質問番号	カテゴリ	質問項目	詳細・具体的な確認ポイント（アップデート版）	重要度	担当部署	備考・さらに踏み込んだアドバイス	確認記録（状態・根拠・担当・期限）
1-1	業務の可視化	自社内で行っている業務をすべてリストアップしていますか？	・部門ごとの「業務一覧表」が作成 ・更新されているか・「名前のない業務（雑務）」まで網羅されているか ・例外処理や年1回発生する業務も含まれているか	高	全部署	「マインドマップ」や「付箋出し」を使い、現場の隠れたタスクを洗い出すのがコツ	
1-2	業務の可視化	業務フローやプロセスマップを作成して、全体を把握していますか？	・開始～終了の各ステップが図解されているか ・他部署との「情報の受け渡し」が明示されているか ・リードタイムや待機時間が記録されているか	高	業務企画・各現場	ボトルネック（詰まっている箇所）を視覚化し、共通認識を持つことが目的	
2-1	リスク・属人化	属人的になっている業務がないか明確になっていますか？	・特定の担当者にしか判断基準が分からない工程があるか ・長期休暇や退職時に業務が止まるリスクを特定しているか ・スキルマップ等で「誰が何ができるか」を可視化しているか	中	人事・各現場	「○○さんに聞かないと分からない」をゼロにするためのリスク抽出	
2-2	リスク・属人化	業務マニュアルやSOP（標準作業手順書）は整備されていますか？	・新人でもマニュアルだけで業務完遂できるレベルか ・画像や動画を活用した「分かりやすい」形式か ・最新の変更内容が即座に反映される運用ルールがあるか	高	各現場	「作って終わり」を防ぐため、四半期に一度の定期更新日を設定	
3-1	効率性・ムダ	二重作業や重複入力などのムダが生じている業務は把握していますか？	・システムAの情報をシステムBに手入力していないか ・形骸化した「念のための承認」が残っていないか ・Excelからのコピペ作業が1日30分以上発生していないか	高	IT・システム部	RPAやiPaaSによる自動化の「最も効果的な対象」となるポイント	
4-1	業務の分類	定型業務と非定型業務を区別して整理していますか？	・「判断が不要な作業」と「創造・判断が必要な業務」を分担できているか ・各業務の工数比率を把握し、定型業務の削減目標があるか	中	管理職	定型業務の比率が高い場合、アウトソーシング（BPO）の検討材料にする	
5-1	体制・役割	各業務の担当者や役割分担が明確になっていますか？	・RACI（実行責任、説明責任、協議先、報告先）が定義されているか ・「誰でもいい仕事（＝誰もやらない仕事）」が存在しないか	中	組織開発	責任の所在が不明確だと、トラブル発生時の対応が遅れる原因になる	
6-1	改善・対話	現場担当者のヒアリングを定期的に実施し、課題を共有していますか？	・現場の「ここがやりにくい」という本音を吸い上げる場があるか ・提案に対するフィードバック（改善したかどうか）を返しているか	低	改善推進チーム	改善へのモチベーション維持のため、小さな改善でも表彰・共有する文化作り	
7-1	IT資産・ツール	業務に使用しているツールやシステムが把握できていますか？	・未承認の「シャドーIT（個人アプリ等）」の使用実態はないか ・個人作成の「複雑すぎるExcelマクロ」がブラックボックス化していないか	高	情報システム部	セキュリティリスクだけでなく、ライセンス費用の最適化にも繋がる	
8-1	定量的評価	業務の処理時間やコストに関するデータを収集していますか？	・1案件あたりの処理時間（リードタイム）を計測しているか ・人件費換算での業務コストを算出し、改善後の効果を数値で示せるか	中	経理・経営企画	感覚的な「忙しい」を数値化することで、経営層への投資提案が通りやすくなる	
9-1	改善の優先順位	改善が必要と感じる業務を優先順位付けしてリスト化していますか？	・「改善効果」と「実施のしやすさ」の2軸でプロットされているか ・「今すぐやるべきこと」と「長期課題」が整理されているか	高	改善推進チーム	コストをかけずにできる「クイックウィン（即効性のある改善）」から着手	
10-1	継続的改善	改善後のプロセスが定着しているか確認する仕組みはありますか？	・改善実施の3ヶ月後等に「元に戻っていないか」をチェックしているか ・新たな課題が発生した際に、柔軟にプロセスを再構築しているか	中	事務局	改善は一度で終わらない。定期的な「業務の見直し日」をカレンダー登録する仕組み化	

テンプレートURL https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fCVXXo5OgroASQES6b5XYDczeqVMrPxxD8JSBg9yPnI/edit?gid=376715482#gid=376715482

運用の補足｜業務プロセス全体把握チェックリストv2.0

まず一つの業務・部門を対象に確認し、範囲を広げます。年次業務や例外処理も、対象期間を決めて記録してください。

確認記録欄は「状態／根拠・確認日／確認者／改善担当／期限」の順に記入します。状態はYes・一部・No・未確認・対象外から選び、未確認をNo と混同しないでください。

重要度と担当部署の既存値は記入例です。実際の影響、権限、責任分担に合わせて見直します。質問番号は日付ではなく項目を識別する番号です。

作業時間と待ち時間、処理件数、手戻りを同じ期間・条件で計測します。時間削減の換算額と、実際に減った支出は別々に記録し、効果を重複計上しません。

AI・RPA・外部委託の候補は、入力データの品質、アクセス権、例外処理、人が判断する範囲、責任者を確認してから選びます。自動化や委託を先に決める必要はありません。

改善案には採用・保留・見送りの理由を残し、現場へ回答します。試行の評価条件、停止条件、元の運用への戻し方を担当者と決めます。

変更後は同じ条件で効果を確認し、手順書・担当・ツール一覧も更新します。次回確認日を定め、変更や問題があれば予定を待たず見直してください。

2026年10月5日更新。既存の12項目・詳細確認ポイント・助言を保持し、確認記録欄と運用上の注意を追加しました。