

# 業務チェックリスト 作成手順書

高崎ものづくり研究所

<http://factorysupport-takasaki.com/>

## I. 工場のしくみ

1. しくみを作る目的・必要性
2. 「業務チェックリスト」を作成する
3. 工場のしくみ(ルール)の分類
4. 熟練技能の見える化・標準化
5. 組織運営のルール

## II. 標準化とは

1. 標準化とは
2. 標準化体系
3. 標準化のメリット・デメリット
4. 標準が備えるべき4つの“基本条件”
5. 標準例

## III. しくみづくりの事例

### 事例研究1 運転ミス

技能を要する業務について教育訓練チェックリスト作成

### 事例研究2 新幹線のぞみ台車亀裂事故

新規台車製造開始時における品質確保の業務フロー作成

# 1. しくみを作る目的・必要性

今まで口頭でおこなっていた業務指示・連絡・教育が、社員増加、仕事の高度化などによって、しくみが必要になってくる

- ①お客さまにとって、一定の品質を商品・サービスをお届けするための仕組み
- ②社員にとって、必要な情報が共有できる仕組み
- ③仕事が効率化できる仕組み
- ④会社にとって、損失を未然に予知する仕組み

## 仕組みをつくる目的

- ①誰が、いつ、何度やっても、最高のスピードで同じ成果が出せるようにすること
- ②その結果として、同じ製品・サービスの品質を保つこと

以下の5ステップで、目的を達成していく

- Step1. 業務チェックリスト、業務フローで業務を見える化する
- Step2. 業務のムダが見える・改善点が見える
- Step3. 業務改善して業務が効率化・共通化する(マニュアルなど仕組みを整備)
- Step4. 仕事の品質・スピードが改善する・同じ品質になる
- Step5. 製品・サービスの品質・スピードが改善する・同じ品質になる

「しくみ」は組織や社員のパフォーマンスを最大限に発揮するツールである

## 2. 「業務チェックリスト」を作成する

マニュアルは作成に荷が重かったり、作成しても見てもらえなかったり、するなどの中小企業のマニュアル作りはハードルが高い

### (1) そこで、仕組み作りの第一歩としてチェックリストを作成する

(自分の業務のやっている業務をチェックリストに落とし込む)

そこに時間軸や手順を埋め込むと簡単なマニュアルになる

- ・ 準備のチェックリスト(実施前)
- ・ 実行のチェックリスト(実施中)
- ・ 確認のチェックリスト(実施後)に分類する

### (2) 標準化

次に、「しくみ」がないため、今の仕事のやり方にバラツキがある。

そこで各個人の作成した業務チェックリストを基に

- ・ 仕事の流れ、情報の流れに沿って繋げていく
- ・ 共通ルールや手順を決める
- ・ 他の人でもできるような、社内標準、マニュアルやチェックリスト作成

**業務フローで、「人」の作業、「仕組み」を見直していく → 業務改善、業務効率化**

### \*\*\*業務チェックリスト(例)

自分の行っているメインの業務について、作業内容を5W1Hで記入する  
あまり細部にこだわらず、標準的な作業を記入する(例えば、メインの顧客、メインの製品対象)

	項目	5W1H (だれが・いつ・なにを・どのように)
実施前 PLAN	1 **を点検する	作業を行う前に**機械の始業点検を行う(点検チェックリスト)
	2 **をセットする	ワークをセット治具を用いて、正しくセットし、突き当て部に隙間ができないことを確認する
	3 **を調整する	加工位置を調整する
	4 図面を確認する	加工位置が図面とあっていることを確認し、図面にチェック印を入れる
	5	
実施中 DO	1 スタートボタン	
	2 回転を目視確認	
	3 ハンドルを回す	
	4 指定位置で止める	
	5	
実施後 CHECK ACTION	1 目視検査	
	2 寸法確認	
	3 合否判定	
	4 不良の処置	
	5	

### **(3) 業務チェックリスト作成・運用手順**

チェックリストとは、業務内容や手順を項目にし、レ点を入れて、その作業を漏れなく実施するためのリストのこと

頭の中の記憶ではなく、作業内容が見える化された「記録」で仕事を行うことで業務の抜け・漏れをなくすという効果があり、業務の品質向上のために、活用する

#### **実用的なチェックリスト作り方と運用の手順**

- ①時系列で作業手順を書き出す
- ②重要項目は文字色を変えて注意喚起
- ③仕事のコツを書き足してあげる
- ④チェックリストは毎日使いながら仕事をする
- ⑤改善点は、その都度追加して更新する

## ①時系列で作業手順を書き出す

仕事を時系列に並べ、自分がどのような手順で作業をしているか、書き出す  
手順は順序変更や追加が良く発生するため、編集しやすいパソコンのエクセル機能を使う

(会社案内送付のチェックリスト)

手順	方法
1	会社案内の送付先を確認する
2	営業担当の名刺を準備する
3	会社封筒（大）を準備する
4	パソコンのラベル印刷システムを開く
5	送付先の宛名を入力する
6	A4ラベルをプリンタの手差しトレイにセットする
7	印刷する
8	ラベルにずれ、はみだしがないこと、あて名が間違いないことを確認する
9	封筒に会社案内を入れ、封をして、ラベルを貼り付ける

**(注意) 頭にある情報をすべて外に出し、文字にすること**

**コツは「初めてこの業務を実施する人」に向けて作ること**

**なぜならば、作ったチェックリストはゆくゆく「誰かにこの仕事を頼む」ときに使うから  
自分が記憶で行っていたことも、文字に書き出すことで、明確になる**

- ②仕事にはここは必ず確認すべき、注意すべきという点がある  
そこは、文字色を変えたり、サイズを変えるなどして強弱をつけて目立たせる

手順	方法
1	会社案内の送付先を確認する
2	営業担当の名刺を準備する
3	会社封筒（大）を準備する
4	パソコンのラベル印刷システムを開く
5	送付先の宛名を入力する
6	A4ラベルをプリンタの手差しトレイにセットする
7	印刷する
8	<b>ラベルにずれ、はみだしがないこと、あて名が間違いなことを確認する</b>
9	封筒に会社案内を入れ、封をして、ラベルを貼り付ける

ミスがよく起きたり、絶対に確認モレをしてはならない重要な項目には**文字色を変えて注意喚起**を入れることで担当者がミスをしにくくなり、安心して仕事をできるようになる  
こうすると、「ミスされたくないから自分の仕事が引き継げない」という問題も解決する  
ちなみに、過去にミスをした項目も再発防止のために色を変えて表示すると良い



### ③次のポイントとして仕事の工数を短縮するコツやポイントを書き足していく

手順	方法
1	会社案内の送付先を確認する
2	営業担当の名刺を準備する
3	会社封筒（大）を準備する
4	パソコンのラベル印刷システムを開く
5	送付先の宛名を入力する
6	A4ラベルをプリンタの手差しトレイにセットする 縦向き、ラベル面が上向きになるようにセットする
7	印刷する スタートは「CTRL+P」ボタンを押す
8	ラベルにずれ、はみだしがないこと、あて名が間違いなことを確認する
9	封筒に会社案内を入れ、封をして、ラベルを貼り付ける

プリンターの手差しトレイ、使ったことがないと用紙のセット方向が分からず戸惑ってしまう  
作業にとって「たまに発生する」「初めて経験する」仕事が、頭の中の記憶でしか管理されて  
いないと、仕事がストップする原因に繋がり、非常にムダが生じる  
こういった小さなコツも、チェックリストに入れることによって仕事の中の「迷う」時間がなくなり  
効率化される

お試し版はここまでです！  
もっと詳しく知りたい方、製品版の  
詳しい内容は...こちら

<http://factorysupport-takasaki.com/article/480384110.html>

高崎ものづくり技術研究所HP

<https://perfectmanual.themedia.jp/>

ブログも開設中！

<http://factorysupport-takasaki.com/>