

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問 番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
	1.【お客様(※1)を基点とする企業姿勢の明確化】 お客様に安全かつ適切な食品(※2～4)を提供(※6)するため、お客様を基点として考える企業姿勢を明確にしている	(1)【経営姿勢の社内外への明示】	M1	①経営者が、お客様を基点とする基本的考え方に基づいて、安全かつ適切な食品を提供する責任を認識しており、その姿勢を社内外に示している 回答基準：社内にも社外にも示している場合に「全面的に対応」を選択してください	・以下のような手段により、お客様を基点とする経営者の考え方を社内外に示している ・自社ホームページ ・パンフレット(会社案内) ・CSR(※8)報告書 等	
		(2)【基本方針(※12)の保持】	M2	①お客様を基点とする基本的考え方により、安全かつ適切な食品を提供するとともに、お客様に食品事業者の取組を伝えることを、基本方針として示している	・お客様基点で安全性を優先することやコミュニケーションを重視して、お客様の満足度を高めること等を基本方針として示している	
		(3)【社内の情報共有及び連絡体制の整備】	M3	①自社内の調達から販売に至るまでの全てのプロセスにおいて、情報共有及び連絡体制を整備している 回答基準：連絡体制に基づき、従業員が認識すべき情報の共有が出来ている場合に「全面的に対応」を選択してください	・以下のような手段により、情報共有を行っている ・朝礼、昼礼 ・会議 ・事務所や現場への掲示 ・全体集会 ・資料の回覧 ・日報、週報、月報 ・従業員個別の電子メールによる連絡 ・電子掲示板への掲示 ・方針に関する勉強会 等 ・以下のような担当者や組織(※1)を定めている ・品質保証責任者 ・品質保証部門 ・各部門からの人員により構成される品質保証委員会 等	
	2.【コンプライアンス(※9)の徹底】 お客様の信頼を獲得するため、社内にコンプライアンスを徹底している	(1)【基本方針の保持】	M4	①法令遵守に真摯に取り組む方針を示している	・以下のような手段により、法令遵守に真摯に取り組む方針を示している ・社内(来客スペース含む)への掲示 ・自社ホームページ ・パンフレット(会社案内) ・CSR報告書 等	
			M5	②社会的要請に真摯に対応する方針を示している	・以下のような取組を行う方針を示している ・環境を重視する企業との取引の推進(グリーン購入) ・廃棄物削減(動植物の残渣の肥料や飼料へのリサイクル、包装資材の削減) ・使用エネルギー削減(他の製造業者との共同配送、エコドライブ、省エネ) ・地域への貢献(地元からの原材料の調達) 等 ・以下のような手段により、社会的要請に真摯に対応する方針を示している ・社内(来客スペース含む)への掲示 ・自社ホームページ ・パンフレット(会社案内) ・CSR報告書 等	
		(2)【遵守事項の明確化及び遵守の確認体制の整備】	M6	①遵守しなければならない法令(※10)及び基準(※11)を明確にしている	・以下のような観点で、遵守しなければならない法令及び基準の洗い出しを行っている ・食品衛生 ・食品表示 ・広告宣伝 ・公正取引 ・労務管理 等 ・以下のような手段で、法令及び基準を明確に示している ・遵守すべき法令及び基準の一覧表 ・コンプライアンスに関するハンドブック 等	
			M7	②明確化した遵守しなければならない法令及び基準について随時、適切に更新している	・以下のような取組により、法令及び基準の情報を入手し、随時、適切に情報を更新している ・関係省庁または食品安全委員会のメールマガジンまたはホームページからの情報収集 ・業界団体からの情報入手 ・研修への参加 等	
			M8	③責任者を明確にして、遵守事項の管理及び遵守の確認を行っている 回答基準：責任者を定め、遵守事項が管理され、遵守の確認を行っている場合に「全面的に対応」を選択してください	・コンプライアンスの責任者を定め、遵守事項の管理及び遵守の確認を行っている ・以下のような取組により、遵守すべき事項の遵守状況を確認している ・経営者等による業務実施状況の確認 ・コンプライアンス責任者または監査部門による内部監査 等 ・以下のような仕組みにより、コンプライアンス違反があった場合の情報を入手できるようにしている ・内部通報制度 ・自社内だけでなく取引先からも連絡を受け付ける通報相談窓口 等	
			M9	①従業員のコンプライアンスに対する意識を高める活動を行っている	・勉強会(基本方針、法令改正事項、違反事例)を行っている ・遵守すべき法令に関する資料の回覧を行っている ・遵守事項の事務所や現場への掲示を行っている ・企業倫理に対する意識の強化月間の制定を行っている ・従業員へのアンケートによる意識定着の確認を行っている	
社内に関するコミュニケーション	3.【安全かつ適切な食品の提供をするための体制(※16)の整備】 安全かつ適切な食品を提供し、また危害(※21)の発生を防止するための体制を整備している	(1)【方針及び業務ルール(※13)の策定及び更新】	M10	①企業理念または方針の中に、安全かつ適切な食品の提供に取り組む姿勢を盛り込んでいる	・安全・安心で品質の高い製品を提供するために努力すること等を、基本方針として示している	
			M11	②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを定めている	・作業手順を定めている ・以下のような項目を業務ルールや基準として定めている ・調達先の選定 ・調達物資の安全性及び適切性の確認 ・調達物資の保管及び管理 ・製造工程の管理 ・適切な表示の実施 ・食品の保管及び管理 ・従業員の衛生管理 ・施設及び設備の管理 等	
			M12	③食品の安全性及び適切性に関する新しい情報を常に収集している	・関係省庁から情報収集をしている ・組合または業界団体から情報収集をしている ・お客様からの意見や要望、改善すべき課題の情報収集をしている	
			M13	④継続的に業務ルールの見直し及び改善を行っている	・以下のような取組により、業務ルールの見直し及び改善を行っている ・業務ルール及び基準を見直す責任者の指定 ・社会情勢とのずれが生じないための法令改正時あるいは事件及び事故発生時の見直し ・従業員からの優れた改善提案の業務ルールへの採用 等 ・業務ルールの見直し時には、記録を残している	

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問 番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
		(2)【方針の周知(※14)及び業務ルールの教育(※18)体制の整備】	M14	①安全かつ適切な食品の提供のための方針を従業員に周知徹底している	- 以下のような手段により、方針を従業員に周知徹底している ・事務所や現場への方針の掲示 ・会議や朝礼での方針の唱和 ・方針を記述したハンドブックの従業員への配布 等 - 以下のような従業員の意識向上を図る取組を行っている ・衛生や品質管理に関するトピックスの現場への掲示 ・緊張感を促すための、体験学習や業者の見学の積極的受け入れ ・社員のモチベーション向上のための社員の家族の工場見学 等	
			M15	②安全かつ適切な食品の提供のための業務ルールを従業員に教育する体制を整備している	- 以下のような業務ルールの教育体制を整備している ・社内の業務ルールの教育計画の立案及び教育を行う担当者を定めている ・経験の少ない従業員は、所定の教育を受けなければ単独での作業を行えないように定めている 等 - 以下のような手段により、教育を行っている ・OJT(※③) ・e-ラーニング、社内セミナー ・社外セミナー ・取引先の工場見学 ・工場別、職種別、職種別の研修 等 - 以下のような観点で、教育を行っている ・社内規格 ・5S(※⑥) ・食品衛生7S(※⑦) ・薬物管理 ・食品の表示とその法令 ・食品衛生法 ・輸出入に関する義務 等 - GMP基準(※⑩)や実践ガイドラインを策定して、配置転換や採用時に合わせた衛生教育を行っている - 教育訓練(※②)実施後に従業員の作業状況の評価を行い、その結果を教育プログラムの内容に反映している	
		(3)【業務の適切な実施を確認する体制の整備】	M16	①業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、日常的に確認を行っている	- 従業員同士お互いの作業の確認を行っている - 従業員自身による作業のセルフチェックを行っている - チェックリストに基づく、検査担当者による検査を行っている - 検査記録の確認を行っている	
			M17	②業務ルールに基づいて業務が行われているかについて、自社内の別担当または第三者機関が監査を行っている 回答基準:監査組織は社内外を問わず、全社が監査の対象である場合に、「全面的に対応」を選択してください	- 経営者による現場の作業状況の確認を行っている - 管理者による現場の巡回を行っている - 品質保証委員会による、全社的な品質保証に関する取組状況の確認を行っている - 内部監査部門や品質保証部門が中心になって、抜き打ちでの自社独自の内部監査を行っている - 第三者機関による、ISOのシステム監査を行っている - 販売先による販売先企業独自の監査を受けている	
		(4)【方針及び体制の社外への公開(※15)】	M18	①安全かつ適切な食品を提供するための方針及び社内体制を、社外に公開している	- 以下のような手段により、方針及び社内体制を社外に公開している ・ホームページ ・パンフレット(会社案内) ・CSR報告書 等	
		(5)【危害要因(※22)の分析(※23)及び管理(※24)方法の選定】	M19	①原材料から食品を消費するまでの安全に関わる危害要因を明確にしている	食品の原材料、製造工程、流通形態を考慮し、危害要因になりえるものを洗い出している	
			M20	③調達物資の調達から食品の製造、販売までの過程の危害要因を洗い出し、分析し、管理方法を定めている 回答基準:危害要因の「洗い出し(識別)」から「分析」、「管理方法」まで、全て流れに沿って行っている場合に、「全面的に対応」を選択してください	- 以下のような取組により、工程における危害要因の洗い出し、分析、管理を行っている ・洗い出した危害要因の危害の大きさと発生確率を評価し、危害の発生を防止する必要がある危害要因を選定し、対策実施の優先順位を定めている ・HACCP(※⑤)の手法もしくはそれに準じる管理方法により重要管理点(CCP)を特定し、その許容限界を定め、管理方法を確立している 等 - 危害要因の管理に関し、以下のような内容の記録を行っている ・危害要因分析による危害要因の洗い出し ・危害要因分析による危害の大きさと発生確率の評価 ・管理する危害要因及び重要管理点の選定 ・重要管理点のモニタリング ・検証の手順と結果 等	
			M21	④危害要因の洗い出し、分析内容及び管理方法の妥当性の検証を行い、見直しを行っている 回答基準:上記に加え、「妥当性の検証」を行い、「管理策の見直し」まで行っている場合に、「全面的に対応」を選択してください	- 危害要因の管理方法に関し、以下のような妥当性の検証と見直しを行っている ・クレームや不具合の発生件数及び内容を確認して管理方法の効果を評価し、効果がない場合は見直しを行っている ・新しい製造工程の採用にあたって、食品接触面の洗浄・消毒の有効性を検証し、有効性が確認された上で製造工程の採用を決定している ・既存製造工程において、定期的に食品接触面の洗浄・消毒の有効性を検証している ・加熱殺菌温度、加熱時間、有害な微生物の残存数を検査し、管理方法が適切であることを定期的に検証している 等	
			M22	⑤危害要因の管理方法を業務ルールに反映している	- 危害要因の管理方法を作業手順に記述し、現場に掲示している - 危害要因の管理方法をマニュアルに記述している	
		4.【調達における取組】 安全かつ適切な食品、原材料や包装資材(以下、「調達物資(※25)」という)を使用して食品を製造(※26)するための、調達における取組を行っている	M23	①調達する食品及び調達物資の調達先を、評価及び選定している	- 以下のような手段により、調達先を評価し選定している ・取引実績の確認 ・パンフレットに記載されている内容の確認 ・同業他社の評価の情報収集 ・工場の視察 ・経営者のヒアリング ・選定基準(規格書、証明書、衛生管理体制)による評価 等 - 調達先に対して、以下のような取組を行っている ・規格に基づくマネジメントシステムの導入の推奨(ISO9001、ISO14001、ISO22000、HACCP、自社の独自規格 等) ・第三者の分析機関による商品分析の推奨 等	

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問 番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
		(2)〔調達物資の 安全性及び適切 性の確認〕	M24	① 調達物資に関する要求事項または 受入基準を定めている 回答基準: 調達物資の9割程度以上 に、「要求事項」、あるいは、「受入基 準」が定められている場合に、「全 面的に対応」を選択してください	- 以下のような観点について、要求事項または受入基準を定めている - 当該調達物資に関する自社及び同業他社の取引実績 - 調達物資のサンプルの評価 - 調達物資に関する法規制への適合性 - 梱包状態の外観、納品温度、搬送温度 等	
			M25	② 調達物資の受入時に検査を行っ ている	- 基準に基づく、以下のような受入検査を行っている - 品名、外装、外観、数量、期限表示の確認 - 見本サンプルとの照合 - 官能検査、分析検査 - 原材料の異物検査及び除去(調達先で行えない場合) - 残留農薬検査 - 調達先による検査結果の確認(特に輸入品の場合) 等 - 包装資材については、以下のような取組を進めている - 原材料の一つとしての衛生的な取り扱い - 規格書による品質規格の確認 - ピンホールや割れへの耐性の確認 - 包装の完全性検査 等	
			M26	(3)〔調達物資の 保管(※32)及び 管理(※33)〕◆ ① 調達物資に応じた条件下で保管及 び管理している◆	- 常温品、冷蔵品、冷凍品に対して決められた温度範囲内での保管及び管理を行っている - 吸湿しやすい原材料の、温度・湿度が制御された保管庫での保管及び管理を行っている	
		5.〔製造における 取組〕● 安全かつ適切で あり、表示が適 切で、また品質(※ 5)が維持された食 品を販売するため の、製造における 取組を行っている	M27	① 食品製造用の設備及び器具の食 品接触面を清潔に保っている◆	- 製造終了時には、設備・器具の洗浄及び殺菌を行っている - 効果が検証された方法で洗浄及び殺菌を行っている - 拭き取り検査により、洗浄・殺菌方法の効果を定期的に測定している	
			M28	② 食品製造で使用する水は飲用適 (※29)であり、安全な方法で処理及 び維持管理している●	- 工場内の配管、貯水設備について、定期的に検査を行い、水道法の水質基準に適合した水を使用している - 食品に直接接触する可能性のある蒸気や水も、飲用水と同等の衛生レベルの水を使用している - 原材料や食品に接触する水について、定期的に水質成分を検査し、モニタリングしている	
			M29	③ 食品に応じた加熱、冷却、乾燥及 び包装を適切な条件下で行えるよう 管理している◆	- 定めた温度で加熱・冷却できていることを確認している - 殺菌効果を検証した食品の中心温度と加熱時間により加熱している - 加熱後に急速な予備冷却で残存微生物の増殖を抑制している - 真空包装、窒素置換包装により品質劣化を抑制している - 原材料の加工時にも温度管理を行っている	
			M30	④ 異物混入の防止、異物の検出及び 異物の除去に取り組んでいる◆ 回答基準: 異物の「混入の防止」、お よび「検出」、「除去」に全て対応した 管理策が定められている場合に、「全 面的に対応」を選択してください	- 以下のような取組により、毛髪混入の防止に取り組んでいる - 製造場所入室前の手洗いとローラーがけ - 防塵衣やヘアネットの着用 - 重点的に清掃する場所を変える実験による毛髪の混入原因究明 - 前室にエアシャワーを設けている 等 - 以下のような取組により、異物混入の防止に取り組んでいる - 原材料の包装の外側の付着物を使用前に拭き取っている - 静電気除去装置により包装に微細ゴミが付着するのを防止している - 金属探知機やX線装置で異物を検出している - ろ過やふるい、マグネットで異物を除去している 等	
			M31	⑤ 微生物及びアレルギー誘起物質 (※30)の交差汚染(※31)を防ぐ対策 をとっている◆	- 同時に複数の食品を製造せず、ラインを洗浄してから製造する食品を切り換えている - 同じラインで複数の食品製造を行う場合、アレルギー誘起物質含量が少ない物から多い物の順に行っている - アレルギー誘起物質が残存しない洗浄方法を検討し、機械・装置を洗浄している - 微生物の交差汚染を防ぐため、衛生レベルが異なる工程ごとに作業場所を区別している	
			M32	⑥ 製造工程中の食品の品質及び衛 生検査を行っている● 回答基準: 製造工程において、検 査のルールを定め、ルールに従って 漏れなく実施している場合に、「全 面的に対応」を選択してください	- 官能検査を行い、外観や味に異常がないことを確認している - 外部委託によって、油脂の酸価度の測定を行っている - 製造工程中の水分値を簡易測定法でチェックしている - 製造工程中の食品を抜き取り、粘度、pH、塩分濃度等の物性測定ならびに微生物検査を行っている	
		(2)〔適切な表示 の実施〕◆	M33	① 適切に設定された、賞味期限また は消費期限を食品に表示している◆	- 保存試験(または虐待試験)の結果に基づく、科学的根拠に基づいた消費期限、賞味期限または品質保証期限を表示している - 食品への印字前に、原材料(アレルギー誘起物質を含む)と食品の情報が合っていることを確認する担当者を定めている - 印字された食品の情報と原材料の情報が合っていることを確認している - 食品への印字前に、印刷機の試運転を行い、かすれや印字漏れがないか確認している - 印字ミスを防ぐための食品のロット管理を行っている - 印字内容が印刷機の設定内容と合っていることを確認している	
			M34	④ 印字された表示が適切であることを 確認している◆	抜き取り検査を行っている	
			M35	(3)〔食品の保管 及び管理〕● ① 食品に応じた条件下で保管及び管 理している▲	- 常温品、冷蔵品、冷凍品別に温度管理して保管・管理している - 食品に最適な保管条件で保管・管理している	

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問 番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
			M36	②出荷前に食品の品質検査及び衛生検査を行っている● 回答基準:出荷前の検査のルールを定め、ルールに従って漏れなく実施している場合に、「全面的に対応」を選択してください	・食品の味覚検査を行っている ・ロットごとに商品を抜きとり、微生物検査や品質検査、官能検査を行っている ・食品のアレルギ－誘起物質の検査を定期的に行っている	
			M37	③ロット間の誤混入が起こらないよう食品を取り扱っている●	・異なるロットの食品が混入しないように、明確に区分して管理している ・誤出荷を防止するために、不合格品に目印を付けて、明確に合格品と区分して管理している	
			M38	(4)【工場での従業員の衛生(※19)管理】 ①健康状態が適切でない従業員が、工場内に立ち入らない対策をとっている◆	・従業員の健康状態を毎日検査して、下痢、発熱、咳、化膿創が見られる従業員は製造作業に従事させないように定めている ・定期的な健康診断と検便検査を行っている ・従業員に配布している衛生管理マニュアルに、報告すべき健康状態の一覧を明記している	
			M39	②従業員の衛生状態が維持されるよう、工場での衛生管理を行っている	・石鹸液とアルコールを用いた手洗いの手順を定めている ・清浄区域に立ち入るときは手洗いを課している ・身だしなみを正しく整え、手や手袋で顔、口、髪の毛を触らないように指導している ・手洗い設備を備えた更衣室とトイレを設置している	
			M40	③工場での食品汚染を招きかねない行為を明確に禁止している● 回答基準:禁止行為のルールを定め、ルールに従って漏れなく実施している場合に、「全面的に対応」を選択してください	・製造場所での喫煙を禁止している ・時計や装飾品を含め個人の所有物は製造場所に持ち込むことを禁止している ・衛生管理マニュアルに、喫煙、ガム、咳、指輪や時計の装着の行為を禁止することを明記している	
			M41	(6)【施設及び設備の管理】 ④施設及び設備の、メンテナンス及びサニテーション(※28)を行い、その効果の検証を行っている● 回答基準:メンテナンス、およびサニテーションを行い、サニテーションの効果の検証まで実施している場合に、「全面的に対応」を選択してください	・施設・設備のメンテナンスとして、以下のような取組を行っている ・作業前の設備の動作確認 ・設備の保守点検 ・精度管理 ・使用方法の標準化 等 ・施設・設備のサニテーションとして、以下のような取組を行っている ・施設・設備の洗浄・殺菌 ・施設・設備に合わせた方法での洗浄・殺菌 ・専任スタッフによる工場内の清掃 等 ・サニテーションの検証として、以下のような取組を行っている ・洗浄・殺菌作業後の設備の拭き取り検査やATP測定(※9) 等	
			M42	(1)【販売先(※7)における取組】 販売先が、安全かつ適切な食品の品質を維持して販売するための、販売における取組を行っている ①食品の販売先の適切な評価を行い、取引先を選定している▲	・視察や経営者のヒアリングを行い、取引先を評価している ・温度帯別に確実な温度管理をしている販売先を選定している ・販売先の品質管理、コンプライアンス実施状況を監査している ・流通・店舗で食品が適切に管理されているかを確認している ・公正な判断を行えるように、取引の担当者ではなく別の者が販売先の評価を行っている ・取組の改善が必要な販売先に対して、販売先の経営者に課題を伝えている ・販売先を対象とした研修を実施し、販売先の社員を衛生管理、コンプライアンスの研修に招いている	
			M43	(2)【輸送及び保管時の食品の管理条件の設定】▲ ①食品に応じた輸送及び保管時の管理条件を、取引先と取り決めている▲	・輸送時に保たれるべき温度等について、取引先や配送業者に正しく伝えている ・店頭やバックヤードでの陳列方法(温度、積み上げ方等)について、取引先と取り決めを行っている ・販売先や、販売先までの輸送行程において、温度管理の徹底を依頼している	
			M44	(1)【業務ルールの策定】 ①取引先との取引条件の設定や契約等に関して公正な取引をするための業務ルールを定めている	・公正な取引に関連する以下のような事項を、業務ルールに盛り込んでいる ・独占禁止法や下請法の遵守 ・公私混同の禁止 ・利益相反の禁止 ・会社間および協力会社や下請業者との節度ある交際 等 ・購買管理規程に基づき、以下のような項目について取引先の審査を行い、審査を通った企業とのみ取引をするよう定めている ・与信 ・品質管理体制 ・商品情報管理体制(原材料のトレーサ体制を含む) ・納期 ・担当部門の対応 ・緊急時連絡体制 ・クレーム対応体制 ・経営者の資質 等 ・以下のような観点で、取引先の経営状況の把握を行っている ・組織のあり方 ・組織運営 ・経営品質を含む相互監査・第三者監査 等	
			M45	(2)【業務ルールの周知及び教育体制の整備】 ①公正な取引のための業務ルールを社内に周知徹底している	・朝礼時の唱和や書類の回覧をしている ・従業員へのカード配布、事務所内でのポスター掲示をしている ・「行動規範」「行動規範事例集」を作成し、全従業員に配布している	
取引先に関するコミュニケーション	7.【持続性のある関係(※34)のための体制整備】 安全かつ適切な食品を安定的に提供していくため、公正な取引及び円滑な情報共有に基づいた、取引先(※36)との持続性のある関係のための体制を整備している	(2)【業務ルールの周知及び教育体制の整備】	M46	②公正な取引のための業務ルールに必要な従業員に教育する体制を整備している	・営業担当等、取引先と接する従業員に対し、定期的に研修を行っている	
			M47	(3)【公正な取引の確認体制の整備】 ①公正な取引の実施を確認する責任者を明確にしている	・必要な場合には、弁護士等の専門家が確認をしている ・経営層をメンバーとする会議が、取引の適切さについて、担当者からの報告を元に確認をしている	
			M48	②公正な取引のための業務ルールの改善を行っている	・購買、工場、流通、販売の各担当による定期的な合同会議において、公正な取引の観点でも業務ルールの見直し・改善を行っている	

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問 番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
		(4)【業務ルールの社外への公開】	M49	①取引先との公正な取引に関する業務ルールを社外へ公開している	・ホームページや冊子において、公正な取引を行う方針を公開している ・取引先とは、公平かつ対等な立場で接していることを、CSR報告書で公開している	
		(5)【情報共有の仕組み(※17)の整備】	M50	①取引先との意見交換ができるよう担当窓口を設置している	・取引先との総合窓口として、取り扱う食品や従業員の対応の意見を受け付ける担当を定めている ・取引先からのクレームや相談を受け付けるための担当を置いている	
			M51	②取引先の意見について社内に伝達するルート及び共有方法を定めている	・取引先から意見をいただいた場合には、日報や会議で社内関係者に伝達している ・取引先からクレームをいただいた場合には、しかるべき管理者に伝わるようルール化している	
			M52	③取引先とより効果的な情報共有を行うための場を設けている 回答基準:情報共有のルールを定め、ルールに従って漏れなく実施している場合に、「全面的に対応」を選択してください	・取引先交流会・商談を通して取引先と情報交換を行っている ・情報の共有及びリスク削減を目的とした、購買部門、品質保証部門、生産工場の担当者、調達先による会議を実施している (会議テーマ例:①原材料受入基準の明確化、②検査の体制の理解) ・ノウハウ確立のための連絡会議を実施している (会議テーマ例:①品質保証における課題共有、②改善についての計画立案、実行状況、改善状況の情報共有) ・必要に応じて、情報共有を目的とした取引先からの検査・監査を受け入れ、迅速・真摯な回答に努めている ・地元の原材料生産者のグループと、情報交換の場を設けている	
			8.【取引先との公正な取引(※35)】 取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、公正な取引を行っている	(1)【公正な取引の実施】	M53	①取引先と適正な契約を結んでいる
	M54	②取引に際し、契約の内容を文書で双方が取り交わしている	・以下のような形態により、書面による契約を行っている ・受発注書　・製造委託契約書　・覚書　等			
	M55	③取引に関する解決すべき問題点や改善点を相互で議論し、意思疎通を図り、問題解決をしている	・以下のような取組により、相互での問題解決を図っている ・取引先から、取引に関する提言や自社の改善点についてヒアリングを行っている ・調達先との間において会議を行い、様々なテーマに関し改善に向けての話し合いを行っている ・調達先へ、要望に応じて技術支援を行っている ・調達先と、ヒヤリハット情報共有や工程改善に共同で取り組んでいる ・販売先(卸売や小売)との間で、定期的な会議を開催している ・販売先に対して、品質管理の方法、鮮度維持のための技術的提案を行っている　等 ・以下のようなテーマについて、議論を行い、改善に向けての取組を行っている ・品質保証における課題共有 ・改善についての計画立案、実行状況、改善状況の情報共有(効率的な取引、物流コスト低減、商品識別管理、入出荷の時間短縮、検品作業の短縮、品質管理、クレーム、欠品対策) ・規格書情報について必要な項目や情報フィードバックのスピード ・製品や包装の回収、廃棄の取扱 ・社会環境変化に伴うリスク(原油高騰、天候不順による農産物不作) ・原産地限定原材料(契約農場栽培)におけるリスク(欠品、在庫過多) ・海外原材料確保に伴うリスク(価格高騰や日本の買ひ負け) ・従来の商慣行、商習慣のリスク(口頭による受発注、売買契約書の有無)　等			
	9.【取引先との情報共有、協働の取組】 取引先と、持続性があり、かつ緊張感のある関係を構築するため、取引先との情報共有及び協働した取組を行っている	(1)【商品(※8)等】についての情報共有】	M56	①お客様に提供する食品に関する情報を取引先と共有している	・食べ方や調理方法について特別な知識が必要な商品については、専門的知識を有する社員が取引先へ講習会を開催している ・商品情報を社内で共有し、取引先のニーズに応じた商品情報を迅速に提供できるようにしている ・主要商品について生産計画や需要予測の情報を共有し、相互理解を深めている ・生産や販売についての年度・半期計画の情報を共有している ・取引先には商品に関するデータを提供し、納得したうえで使ってもらっている ・原材料の成分分析結果を生産者にフィードバックしている	
		M57	②食品のトレーサに必要な情報を取引先とお互いに整理し、必要な場合に共有できるようにしている	・以下のような取組により、食品のトレーサに関する情報を取引先と必要に応じて共有できるようにしている ・食品の出荷記録を保管している ・原材料の入荷記録を保管している ・製品について、原材料の品質、原産地、農薬、加工工程の情報の授受と管理をしている ・取引先による分析・工場監査の情報を入手している ・規格書の情報について管理データベースを作成している　等 ・情報の共有、商品情報トレーサ機能を強化するためのシステム導入に取り組んでいる ・調達先から販売先までの物流を管理する倉庫システムの導入に取り組んでいる		
		M58	③食品の一貫したロット管理を取引先と行っている	・取引先と自社で、食品のロット単位での対応がとれるように共通の情報を保管・管理している		
		M59	④取引先への情報伝達のスピードと正確性を向上させるための取組を進めている	・項目を決めて商品ごとに帳票類で管理している ・取引先との情報の授受について専用ホームページの構築・運営によって迅速性・正確性を確保している ・生産・物流システムを通じて情報の受発信の正確性を確保している ・規格書情報、生産履歴情報、原材料トレーサ、流通段階の温度管理情報、受発注システム(品種、パレット、ロット、ライン番号、製造時刻による管理)の情報データベースを導入している		

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問 番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
お客様に関するコミュニケーション	10.【お客様とのコミュニケーションのための体制整備】 お客様とのコミュニケーションを重視し、適切に対応するための体制を整備している	(2)【取引先との協働の取組】	M60	①取引先と協働して、商品開発及びサービス提供を行っている 回答基準: 主な取引先と契約の枠を超えて、サービスの向上に寄与する取組があれば、「全面的に対応」を選択してください	・取引先の製造工程での副産物を原材料として、新たに商品開発をして販売している ・健康イベントや、試食イベント、工場見学について販売先と共同で行っている	
			M61	②取引先と協働した業務の改善及び効率化に取り組んでいる 回答基準: 一部の取引先にとどまらず、上記の取り組みを行っている場合に、「全面的に対応」を選択してください	・小売業者と協働での市場調査や欠品対策を行っている ・共同物流によるムリ・ムダの排除を行っている ・調達先を、衛生管理、コンプライアンスの研修へ招待している ・販売先との、返品や欠品についての意見交換を行っている ・販売先との特売情報の共有による、生産計画への活用を行っている ・リアルタイムで在庫管理ができる情報システムの、生産計画策定への活用を行っている	
		(1)【方針及び業務ルールの策定】◆	M62	①企業理念または方針の中に、お客様とのコミュニケーションを重視する姿勢を盛り込んでいる◆	・お客様への情報提供やお客様対応を重視すること等を基本方針に示している	
			M63	②お客様とのコミュニケーションを重視する業務ルールの定めている◆	・お客様対応や情報提供に関する業務ルールを定めている ・お客様対応における留意点をまとめた文書を作成している ・お客様対応マニュアルを整備している	
		(2)【方針の社内周知及び業務ルールの教育体制の整備】◆	M64	①お客様とのコミュニケーションに関して、従業員に教育する体制を整備している◆	・以下のような、お客様とのコミュニケーションの教育体制を整備している ・全社員を対象とした「お客様コミュニケーション」に関する講義 ・お客様対応窓口担当者を対象とした、社内集合研修、工場見学、新製品説明会、原産地視察 ・お客様対応に関する営業部門への「営業研修」 ・営業部門向けの対応ガイドラインである「クレーム対応ハンドブック」の策定、配布 ・食品の安全性をPRすることによる、お客様の信頼を高めることの大切さの従業員への周知 ・外部機関が主催する「お客様対応研修会」や「講演会」への参加や、関連資格の取得の推進 等	
			M65	②お客様とのコミュニケーションに関して、新しい情報を収集し、工夫している◆	・業界団体から情報を入手している ・インターネットを使用したコミュニケーションの方法について、様々な企業のホームページを見て調査している ・他社のお客様対応窓口の担当者との勉強会を開催している	
			M66	③お客様とのコミュニケーションに関して責任者を明確にしている◆	・お客様対応の責任者を定めている ・お客様対応の責任部門を設置している	
	(3)【情報の収集、管理及びお客様対応体制の整備】		M67	①お客様からの問い合わせ及び情報提供を受けるための体制として、窓口を設置している	・以下のような手段により、お客様からの意見を受け付けている ・ホームページ ・電話(コールセンター) ・FAX ・メール ・書簡 ・店頭での投書 等	
			M68	②お客様対応担当とその関係者が連携して対応する体制を整備している	・お客様対応の依頼を受けた場合には、他の業務に優先して対応することを社内に周知している ・各営業部門にお客様対応責任者を定め、本社のお客様対応部門と連携して、訪問営業社員の人选、対応指導を行っている	
			M69	③お客様の意見を経営に活かす体制を整備している	・経営に反映すべき意見をお客様からいただいた場合には、経営者に直接連絡するルールを定めている ・全社的なお客様対応担当者会議を定期的に行っている ・お客様からの情報収集、お客様への情報発信の内容を適時経営者に伝えることを定めている ・定期的に各店舗から担当者が集まり、お客様の声をもとに新しい企画の打ち合わせ等を実施している ・クレームの原因となった社員の責任を追及することせず、関係者に報告させることを重視している ・お客様からの問い合わせ対応マニュアルを定期的に見直し、改善している	
			M70	④お客様から収集した個人情報の保護措置をとっている	・従業員に、情報セキュリティや個人情報保護に関する教育を行っている ・個人情報ファイリングして鍵付きのロッカーで保管し、担当者以外は閲覧できないようにしている	
		(4)【情報提供体制の整備】	M71	①お客様に情報提供する責任者を明確にしている	・お客様に情報提供を行う担当者を定めている	
	11.【お客様からの情報の収集(※38)、管理及び対応】 クレームを含むお客様からの情報を	(1)【情報収集】	M72	②お客様に提供する情報の正確性及びわかりやすさを確認する体制を整備している	・お客様に提供する情報の正確性及び情報のわかりやすさを確認する担当者を定めている ・お客様に情報提供する場合、専門家や行政機関に情報の内容が正しいか確認することを業務ルールに定めている ・製品に記載する表示内容について、社内モニター制度による確認を行っている ・新製品については、発売前の段階からお客様対応部門が参画し、使い勝手、注意表示を開発部門と検討、改善提案を行っている	
			M73	①お客様から情報を受け取る手段を整備し、お客様に選択肢として提供している●	・お客様からの声を受ける手段、問い合わせ先を、商品パッケージやホームページで公開している	

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問 番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
	収集及び管理し、 適時、適切な対応 を行っている		M74	②お客様に働きかけることにより、お客様からの意見を積極的に収集している	- 商品パッケージの問い合わせ先の表示を目立たせている - 商品パッケージにアンケートはがきを添付したキャンペーンを行っている - お客様に聞くべき項目を、あらかじめお客様相談窓口を用意しておき、掘り下げて質問できるようにしている - 商品パッケージの「フリーダイヤル」表記に「お問い合わせやご意見をお待ちしております」という表現を追加し、お客様からの問い合わせを呼びかけている - 自社製品のファンクラブを立ち上げて、その会員から情報を収集する機会を設けている - お客様モニターからの意見を収集している - メルマガでのアンケートを行っている（匿名性が高く本音が出やすい特徴） - クレームがあった際には、お客様による商品の保管状況を確認している	
			M75	③お客様以外から幅広く情報及び要望を収集している●	- 同業種の他社のお客様対応窓口の担当者との交流を通じて、お客様ニーズを共有している - 小売業者に出向き、小売業者から売れ筋やお客様の要望を収集している - マスコミ、新聞記者を通じてお客様のニーズを捕らえるようにしている - 社内調査や、有識者との会議（ステークホルダー・ダイアログ）を定期的に開催し、意見聴取を行っている - アンケートやヒアリングにより、お客様の生活実態調査や、商品やサービスについての意見収集をしている - 外部機関による自社に対する評価の情報を収集している - お客様相談の責任者が集まる会合に参加し、消費者コミュニケーションの勉強をしている	
			M76	①お客様から収集した情報を集約して管理している	- お客様から寄せられた情報を、管理する担当者を定めている - お客様から寄せられる声をお客様対応担当部門に集約している	
			M77	②お客様から収集した情報を分類及び分析している	- お客様から寄せられた情報を、メモに取り分類し、保管している - お客様の声を内容別（相談、クレーム、意見提案、賞賛）に分類・整理し、データベース化している - 情報の重要性は、情報を受け付けるお客様相談の担当部門で重要度の一次判定を行い、重要なものについては専門の部門で二次判定している - 件数・内容に基づいて重要度の解析・評価を行っている	
			M78	③お客様から収集した情報を関係者において共有し、必要な情報を関連先まで伝達している	- 収集した情報をファイリングし、関係者が確認できるように管理している - 収集した情報を関係者に伝達することを定めている - お客様の声をまとめたものを経営者や従業員に情報発信している（日報、月報、年報） - イントラネット、部内報等、お客様からの声を共有する仕組みを整備している - お客様から寄せられた声を、全社員に配信している	
		(2)【収集した情報の管理】	M79	①お客様からの問い合わせに対して、正確な情報を提供できるように対応している	- 問い合わせに対して不明な点がある場合には、正確に内容を確認してから回答している - インターネットでの問い合わせでも、情報提供の必須条件に電話番号を加え、なるべく電話で話を聞くようにしている - その場で答えられない問い合わせの場合は、調べて折り返し電話をするようにしている	
			M80	②お客様からのクレームに適切に対応している	- お客様からのクレームに対して返答する期限を定めている - クレームに対しては、着払い、訪問、集荷依頼でできる限り現品を入手し、原因究明と調査報告を行っている - お客様対応のシステムに、FAQ、レシピ、類似事例、文書雛型の窓口支援機能を充実させ、多様な相談への対応標準化と窓口対応の質の向上を図っている - ホームページを通じてお客様から寄せられた意見は、すべて役職者が読み、厳しい意見には経営者が判断、対処している	
			M81	③お客様からの意見を商品及びサービスの改善につなげている	- お客様の声を整理・分析のうえ改善提案を行っている - お客様からの声の中で、情報提供の要望があれば、それをもとに情報発信をする仕組みを設けている - お客様対応部門の対応について、申し出をいただいたお客様に対して、「お客様対応の良否アンケート」を実施し、「普通以下」の評価だった事例を基に、改善を行っている - 優良なお客様対応を実施した従業員の、評価・褒章制度を設けている - 品質保証、生産、研究・開発の関係部門間で必要なデータを共有している - お客様の声をもとに、商品パッケージ、デザインを取引先と検討し、購買部門と連携して対応している - お客様対応部門が主催して品質改善目的の会合を行い、お客様の声からの改善提案を関係部門に伝えている - クレームを工程別、原因別に分類し、問題点を分析し、季節ごとにどのようなクレームが多くなるかを把握し、食品の品質管理に活用している - お客様からのクレームを大事にし、業務の改善に役立てている - お客様からの声を商品開発に役立てている	
		(3)【適時、適切なお客様対応】	M82	①商品パッケージおよび販売資材により情報を提供している●	- 食品のパッケージに、食品の特徴を記載している - 食品パッケージだけでは伝えきれない情報（食品のアレルギー誘起物質、原産地情報、商品の検査体制）を、商品カタログ、QRコードを用いて発信している	
					- 食品パッケージだけでは伝えきれない、食品に関する以下のような詳細な情報を、ホームページを用いて発信している - 食品の「おいしさ」に関する情報 - 原材料、主な原材料の原産地、製造工場（その所在地） - 食品開発からお客様に届くまでの工程、商品の検査体制 - 賞味期限、保存方法 - よくある問い合わせ、質問への回答、お客様の声の反映のさせ方 - アレルギー誘起物質 レシピ 等 - ホームページを用いて、食品以外の以下のような情報提供の取組を行っている - 工場見学の案内 自社製品の歴史 体験学習の参加者の様子 - お客様から寄せられた声 自社が出展するイベント 等	
	12.【お客様への情報提供（※39）】お客様に提供する食品に関する情報を、適切な情報量かつお客様が理解しやすい正確な内容で、お客様が入手しやすい手段を用いて提供している	(1)【効果的な手段による情報提供】◆	M82	①商品パッケージおよび販売資材により情報を提供している●	- 食品のパッケージに、食品の特徴を記載している - 食品パッケージだけでは伝えきれない情報（食品のアレルギー誘起物質、原産地情報、商品の検査体制）を、商品カタログ、QRコードを用いて発信している	

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問 番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
			M83	②商品パッケージおよび販売資材以外に適切な仕組みを用いて効果的に情報を提供している●	・ホームページ以外の手段により、以下のような情報提供の取組を行っている ・店頭POP表示で、商品の栄養分、アレルギー誘起物質に関する情報を伝えている ・お問い合わせいただいたお客様に、商品関連知識の小冊子、パンフレットを送付して、啓発に努めている ・メールマガジンを用いて食品情報の更新、おすすめレシピの情報を適宜提供している ・会員限定のブログを設けて情報発信を実施し、メールで受け付けた意見を返信している ・商品や自社の取組についての情報誌を作成し、配布している ・販売先(小売業者)を通じて、食品や品質保証の取組の情報を発信している ・業界団体を通じて、同じジャンルの商品に共通する取り扱いの注意や特徴を発信している ・新聞雑誌を通じて新製品の情報を発信している ・提供するテレビ番組、ラジオ番組を通じて、お客様からの質問に答えたり、食に関する情報を発信している ・取材にはできるかぎり応じようにし、適宜・適切に対応している ・メディアを対象とした勉強会を行っている ・遺伝子組み換え食品について、行政と協力してお客様に公正な情報を発信している ・イベントを通じてお客様との直接の接点を設け、情報を伝えている ・自社施設を通じて、お客様に食に関する情報を発信している ・商品に関わるセミナーを開催し、商品に関わる教育の取組を進めている 等	
		(2)【正確でわかりやすい情報提供】◆	M84	①法令に基づく商品情報の提供をしている◆	・JAS法に基づく品質表示を行っている ・食品衛生法に基づく、特定アレルギー物質の表示を行っている ・法的基準を満たしているかを確認する担当者を決めている	
			M85	②お客様のニーズに対応した商品情報を、わかりやすく提供している◆	・ホームページの掲載情報を適時更新している ・必要な情報を網羅しつつ、読みやすい適切な情報量と表示方法となるよう努めている ・食品のカロリー表示をグラム単位から個数単位に換算してパッケージに表示している ・保存方法に注意が必要な食品について、未開封と開封後の保存方法についてパッケージに表示している ・商品広告の表現について、正しい情報が誤解なく伝わるよう、複数の部門で確認している ・食品のナトリウム量を食塩量に換算してパッケージに表示している ・商品に関する「PCサイト・モバイルサイト」及び「お客様相談室のフリーダイヤル」を、アイコン化してパッケージにわかりやすく表示している ・ユニバーサルデザインに配慮した商品パッケージ表示として、高齢者が購入する機会の多い商品の表示は文字を大きくし、子供向けの商品の表示は振り仮名を表示している ・アレルギー誘起物質として食品衛生法で表示を義務付けられている7品目だけでなく、表示が推奨されている18品目についても商品に表示している ・商品パッケージには、正確なデータに基づいた調理方法を表示している ・食品の保存方法について、パンフレットに記載している ・弁当の製造時間や消費期限を分単位までラベル表示している ・表示する義務がなくても、商品パッケージに全成分を表示している ・一部の商品について、原材料の栽培情報や農薬情報、産地等の情報をホームページで検索できるようにしている	
			M86	③食品の長所だけでなく、短所についても、必要に応じてお客様に情報を提供している◆	・製品の生産段階での食品への残留物の可能性等、お客様から問い合わせの多い事項を、商品パッケージやホームページに記載している ・過剰な摂取に注意が必要な場合や、食べ方に注意が必要な場合等を、商品パッケージやホームページで知らせている	
			M87	④安全かつ適切な食品を提供するための取組に関する情報を提供している◆	・全社的な商品の品質保証体制に関する冊子を作成・配布している ・工場見学の受け入れを行っている ・お客様から寄せられた声の商品・サービスへの活用状況に関する情報を提供している ・ホームページで工程ごとの安全管理体制の情報(品質保証活動、安全性審査およびその検証、トレーサビリティ(※⑫))を掲載している ・ホームページに製造工程の動画を掲載している ・海外を含む生産現地の取組情報の紹介を行っている ・輸入原材料についての自社の考え方をホームページにて公開している	
	13.【食育(※40)の推進】 お客様の食に密接にかかわる企業として、食育活動を推進している	(1)【重要性の認識及び事業活動への取り入れ】	M88	①従業員が食育に関する知識を深める場を設けている	・食育推進活動のための基本方針を明文化し、従業員に周知している ・社内資格制度の導入により、料理経験のない男性社員が料理をするよう啓発している ・社員の知識向上を図る取組として、全社員が五味の味覚テストを受験し、合格者には資格保有者であることを示すカードを付与している ・食育活動に参加することで、従業員自身の意識や技術等のレベルアップにつなげている ・食育活動を社員自身にも行わせ、自分の仕事について誇りを持って説明できるようにしている ・食に関する知識について、従業員が教育訓練実施の必要性を認識している	
			M89	②食育を取り入れた商品開発及びサービス提供をしている	・食育推進活動のための基本方針を明文化し、従業員に周知している ・商品パッケージにレシピや栄養バランスガイドを記載している ・食材の使い残しをなくすレシピを提案している ・食育担当を定め、組織的に食育を推進している ・健康に配慮した新たなメニューの提案や、新しい食のスタイル提案活動に取り組んでいる ・商品を直接活用したメニューだけでなく、サイドメニューの提案を行い、食事全般の提案をしている ・自社ホームページを利用し、登録した全国の栄養士や調理師からの、旬の材料を使った料理の情報を提供している ・ホームページ上で自社商品を使ったレシピのコンテストを行っている ・特定保健用食品、栄養機能食品等、健康を考えた商品展開を行っている ・手作りキットを販売し、自宅でも食品作りを体験できるようにしている	

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問 番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
		(2)【食に関する幅広い情報等の提供】	M90	①食に関するテーマについて、幅広い情報を提供している◆	・食に関する、以下のような様々なテーマについて、ビデオやパンフレット、冊子、ホームページを通じ、お客様の啓発につながる基本的な情報を提供している ・食品の安全・安心にかかわる科学的根拠 ・賞味期限、消費期限の設定 ・食品添加物についての解説 ・食物アレルギーの解説 ・健康情報 ・家庭で調理することの重要性 ・クールベジタブル、ウォームベジタブル(体を冷やす野菜、体を温める野菜) ・野菜の摂取方法 ・地元で培われた食品製造の伝統文化 ・子ども向けにわかりやすい形で、以下のような食品に関する知識についてのコンテンツを整備している ・学校の教材にも使えるようにアニメーション、音楽によるメイキングムービーを作成 ・親子で楽しみながら食について学ぶことができるコンテンツ(子供向けの料理レシピやゲーム)を整備 ・ホームページでバーチャル工場見学をできるコンテンツを整備	
			M91	②お客様とともに、食について考える場を設けている◆	・商品や製造工程に関する正しい情報を学習する場として、生産工場見学での作業の体験プログラムを提供している ・取引先の生産者と協力し、小・中学生を対象とした農産物の収穫体験プログラムを開催している ・料理を楽しむきっかけを提供し、食に対する知識を向上させるための、親子や初心者を対象とした料理教室を開催している ・小中学校への食に関する教材の提供や、出張授業を行っている ・健康情報に関する講演会を主催し、講師を派遣している ・地元の小学校の児童向けに食品作りの食育活動を行っている ・原材料を作るところから、製品の製造、食べるまでのすべてを体験できるプログラムを実施している ・地元の中学・高校から職業体験を受け入れている ・食育活動、地域の農業活性化の一環として、地元の小学生と一緒に米作りを行っている ・農業の魅力、今後の展望等を子供たちに伝えている ・自分たちの食事が様々な生物の命の上に成り立っていることを学んでもらう場を設けている	
			M92	③他業種などとの協働による食育推進活動をしている◆	・季節のイベント(節句、十五夜)を、小売業者と協働で行っている ・地域密着型プログラムとして(小学生向け)、地域NPOと協働で野菜を栽培・調理するプログラムを設けている ・日本および世界の食文化の情報発信をフォーラムや講座で行い、食文化の継承に貢献している ・「添加物とはどういうものか」を業界団体のホームページで、複数の製造業者が協働で情報発信している ・農政事務所とタイアップで体験学習を実施している	
緊急時に 関する コ ミュ ニ ケー ション	14.【緊急時(※41)を想定した自社体制の整備】 緊急時(事件及び事故発生時)に、迅速、円滑かつ適切に対応するための自社内の体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【緊急時対応体制の整備】	M93	①緊急時における社内の各担当の責任及び役割をあらかじめ定めている	・緊急時の実施事項に関し、以下のような観点で、社内各部門の責任と役割を定めている ・情報収集 ・商品回収を含む対応方針の判断 ・原因究明 ・商品回収の告知 ・商品回収 ・お客様対応 ・取引先対応 ・行政当局対応 ・報道関係対応 ・各部門の責任と役割について、以下のような文書を定めて明確にしている ・緊急対応組織図 ・緊急対応マニュアル	
			M94	②緊急時において関連する情報を、迅速に収集する体制を整備している	・事件・事故が発生した食品の製造日、使用された原材料の調達先や入荷日の情報が追跡可能な体制を整備している	
			M95	③緊急時において関連する情報を、関係者に迅速に伝達する体制を整備している	・緊急時の情報伝達を迅速に行うため、平常時より以下のような取組を行っている ・情報伝達経路の明確化 ・伝達事項の明確化 ・業務における情報伝達の優先順位の明確化 ・お客様からの声の受付時に、重要案件・重大案件となる可能性がある場合は、品質保証を担当する部門へ即時に報告され、当該部門で緊急性・重大性を判断し、迅速に、社内外に然るべき指示をすることを定めている ・同製品について、同じ内容のクレームが入った場合には、「アラート機能」として経営層や関連部門へ報告される体制を整備している ・お客様対応システム(社内イントラネット)を用いて受付から完了まで進捗管理し、関係部門との連携をスムーズに行い、迅速で的確な対応を行う体制を整備している	
			M96	④原因究明が迅速にできるよう、あらかじめ記録を管理している	・原因究明を迅速に行うため、以下のような情報を管理している ・原材料情報 ・製造工程での記録 ・食品の品質検査記録 ・検査の試験結果 ・販売時の記録 ・調達先から原材料の規格書を入手し、保管・管理している ・製造工程において、事件・事故の原因が確認できるよう、製造工程の記録を詳細に記述し保管・管理している	
			M97	(2)【判断基準、緊急時対応ルール及び手順の設定】 ①緊急時に迅速に対応するため、事件性のある食品汚染も想定して、判断基準、対応ルール及び手順をあらかじめ定めている	・緊急時の実施事項に関し、以下のような内容や手順を定めている ・情報収集 ・商品回収を含む対応方針の判断 ・原因究明 ・商品回収の告知 ・商品回収 ・お客様対応 ・取引先対応 ・行政当局対応 ・報道関係対応 ・関連する部門が横断的な体制で意思決定し、事件・事故発生時の緊急対応を最優先とすることを業務ルールに定めている ・重大な品質事故の可能性がある場合には、直ちに経営者に報告し、社告や回収も含めた最終判断を行っている ・お客様の声の管理システムにおいて、新製品発売の際に問い合わせ件数が一定数を超えた場合や、同ロットで問題が2回以上発生した場合には、アラートが機能するようにあらかじめ設定している	

マネジメント成熟度 アンケート(製造) 検証版

分野	大項目	中項目	設問番号	質問内容	具体例 (一例ですので、同様の取り組みを持って回答願います)	回答欄
		(3)【事件及び事故の事態収束後の緊急時対応体制及び取組の見直し】	M98	①緊急時対応の経験に基づいて、自社における体制及び取組の見直しを行うこととしている	・事態収束後に、以下のような取組を行うことを定めている ・緊急時の対応の反省と改善すべき事項の洗い出し ・改善策の策定 改善策の実施 改善策の有効性の確認 等 ・経営者が緊急対応の評価を行い、改善すべき点を示すこととしている ・緊急対応の反省を行う会議を開催することとしている ・改善策の策定・実施後、緊急対応訓練を行い、改善策の効果の確認を行うこととしている	
	15.【緊急時の自社と取引先との協力体制の整備】 緊急時(事件及び事故発生時)に、取引先と協力してスムーズに対応するための体制を整備し、また体制の見直しを行っている	(1)【協力に向けた認識の共有】	M99	①緊急時に対応をスムーズに行えるよう、取引先との協力について認識を共有している	・取引先(関係機関含む)とコミュニケーションをとり、緊急時にはお互いに協力し合える関係を構築している ・取引担当者同士だけでなく、お互いの社内関係部門に対し、取引先との緊急時の協力の認識を周知している ・緊急対応マニュアルに、取引先との協力に関する事項を定めている ・取引先の緊急対応ルールを確認し、協力内容について取引先と合意を得ている	
		(2)【協力して取り組むための緊急時対応体制の整備】	M100	①事件及び事故に迅速に対応するため、取引先と協働の取組ができる体制を整備している	・取引先に、事件及び事故対応時の業務ルールに従った対応を行えるよう、業務ルールの策定を要請している ・取引先と共同で、事件及び事故発生時の対応手順をまとめたマニュアルを策定している ・取引先に対し、自社の事故対応マニュアルに従った対応を要請している	
			M101	②緊急時対応中における情報交換が適時、的確にできるための連絡体制を整備している	・調達物資の調達先、食品の販売先、関係機関の連絡手段、連絡先、担当部門または担当者を確認し、緊急連絡網として整理している ・取引先との連絡に関し、正副担当者と常時連絡がつくようにしている	
		(3)【事件及び事故の事態収束後の協力体制及び取組の見直し】	M102	①緊急時対応の経験に基づいて、取引先との協力体制及び取組の見直しを行うこととしている	・事態収束の確認を、取引先の品質保証部門と連携して行うこととしている ・事件及び事故の事態収束後には、品質管理の取組強化も取引先と一緒に行うこととしている	
	16.【緊急時のお客様とのコミュニケーション体制の整備】 緊急時(事件及び事故発生時)に、お客様とのコミュニケーションを適時、適切に行う体制を整備している	(1)【情報提供体制の整備】	M103	①緊急時の情報の公開についての基準を定めている	・重大なクレームが発生した際の広報体制を整備している ・緊急時に伝えるべき情報を整理している ・人体に悪影響がある重大な事件及び事故が発生し、今後も発生する可能性がある場合には、記者会見により状況を説明することとしている	
			M104	②緊急時の情報提供の具体的方法について定めている	・緊急時の情報提供について、以下のような事項を定めている ・担当者 提供する情報の内容 提供タイミング ・社内外関係部門への連絡 提供情報の確認を行う担当者 等 ・社告の書式を定め、サンプルを作成している ・緊急時には、お客様対応担当者の人数を増やすこととしている	
		(2)【お客様対応及び情報活用体制の整備】	M105	①緊急時にお客様からの問い合わせ窓口を設置することとしている	・緊急時のお客様対応に関し、以下のような事項を定めている ・お客様対応部門あるいは担当者 ・お客様対応窓口の連絡先の公開 想定問答 等 ・緊急時には、お客様対応の支援を行う他の部門の担当者を定め、平常時から準備を行っている ・お客様対応窓口の電話番号とメールアドレスを、ホームページで公開することとしている ・想定される質問とその回答例を、緊急対応マニュアルに記載している	
			M106	②緊急時にお客様からの情報も具体的対応や原因究明に活用することとしている	・お客様からの情報の活用に関し、以下のような事項を定めている ・収集した情報の整理 収集した情報の該当部門への連絡と情報共有 ・情報の分析による活用方法の策定 等 ・事故および事故についての詳しい情報入手し、発生原因を分析し対策を行って、その対策の検証を行うこととしている ・お客様からの情報の出所を分析し、社告を行う地域の選定に活用することとしている ・硬質物質混入の情報があつた場合には、製造部門及び品質保証部門を含む関連部門に連絡することとしている	