

品質管理ガイドライン

平成 19 年 3 月 27 日 18 高業改第 158 号 総務部長通知
改正 平成 20 年 3 月 12 日 19 高業改第 142 号 総務部長通知
改正 平成 22 年 4 月 19 日 22 高行管第 21 号 総務部長通知

1 品質管理の目的

品質管理の取組は、高知県（以下「委託者」という。）が委託する業務に関し、その適正な履行と質を確保するとともに、民間事業者のノウハウを効果的に事業に生かすことを目的として、委託業務の履行状況の点検、管理及び評価を実施するものです。

このガイドラインにおいては、品質管理の標準的な手続を定めていますが、業務の内容及び規模等に応じて、適宜、品質管理の項目を追加し又は別途手続を定めて、業務の質の確保に努めることとします。

2 品質管理の対象業務

別紙 1 のとおり

3 品質管理の実施方法

(1) 品質管理者

品質管理は下表に定める者が行います。

品質管理者	定 義
担当者	高知県契約規則（昭和 39 年高知県規則第 12 号）第 50 条に規定する監督職員または担当者
上席者	担当者の上席にいる職員（チーフ又は班長以上）

(2) 品質管理の時期・手順

品質管理の時期と手順を次に示します。

品質管理の時期	品質管理の手順
① 着手時	（着手打合せで対応する。）
② 中間時	品質管理の項目に沿って、業務の履行状況の点検を行う。 ※複数年契約は、年度ごとに点検を行う。
③ 完了時	品質管理の項目について、総合評価を行う。 ※複数年契約は、年度ごとに総合評価を行う。

① 着手時

品質管理者は、業務の着手にあたって受託者と打合せを行い、契約条項や業務の仕様及び品質管理の進め方等について十分に確認を行います。

【確認内容（例）】

- ・ 契約書の条項（再委託等の禁止、検査及び引渡し、委託料の支払等）
- ・ 仕様書の内容（作業内容、履行体制、作業スケジュール等）
- ・ 品質管理の進め方（品質管理の項目、品質管理のスケジュール等）

② 中間時

ア 業務の履行状況の点検

品質管理者は、業務の中間時（概ね業務の進捗が30%から80%の間）に1回以上、次表の項目と視点に沿って、業務の履行状況の点検を行うものとします。その際、必要に応じて、受託者へのヒアリングや実地調査を行う等、業務の履行状況を適切に把握します。

なお、契約が短期間（概ね3ヶ月未満）の業務や、イベントの開催を委託するもの等で中間時の点検が困難な業務については、これを省略できることとします。

品質管理の項目	品質管理の視点
1. 業務目的・内容・水準の理解	業務の目的・内容と品質の水準が理解されているか。
2. 技術力	業務に必要な技術力を有し、発揮できる環境も整備されているか。
3. 打合せ・協議	適時、打合せ・協議が行われ、記録が提出されているか。
4. 実施手順、作業計画	作業スケジュールの提示、また説明があり、作業の進捗も良いか。
5. 進捗の把握、報告	作業進捗が把握され、かつ報告があるか。
6. 取組姿勢	業務の履行にあたり、積極性・責任感は評価できるか。
7. 迅速性・弾力性	委託者からの要請や業務遂行中に生じた不測の事態に対して、迅速に対応がされているか。その対応は適切であるか。
8. ミス・トラブルの発生と対応	ミス・トラブルが少なく、かつ適正に対応され、業務の遂行に支障がないか。
9. 品質管理の取組	受託者が自主的に点検を行い、品質の管理に努めているか。
10. 業務目的の達成度	業務の目的や水準は満たされているか。

※ 中間時の点検には、別紙2「品質管理点検シート(中間時)」を活用してください。

イ 業務改善の取組

点検の結果、業務の適正な履行が確保されていないと判断された場合は、受託者に対し、業務改善に向けた指示や指導等を行います。

【業務の適正な履行が確保されていないと判断された場合の対応方法の例】

不十分と判断された内容によって対応は異なってきますが、一般的な対応方法は次のとおりです。

1. まずは、受託者に対して指示や指導を行います。
2. 繰り返し指示等を行っても品質が改善されない場合は、契約書に基づいて是正を求めます。内容によっては、業務に従事する者に対する措置請求を受託者に求める場合もあります。
3. それでもなお改善されず、業務の適正な履行が困難と判断される場合には、契約を解除することも検討しなければなりません。

③ 完了時

完了検査の実施後、速やかに業務の総合評価を行うものとします。

担当者と上席者は、別紙3「評価の基準」に基づき、品質管理の各項目が業務を通じてどうであったかという結果について、合議により5段階で評価を行います。

【品質管理と完了検査の関係】

完了検査は、業務の成果と、仕様書等との適合を確認する行為です。

品質管理の評価は業務のプロセスの評価ですから、成果はすばらしく完了検査は「合格」であっても、業務の履行状況が不十分で、委託者に必要以上の手間がかかった場合等は、評価結果が標準以下となる場合があります。

<参考> 品質管理のスケジュール（例）

- ・年間を通して行う業務の場合で、中間時の点検を2回実施する場合

4月 （進捗0%）・・・着手打合せ
↓
7月中旬（進捗30%）・・・業務の履行状況の点検
↓
9月下旬（進捗50%）・・・業務の履行状況の点検
↓
3月末 （進捗100%）・・・総合評価

4 総合評価のとりまとめ

評価結果は、業務の総合的な品質の程度を示すために点数化します。

(1) 点数の算出

別紙4「品質管理評価シート」(以下「評価シート」という。)の「②評価結果」に5段階評価の結果を入力すると、それに品質管理の項目ごとに定められた配点がかかれて、評価点が自動計算されます。

(2) 点数の集計

次に、品質管理の項目ごとの評価点が自動集計されて、最高100点の総合評価点が算出されます。

(3) 所見のまとめ

品質管理者は、評価の優劣を判断したポイント等から、受託者の業務履行能力の向上や今後の参入意欲の高まりにつながるように所見をまとめ、評価シートに記入します。

5 評価結果の通知

評価シートは、検査調書と併せて決裁を受けるものとし、受託者に対して、別紙5「評価結果通知書」に添付して通知します。

6 書面の保管

品質管理に関する書面は、各所属において5年間保管します。

7 適用の時期

本ガイドラインは、平成22年4月1日以降に委託する業務から適用します。

品質管理の対象業務

品質管理ガイドラインが適用される業務の範囲は次のとおりです。
なお、本ガイドラインによりがたい場合は、行政管理課に協議してください。

1 対象業務

知事部局から発注される委託業務で、契約金額が 100 万円以上（複数年契約は各会計年度の委託料の額が 100 万円以上）の業務を対象とします。ただし、次の 2 に掲げる業務を除きます。

2 対象外業務

(1) 品質管理のシステムが別で構築されている次の規定が適用される業務

- ① 高知県建設技術者必携、建設工事技術管理要綱
対象：建設工事
- ② 高知県委託業務技術者必携
対象：測量、地質・土質調査、土木設計及び建築設計など
- ③ 高知県情報システム調達ガイドブック
対象：情報システム（ホームページを含む。）の開発及び運用保守
- ④ 営繕業務必携
対象：建築工事
- ⑤ 指定管理者による適正な管理運営の確保に関する基本方針
対象：指定管理者制度に基づく公の施設の管理

(2) 上記（1）以外の業務のうち次の業務

- ① 企業などの信用調査業務
- ② 弁護士、不動産鑑定士、土地家屋調査士、医師など、高度の専門資格を有する者に委ねる業務
- ③ 国から県へ委託されているもので、市町村を契約の相手として県から再委託する業務
- ④ 法定の検査・分析業務（例：水質検査、肥料成分分析、農薬残留分析、食品等モニタリング調査等）
- ⑤ 法定の点検業務（例：自動車の定期検査、クレーンの荷重試験、建築物の設備点検等）
- ⑥ 廃棄物の処理業務
- ⑦ 施設のメンテナンス業務（例：エレベーター、空調設備、電気設備、浄化槽、試験検査機器等）
- ⑧ 機械警備業務
- ⑨ その他、上記①～⑧に類似する業務で、本ガイドラインによる品質管理が適さないと所属長が判断するもの（ただし、その理由を明確にしておくこと。）

品質管理点検シート(中間時)

委託業務名:			
受託者名:			
品質管理者:	所属名:	担当者:	上席者:

点検日: 年 月 日

品質管理の項目	品質管理の視点	チェック	特記事項
1. 業務目的・内容・水準の理解	業務の目的・内容と品質の水準が理解されているか。		
2. 技術力	業務に必要な技術力(技術、ノウハウ、経験等)を有し、発揮できる環境(機器、設備、ソフトウェア、プログラム等)も整備されているか。		
3. 打合せ・協議	適時、打合せ・協議が行われ、記録が提出されているか。		
4. 実施手順、作業計画	作業スケジュールの提示、また説明があり、作業の進捗も良いか。		
5. 進捗の把握、報告	作業進捗が把握され、かつ報告があるか。		
6. 取組姿勢	業務の履行にあたり、積極性・責任感は評価できるか。		
7. 迅速性・弾力性	委託者からの要請(打合せ・協議の内容も含む)や業務遂行中に生じた不測の事態に対して、迅速に対応がされているか。その対応は適切であるか。		
8. ミス・トラブルの発生と対応	ミス・トラブルが少なく、かつ適正に対応され、業務の遂行に支障がないか。		
9. 品質管理の取組	受託者が自主的に点検を行い、品質の管理に努めているか。(品質管理は、委託者と受託者の双方で行うのが望ましい姿です。ここでは、受託者自らが品質管理の取組を行っているかどうかを確認します。)		
10. 業務目的の達成度	業務の目的や水準は満たされているか。		
【備考】			

評価の基準

・評価は5段階で実施します。
「評価の基準」は、「評価の視点」を満足できる状態を「5」として、指示・指導等の発生状況に応じて「4」から「1」の範囲で段階的に減点されるように設定しています。
・すべての評価項目が「5」の場合は最高100点に換算されます。
業務を履行するにあたっては、打合せや日々の管理の中で細かな指示や指導は不可欠なことから、評価の結果が「5」(=100点)から「4」(=80点)であれば標準です。

品質管理の項目	品質管理の視点	評価の基準
1. 業務目的・内容・水準の理解	業務の目的・内容と品質の水準が理解されていたか。	5 満足できる内容であった 4 指示・指導は必要であったが、おおむね満足できる内容であった 3 指示・指導によりほぼは正されたが、改善の余地がある 2 繰り返し、指示・指導が必要であった 1 契約書に基づく、是正(※①)や措置(※②)を請求した
2. 技術力	業務に必要な技術力(技術、ノウハウ、経験等)を有し、発揮できる環境(機器、設備、ソフトウェア、プログラム等)も整備されていたか。	5 満足できる内容であった 4 指示・指導は必要であったが、おおむね満足できる内容であった 3 指示・指導によりほぼは正されたが、改善の余地がある 2 繰り返し、指示・指導が必要であった 1 契約書に基づく、是正や措置を請求した
3. 打合せ・協議	適時、打合せ・協議が行われ、記録が提出されたか。	5 満足できる内容であった 4 指示・指導は必要であったが、おおむね満足できる内容であった 3 指示・指導によりほぼは正されたが、改善の余地がある 2 繰り返し、指示・指導が必要であった 1 契約書に基づく、是正や措置を請求した
4. 実施手順、作業計画	作業スケジュールの提示、また説明があり、作業の進捗も良かったか。	5 満足できる内容であった 4 指示・指導は必要であったが、おおむね満足できる内容であった 3 指示・指導によりほぼは正されたが、改善の余地がある 2 繰り返し、指示・指導が必要であった 1 契約書に基づく、是正や措置を請求した
5. 進捗の把握、報告	作業進捗が把握され、かつ報告があったか。	5 満足できる内容であった 4 指示・指導は必要であったが、おおむね満足できる内容であった 3 指示・指導によりほぼは正されたが、改善の余地がある 2 繰り返し、指示・指導が必要であった 1 契約書に基づく、是正や措置を請求した
6. 取組姿勢	業務の履行にあたり、積極性・責任感は評価できるものであったか。	5 満足できる内容であった 4 指示・指導は必要であったが、おおむね満足できる内容であった 3 指示・指導によりほぼは正されたが、改善の余地がある 2 繰り返し、指示・指導が必要であった 1 契約書に基づく、是正や措置を請求した
7. 迅速性・弾力性	委託者からの要請(打合せ・協議の内容も含む)や業務遂行中に生じた不測の事態に対して、迅速に対応がされているか。その対応は適切であったか。	5 満足できる内容であった 4 指示・指導は必要であったが、おおむね満足できる内容であった 3 指示・指導によりほぼは正されたが、改善の余地がある 2 繰り返し、指示・指導が必要であった 1 契約書に基づく、是正や措置を請求した
8. ミス・トラブルの発生と対応	ミス・トラブルが少なく、かつ適正に対応され、業務の遂行に支障がなかったか。	5 満足できる内容であった 4 指示・指導は必要であったが、おおむね満足できる内容であった 3 指示・指導によりほぼは正されたが、改善の余地がある 2 繰り返し、指示・指導が必要であった 1 契約書に基づく、是正や措置を請求した
9. 品質管理の取組	受託者が自主的に点検を行い、品質の管理に努めていたか。 (品質管理は、委託者と受託者の双方で行うのが望ましい姿です。ここでは、受託者自らが品質管理の取組を行っているかどうかを確認します。)	5 満足できる内容であった 4 指示・指導は必要であったが、おおむね満足できる内容であった 3 指示・指導によりほぼは正されたが、改善の余地がある 2 繰り返し、指示・指導が必要であった 1 契約書に基づく、是正や措置を請求した
10. 業務目的の達成度	業務の目的や水準は満たされたか。	5 要求以上の水準で業務を達成した 4 おおむね要求の水準で業務を達成した

※① 仕様書と業務内容が一致しない場合の「是正」

※② 委託業務に従事する者に対する「措置」

品質管理評価シート

委託業務名							
契約年月日							
履行期間							
委託料							
受託者	会社名						
	担当者						
品質管理者	所属名						
	担当者 職氏名						
	上席者 職氏名						
品質管理の項目	① 配点	②評価結果(5段階評価)					評価点 ①*②(1.0~0.2の割合)
		5	4	3	2	1	
		(1.0)	(0.8)	(0.6)	(0.4)	(0.2)	
1. 業務の目的・内容・水準の理解	10						—
2. 技術力	10						—
3. 打合せ・協議	5						—
4. 実施手順、作業計画	10						—
5. 進捗の把握、報告	5						—
6. 取組姿勢	10						—
7. 迅速性・弾力性	10						—
8. ミス・トラブルの発生と対応	10						—
9. 品質管理の取組	10						—
10. 業務目的の達成度	20						—
		計 100点	総合評価点				0点
所見							

平成 年 月 日

様

〇〇〇〇〇課長

評価結果通知書

下記の委託業務について、高知県品質管理ガイドラインに基づき評価した結果を通知します。

記

委託業務名	
契約年月日	
履行期間	
評価結果	別紙「品質管理評価シート」