力量管理手順書

神戸電気株式会社

項目	内容
文書番号	【QP-〇〇】
版数	第1版
制定日	【〇〇〇〇年〇〇月〇〇日】
作成	【人事部/品質保証部】
承認	【品質管理責任者/代表取締役】

※【 】は自社の実情に合わせて記入してください。

1. 目的

この手順書は、神戸電気株式会社(以下「当社」)の品質マネジメントシステム(以下「QMS」)のパフォーマンスに影響を与える業務を行う人に必要な力量を明確にし、その力量を備えていることを確実にし、必要な力量を身につけるための処置とその有効性評価を行い、力量の証拠となる文書化した情報を維持するための方法を定める。

2. 適用範囲

当社の管理下でQMSのパフォーマンスに影響を与える業務を行う全ての人(正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣社員、常駐する外部委託先要員を含む)に適用する。

3. 関連文書

- 品質マニュアル
- 文書管理規程・記録管理規程
- 知識管理手順書
- 教育訓練計画書
- 職務分掌規程
- 採用・配置に関する社内規程
- 外部提供者管理手順書

4. 用語の定義

用語	定義
力量	意図した結果を達成するために、知識及び技能を適用する能力。
必要力量	業務を行うために必要な、教育・訓練・経験・資格・技能のレベル。
力量基準表	職務(業務)ごとに必要な力量を定めた表(様式1)。
力量評価表	個人ごとの力量の現状と必要力量とのギャップ、及び評価結果を記録した表(様式2)。
教育訓練計画書	力量不足を補うための教育訓練等の実施計画(様式3)。

5. 責任と権限

役割	責任・権限
代表取締役(トップマネジメント)	力量管理に必要な経営資源(予算、時間、人員)を提供する。マネジメントレビューで運用状況を確認する。
品質管理責任者	本手順を統括し、力量基準表の承認、全社の教育訓練計画の承認、運用状況の監視を行う。
各部門長	部門の職務ごとの必要力量を明確にし、部門員の力量を評価し、教育訓練等の処置を計画・実施し、有効性を評価する。
人事・教育担当部門	力量基準表・力量評価表・教育訓練記録の取りまとめ、採用・外部教育の手配、記録の維持を行う。
教育訓練の指導者(OJTトレーナー)	教育訓練を実施し、習得状況を部門長に報告する。
従業員	自己の業務に必要な力量を理解し、教育訓練等に参加し、力量の維持・向上に努める。

6. 手順

6.1 必要な力量の明確化(a)

1. 各部門長は、自部門の職務のうち、QMSのパフォーマンス(製品・サービスの品質、顧客満足、プロセスの有効性)に影響を与える業務を特定する。
2. 特定した業務ごとに、必要な力量を「力量基準表」(様式1)に定める。力量は次の観点で明確にする。
   ・学歴・資格・免許(【電気工事士、電気主任技術者、はんだ付け技能資格、検査員認定 等】)
   ・必要な教育・訓練(社内教育、外部研修の受講)
   ・経験(経験年数、類似業務の経験)
   ・技能(作業技能、測定・検査技能、設計技術、コミュニケーション能力 等)
   ・法令・顧客要求事項により必要とされる力量
3. 力量基準表は、品質管理責任者が承認する。
4. 次の場合は、力量基準表を見直す。
   ・年1回の定期見直し(【4月】)
   ・製品、工程、設備、手順、法令、顧客要求事項に変更があった場合
   ・不適合、クレーム等の原因が力量不足と判明した場合

6.2 力量の評価(b)

1. 各部門長は、新規配属時、異動時、職務変更時、及び年1回(【4月】)、部門員が必要力量を備えているかを評価する。
2. 評価は、適切な教育、訓練又は経験に基づいて行い、次のような方法を用いる。
   ・学歴・資格・免許証の確認
   ・教育訓練の受講記録の確認
   ・業務経験・職務経歴の確認
   ・作業観察、実技試験、筆記試験、面談
   ・作業成績(不適合の発生状況、検査結果、納期遵守等)の確認
3. 評価結果は「力量評価表」(様式2)に、必要力量の各項目について、評価日、評価方法、評価結果(○:充足/△:一部不足/×:不足)、評価者を記録する。
4. 次の業務は、力量があると評価された者のみが単独で従事できる。【特殊工程(はんだ付け、絶縁耐圧試験等)、最終検査、設計承認 等】
5. 力量が不足している者が業務に従事する場合は、力量を備えた者の指導・監督の下で行う。

6.3 力量を身につけるための処置(c)

1. 力量評価で不足(△又は×)と判定した場合、部門長は、必要な力量を身につけるための処置を決定し、「教育訓練計画書」(様式3)に、対象者、内容、方法、実施時期、指導者を定める。
2. 処置には、次のようなものがある。
   ・現在雇用している人々に対する教育訓練の提供(社内教育、外部研修、資格取得支援、OJT)
   ・指導の実施(指導者によるマンツーマン指導、メンター制度)
   ・配置転換の実施(力量に適した業務への配置、力量に応じた担当業務の見直し)
   ・力量を備えた人々の雇用(中途採用、再雇用)
   ・力量を備えた人々との契約締結(派遣、業務委託、外部専門家)
3. 教育訓練計画書は、品質管理責任者が確認・承認し、人事・教育担当部門が全社の年間教育訓練計画として取りまとめる。
4. 採用・派遣・業務委託により外部から力量を備えた人を受け入れる場合、部門長は、資格証・職務経歴等により力量を確認し、力量評価表に記録する。
5. 全従業員に対しては、力量とは別に、次の事項の認識を持たせるための教育(新入社員教育等)を行う。
   ・品質方針及び関連する品質目標
   ・品質マネジメントシステムの有効性に対する自らの貢献
   ・品質マネジメントシステムの要求事項に適合しないことの意味

6.4 処置の有効性の評価(c)

1. 部門長は、教育訓練等の実施後、【1か月~3か月】以内に、とった処置が有効であったかを評価する。
2. 評価は、次のいずれかの方法で行い、結果を教育訓練計画書(様式3)に記録する。
   ・理解度テスト、実技確認による習得状況の確認
   ・作業観察による作業の変化の確認
   ・教育前後の不適合発生率、作業時間、検査合格率などの比較
   ・資格試験の合否
   ・受講者・上司へのアンケート、面談
3. 有効でない(力量が身についていない)と評価した場合は、原因を分析し、再教育、指導方法の変更、配置転換等の処置を再度計画し、実施する。

6.5 力量の維持・向上

1. 部門長は、定期的な力量評価の結果をもとに、資格の更新、再教育、技能の維持のための訓練を計画する。
2. 不適合及び是正処置の原因が力量不足の場合、部門長は、関係者の教育訓練を行い、力量基準表の見直しを行う。
3. 熟練者の退職・異動により力量の喪失が見込まれる場合は、知識管理手順書に従い、技能の継承計画を作成する。

6.6 力量の証拠(文書化した情報)

1. 力量の証拠として、「7. 記録」に定める記録を作成し、文書管理規程・記録管理規程に従い、必要な時に利用できる状態で維持する。
2. 記録は、教育訓練の受講証、資格証の写し、試験結果等の根拠資料を添付する。
3. 個人情報を含む記録は、個人情報保護に関する社内規程に従い、アクセスを制限して管理する。

6.7 運用状況の確認と見直し

1. 品質管理責任者は、次の事項を確認し、内部監査及びマネジメントレビューのインプットとして報告する。
   ・力量基準表・力量評価表の更新状況
   ・教育訓練計画の実施率
   ・教育訓練の有効性評価の結果
   ・力量不足に起因する不適合の発生状況
   ・資格保有者数の推移、有資格者の有効期限

2. トップマネジメントは、マネジメントレビューにおいて、力量管理の有効性を評価し、必要な資源の提供等を指示する。

7. 記録

記録名	作成者	保管場所	保管期間
力量基準表(様式1)	各部門長	【人事部/品質保証部】	【3年】
力量評価表(様式2)	各部門長	【人事部】	【在職中+〇年】
教育訓練計画書・実施記録・有効性評価(様式3)	各部門長	【人事部】	【3年】
資格証・免許証の写し、受講証	人事・教育担当	【人事部】	【在職中+〇年】
外部要員(派遣・委託)の力量確認記録	各部門長	【所属部門】	【3年】

8. 規格要求事項との対応

規格要求事項	本手順書の該当箇所
a) QMSのパフォーマンスに影響を与える業務を管理下で行う人に必要な力量を明確にする。	6.1
b) 適切な教育、訓練又は経験に基づいて、それらの人々が力量を備えていることを確実にする。	6.2
c) 該当する場合には、必要な力量を身につけるための処置をとり、とった処置の有効性を評価する。	6.3(処置)、6.4(有効性評価)
力量の証拠として、適切な文書化した情報を利用可能な状態にする。	6.6、7
注記:適用される処置(教育訓練の提供、指導、配置転換、力量を備えた人々の雇用・契約)	6.3 の2.

9. 様式(例)

様式1 力量基準表

部門	職務・業務	必要な資格・免許	必要な教育・訓練	必要な経験	必要な技能	承認
【製造】	【はんだ付け作業】	【技能資格〇級】	【はんだ付け教育(〇時間)】	【〇年以上】	【外観検査合格基準を満たすこと】	【 】

様式2 力量評価表

氏名	部門・職務	必要力量の項目	評価方法	評価結果(〇/△/×)	評価日	評価者	必要な処置
【 】	【 】	【 】	【実技試験】	【 】	【 】	【 】	【 】

様式3 教育訓練計画書・有効性評価

項目	記入欄
対象者・部門	

項目	記入欄
不足している力量	
処置の内容(教育訓練、指導、配置転換、雇用・契約)	
実施時期・指導者	
実施結果	
有効性評価(評価日、方法、結果、評価者)	
有効でない場合の再処置	

10. 改訂履歴

版	改訂日	改訂内容	作成	承認
第1版	【年月日】	新規制定	【 】	【 】