

品質管理要領

(推進部)

J A三重情報センター

推進部

改廃履歴

| R e v | 改 廃 内 容 | 実 施 日 |
|-------|---|--------------|
| 1.0 | 新規 | 2013. 01. 01 |
| 1.1 | 部内監査手順の見直し | 2014. 10. 01 |
| 1.2 | 元号改正に伴う改正（様式1） | 2019. 05. 01 |
| 1.3 | 要員構成による役割の見直し。部内監査時期の見直し。様式1の見直し。誤字修正。 | 2020. 08. 01 |
| 1.4 | ・ F A X送信管理簿を総務部の管理簿を使用するように整理したため、 4. 役割の明確化 （3）検印の「②F A Xの送受信管理に関するこ と」について修正。 ・ 軽微な障害や事務ミスが発生しそうな事象を認識した場合の対応を追 記。 | 2021. 09. 13 |
| 2.0 | 5.（5）ファイル管理を追加。 | 2022. 04. 01 |
| 2.1 | 対象項目の削除による（様式1）の見直し。 | 2024. 08. 01 |

目 次

| | |
|--------------------|-----|
| 1. 目的 | 1 |
| 2. 品質の定義 | 1 |
| 3. 品質管理体制の構築と責任・権限 | 1 |
| 4. 役割の明確化 | 1 |
| 5. 品質の維持・向上・管理 | 1～3 |
| 6. 部内監査 | 3 |

品質管理要領（推進部）

規程番号 0204-0000-07-要

制 定 日 2013年 1月 1日

改 正 日 2024年 8月 1日

1. 目的

本要領は、推進部における品質の維持向上を図ることを目的とする。

2. 品質の定義

各プロセス（処理、過程、進行、経過など）、および成果物における品質について、以下のように定義する。

（1）プロセス

効率性、信頼性、有用性、規程遵守を意識した考え方に沿って遂行すること。

（例）効率性…無駄なく効率的な作業の進め方

信頼性…照査等の有効活用、および部内合意の形成

有用性…目的遂行のために必要かつ役立つ作業の選択

（2）成果物

作業の結果として作成されるものが目的を十分に満たしていること。

3. 品質管理体制の構築と責任・権限

部長は、分掌業務の品質に関する体制を構築するとともに、品質に関する責任と権限を有する。

4. 役割の明確化

部内業務分担を定め、役割を明確にする。

（1）係（担当）

起案または実作業を行う者。主に担当者（主・副）があたる。

（2）照査

起案内容または作業結果を確認する者。主幹・係長または担当者（主・副）があたる。

（3）検印

作業結果の承認を行う者。副部長または部長があたる。

ただし、以下の業務について、部長および副部長が不在の場合においては、主幹・係長が代行できる。

①社用車運行に関すること（運行責任者の任務を含む）

②文書の受発信管理に関すること

③その他、部内業務分掌で承認されたもの

5. 品質の維持・向上・管理

（1）定例作業

①年間スケジュールの作成

定例的な作業について、そのタスクとサイクルを把握するために、年間作業計画を作成し、作業タスクと発生時期を明確にする。

②作業手順書の作成

ア. 作成

定例的な作業について、作業手順書を作成する。

イ. レビュー

作成した作業手順書は、必ず管理職を含む3名以上でレビューを行う。

- ウ. 保管場所
作成した作業手順書は文書管理システムにて管理する。
- エ. 見直し
作業手順を変更した場合、必ず作業手順書を見直す。

(2) 定例外作業

①作業計画書の作成

定例外作業については、発生の都度、各担当が作業内容および作業期限を把握し、作業計画書（作業スケジュール）を作成する。なお、作業計画書の様式は制定しないが、以下の項目を充足していることとする。

- ・作業名
- ・作業目的（目標・到達点・成果物）
- ・作業開始日と最終期限
- ・作業工程
工程毎の作業内容
工程毎の担当（センター部署名 or J A 名 or ベンダー名）
工程毎の作業開始日、完了日
- ・作業工程に対する実績記入欄

②レビュー

作成した作業計画書（作業スケジュール）は、関係者でレビューする。

ア. 部内レビュー

メンバー：担当者（主・副）、係長、副部長、その他必要なメンバー

- ・上記①の内容が記載されているか
- ・作業目的は明確になっているか
- ・作業工程の項目に漏れは無いのか
- ・作業工程の作業期間に無理は無いのか
- ・作業リスクは充分に洗い出され、対策済みの作業計画書になっているか
- ・目的達成のための責任分担が、明確になっているか

イ. 部外レビュー

部内レビューが済んだ作業計画書（作業スケジュール）は、必要により部外（J A、信連、ベンダー、センター関係部署、他）へレビューする。

(3) 作業管理

①定例作業

主幹または係長は、定例的な作業について年間作業計画書にて随時確認し、作業の着手状況および終了状況を把握する。

また、担当者はポイントとなる定例作業について、実施状況を毎月末頃に開催のグループ会議で報告する。

②定例外作業

担当者は、定例外作業の進捗状況を、随時上長に報告するとともに、グループ会議にて以下の内容を報告する。

- ・今月の作業実績
- ・次月の作業予定
- ・作業遅延・課題と解決策

副部長は、担当者の報告に基づき、次の内容を確認する。

- ・今月作業に誤りや漏れは無いのか
- ・次月作業の段取りは出来ているのか
- ・作業遅延・課題への解決策は正しいのか

(4) 障害・事務ミス管理

業務遂行のなかで障害・事務ミスが発生した場合は「障害時対応要領」または「事務ミス発生時の対応要領」に従い対応、報告するほか、軽微な障害や事務ミスが発生しそうな事象を認識した場合は、「軽微な障害・事務ミス管理簿（推進部）」へ記入し、リスク管理委員会へ報告するとともに必要に応じて業務改善に取り組む。

また、障害報告書については定期的に分析し、再発防止策が有効に機能していることを確認するとともに、必要な改善は作業計画に反映し、品質向上を図る。

(5) ファイル管理

ファイルは、他者との情報共有を意識して利用する。

ファイルサーバの管理方法は、作業管理に Redmine を使用していることを前提として、次のとおりとする。

①フォルダ管理

ファイルサーバのフォルダ体系は作業フォルダとして利用し、Redmine のプロジェクトに準拠したフォルダ体系とする。

②フォルダ体系

- ・ 各グループは以下の各グループの「0201_作業用」フォルダにプロジェクトフォルダを作成する。
- ・ プロジェクトフォルダ配下は、業務フォルダを作成する。
業務フォルダは Redmine のサブプロジェクト配下に作成する業務のチケット名に合わせる。
- ・ 業務フォルダ配下は、ファイル格納する作業フォルダを作成する。作業フォルダの定義は各グループで検討する。
- ・ 個人名称のフォルダは作成しない。
作業途中で他者と共有したくないファイルは、ファイルサーバの個人フォルダを利用すること。

③フォルダの命名規則

- ・ 管理番号と名称の間にアンダーバー (_) を入れる。
- ・ 管理番号は、資料を整理したい連番とし、半角英数字とする。
- ・ 名称はプロジェクト名や業務分担名を利用するため、全角文字とする。
- ・ プロジェクトフォルダは Redmine の各グループのサブプロジェクト名称に合わせる。
- ・ 業務フォルダは、Redmine チケットに管理番号がある場合は、そのまま利用する。ない場合は、管理番号 3 桁で管理する。（いずれも前ゼロ埋で桁数を合わせる）
- ・ 作業フォルダは、管理番号 2 桁と作業内容がわかる名称を付与する。管理番号は各グループで定義し、グループ内で共有する。

④ファイルの命名規則

- ・ 管理番号と名称の間にアンダーバー (_) を入れる。
- ・ 管理番号は、資料を整理したい連番とし、半角数字とする。
- ・ 名称はファイルの内容がわかるように原則、全角文字とする。ただし、ベンダーからの取得資料や業務の性質によって英数字の利用も認める。

6. 部内監査

(1) 目的

部内における作業全般について社内規程、部内ルールに準拠して実施されているか検査し、品質管理が有効に機能していることを確認するために実施する。

(2) 実施体制

部長が監査担当者を任命し、部内監査実施を指示する。監査担当者は部内監査を実施し、部長、副部長へ報告する。

(3) 実施時期

6 月（対象期間：1 2～5 月）、1 2 月（対象期間：6 月～1 1 月）を基本にして部内監査を実施する。

(4) 実施

部内監査にあたっては、次の点を検査する。なお、検査はサンプリング検査とする。

- ・稟議決裁ほか承認手続きが専決基準、その他部内手順に基づいて正確に実施されていること。
- ・各種規程等で定められている報告書、管理台帳等が正しく運用管理されていること。
- ・作業手順書は、最新の状態になっていること。
(1年以上、更新がない作業手順書を対象とする)
- ・作業手順書の作成にあたっては、必要なレビューがなされていること。
- ・定例外作業において、作業計画書(作業スケジュール)が作成され、必要なレビューがなされていること。
- ・障害報告書等の対策が有効に機能していること。
- ・前回の部内監査で指摘された改善策の対応がされていること。

(5) 報告

報告は「推進部 部内監査実施報告書(様式1)」の監査実施報告欄をもって行う。報告書にはチェックの結果と、想定される原因および対策(監査意見)を記載する。

(6) 改善

部長、副部長は、報告を受けて改善方針を検討し、「推進部 部内監査実施報告書(様式1)」の改善方針検討記録欄に記録する。副部長は、改善方針に従い、策を講じて改善する。

以上