

【O.1.4 品質管理プロセス】

品質管理の目的は、組織的及びプロジェクトレベルで製品及びサービスが顧客の要求事項を満たす事を保証するために、その品質を監視する事により顧客満足を達成する事である。
The purpose of *Quality management* is to achieve customer satisfaction by monitoring the quality of the products and services, at the organizational and project level, to ensure they meet customer requirements...

水準	PA番号	プロセス属性	OC番号	成果
1	PA1.1	プロセスの実施属性は、プロセスの目的がどの程度達成されているのかを示す1つの基準である	OC.1.1.1	プロセスは、そのプロセスの定義された成果を達成している

PO 番号	プロセス成果	プロセス実施のインジケータ				プロセス能力のインジケータ		関連プロセス
		番号	GP/BP	作業生産物(入力)	作業生産物(出力)	プラクティス実施特性	資源/環境特性	
		GP1.1.1	実施する作業の範囲を理解している		①品質管理プロセスの作業が特定できるもの 『例:品質管理システム(QMS)、プロジェクト計画書、品質管理計画書など』 ②各作業について、作業開始までに分担を決めていることが確認できるもの 『例:作業分担表など』	①品質管理プロセスの実施に先立って、品質管理プロセスについて、作業を詳細化している ②各作業について、作業開始までに分担を決めている		
		GP1.1.2	作業生産物の範囲を理解している		①品質管理プロセスを行なった結果の作業生産物が特定できるもの 『例:障害管理表、課題管理表など』 ②各作業生産物について、作成分担を決めていることが確認できるもの 『例:作業分担表など』	①品質管理プロセスの実施に先立って、品質管理プロセスについて、作成すべき作業生産物を把握している ②各作業生産物について、作成分担を決めている		
PO1	顧客の明言され、かつ暗黙の品質要求事項に基づく品質目標が確立される Quality goals based on the customer's stated and implicit quality requirements are established.	GP1.1.3 BP1	顧客に明言された品質要求事項、および暗黙の品質要求事項を識別している	①顧客要求事項 ②組織としての品質方針 ③法律、規格	①顧客が明示した品質要求事項を示すもの ②顧客が明示していないが、暗黙の了解としての品質要求事項を示すもの ③法律/規格で定められている品質要求事項を示すもの ④組織自身で定めている、追加すべき品質要求事項を示すもの	①顧客からの明示的な品質要求事項を把握している ②顧客からの明示はないが、分かる限りにおいて、顧客の意図する用途の実現に不可欠な品質要求事項について把握している ③法律/規格で定められている品質要求事項を把握している ④組織として定めている品質要求事項を把握している		S.3.品質保証
		GP1.1.3 BP2	識別した品質要求事項に基づいた品質目標を設定している	①顧客が明示した品質要求事項を示すもの ②顧客が明示していないが、暗黙の了解としての品質要求事項を示すもの ③法律/規格で定められている品質要求事項を示すもの ④組織自身で定めている、追加すべき品質要求事項を示すもの	①品質目標がわかるもの 『例:品質目標設定表、システム品質目標など』 ②品質目標について確認したことを示すもの	①BP1で識別した品質要求事項に基づいて、品質目標を設定している ②①で設定した品質目標が、計測可能かつ評価可能な内容であることを確認している		S.3.品質保証

PO 番号	プロセス成果	プロセス実施のインジケータ				プロセス能力のインジケータ		関連プロセス
		番号	GP/BP	作業生産物(入力)	作業生産物(出力)	プラクティス実施特性	資源/環境特性	
PO2	定められた目標を達成するための全体戦略が開発される An overall strategy is developed to achieve the defined goals.	GP1.1.3 BP3	設定した品質目標を達成するための全体的な戦略を立てている	①品質目標が設定されている事を示すもの	①品質目標達成の為に戦略が特定できるもの 『例:品質管理計画書など』	①BP2で設定した品質目標を達成するための下記を含む品質管理の為に戦略を立てている ーBP1で識別している品質要求事項 ーBP2で立てた品質目標 ー品質目標達成に必要な管理作業の定義 ー品質目標達成を確認する為に適用する評価/検証方法 ー基準/尺度 ー(組織/プロジェクトとしての)品質管理方針 ー品質管理の手順 ー生産物の定義 ー組織としての品質保証方針と品質目標との関連 ー品質管理の範囲(組織/プロジェクトレベルでの分担範囲を含む) ー品質管理活動の責任者/実行組織の定義	①品質管理システム(QMS) ②品質基準管理マニュアル	S.3.品質保証
PO3	この戦略を実行するための品質管理システムが確立される A quality management system is established to implement the strategy.	GP1.1.3 BP4	品質目標達成のための戦略を実行するために、品質管理システムを確立している	①品質目標達成のための戦略が特定できるもの	①品質管理システムとして定義したもの『例:品質マニュアル、品質管理手順書など』 ②プロセスの効果的な計画・実施・管理に必要な文書(組織が必要と判断したもの) 『例:品質管理体制図など』	①BP3を実行するための作業(プロセス/アクティビタス)を識別し、組織/プロジェクトへの適用を明確にしている ②プロセス間の関係を確定している ③製品/サービスの品質を確認するための測定方法/分析手法(統計的なものを含む)を確定している ④(品質管理システムが対象とする)プロセスの実施と管理が品質目標の達成に効果があることを確認するために必要な基準/尺度を確定している ⑤(品質管理システムが対象とする)プロセスの実施と監視を行うために必要な資源や情報を利用できるように確保している ⑥①～⑤に基づいてプロセスを実施することで、製品/サービスを監視し、測定している	①ISO9001規格(品質マネジメント要求事項) ②品質目標	S.3 品質保証 O.1.3 プロジェクト管理 O.1.6 測定
PO4	特定された品質管理及び保証アクティビティが遂行されて、かつそれらの実績が確認される Identified quality control and assurance activities is performed and their performance confirmed.	GP1.1.3 BP5	品質管理および保証アクティビティが実施されていることを確認している	①品質管理システムとして定義したもの ②プロセスの効果的な計画・実施・管理に必要な文書(組織が必要と判断したもの)	①品質管理および保証アクティビティが実施されていることを示すもの	①BP4で確立した品質管理システムを用いて、品質管理および保証アクティビティが実施されている		S.3.品質保証

PO 番号	プロセス成果	プロセス実施のインジケータ				プロセス能力のインジケータ		関連プロセス
		番号	GP/BP	作業生産物(入力)	作業生産物(出力)	プラクティス実施特性	資源/環境特性	
PO5	品質目標に対する現実の実績が監視される Actual performance against the quality goals is monitored.	GP1.1.3 BP6	品質目標に対する実績を監視している	①品質目標がわかるもの ②品質管理システムとして定義したもの ③プロセスの効果的な計画・実施・管理に必要な文書(組織が必要と判断したもの)	①製品/サービスの品質について、実績を収集して管理していることを示すもの 『例: 障害発生件数推移表など』 ②警告値、異常値が表示されているもの 『例: 障害発生件数推移表など』	①品質管理システムとして定義した測定方法、基準/尺度に基づいて品質目標の達成度合いを継続的に測定している ②①の測定結果を分析している ③②での測定結果が一定レベルを超えて異常値または警告値に達している場合には、それぞれ関係者が把握できる仕組みを確立している	①データ収集の仕組み ②測定ツール ③プロセスデータベース ④データ分析の仕組み	S.3 品質保証 O.1.3 プロジェクト管理 O.1.6 測定
PO6	品質目標が達成されない場合、適切な処置がとられる Appropriate action is taken when quality goals are not achieved.	GP1.1.3 BP7	製品/サービスが品質目標を達成しない場合に、不適合に対する適切な処置の手順を定めて実施している	①製品/サービスの品質について、実績を収集して管理している事を示すもの ②警告値、異常値が表示されているもの	①品質目標達成を妨げている状況とその要因が明確化されているもの 『例: 不適合製品の記録、障害管理票など』 ②①の不適合製品発生の要因に対する対策が、不適合製品に対する取り扱い、対策の内容、対策の期限、効果まで含めて示されているもの 『例: 是正処置結果(実施)報告書など』 ③不適合製品への処置が終った事を示すもの 『例: 是正処置結果(実施)報告書など』	①品質目標を達成しない不適合品(製品及びサービス)の対象範囲を識別している ②不適合製品に関する取り扱い(差し戻し、修正、廃棄、条件付きの採用など)とその手順を定めている ③②の取り扱いを実施する為に必要な資源(ハードウェア、ソフトウェア、要員など)を識別し確保している ④②の手順にしたがって不適合品に対する処置を行なっている ⑤④の結果、不適合品に関して意図しない使用・引渡しが行われていないことを確認している ⑥④で是正(修正)処置を行った場合の結果として、該当の不適合品が品質目標に達したことを確認している		S.3.品質保証 O.1.3.プロジェクト管理
		GP1.1.3 BP8	製品/サービス、またはそれを生み出したプロセスが品質目標を達成しない場合に、不適合の再発を防止するための是正処置が取られている	①品質目標達成を妨げている状況とその要因が明確化されているもの ②①の不適合製品発生の要因に対する対策が、不適合製品に対する取り扱い、対策の内容、対策の期限、効果まで含めて示されているもの ③不適合製品への処置が終ったことを示すもの	①不適合の再発を防止するための是正処置について明確にしているもの ②①の是正処置を実施されていることを示すもの	①製品/サービスおよび/またはプロセスの不適合に対する(再発防止のための)是正処置を検討している ②①の是正処置を実施している ③是正処置の効果を確認している		S.3.品質保証 O.1.3.プロジェクト管理

(空白ページ)