

品質マニュアル	目次	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	1 24
		版数	17	2019.8.20	

1、適用範囲	4
1.1 目的.....	4
1.2 適用.....	4
1.3 適用除外.....	4
2、引用規格	4
3、用語及び定義	4
4、組織の状況	6
4.1 組織及びその期待の理解.....	6
4.2 利害関係者のニーズ及び状況の理解.....	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.....	6
4.4.1 一般的要求事項.....	6
4.4.2 文書化に対する要求事項.....	7
4.4.3 品質マニュアル.....	7
5、リーダーシップ	9
5.1 リーダーシップ及びコミットメント.....	9
5.1.1 品質マネジメントシステムに関するリーダーシップ及びコミットメント.....	9
5.1.2 顧客重視.....	9
5.2 方針.....	9
5.2.1 品質方針の確立.....	9
5.2.2 品質方針の伝達.....	9
5.3 組織の役割、責任及び権限.....	9
5.3.1 品質管理責任者.....	10
6、計画	11
6.1 リスク及び機会への取組み.....	11
6.2 品質目標及びそれらを達成するための計画策定.....	11
6.3 計画の変更.....	11
7、支援	12
7.1 資源.....	12
7.1.1 一般.....	12
7.1.2 社員.....	12
7.1.3 インフラストラクチャ.....	12
7.1.4 プロセスの運用に関する環境.....	12
7.1.5 監視及び測定のための資源.....	12
7.2 力量.....	13

品質マニュアル	目次	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁数	2 24
		版数	17	2019.8.20		
	7、3 認識					13
	7、4 コミュニケーション					13
	7、5 文書化した情報					13
	7,5,1 一般					13
	7,5,2 作成及び更新					13
	7,5,3 文書化した情報の管理					14
	8、運用.....					15
	8、1 運用の計画及び管理.....					15
	8、2 製品及びサービスに関する要求事項					15
	8,2,1 顧客とのコミュニケーション					15
	8,2,2 製品及びサービスに関する要求事項の明確化					16
	8,2,3 製品及びサービスに関する要求事項のレビュー					16
	8,2,4 製品及びサービスに関する要求事項の変更					16
	8、3 製品及びサービスの設計・開発					16
	8,3,1 一般					16
	8,3,2 設計・開発の計画					17
	8,3,3 設計・開発のインプット					17
	8,3,4 設計・開発の管理					17
	8,3,5 設計・開発からのアウトプット					18
	8,3,6 設計・開発の変更					18
	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					18
	8,4,1 一般					18
	8,4,2 管理の方式及び程度					18
	8,4,3 外部提供者に対する情報					19
	8、5 製品及びサービス提供					19
	8,5,1 製造及びサービス提供の管理					19
	8,5,2 識別及びトレーサビリティ					20
	8,5,3 顧客又は外部提供者の所有物					20
	8,5,4 保存					20
	8、6 製品及びサービスのリリース					21
	8、7 不適合なアウトプットの管理					21
	9、パフォーマンス評価					22
	9、1 監視、測定、分析及び評価					22
	9,1,1 一般					22
	9,1,2 顧客満足					22

品質マニュアル	目次	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	3
		版数	17	2019.8.20	

9, 1, 3 分析及び評価	22
9, 2 内部監査.....	22
9, 3 マネジメントレビュー.....	23
9, 3, 1 一般	23
9, 3, 2 マネジメントレビューへのインプット	23
9, 3, 3 マネジメントレビューからのアウトプット	23
10、改善.....	24
10, 1 一般	24
10, 2 不適合及び是正処置.....	24
10, 3 継続的改善	24

品質マニュアル	定 義	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	4	24
		版数	16	2019.8.20		

1. 適用範囲

1.1 目的

当グループは、顧客が満足する製品を継続的に提供するため、ISO9001:2015の要求事項に基づき、製品及びサービスの品質維持・顧客満足の向上に関する業務プロセスについて、品質マネジメントシステムを構築し、かつ改善を行う。また、これらの品質マネジメントシステムは、品質マニュアルに定める。

また品質マニュアルは、品質マネジメントシステムによる業務プロセスが、顧客の要求事項及び法令・規制要求事項に対応するよう明確に規定するものである。

1.2 適用

本品質マニュアルは、以下の業務に適用する。なお、本品質マニュアルは、ISO9001:2015の要求事項を適用する。但し適用除外となる事項については、「1.3 適用除外」に明確にする。

- 1、 マンション管理組合会計業務
- 2、 マンション管理組合出納業務
- 3、 総合管理業務（フロント業務）
- 4、 総合管理業務（管理員業務）
- 5、 請負工事業務
- 6、 大規模修繕コンサルタント業務
- 7、 定期清掃・設備管理業務
- 8、 保険代理店業務
- 9、 リース業務

1.3 適用除外

なし。

2. 引用規格

次に掲げる規格は、この規格に引用されることによって、この規格の一部を構成する。この引用規格は、記載の年度の版を適用し、その後の改正版（追補を含む。）は適用しない。

- (1) ISO9000:2015「品質マネジメントシステムー基本及び用語」
- (2) ISO9001:2015「品質マネジメントシステムー要求事項」

3. 用語及び定義

本品質マニュアルに用いる用語は、原則、ISO9000:2015に定められた用語の意味及び定義を適用する。尚、「当グループ」とは、株式会社合人社計画研究所、株式会社合人社グループ、合人社エンジニアリング株式会社、トーメン建物管理株式会社、株式会社ダイイチ合人社建物管理、合人社シティサービス株式会社、株式会社合人社 FGL、株式会社 KL 合人社、株式会社アイランド合人社サービス、株式会社沖縄合人社、ハウズイング合人社沖縄株式会社、株式会社ワークス合人社、株式会社デュアルタップ合人社ビルマネジメント、パナソニックホームズ・合人社コミュニティ株式会社、STAR 合人社、メイツ合人社コミュニティ株式会社、株式会社レイシャス合人社、株式会社シンエイ合人社管理、株式会社 GH マネジメントサービス、地域合人社 15 社（株式会社東京合人社、株式会社関東合人社、株式

品質マニュアル	定 義	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁 数	5 24
		版数	16	2019.8.20		

会社横浜合人社、株式会社北関東合人社、株式会社東関東合人社、株式会社名古屋合人社、株式会社中部合人社、株式会社大阪合人社、株式会社近畿合人社、株式会社広島合人社、株式会社中国合人社、株式会社四国合人社、株式会社福岡合人社、株式会社九州合人社、株式会社琉球合人社) の 34 社をいい、認証範囲については付表 5 に示す通りとする。

品質マニュアル	組織の状況	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁数	6 24
		版数	16	2019.8.20		

4. 組織の状況

4.1 組織及びその状況の理解

当グループは、組織の目的に関連し、かつ、品質マネジメントシステムの意図した成果を達成する能力に影響を与える、外部及び内部の課題を決定する。

4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解

当グループは、顧客等をはじめとする利害関係者を特定し、その利害関係者の品質マネジメントに関連する要求事項を明らかにする。

4.3 品質マネジメントシステムの適用範囲の決定

当グループは、適用範囲を決定する場合、次の事項を考慮して、適用の範囲を決定し、決定した適用範囲は、文書化した情報として利用可能な状態にしておく。

- (1) 4.1 に規定する外部及び内部の課題
- (2) 4.2 に規定する要求事項
- (3) 当グループの製品及びサービス

4.4 品質マネジメントシステム及びそのプロセス

4.4.1 一般要求事項

- (1) 当グループは、ISO9001:2015 の規格の要求事項に従って、必要なプロセス及び品質マネジメントシステムを確立し、文書化し、実行し、かつ維持しなければならない。また、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善しなければならない。更に、品質マネジメントシステムに必要なプロセスを、ISO の規格の要求事項に従って運営管理する。
- (2) 当グループは、以下の事項を実施しなければならない。
 - ① 品質マネジメントシステムに必要なプロセス及びそれらの当グループへの適用を付表 4 及び付表 5 で明確にする。
 - ② これらのプロセスの順序及び相互関係を、付表 3 で明確にする。
 - 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を付表 6～で明確にする。
 - ④ これらのプロセスの運用及び監視を支援するために、『品質マニュアル』、各種規定・手順等が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、計画どお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。

品質マニュアル	組織の状況	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	7 24
		版数	16	2019.8.20	

4,4,2 文書化に対する要求事項

1、当グループにおける品質マネジメントシステムの文書には、次の事項を含めなければならない。またこれらの文書は、その手順が確立され、文書化され、実施され、かつ、維持されなければならない。

- (1) 品質方針及び品質目標の表明を文書化したもの。
- (2) 『品質マニュアル』 Q-品質管-001
- (3) この規格が要求する“文書化された手順”及び記録
 - 『品質文書管理規定』 Q-品質管-002
 - 『品質記録管理規定』 Q-品質管-003
 - 『内部監査規定』 Q-品質管-004
 - 『不適合製品管理規定』 Q-品質管-005
 - 『是正・予防処置管理規定』 Q-品質管-006

プロセスを効果的に計画、運用、管理するために必要と決定した記録を含む文書（これらの文書はすべて『品質文書一覧表』及び『品質記録一覧表』に定める。）

文書レベル	概要	例
A	方針文書	品質マニュアル
B	プロセス管理のための文書	4.4.2(3)に記載の規定類
C	定められた作業に対する指示書、データ収集及び報告のための文書等	文書レベル B 以外の規定、手順書
付表	A～C レベル文書を補足するための表	プロセス関連図

図表-1 文書体系表

2、品質マネジメントシステムの文書化の程度は、次の理由から異なることがある。

- (1) 組織の規模及び活動の種類
- (2) プロセス及びそれらの相互関係の複雑さ
- (3) 要員の力量

3、文書はインターネット上にデータで保管し、閲覧はインターネットを利用する。

4,4,3 品質マニュアル

当グループは次の事項を含む品質マニュアルを作成し、維持しなければならない。

品質マニュアル	組織の状況	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	8 24
		版数	16	2019.8.20	

- (1) 品質マネジメントシステムの適用範囲(1.2)
- (2) 適用除外項目及びその除外の詳細、及び除外を正当とする理由(1.3)
- (3) 品質マネジメントシステムについて確立された“文書化された手順”またはそれらを参照できる情報(4.4.2)
- (4) 品質マネジメントシステムのプロセス間の相互関係に関する記述(付表-3)

品質マニュアル	リーダーシップ	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁数	9 24
		版数	16	2019.8.20		

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

5.1.1 品質マネジメントシステムに関する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、品質マネジメントシステムに関するリーダーシップ及びコミットメントを実証する。

- (1) 法令・規制要求事項を満たすことは当然のこととして、顧客要求事項を満たすことの重要性を全社員に周知する。
- (2) 品質方針を設定する。
- (3) 各プロセス及び各部署の品質目標を設定する。
- (4) マネジメントレビューを実施する。
- (5) 必要な経営資源を確実に使用できるようにする。
- (6) 改善を促進する。

5.1.2 顧客重視

トップマネジメントは、顧客満足の向上を目指し、顧客の要求事項が決定され、満たされていることを確実にしなければならない。

5.2 方針

5.2.1 品質方針の確立

トップマネジメントは、次の事項を満たす品質方針を確立し、実施し、維持しなければならない。

- (1) 当グループの目的及び状況に対して、適切であり、当グループの戦略的な方向性を支援する。
- (2) 要求事項への適合及び品質マネジメントシステムの有効性の継続的な改善に対するコミットメントを含む。
- (3) 「品質目標」の設定及び見直しのための枠組みを与える。
- (4) 顧客のニーズに合わせ、継続的に見直す。
- (5) 適切性の持続のために見直しをされる。

5.2.2 品質方針の伝達

当グループは、5.2.1の品質方針を適切に全社員へ伝達、理解させるために、社内メール、WeB等を有効的に活用する。

5.3 組織の役割、責任及び権限

トップマネジメントは品質マネジメントを効果的に促進するために、組織機能と責任及び権限を『付表-2 組織機能表』に、またその相互関係を『付表-4 品質マネジメントシステム キープロセスと関連部門のマトリックス』に定め、全社員に周知し、理解させることを確実にしなければならない。

品質マニュアル	リーダーシップ	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	10 24
		版数	16	2019.8.20	

5.3.1 品質管理責任者

トップマネジメントは、品質管理責任者を任命しなければならない。品質管理責任者は、与えられている他の責任とかかわりなく、次に示す責任と権限をもたなければならない。

- (1) 品質マネジメントシステムに必要なプロセスの確立、実施、維持。
- (2) 品質マネジメントシステムの成果を含む実施状況及び改善の必要性の有無について、トップマネジメントへの報告。
- (3) 全社員に、顧客重視を促進する。

品質マニュアル	計 画	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	11 24
		版数	16	2019.8.20	

6. 計画

6.1 リスク及び機会への取組み

1、 品質マネジメントシステムの計画を策定するとき、当グループは、前項 4, 1 に規定する課題及び 4, 2 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を決定しなければならない。

- (1) 品質マネジメントシステムが、その意図した成果を達成できることを確実にする。
- (2) 望ましくない影響を防止、又は低減する。
- (3) 継続的改善を達成する。

2、 当グループは、次の事項を計画する。

- (1) 決定したリスク及び機会に対処する活動を計画する。
- (2) 次の事項を行う方法
 - 1) その取組みの品質マネジメントシステム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

6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定

1、 トップマネジメントは、品質マネジメントシステムに関わる各プロセスに品質目標が設定されていることを確実にしなければならない。各プロセスオーナーは、製品及びサービスの顧客要求事項を満たすために必要なものを含む品質目標が設定されていることを確実にしなければならない。品質目標はその達成度が判定可能で、品質方針との整合がとれていなければならない。当グループは、品質目標に関する文書化した情報を保持する

2、 当グループは、品質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。

- (1) 実施事項
- (2) 必要な資源
- (3) 責任者
- (4) 実施事項の完了時期
- (5) 結果の評価方法

6.3 変更の計画

当グループが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、品質マニュアルと各規定類との整合性が保たれるよう、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。また、この変更は目的や資源の利用可能性、責任を考慮して、想定されるリスクを考えた上で行うものとする。

品質マニュアル	支 援	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁数	12 24
		版数	16	2019.8.20		

7. 支援

7.1 資源

7.1.1 一般

当グループは、次の事項に必要な経営資源を決定し、提供する。

- (1) 品質マネジメントシステムを実施、維持し、その有効性を継続的に改善する。
- (2) 顧客満足を、顧客要求事項を満たすことによって向上する。

7.1.2 社員

当グループは、品質マネジメントシステムの効果的な実施、並びにそのプロセスの運用及び管理のために、適切な教育、訓練、技能及び経験等を判断の根拠とし、必要な要員を明確にし、提供しなければならない。

7.1.3 インフラストラクチャ

当グループは、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。インフラストラクチャとしては、以下のようなものが該当する場合がある。

- (1) 会計業務、出納業務、総合管理業務(フロント・管理員)、請負工事業務、大規模修繕コンサルタント業務、定期清掃・設備管理業務、保険代理店業務、リース業務に関わるハードウェア及びソフトウェアの維持管理。
- (2) データのメンテナンス及びバックアップ
- (3) 金庫(顧客所有物の管理)
- (4) 研修室

7.1.4 プロセスの運用に関する環境

当グループは、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。特に、ハードウェアの維持管理のために、サーバー室の温度管理を行う。

7.1.5 監視及び測定のための資源

当グループは、製品の監視・測定は対応する機器・装置を使用して行わなければならない。機器・装置を使用する際は、意図した監視・測定ができることを、最初の使用前に確認しなければならない。以後は必要に応じて再確認しなければならない。

品質マニュアル	支 援	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	13 24
		版数	16	2019.8.20	

7.2 力量

当グループは、『教育訓練規定』に従い、次の事項を実施しなければならない。

- (1) 製品要求事項への適合に影響を及ぼす仕事に従事する社員に必要な力量を明確にする。
- (2) 該当する場合には(必要な力量が不足している場合には)、その必要な力量に到達することができるように教育・訓練等を行う(講習の受講機会の付与、説明会の開催等)か、又は他の処置をとる。
- (3) 実施した教育・訓練等の有効性を評価する。
- (4) 教育、訓練について該当する適切な文書化された情報を保持する。

7.3 認識

当グループは、組織の管理下で働く社員が、自らの活動のもつ意味及び重要性を認識し、品質目標達成に向けて自らがどのように貢献できるかの認識をもつことを確実にしなければならない。

7.4 コミュニケーション

トップマネジメントは、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が行われることを確実にしなければならない。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、次の項目を利用し活用する。

- (1) 経営会議
- (2) 営業会議
- (3) 各部署における会議
- (4) 社内メール

7.5 文書化した情報

7.5.1 一般

当グループにおける品質マネジメントシステムは次の事項を確実にする。

- (1) ISO9001:2015 の規格が要求事項する文書化された情報
- (2) 品質マネジメントシステムの有効性のために必要であると当グループが決定した、文書化された情報

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、当グループは、次の事項を確実にを行う。

- (1) 適切な識別及び記述(タイトル、日付、作成者、版数など)
- (2) 適切な形式(言語、ソフトウェアの版、図表など)及び媒体(紙、電子媒体など)
- (3) 適切性及び妥当性に関する、適切なレビュー及び承認

品質マニュアル	支 援	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	14 24
		版数	16	2019.8.20	

7,5,3 文書化した情報の管理

当グループは、品質マネジメントシステムで必要とされる文書を『品質文書管理規定』に従い管理しなければならない。

また当グループは、品質マネジメントシステムで必要とされる文書化された情報を『品質記録管理規定』に従い管理しなければならない。なお、文書化された情報の種類は『品質記録一覧表』に定める。

- (1) 関係部署は、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文書化した情報を管理しなければならない。
- (2) 文書化した情報が読みやすく、容易に識別可能で、検索可能でなければならない。
- (3) 文書化した情報の識別、保管、保護、検索、保管期間及び廃棄に関して、必要な管理を規定するために、『品質記録管理規定』を確立しなければならない。

品質マニュアル	運 用	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	15 24
		版数	16	2019.8.20	

8. 運用

8.1 運用の計画及び管理

当グループは、製品及びサービスの提供に関する要求事項を満たすため、マンション管理組合会計・出納・総合管理(フロント・管理員)・請負工事・大規模修繕コンサルタント・定期清掃・設備管理・保険代理店・リース業務プロセス及び設計・開発プロセスを計画し、構築しなければならない。

当グループは、製品及びサービスの提供に関する要求事項を満たすため、次の各事項について適切に明確化しなければならない。

- (1) 製品及びサービスに関する要求事項の明確化
- (2) 製品及びサービスの実現プロセスの確立(手順書、マニュアルの整備、利用)の必要性、並びに資源(人、金、物)の提供の必要性
- (3) 製品及びサービスの検証、妥当性確認、監視、測定、検査並びに製品及びサービス合否判定基準
- (4) 製品及びサービスの実現のプロセス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文書化した情報

当グループは、プロセスが計画通りに実施されたという確信をもつために文書化した情報を保持する。

当グループは、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、有害な影響を軽減する処置をとらなければならない。

当グループは、外部委託したプロセスが決定され、かつ、管理されていることを確実にする。

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

当グループは、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、実施しなければならない。当グループが行う顧客とのコミュニケーションは次の各事項である。

- (1) 広告(新聞、雑誌などの広告等)、営業用の資料(会社案内等)による製品及びサービスに関する情報の提供。
- (2) 『会計管理計画書』、『定例作業発注書』、『依頼書・報告書』、『大規模コンサルタント計画書』、『仕様書』、『保険金請求書』、『重要事項説明書』、『契約書』による、製品情報、仕様変更についての情報提供及び管理。
- (3) 苦情を含む顧客からのフィードバックの窓口として、以下のものを利用する。
 - ・月刊誌ウェンディ
 - ・当グループホームページ
 - ・お客様満足度調査等各種アンケート調査
- (4) 顧客の所有物の取扱い又は管理
- (5) 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

品質マニュアル	運 用	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	16 24
		版数	16	2019.8.20	

8, 2, 2 製品及びサービスに関する要求事項の明確化

当グループは、各事業所が、製品及びサービスに関する要求事項を決定し、関係部署へ引き継ぐよう次の事項を明確にしなければならない。

- (1) 顧客から提示された要求事項
- (2) 契約書に明記してはいるが、製品の用途が既知である場合、それらの用途に応じた要求事項
- (3) 区分所有法、マンション管理適正化法、国土交通省令等の製品に適用される法的要求事項
- (4) 当グループが必要と判断する追加要求事項すべて

8, 2, 3 製品及びサービスに関する要求事項のレビュー

- (1) 当グループは、顧客との契約前に、製品及びサービスに関する要求事項のレビューを行わなければならない。また行った処置の文書化した情報を保持しなければならない。

①要求事項の内容確認

当グループは『会計管理計画書』、『重要事項説明書』、『定例作業発注書』、『依頼書・報告書』、『大規模修繕コンサルタント業務計画書』、『見積書』、『事故速報』により、製品及びサービスに関する要求事項を文書化し、内容確認する。

②要求事項の差異の解決

製品及びサービスに関する要求事項が以前に提示されたものと異なる場合は、調整を行う。

③能力の確認

当グループが、定められた要求事項を満たす能力をもっていることを確認する。

- (2) 顧客が、要求事項を書面で示さない場合には、当グループは契約締結前に顧客要求事項を確認しなければならない。

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場合、『会計管理計画書』、『重要事項説明書』、『管理組合定例作業登録票』、『依頼書・報告書』、『大規模修繕コンサルタント業務計画書』、『見積書』、『事故速報』、『引継書』を、修正、変更、追加しなければならない。また、変更後の要求事項が関係する社員に理解されるよう関係部署に伝達しなければならない。

重要な変更がある場合、その内容をトップマネジメントに報告し、承認を受けなければならない。

8, 3 製品及びサービスの設計・開発

8, 3, 1 一般

組織は、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。

品質マニュアル	運 用	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	17 24
		版数	16	2019.8.20	

8,3,2 設計・開発の計画

当グループは設計・開発の計画について、『設計業務手順』及び『システム開発手順』に従い、策定・管理しなければならない。

- (1) 当グループは次の事項を明確にしなければならない。
 - ① 段階・スケジュール
 - ② 各段階に適した見直し、検証及び妥当性確認
 - ③ 責任及び権限
- (2) 当グループは部署間において効果的にコミュニケーション及び責任の割り当てを明確にするためのインターフェースを運営管理しなければならない。
- (3) 当グループは設計・開発を進めるにあたり策定した計画を適切に更新しなければならない。
- (4) 設計・開発プロセスへの顧客及びユーザの参画の必要性
- (5) 以降の製品及びサービスの提供に関する要求事項
- (6) 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
- (7) 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

当グループは、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するため、次の事項に考慮しなければならない。

- (1) 機能及び性能に関する意図した要求事項
- (2) 適用される法令・規制等の要求事項
- (3) 適用可能な場合には、以前の類似した設計・開発から得られた情報
- (4) 設計・開発に不可欠なその他の要求事項

8,3,4 設計・開発の管理

当グループは、次の事項を確実にするために、『設計管理業務手順』、『システム開発手順』に従い、設計・開発プロセスを管理しなければならない。

- (1) 達成すべき結果を定める。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) これらの活動についての文書化した情報を保持する。

品質マニュアル	運 用	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	18 24
		版数	16	2019.8.20	

8, 3, 5 設計・開発からのアウトプット

当グループは、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『設計業務手順』、『システム開発手順』に従い、確実にしなければならない。

- (1) インプットで与えられた要求事項を満たし、かつインプットと対比した検証を行うのに適した形式である。
- (2) 購買、製造及びサービス提供に対して適切な情報を提供する。
- (3) 製品の合否判定基準を含むか、又はそれを参照する。
- (4) 製品が適正に使用されるための製品特性を明確にする。
- (5) リリースの前に、承認を受けなければならない。

8, 3, 6 設計・開発の変更

当グループは、要求事項への適合に悪影響を及ぼさないことを確実にするために必要な程度まで、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識別し、レビューし、管理しなければならない。

組織は、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。

- (1) 設計・開発の変更
- (2) レビューの結果
- (3) 変更の許可
- (4) 悪影響を防止するための処置

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

8, 4, 1 一般

当グループは、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するため、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。

当グループの外部提供者は、次のものをいう。

- (1) システムの開発(オフィスコンピュータのプログラミング)
- (2) 会計業務に使用する定型の帳票
- (3) 人材派遣会社からの要因の補充
- (4) 工事協力業者
- (5) 定期清掃・設備管理業者

8, 4, 2 管理の方式及び程度

当グループは、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当グループの能力に悪影響を及ぼさないことを確実にするため、次の事項を行わなければならない。

- (1) 当グループは、購買品が要求事項を満たすよう、購買の手順を、『購買管理規定』に定めなければならない。
- (2) 当グループは、協力会社が当グループの要求事項に従って購買品を提供する能力を評価し選定しなければならない。また評価及び再評価の基準は『購買

品質マニュアル	運 用	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	19 24
		版数	16	2019.8.20	

管理規定』に定めなければならない。

- (3) 評価の結果の記録、及び評価によって必要とされた処置があれば、その文書化した情報を保持しなければならない。
- (4) 当グループは、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を満たすよう、検査又はその他の活動により確認しなければならない。

8,4,3 外部提供者に対する情報

外部提供者に対する情報では、購買品に関する情報等を明確にし、次の事項のうち該当するものを含めなければならない。

- (1) 購買品、手順、プロセス及び設備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
- (3) 品質マネジメントシステムに関する要求事項
当グループは、協力会社に伝達する前に、要求事項が妥当であることを確認しなければならない。

8,5 製造及びサービス提供

8,5,1 製造及びサービス提供の管理

当グループは、顧客要求事項に適合したサービスの提供を次の事項を通して実行しなければならない。

- (1) 『顧客要求事項』の情報をたえず利用できるようにする。
- (2) 必要に応じ、『マンション管理組合会計業務規定』、『マンション管理組合出納業務規定』、『総合管理業務規定』、『管理員業務規定』、『請負工事業務規定』、『大規模修繕コンサルタント業務規定』、『定期清掃・設備管理業務規定』、『保険代理店業務規定』、『リース業務規定』を利用できるようにする。
- (3) 会計管理業務・出納業務・総合管理業務・請負工事業務・大規模修繕コンサルタント業務・定期清掃・設備管理業務・保険代理店業務・リース業務を実施するにあたり、オフィスコンピュータ AS400 を使用する。
- (4) 監視機器及び測定機器(当グループの場合はソフトウェア)を使用する。
- (5) プロセス及び製品の監視・測定を実施する。
- (6) 社内処理における製品のリリース(次工程への引渡し)、顧客への製品引渡し及び引渡し後の活動を規定されたとおりに実施する。
- (7) 製造又はサービス提供に関する変更を、要求事項へ継続的に適合させるために必要な程度まで、レビューし、管理する。
- (8) 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、妥当性確認を行い、定期的に妥当性を再確認する。
- (9) ヒューマンエラーを防止するための処置を実施する。

品質マニュアル	運 用	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁数	20 24
		版数	16	2019.8.20		

8,5,2 識別及びトレーサビリティ

(1) 識別

- ① 当グループは、製品の識別及びトレーサビリティに関する手順を『マンション管理組合会計業務規定』、『マンション管理組合出納業務規定』、『総合管理業務規定』、『請負工事業務規定』、『大規模修繕コンサルタント業務規定』、『定期清掃・設備管理業務規定』、『保険代理店業務規定』、『リース業務規定』に定め、実行しなければならない。
- ② 当グループは、製品の状態(監視・測定の実施、未実施、問題の有無)を識別しなければならない。その手順を『月次決算報告書提出チェック手順』、『年次決算報告書提出チェック手順』、『仕訳チェック手順』、『不適合製品管理規定』、『保険金支払業務手順』、に定めなければならない。

(2) トレーサビリティ

問題が発生した際には、トレーサビリティが要求事項となるため、製品を物件番号で識別を管理し、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

当グループは、顧客又は外部提供者の所有物(知的所有権及び個人情報を含む)を管理する手順を『顧客所有物管理規定』に定め実行しなければならない。なお、知的所有権には、個人データ、会計データ、請求データ等が含まれる。

(1) 顧客又は外部提供者の所有物の管理。

当グループは、管理組合名義債券・議事録・管理規約原本・設計図書等の顧客又は外部提供者の所有物の管理・使用に対し注意を払わなければならない。また、製品に使用するため又は組み込むために提供された顧客の所有物の識別、検証及び保管・防護を実施しなければならない。

(2) 顧客又は外部提供者への報告

当グループは、顧客又は外部提供者の所有物を紛失、損傷、または使用に適さないと判明した場合は、顧客又は外部提供者へ報告し、文書化した情報を保持しなければならない。

8,5,4 保存

当グループは、製品及びサービス提供を行う間、製品及びサービスを顧客要求事項に適合した状態のままアウトプットを保存する手順を『マンション管理組合会計業務規定』『総合管理業務規定』『大規模修繕コンサルタント業務規定』『検査・引渡し業務手順』『保険代理店業務規定』『リース業務規定』に定め、実行しなければならない。

品質マニュアル	運 用	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁数	21 24
		版数	16	2019.8.20		

8.6 製品及びサービスのリリース

- (1) 当グループは、製品及びサービス実現プロセスの適切な段階で、製品及びサービスが要求事項を満たしていることを検証しなければならない。なお、検証は、『付表 - 9, 22, 23, 24 製品監視・測定プロセス』に従い実施しなければならない。
- (2) 検証後、適合品である証拠を残し、文書化した情報を保持し、各検証記録には担当者も明記しなければならない。
- (3) 社内処理における次工程へのリリース及び顧客への製品及びサービスのリリースは、製品及びサービスの実現の計画で決めたことが問題なく完了するまで、行ってはならない。

8.7 不適合なアウトプットの管理

当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リリースされることを防止するために、要求事項に適合しない製品及びサービスを識別し、管理する手順を『不適合製品管理規定』に定め、実施、維持しなければならない。

- (1) 該当する場合には、次の 1 つ又はそれ以上の方法で、不適合製品を処理しなければならない。
 - ① 『不適合製品管理規定』に基づき、検出された不適合を除去、または手直しする処置をとる。
 - ② 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。(破棄することを含む)
 - ③ 引渡し後又は使用開始後に不適合品が検出された場合には、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。
- (2) 『不適合製品管理規定』に基づき、不適合品に修正を施した場合には、要求事項への適合を実証するための再検証を行わなければならない。
- (3) 当グループでは特別採用に該当する処置はありえない

品質マニュアル	パフォーマンス評価	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁数	22 24
		版数	16	2019.8.20		

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

当グループは次の事項に必要となる監視、測定、分析、及び改善のプロセスを計画し、実施しなければならない。

- (1) 製品要求事項への適合を実証する。
- (2) 品質マネジメントシステムの適合性を確実にする。
- (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。

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なければならない。

9.1.2 顧客満足

当グループは、品質マネジメントシステムの実施状況の測定の一つとして、顧客のニーズ及び期待が満たされているかどうかの情報を収集、監視しなければならない。この情報の収集、監視の方法を『顧客満足度調査規定』に定めなければならない。

9.1.3 分析及び評価

当グループは、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。

9.2 内部監査

1、 当グループは次の事項が満たされているか否かを明確にするため、あらかじめ定められた間隔で内部監査を実施しなければならない。

- (1) 品質マネジメントシステムが、製品及びサービスの実現計画に適合しているか、適用する規格の要求事項に適合しているか、及び当グループが決めた品質マネジメントシステムの要求事項に適合しているかを監査する。
- (2) 品質マネジメントシステムが効果的に実行され、維持されているかを監査する。

2、 内部監査は『内部監査規定』に従い実施するが、『内部監査規定』には次の内容を明確にしなければならない。

- (1) 監査の対象となるプロセス及び領域の状態及び重要性、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しなければならない。
- (2) 監査の基準、範囲、頻度及び方法を規定しなければならない。
- (3) 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しなければならない。
- (4) 監査員は自らの仕事を監査してはならない。
- (5) 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、並びに要求事項を規定しなければならない。また、監査及びその結果の文書化した情報

品質マニュアル	パフォーマンス評価	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁数	23 24
		版数	16	2019.8.20		

を保持しなければならない。

- (6) 検出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すべてが取られることを確実にしなければならない。
- (7) 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なければならない。

9.3 マネジメントレビュー

9.3.1 一般

- (1) トップマネジメントは、品質マネジメントシステムが、引き続き適切であり、妥当であり、かつ、有効であることを確実にするために、あらかじめ定められた間隔(少なくとも年1回)で、品質マネジメントシステムの見直しをする。
- (2) マネジメントレビューでは、改善の機会の評価、並びに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の評価を行わなければならない。
- (3) マネジメントレビューの結果の文書化した情報は保持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のインプットには、次の情報を含めなければならない。

- (1) 内部及び外部の監査結果
- (2) クレームを含む顧客からのフィードバック
- (3) プロセスの成果を含む実施状況及び製品の適合性(不適合製品の発生状況)
- (4) 是正処置の状況
- (5) 資源の妥当性

9.3.3 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すべてを含めなければならない。

- (1) 品質マネジメントシステム及びそのプロセスの有効性の改善(よりよい仕事の進め方)
- (2) 顧客要求事項にかかわる、製品の改善(よりよい製品作り)
- (3) 経営資源の必要性(人、金、物等の有効活用及びその補充)

品質マニュアル	改 善	文書番号	Q-品質管-001	制定・改定日	頁数	24 24
		版数	16	2019.8.20		

10. 改善

10.1 一般

当グループは、顧客要求事項を満たし、顧客満足を向上させるために、改善の機会を明確にし、必要な取組みを実施しなければならない。

10.2 不適合及び是正処置

当グループは、再発防止のため、不適合の原因を除去する処置をとらなければならない。是正処置は、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。次の事項に関する要求事項を『是正処置管理規定』に定め、実施しなければならない。

- (1) 不適合(顧客苦情を含む)の内容確認
- (2) 不適合の原因の特定
- (3) 不適合の再発を防止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) 実施した処置の結果の記録
- (6) 実施した是正処置の有効性の見直し

10.3 継続的改善

当グループは、品質マネジメントシステムの適切性、妥当性及び有効性を継続的に改善しなければならない。