

品質管理要領

(総務部)

改廃履歴

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
1.0	初版	2012. 04. 01
2.0	企画Gとの統合	2012. 11. 12
2.1	企画グループにおける進捗管理方法の変更	2013. 05. 01
3.0	6. 部内監査の重複している内容の見直し	2014. 03. 20
4.0	センター長選任に伴う改正	2014. 04. 01
5.0	機構改革に伴う改正	2017. 06. 15
5.1	元号改正に伴う改正（様式2）	2019. 05. 01
5.2	資産管理システム廃止等に伴う見直し	2020. 04. 15
5.3	別表1，様式1の削除 役職、経理グループの追加	2021. 06. 01
5.4	総務グループと経理グループの統合による作業進捗管理方法等の見直し	2023. 09. 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
6. 部内監査.....	2

品質管理要領（総務部）

規程番号 0204-0000-06-要

制定日 2012年 4月 1日

改正日 2023年 9月 1日

1. 目的

本要領は、品質管理規程に基づき、総務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

（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、効率性、信頼性、コストおよび期限を考慮して、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し、PDCAサイクルの実践により品質の維持向上を図る。

4. 役割の明確化

「部内業務分掌（部内業務分掌表）」を定め、役割を明確にする。

（1）係

起案または実作業を行う者。主に主担当者、副担当者があたる。

（2）照査

起案内容または作業結果を確認する者。主幹・係長もしくは担当（主・副）があたる。なお、主幹・係長が不在の場合で代行不可の場合は、上長に相談のうえ、照査欄の押印を省略できるものとし、業務が停滞しないようにする。

（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。

事務的な作業や定型作業については、別途定める者に権限の委任や代行させることができる。

5. 品質の維持・向上・管理

（1）総務グループ

①定例作業

ア 管理表の作成

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、定例作業を取りまとめた管理表を作成し、作業項目と作業の発生時期を明確にする。

イ 作業手順書・チェックリストの作成

定例的な作業については、そのサイクル（時期）、手順などを記載した作業手順書・チ

チェックリストを作成する。

ウ 作業手順書・チェックリストのレビュー

作成した作業手順書・チェックリストは、必ず2名以上でレビューを行う。作業手順書・チェックリストの承認手続きは省略できるが、監査指摘への対応や障害・事務ミスが発生したための再発防止策のために、作業手順書・チェックリストを見直した場合は、関係者に回覧する。

エ 作業手順書・チェックリストの保管場所

作成した作業手順書・チェックリストは文書管理システムにて管理する。

オ 作業手順書・チェックリストの見直し

作業手順を変更した場合、必ず作業手順書・チェックリストを見直す。

②定例外作業

定例外の作業については、発生の都度、各担当が作業内容および作業期限を把握し、各自で管理するとともに管理表に追記する。ただし、作業期間が1週間を超えるものについては、後述する進捗会議にて報告し、情報を共有する。

③作業管理

ア 定例作業

主幹・係長は、管理表を随時確認し、作業の発生時期および完了時期を把握する。

イ 進捗会議

作業の進捗状況は、原則として週1回開催する進捗会議にて次の内容を確認する。

a. 先1週間の社内の動き

(イベント、役員スケジュール、会議予定など)

b. 各担当の1週間の作業予定

c. 完了が確認できていない作業の進捗状況

d. 作業期間が1週間を超える定例外作業の有無

(作業が発生している場合は、その作業期限を確認する。)

進捗状況は、上長へ報告するほか、月間の作業状況を毎月末頃開催の会議で報告する。

(2) 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」「事務ミス発生時の対応要領」に従い対応、報告するほか障害報告書を定期的に分析し、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。

(3) 要員育成

要員育成は個人のスキルパスのほか、年度計画、中期計画を視野に入れて計画的に行う。年度期首に重点となる情報収集・スキルアップのテーマを抽出し、要員育成計画へ反映する。また、期末には達成状況を確認して、翌年度に備える。

6. 部内監査

品質管理が有効に機能していることを確認する為、半期に1回、部内監査において次の点を検査する。なお、検査はサンプリング検査とする。

(1) 稟議決裁ほか承認手続きが専決基準、その他部内手順に準拠して正確に実施されていること。

(2) 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。

(3) 作業計画が作成され、進捗が管理されていること。必要に応じて計画が見直されていること。

と。

(4) 障害報告書等の対策が有効に機能していること。

(5) 作業手順書・チェックリストが最新の状態に保たれていること。(1年以上、更新がない作業手順書・チェックリストを対象とする。)