

統合マニュアル

制定日：2007年8月1日

改訂日：2017年7月1日

版数：第5版

株式会社アイシングループ

〒942-0063 新潟県上越市下門前1648番地

TEL:025-543-9055 FAX:025-544-7044

原 本

IM5版

目次

表紙	1
目次	2
改訂履歴	3
1. 適用範囲	4
2. 引用規格	4
3. 定義	5
4. 組織の状況	6
4. 1 組織及びその状況の理解	6
4. 2 利害関係者のニーズ及び期待の理解	6
4. 3 MSの適用範囲の決定	6
4. 4 MS及びそのプロセス	9
5. リーダーシップ	20
5. 1 リーダーシップ及びコミットメント	20
5. 2 方針	21
5. 3 組織の役割、責任及び権限	22
6. 計画	23
6. 1 リスク及び機会への取組み	23
6. 2 目標及びそれを達成するための計画策定	24
6. 3 変更の計画	24
7. 支援	25
7. 1 資源	25
7. 2 力量	27
7. 3 認識	27
7. 4 コミュニケーション	28
7. 5 文書化した情報	30
8. 運用	31
8. 1 運用の計画及び管理	31
8. 2 製品及びサービスに関する要求事項	32
8. 3 製品及びサービスの設計・開発	33
8. 4 外部から提供されるプロセス、製品・サービスの管理	34
8. 5 製造及びサービスの提供	36
8. 6 製品及びサービスのリリース	38
8. 7 不適合なアウトプット管理	38
8. 8 緊急事態への準備及び対応	39
9. パフォーマンス評価	40
9. 1 監視、測定、分析及び評価	40
9. 2 内部監査	41
9. 3 マネジメントレビュー	43
10. 改善	44
10. 1 一般	44
10. 2 不適合及び是正処置	44
10. 3 継続的改善	44

IM5版

1. 適用範囲

1.1 目的

このマネジメントシステムに取り組む目的を以下の通りとする。

- (1) 顧客満足の上昇
- (2) コンプライアンス(順守義務)意識の上昇
- (3) 当社における環境負荷の低減、環境汚染の防止及び予防の取組み
- (4) 省エネ・省資源活動、廃棄物の削減活動の取組み
- (5) 規格要求事項に基づくMSの確立・維持
- (6) MSの継続的改善

1.2 範囲

(1) この統合マネジメントシステムは下記の業務に適用する。

- ① 土木構造物の建設
- ② 建設副産物の収集・運搬・再資源化及び再生品の販売

(2) 対象事業所

株式会社アイシン、アイレック新潟株式会社、建機サービスセンター

2. 引用規格

2.1 準拠規格

(1) JISQ9001:2016(ISO9001:2015)

品質マネジメントシステム－要求事項

(2) JISQ14001:2015(ISO14001:2015)

環境マネジメントシステム－要求事項

IM5版

4. 組織の状況

4. 1 組織及びその状況の理解

グループは、組織の目的及び戦略的な方向性に関連し、かつ、このMSの意図した成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明確にする。

これらの外部及び内部の課題に関する情報を毎年年度末(10月)にレビューする。

4. 2 利害関係者のニーズ及び期待の理解

グループは、次の情報を毎年年度末(10月)に監視し、レビューする。

a) MSに関連する利害関係者

b) それらの利害関係者の、関連するニーズ及び期待(すなわち、要求事項)

c) それらのニーズ及び期待のうち、順守義務となるもの

4. 3. 1 MSの適用範囲の決定

グループは、MSの適用範囲を定めるため、その境界及び適用可能性を決定する。

この適用範囲を決定するとき、グループは、次の事項を考慮する。

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、利害関係者の要求事項及び順守義務

c) グループの単位、機能及び物理的境界

d) 組織の活動、製品及びサービス

e) 管理し影響を及ぼす、グループの権限及び能力

MSの適用範囲は、「1. 2 範囲」に文書化し、利害関係者に要求された際にはご提示できるようにする。

IM5版

4.3.2

グループ内各部門と規格要求事項との関連を下記の表に明確にする。(◎:主管、○:関連)

(1)JISQ9001:2015

規格要求事項		IM 該当 ページ	管理 責任 者	営業 部門	事務 部門	工事 部門	アイ レック 新潟
4.1	組織及びその状況の理解	6	◎	○	○	○	○
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	6	◎	○	○	○	○
4.3	品質マネジメントシステムの適用範囲の決定	6	◎				
4.4	品質マネジメントシステム及びそのプロセス	9	◎	○	○	○	○
5.1	リーダーシップ及びコミットメント	20	◎	○	○	○	○
5.2	方針	21	◎	○	○	○	○
5.3	組織の役割, 責任及び権限	22	◎	○	○	○	○
6.1	リスク及び機会への取組み	23	◎	○	○	○	○
6.2	品質目標及びそれを達成するための計画策定	24	○	◎	◎	◎	◎
6.3	変更の計画	24	○	◎	◎	◎	◎
7.1	資源	25	◎	○	○	○	○
7.2	力量	27	◎	○	○	○	○
7.3	認識	28	◎	○	○	○	○
7.4	コミュニケーション	29	◎	○	○	○	○
7.5	文書化した情報	31	◎	○	○	○	○
8.1	運用の計画及び管理	32				◎	◎
8.2	製品及びサービスに関する要求事項	33		◎		○	○
8.3	製品及びサービスの設計・開発	34		○		◎	
8.4	外部から提供されるプロセス, 製品・サービスの管理	36				◎	◎
8.5	製造及びサービス提供の管理	37				◎	◎
8.6	製品及びサービスのリリース	39				◎	◎
8.7	不適合なアウトプット管理	39				◎	◎
9.1	監視, 測定, 分析及び評価	41	◎	○	○	○	○
9.2	内部監査	42	◎	○	○	○	○
9.3	マネジメントレビュー	44	◎	○	○	○	○
10.1	改善	45	◎	○	○	○	○
10.2	不適合及び是正処置	45	◎	○	○	○	○
10.3	継続的改善	45	◎	○	○	○	○

IM5版

4.3.2

(2)JISQ14001:2015

規格要求事項		IM 該当 ページ	管理 責任者	営業 部門	事務 部門	工事 部門	アイ レック 新潟
4.1	組織及びその状況の理解	6	◎	○	○	○	○
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	6	◎	○	○	○	○
4.3	環境マネジメントシステムの適用範囲の決定	6	◎				
4.4	環境マネジメントシステム	9	◎	○	○	○	○
5.1	リーダーシップ及びコミットメント	20	◎	○	○	○	○
5.2	環境方針	21	◎	○	○	○	○
5.3	組織の役割, 責任及び権限	22	◎	○	○	○	○
6.1	リスク及び機会への取組み	23	◎	○	○	○	○
6.2	環境目標及びそれを達成するための計画策定	24	○	◎	◎	◎	◎
7.1	資源	25	◎	○	○	○	○
7.2	力量	27	◎	○	○	○	○
7.3	認識	28	◎	○	○	○	○
7.4	コミュニケーション	29	◎	○	○	○	○
7.5	文書化した情報	31	◎	○	○	○	○
8.1	運用の計画及び管理	32				◎	◎
8.2	緊急事態への準備及び対応	40	◎	○	○	○	○
9.1	監視, 測定, 分析及び評価	41	◎	○	○	○	○
9.2	内部監査	42	◎	○	○	○	○
9.3	マネジメントレビュー	44	◎	○	○	○	○
10.1	改善	45	◎	○	○	○	○
10.2	不適合及び是正処置	45	◎	○	○	○	○
10.3	継続的改善	45	◎	○	○	○	○

IM5版

4.4 MS及びそのプロセス

グループでは、規格要求事項に従って、必要なプロセス及びそれらの相互作用を含む、MSを確立し、実施し、維持し、かつ、継続的に改善する。

グループに必要なプロセスを、P1～P5に明確にする。

グループは、MS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決定する。

また、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明確にする。
- b) これらのプロセスの順序及び相互作用を明確にする。
- 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を決定し、適用する。
- 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。
- e) これらのプロセスに関する責任及び権限を割り当てる。
- 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実施する。
- h) これらのプロセス及びMSを改善する。

グループでは、必要な程度まで、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を保持する。

IM5版

P1 元請工事プロセス

P1.1 プロセスフロー

※9001=Q、14001=E

	人・責任	機械・設備	材料・資料	該当する規格 要求事項※
↓「指名通知」				
(1) 閲覧・内容確認	営業担当	なし	なし	Q8. 2. 2
↓「設計書(写)」「閲覧メモ」				
(2) 積算・金額決定	積算担当 部門長、社長	なし	なし	Q8. 2. 3
↓「札」「入札結果報告書」				
(3) 入札参加	営業担当	なし	なし	Q8. 2. 3
↓「入札結果報告書」				
(4) 落札・契約	営業担当	なし	なし	Q8. 2. 3
↓「契約書」「設計書」				
(5) 発注者へ挨拶	営業担当他	なし	なし	Q8. 2. 1
↓「設計書」「メモ」				
(6) 現場代理人指名	部門長	なし	なし	Q8. 1
↓「設計書」				
(7) 発注者と打合せ	現場代理人	なし	なし	Q8. 2. 1
↓「打合せ簿」				
(8) 施工検討会	部門長 現場代理人	なし	なし	Q8. 1
↓「施工検討会議事録」				
(9) 施工計画書作成	現場代理人 部門長	PC・プリンター	なし	Q8. 1
↓「施工計画書」				
(10) 実行予算作成	現場代理人 部門長、社長	PC・プリンター	なし	Q8. 1
↓「実行予算書」				
(11) 外注	現場代理人 部門長、社長	なし	なし	Q8. 4
↓「注文書」				
(12) 施工管理	現場代理人	測定機器	なし	Q8. 5
↓「各種提出書類」				
(13) 社内検査	最終検査員	測定機器	なし	Q8. 6
↓「社内検査記録簿」				
(14) 竣工検査立会	部門長 現場代理人他	なし	なし	Q9. 1. 2
↓「メモ」				
(15) 発注者へ挨拶	営業担当 現場代理人他	なし	なし	Q9. 1. 2
↓「評価点」「メモ」				

IM5版

P1. 2 対象

官公庁又は民間が発注し、当社が直接受注した物件

P1. 3 手順

- (1) 営業担当者は発注官庁で設計図書を確認しコピーする。
- (2) 積算が必要な場合には積算担当が積算し、**部門長の確認後、社長が入札金額を決定する。**
- (3) 営業担当者が入札参加し札入れを行う。
- (4) 落札後、営業担当者が契約を締結する。
- (5) **営業担当(必要に応じて他の者も同行)が発注部署に挨拶に行く。**
- (6) **部門長が現場代理人を選任する。**
- (7) 現場代理人は発注者・監督員と打合せを行う。
- (8) **着手前に施工検討会を実施する。参加者は部門長・現場代理人及び必要に応じ他の者も含める。**
- (9) **現場代理人は着手前に施工計画書を作成し、部門長の承認を得て、発注者に提出する。**
- (10) **現場代理人は施工前に実行予算を作成し、部門長の確認、社長の承認を得る。**
- (11) **外注を必要とする場合は、現場代理人は注文書を作成し部門長の確認後、社長の承認を得て発注する。**
- (12) 施工中に発注者との間で行われた打合せ内容は「指示書」に記録し、請負金額に変更の可能性のある変更については営業部に記録で伝達すること。
- (13) **社内検査は部門内にて現場代理人以外の最終検査員で行う。**
- (14) **現場代理人を含む2名以上の者が、竣工検査に立ち会う。**
- (15) **営業担当・現場代理人(必要に応じて他の者も同行)が、竣工検査完了後、発注者に挨拶に行く。**

※請求業務

- ①官公庁発注の場合は(13)の後
- ②民間発注の場合は(14)の後に請求書発行を行う。

P1. 4 監視方法

毎年4月と10月のISO委員会の席で、該当期間にこのプロセスに当てはまる業務に関する記録(『施工検討会議事録』『社内検査記録簿』他)とこのプロセスフローを確認し、現実に適合しているか効果的な手順であるかなどを検討し、修正が必要な場合には改訂を含む変更を行う。

IM5版

P2 下請工事プロセス

P2.1 プロセスフロー

※9001=Q、14001=E

「設計書(写)」	人・責任	機械・設備	材料・資料	該当する規格 要求事項※
(1) 設計書受理	営業担当	なし	なし	Q8. 2. 2
↓「設計書(写)」				
(2) 見積り	見積担当	PC・プリンター	なし	Q8. 2. 2
↓『見積書』				
(3) 打合せ	見積担当	なし	なし	Q8. 2. 1
↓「打合せ記録」				
(4) 金額決定	積算担当 部門長、社長	なし	なし	Q8. 2. 3
↓『見積書』『注文書』				
(5) 注文書受理	部門長	なし	なし	Q8. 2. 3
↓「設計書(写)」				
(6) 現場代理人指名	部門長	なし	なし	Q8. 1
↓「設計書(写)」				
(7) 元請現場代理人 と打合せ	現場代理人	なし	なし	Q8. 2. 1
↓「打合せ簿」				
(8) 施工検討会	部門長 現場代理人	なし	なし	Q8. 1
↓『施工検討会議事録』				
(9) 実行予算作成	現場代理人 部門長、社長	PC・プリンター	なし	Q8. 1
↓『実行予算書』				
(10) 外注	現場代理人 部門長、社長	PC・プリンター	なし	Q8. 4
↓「注文書」				
(11) 施工	現場代理人	各種機械	二次製品	Q8. 5
↓各種施工記録				
(12) 元請検査立会	現場代理人	なし	なし	Q8. 6
↓「メモ」				
(13) 出来高請求	現場代理人 経理担当	PC・プリンター	なし	Q8. 5
↓『請求書』				
(14) 元請へ挨拶	営業担当 現場代理人他	なし	なし	Q9. 1. 2
↓「メモ」				

IM5版

P2. 2 対象

官公庁又は民間が発注した物件を建設会社が受注し、その一部の施工を当社が受注した物件

P2. 3 手順

- (1) 営業担当が元請より設計書の写しを受理する。
- (2) 設計図書により見積担当が見積もりを行う。
- (3) 工程及び施工体制について、元請と見積担当が打合せを行う。
- (4) 見積担当を部門長が確認後、社長が金額を決定する。
元請との見積打合せで契約金額が最終決定され、事務所担当者が書類を保管する。
- (5) 部門長が注文書の内訳を確認し、請書を取り交わす。
- (6) 部門長が現場代理人を選任する。
- (7) 現場代理人が元請担当者と施工打合せを行う。
- (8) 着手前に施工検討会を実施する。参加者は部門長・現場代理人及び必要に応じ他の者も含める。
- (9) 現場代理人は施工前に実行予算を作成し、部門長の確認、社長の承認を得る。
- (10) 外注を必要とする場合は、現場代理人は注文書を作成し部門長の確認後、社長の承認を得て発注する。
- (11) 施工中に発注者との間で行われた打合せ内容は「協議書」に記録し、請負金額に変更の可能性のある変更については営業部に記録で伝達すること。
- (12) 竣工検査時に元請より要請があれば、現場代理人が立ち会う。
- (13) 現場代理人が出来高交渉を行い、経理担当で請求書を発行する。
- (14) 営業担当と現場代理人(※必要に応じて他の者も同行)が、竣工検査完了後、元請に挨拶に行く。

P2. 4 監視方法

毎年4月と10月のISO委員会の席で、該当期間にこのプロセスに当てはまる業務に関する記録(「設計書」「工事記録」他)とこのプロセスフローを確認し、現実に適合しているか効果的な手順であるかなどを検討し、修正が必要な場合には改訂を含む変更を行う。

IM5版

P3 アスコンリサイクルプロセス

P3.1 プロセスフロー

※9001=Q、14001=E

顧客引き合い	人・責任	機械・設備	材料・資料	該当する規格 要求事項※
(1) 打合せ・契約 ↓ 『委託契約書』	営業担当	PC・プリンター	なし	Q8. 2. 2
(2) 収集・運搬 ↓ 『マニフェスト伝票』	運転手	ダンプトラック	軽油	Q8. 5
(3) 入荷・計量・照合 ↓ 『マニフェスト伝票』	受付	トラックスケール	なし	Q8. 5
(4) 破碎処理 ↓ ガラ	オペレーター	クラッシャー	電力	Q8. 5
(5) 製品振り分け ↓ 製品・異材	なし	マグネット フルイ	電力	Q8. 5
(6) 異材処理 ↓ 『マニフェスト伝票』	作業員	収積箱	なし	Q8. 5
(7) 製品検査 ↓ 製品(合格品)	工場長	なし	なし	Q8. 6
(8) 再生材受注 ↓ 『注文書』	営業担当	なし	なし	Q8. 2. 2
(9) 出荷 ↓ 『出荷伝票』	受付	なし	軽油	Q8. 5
(10) 積込・運搬 ↓ 『出荷伝票』	オペレーター 運転手	タイヤショベル ダンプトラック	軽油	Q8. 5
(11) 顧客検査 ↓ 『出荷伝票』	運転手	なし	なし	Q8. 5
(12) 引渡し ↓ 製品 『納品書』	運転手	なし	なし	Q8. 6

IM5版

P3. 2 対象

コンクリートガラ・アスファルトガラを受け入れ、分別・リサイクルする。

P3. 3 手順

- (1) 営業担当が顧客と『委託契約書』を締結し、その内容をPC内のプラントシステムに入力する。
- (2) 運転手が産業廃棄物を確認し、『マニフェスト伝票』を排出事業者より受取処分地まで運搬する。
- (3) 受付が『マニフェスト伝票』記載内容の照合と積荷に相違ないか確認し計量の上、売上請求内容をPC上のプラントシステムに入力する。
- (4) オペレーターがガラをバックホーでクラッシャーに投入する。
- (5) 振動ふるい機によって製品をサイズ別に振り分ける。
- (6) 作業員が手選別により異材を取り除き、分別集積する。
- (7) プラント担当者が始業時、午前、午後に目視により検査を行い『品質点検表』に結果を記載し、記録として維持する。
- (8) 営業担当が顧客より再生材の注文を受け、顧客により『注文書』が発行される。
- (9) 受付が『出荷伝票』を発行し、その売上請求内容をPC上のプラントシステムに入力する。
- (10) オペレーター又は、運転手自身がバックホーによりダンプトラックに積込し、現場まで運搬し、納品する。
- (11) 運転手は納品した製品が確かなものであることを発注者に確認してもらう。
- (12) 運転手は発注者が確認した証として『売上傳票』にサインをもらい、『納品書』を手渡し引渡しを完了する。

※製品は年2回、外部機関の試験を受ける。

P3. 4 監視方法

毎年4月と10月のISO委員会の席で、該当期間にこのプロセスに当てはまる業務に関する記録(『委託契約書』『納品書』他)とこのプロセスフローを確認し、現実に適合しているか効果的な手順であるかなどを検討し、修正が必要な場合には改訂を含む変更を行う。

IM5版

P4 汚泥リサイクルプロセス

P4.1 プロセスフロー

※9001=Q、14001=E

顧客引き合い	人・責任	機械・設備	材料・資料	該当する規格 要求事項※
(1)見積り・契約 ↓『見積書』『委託契約書』	営業担当	PC・プリンター	なし	Q8. 2
(2)収集・洗浄 ↓『マニフェスト伝票』	作業員	強力吸引車 高圧洗浄車	水・軽油	Q8. 5
(3)運搬 ↓『マニフェスト伝票』	運転手	汚泥運搬車両	軽油	Q8. 5
(4)プラント受入 ↓『マニフェスト伝票』	受付	なし	なし	Q8. 5
(5)攪拌・調整 ↓異材	オペレーター	バックホー	軽油	Q8. 5
(6)造粒固化 ↓製品	オペレーター	オデッサプラント	特殊固化剤	Q8. 5
(7)製品検査 ↓「処理施設点検記録票」	検査員	コンペネトロメーター	なし	Q8. 6
(8)乾燥・貯蔵 ↓製品	オペレーター	バックホー ダンプトラック	軽油	Q8. 5
(9)出荷 ↓『出荷伝票』	受付	なし	なし	Q8. 2. 2
(10)積込・運搬 ↓『出荷伝票』	オペレーター 運転手	バックホー ダンプトラック	軽油	Q8. 5
(11)引渡し ↓製品 『納品書』	運転手	なし	なし	Q8. 6

IM5版

P4. 2 対象

汚泥を収集・受け入れ、分別・リサイクルし土質改良作業に使用する。

P4. 3 手順

- (1) 営業担当が顧客と『見積書』を基に協議し合意後、『委託契約書』を締結し、その内容をPC上のプラントシステムに入力する。
- (2) 作業員が現場代理人の指示に従い作業し、汚泥を収集し『マニフェスト伝票』を排出事業者より受取る。
- (3) 運転手が産業廃棄物を確認し、『マニフェスト伝票』記載の処分地まで運搬する。
- (4) 受付が『マニフェスト伝票』記載内容の照合と積荷が相違ないか確認し計量の上、売上請求内容をPC上のプラントシステムに入力する。
- (5) オペレーターがバックホーにて攪拌、調整し異材等を取り除く。特に異常がある場合には、『オデッサシステム点検票』に記載し記録を維持する。
- (6) オペレーターがバックホーにて造粒機に汚泥を投入し、造粒固化され製品となる。
- (7) 製品化の確認としてコンペネトロメーターにてコーン指数(400kg/N以上)の測定を行い、確認する。
- (8) オペレーターがバックホーにてダンプトラックに積込み乾燥、貯蔵地まで運搬する。
- (9) 受付が『出荷伝票』を発行し、その売上請求内容をPC上のプラントシステムに入力する。
- (10) オペレーター又は、運転手自身がバックホーにてダンプトラックに積込みし、現場まで運搬し納品する。
- (11) 運転手は発注者が確認した証として、『売上傳票』にサインをもらい『納品書』を手渡し、引渡しを完了する。

※製品は年2回、外部機関の試験を受ける。

P4. 4 監視方法

毎年4月と10月のISO委員会の席で、該当期間にこのプロセスに当てはまる業務に関する記録(『委託契約書』『納品書』他)とこのプロセスフローを確認し、現実に適合しているか効果的な手順であるかなどを検討し、修正が必要な場合には改訂を含む変更を行う。

IM5版

P5 重機・車両管理プロセス

P5.1 プロセスフロー

※9001=Q、14001=E

顧客引き合い 内部依頼	人・責任	機械・設備	材料・資料	該当する規格 要求事項※
(1) 工事依頼	工事課長	なし	なし	Q8. 2. 1
↓「設計書」				
(2) 体制・担当決定 打合せ	工事課長	なし	なし	Q8. 2. 1
↓「実行予算書」				
(3) 施工打合せ	現場代理人	なし	なし	Q8. 2. 1
↓「打合せ簿」				
(4) 指示説明稼働表	工事課長	PC プリンター	なし	Q8. 2. 2
↓「稼働実施表」				
(5) 施工	重機・車両担当	重機 車両	骨材 二次製品	Q8. 5
↓「パトロール記録」				
(6) 作業確認	現場代理人	なし	なし	Q8. 6
↓「作業記録」				
(7) 作業日報提出	重機・車両担当	なし	なし	Q8. 5
↓「作業日報」				
(8) 運行日報 チャート紙提出	車両担当	なし	なし	Q8. 5
↓「運行日報」「チャート紙」				
(9) 作業日報確認	工事課長	なし	なし	Q8. 5
↓「作業日報」				
(10) 作業日報提出	工事部長他	なし	なし	Q8. 6
↓「作業日報」				
(11) 事務処理	事務担当	PC プリンター	なし	Q8. 5
↓打込み済データ				
(12) 内部経費算出	現場代理人	PC プリンター	なし	Q8. 5
↓「工事原価台帳」				

IM5版

P5. 2 対象

当社が重機作業、車輛による運搬作業を工事部で受注した物件

P5. 3 手順

- (1) 工事課長が工事部長又は次長より工事内容等により工事依頼を受ける。
- (2) 工事課長が工事内容等を検討し工事部長等と体制・担当決定打合せを行なう。
- (3) 現場代理人と重機・車輛担当にて施工打合せを行なう。
- (4) 工事課長が日々の作業を稼働表により指示を行なう。
- (5) 重機・車輛担当により作業を行なう。
- (6) 現場代理人はパトロール・打合せ等により進捗状況を確認する。
- (7) 重機・車輛担当は日々の作業内容等を日報の提出により報告する。
- (8) 車輛担当は日々の作業を運行日報・チャート紙により報告する。
- (9) 工事課長が作業の内容確認等のチェックを行なう。
- (10) 本社工事部長他へ作業日報を提出、各担当がチェックを行なう。
- (11) 事務処理を行い記録、保存する。
- (12) 現場代理人は内部経費を算出し、工事原価台帳により確認する。

P5. 4 監視方法

毎年4月と10月のISO委員会の席で、該当期間にこのプロセスに当てはまる業務に関する記録(『設計書』各種日報他)とこのプロセスフローを確認し、現実に適合しているか効果的な手順であるかなどを検討し、修正が必要な場合には改訂を含む変更を行う。

IM5版

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

トップマネジメントは、次に示す事項によって、MSに関するリーダーシップ及びコミットメントを実証しなければならない。

- a) MSの有効性に説明責任を負う。
- b) MSに関するグループ方針及び品質・環境目標を確立し、それらがグループの状況及び戦略的な方向性と両立することを確実にする。
- c) グループの事業プロセスへのMS要求事項の統合を確実にする。
- 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) MSに必要な資源資源が利用可能であることを確実にする。
- f) 有効な統合マネジメント及びMS要求事項への適合の重要性を伝達する。
- g) MSが意図した結果を達成することを確実にする。
- h) MSの有効性に寄与するよう人々を積極的に参加させ、指揮し、支援する。
- i) 継続的改善を促進する。
- 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できるよう、管理層の役割を支援する、

トップマネジメントは、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及びコミットメントを実証しなければならない。

- a) 顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を明確にし、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。

IM5版

5.2 グループ方針

(1)グループの目的は社是・社訓とする。

社 是	「創意と誠意」
社 訓	一、創意と誠意を日々心に刻み考働しよう 一、なにごと最悪を考え最善を尽くし安全を誇れる会社にしよう 一、正しい利潤を追求することによって社業の永遠なる発展に努めよう

(2)当社の活動

土木構造物の建設、建設副産物の収集・運搬・再資源化、建設骨材の販売、除雪作業

(3)グループ方針

上記の社是・社訓・当社の活動を考慮してグループ方針を以下の通り設定する。

※グループ方針は品質・環境に関する方針を定めたものである。

グループ方針

1. 当社の事業活動が地球環境に及ぼす影響を常に考慮し、関連法規制その他の要求事項を順守して汚染を未然に予防することで「環境」「品質」「安全」「健康」を確保する。また、そのために具多的な評価可能な目的及び目標を設定し見直し、実現を確実なものとする。
2. 「アイシンに任せれば間違いない」と地域社会から信頼を頂けるよう、常に一生懸命に誠実に責任のある行動を取る。またその実現のために「教育」「コミュニケーション」を基調として強固な組織づくりを実施する。
3. 上記の活動を推進するため、グループの仕組み及びMS(マネジメントシステム)を継続的に改善してまいります。

2016年11月1日
株式会社アイシングループ
代表取締役社長

熊木 繁雄

LM5版

5.2 グループ方針

(4) 目標

上記のグループ方針を達成するための各年度の目標を各部署で設定・レビューする手順を当マニュアル内に定める。

(5) グループ内への周知徹底

上記のグループ方針を当マニュアル及び掲示物に文書化し、全社員に周知する。

(6) 公表

上記のグループ方針を外部から要求された場合には、公表する。
会社方針は本社の受付に常備し、外部からの要求に対応可能にしておく。

5.3 組織の役割、責任及び権限

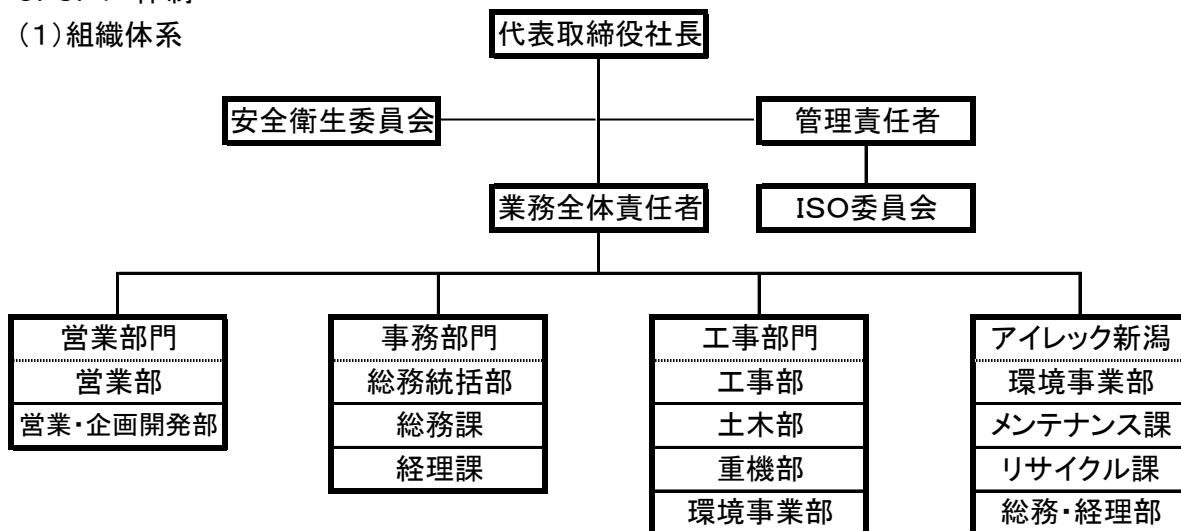
トップマネジメントは、関連する役割に対して、責任及び権限が割り当てられ、グループ内に伝達されることを確実にする。

トップマネジメントは、次の事項に対して、責任及び権限を割り当てなければならない。

- a) MSが、規格要求事項に適合することを確実にする。
- b) プロセスが、その意図したアウトプットを生み出すことを確実にする。
- c) MSのパフォーマンス及び改善の機会をトップマネジメントに報告する。
- d) グループ全体にわたって、顧客重視を促進することを確実にする。
- e) MSの変更が計画し、実施する場合には、MSを“完全に整っている状態”に維持することを確実にする。

5.3.1 体制

(1) 組織体系



(2) 組織図

MSを運用するために必要な体制を『組織図』に定める。尚、MSの管理責任者はグループ内の管理層より社長が明確に任命する。

(3) 組織変更

組織の変更を年度途中で行う場合には、その変更に伴う責任・権限の変更も含め、各部署の責任者に伝達し、MSに影響を与える場合には、その後の活動に必要な年間計画の更新を行う。

IM5版

6. 計画

6. 1 リスク及び機会への取組み

6. 1. 1 一般

MSの計画を策定するとき、4. 1に規定する課題、4. 2に規定する要求事項、MSの適用範囲を考慮し、次の事項のために取り組む必要がある、環境側面、順守義務及び上記に関連する、リスク及び機会を決定しなければならない。

- a) MS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) 外部の環境状態がグループに影響を与える可能性を含め、望ましくない影響を防止又は低減する。
- d) 継続的改善を達成する。

6. 1. 2 環境側面

グループは、MSの定められた適用範囲の中で、ライフサイクルの視点を考慮し、グループの活動、製品及びサービスについて、グループが管理できる環境側面及び影響を及ぼすことができる環境側面、並びにそれらに伴う環境影響を決定しなければならない。

※「環境影響評価規定(仮称)」参照

6. 1. 3 順守義務

グループは、次の事項を行わなければならない。

- a) 組織の環境側面に関する順守義務を決定し、参照する。
- b) これらの順守義務を組織にどのように適用するかを決定する。
- c) MSを確立し、実施し、維持し、継続的に改善するときに、これらの順守義務を考慮に入れる。グループは、順守義務に関する文書化した情報を維持しなければならない。

※「順守評価規定(仮称)」参照

6. 1. 4 取組みの計画策定

グループは、次の事項を計画しなければならない。

- a) 次の事項への取組み
 - 1) 著しい環境側面
 - 2) 順守義務
 - 3) 6. 1. 1で特定したリスク及び機会
- b) 次の事項を行う方法
 - 1) その取組みのプロセスへの統合及び実施
 - 2) その取組みの有効性の評価

これらの取組みを計画するとき、組織は、技術上の選択肢、並びに財務上、運用上及び事業上の要求事項を考慮しなければならない。

IM5版

6. 2 目標及びそれを達成するための計画策定

6. 2. 1 各部門目標

グループ内の各部門において著しい環境側面及び関連する順守義務を考慮に入れ、各部門で必要とされる品質目標・環境目標を確立する。

目標は、次の事項を満たさなければならない。

- a) 会社方針と整合している。
- b) 実行可能な場合に測定可能である。
- 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、並びに顧客満足の上昇に関連している。
- e) 監視する。
- f) 伝達する。
- g) 必要に応じて、更新する。

毎年(原則:10月末)に各部門で、前年度の達成状況やマネジメントレビュー結果を踏まえて、次年度の目標を設定する。管理責任者の確認、社長の承認を得て、年度目標を運用する。

6. 2. 2 実施計画

グループは、各部門目標をどのように達成するかについて計画するとき、次の事項を決定しなければならない。

- a) 実施事項
- b) 必要な資源
- c) 責任者
- d) 達成期限
- e) 結果の評価方法。これには、測定可能な目標達成に向けた進捗を監視するための指標を含む

グループは、目標を達成するための取組みを事業プロセスにどのように統合するかについて、考慮しなければならない。

「6. 2. 1 各部門目標」と共に年度実施計画を策定し、管理責任者の承認を得て運用する。

6. 3 変更の計画

グループがMSの変更の必要性を決定したとき、その変更は、計画的な方法で行わなければならない。

グループは、次の事項を考慮しなければならない。

- a) 変更の目的、及びそれによって起こり得る結果
- b) MSの“完全に整っている状態”
- c) 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

IM5版

7. 支援

7. 1 資源

7. 1. 1 一般

グループは、MSの確立、実施、維持及び継続的改善に必要な資源を明確にし、提供しなければならない。

グループは、次の事項を考慮しなければならない。

- 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

グループは、MS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明確にし、提供しなければならない。

年度末マネジメンレビュー(原則:10月末)の前に、「中長期人的資源計画」を各部門で見直し、人材採用・資格取得・教育訓練などを明確にし、年度末MRへのインプットとする。

7. 1. 3 インフラストラクチャ

グループは、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明確にし、提供し、維持しなければならない。

7. 1. 4 プロセスの運用に関する環境

組織は、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明確にし、提供し、維持しなければならない。

IM5版

7. 1. 5 監視及び測定のための資源

7. 1. 5. 1 一般

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場合、グループは、結果が妥当で信頼できるものであることを確実にしなければならない。

グループは、用意した資源が次の事項を満たすことを確実にしなければならない。

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。

グループは、監視及び測定のための資源が目的に合致している証拠として、適切な文書化された情報を保持しなければならない。

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、又はグループ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場合には、測定機器は、次の事項を満たさなければならない。

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、文書化した情報として保持する。

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、それまでに測定した結果を損なうものであるか否かを明確にし、必要に応じて、適切な処置をとらなければならない。

(1) 対象機器

レベル・光波距離計

(2) 校正

それぞれの機器は2年間に1度、認定された校正業者に委託する。

(3) 使用前点検

測定機器の使用者はその日の使用に先立ち、使用前点検を行い、その結果を記録する。

(4) 不具合発生時

使用前点検時に機器の不具合が発見された場合には、上司への報告と共に、校正業者に修理・点検を依頼する。なお、発見以前の測定結果の妥当性を他の機器で再確認すること。

7. 1. 6 組織の知識

グループは、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明確にしなければならない。

この知識を維持し、必要な範囲で利用できる状態にしなければならない。

変化するニーズ及び傾向に取り組む場合、組織は、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決定しなければならない。

IM5版

7.2 力量

グループは、次の事項を行わなければならない。

- a) MSのパフォーマンス及び有効性に影響を与える業務、及び順守義務を満たす組織の能力に影響を与える業務を組織の管理下で行う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) グループの環境側面及びMSに関する教育訓練のニーズを決定する。
- d) 該当する場合には、必ず、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。
- e) 力量の証拠として、適切な文書化した情報を保持する。
 - (1) 年度末MR後の「中長期人的資源計画」に従い、当該年度の「教育訓練および資格技能取得計画」を各部門で策定し、管理責任者の確認、社長の承認を得て運用する。
 - (2) 計画に従い教育訓練および資格技能取得を実施する場合は、各部門にて「教育訓練および資格技能取得承認願」を作成し、関連書類を添付のうえ、総務部に提出する。
 - (3) 総務部は書類を確認後、常務、専務、社長に回覧し、すべての承認を得て承認願が許可される。許可を得た承認願は、総務部にて原本を専用ファイルに保管し、コピー版を該当部門長に手渡す。該当部門長は、自部門の専用ファイルにコピー版を保管する。
 - (4) 該当部門長は許可を得た承認願について、受講(受験)対象者に適切な指示を与え、対象者が確実に受講(受験)できるよう対応する。
 - (5) 受講(受験)対象者は、合否の判定があるものについては、それが判明した後1週間以内に、また、合否の判定がないものについては受講後1週間以内にその結果を部門長に報告し、あわせて関係書類(受講結果、合格証など)を提出する。
 - (6) 部門長は報告結果から、その有効性を目的と照らし合わせて評価し、「教育・訓練記録(兼)資格技能取得報告書」を作成、関連書類を添付のうえ、総務部に提出する。
 - (7) 総務部は書類を確認後、同書類を常務、専務、社長に回覧し、すべての確認を得た後、原本を専用ファイルに保管し、コピー版を該当部門長に手渡す。該当部門長は自部門の専用ファイルにコピー版を保管する。
 - (8) 教育・訓練および資格技能取得により、社員が有資格者となった場合には、総務部にて「社内有資格者一覧表」に登録を行うと共に、更新された最新の一覧表を事務所内に掲示する。
 - (9) 当該年度の計画には含まれていないが、外部機関からの情報により各部門で必要と評価された教育訓練および資格技能取得についても、上記(1)～(8)同様に処理するものとする。

7.3 認識

グループは、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しなければならない。

- a) 会社方針
- b) 各部門の目標
- c) 自分の業務に関係する著しい環境側面及びそれに伴う顕在する又は潜在的な環境影響
- d) パフォーマンスの向上によって得られる便益を含む、MSの有効に対する自らの貢献
- e) グループの順守義務を満たさないことを含む、MS要求事項に適合しないことをの意味

IM5版

7.4 コミュニケーション

グループは、次の事項を含む、MSに関連する内部及び外部のコミュニケーションに必要なプロセスを確立し、実施し、維持しなければならない。

- 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

また、順守義務を考慮に入れ、MSに関連する外部とのコミュニケーションに対応する。その結果は必要に応じて文書化すること。

7.4.1 ISO委員会

(1) 開催頻度

1回／1ヶ月

(2) 参加者

ISO委員

(3) 議事内容

- ① 各部法的及びその他の要求事項に対する順守評価
 - ② 各部品質・環境目標達成状況確認
 - ③ 各部実施計画進捗状況確認
 - ④ 教育訓練計画の進捗状況確認(次月計画・当月実績)
 - ⑤ 環境影響評価の見直し※
 - ⑥ 緊急事態の特定・見直し、準備及び対応の検討・見直し※
- ※は毎年10月と4月及び管理責任者が必要と判断した月のみの議題とする。

7.4.2 受注戦略会議

(1) 開催頻度

2回／1ヶ月(原則:毎月中旬・下旬)

(2) 参加者

取締役、次長以上に加え必要な人員

(3) 議事内容

工程進捗状況確認
利益状況確認

7.4.3 安全衛生委員会

(1) 開催頻度

1回／1ヶ月

(2) 参加者

安全衛生員会メンバー・オブザーバー

(3) 議事内容

安全パトロールについて
安全体制・管理について

LM5版

7. 4. 4 工事部会

- (1)開催頻度
1回／1ヶ月
- (2)参加者
現場代理人以上
- (3)議事内容
各現場の工程進捗状況確認
各現場び原価管理状況確認

7. 4. 5 環境事業部会

- (1)開催頻度
1回／1ヶ月
- (2)参加者
環境事業部全員
- (3)議事内容
連絡事項
今後の予定について
ISO運用に関する連絡
小さなルールづくり
安全体制の徹底

7. 4. 6 全体会議

- (1)開催頻度
1回／1ヶ月(原則:毎月5日の18:00～)
- (2)参加者
全社員
- (3)議事内容
社長訓示
連絡事項

7. 4. 7 朝礼

- (1)開催頻度
1回／1ヶ月(原則:第三月曜日の7:30～)
- (2)参加者
全社員
- (3)議事内容
社長訓示
連絡事項

IM5版

7.5 文書化した情報

7.5.1 一般

グループはMSに、次の事項を含まなければならない。

- a) JISQ9001:2015、JISQ14001:2015が要求する文書化した情報
- b) MSの有効性のために必要であるとグループが決定した、文書化した情報
対象となる文書は『管理文書一覧表』『記録一覧表』に明確にする。

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、グループは次の事項を確実にしなければならない。

- a) 適切な識別及び記述(例えば、タイトル、日付、作成者、参照番号)
- b) 適切な形式(例えば、言語、ソフトウェアの版、図表)及び媒体(例えば、紙、電子媒体)
- 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

MS及び規格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、管理しなければならない。

- a) 文書化した情報が、必要な時に、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(例えば、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)。

文書化した情報の管理に当たって、グループは、該当する場合には、必ず、次の行動に取り組まなければならない。

- ・配付、アクセス、検索及び利用
- ・読みやすさが保たれることを含む、保管及び保存
- ・変更の管理(例えば、版の管理)
- ・保持及び廃棄

MSの計画及び運用のためにグループ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、管理しなければならない。

IM5版

8 運用

8.1 運用の計画及び管理

対象：公共元請工事、公共下請工事、民間工事の施工計画

グループは次に示す事項の実施によって、製品及びサービス提供に関する要求事項、MS要求事項を満たすため、並びに6章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、管理し、かつ維持しなければならない。

- a) 製品及びサービスに関する要求事項の明確化
- b) プロセスに関する運用基準の設定
- c) その運用基準に従った、プロセスの管理の実施
- d) 製品及びサービスの合否判定に関する基準の設定
- e) 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
- f) 次の目的のために必要とされる程度の、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、グループの運用に適したものでなければならない。

グループは、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、有害な影響を緩和する処置をとらなければならない。

グループは、外部委託したプロセスが管理されていることを確実にしなければならない。これらのプロセスに適用される、管理する又は影響を及ぼす方式及び程度は、MSの中で定めなければならない(8.4参照)。

IM5版

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なければならない。

- 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
- c) 苦情を含む、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
- d) 顧客の所有物の取扱い又は管理
- 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連する要求事項の明確化

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とき、グループは、次の事項を確実にしなければならない。

- a) 適用される法令・規制要求事項及びグループが必要とみなすものを含む、製品及びサービス要求事項が定められている。
- b) グループが、提供する製品及びサービスに関して主張していることを満たすことができる。

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

グループは、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確実にしなければならない。グループは、製品及びサービスを顧客にコミットメントする前に、次の事項を含め、レビューを行わなければならない。

- 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) グループ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

グループは、契約又は注文の要求事項が以前に定めたものと異なる場合は、それが解決されていることを確実にしなければならない。

顧客がその要求事項を書面で示さない場合には、グループは、顧客要求事項を受諾する前に確認しなければならない。

8. 2. 3. 2

グループは該当する場合には、必ず、次の事項に関する文書化した情報を保持しなければならない。

- a) レビューの結果
- b) 製品及びサービスに関する新たな要求事項

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、グループは関連する文書化した情報を変更することを確実にしなければならない。また、変更後の要求事項が、関連する人々に理解されていることを確実にしなければならない。

IM5版

8.3 製品及びサービスの設計・開発

8.3.1 一般

グループは、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、維持しなければならない。

対象：公共元請工事、民間工事の請負金500万円以上で施工方法提案型で部門長が設計が必要と判断した物件

8.3.2 設計・開発の計画

設計・開発の段階及び管理を決定するに当たって、グループは、次の事項を考慮しなければならない。

- 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間のインター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

グループは、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しなければならない。グループは次の事項を考慮しなければならない。

- 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) 組織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
- 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

インプットは、設計・開発の目的に対して適切で、漏れがなく、曖昧でないものでなければならない。

グループは、設計・開発へのインプットに関する文書化した情報を保持しなければならない。

8.3.4 設計・開発の管理

グループは、次の事項を確実にするために、設計・開発プロセスを管理しなければならない。

- 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、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、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、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文書化した情報を保持する。

IM5版

8.3.5 設計・開発からのアウトプット

グループは、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実にしなければならない。

- a) インプットで与えられた要求事項を満たす。
- 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) 意図した目的及び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。

グループは、設計・開発からのアウトプットについて、文書化した情報を保持しなければならない。

8.3.6 設計・開発の変更

グループは、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、要求事項への適合に悪影響を及ぼさないことを保証するのに必要な範囲で、特定し、レビューし、管理しなければならない。

グループは、次の事項に関する文書化した情報をしなければならない。

- 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

IM5版

8. 4 外部から提供されるプロセス、製品・サービスの管理

8. 4. 1 一般

グループは、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しなければならない。

グループは、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しなければならない。

a) 外部提供者からの製品及びサービスが、組織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、組織に代わって、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、組織の決定の結果として、外部提供者から提供される場合

グループは、毎年年度末に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、外部提供者の評価見直しを行う。評価した結果を「供給者選定リスト」に保持する。また、年度途中に新規の取引を行う際には、その取引に関する情報(顧客からの指定など)を明確にし、工事部長の確認、社長の承認を得て取引を行う。取引後に登録の必要があれば、実績を基に評価し、「供給者選定リスト」に登録を行う。

8. 4. 2 管理の方式及び程度

グループは、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組織の能力に悪影響を及ぼさないことを確実にしなければならない。

グループは、次の事項を行わなければならない。

a) 外部から提供されるプロセスを組織のMS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組織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

グループは、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確実にしなければならない。

グループは、次の事項に関する要求事項を、外部提供者に伝達しなければならない。

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

c) 人々の力量。これには必要な適格性を含む。

d) 組織と外部提供者との相互作用

e) 組織が適用する、外部提供者のパフォーマンスの管理及び監視

f) 組織又はその顧客が外部提供者先での実施を糸している検証又は妥当性確認活動

IM5版

8.5 製造及びサービスの提供

8.5.1 製造及びサービス提供の管理

グループは、製造及びサービス提供を、管理された状態で実行しなければならない。

管理された状態には、次の事項のうち、該当するものについては、必ず、含めなければならない。

a) 次の事項を定めた文書化した情報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、妥当性確認を行ない、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、グループは、アウトプットを識別するために、適切な手段を用いなければならない。

グループは、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しなければならない。

トレーサビリティが要求事項となっている場合には、グループは、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文書化した情報を保持しなければならない。

8.5.3 顧客又は外部提供者の所有物

グループは、顧客又は外部提供者の所有物について、それがグループの管理下にある間、又はグループがそれを使用している間は注意を払わなければならない。

グループは、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・防護を実施しなければならない。

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、グループは、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文書化した情報を保持しなければならない。

8.5.4 保存

グループは、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しなければならない。

IM5版

8.5 製造及びサービスの提供

8.5.5 引渡し後の活動

グループは、製品及びサービスに関連する引渡し後活動に関する要求事項を満たさなければならない。

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、グループは、次の事項を考慮しなければならない。

- 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

グループは、製造及びサービス提供に関する変更を、要求事項への継続的は適合を確実にするために必要な程度まで、レビューし、管理しなければならない。

グループは、変更のレビューの結果、変更を正式に許可した人及びレビューから生じた必要な処置を記載した、文書化した情報を保持しなければならない。

IM5版

8.6 製品及びサービスのリリース

グループは、製品及びサービスの要求事項を満たしていることを検証するために、適切な段階において、計画した取決めを実施しなければならない。

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ってはならない。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。

グループは、製品及びサービスのリリースについて文書化した情報を保持しなければならない。これには、次の事項を含めなければならない。

- 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に対するトレーサビリティ

8.7 不適合なアウトプット管理

8.7.1

グループは、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しなければならない。

グループは、不適合の性質、並びにそれが製品及び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されなければならない。

グループは、次の一つ又はそれ以上の方法で、不適合なアウトプットを処理しなければならない。

- 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しなければならない。

8.7.2

グループは、次の事項を満たす文書化した情報を保持しなければならない。

- 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。

IM5版

8.8 緊急事態への準備及び対応

グループは、6.1.1で特定した潜在的な緊急事態への準備及び対応のために必要なプロセスを確立し、実施し、維持しなければならない。

グループは、次の事項を行わなければならない。

- a) 緊急事態からの有害な環境影響を防止又は緩和するための処置を計画することによって、対応を準備する。
- b) 顕在した緊急事態に対応する。
- c) 緊急事態及びその潜在的な環境影響の大きさに応じて、緊急事態による結果を防止又は緩和するための処置をとる。
- d) 実施可能な場合には、計画した対応処置を定期的にテストする。
- e) 定期的に、また特に緊急事態の発生後又はテストの後には、プロセス及び計画した対応処置をレビューし、改訂する。
- f) 必要に応じて、緊急事態への準備及び対応についての関連する情報及び教育訓練を、グループの管理下で働く人々を含む関連する利害関係者に提供する。

グループは、プロセスが計画どおりに実施されるという確信をもつために必要な程度の、文書化した情報を維持しなければならない。

※詳細な手順は「緊急事態準備・対応規定」に定める。

IM5版

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

グループは、次の事項を決定しなければならない。

- 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) グループがパフォーマンスを評価するための基準及び適切な指標
- d) 監視及び測定の実施時期
- e) 監視及び測定の結果の、分析及び評価の時期

グループは、パフォーマンス及びMSの有効性を評価しなければならない。

グループは、監視、測定、分析及び評価の結果の証拠として、適切な文書化した情報を保持しなければならない。

9.1.2 顧客満足

グループは、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を監視しなければならない。グループは、この情報の入手、監視及びレビューの方法を決定しなければならない。

9.1.3 順守評価

グループは、順守義務を満たしていることを評価するために必要なプロセスを確立し、実施し、維持しなければならない。

グループは、次の事項を行わなければならない。

- a) 順守を評価する頻度を決定する。
- b) 順守を評価し、必要な場合には、処置をとる。
- c) 順守状況に関する知識及び理解を維持する。

グループは、順守評価の結果の証拠として、文書化した情報を保持しなければならない。

※詳細な手順は「順守評価規定」に定める。

9.1.4 分析及び評価

グループは監視及び測定からの適切なデータ及び情報を分析し、評価しなければならない。分析の結果は、次の事項を評価するために用いなければならない。

- a) 製品及びサービスの適合
- b) 顧客満足度
- c) MS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) MSの改善の必要性

IM5版

9.2 内部監査

(1) 目的

内部監査は以下の事項を目的として実施する。

- ①現状のMSが規格要求事項(9001・14001)に適合しているか
- ②現状のマニュアルに定められた要求事項に適合した運用がされているか
- ③現状で定められたMSが組織の目的や会社方針に対して効果的であるか
- ④当社の未来の繁栄に向けて効果的な運用が可能であるか
- ⑤上記を満たしていない場合にどのような事項が原因として考えられるかを明らかにする。

(2) 年間計画

定期の内部監査は毎年9月上旬に実施する。管理責任者は毎年4月のISO委員会の席で次回の内部監査の主任監査員を指名し、その決定事項を記録として残す。また、臨時の内部監査が社長又は管理責任者により必要とされた場合には、その臨時監査を行う目的を明らかにし、その目的に対して適切な主任監査員を管理責任者は指名する。

(3) 手順

- ①管理責任者から指名された主任監査員は内部監査の個別計画を『内部監査計画書』に策定し、実施1ヶ月前までに管理責任者の確認、社長の承認を得る。
- ②主任監査員は社長の承認を得た『内部監査計画書』を各内部監査員及び被監査側の責任者に配付し、周知する。尚、事前に定められたスケジュールへの対応が不可能又は困難な場合には主任監査員にその旨を早めに連絡し、他の部門などとの調整を図ること。
- ③『内部監査計画書』で内部監査員に指名された者は自分の担当する部門に対する質問事項を当日までに『内部監査質問票』に記述しておく。尚、与えられた時間にすべての質問ができないことが予想されるので、重要な質問をあらかじめ識別しておくこと。
- ④主任監査員は『内部監査計画書』に定められた時間に初回会議を開催する。その席への出席者を「参加者名簿」などで明らかにする。初回会議では『内部監査計画書』に記述された目的・基準・範囲を始めとして、対応者・会場なども明確にすること。尚、内部監査を実施する上で疑問や意見がある者はその場で発言し、解決した後に監査を実施すること。
- ⑤内部監査員は『内部監査計画書』及び『内部監査質問票』を基に内部監査を実施する。被監査側の対応者は監査側の指示に従い、スムーズな監査を遂行できるように協力すること。内部監査員は監査結果をその場で『内部監査質問票』になるべく詳細に記録する。「判定項目」の欄にその場で判定困難な場合には監査チームミーティングにその旨を報告し、主任監査員の判断を仰ぐ。
- ⑥主任監査員は被監査側へのインタビューがすべて完了した時点で監査チームミーティングに各監査員を召集する。その席で各監査員が判定した不適合に関しては『内部監査是正処置要求書』への記述を行い、その記述が被監査側に対して明確に伝達可能であるか・客観的証拠は明らかであるか・適合していない要求事項は特定されているかなどを主任監査員が確認する。
- ⑦主任監査員はすべての不適合に対する『内部監査是正処置要求書』を確認した後に監査後会議を開催する。その席で被監査側に対して内部監査是正処置要求書』により不適合の内容を担当した内部監査員が直接報告し、疑問な点や異議申し立てをその場で解決する。
- ⑧被監査側は監査後会議で合意した不適合に対する是正処置を『内部監査是正処置要求書』に回答する。その回答された処置が妥当であるかを指摘した内部監査員は評価する。妥当性が不十分と評価された場合には再度処置回答を求める。妥当性十分と評価された後に被監査側は処置を実施する。

IM5版

9.2 内部監査

(3) 手順

- ⑨主任監査員は監査後会議終了後に監査結果を『内部監査報告書』にまとめ、必要な資料を添付して1週間以内に管理責任者に提出する。但し、要求した是正処置の完了は待たないものとする。
- ⑩被監査側の責任者は自ら回答した再発防止策が完了し、類似した不適合が起これないと判断した後に内部監査員にフォローアップを依頼する。内部監査員は『内部監査是正処置要求書』に記載された是正処置がすべて完了し、指摘した不適合の再発が確実に防止されているかを確認する。フォローアップ時に処置が不十分であると判断した際には再度処置を要求する。十分であると判断した際には、その場で確認した証拠となる物(文書・記録・現象など)をフォローアップ欄に明確にし確認結果とする。フォローアップが完了した『内部監査是正処置要求書』は主任監査員に提出する。
- ⑪主任監査員はすべての『内部監査是正処置要求書』がフォローアップされた後に監査に関する記録をまとめ、管理責任者に提出する。管理責任者はそのまとめられたファイルを記録として維持する。

IM5版

9.3 マネジメントレビュー

9.3.1 一般

トップマネジメントは、グループのMSが引き続き、適切、妥当かつ有効で更にグループ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、あらかじめ定めた間隔で、MSをレビューしなければならない。

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、実施しなければならない。

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) 次の事項の変化

①MSに関連する外部及び内部の課題

②順守義務を含む、利害関係者のニーズ及び期待

③著しい環境側面

④リスク及び機会

c) 品質目標・環境目標が達成された程度

d) 次の示す傾向を含めたMS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ク

②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

③不適合及び是正処置

④監視及び測定の結果

⑤順守義務を満たすこと

⑥監査結果

⑦外部提供者のパフォーマンス

e) 資源の妥当性

f) 苦情を含む、利害関係者からの関連するコミュニケーション

g) リスク及び機会への取組みの有効性

h) 継続的改善の機会

9.3.3 マネジメントレビューからアウトプット

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なければならない。

a) MSが、引き続き、適切、妥当かつ有効であることに関する結論

b) 継続的改善の機会に関する決定

c) MSのあらゆる変更の必要性

d) 資源の必要性

e) 必要な場合には、目標が達成されていない場合の処置

f) 必要な場合には、他の事業プロセスへのMSの統合を改善するための機会

g) グループの戦略的な方向性に関する示唆

グループは、マネジメントレビューの結果の証拠として、文書化した情報を保持しなければならない。

IM5版

10 改善

10.1 一般

グループは、顧客要求事項を満たし、顧客満足を向上させるため、MSの意図した成果を達成するために、改善の機会を明確にし、選択しなければならず、また、必要な取組みを実施しなければならない。

これには、次の事項を含めなければならない。

- 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) MSのパフォーマンス及び有効性の改善

10.2 不適合及び是正処置

苦情から生じたものを含め、不適合が発生した場合、グループは、次の事項を行わなければならない。

a) その不適合に対処し、該当する場合には、必ず、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 有害な環境影響の緩和を含め、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。

c) 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、MSの変更を行う。

是正処置は、環境影響も含め、検出された不適合のもつ影響に応じたものでなければならない。

グループは、次の示す事項の証拠として、文書化した情報を保持しなければならない。

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

グループは、パフォーマンスを向上させるため、MSの適切性、妥当性及び有効性を継続的に改善しなければならない。

グループは、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しなければならない。