

Version 【3.0】



業務マニュアル

引用規格

「ISO9001:2008 (JISQ9001:2008)」

「ISO14001:2004 (JISQ14001:2004)」

適用範囲

「サイト」

本社：〒901-3805

沖縄県島尻郡南大東村字在所 264-4

資材ヤード：

沖縄県島尻郡南大東村字北 34-1

那覇営業所：〒900-0005

沖縄県那覇市泉崎 1 丁目 15 番 7 号 コーポラス SKY 泉崎 202

「業務内容」

建設業許可「県知事許可」特-21 第9243号

土木工事の施工

「人員」

当社社員及び当社の為に働く全ての要員（協力会社含む）

「除外項目及び除外理由」

設計開発（品質 7.3）：理由：当社は顧客支給の設計図書により施工を行う為、業務が発生しない。また、除外による当社製品・サービスへ影響を及ぼす事は無い。

承認者：代表取締役 屋嘉比 康暢

承認日：2013年7月1日（最新発行日）

作成者：管理責任者 松田 伸也

作成日：2013年7月1日

※ 管理責任者の許可なく持出し、転載、複写を禁ずる

1 品質・環境方針

品質方針

当社は、「地域社会への貢献」を基本理念として事業を行う。
また、業務効率や品質向上の継続的改善に取り組み、顧客の信頼を得る為に「全社員」で「安全第一」「工期遵守」「整理整頓」「創意工夫」で作業を行う。

2011年3月18日

株式会社 大智

代表取締役 屋嘉比 康暢

環境方針

当社は、「地域社会への貢献」を基本理念として事業を行い、限りある資源・地球環境保全の為に、業務（土木・建設）を通して社員教育や環境汚染予防への取り組みを全社員で行い、業務や作業の手順を、効率的・継続的に改善いたします。

また、法令・規制は当然の事として当社が同意する要求事項を遵守する。
この方針は、社員・協力業者へ周知する為に、事業所、現場事務所で掲示し、一般の方へも公開する。

2011年3月18日

株式会社 大智

代表取締役 屋嘉比 康暢

方針指導要領

- 要求事項に適合した建設物を提供する。（設計図書、施工計画に基づいている）
- 顧客満足の向上をめざす目標を設定する。（工期、自社基準、表彰など）
- 業務の有効性を継続的に改善する。（手出し、手戻りの抑制、防止）
- 業務に関連する法規制、地域協定、建設企業行動憲章等を全社員で順守する。（協力会社含む）
- 方針は、一般の方が確認できるよう、HP（現在検討中）、事務所、各現場に掲示して公開する。
- 代理人（担当者）は、本方針を安全教育時、新規入場時（又は作業事務所）に提示する。

[\(目次へ移動\)](#)

2 改訂履歴

Version	改訂日付	改訂箇所及び内容
1.0 版	2010/12/1	新規取得の為、制定（QMS マニュアル、EMS マニュアル）
1.1 版	2011/2/10	業務、QMS・EMS 相互の整合性確保及び誤字脱字修正
1.2 版	2011/3/18	一次審査指摘事項の修正及び、実務との整合性確保の為
1.3 版	2012/3/1	業務との整合性及び誤字脱字修正
2.0 版	2012/7/1	QMS、EMS マニュアル統合及び業務との整合性確保の為
3.0 版	2013/7/1	業務との整合性確保の為

➤ 用語及び定義

- マネジメントシステム：経営手法、又は業務の進め方（業務フロー参照）
 - 会議及び決算：規格で言う、マネジメントレビュー（MR）
 - コミットメント：宣言、守るべき約束事などの意味
 - 法令順守：コンプライアンスとも言う。業務を行う上で当社が守るべき法令・規制・協定など
 - インフラストラクチャー：業務・施工に必要なもの（電話、ネット回線、社屋、機器など）
 - プロセス：業務・施工の流れ、順序、手順などを指す
 - 利害関係者：当社に関連する、又は、当社の業務によって環境に影響を受ける個人・団体など
 - 環境側面：当社の業務において、有害・有益を問わず起こりうる環境影響（粉塵の発生など）
 - 著しい側面：上記の起こりうる影響の中で、特に当社が取り組むべき側面、事案（選択肢）
 - 事前調査：環境側面（著しい側面）を特定する為の調査（環境アセスメントをさす）
 - 不適合（不適合製品）：緊急事態、事故、環境汚染、手出し、手戻りなど（[P17](#)、[8.3参照](#)）
 - 是正処置：同じ失敗を繰り返さない為の処置（パトロールでの同じ指摘が起こらないなど）
 - 予防処置：失敗（不適合）を未然に防ぐ処置（環境対策・安全対策・創意工夫など）
- ※ その他必要な場合は、マニュアルで都度、解説する。

3 適用範囲（業の許可範囲）、引用規格

表紙へ記載

目次

※目次表題の数字は品質 9001、「」内の数字は環境 14001 の項目番号を示す。

1 経営理念、方針「4.2」	2
2 改訂履歴・用語及び定義	3
3 適用範囲（業の許可範囲）、引用規格	
4.1 品質・環境マネジメントシステム「業務フロー」	5
4.2 文書、記録管理「4.4.4、4.4.5、4.5.4」	6
5.1 経営者のコミットメント「4.2、4.4.1」	7
5.2 顧客重視及び法令順守「4.3.2、4.5.2、4.6」	
5.3 品質・環境方針「4.2」	
5.4 計画「4.3.1、4.3.2、4.3.3」	
5.5 責任、権限及びコミュニケーション「4.4.1、4.4.3」	8
5.6 会議及び決算、並びに方針発表会「4.6」	9
6.1 資源の管理「4.4.1」	10
6.2 人的資源及び教育訓練「4.4.2」	
6.3 インフラストラクチャー「4.4.1」	
6.4 作業環境「4.4.1」	
7.1 製品実現の計画「4.3.1、4.4、4.4.6」	11
7.2 利害関係者（外部対応）とのプロセス「4.3.2、4.4.3」	12
7.3 設計・開発	・・・適用除外・・・
7.4 購買「4.4.6」	13
7.5 製造及びサービス提供「4.4.6」	
7.6 監視機器及び測定機器の管理「4.5.1、4.5.2」	14
8.1 測定、分析及び改善「4.5.1」	15
8.2 監視、測定及び内部監査「4.3.2、4.5.1、4.5.2、4.5.5」	16
8.3 事故、緊急時、クレーム並びに不適合製品の管理「4.4.7、4.5.3」	17
8.4 データの分析「4.5.1、4.5.2」	18
8.5 継続的改善、是正、予防処置「4.2、4.3.3、4.6」	19

※「[業務フロー](#)」

※「[責任権限一覧（役割分担）](#)」

※「[識別方法](#)」

※「[不適合に関わる責任権限一覧](#)」

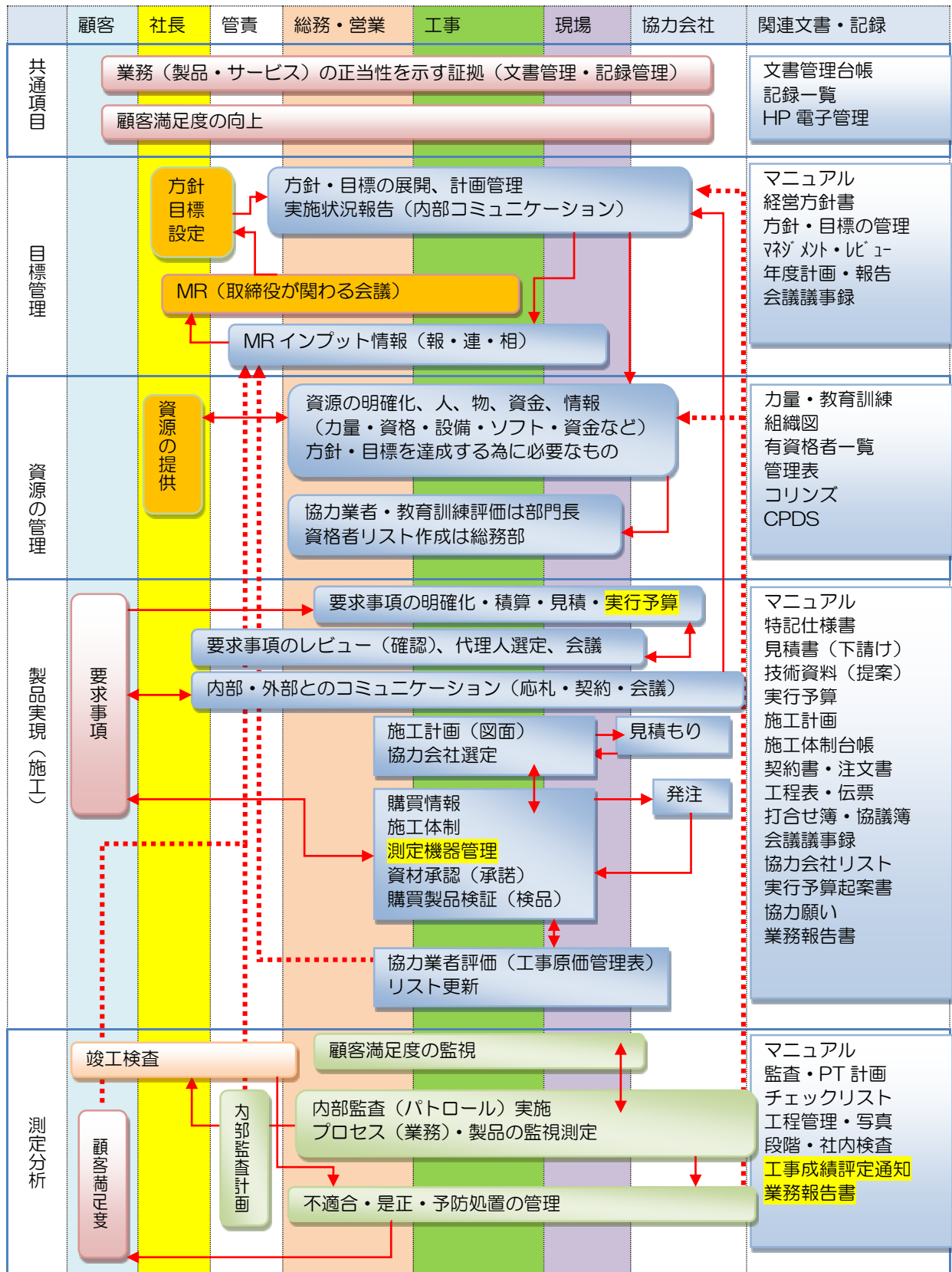
※「[年間業務計画](#)」

※「[施工計画（実行予算）作成権限一覧](#)」

※「[利用する手順の内容](#)」

※「[データ分析一覧](#)」

4.1 マネジメントシステムフロー「業務フロー」



4.2 文書、記録管理「4.4.4、4.4.5、4.5.4」

文書類の発行、承認は以下の表の通り（再発行時も同様とする）

「文書類作成権限一覧」

文書名	作成	承認	管理	保管年数
業務マニュアル	管理責任者	社長	管理責任者	なし
手順、フォーマット		管理責任者		
記録（法令一覧）	担当者	部門長	部門長	記録一覧による
工事関係書類	代理人（担当者）	部門長	代理人	瑕疵担保期間に準ずる （竣工図面のみ 10 年）
外部文書	外部	部門長	部門長	3 年程度

文書管理 <<手順>>【Q4.2.3、E4.4.5】

- A) 文書類の変更は、業務の不具合や改善が必要と認められる場合に適宜見直しを行う。
- B) 大幅な改定時は「版番号の変更」小改訂・誤字脱字等の場合は「小番号の変更」とし、改定部分を赤字下線で修正して変更箇所が解るようにする。
- C) 当社の文書は、可能な限り電子化して当社サーバー又は HP にて管理する。電子化できない文書に関しては各部門長が「整理整頓」して管理する。（現場は 7.1 参照）
- D) マニュアル最新版は、当社サーバー又は HP にて管理する。但し、現場はネットを利用出来ない環境の場合のみ管理責任者が配布管理（回収廃棄）を行う。
- E) 施工（業務）に必要とした外部文書（最新版・適切版）は、施工計画書に明記し、各現場にて保管を行う。特記仕様書を基準とする必要がある場合、各機関に確認する。
- F) 代理人は、上記文書類を、品質・環境に影響を及ぼす要員が閲覧できる状態を保つこと。
- G) 旧版等の取扱いは、誤使用を防ぐため「旧」等、解り易く表示しておく。
- H) ISO が要求する手順には項目毎に<<手順>>と表記する。

記録管理 <<手順>>【Q4.2.4、E4.5.5】

（記録の作成、管理、維持期間、廃棄の責任権限）

- A) 当社は、業務の正当性（効果的運用）を証明する為、必要な記録を管理する。記録は可能な限り電子化して当社サーバー又は HP にて管理する。但し記録を保管する場合はウイルスソフトが有効な PC にて作業を行うこと。
- B) 当社の記録は「記録一覧」にて「文書名、責任権限、管理者、保管年数」を明確にして、当社サーバーにてリンク先を表示する。「記録一覧参照」
- C) 部門毎の記録は年度毎（現場は現場毎）に整理整頓して工期や年度が解るようにしておく。また、重要なデータなどは部門長がバックアップ等の指示・処置を行うこと。
- D) 部門長は年末（12 月）に法的要求の無い場合を除き「記録一覧」に従い、記録の廃棄を行う。業務に必要な場合はその限りではない。（部門長判断）

[\(目次へ移動\)](#)

5.1 経営者のコミットメント 「4.2、4.4.1」

当社は、時代のニーズやお客様の要望に答えられるよう、方針を掲示する事によって、法令を守る事はもとより、お客様の立場に立った業務を行う事を周知徹底する。

5.2 顧客重視 「4.3.2、4.5.2、4.6」

- A) 当社は、お客様に満足戴けるよう入念に打合せを行い「見積書、施工計画、契約書（注文書）」で顧客要求事項及び法令順守を管理責任者が確認し社長が承認する。
- B) お客様が満足しているかどうかは（[P12、7.2](#)）及び（[P16、8.2](#)）により確認する。

5.3 品質・環境方針 「4.2」

方針は（[P2](#)）へ記載

5.4 計画「4.3.1、4.3.2、4.3.3」

環境側面（事前アセス）実施[◀手順▶](#)及び目標・実施計画の作成

- A) 社長は、年度初めに「経営方針」を作成し、全社員へ周知する。
- B) 各部門長は、「経営方針」を考慮し「PFD」で「著しい側面」を特定する。（業務内容に変更がない場合は「PFD」の作成日付を変更する等して最新版を保つこと）（現場は見積時に「PFD」を作成する。詳細は（[P11、7.1](#)）参照）
- C) 「PFD」で特定された「著しい側面」が目標に設定された場合は「環境/品質目標計画・報告書」へ記載して進捗管理を行う。（現場は「施工計画書」へ記載する。詳細は（[P11、7.1](#)）参照）
- D) 管理責任者は、「経営方針」と整合するよう各部門の目標、管理項目を毎月「会議」等で確認し、管理する。年間業務計画の概略は次頁の通り

「年間業務計画」概略

6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月
年度計画報告作成	決算提出 経審（2年毎）	年度報告				大掃除	ボランティア活動		内部監査計画	順守状況チェック 法令確認 内部監査 ミーティング	文書・記録廃棄 経営方針（目標） 総量報告提出
現場毎（PFD作成）、パトロール活動、ボランティア											

5.5 責任、権限及びコミュニケーション「4.4.1、4.4.3」

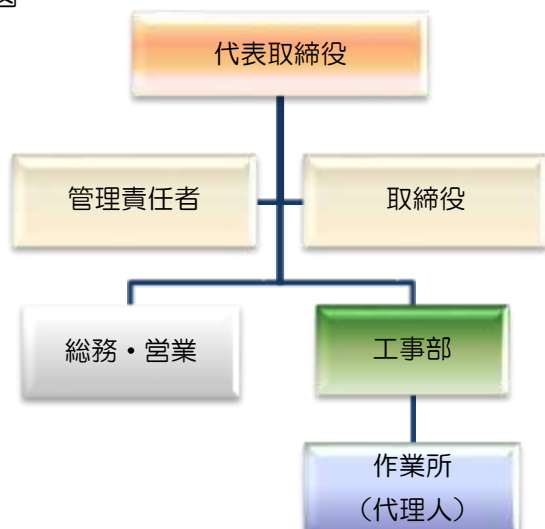
(役割分担、責任権限及び管理責任者)

- A) 当社の責任権限は、以下に示す。
- B) 管理責任者は専務取締役が兼務する。

「責任権限一覧（役割分担）」

役職（代理）	主な業務
代表取締役 (取締役)	<ul style="list-style-type: none"> ●方針・目標の設定、●マニュアルの承認、●実行予算の承認、 ●マネジメントレビューの開催（MR） ●目標・実績の確認見直し ●業務上必要な決済事項（資源の提供（人、物、資金、情報など））
管理責任者 (専務取締役)	<ul style="list-style-type: none"> ●社内業務の取りまとめ、●目標・実績の進捗管理、 ●内部監査の維持管理、●緊急事態・法令順守の運用管理 ●不適合・是正・予防に関する対応（手順の作成、確認） ●社長への報告・連絡、●記録管理 ●外部との折衝（顧客・審査機関・記者会見）
部門長 代理人 (次席)	<ul style="list-style-type: none"> ●部門（現場）の目標（工期・工程・施工）進捗管理 ●顧客・外部とのやり取り（営業・クレーム処理） ●業務の取りまとめ（安全最優先）、●汚染の予防 ●測定機器・監視機器の管理、 ●文書（外部文書）管理、●記録管理 ●教育訓練の実施及び評価（安全・環境・緊急事態・人事） ●協力会社リスト作成（協力会社評価） ●不適合の管理（業務の不具合・手出し手戻り等の是正予防）
全社員（協力会社含む）	<ul style="list-style-type: none"> ●業務遂行、●教育訓練、●汚染の予防、●記録管理

組織図



会議体

会議名称	日時
役職会議（MR）	年度末 毎月
工程会議	毎週土曜日 (目標進捗報告等)
朝礼	毎朝（全社員）

[\(目次へ移動\)](#)

5.6 会議及び決算、並びに方針発表会（MR）「4.6」

（内部コミュニケーション）

- A) 当社は、業務の効果的な運用の為、部門間で適宜社内ミーティング（打合せ）を行う。また、日程が合わない等の理由で意思疎通が出来無いことが無い様「掲示板」等に伝言（メモ）を残す。重要な打合せの記録は各部で管理する。（携帯、PCメールの活用を推進する。）
- B) 社長（取締役）は、毎月の会議に参加して目標の進捗や、業務の不具合を確認するが、年度末に全体的な決算（見直し）を行う。見直し検討項目は以下の表による。
- C) 管理責任者は、見直し検討した内容や社長からの指示・命令について以下の項目を「会議議事録」に記載して記録する。

「MRにて検討する項目」

No	検討する項目
A)	監査（内部監査、外部審査）の結果（指摘事項に対する処置の有無）
B)	法令、規制、条例、当社が同意するその他の要求事項（順守状況及び評価）
C)	顧客や外部・内部からの情報（表彰、クレーム、要求）
D)	業務の成果（効率）を含む製品の適合、事故や緊急事態の対応・発生状況など
E)	予防処置、是正処置の内容（評価）及び実施状況
F)	前回までの社長からの指示・命令事項の実施状況（進捗）
G)	改善の為の提案（管理責任者、社内からの情報）
H)	環境への取組成果、（品質・環境）目標の達成状況、情報開示について（環境側面など）
I)	資源の必要性及び方針・目標等の見直しについて

- D) 検討した項目について、指示・命令がある場合は「何時まで」「誰が」を明確にして「会議議事録」へ記載する。管理責任者は、決められた日時までに進捗を確認する。
- E) 指示命令事項の内容
 - 有効性の改善について（システム変更、マニュアル改訂など）
 - 顧客要求に関する製品の改善（作業工程の変更、使用資材の変更（環境対応など））
 - 資源の必要性（人材投入（雇用）、車両購入、資格取得など）

（外部コミュニケーション）

上記検討項目「⑥」にて、「環境側面」に関連する利害関係者との「環境影響」や当社「EMS」に関連する問い合わせ等については管責が担当し、経過及び結果についての記録を残し全体会議にて報告する。「著しい環境側面」に関する取組みや結果については、可能な限り当社HPへ記載する。又、事業所（受注物件）の「著しい環境側面」に関しては、担当者が利害関係者に対し、業務着手前に（協力依頼・環境方針）等を配布する。

6.1 資源の提供 「4.4.1」

当社は、お客様の要求する製品・サービスを提供するために、必要な資源（人材、機材、資金、情報など）を以下の方法で準備する。

6.2 人的資源（業務に必要な資格及び力量） 「4.4.2」

- A) 業務に必要な資格・力量・教育訓練を「有資格者一覧」等により明確にする。
- B) 現場では「作業員名簿・資格者写し・工事实績（コリンズ登録）」で明確にする。
- C) 業務上必要な資格・力量を確保する為、管理責任者が教育訓練を実施（指示）する。
（環境教育、総合評価技術資料作成など）
- D) 実施した教育訓練の内容は、管理責任者が評価して「有資格者一覧」を年度毎に更新する。現場は「安全教育、KYK、パトロール記録」等で管理する。
- E) 上記の内容（講習資料など）は記録管理の手順に従い管理する。（[P6、4.2.4 参照](#)）

6.3 インフラストラクチャー（業務に必要な設備、備品等の明確化及び取扱い） 「4.4.1」

- A) 業務に必要な設備・備品等を「管理表」で明確にする。
- B) 現場は、施工計画書等の書類の中で明確化する。（見積書、実行予算、など）

6.4 作業環境（業務に必要な作業環境の設置） 「4.4.1」

- A) 当社は、必要な場合、見取り図・敷地境界などを作成する。
- B) 現場は、「施工計画書」等の書類の中で明確化する。（作業範囲、敷地境界、作業範囲等）また、「熱中症」対策、雨風から構造物を保護する対策を実施する。

7.1 製品実現の計画（施工計画、実行予算の管理）「4.3.1、4.4、4.4.6」

（環境側面及び現場調査、アセス）**◀手順▶**

- A) 新規受注した現場は、担当者が規模に見合った計画書を作成する。「施工計画（実行予算）作成権限一覧」を参照（下表）
- B) 施工に関する要求事項は「特記仕様書、図面、質疑書（メール）、見積書、契約書」等で明確にする。（後日参照できるようにしておく。）

「施工計画（実行予算）作成権限一覧」

決済	作成	公共工事	民間工事
社長	担当者	設計図書（顧客支給） 施工計画書（指定様式） 実行予算（PFD） 見積書 施工図（図面） ※文書の作成基準はお客様の指示による	設計図書 実行予算（PFD） 工程表、 施工図、 見積書 カタログ 工事伝票

- C) 担当者は、設計図書、特記仕様書、共通仕様書などにに基づき（必要であれば現場へ出向き、状況を確認する事。）施工物に必要な（資材・機材・要員）等を考慮して環境影響評価（事前調査）を行い、「著しい側面」を特定する。環境影響評価（事前調査）の作成手順は「PFD」参照
- D) 上記を考慮し、評価を反映させて「施工計画書（環境・安全・創意工夫）、実行予算」を作成する。
- E) 「施工計画書」と同様に、業務内容・工期延長・追加工事など、変更があった場合に「PFD」の情報を更新して最新の状態を維持すること。また変更箇所が解るようにすること。（[P6、4.2 参照](#)）
- F) 関連する法令規制等を確認し、順守する。「図面、施工計画、法令等一覧」
- G) 上記の記録は、記録管理に従い管理する。

7.2 顧客関連（外部対応）のプロセス「4.3.2、4.4.3」

- A) 当社は、工事概要（著しい側面を含む環境への取組・情報開示）、工事経歴、施工実績を適宜更新して「HP、協力依頼、工事看板」等でお客様が解り易い様に掲示（提示）する。
- B) お客様要求事項（工期・引渡し後の活動を含む）は「設計図書」「現場説明報告・入札結果記録」等による。文書が無い場合は「現場調査の記録（PFDを含む）」「見積書控え」「過去の技術資料（図面）」等で要求事項を明確化する。
- C) お客様が要求事項を書面で示さない場合は「設計図面、見積書、実行予算」等で明記する。
- D) お客様からの指示は無いが、当然しなければならない「安全・環境対策、メンテナンス、現場調査など」の配慮を「PFD、見積書、契約書（注文書）」等で明記する。
- E) 見積もりを行う場合は、当社に施工能力があるか確認する。（実績・人員・資材・機材など）また、見積もり（技術資料）提出後に契約に相違点がないか確認し、相違点が見つかった場合は解決したうえで契約を行う。
- F) VE（環境・品質・安全に配慮した）提案等を積極的に行う。
- G) 当社は、お客様の満足度向上の為に利害関係者からの情報（表彰、賛辞、クレーム、相談、引合い）等を「業務報告書」で文書化して、今後の業務改善に役立てる。但し、規模や影響に応じて口頭での報告・連絡の場合もある。

※ 上記の内容は、「打合せ簿、図面」「業務報告書」等へ記録して担当者が引き渡しまで管理する。

7.3 設計・開発 . . . 適用除外 . . .

7.4 購買（協力会社の選定及び購入品の情報・検証） 「4.4.6」

- A) 「協力業者リスト」維持作成は管理責任者とする。
- B) 当社の購入先は原則として「協力業者リスト」から選定する。選定（評価）基準は「見積書」の金額、実績、環境配慮等が優先するが、お客様・社長からの指示がある場合は、協力会社の施工能力を確認して契約を行う。（[P10、6.2 参照](#)）
- C) 新規利用の場合は、管理責任者の確認後に「協力業者リスト」へ記載する。
- D) 代理人は施工完了後に協力会社の段取り、作業内容など評価をして「工事完成報告書」にて管理責任者へ報告する。
- E) 管理責任者は、上記の情報及び社内最終検査、竣工検査を基に年度毎に評価して「協力業者リスト」を更新する。（変更がない場合は確認日を記載する）
- F) 購入品の情報は「資材承認（承諾）」の情報を協力会社へ伝達して、発注を行う。
- G) 担当者は、発注した製品が注文通りに納入されているか検収を行い「納品書、伝票」等で確認してサイン（工事日誌）等で記録を残す。
- H) 検収した製品が整合しない場合は、原則として即返品する。すぐに返品できない場合は置き場を変更する等して誤使用を防ぐ処置をする。（記録（写真・伝票）は保管）
- I) 外注した施工状況の確認は「施工計画」により管理する。検査に合格しない場合は手直しを指示して再確認する。（記録（写真）は保管）
- J) 工場検査が必要な場合は、事前に検証方法・要領・手順・出荷方法等を協力会社へ伝達する。
- K) 上記の記録は「記録一覧」に従い管理する。

7.5 製造及びサービス提供（施工管理・工程管理及び製品の監視測定） 「4.4.6」

- A) 当社は施工管理、工程管理の手順を「施工計画書」「工程表」「施工図」等に示す。
- B) 担当者は、設計図書、仕様書、MSDS等を、作業に従事者が常に使用できるように現場事務所（作業場所）へ設置する。
- C) 担当者は、施工・工程が確実に行われるよう「施工計画書」に基づき検査、試験行う。妥当性確認が必要な工程・作業については「施工計画、仕様書、手順書など」を使用して確認する。（非破壊検査、4週強度等）

「妥当性確認が必要な工程の例」

- 現場溶接、ガス圧接
 - コンクリートの打設（現場打ち）
 - 防水防食工事（塗装）
- D) 当社は、施工計画（特記仕様書）通りに施工できている事を証明する為、段階的に検査等で確認する。また、引き渡し前に取締役による「社内検査」を行い、社長決裁を得て、お客様への引き渡しを行う。
 - E) 施工計画の手順が完了するまでは、引き渡しを行わない。但し、顧客及び社長の決裁が有るときは

その限りではない。

識別、トレーサビリティの実施及び製品等の保存【Q7.5.3、E4.4.6】

- A) 引き渡しまでの工程で、製品（購入品）・施工物は紛失・破損が無いように管理して適切な識別、養生を行う。（識別・保管・保護・包装を含む）
- B) 識別の対象は「購入品・施工物・顧客所有物」を含む
- C) 顧客所有物は「協議簿、工事日報（工事日誌）実行予算起案書」等に記載して取扱いに注意する。紛失・破損が発生した場合は顧客へ報告して不適合管理に従い処置を行う。（[P17、8.3表](#)）
- D) 検査の実施・未実施については「各種検査報告、段階確認、立会検査」などにより識別する。

「識別方法」は以下の通り

内容	文書・記録
お客様要求事項	協議簿（打合せ簿）、特記仕様書、図面、施工図
見積内容	図面・見積書、実行予算起案書
契約	契約書、注文書
購買	契約書、注文書、伝票、発注リスト（資材承認）、ミルシート等
資材・部材	表示・マーキング・置き場等
施工物	工事件名、工事場所、看板等
施工管理	実行予算、工程表、施工計画
段階確認・検査	施工計画、工程表、工程内検査、社内最終検査
不良品・不適合品	納品伝票、各検査記録

7.6 監視機器及び測定機器の管理 「4.5.1、4.5.2」

- A) 測定機器の管理は代理人が責任をもつ。
- B) 代理人は施工に必要な「検査・測定項目」及び「測定機器」を「施工計画書」で明確にする。
- C) 使用する測定機器は以下の検査・測定確認・管理を行い、記録を保持する。（[P6、4.2.4参照](#)）
 - 5年以内の校正証明、点検の記録の原本または写し、測定機器の調整・再調整記録などを協力会社より提出してもらい、測定機器にある管理・機械番号の表示を写真にとる
 - 施工計画書に記載された検査・測定項目の結果を測量成果簿・作業日報等に記載する。

8.1 (8.2.1) 測定、分析及び改善 「4.5.1」

(顧客満足度、環境上・製品上の監視測定結果、法令、業務の順守評価)

当社は、業務及び環境保全活動が上手く機能している事を証明し、顧客満足度の向上の為、改善個所を見つけて役立てる為にデータを収集し分析する。データ分析は ([P18、8.4 参照](#))

法令管理・業務に関わる順守評価 **◀手順▶**

- A) 当社の業務で特に注意が必要な活動「著しい側面」に対して適用される法令・規制・その他の要求事項について「法令等一覧」で示す。
- B) 管理責任者は、年度初めに「法令一覧」を最新の状態であるかを確認して更新する。但し業界団体・監督官庁からの情報 (FAX 等) で改訂することもある。また、関連部署から問い合わせがあった場合も同様
- C) 変更内容は、管理責任者 (担当者) が当社サーバー又は HP を更新して全社員へ周知する。変更内容は赤字修正
- D) 遵守状況の確認は、「法令等一覧」に基づき、内部監査時に確認する。現場は、パトロール時に実施する。(但し工期によっては、社内検査時に実施する。)
- E) 法違反・規制値違反等が判明した場合は、不適合管理に従い処置を行い、記録を残す。
- F) 上記の内容は、会議時の (MR) 検討項目として管理責任者から社長へ報告する。社長からの指示・命令がある場合は内容を「議事録」等へ記載して記録を残す。
- G) 監視・測定機器がある場合は ([P14、7.6 参照](#))

8.2 監視及び測定 「4.3.2、4.5.1、4.5.2、4.5.5」

(8.2.2) (内部監査の計画・実施) <<手順>>

A) 監査の目的

- 「年間計画報告」「施工計画」に基づき業務を進めているか
- 会社のルール及び法令規制値を順守しているか
- 顧客要求、ISO の規格要求事項に適合しているか
- 施工品質・環境汚染の防止、仕事の質の向上に結び付いているか
- ヒヤリハット、手出し・手戻りの再発が防止できているか

B) 頻度

- 社内監査は年 1 回（年度末）定期
- 現場の監査はパトロール時
- 但し、社長・管理責任者が必要と判断した場合はその限りでない

C) 監査員

- 「有資格者一覧」に登録のある者 ([P10、6.2 参照](#))
- 当人に関連する業務の監査は禁止（但し、上司が行う現場パトロールは可能）

D) 実施内容

- ① 管理責任者は年度末の 1 ヶ月前迄に内部監査の計画（現場はパトロール時に実施する）を策定し、会議（又はメール）にて報告（周知）を行う。
- ② 内部監査員又は管理責任者は、活動及びプロセスの実施状況の重要性（[役割分担](#)）に基づいて「内部監査チェックリスト」を作成する。
- ③ 監査員は「内部監査チェックリスト」に基づき監査を行い、不適合が発見できなかった場合は、「内部監査チェックリスト」へ結果を記載する。
- ④ 不適合・是正 ([P17、8.3 表](#)) が有る場合「業務報告書」に記録し、被監査者へ内容を報告する。（観察項目は次年度以降の優先監査項目とする）
- ⑤ 被監査者は、指摘された不適合に対し適切な是正処置を行い、実施内容を「業務報告書」に記載して監査員へ提出する。
- ⑥ 監査員は、是正処置の内容を検証し、評価して「業務報告書」に記載し、管理責任者へ提出する。
- ⑦ 管理責任者は「業務報告書」を確認し「会議（MR）」にて社長へ報告する。
- ⑧ 現場は「特記仕様書」「パトロールチェックリスト」「法令等一覧」を使用する。
- ⑨ 業務の実施状況及び現場進捗（プロセスチェック）については会議で確認し、是正処置が有る場合は、「会議議事録」へ記録する。

(8.2.3) プロセスの監視測定

当社は、業務及び環境保全活動が上手く機能している事を確認するために工程会議会議、役職会議、現場安全パトロールなどで監視測定する。（現場は施工プロセスチェックシートも含む）

8.3 事故、緊急時、クレーム、不適合製品の管理及び運用管理「4.4.6、4.4.7、4.5.3」

不適合製品及び施工物、業務上の手出し手戻りの管理<<手順>>

A) 不適合の種類（定義）

- 業務活動が ISO 要求事項、当社（顧客）が定めたルールを満たしていない。
- 環境汚染、法規制、規制値、その他の要求事項に違反している。
- 方針、目的・目標・計画から逸脱している（放置された状態）
- 顧客、利害関係者からの苦情を含む情報及び事故・緊急事態（次頁参照）

B) 不適合は以下の表により処置を行う。

「不適合に関わる責任権限一覧」

内容	帳票類（記録）	原因調査・処置責任者	処置完了・確認者
資材 （不良品・破損）	工事日誌 業務報告書	担当者 監理技術者	代理人 管理責任者
お客様支給品 （不具合・破損）	工事日誌 打合せ（協議）簿 業務報告書	同上	代理人 管理責任者
工程内検査指摘 パトロール是正 内部監査の指摘 施工中の指摘事項	工事日誌 打合せ（協議）簿 災害復旧報告書 （業務報告書） 顧客様式	担当者、監理技術者 管理責任者	代理人 管理責任者
社内検査是正 お客様による検査 業務の不具合	社内検査報告 竣工検査報告	同上	管理責任者 代理人
緊急事態発生 引渡し後の不具合 クレーム発生	工事日誌 打合せ（協議）簿 業務報告書	担当者、管理責任者	管理責任者 代理人

C) 不適合の特定（検出）方法

不適合の特定・検出は、以下の活動により行う。

- 内部監査・外部審査
- パフォーマンス、目標達成度確認（進捗管理）
- 会議、パトロール
- 苦情を含む、利害関係者からの情報

D) 実施レベル

- 不適合として取り扱うレベルは、生じた規模や影響によるが、再発した場合に当社に多大な損害を与えると考えられる事例は必ず何らかの処置を行い、記録を管理する。
- 情報は、全社員で内容を共有・認識して再発防止に役立てる。
- 記録の最終的な管理者は管理責任者とする。

※但し、社長（管理責任者）が必要と判断する場合は上記規定に限らず処置をすること。

運用管理及び緊急事態への準備・対応 **《手順》**【4.4.6、4.4.7】

- A) 当社は、方針や目的・目標に関連して特定した「著しい側面」に関連する運用及び活動の詳細を「環境/品質目標計画・報告書」へ記載する。また、方針や目的・目標から逸脱する状況に対応する為「手順」を定め、運用基準を設ける。
- B) 当社が購入する製品・サービスの特定可能な「著しい側面」に関する手順を協力会社へ関連手順（MSDS）及び協力依頼（要求事項）等で伝達する。

「利用する手順の内容」

ごみの分別方法（事務所掲示）	緊急時連絡体制（事務所掲示）	取扱い説明書（仕様書）
車両取扱い説明（車両へ設置）	MSDS（マテリアル・セーフティ・データ・シート）	協力依頼（要求事項）
施工計画書（環境対策など）	台風時対策	マニュアル内 《手順》

C) 緊急事態の定義（[P17、8.3 参照](#)）

- 法令・規制値違反・環境汚染（事故を含む）
- 製品品質への悪影響（破損、損壊、出来栄等）

D) 緊急事態の特定及び手順の訓練

- ① 管理責任者（代理人）は、「PFD」で「緊急事態」に「○」が付いた項目を緊急事態として扱い、手順を作成する。手順は写真やポスター、緊急時連絡体制等を引用してもよい。
- ② 現場は、安全対策、環境対策、緊急時連絡網等を引用してもよい。
- ③ 管理責任者（代理人）は、上記で特定された緊急事態手順の訓練を「年間計画報告」で計画する。現場は「施工計画書」で対応する。
- ④ 管理責任者（担当者）は、実施した訓練に基づき、手順の妥当性を評価して変更が必要な場合は、手順へ反映させる。（改訂の履歴は残すこと）

8.4 データの分析「4.5.1、4.5.2」

（顧客満足度、環境上・製品上の監視測定結果）

データ分析は、管理責任者及び部門長が率先して行い、業務の効率性・有効性・改善に結び付ける。また、レポートや入札結果（落札・受注率）の向上に貢献できるデータ分析を行う。

「データ分析一覧」

情報源	記録・文書類	活用範囲・内容
お客様情報	工事成績評定通知、事故報告 入札結果、工事完成報告書	お客様満足度向上 製品品質の向上
不良品・不具合の発生内容	検査結果、手直し件数、納品書 各種検査記録、パトロール結果	業務手順の改善 環境汚染予防、効率化
協力会社評価の結果	取引先一覧、見積書、 協力会社評価（工程会議） 工事完成報告書	指導、仕事効率化、出来栄
目的・目標の達成状況	内部監査結果、教育訓練記録	予防処置、

[（目次へ移動）](#)

8.5 継続的改善、是正予防処置「4.2、4.3.3、4.6」

是正・予防処置の管理 **《手順》**

当社は、業務上の不具合及びお客様満足度の向上につながる不具合を発見した場合は、放置せず以下の手順により、会社の質の向上、また地域社会へ貢献するための継続的改善を行う。

A) 是正処置・予防処置の定義

- 是正処置（起こってしまった事案に対する処置、応急処置を含む）
不適合又は望ましくない状況の再発を防止する為にその原因を除去する処置
- 予防処置（事故や緊急事態が起こらない様にする処置、環境対策などを含む）
起こり得る不適合又はその他望ましくない状況の発生を未然に防止する為の処置

B) 是正処置

- 部門長（担当者）は、発生した不適合・不具合・環境汚染の再発防止の為、[\(P17、8.3表\)](#)に従い処置を行う。
- 部門長（代理人）は、内部監査（パトロール）や同種工事で同じ是正（二度手間、手戻りなど）に対する有効性を確認すること。また、代理人は、可能で（顧客の許可が）あれば施工計画書へ記載すること。
- 記録は記録管理に従い管理する（[P6、4.2.4参照](#)）

C) 予防処置

- 部門長（担当者）は、潜在的な不適合（汚染予防）の未然防止をする為に、予防処置が必要と判断した時は（[P17、8.3表](#)）に従い、予防処置の指示を出す。現場では、施工計画書「品質・施工管理」「安全対策」「環境対策」「創意工夫」にて記載（添付）する。
- 部門長（代理人）は、内部監査（パトロール）や同種工事で予防に対する有効性を確認すること。また、可能で（顧客の許可が）あれば施工計画書へ記載すること。
- 現場で特定された、特に注意が必要な活動「著しい側面」に関しては下記の処置を行うこと
「現場での予防処置例」
 - ◆ 協力会社及び現場周辺への協力願いの配布
 - ◆ 利害関係者及び現場周辺への住民説明会
 - ◆ ボランティアへの参加
- 記録は記録管理に従い管理する（[P6、4.2.4参照](#)）

※ 社員は業務上で判断できない場合、上司等へ相談すること。

※ 担当者は協力会社が、この業務マニュアルに従って業務が行えるようにすること。

以上