

- QMS -
品質マネジメント
マニュアル

承認	確認	作成
		

株式会社小林運輸

【改訂内容】

品質マニュアルを改訂した場合は、以下の改定履歴を更新する。

ただし、意図した意味が変化しない範囲で、誤字の修正などの微細な更新は、管理責任者の判断で改定履歴をつけずに修正できるものとする。

番号	改訂日	改訂理由	作成者	確認者	承認者
01	09/12/7	新規作成			
02	11/3/31	組織体制図の変更			

—目次—

1 序章	1
1.1 目的	1
1.2 適用	1
2 品質マネジメントシステム	2
2.1 一般要求事項	2
2.2 文書化	2
3 経営者の責任	4
3.1 経営者のコミットメント	4
3.2 顧客重視	4
3.3 品質方針	5
3.4 計画	6
3.5 責任、権限及びコミュニケーション	6
3.6 マネジメントレビュー	8
4 資源の運営管理	10
4.1 資源の提供	10
4.2 人的資源	10
4.3 インフラストラクチャー	10
4.4 作業環境	10
5 製品実現	11
5.1 製品実現の計画	11
5.2 顧客関連のプロセス	11
5.3 購買	12
5.4 製造及びサービス提供	12
6 測定、分析及び改善	13
6.1 一般	13
6.2 監視及び測定	13
6.3 不適合製品の管理	15
6.4 改善のためのデータ分析	15
6.5 改善	16
7 安全	17
7.1 安全に関する情報の共有及び伝達	17
7.2 労働災害時に関する報告連絡体制	17

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	1/17

1. 序章

1.1 目的

本品質マニュアルは、株式会社 小林運輸(以下「当社と呼ぶ」)が自ら定めた品質方針の元に、ISO9001:2000/安全性優良事業所認定制度の要求事項に従って、品質マネジメントシステムを確立し、維持実施するために文書化したものである。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ことを目指す。

当社は次の事項を含むよう、本品質マニュアルを作成し、維持する。

- 品質マネジメントシステムの適用範囲。除外がある場合には、その詳細と正当とする理由を明示する。
- 品質マネジメントシステムについて必要とされている「文書化された手順」又はそれらを参照できる文書名を記載する。
- 品質マネジメントシステムのプロセス間の相互関係を記述する。

1.2 適用

1.2.1 摘要範囲

本品質マニュアルはISO9001:2000/安全性優良事業所認定制度の要求事項に関して当社の物流管理(輸送管理業務・輸送業務・生産管理業務・生産業務)に適用する。

1.2.2 適用規格

ISO9001:2000品質マネジメントシステム/安全性優良事業所認定制度—要求事項

ISO9000:2000品質マネジメントシステム—基本及び用語

1.2.3 用語及び定義

本品質マニュアルに於いて用いられている品質マネジメントシステムに関連する用語に関しては、国際規格ISO9000:2000に記載された用語及び定義に準拠する。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	2/17

2. 品質マネジメントシステム

2.1 一般要求事項

当社は、ISO9001:2000／安全性優良事業所認定制度の要求事項に従って、品質マネジメントシステムを確立し、品質マニュアル、規定等に文書化し、関連部門にて実施し、かつ、維持する。また、品質マネジメントシステムの有効性を「品質会議」、「マネジメントレビュー」等により継続的に改善する。

その内容は本品質マニュアル全体で述べ、その中で当社は次の事項を実施する。

a) 必要なプロセスおよびそれらの組織への適用は「品質管理体系図」を作成し、明確にする。

b) 「品質管理体系図」では、これらのプロセスの順序及び相互関係を明確にする

c) これらのプロセスの運用及び効果的な管理を確実に運用するための責任と権限を明確にする

d) これらのプロセスの運用及び必要な資源及び情報の利用が出来ることを確実にする

e) これらのプロセスを監視、測定及び分析する。

f) これらのプロセスについて、計画通り結果が得られるように、かつ、継続的改善を達成するために必要な処置をとるために、品質会議、内部監査、マネジメントレビュー等により、状況を把握し、是正、改善等の適切な指示を行う。

当社は、これらのプロセスを、ISO9001:2000／安全性優良事業所認定制度の要求事項に従って運営管理する。

2.2 文書化

2.2.1 一般

当社は、次に示すことのために下記の文書体系を定め、紙面によって情報を確立し、維持する。

(1) マネジメントシステムの核となる要素及びそれらの相互作用を記述する。

(2) 関連する文書の所在を示す。

品質マネジメントシステムの文書体系は、以下の通りとする。

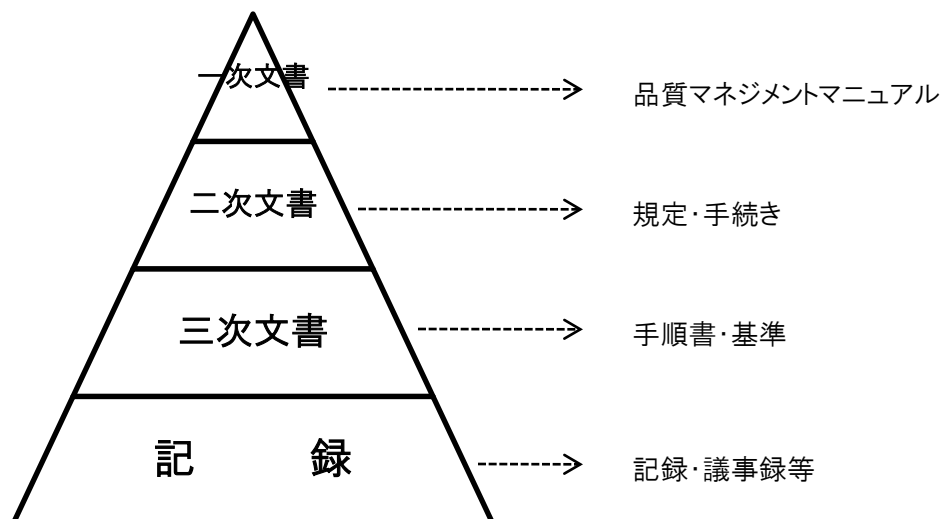
一次文書：品質マネジメントシステムの核となる要素、及びそれらの相互作用を記述するとともに関連する文書の所在を示す文書

二次文書：品質マネジメントシステムの要素の策定、見直しの手順に関する文書

三次文書：工場及び事務所の現場で適用される文書

記 録：品質マネジメントシステムを運用した結果の記録

また、文書には、品質方針、規定文書、活動展開計画書、年間教育カリキュラム、等の必要に応じて更新されるものを含む



文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	3/17

2. 2. 2 品質マニュアル

営業改善室は、品質マニュアルに品質マネジメントシステムの要素をISO9001:2000／安全性優良事業所認定制度の要求事項に合わせて、当社の業務として記述し、輸送業務管理・生産業務管理の品質に関わる業務を含むか、若しくは参照出来るように作成する。

品質マネジメントシステムについてISO9001:2000／安全性優良事業所認定制度で求められ文書化されている手順を参照出来るように、文書名を記載してある。

品質マニュアルは、社長により承認され、次に定められた文書管理の手順に従って各部署で閲覧できる。詳細の手順は「文書管理手順書」による。

2. 2. 3 文書管理

当社は以下の通りに文書管理を行う。詳細は「文書管理規定」に記載する。

1) 管理対象

- ・品質マニュアル及び規定文書類
- ・上記に関連する補助文書類、外部からの文書類、記録用帳票類
- ・活動に伴い作成されたすべての帳票類

2) 文書のレビュー・更新

品質マニュアル・手順書は毎年3月に見直しされ、更新される。また、手順の改善等、必要に応じて改定される。その際は最初の承認者が再承認する。

3) 識別・番号管理

品質マニュアル・手順書の管理は改定履歴を管理し、番号管理により、識別を確実にする。

4) 配布

品質マニュアル、手順書は、「文書管理規定」により管理される。

5) 外部文書

管理される外部文書(法規、規格等)は管理責任者の判断により、「外部文書管理台帳」に登録され管理する。必要に応じてコピー等により配布される場合は「業者用文書管理台帳」に配布先及び配布部数を明記する。

6) 誤使用の防止及び知識保存

廃止文書又は旧版を知識保存のために保管する場合は、「旧版」の印を押す。

2. 2. 4 記録の管理

品質記録管理は、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、保管すべき記録を明確にし、記録の識別、ファイル、保管、破棄を確実に行う。詳細は「品質記録管理手順書」による。

1) 管理手順

a) 品質記録は「品質記録一覧表」に登録され、保管場所、責任者、保管期間が明示される

b) 記録のインデックス、ファイル、保管品質記録は適切なファイル、箱、棚等に保管する。完成された品質記録は、「品質記録管理手順書」に従って若しくは他の規制(法律、顧客要求事項)によって要求された期間、清潔で乾燥した保管場所に保存される。

但し、磁気記録媒体等紙以外の品質記録の保存は、原則として以下の通りとする

- ・記録媒体の形態に応じた収納容器を用いる
- ・保存記録は、紙と同様に管理する

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	4/17

3. 経営者の責任

3.1 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の構築及び実施、並びにその有効性を継続的に改善することに対する助言、指示を次の事項によって行う。

- a) 法令・規制要求事項の遵守、顧客要求事項を満たすことの重要性を組織内にマネジメントレビューによって周知させる
- b) 品質方針を設定し、ポスター等によって各階層に理解させる
- c) マネジメントレビューは1回/年のマネジメントレビュー会議で実施する
- d) マネジメントシステム・業務に必要な経営資源は「資源運用マニュアル」に明確にし、使用出来ることを確実にする。採用、購入等の必要が発生した場合は随時検討し実施させる。

3.2 顧客重視

当社は、顧客を重視し、顧客満足の向上を目指し、以下の事項が確実に実行されるように各部署長を通じ実行させる。

- a) 顧客要求事項が「契約書」、「見積書」、「標準作業仕様書」等に明示されていること。
- b) 顧客満足の状況は「品質履歴データ」や「監査」により把握する。
- c) 品質会議を1ヶ月に一回開催し、契約やクレーム状況を確認し、顧客満足の向上のために品質マネジメントシステムの強化・改善を検討する。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	5/17

3.3 品質方針

当社は、当社の社訓と整合性を保つ品質方針を以下のごとく定める。

品質基本方針

- 1) 我々は、安全の確保が事業経営の最重要課題と深く認識し、全ての業務の安全性向上に努め、無事故・無災害を達成する。
- 2) 我々は、常に最高の品質、最高のサービスを提供するために創造力を発揮し、改善を積み重ねることで顧客に信頼される事業経営を行う。

行動指針

安全と品質の確保、顧客満足度の向上を図るため、次に掲げる事項を全社員が一丸となって取り組む。

- (1) 労働災害の撲滅
- (2) 交通事故の撲滅
- (3) 製品事故等の撲滅
- (4) 製品クレームの撲滅
- (5) 搬入クレームの撲滅
- (6) 市場クレームの撲滅
- (7) 作業品質の向上
- (8) 得意先クレームの撲滅

上記の項目を展開するため、安全・品質の目標を設定し積極的に推進するとともに、定期的に見直しを行う。

- ① 事業活動に関する法令並びに当社が同意するその他の要求事項を遵守する。
- ② 安全・品質に関する内部監査を行い、必要な是正処置・予防処置を講じる。
- ③ 安全の確保、顧客要求事項への適合を常に意識し、安全・品質マネジメントシステムの継続的改善を図る。
- ④ 安全・品質に関する情報の連絡体制を確立し、社内において必要な情報を伝達、共有する。
- ⑥ 安全・品質に関する教育及び研修の具体的な計画を作成し、これを的確に実施する。
- ⑦ 業務委託先の安全・品質の向上に協力するように努める。
- ⑧ この品質基本方針は、当社で働くすべての人に周知するとともに、一般に公表する。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	6/17

3.4 計画

3.4.1 品質目標

当社の各部署は、品質方針に沿い、各部署において各々独自の年度別目標を「活動展開計画」に策定する。尚、品質目標は、その達成度を判定出来るようなものとする。

3.4.2 品質マネジメントシステムの計画

- a) 社長は、品質目標の達成、ISO9001:2000の4.1一般要求事項を満たすために「品質管理体制図」及び品質マネジメントシステムの継続的改善に必要となる活動(例えば、社員教育、マネジメントレビュー)の計画を「品質事業計画書」として作成する。
- b) 品質マネジメントシステムの変更が計画され、実施される場合には、品質マネジメントシステム全体に不整合がないか確認して、必要であれば「品質管理体制図」「品質マニュアル」「各手順書」を修正の上実施する。同様に必要であれば「品質事業計画書」も変更する

3.5 責任、権限及びコミュニケーション

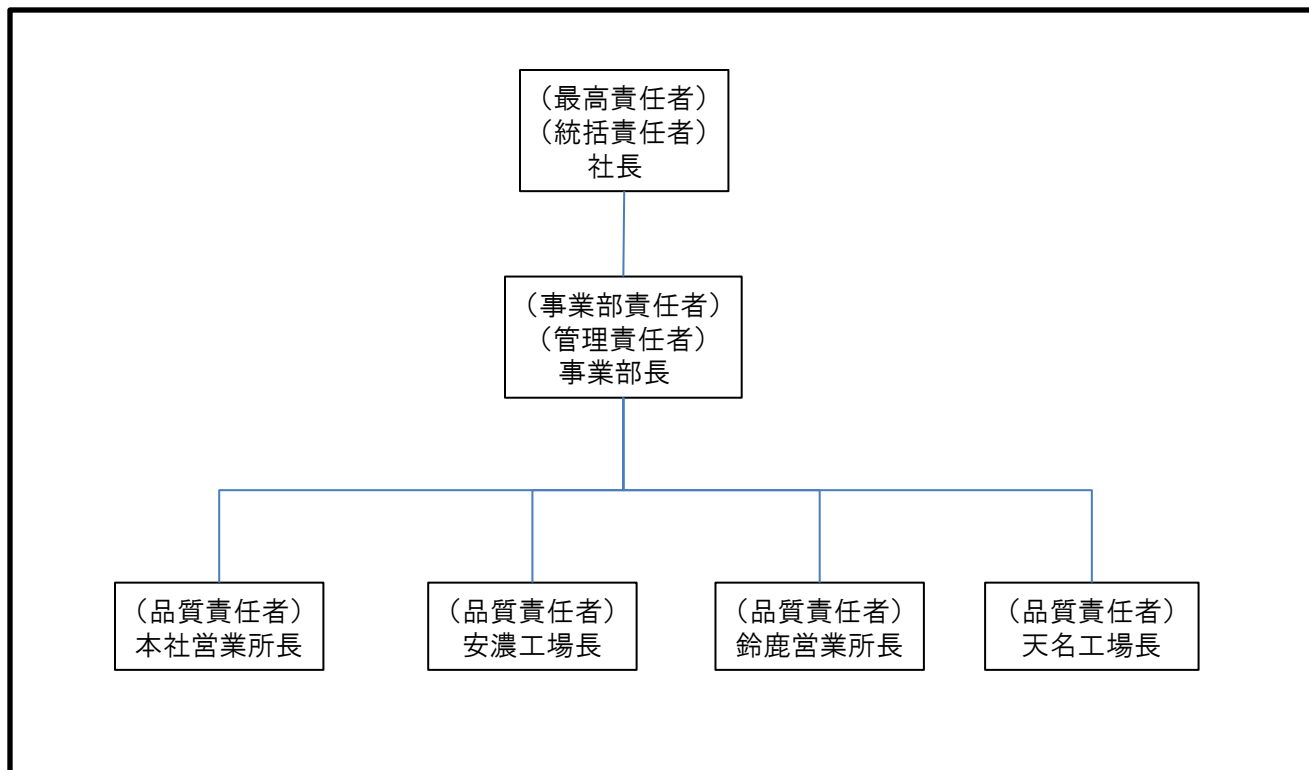
3.5.1 責任及び権限

社長は、ISO9001:2000/JISQ9001:2000要求事項の責任及び権限の分担は下記の通り定める。

※次頁、品質管理体系図 職務に対する責任・権限参照。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	7/17

品質管理体系図



—職務に対する責任と権限—

【最高責任者】

- ・品質マネジメントシステムの全てに関して責任及び権限を有する。
- ・顧客の要求事項および経営計画を満たすための、会社の全体的活動と業績に対する責任をもつ。
- ・経営資源が事業目標を満たすのに適切なものであることを確実にする。

【統括責任者】

- ・品質マネジメントシステムに対して規格が要求しているプロセスが確立され、実施され、かつ維持されていることを内部監査を通じて確実にする。
- ・内部コミュニケーションの手段を通じて全社員の顧客要求事項に対する認識を、高めさせる。
- ・各部における品質目標の管理、経営者への報告及び指示の実行を統括する責任を有し、品質マネジメントシステムを確実に実行、維持させる責任を有する。
- ・業務執行の全般について最高責任者を補佐し、最高責任者が不在の場合は業務を代行する。

【事業部責任者】

- ・品質マネジメントシステムの実施状況を監視し、改善の必要性について統括責任者に報告する。
- ・文書管理プロセスを統括し、維持させるための責任と権限を有する。

【品質責任者】

- ・各部署における運営プロセスを実行、検証、改善、維持させるための責任と権限を有する。
- ・下請負者への発注に対する実行、検証、改善、維持させるための責任と権限を有する。

【管理責任者】

- ・顧客の満足度を調査し、理解し、伝達されることを確実にする。
- ・教育訓練のプロセスを統括し、検証、改善、維持させるために責任と権限を有する。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	8/17

3. 5. 2 管理責任者

社長は管理責任者を任命する。管理責任者は他の責任とは関わりなく、次に示す責任と権限を有する。

- a) 品質マネジメントシステムに必要なプロセスを「品質管理体系図」等に確立し、実施維持する
- b) 品質マネジメントシステムの実施状況及び改善の必要性の有無について社長にマネジメントレビューにて報告する
- c) 必要な場合には、顧客を含む外部組織との品質上の窓口となる
- d) 教育訓練、品質会議等を通じて、顧客要求事項を確認してそれを達成することの重要性を社員に認識させる

3. 5. 3 内部コミュニケーション

当社は以下の事項によって品質に関する情報交換を行う。

- 1) 「品質会議」を1ヶ月に一回開催して、品質管理システムが有効か、問題点がないかを検討する。個々では顧客クレーム等の報告が行われる。品質会議は管理責任者により主催され、参加者は各部署の代表者とする。議事録は管理責任者もしくは管理責任者より依頼された者が作成の上、回覧保管される。
- 2) 管理責任者の判断により品質向上活動の状況報告を全体会議で全体に周知させる。尚、管理責任者は会議欠席者に議事録により情報を伝達する。
- 3) 顧客クレーム等の重要情報は「事故・不適合・顧客クレーム受付台帳」により、関連する組織へ伝達される。

3. 6 マネジメントレビュー

3. 6. 1 一般

社長は、組織の品質マネジメントシステムが、引き続き適切で、妥当で、かつ、有効であることを確実にするために、毎年3月にマネジメントレビュー会議を行う。

このレビューでは、

- 1) 品質マネジメントシステム改善の可能性検討
- 2) 品質マネジメントシステム改善の機会の評価
- 3) 品質方針及び品質目標の変更の必要性評価
- 4) 品質マネジメントシステムの変更の必要性評価を行う

マネジメントレビュー会議は社長が主催し、管理責任者により、進行される。参加者は社長、管理責任者及び管理責任者が指名した者。マネジメントレビューの記録は「マネジメントレビュー議事録」として残す。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	9/17

3. 6. 2 マネジメントレビューへのインプット

管理責任者は、以下の情報を含んだ「品質状況達成報告書」を作成し、マネジメントレビュー会議の時、社長へ報告する。

- a) 内部並びに外部監査結果
- b) 顧客満足度調査結果およびクレーム
- c) 輸送管理・生産管理の業務実施状況及び結果
- d) 予防・是正処置の状況
- e) 前回までのマネジメントレビューの結果のフォローアップ
- f) 品質マネジメントシステムに影響を与える可能性のある輸送・生産管理サービスの内容、業務フロー、法規等の変更
- g) 品質マネジメントシステムの改善提案

3. 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の記録を「マネジメントレビュー議事録」とし、

- 1) 品質方針並びに品質目標の変更
- 2) 品質マネジメントシステム、プロセスの有効性改善の必要性
- 3) 具体的処置内容
- 4) 顧客要求事項に適合させるために各業務管理の業務処理等の改善の必要性
- 5) 品質マネジメントシステム改善の評価結果
- 6) 上記を実行するために必要な設備、人材等

に関して言及する。この記録は管理責任者によって作成される

マネジメントレビュー会議の結果は管理責任者によって、関連組織に伝達され、実施決定事項は改善等の実施に移される。これらは管理責任者が「品質会議」によってフォローアップする。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	10/17

4 資源の運用管理

4.1 資源の提供

当社は、

- 1) 品質マネジメントシステムを実施し、その有効性を継続的に改善する。そのために必要な資源は、
 - ・ 組織は「品質管理体系図」
 - ・ 情報は「各会議資料」
 各業務管理以外の品質マネジメントシステム改善において備品が必要ある場合は申請者が「資源購入依頼書」(以下、稟議書とする)に記入をし統括責任者審査の上、社長承認によって提供される
- 2) 顧客満足は顧客要求事項を満たすことによって向上する。
 - ・ 「顧客満足度調査手順書」を作成し、営業改善室でそれを実施する
 - ・ このとき必要な費用、資材等は申請者が「稟議書」に記入をし統括責任者審査の上、社長承認によって提供される
 - ・ これらは「品質会議」、「マネジメントレビュー会議」を通じて、組織に伝達され実行される

4.2 人的資源

4.2.1 一般

各業務管理に影響がある仕事に従事する要員は、教育・訓練、技能及び経験を判断の材料として能力を確認し、各業務に配置する。

4.2.2 力量、認識及び教育・訓練

- 1) 各部署からの各業務管理に必要な能力、経験、技能をとりまとめ「職務基準」として管理責任者が作成の上承認する。
- 2) 管理責任者が教育・訓練の要求を把握し、実施すべき事項を「教育計画表」に立案する。詳細は「教育・訓練カリキュラム」に示す。実施された、教育・訓練の記録を「教育・訓練実施記録」として残す。特に、教育・訓練記録は、受講した教育・訓練の内容、日付、訓練後の効果、その他の関連する情報を示すようにする。
- 3) 教育・訓練では各自の業務の意味、重要性を認識させる。また、品質目標の達成に向けての貢献も認識させる。これらは「教育用資料」また、講義内容に盛り込む。
- 4) 管理責任者は「職務基準」「教育・訓練実施記録」「個人別力量評価表」を品質会議にて、見直しする。

4.3 インフラストラクチャー

当社の各業務管理に影響を与えるインフラストラクチャーとしては人的資源・設備・電子機器等の供給がある。尚、詳細は「システム管理手順書」において明確にする。

4.4 作業環境

当社は、各業務管理に影響のある環境にあることを明確にし、運営管理する。

- 1) 各業務管理において必要な作業環境がある場合は標準作業仕様書に明記し指示する。但し、事業部責任者が作業の安全性、品質に影響があると判断した場合は顧客と相談する。その他、法的に必要な作業環境等は「外部文書管理台帳」の中の法的関連文書が参照され、確保される。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	11/17

5 製品実現

5.1 製品実現の計画

品質責任者は、各業務管理のために必要なプロセスを計画する。プロセスの計画は「品質展開計画書」に示し、その内容に基づいて「展開計画」に反映する。

これらの計画に当たっては、次の事項について該当するものを明確にし、確認する。

- a) 各業務管理に対する品質目標・「標準作業仕様書」・「契約書」および要求事項の確認「営業管理手順書」
- b) 各業務管理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・「業務管理手順書」
- c) 各業務管理のための検証、妥当性確認、監視、検査及び試験活動並びに合否判定基準・「業務管理手順書」
- d) 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・「業務完了報告書」(業務日報)

5.2 顧客関連のプロセス

5.2.1 製品に関連する要求事項の明確化

事業部責任者は各業務管理に関連する要求事項を明確にするために次のことを行い展開する。

- a) 顧客が要求した要求事項は「契約書」及び必要に応じて「標準作業仕様書」に明記する。これには業務に関する顧客の要求事項を含む場合がある。
- b) 顧客は明示していないが各業務管理上明らかに必要と思われる事項がある場合は「標準作業仕様書」、または「契約書」に明示する。
- c) 各業務管理に関連する法令・規制要求事項がある場合は「見積書」に明記する。
- d) 当社が必要と判断する追加要求事項。これらは「標準作業仕様書」「契約書」に記録する。例えば、品質を維持するための定期巡視の実施等。

事業部責任者は、注文を受託する前に顧客との交渉を経て、各業務管理の仕様、条件などを確認する。詳細手順は「営業管理手順書」に示す。

5.2.2 製品に関連する要求事項のレビュー

事業部責任者は、受注を決定する(例えば、見積書の提出、契約の締結など)以前に、以下の事項を確認する。

- a) 各業務管理の顧客要求がまとめられ、「見積書」、「標準作業仕様書」または「契約書」に記載されているか
- b) 要求事項が以前に提出されたものと異なる場合には、再見積を行い、「見積書(変更)」がだされているか(特に契約書の修正や契約更新の場合)
- c) 業務を実施する上での人材確保、生産技術、納期等の要求事項を満たす能力を持っているか

このレビューの結果の記録は「見積書台帳」に残す。

事業部責任者は特に契約途中で顧客より、内容の変更が要求された場合、再見積、達成可能性の検討を行い、顧客に回答する。見積を提出した場合は「見積書台帳」に必ず記載する。変更内容が顧客と合意した場合は、その変更内容に基づき注文内容確認書を作成する。変更後の要求事項に関しては「業務依頼書」にて関係各部門に伝達する。それに従い品質管理者は「製品台帳」に残す。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	12/17

5. 2. 3 顧客とのコミュニケーション

統括責任者は、顧客とのコミュニケーションを図るために以下のような手段・方法を用いる。

- a) 製品情報・・・「会社案内」による説明、「ホームページ」の提供
- b) 契約若しくは注文、またはそれらの変更・・・「見積書」「標準作業仕様書」「契約書」の提示
- c) 苦情を含む顧客からのフィードバック・・・苦情の「事故・不適合・顧客クレーム受付台帳」への記載と重大クレームについては管理職訪問、または文書による回答、「顧客満足度調査」による情報収集及び管理製品ごとによる意見交換がある場合にはその場への参画

5. 3 購買

5. 3. 1 購買プロセス

購買業務には 当社の生産・製造に必要な 原料，設備器具，容器包材をはじめ計測機器の点検・校正の委託，設備メンテナンス，製品の輸送・保管に関する業務，その他検査・分析業務等 がある。

5. 3. 2 外注管理プロセス

事業部責任者は外注委託を「外注登録書」「外注管理規定」に基づき選定する。

- 1) 当社の要求事項に従い外注先の製品供給能力を判断の根拠として、外注先を「外注管理規定」に従って評価し、選定する。
- 2) 外注先の評価、再評価及び選定基準は「外注管理規定」で明確にする。
- 3) 外注先の評価の結果の記録、及びその評価結果に伴う処置は品質記録として維持する。
- 4) 新規外注先に関しては事業部責任者または、統括責任者の承諾の基、「外注登録書」へ記載する。

5. 4 製造及びサービス提供

5. 4. 1 製造及びサービス提供の管理

品質責任者は、各業務管理を計画し、管理された状態で実行、顧客に提供するために「業務管理手順書」及び「標準作業仕様書」に基づき実施する。

- a) 業務に応じた作業手順の使用・・・「標準作業仕様書」「品質基準書」
- b) 適切な設備の使用・・・必要があれば「設備標準作業仕様書」
- c) 規定された監視及び測定が実施されている・・・「巡視記録」
- d) 不適合製品の処置方法・・・「異常打上ルート」「異常処理記録」

5. 4. 2 製造及びサービス提供に関する妥当性確認

各業務管理の提供で、それ以降の監視または測定で検証することが不可能な場合には、当社は、サービス提供されてからでしか不具合が顕在化しないようなプロセスが含まれている。当社は妥当性確認によって、これらのプロセスが計画通りの結果を実現する。

当社において妥当性確認が必要な工程としては新規製品の初回立会い及び重大クレーム後の立会いである。

- a) プロセスのレビュー及び承認の為の明確な基準
- b) 製品の承認及び要員の適格性承認
- c) 所定の方法及び手順の適用
- d) 記録に関する要求事項
- e) 妥当性再確認

上記項目に関しては、品質責任者が初回立会いの際に「立会検査表」に記録し妥当性確認を行う。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	13/17

5. 4. 3 識別及びトレーサビリティ

各業務管理を提供する現場では、製品名又は略称(品番)で識別を行う。
 生産業務の現場での検査前、検査後の識別は基本的に合否のみ。但し、「業務完了報告書」の入力状況により、その管理を行う。生産の途中で不適合が発生した場合、その状態を「作業停止」にし担当管理者または品質管理者へ打ち上げをする。品質管理者は不適合処理を行い、作業停止を解除し、「異常処置記録」に記載する。各業務管理は作業員、作業内容のトレーサビリティ(いつ、誰が行ったか)を「業務完了報告書」等によりとる。

5. 4. 4 顧客の所有物

各業務管理ではその業務内容(輸送積載物・生産業務にまつわる無償在庫)が顧客所有物である。これらには、紛失、損傷等を防ぐように各業務は実施される。これは教育・訓練によって徹底される。顧客所有物が、紛失、損傷した場合、顧客への通知及び処分に関する記録は、「事故・不適合・顧客クレーム受付台帳」等により品質管理者が入力し、記録に残す。

5. 4. 5 製品の保管

各業務では、顧客の製品を納品まで保管が必要な場合、納品までの間、「移動禁止表示」または、「ロケーション管理」等により製品を保管することを品質管理者が業務にたずさわる全員に指示する。

6 測定・分析、及び改善

6. 1 一般

各部署は、必要となる測定、分析及び改善のプロセスを計画し、実施する。

- a) サービス適合性の実証(8. 2. 1及び8. 2. 4項に基づくもの)
 - b) 品質マネジメントシステムの適合性(8. 2. 2及び8. 2. 3項に基づくもの)
 - c) 品質マネジメントシステムの有効性の継続的改善
 - 監視・測定……………品質目標の達成状況(毎月)
 - 分析……………「品質方針・目標実行計画書」の達成状況分析(毎月)上記a)・b)の分析
 - 改善プロセスの計画・改善計画の立案マネジメントレビューフォロー
- 分析には、必要に応じて円グラフ、パレート図等の統計的手法を使用する。

6. 2 監視及び測定

6. 2. 1 顧客満足

営業改善室は、顧客要求事項を満足しているかどうかに関して顧客がどのように受け止めているかについての情報を「顧客満足度」として監視すること。この情報の入手及び使用の方法は「顧客満足度調査手順書」に述べる。

- a) 調査項目は「作業員の対応」「サービスの品質」「営業担当の対応」等に対して行い、ヒアリングまたは顧客の記述によって評価が記録される
- b) これらの評価は顧客別、項目別、会社全体としてまとめられる。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	14/17

6. 2. 2 内部監査

当社は、品質マネジメントシステムがISO9001;2000/JISQ9001:2000の要求事項に適合しているか、個別製品の実現に適合しているか、又品質マネジメントシステム要求事項が適合しているか、品質目標の達成のために適切に実践されているか、効果的に運営・維持されているかを確認するために毎年2回づつ、各部署内部監査を実施する。詳細は「内部品質監査基準書」に述べる。

- a) 内部監査は、品質責任者が作成した年間スケジュールに従って実施される個々の活動の状況と重要性、及び前回の監査結果に基づいて「内部品質監査表」が作成される。
- b) 内部監査は、監査される各部署若しくは活動からの独立性が保たれなくてはならない
- c) 内部監査は、統括責任者及び事業部責任者により監査される。
- d) 監査員は、監査実施日以前に充分なる余裕を持って監査する各部署に監査実施日時を通知する。
- e) 監査員は、監査された活動が当該品質マニュアルに記載された品質マネジメントシステム、手順書等に適合しているかどうかを明示する客観的な証拠を調べ「内部品質監査報告書」を作成する
- f) 客観的な証拠により不適合が判明した場合には、被監査部署の品質責任者は不適合な状況を是正する処置が求められる
- g) 被監査各部署の品質責任者は、8. 5. 2項の是正処置の手順に従って是正処置を完了するため出来る限り迅速にその解決の措置を講じその内容を「内部品質監査是正報告書」に記入し監査員に報告する
- h) 是正部署から報告を受けた監査員は、重大な不適合があった場合及び必要な場合は後日フォローアップ監査を実施する
- i) 監査員は、フォローアップ監査結果を「内部品質監査是正報告書」のフォローアップ監査結果欄に記入する
- j) 管理責任者は、「内部品質監査是正報告書」「内部品質監査報告書」を審査し、処置が完了した報告書をチェックすることによって是正処置が実行されたことを検査する
- k) 「内部品質監査報告書」は、最高責任者、品質責任者、営業改善室に配布される。また、品質記録として品質責任者により保管管理され、経営者のレビュー資料として使用される

6. 2. 3 プロセスの監視及び測定

各部署は、品質マネジメントシステムのプロセスを適切な方法で監視し、適用可能な場合には、測定をすること。

主なプロセスの監視・測定

- a) 経営者のマネジメント……「品質目標達成状況報告書」(2か月／一回)
「教育訓練実施記録」(2か月／一回)
- b) 営業プロセス……「契約書」、「標準作業仕様書」の適切な記入(年／1回)
及び顧客満足度調査の確認(年／1回)
- c) 工程管理プロセス……業者別評価の確認(年／1回)
不適合件数確認(毎月)
巡回手直し件数確認、「巡回記録表」に記入。(随時必要に応じて)
- d) 改善プロセス……改善提案件数、内部監査不適合件数(年／2回)

これらの方法は、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物であることに留意して決定した。計画通りの結果が達成できない場合には、サービスの適合性の保証のために、適宜、修正及び是正処置は品質責任者が指示する。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	15/17

6. 2. 4 製品の監視及び測定

各部署管理の要求事項が満たされていることを検証するために、業務の受け入れ検査として「受入品質不具合記録表」のチェックを行う。部署は、「受入品質不具合記録表」に否の内容、検査者、日付の入力を行い各製品の引渡しを行うものとする。尚、品質責任者は不適合が報告・発見された場合、「事故・不適合・クレーム受付台帳」へ入力し判定された後内容を確認し不適合処置を行う。但し、品質責任者が承認としたとき、及び該当する場合に顧客が承認したときは、この限りではない。

6. 3 不適合製品の管理

各部署は要求事項に適合しない製品が意図しない使用がされることを防止するために、その不適合の識別を行い、適切に管理するために以下の手順を定める。詳細は「不適合管理手順」及び「クレーム処理手順書」に述べる。

- a) 発見された不適合を除去するために再度の作業が可能な場合には再度の作業を行う。その結果は再検査等を行う。尚、品質責任者は重大不適合の場合は「異常処理ルート」において手直し可能と判断した不適合に対し前工程に手直しの依頼をし作業の完了の報告を受けた後、再度巡回し不適合の処置を確認する
- b) 品質責任者が顧客にその承認をもらう
- c) 使用又は適用ができないように「看板」で識別する

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は「事故・不適合・顧客クレーム受付台帳」等に品質責任者が入力する。再作業等の場合は再検査し、記録を残す。

使用開始後にサービスの不適合が検出された場合には、品質責任者は、「事故・不適合・顧客クレーム受付台帳」に記録し、その不適合による影響又は起こりえる影響を考慮して、適切な処置をとること。

6. 4 改善のためのデータ分析

営業改善室は、品質マネジメントシステムの適合性及び有効性を実証するため、又、品質マネジメントシステムの有効性の継続的改善の可能性を評価するために適切なデータを明確にし、それらのデータを収集し、分析する。この中には、監視及び測定の結果から得られたデータ及びそれ以外の該当する情報源からのデータを含める。

- a) サービスの適合性の実証 : 不適合・クレーム状況(毎月)
- b) 品質マネジメントシステムの適合性 : 内部監査状況(一回/2ヶ月)
- c) 品質マネジメントシステムの有効性の継続的改善
品質目標の達成状況(毎月)、内部品質監査の勧告事項(一回/2ヶ月)
- d) 顧客満足度・総点数、評価項目別点数の分析(1/年)

これらの分析によって、以下の項目に対する今後の改善、運営等に関する情報を「品質状況達成報告書」に作成する。

- a) 顧客満足度
- b) 製品要求事項への適合性
- c) 予防処置の機会を得ることを含む、プロセスとサービスの特性及び傾向

上記調査・分析はマネジメントレビュー会議で報告され、討議を経た後、必要に応じて、関係者にも報告する。

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	16/17

6. 5 改善

6. 5. 1 継続的改善

当社は、顧客満足度を高め、企業環境の変化に即応しながら企業業績の向上を目指す。品質方針、検査結果、データの分析、是正処置、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。

継続的改善を実施するために

- a) 方針・目標設定・・・1回／年
- b) 品質会議(クレーム状況確認などを検討)・・・6回／年
- c) 測定・データ分析・・・1回／月・・・報告6回／年
- d) マネジメントレビュー・・・1回／年
- e) 内部監査・・・2回／年以上

を通じて以下の手順で実施する。

- 1) 現状分析及び評価
クレーム、目標達成状況などを分析、評価する。
- 2) 目標の設定、見直し
目標の設定や見直しを行い、指示する。
- 3) 目標達成手段の検討
目標を達成するための解決策、実効策の検討を行う。
- 4) 手段の決定
手段を決定し、計画を決める。
- 5) 実行
手段を実行する。
- 6) 実施結果を報告する。
- 7) 適切な時点で、標準作業仕様書等を改定する。

6. 5. 2 是正処置

当社は、再発防止を目的に不適合の発生原因を除去するために以下の手順に従って是正処置を講じる。詳細は「是正処置手順書」に示す。

- a) 各部署管理及び業務プロセスに不適合が発見された場合は「クレーム処理手順書」・「不適合管理手順書」に従って処置を行う。又内部監査で発見された場合は「内部品質監査手順書」に従って是正処置を行う
- b) 事業部責任者は、「事故・不適合・顧客クレーム受付台帳」を随時確認する
- c) 事業部責任者は、確認した「事故・不適合・顧客クレーム受付台帳」の個々の是正処置を決定するために関連部署の関係者と協議を行う
- d) 是正処置の検討の際はその原因、追求及び特定を行う
- e) 事業部責任者は再発防止の処置の決定を行い、決定された是正処置内容は関係部門で速やかに実施し、効果的に実施されていることを確認し、効果があった場合は「是正処置報告書」に押印する

6. 5. 3 予防処置

当社は、いずれ不適合として顕在化する潜在的問題があればその原因を調査し、予防処置を講じるための手順を以下の通り定める。詳細は「予防処置手順書」に述べる。

- 1) 品質責任者はいずれ不適合として顕在化する潜在的原因の検出、分析及び除去方法を検討するため予防検討内容の題目を記入した「予防処置報告書」を準備し品質会議を開催する。
- 2) この会議において統計的手法により作成したパレート図等の活用により、各業務管理のクレーム・不適合の潜在的な原因の分析を行う。又、内部監査により指摘を受けた事例と類似の不適合が発生しないよう、いずれ不適合として顕在化する潜在的な原因の検出、分析及び除去方法を検討する。
- 3) 事業部責任者は、検討された結果に基づき予防処置の必要性和処置内容を決定し、実施担当者を任命する。
- 4) 予防処置の実施結果はフォローアップされ「予防処置報告書」に記載される。
- 5) この結果は品質会議において報告される

文書番号	名 称	ページ
QMS	品質マネジメントマニュアル	17/17

7 安全

7.1 安全に関する情報の共有及び伝達

経営トップと現場や運行管理者(または、品質責任者)と運転者(または作業者)との双方向の意思疎通を十分に行うことにより、安全に関する情報が適時適切に社内において伝達され、共有されるように努める。また、安全性を損なうような事態を発見した場合には、看過したり、隠蔽したりせず、直ちに関係者に伝え、適切な対処策を講じる。

7.2 労働災害時に関する報告連絡体制

災害等が発生した場合における当該事故、災害等に関する報告連絡体制は次に定めるところによる。

- 1) 事故、災害等に関する報告が、統括責任者、経営トップ又は社内の必要な部署等に速やかに伝達されるように努める。
- 2) 統括責任者は、社内において報告連絡体制の周知を図るとともに、報告連絡体制が十分に機能し、事故、災害等が発生した後の対応が円滑に進むよう必要な指示等を行う。
- 3) 自動車事故報告規則に定める事故、災害等があった場合は、報告規則の規定に基づき、国土交通大臣へ必要な報告又は届出を行う。

※法的管理者の職務(輸送)

運行管理者及び、整備管理者の職務については、「運行管理マニュアル」で述べる。

品質マネジメントマニュアル

株式会社小林運輸

Copyright© KOBAYASHI CORPORASION. All rights reserved