

事 務 部 門
チ ャ ッ ク リ ス ト

診断チェックリスト

事 務 部 門

目 次

- | | |
|---------------|----------------|
| I. 事 務 組 織 | 1. 事務管理 |
| | 2. 組織の編成と運用 |
| II. 事 務 制 度 | 1. 帳票及び報告書 |
| | 2. 事務分担 |
| | 3. 事務の重複 |
| | 4. 内部牽制 |
| III. 事 務 統 制 | 1. 標準化、単純化、専門化 |
| | 2. 稟議制度 |
| | 3. 会議制度 |
| IV. 事 務 処 理 | 1. 文書管理 |
| | 2. 報告制度 |
| | 3. 事務処理 |
| V. 事務環境と執務の基本 | 1. 騒音、照明、色彩 |
| | 2. 事務環境 |
| | 3. 執務の基本 |
| | 4. 事務用品 |
| VI. 機 械 化 | 1. 機械化 |

大項目	小項目	チェックポイント	着 眼 点
I. 事 務 組 織	1. 事務管理	<p>a. 経営情報がトップ及び幹部に迅速に提出できるしくみがあるか</p> <p>b. 事務管理の目的及び必要性をトップ及び幹部は認識しているか</p> <p>c. 専門的な事務管理部門はあるか</p>	<p>ア. 報告書、日誌、打ち合わせ、連絡などが体系的に整備されているか</p> <p>イ. その運用は効果の上ったものとなっているか</p> <p>ア. ハヤク、ヤスク、ラクニ、タダシクの努力は十分か</p> <p>イ. 担当者との個別面談と報告書、日誌等の実査</p> <p>ウ. 事務管理についての改善意欲が十分あるか</p> <p>ア. 規模、事務量から判断する</p> <p>イ. 事務管理の責任部署は明確か</p>
	2. 組織の編成と運用	<p>a. 事務組織が企業規模に適したのものになっているか</p> <p>b. 組織運用は円滑にしているか</p> <p>c. 管理方式（分散・集中）は適切か</p> <p>d. 担当者は職務をよく理解しているか</p> <p>e. 幹部の任務ははっきりしているか</p> <p>f. 幹部の部下への指導、監督不行き届きによる統制のみだれはないか</p>	<p>ア. 規模、成長段階、処理能力から判断する</p> <p>イ. 社内全部署を足で歩き目で見える</p> <p>ア. 担当者との個別面談により調査する</p> <p>イ. 組織図と仕事の流れでみる</p> <p>ア. 管理方式にムダ、ムラ、ムリを生じていないか</p> <p>イ. 経営形態、組織、規模との関連でみる</p> <p>ア. 個別面談により仕事の目的、内容をきく</p> <p>ア. 管理基準が定められているか</p> <p>ア. 幹部に部下のやっている仕事を聞き、現実とをチェックする</p>
II. 事 務 制 度	1. 帳票及び報告書	<p>a. 執務便覧、事務指導票、行事表など執務基準は作成されているか</p> <p>b. 重要な事務手続きが担当者個人の考え、方法で実施されていないか</p> <p>c. 名称のない帳票、個人的メモ、ノートが横行していないか</p> <p>d. 帳票の種類、内容は統制されているか</p> <p>e. 帳票及び報告書の改廃システ</p>	<p>ア. 実査によりチェックする</p> <p>ア. 帳票類の現物を当る</p> <p>ア. 規定、基準と現物との比較を行う</p> <p>イ. サイズ、フォームの統一</p> <p>ア. 社名、住所、TEL番号など</p>

大項目	小項目	チェックポイント	着 眼 点
Ⅱ. 事 務 制 度	1. 帳票及び 報告書	ムはあるか f. 経営者、管理者のみるべき管理資料は型ぎめされているか	が元のままになっているのはいか イ. 部署（支店、営業所）でバラバラの帳票を使ってないか ア. 内容、フォーム、流れ、早さがどうか検討する
	2. 事務分担	a. 人員と事務量のバランスはどうか b. 主担当業務の責任所在が明確になっているか c. 管理者の作業事務は適切か、部下に任せられることをやってないか d. 目的からみて不要な事務をやっていないか	ア. 個々の仕事別に1ヵ月の事務量を現物確認する イ. 残業のかたよりはないか ウ. 個々の能力を考えた人員配置になっているか ア. 個人別主担当表の有無を確認する（ない場合は聞きとり整理する） ア. 人件費コストとの割合はどうか イ. 管理レベルにマッチしているか
	3. 事務の重複	a. 他の部署で同じことをやっていないか、脱漏部分はないか b. 転記は多過ぎないか c. 個人的な見解で資料がつくられていないか d. 原始帳票の活用は十分か	ア. 全体の流れをとらえて確認する ア. ワンライティングシステムなどの帳票改善工夫がなされているか ア. 資料、帳票の機能の拡大は十分であるか ア. 事務フローチャートを実査する
	4. 内部牽制	a. 間違い、不正防止の仕組みがあるか b. 口答連絡、文書連絡の区分、やり方は適切か c. 押印状況、印章の保管は適切か d. 領収書は複写式になっているか、通しNo.はついているか e. 領収書管理は十分か f. 重要書類発着信の管理はできているか	ア. 重要な事務手続きについては担当者をかえてのダブルチェックがされているか ア. 実査する ア. 帳票を実査する ア. 保管状況はどうか、私製領収書はないかを実査する ア. 現金書留・重要書類の受けとり方、処理の仕方をみる イ. 受信簿・発信簿はあるか、又使用状況を実査する

大項目	小項目	チェックポイント	着 眼 点
Ⅲ. 事 務 統 制	1. 標準化、 単純化、専 門化	<ul style="list-style-type: none"> a. 帳票類の流れ、作成にルールはあるか b. 帳票様式は標準化されているか c. 作業事務の専門化、集中化、標準化はできているか d. 新人でもすぐにできるよう工夫されているか e. 単目的帳票を多目的に利用できるか 	<ul style="list-style-type: none"> ア. 聞きとり、又はフローチャートの実査 ア. 事前提出の現物、フォームを検査する イ. マニュアルがあれば確認する ア. 作業内容の追跡調査により分析する ア. 一般社員より聞きとり調査 イ. マニュアルの作成あるいはO. J. T.による教育はどうか ア. 事前提出の現物を検査し、流れの中から判定する
	2. 稟議制度	<ul style="list-style-type: none"> a. 稟議制度はあるか b. 稟議制度の目的と機能は明確か c. 稟議の基準、頻度は適切か 	<ul style="list-style-type: none"> ア. 聞きとり実査（類するものの有無をみる） イ. 稟議書の実査（使用済のものを含む） ア. 聞きとり実査 イ. 制度の実行度合いはどうかを確認する ア. 聞きとり実査 イ. 何でも稟議といった責任回避の風潮はないか
	3. 会議制度	<ul style="list-style-type: none"> a. 会議の種類・頻度は適正か、目的に合致しているか b. 会議のすすめ方は効率的か c. 議事録が作成され、問題点の解決及び意思決定がなされているか d. 会議資料は必要なものが準備されているか 	<ul style="list-style-type: none"> ア. 経営組織との関連でみる イ. コミュニケーションパイプ表により分析を行う ウ. 各会議の相互の連係は十分か ア. 実際に参加してみて実態をつかむ（開催日、時間、場所、メンバー、運営） イ. 会議は多すぎないか、少なすぎないか ア. 議事録を確認、内容がチェックされ実行に移されているか イ. 決定事項の周知徹底度合いはどうか ア. 会議用資料の実査
Ⅳ. 事 務 処 理	1. 文書管理	<ul style="list-style-type: none"> a. 管理責任者ははっきりしているか b. 保管書類の分類番号、保管方法、保存期間は基準が明確か c. 保管場所は指定されているか d. 保管書類は所定位置に置かれ 	<ul style="list-style-type: none"> ア. 聞きとり調査 ア. 規定の確認 イ. 実 査 ア. 実 査 ア. 実 査

大項目	小項目	チェックポイント	着 眼 点
IV. 事 務 処 理	1. 文書管理	<p>ているか</p> <p>e. 保存場所の整理整頓はできているか</p> <p>f. 帳票ファイルは誰にでもわかるよう配慮されているか</p> <p>g. 不要なものが保管・保存されていないか</p> <p>h. 非常持ち出しの帳票ファイルははっきりわかるようにしてあるか</p> <p>i. 共通資料は集中管理し、活用されているか</p>	<p>ア. 実 査</p> <p>ア. 現物実査</p> <p>ア. 聞きとり、現物実査 イ. 保存期間のチェック（太田専務著、事務の合理化参照）</p> <p>ア. 持ち出しリストを確認する イ. 朱書き表示と保存場所の区分はなされているか</p> <p>ア. 現物実査</p>
	2. 報告制度	<p>a. 必要な報告書は体系化されているか</p> <p>b. 報告をさせる習慣ができているか</p> <p>c. 正しいタイミングとわかりやすい報告になっているか</p> <p>d. 報告書に基づいて適切な指示が行われ、実行に移されているか</p> <p>e. 作成費用と利用価値の比較はどうか</p>	<p>ア. トップ及び必要部署が価値判断、意思決定するのに十分な資料となっているか イ. 決められた期日に決められたものが報告されているか</p> <p>ア. 聞きとり調査</p> <p>ア. 図表、ホワイトボード、一覧表、統計表、予実績の比較、傾向、要点はハッキリしているか</p> <p>ア. フィードバックされた現物を確認する イ. 聞きとり調査</p>
	3. 事務処理	<p>a. 社内の事務処理に期限が設けられているか</p> <p>b. 事務処理にネックとなっているところはないか</p> <p>c. 不用、不急の事務をやらせていないか</p> <p>d. 事務処理にチェックのしくみがあるか</p>	<p>ア. 書類に作成月日の記入があるかを現物で確認する イ. 作成者の署名あるいは捺印はあるか</p> <p>ア. 聞きとり調査 イ. 流れの中から判定する</p> <p>ア. 実 査 イ. 一般社員から聞きとり調査</p> <p>ア. 検印の状況を現物にて確認する</p>
V. 執 務 の 基 本	1. 騒音、照明、色彩	<p>a. 騒音、照明は事務作業に支障はないか</p>	<p>ア. 実 査 イ. 騒音は 50～55 ホーンを基準としてみる ウ. 照明は 500 L X を基準としてみる</p>

大項目	小項目	チェックポイント	着 眼 点
V. 事 務 環 境 と 執 務 の 基 本	1. 騒音、照明、色彩	b. 事務室の壁、天井の色は配慮されているか	ア. 落ち着きと明るさのある色彩になっているか
	2. 事務環境	a. レイアウトは仕事との関連が考えられているか b. 事務所のスペースは適切か c. 通路のとり方は適切か d. 掲示板、張紙など統制された方法でやられているか e. 温調、空調は配慮されているか f. 空気の汚れ具合を定期的にチェックしているか g. 壁面を有効に利用しているか h. 事務室の配置図や案内板はあるか	ア. 机、機械、キャビネットなど什器備品は作業能率を考慮して配置されているか イ. 仕事の流れが直線的になるような配置になっているか ウ. 来客室との応接の多い部署は入口に近い ア. 事務繁忙期の実態をみる イ. 1人当り5㎡を基準とする ア. 直線的であるか イ. 通路は確保されているか（物置き場となっていないか） ア. 自由勝手に貼られた感じがしないか イ. 美的感覚、バランスはとれているか ア. 実査、事務員の要望を聞いてみる イ. 20℃を基準とする ア. 管理の仕方、効果をきく イ. Co ₂ 濃度は0.10%を基準とする ア. 掲示物の配置配列は整っているか ア. 来客が迷わない状態になっているか
	3. 執務の基本	a. 執務の基本がルール化されているか b. 執務の基本の徹底と実行度合いはどうか c. 職場の雰囲気はどうか、活気がみなぎっているか d. 女子社員のきめ細かな気くばりが感じられるか e. 事務所は整理整頓されているか f. お客様が大切に扱われている	ア. 社員心得に類するものがあるかどうか確認する イ. 実際にそれが体得され、社風となっているか ア. 統一された形で全社員にみられるか ア. 執務姿勢、執務動作をチェックする ア. 実際の応待の中から判断する ア. 机の中・上・下を担当者立ち合いのもと実査、とくに私物・共通資料はどうか ア. 誠意、誠実さが感じられるか

大項目	小項目	チェックポイント	着 眼 点
V. 事務環境と執務の基本	3. 執務の基本	か、あいさつはどうか g. 接遇マナーは磨かれているか h. 電話のかけ方、受け方はよいか i. 服装はきちんとしているか j. 連絡、報告事項は確実に伝わるようになっているか k. 執務、各人の行動のスケジュールが管理されているか	ア. 信用を累積するものであるか ア. " ア. " ア. 方法、やり方を確認する イ. インタビューにより徹底度合いをチェックする ア. 管理表をチェックする
	4. 事務用品	a. 事務用品の使い方にムダはないか b. 事務用品の出し入れにルールがあるか c. 事務用品費の傾向はどうか	ア. 先方立ち合いのうえ、机の中も確認、ゴミ箱もみる ア. インタビュー及び備品庫の実査 ア. 経営分析資料により判断する
VI. 機械化	1. 機械化	a. 事務を機械化する必要性はあるか b. コンピューターは十分に活用されているか c. その他事務機器は十分に活用されているか d. 機械の保守、サービス態勢はどうか e. 機械化のレベルはどうか f. 機械化の方針、計画は明確にされているか	ア. 業務の量、内容、処理時間から判断する イ. 経済計算し採算メリット、デメリットを明らかにする ア. コンピューター導入先のみ活用度合いをみる ア. 活用度合いをみる イ. 目的用途に合った使用であるか（ゼロックス、ディプロ、鉛筆削器など） ア. 聞きとり調査 ア. 現行の事務機械をリストアップして判定する ア. 聞きとり調査 イ. 方針書があればみる ウ. トップ及び幹部が機械化に対して正しい理解をしているか