 目的
2. 引用規格
3. 用語の定義・責任と権限・制定・改廃
4. 組 織
  - 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 適用範囲
  - 4.4 品質活動の仕組み
5. リーダーシップ
  - 5.1 リーダーシップと経営責任（コミットメント）
  - 5.2 品質方針
  - 5.3 組織の役割、責任及び権限
6. 計 画
  - 6.1 リスク及び機会への取組み
  - 6.2 品質目標及び達成のための計画策定
  - 6.3 変更の計画
7. 支 援
  - 7.1 資源
  - 7.2 力量
  - 7.3 認識
  - 7.4 コミュニケーション
  - 7.5 文書及び記録
8. 運 用
  - 8.1 工事全体の計画及び運用管理
  - 8.2 受注（製品及びサービスに関する要求事項）
  - 8.3 製品及びサービスの設計・開発
  - 8.4 購買（外部から提供されるプロセス、製品及びサービスの管理）
  - 8.5 施工（製品及びサービス提供）
  - 8.6 段階確認・検査及び引渡し（製品及びサービスのリリース）
  - 8.7 不良品・不具合の管理（不適合なアウトプットの管理）
9. 評 価（パフォーマンス評価）
  - 9.1 監視、測定、分析及び評価
  - 9.2 内部監査
  - 9.3 マネジメントレビュー（経営者による見直し）
10. 改 善
  - 10.1 まとめ（一般）
  - 10.2 不適合および是正処置
  - 10.3 継続的改善

## 1. 目的

ISO 9001:2015年の規格を適用することによって、(株)山伏パコムが自社の品質マネジメントシステムを構築し、その活動によって、顧客の要求に対して十分満足できる製品を施工及び製造し、かつ(株)山伏パコムの組織全体が継続的に改善する方向をめざすことを目的とする。

品質マネジメントシステムは、次の二つの事項を目的としている。

- a) 顧客要求事項及び適用される法令・要求事項を満たした製品を一貫して提供する。
- b) 品質マネジメントシステムの継続的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。

## 2 適用規格

JIS Q 9001:2015 / ISO 9001:2015

品質マネジメントシステム—要求事項 (以下、ISO 9001と呼ぶ)

JIS Q 9000:2015 / ISO 9000:2015

品質マネジメントシステム—基本及び用語集 (以下、ISO 9000と呼ぶ)

## 3 用語の定義

このマニュアルに使用する用語の定義は、原則としてJIS Q 9000:2015に準ずる。ただし、当社において特別な意味に用いる用語については、別に定める用語集で定義する。

### (1) 製品

公共工事

### (2) 顧客

発注者

### (3) 自社の品質保証

品質・工期

### (4) 自社の検査

受入検査・工程内検査・社内検査・最終検査

### (5) 顧客のニーズ

設計図書、契約書、法律の厳守

### (6) 工事責任者

当該工事を管理監督する者 (現場代理人もしくは、主任技術者、監理技術者)

### (7) 施工計画書: 各プロジェクト (工事単位) 毎で作成し、工事に必要な経営資源及び、作業方法等を規定した、工事責任者が作成する社内文書。

## 3. 4 責任と権限

このマニュアルの発行・改訂における承認の最高責任者は社長であり、管理責任者は、これを維持するための責任と権限をもつ。

## 3. 5 配布と回収の管理

品質マニュアルは品質保証部門によって、ウェブサーバーで管理し、社長以下各部

門のパソコンのインターネット上で閲覧できるようにする。

改訂時は、品質保証部門の担当者が、新マニュアルをサーバーで保存されているマニュアルを上書きし最新版とし、旧版は必要な期間維持管理する。

### 3. 6 制定・改廃

(1) このマニュアルは、1999年3月30日に制定する。

(2) このマニュアルの改廃は、品質保証部長が作成し管理責任者が審査し社長が承認する。

## 4. 組織

### 4. 1 組織及びその状況の理解

当社は、経営理念、年度品質スローガン文書をもとに外部、内部の経営環境及び課題を検討し、年度品質目標を作成する。この品質マネジメントシステム（以下、品質活動という）は年度品質目標の達成を目標としている。

### 4. 2 利害関係者のニーズ及び期待の理解

顧客（発注者）、下請会社、協力会社、仕入先、従業員、地域住民、所属する業界団体のニーズ及び期待を、この品質マニュアルの改訂時、及び9.3 マネジメントレビューなどの機会に把握し、要求事項に積極的に応える。

### 4. 3 適用範囲

#### (1) 適用範囲

この品質システムは、官公庁又はその他の公共団体を顧客とする舗装・土木・維持工事の施工において適用する。

ただし、当社において緊急・災害・補修等「品質計画書（施工計画書）」の作成を行わない公共工事には適用しない。

#### (2) 適用除外

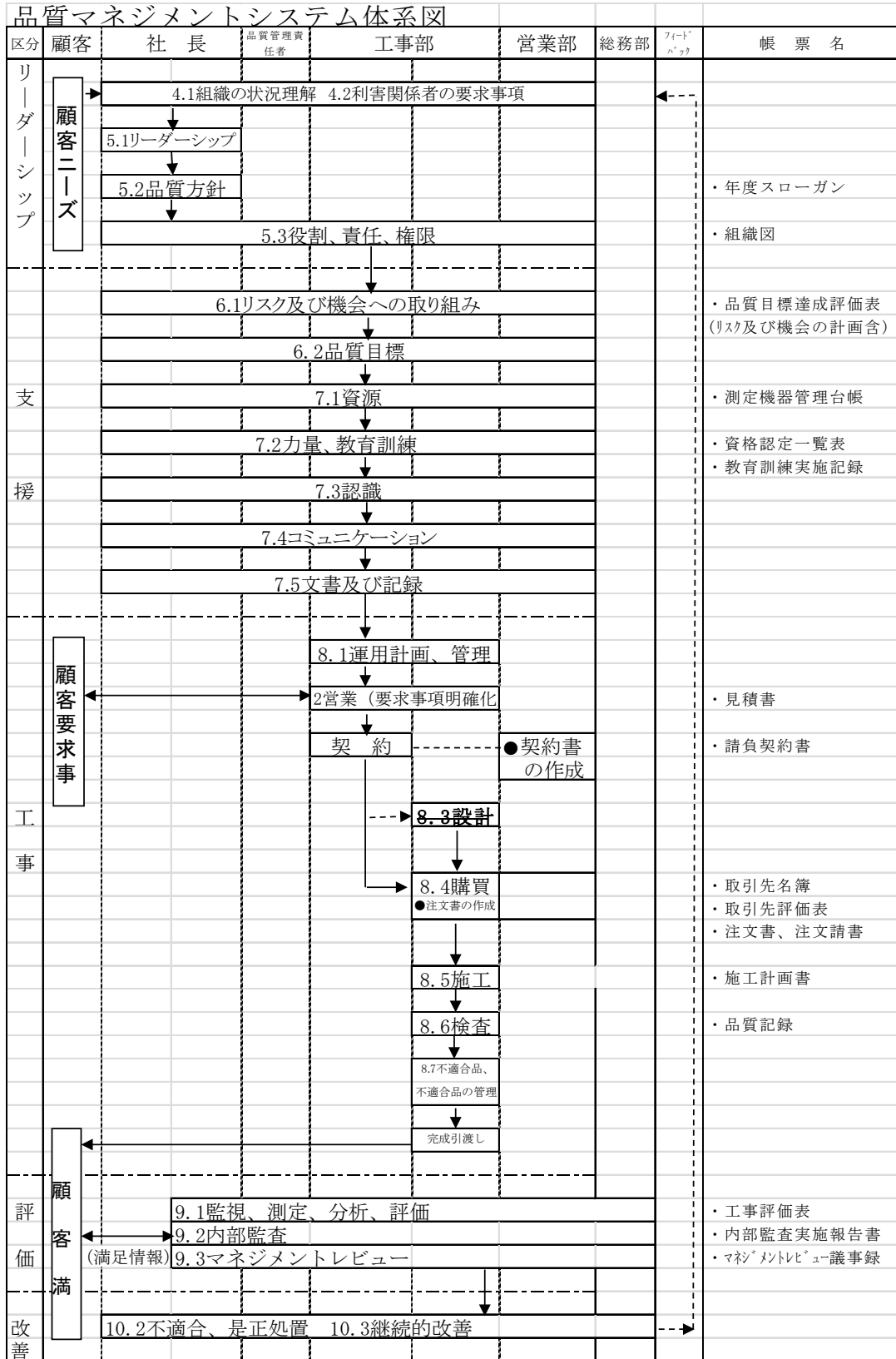
##### 8.3 設計・開発

正当とする理由：当社においては、顧客の設計図書に従って施工のみを行う、

又 設計の機能は有していない。

#### 4. 4 品質マネジメントシステム及びそのプロセス

当社の品質マネジメントシステムの必要なプロセス及び相互関係を品質マネジメントシステム体系図に示す。



## 5. リーダーシップ

### 5.1 リーダーシップと経営責任

#### 5.1.1 経営者の責務

社長は、次に示す事項によって、品質活動に関するリーダーシップ及びコミットメント（以下責務という）を実証する。

- (a) 品質活動の有効性に説明責任を負う。
- (b) 年度スローガン及び品質目標を確立し、それらが組織の戦略的な方向性及び組織の状況と両立することを確実にする。
- (c) 品質方針が社内及び関係者に伝達され、理解され、実施される。
- (d) P-D-C-A（計画-実行-検討-改善）を仕事の基本とする。
- (e) 経営に必要な資源を用意する。
- (f) 品質活動の仕組みで決めたことを実行し、目的を達成することの重要性を伝える。
- (g) 品質活動の仕組みが計画した結果を達成することを確実にする。
- (h) 従業員に対し積極的な参加を促し、指揮し、支援する。
- (i) 継続的改善を促進する。
- (j) 管理職がその責任を果たすためリーダーシップを発揮できるよう、役割を支援する。

#### 5.1.2 顧客重視

社長は、次の事項を確実にすることによって、顧客重視に関するリーダーシップを発揮し、経営者の責務を果たすことを実証する。

- (1) 顧客要求事項及び使用する法令・規制を明確にし、理解し、一貫してそれを満足する。
- (2) 施工およびサービスの適合性、並びに顧客満足を向上させる能力に影響を与えるリスク及び機会を明確に特定し、対処する。
- (3) 顧客満足向上の重視が維持されている。

### 5.2 品質方針

社長は、次の事項を満たす品質方針を確立し、見直し、維持する。

- (1) 会社の目的及び状況に対して適切であり、戦略的方向性を示している。
- (2) 品質目標の設定のための枠組みを示す。
- (3) 適用される要求事項を満たすこと、および、継続的改善へのコミットメント（約束）を含む。
- (4) 文書にして掲示し、又は、ホームページで閲覧できる。
- (5) 会社内に伝達し、理解を促し、実践する。
- (6) 必要に応じて、関連する利害関係者が入手できる。

社長は、大北グループ基本理念第4項「業務遂行の安全・迅速・良質に心くばりいたします」の項目を基とし、今まで培った技術と信頼に加え、ISO9001に適合した品質マネジメントシステムを構築し、全責任をもって、顧客及び社会に貢献するために、次の品質方針を策定する。

**Quality Production Now and In The Future**

(良質なものを、今もそしてこれからも)

1. 顧客の期待、ニーズを的確に把握し快適な地域空間を創出します。
2. 一人一人が品質の向上・信頼性の確保に力を尽くします。
3. 常に有効性の継続的改善を行い、最適な品質マネジメントシステムを構築します。
4. 法令順守と規制要求事項を満たすことを活動の基本とします。

平成29年1月10日 株式会社 山伏パコム

社長

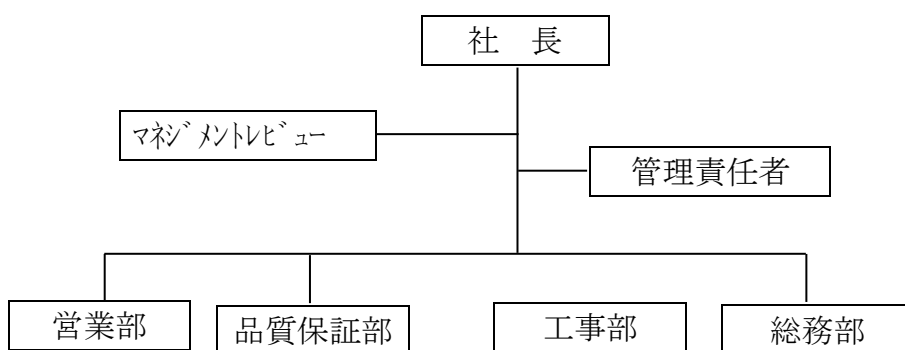
### 5. 3 役割、責任及び権限

社長は、関連する役割に対して、責任及び権限を割当て、組織内に伝達し、理解する。

社長は、管理責任者を任命し、次の事項に対して、責任及び権限を与える。

- (1) 品質マネジメントシステムが、ISO9001の規格に合っていることを確実にする。
- (2) 業務内容が、計画した結果をだすことを確実にする。
- (3) 品質マネジメントシステムの成果、改善の機会の必要性を社長に報告する。
- (4) 組織全体にわたって、顧客重視を促進する。
- (5) 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、最初の計画と整合性があり、異常でないようにすること。

## <組織図>



## <責任と権限>

組織内の機能及びその責任と権限を次のように定める。

- ① 社長：当社の最高経営責任者
- ② 管理責任者：品質活動に関する責任と権限
- ② 営業部長：営業に関する責任と権限
- ③ 品質保証部長：力量、文書管理品質保証活動に関する責任と権限
- ④ 工務部長：積算、購買、施工、検査、引渡しに関する責任と権限
- ⑤ 総務部長：総務、経理、労務に関する責任と権限
- ⑥ 工事責任者：工事別の施工管理に対する責任と権限

## 6. 計 画

### 6. 1 リスク及び機会への取り組み

#### 6.1.1 リスク及び機会の決定

品質活動の計画を策定するとき、「4.1 組織及びその状況の理解」に規定する課題及び「4.2 利害関係者のニーズ及び期待」の理解に規定する要求事項を考慮し、次の事項のために取り組む必要があるリスク及び機会の計画を年度初めに決定する。

- (1) 品質活動が、計画した結果を達成できることを保証する。
- (2) 望ましい影響を増大する。
- (3) 望ましくない影響を防止、または低減する。
- (4) 改善を達成する。



### 6.1.2 取組みの計画

- (1) 決定したリスク及び機会への取組みは「リスク及び機会の計画」により計画し、実施する。
- (2) 各部門品質目標達成評価で「リスク及び機会の計画」及び品質活動の実施状況を年間2回確認する。  
(7.4 コミュニケーション、及び9.3 マネジメントレビュー参照)
- (3) 半年に1度、「リスク及び機会の計画」の達成状況を確認し、その有効性を評価する。

### 6. 2 品質目標及びそれを達成するための計画策定

- (1) 部門長は、経営方針、品質方針に基づき品質目標を含んだ部門目標を年度初め(4月)に設定し、「品質目標/達成評価表」にて文書にし、実施する。
- (2) 目標は、その達成度が判定可能であり、品質向上、顧客満足の向上につながる内容とする。
- (3) 目標をどのように達成するか、次の内容を含んだ実施計画を立てる
  - ① 実施事項
  - ② 必要な人、設備などの資源
  - ③ 責任者
  - ④ 達成期限
  - ⑤ 進捗状況がわかる指標や評価方法

#### □関連文書

「品質目標/達成評価表」(「リスク及び機会への計画」含む)

### 6. 3 変更の計画

品質活動の変更が必要だと判断した場合(4.4 参照)、その変更は、計画的かつ体系的な方法で次の事項を考慮して行う。

- (1) 変更の目的と、それによって起こり得る結果。
- (2) 品質活動が最初の計画と整合性があり、欠落がないこと
- (3) 現在の人や施設設備で対応できるか
- (4) 責任及び権限の割当や再割当は必要ないか

#### □関連文書

「品質マニュアル」

## 7. 支 援

### 7. 1 資 源

#### 7.1.1 人や設備の用意

当社は、経営に必要な資源（人材、施設・設備・作業環境等）を明確にし、提供する。

#### 7.1.2 人 材

教育・訓練、技能及び経験などを考慮し、業務の実施に必要な要員の力量を明確にする。力量の判断の基準として、人事考課制度を活用する。

#### 7.1.3 施設・設備の管理（インフラストラクチャー）

会社は業務に必要な次の施設、設備、資材を提供し、維持する。

- ① 建物等：本社事務所、富良野事業所、作業員休憩所、車庫、倉庫、機械置場、試験室等の維持管理。
- ② 設備：建設機械、工事車両、事務用品、I T 関連機器（ソフトウェア含む）、測定機器、仮設器具の維持管理と更新
- ③ 輸送関連：社有車
- ④ 情報通信：通信機器、又は情報システム（グループウェア等）

#### 7.1.4 作業環境

施工の要求事項への適合を達成するために、必要な労働環境を「就業規則」に明記する。各現場における作業環境は、整理、整頓、清掃を行い作業しやすい状態にする。

#### 7.1.5 測定機器の管理

- ① 測定機器の管理の責任者は 品質保証課長とする
- ② 測定機器を現場で使用する場合は工事責任者が管理する。
- ③ 当社が校正する測定機器は次の通りとし、校正結果は「測定装置管理台帳」に記入する。

測定機器	試験測定項目	校正又は検査	管理者	実施方法	校正期限
レベル	高さの測定	校正	工事責任者	日本測量機器工業会 (JSIMA) 基準による	13ヶ月
トータルステーション	延長・角度	校正	品質保証課長	日本測量機器工業会 (JSIMA) 基準による	24ヶ月
レーザープロファイラー	横断測量	校正	品質保証課長	工事現場で2測点を実測し、5点法レベル測定する。±5mm	13ヶ月
デジタル温度計	合材温度	校正	工事責任者	オイルバスでの校正	13ヶ月
計量秤 8000g	試料重量	校正	品質保証課長	校正済みおもり使用	13ヶ月
計量秤 200g	乳剤散布量	校正	工事責任者	校正済みおもり使用	13ヶ月

④スチールテープは、JIS認定1級品のものを使用する。

⑤現場で使用する測定機スチールテープ・スタッフは、使用前に異常がないか、目視によって検査する。必要な場合、検査測定者は測定機器を再調整する。  
トータルステーションは「測定装置日常点検表」に記録する。

⑥校正された状態を示すために、測定機器 若しくは、箱などわかりやすいところに、シールを貼って明示する。

校正シール 様式例	
管理番号	レベル-01
校正期限	年 月 日迄

⑦測定した結果が無効になる操作ができないようにする。

⑧取扱い時は、振動をやわらげる方法で現場を移動し、狂わないようにする。また、雨にぬらさ

ないようにする。また、錆等が発生しないよう、目視によって、保守する。  
 保管として、工事で保管するときは、指定場所を決めて損傷や劣化がないようにする。  
 尚、監視及び測定にコンピュータ・ソフトウェアを使用する場合は、使用前に正常に起動することを確認する。また、必要に応じて再確認する。

- ⑨ 測定機器の狂いが発見された場合には、過去の測定が正しかったかどうか確認し、再測定を行う。また、その測定機器は校正を行い、再測定の結果及び校正の記録をとり保管する。

□関連文書

測定装置管理台帳

7.1.6 組織の知識

環境変化や顧客ニーズの変化に対処するため、以下のことを実施する。

- (1) 社内の会議の機会に、事例の報告を行い、ノウハウの蓄積を行う。  
 (2) 顧客や業界他社の事例といった外部知識を認識し、共有する。

7.2 力量

- (1) 責任者

教育・訓練の責任者は品質保証部長とする。

- (2) 実施事項

- ① 当社の社員に必要な資格・技能、力量は「資格認定一覧表」で明確にする。

資格認定一覧表

資格名	認定基準	面談者
内部監査員	社内又は社外の内部検査員研修を修了し、面談者により必要な力量を保持していると認められた者。	管理責任者
社内検査員	課長職以上で監理技術者資格を有する者、もしくは課長職経験者で面談者により必要な力量を保持していると認められた者。	工務部長
最終検査員	課長職以上で監理技術者資格を有する者、もしくは課長職経験者で面談者により必要な力量を保持していると認められた者。	工務部長
監理技術者	一級土木施工管理技士又は、一級機械施工技士の資格を有する者で、監理技術者の取得者で面談者により必要な力量を保持していると認められた者。	工務部長

主任技術者	二級土木施工管理技士又は、一級機械施工技士以上の資格を有するもので実務経験5年以上更に面談者により必要な力量を保持していると認められた者。	工務部長
(工事責任者) 現場代理人	工務部在籍3年以上で面談者により必要な力量を保持していると認められた者。	工務部長
検査・測定者	工務部在籍1年以上で面談者により必要な力量を保持していると認められた者。	品質保証部長

- ② 品質保証課長は各部門担当者の意見を採り入れ(ニーズの明確化)、「教育・訓練実施計画書」年度当初の4月末迄に作成し、品質保証部長の承認を受け実施する。
- ③ 部門責任者は、社内教育または外部の研修が必要なときは、品質保証部長の決裁を得て社員を研修に参加させる。教育・訓練、研修などの参加者は、終了後、「教育・訓練実施記録」に記録を残す。
- ④ 実施された教育・訓練等の有効性を評価するため、内部監査等で評価する。品質保証部長は有効性の評価を判断し、教育・訓練の目的、内容、方法等について適宜見直しを行い、教育・訓練計画を追加・修正する等の処置をとる。
- ⑤ 資格取得については、品質保証部長が次の資格を取得するように従業員に都度指示する。

1 級土木施工管理技士・2 級土木施工管理技士・監理技術者

1 級舗装施工管理技術者・2 級舗装施工管理技術者

1 級機械施工技士・2 級機械施工技士

□関連文書

資格者認認定一覧表

教育・訓練実施計画書

教育訓練実施記録

教育訓練個人表

### 7. 3 認 識

当社の社員及び協力会社の関係社員が以下の内容について主体的に認識をするよう働きかける。

(1) 品質方針

(2) 達成しなければならない品質目標

(3) 品質の向上によって得られる利益や仕事に対する自らの貢献(安定した品質、バ

ラッキの減少、作業ミスや手戻りの減少など)

(4) 決められた手順を守らない時の問題点とその意味 (重大な事故、欠陥、社会的信用の失墜など)

#### 7. 4 コミュニケーション

経営方針・計画及び品質活動が目的に沿って成果を上げるために、次の事項を実施する。

名 称	目 的	対 象	開催頻度
出陣式	・年度スローガン発表	全員	4月11日
	・辞令交付		
朝会議	・営業情報交換	部長以上	1回/週
工程会議	・工事計画 ・受注情報	工務部全員	10日毎
工事施工協議会	・現場施工前問題点 ・リスク及び機会の抽出と対策	現場代理人	受注後施工前
代理人会議	・品質目標の決定、反省	工務部全員	2回/年
朝礼(各現場)	・工事に必要な指示の確認 伝達 ・進捗状況と人員配置	各現場	毎朝

## 7. 5 文書及び記録

### 7.5.1 まとめ

当社の文書体系を表「品質文書の構造」に示す

表 4. 2. 3 品質文書の構造

	文書名	文書の説明
品質文書	品質マニュアル	当社の品質マネジメントシステムを規定する。会社の業務内容を示し、顧客に提示することができる文書。手順書も含む。
	記録様式	記録の様式を規定し、必要な場合は手順書も含む。
	施工計画書	設計図書の情報を元に、工事責任者が作成する品質計画書。
	品質記録	品質マネジメントシステムの活動の結果。工事成果品（記録）。
外部文書	設計図書（工事設計書・図面）・共通仕様書	発注者が示した、要求事項。
	共通仕様書・社外文書 ISO・JIS規格 社外文書・法令	当社が業務を行う上で必要と判断した、社外で作成された文書

### 7.5.2 文書の管理

#### (1) 社内文書の管理

- ①品質保証部長は品質マニュアル及び帳票の最新版管理を行う。
- ②必要に応じて文書をレビューし、更新、再承認を行う。

#### (2) 外部文書の管理

- ①管理が必要な外部文書は責任者を決めて管理する。

#### (3) 文書の変更、廃止

- ①社内文書は9.3 マネジメントレビューなどの機会に見直し、必要に応じて改訂する。
- ②廃止文書を何らかの目的で保持することがある場合には、誤使用防止のため適切な識別をする。

### 7.5.3 記録の管理

#### (1) 文書全体の統括管理は品質保証部長が行う。

#### (2) 各文書の発行に伴い、作成、改訂、審査、承認の責任と権限を表「文書管理責任者表」に定める。

文書管理責任者表

主な文書		作成・改訂者	審査者	承認者	保管場所	閲覧場所	原本管理者
内部文書	品質マニュアル	品質保証部長	管理責任者	社長	品質保証部	インターネット上	品質保証部
	記録様式 (手順書含む)	品質保証課長	品質保証部長	管理責任者	品質保証部	インターネット上	品質保証部
	施工計画書	工事責任者	工事課長	工務部長	工務部	工務部	工事責任者
外部文書	設計図・各仕様書・施工指針・関連法規集	—	工事課長	工務部長	工務部	工務部	品質保証部

(3) 品質文書の一覧表は、表「要求事項と文書関連表」に示す。

要求事項と文書関連表

規格要求事項	マニュアル・手順書類	記録類	保管期間
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	品質マニュアル 4章		
4.3 品質マネジメントシステムの適用範囲の決定			
4.4. 品質マネジメントシステム及びそのプロセス			
5. 品質マネジメントシステム 5.1 リーダーシップ及びコミットメント 5.1.1 一般 5.1.2 顧客重視	品質マニュアル 4章		
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 組織の役割、責任及び権限			
6 計画 6.1 リスク及び機会への取組	品質マニュアル 6章		



6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定		・品質目標達成評価表 (リスク及び機会の計画含む)	3年
6.3 変更の計画			
7 支援 7.1 資源 7.1.1 一般 7.1.2 人々 7.1.3 インフラストラクチャー 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	品質マニュアル 7章	・測定装置管理台帳 ・測定装置日常点検表	3年
7.2 力量	品質マニュアル 7章	・教育・訓練実施計画書 ・教育・訓練実施記録 ・教育・訓練個人表 ・資格認定一覧表	5年
7.3 認識			
7.4 コミュニケーション			
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		・品質文書改訂履歴簿 ・原本保管管理台帳 ・管理社外文書台帳 ・品質記録管理台帳	5年
8 運用 8.1 運用の計画及び管理	品質マニュアル 8章		
8.2 製品及びサービスに関する要求事項 (注釈：受注業務) 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 8.2.4 製品及びサービスに関する要求事項の変更		・契約管理手順書 ・契約内容変更書 ・供給者認定リスト	3年
8.3 設計・開発 (適用除外とする)			

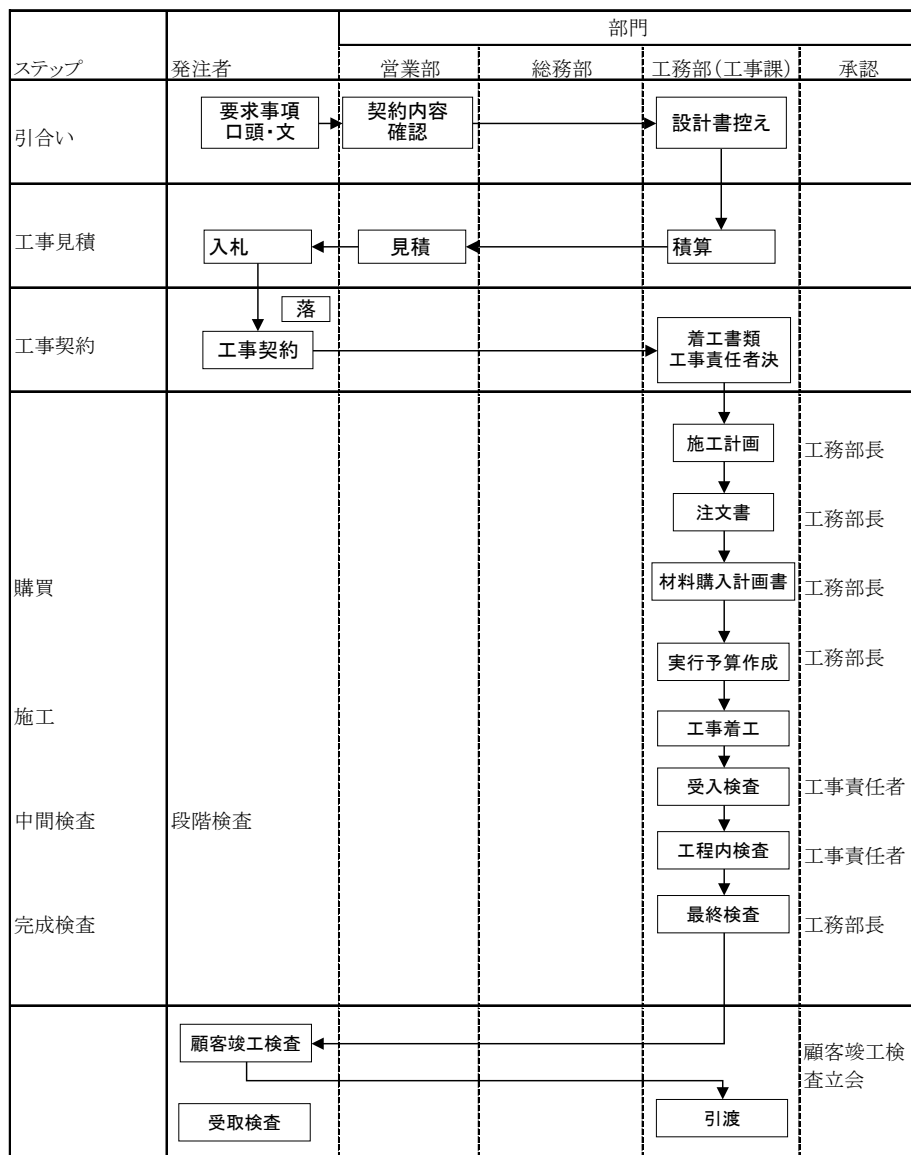
8.4 外部から提供されるプロセス、製品及びサービスの管理（注釈：購買および下請依頼） 8.4.1 一般 8.4.2 管理の方式及び程度 8.4.3 外部提供者に対する情報		<ul style="list-style-type: none"> <li>・材料購入計画書・受領書</li> <li>・外注工事計画書・受領書</li> <li>・注文書・注文請書</li> <li>・合材出荷依頼書</li> </ul>	3年
8.5 製造及びサービス提供（注釈：施工の実施） 8.5.1 製造及びサービス提供の管理 8.5.2 識別及びトレーサビリティ 8.5.3 顧客又は外部提供者の所有物 8.5.4 保存 8.5.5 引き渡し後の活動 8.5.6 変更の管理		<ul style="list-style-type: none"> <li>・取引先現場評価表</li> <li>・手直し工事報告書</li> </ul>	3年
8.6 製品及びサービスのリリース （注釈：社内検査・段階確認・検査及び引渡し）		<ul style="list-style-type: none"> <li>・試験検査日報</li> <li>・社内検査報告書</li> <li>・検定報告書</li> </ul>	3年
8.7 不適合なアウトプットの管理			
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 9.1.2 顧客満足 9.1.3 分析及び評価	品質マニュアル 9項		3年
9.2 内部監査		<ul style="list-style-type: none"> <li>・内部監査実施表</li> <li>・内部監査実施報告書・是正処置書</li> </ul>	
9.3 マネジメントレビュー 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		<ul style="list-style-type: none"> <li>・マネジメントシステム計画表</li> <li>・マネジメントレビュー議事録</li> </ul>	5年
10. 改善 10.1 一般	品質マニュアル 10章		
10.2 不適合及び是正処置		<ul style="list-style-type: none"> <li>・不適合、苦情処置、是正処置報告書</li> </ul>	3年
10.3 継続的改善			

## 8. 運用

### 8.1 運用の計画及び管理

製品及びサービス提供に関する要求事項を満たすための、必要なプロセスのつながりを、製品実現の計画を次のフロー図に示す。

製品実現の計画 公共工事



次の事項の実施によって、必要な品質保証のプロセスを計画、実施、管理する。

- (1) 工事に関する要求事項は「8.2 受注」の手順で明確にする。
- (2) 必要な検査、合否判定基準は「8.6 工程内検査・社内検査・検査及び引渡し」の手順による。
- (3) 工事の内容、含まれる工種、作成する文書、必要な施工体制、使用する設備等は「8.5 施工」による。工程（プロセス）・検査・試験の手順は、仕様書・要領等関連文書を参考に記述する。

- (4) 各工程及び施工の各段階が計画通りに行われているか実証するために「7.5.3 記録の管理」の手順により、必要な記録を保管する。
- (5) 当社の施工は直営の場合と外注の場合がある。その管理方法は、「8.4 購買」及び「8.5 施工」の施工管理の手順による。
- (6) 顧客や利害関係者による変更を管理し、意図しない変更によって生じた結果を確認し、必要に応じて、有害な影響を軽減する処置をとる。

## 8. 2 受 注

### 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は次の方法による。

- (1) 施工実績に関する情報はホームページに掲載する。
- (2) 受注窓口は原則、営業担当者が、施工活動については工事責任者が中心となり顧客と円滑・効果的なコミュニケーションを取れるよう努める。
- (3) 顧客ニーズや満足度の把握は「9.1.2 顧客満足度の調査」の手順による。
- (4) 顧客の所有物の取扱い、処理は「8.5.3 顧客所有物の管理」の手順による。
- (5) 事故や災害が発生した際の連絡体制や対応手順は「施工計画書」の連絡網による。

### 8.2.2 受注内容の明確化

- (1) 発注者の要求事項は設計図書（図面・仕様書）による。
  - ① 請負契約書を交わすか、または注文請書を発行する。
  - ② 請負契約書や注文書を交わさない場合は、見積書により受注内容を明確にする。
  - ③ かし担保責任については工事請負契約書に従う。
- (2) 発注者との約束はないが、当然しなければならない安全面の対策、維持・保守等への配慮を「現場踏査」で確認する。
- (3) 施工時に適用される法令・規制要求事項は、工事責任者が、安全管理（労働安全衛生法等）及び環境問題（廃棄物処理法等）、周囲に配慮すべきことを「共通仕様書」「法規制一覧表」で確認し、順守する。

### 8.2.3 受注内容の確認

受注内容を以下の手順で確認し、その記録を保管する。

- (1) 設計図書の入手（工事に関する要求事項）
  - ① 営業担当者は、指名・公告設計書・積算見積依頼を検討し、必要な設計図書（図面・仕様書）を入手する。

② 工務部長または工事責任者は必要な内容が揃っているかチェックする。

(2) 契約管理手順書（施工能力の確認）

① 工務部長または工事責任者は現場確認を行い、当社に施工能力があるかどうかを検討する。（能力：①資格 ②経験実績 ③施工体制）

② 営業担当者は「契約管理手順書」を作成し、工務部長は内容をチェックする。

(3) 差異の解決

① 工務部長は、顧客要求事項と積算条件が違う場合は「積算条件」に明示する。

② 工務部長は、見積内容を確認決定する。

(4) 契 約

① 営業担当者は、契約が見積内容を満たしているか差異はないか確認をする。

② 「請負契約書」を交わす。

(5) 契約内容の修正

契約後に、契約内容の修正が生じた場合は、工事責任者が「契約内容変更書」を作成し、営業部に報告する。

□関連文書

契約管理手順書

請負契約書

契約内容変更書

### 8.3 製品及びサービスの設計・開発

適用なし

### 8.4 購 買

#### 8.4.1 購買先の評価・選定

(1) 購買の種類及び責任者は、次のとおりとする。

分類	種類	発注責任者	承認者
資材	アスファルト合材、骨材等	工事課長	工務部長
外部委託業務	乳剤撒布、路面切削、測量業務、建設車両等	工事課長	工務部長
下請業務	交通整理、区画線、土工等下請け会社	工事課長	工務部長
リース	建設機械、資材、測定機器等	工事課長	工務部長

(2) 購買先は、取引実績からみて問題のない業者を工事課長が「供給者認定リスト」から選定し、工務部長が承認する。

(3) 新たに購買先を採用するときは、工事課長が「供給者認定リスト」に登録する。但し、初年度は仮にC評価としておく。

(4) 工事終了後は、工事責任者が「取引先現場評価表」により再評価する。A B C D 評価のうち不良品・不具合の報告やクレーム情報などから判断して最低のD評価であれば「供給者認定リスト」から削除する。

#### 8.4.2 発注

(1) 購買品の発注は次の方法により行う。

購買品	当社から購買先へ	購買先から当社へ
アスファルト合材、生コンクリート、骨材等	見積依頼 注文書 電話・口頭	見積書、納品書 注文請書、合材出荷依頼書
建設機械、測定機器、安全用品、仮設ハウス等のリース		整備記録、校正記録、納品書等
下請業者、運搬業者等	見積依頼 注文書 電話・口頭	見積書・注文請書 車検証・免許証 保険関係書類

(2) 発注内容には、次の事項の内、該当するものを含める。

- ① 工事内容・範囲、資材、工期・納期、金額、支払条件 等。
- ② 要員の資格、適格性の確認。
- ③ 当社としての注文条件。

(3) 工事責任者は、下記の手順で購買品の発注を行う。

- ① 主資材を発注する前に、納入規格をカタログ等の資料で確認する。
- ② 主資材の新規購入先には「見積依頼」を行い、購入金額を確認する。
- ③ 購買品を発注する場合、必要に応じて「注文書」を購入先に送付する。
- ④ 購入先に「注文請書」「納品書」「合格証」「品質証明書」等の発行を依頼している場合は、それらを添付することを通知し、納入前に確認する。

#### 8.4.3 購買品の検証

(1) 購買品が発注どおりに納入されることを確実にするために、下記の方法で現場検証を行い、記録を保管する。

- a) 現場において、搬入時は、納品書をチェックし規格や数量等の確認と目視検査を行い「材料購入受入確認書」に記録する。
- b) 工事責任者は下請け業者の検査の他、当社の最終検査も行い「外注工事受領書」に記録する。業者の検査の記録も管理する。

(2) 検収に合格しないもの（不良品・不具合）は、返品・交換または廃棄する。すぐに返品できない場合は、不良品・不具合の識別のためラベルやマークをつけ、誤って使用しないようにする。

(3) 工事責任者は不良品・不具合の情報を、「工事部会議」で報告する。

- (4) 工場検査を実施する場合は、事前にその検証の要領及び出荷方法を協力会社に伝達する。

□関連文書

供給者認定リスト  
取引先現場評価表  
注文書  
注文請書

## 8.5 施工

### 8.5.1 施工管理

(1) 責任者

- ① 施工の総責任者は工務部長とする。
- ② 工務部長は工事別の工事責任者を選任する。
- ③ 工事別の施工管理の責任者は工事責任者とする。

(2) 下記の計画書により施工を計画し、管理する。

- ①設計図書（支給）
- ②施工計画書（自社の統一様式）
- ③実行予算書

(3) 施工管理の手順

施工は直営または協力業者への外注によるが、以下の手順により工事責任者が施工管理を行う。

① 施工計画及び下記の内容により施工管理を行う。

毎日実施すること	使用帳票
・朝礼	「作業指示書」
・現場管理	「作業日報」
毎月実施すること	
・安全パトロール	「安全作業指示書」
随時実施すること	
・入場者教育	「入場者教育報告書」
・工事打合せ	「打合せ記録簿」

- ② 当社独自の作業手順書はなく「共通仕様書」を引用する。また、必要な場合は、作業指示書として「施工図」を作成する。
- ③ 施工に使用する重機・設備は「特定自主検査」により適切な管理を行い「特定自主検査報告書」に記録する。
- ④ 「7.1.5 測定機器の管理」により管理された測定機器を使用する。

- ⑤ 「8.6 段階確認・検査及び引渡し」で規定された段階確認・検査を実施する。
- ⑥ 工程管理は「工程表」により管理する。顧客への引渡し承認は「8.6 段階確認・検査及び引渡し」の手順による。
- ⑦ 小規模工事の場合は、工事規模に見合った管理を行う。

#### (4) 施工の適切さの確認

施工の良し悪しが段階確認や検査で確認できない工種については、事前に施工条件が適切かどうかを確認する。

次の事項のうち適用できるものを実施する。

- ① 工程が正しいかの確認及び承認のための基準
- ② 必要な設備を使っているかの承認、作業要員の資格の必要性などの確認
- ③ 作業標準や手順の適用
- ④ これらの記録をとり保管する
- ⑤ 必要な場合には妥当性の再確認を行う

### 8.5.2 識別及び工事履歴

- (1) 資材の受け入れから施工、引渡しまでの全段階において、不良品・不具合品を誤って使用したり、施工不良箇所を残して施工物が引渡しがされないように識別する。
  - ① 部材の使用箇所の識別が必要な場合はラベル、マーク等で識別する。
  - ② 不良品・不具合の識別
    - ・購入品の不良品・不具合はラベル、マーク等で識別する
    - ・不良品は返品・交換を基本とするが、すぐ返品できない場合は不良品仮置き場に一時保管することがある。
  - ③ 検査の状態の識別は「検査試験日報」や図面の記録によって識別する方法がある。



(2) 製品履歴 (アスファルト舗装)

アスファルト合材履歴一覧表		
記録類	履歴情報名	履歴フロー図
合材舗設実績表	舗設開始地点、終了地点 舗設日、舗設厚、舗設t数	<pre> graph TD     A[最終製品] --&gt; B[合材舗設完了時]     B --&gt; C[合材敷き均し 転圧時]     C --&gt; D[合材出荷時]     D --&gt; E[合材配合設計時]             </pre>
出来形総括記録表	厚さ、幅、高さの出来形 平坦性の出来形	
密度測定一覧表	合材密度	
温度測定一覧表	敷均温度	
自記記録表	合材プラント配合割合	
ホットビンふるい分け	骨材粒度	
基準密度測定表	基準密度	
温度測定一覧表	練り上がり温度	
配合設計書	材料試験記録 合材性状記録	

8.5.3 顧客所有物の管理

- (1) 顧客所有物 (顧客支給品等) は、工事責任者が施工計画の文書に内容を記入する。
- (2) 工事責任者は受入れにあたり適合品かどうか確認する。
- (3) 顧客所有物はラベル、マーク等で識別し、取扱い・保管・養生を確実にを行い、劣化・破損・損傷・紛失のないように管理する。

- (4) 工事責任者は、不具合または数量不足等が発見された場合、顧客と協議し、対策を決定して実施する。不良品・不具合の内容及び処置は「打合せ記録簿」に記入し、保管する。

□関連文書

「打合せ記録簿」

#### 8.5.4 保 存

##### (1) 取扱い

工事責任者は、資材・機材の搬入時および現場内での移送時には、損傷・劣化を防ぐように移動手段、通路、置き場を確保し、適切な処置をとる。

##### (2) 保 管

① 工事責任者は、使用するまでに保管が必要な資材・機材に対して、損傷・劣化を防ぐような処置をとる。

② 倉庫の管理責任者は維持課長とし、整理整頓及び持ち出し管理を行う。

##### (3) 養生・引渡し

工事責任者は、施工物の完成及び引渡しまでの期間、又損傷・劣化防止および、防犯・防災に対して適切な養生又は処置をとる。

通行止め区間はバリケード、セフティコーンにより立ち入り禁止を明示し、顧客検査までの期間維持する。

工事完成後供用を開始する場合は、適切な間隔でパトロールし、引渡しまで良質な状態で管理する。

#### 8.5.5 引渡し後の活動

当社は公共工事中心であり、引渡し後の定期点検やアフターサービス等はないが、施工物に瑕疵が発見された場合は、公共工事標準請負約款第44条（瑕疵担保）に従う。手直し等があれば、「手直し工事報告書」にその内容を記入する。

#### 8.5.6 変更の管理

変更の管理は、8.2 受注、8.3 施工計画、8. 施工の手順による。

□関連文書

施工計画書

施工協議会議事録

工事日報

安全作業指示書

危険予知活動表

#### 8. 6 工程内検査・社内検査・顧客による検査及び引渡し

### (1) 責任者

- ① 工程内検査の責任者は工事責任者とする。
- ② 社内検査の責任者は社内検査員とする。

### (2) 工程内検査

工程内検査は、工程の段階ごとに実施するもので、次工程に進む前に、前段階の適合性を確認するものである。

施工計画書で、寸法・強度・仕様等を規定しているものに適用する。

当該現場の工事責任者が責任と権限を持ち、検査を実施し、検査結果を確認し、合格の場合、次工程へ進むことを許可する。

また、必要に応じ、工事責任者は、社内検査を要請し、検査結果を確認し、「社内検査報告書」に記載する。

- ① 段階検査を実施する工種・項目・その設計値と規格値などを「施工計画書」に記載する。
- ② 「施工計画書」に基づき、検査を実施し、検査結果を「写真による記録」または「野帳」等に記録する。
- ③ この結果は最終的に「検査試験日報」に記載し、検査の日付と検査員の氏名を記入し、捺印する。次工程を開始する許可は工事責任者が行う。

### (3) 最終検査

最終検査は、工程内検査が終了し、施工品質が「施工計画書」の内容に合致していることを確認し、施工物が要求事項を満たしていることを最終確認するものである。

最終検査員が、工事責任者立会いのもと、その実施結果を確認する。

- ① 最終検査は、発注者による完成検査の前に実施する。
- ② 検査員は、現場の状況等について、工事責任者と打合せをし、検査対象物、検査項目を記載した「社内検査報告書」を作成する。
- ③ 検査で発見された不良・不具合は、工事責任者に処置を求める。
- ④ 工事責任者は、指摘を受けた項目について速やかに修正処置を行い、「社内検査不適合報告書」に記録として残す。
- ⑤ 社内検査員は、修正処置が適切に行われたかどうか再確認をする。

上記①～⑤が終了した後、発注者に「完成届」を提出する。「完成届」は工事責任者が作成し、内容の適切性を工務部長が確認したうえで提出する。

□関連文書

## 8. 7 不良品・不具合の管理

- (1) 不良品・不具合の管理の責任者は、工事責任者とする。
- (2) 工事責任者は不具合のある資材が誤って使用されたり、施工不良箇所を残して引渡しされることがないように、それらを識別し、管理する。
- (3) 工事責任者は、次の処置をとる。
  - ① 受入資材、顧客支給品の不良品は返品または廃棄をする。
  - ② 施工中の指摘、検査の不具合は手直しをする。
  - ③ 完全には直らないまでも、補修をして工務部長と顧客の許可を得る。  
〔特別採用〕
- (4) 手直しをした箇所は、再検査を行う。
- (5) 不良品・不具合及び特別採用の処置の記録は、不適合報告書によって工事部できりまとめ、工務部長はマネジメントレビューで報告する。

□関連文書

不適合報告書

## 9. 評 価

### 9. 1 監視、測定、分析及び評価

#### 9.1.1 まとめ

当社の仕事計画通りの成果を達成するために、下記の業務を監視し、計画通りの結果が達成できない場合は、適切に修正及び是正処置をとる。

業務	監視及び測定方法	必要な情報
購買	取引先現場評価表 受入検査の結果	・業者評価表 ・不適合はないか ・工程の進捗遅れはないか ・クレームはないか
施工	出来形管理及び品質管理	・施工の品質
品質目標	マネジメントレビュー	・目標達成度の報告

#### 9.1.2 顧客満足

顧客満足度は、次のような情報により把握する。

情報	入手方法	分析方法
中間検査、完成検査時の発注者のコメント	メモ	同様の問題点の抽出
工事評価点	発注者より受領	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 工事責任者ごとの傾向分析</li> <li>・ 当社の得意とする分野の分析</li> <li>・ レーダーチャート</li> <li>・ 検査官質問分析</li> </ul>
クレーム	「工事打合簿」	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原因分析</li> <li>・ 件数分析</li> </ul>

### 9.1.3 分析及び評価

(1) 品質活動の仕組みが上手く機能していることを証明し、または、改善のタネを見つけるために次のデータの分析を行なう。

- ① 顧客情報（工事評価点、苦情報告書）
- ② 不良品・不具合の内容（不適合報告書、検査試験日報）
- ③ 業者評価の結果（取引先現場評価表）
- ④ 品質目標の達成度、リスク及び機会への取組の分析

(2) 分析及び評価の結果は次の事項に活用する。

- ① 施工の品質向上。
- ② 顧客満足度の向上。
- ③ 品質活動の有効性向上。
- ④ 品質計画が効果的に実施されたかどうか。
- ⑤ リスク及び機会への取り組みの有効性
- ⑥ 取引先業者を評価する。
- ⑦ 品質活動の改善の必要性があるか。

関連文書

工事評価点・苦情報告書・不適合報告書  
検査試験日報・取引先現場評価表

## 9. 2 内部監査

### 9.2.1 目的

品質活動の仕組みがうまく機能していることを確かめるために、年1回（原則として3月）内部監査を行う。

<内部監査の目的>

- ① 会社の規定したルールに従って仕事をしているか。
- ② I S O 9 0 0 1 の規格要求事項に適合しているか。
- ③ 品質活動が有効に実施されているか。

## 9.2.2 計画及び実施

- (1) 監査計画は、外部環境の変化、法規制などの変更、組織変更、業務の内容や重要性、品質目標の達成状況、顧客からの情報、これまでの監査結果などを考慮して作成する
- (2) 監査の基準、範囲、頻度及び方法は「内部監査実施表」により明確にする。
- (2) 品質管理責任者は、内部監査員の資格者の中から内部監査員を選任し監査チームを編成する。(内部監査員は自分の仕事は監査できない)
- (4) 監査員は、「内部監査実施表」により、監査される部門に事前に連絡する。
- (5) 監査チームは、監査計画にしたがって監査を実施する。  
監査の結果は部門別に「内部監査実施報告書・是正処置書」を作成して、監査された部門長へその内容を知らせる。
- (6) 監査された部門の部門長は、監査で明らかになった不適合について、修正処置及び是正処置（再発防止策）を実施する。
- (7) 監査チームは、とられた処置の実施内容とその効果を確認するために、追跡監査を実施する。
- (8) 内部監査の結果は、マネジメントレビューで報告する。

### □関連文書

内部監査実施表

内部監査実施報告書・是正処置書

## 9.3 マネジメントレビュー

### 9.3.1 目的

社長は、品質マニュアルの実施状況、及び品質に関わる仕事の仕組みが機能しているかどうかを評価し、継続的な改善を行うために、年1回のマネジメントレビュー会議により、業務の見直しを行う。

### 9.3.2 検討事項

- (1) 前回決定事項および、とった処置の確認
- (2) 検討事項
  - ① 戦略や品質活動に関連する外部及び内部の課題の変化
  - ② 次に示す傾向及び指標を含めた情報
    - 1) 顧客満足及び密接な利害関係者からの情報
    - 2) 品質目標の達成度
    - 3) 品質活動の成果、施工物の適合性
    - 4) 不適合及び是正処置
    - 5) 監視及び測定の結果
    - 6) 内部監査、外部審査の結果
    - 7) 取引業者の評価
  - ③ 経営資源に問題はないか
  - ④ リスク及び機会への取組みの有効性 (6.1 参照)
  - ⑤ 改善の機会が適切かどうか

### 9.3.3 決定、指示事項

- (1) 継続的改善の機会
- (2) 品質活動のあらゆる変更の必要性 (品質目標及び計画、組織体制、マニュアル、手順書など文書の内容など)。
- (3) 採用、人材育成、設備投資、環境整備など資源の必要性。

マネジメントレビューの決定事項は「マネジメントレビュー議事録」に記録する。

#### □関連文書

マネジメントレビュー議事録

## 10. 改善

### 10.1 目的

顧客要求事項を満たし、顧客満足を向上させるために、改善のために何を、いつ、どのように実施するかを決定し、次の事項を含めた処置をとる。

- (1) 要求事項を満たすため、並びに将来のニーズや期待に取り組むための、施工の改善
- (2) 望ましくない影響の修正、防止または低減
- (3) 品質活動の結果及び有効性の改善

### 10.2 不適合及び是正処置

- (1) 不適合 (クレーム、検査の指摘事項、手戻り、工期遅れ、事故、仕事の仕組みの不具合など) が発生した場合、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。

- (2) 工務部長は、再発または他のところで発生しないようにするために、是正処置の指示を出す。
- (3) 指示された部門の部門長（実施責任者）は、不適合の内容及び原因の調査を行い、類似の不適合の有無やそれが発生する可能性を明確にして、不適合の原因をつぶすために必要な是正処置を決定し、実施する。  
是正処置にかける労力やコストは、不適合の大きさや影響とのバランスを考えること。
- (4) 実施責任者は、不適合の内容、原因、とった処置及び是正処置の結果を「マネジメントレビュー会議」で報告する。
- (5) 管理責任者は、是正処置の実施結果が効果的であったかどうかを確かめる。

### 10.3 継続的改善

品質活動の適切性、妥当性及び有効性を継続的に改善するために、「9.1.3 分析及び評価の結果」並びに「9.3 マネジメントレビュー」の決定内容を検討する。

#### □関連文書

不適合報告書

是正処置報告書