

文書管理達成度評価

2024 年度調査結果報告書

2025 年 3 月 27 日



公益社団法人日本文書情報マネジメント協会

文書情報管理委員会

～目 次～

はじめに

はじめに	5
------------	---

1 「文書管理達成度評価」概要

1.1. 「文書管理達成度評価」について	7
1.2. 回答企業のプロフィール	8
1.3. 回答者の立場について	11

2 総論

2.1. 文書管理等に関する認知度	14
2.2. 文書管理について	16
2.2.1. 文書管理の目的	16
2.2.2. 文書/ドキュメントの運用（保管）状態	16
2.2.3. 文書/ドキュメントの承認方法（手段）	17
2.3. 文書管理の達成度	18
2.3.1. 文書管理の達成度	18
2.3.2. 規模別にみる文書管理達成度	20
2.3.3. 全社一律/部門毎にみる文書管理	22
2.4. 考察と期待	23

3 調査結果(回答企業に関する質問)

3.1. 文書管理および文書管理システムに関するアンケート	25
-------------------------------------	----

3.1.1.	文書管理の目的.....	25
3.1.2.	文書/ドキュメントの作成.....	30
3.1.3.	文書/ドキュメントの運用（保管）状態.....	31
3.1.4.	キャビネットの利用状況.....	34
3.1.5.	文書/ドキュメントの承認方法（手段）.....	35
3.1.6.	電子文書の共有（送達手段）.....	36
3.1.7.	電子文書/電子化文書の保存場所.....	37

4 調査結果(文書管理の達成度)

4.1.	全社「文書管理」ルール制定の条件.....	40
4.1.1.	方針、ルールおよび手続きの整備状況.....	40
4.1.2.	「文書管理」の目的の明確化.....	41
4.1.3.	ドキュメント・ライフ・サイクルにもとづく管理の規定.....	43
4.1.4.	方針、ルールおよび手続きの適切な見直し.....	44
4.1.5.	経営者の姿勢（経営者の重要性理解の度合い）.....	45
4.1.6.	方針、ルールおよび手続きの承認（経営者の「文書管理」への関与）.....	46
4.2.	組織的な活動.....	47
4.2.1.	「文書管理」主管部門の設置.....	47
4.2.2.	「文書管理」推進のための組織化.....	49
4.2.3.	方針、ルールおよび手続きの周知.....	51
4.2.4.	従業員の参画.....	53
4.2.5.	モニタリングの「権限」と「責任」.....	54
4.2.6.	モニタリングの結果報告.....	55
4.2.7.	教育の「権限」と「責任」、文書管理教育の実施.....	56
4.3.	文書を管理するための前提条件.....	57
4.3.1.	「文書」や「記録」の帰属.....	57
4.3.2.	業務の文書処理の原則.....	59
4.3.3.	管理すべき「文書」や「記録」の定義および管理対象範囲.....	61

4.4.	作成.....	63
4.4.1.	「文書」の「記録（正式文書）」化の手続き.....	63
4.4.2.	「文書」作成時の留意事項.....	65
4.4.3.	情報区分の表示と情報保護.....	66
4.4.4.	ネーミングのルール.....	68
4.4.5.	「記録」への適切な属性の付与.....	69
4.4.6.	「真正性」、「信頼性」、「完全性」の確保.....	70
4.5.	発信・送付（社内・社外）.....	72
4.5.1.	文書の発信責任者、発信手続き.....	72
4.5.2.	機密文書等の配布または送付.....	74
4.6.	利用・活用の促進.....	75
4.6.1.	「文書」や「記録」の利用・活用の促進/属人化の排除.....	75
4.6.2.	「文書」や「記録」の所在管理.....	76
4.6.3.	利用後の「文書」の取り扱い.....	77
4.6.4.	組織変更時の所在管理の変更.....	78
4.6.5.	組織変更時・組織消滅時の「文書」や「記録」の引継ぎ.....	79
4.7.	保存・保管.....	80
4.7.1.	全社一律の保存年限の設定.....	80
4.7.2.	特定分野（職種や業務領域）の「文書」や「記録」の管理ルール.....	81
4.7.3.	部門毎の保存年限の設定.....	82
4.7.4.	「機密文書」の保存または保管方法.....	84
4.7.5.	「現用文書」と「廃止文書」の区別.....	85
4.7.6.	保存媒体への保存.....	87
4.7.7.	バイタル・レコードの保護.....	88
4.8.	廃棄.....	89
4.8.1.	廃棄の促進.....	89
4.8.2.	廃棄の方法.....	91
4.8.3.	訴訟ホールド(e)ディスカバリー遵守への対応方法。廃棄の停止の通知。.....	92
4.8.4.	廃棄の承認.....	93

4.8.5.	廃棄の記録.....	94
4.8.6.	アーカイブ.....	95

5 附録

5.1.	文書管理達成度評価 回答用シート.....	96
------	-----------------------	----

はじめに

企業は、内部統制、説明責任など、社会のさまざまな要請にもとづいて文書管理を実践しています。しかし、自社の文書管理のレベルを測ることができず、これで十分なのか、不足している点は何かを知ることができません。公益社団法人 日本文書情報マネジメント協会（略称；JIIMA）の文書情報管理委員会では、文書管理のレベルを自己評価できる文書管理達成度の評価基準を作成しました。文書管理達成度の評価基準を設定することにより、企業が行っている文書管理のレベルを評価できるようにするためのものです。

文書管理達成度評価の目的としては、企業の文書管理のレベルを横並びで比較することができるようになります。強みや弱みを明確に把握することができるとともに、企業の取り組むべき方向性も明らかになり、文書管理の改善に結びつけることができます。自社のレベルを他社と比較できるようになれば、企業の文書管理推進の動機付けになることを期待できます。

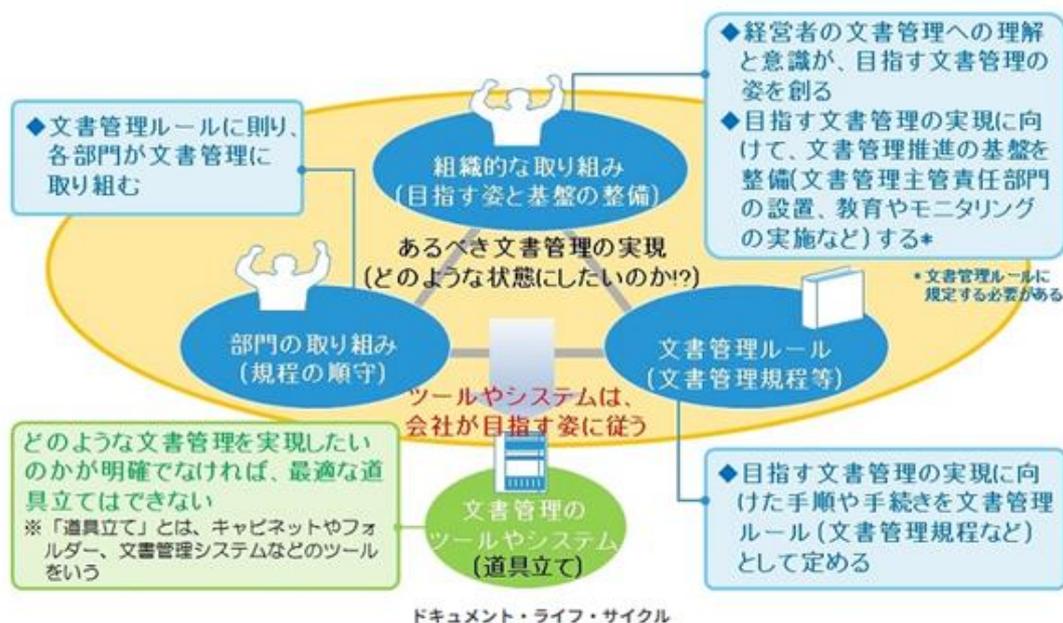


図. 文書管理の達成度評価策定の切口

文書情報管理委員会では、企業が行っている文書管理のレベルを評価できるように、文書管理達成度評価の回答用シート (https://www.jiima.or.jp/basic/doc_mng/checklist/) を提示頂いた企業には、達成度評価をフィードバックさせて頂いています。2017年に開始してから17の企業の方々にご協力頂きましたが、昨今の目まぐるしく変化する社会や環境の中、最新の実態を把握するべく文書管理達成度評価(主管部門用)の回答用シートをもとにアンケート調査を実施し

ました。108 の企業の方々から回答を得られ、今回あらためて統計レポートを作成することといたしました。

JIIMA の文書情報管理委員会では今後とも、文書管理において企業が検討、推進する際に必要となる指標や基本情報の発信など引き続きご提示出来るように、活動をしていきたいと考えております。

公益社団法人 日本文書情報マネジメント協会 文書情報管理委員会

1. 「文書管理達成度評価」概要

1.1. 「文書管理達成度評価」について

本報告書に掲載したアンケート結果は、JIIMA が 2024 年度に実施した自社の文書管理のレベルを測る「文書管理達成度評価」に基づくものである。本調査で自社の文書管理レベルを知ること、文書管理の改善につなげることが可能である他、自社の文書管理レベルを他社と比較し、文書管理推進の動機づけとすることもできる。

調査対象は、「日本企業標準産業分類（大分類）」¹の 19 業種（製造業、非製造業。「公務」を除く）の日本企業の総務関連部門である。

図表 1 文書管理達成度評価 調査概要

	アンケート
調査対象範囲および対象者	• 日本企業標準産業分類（大分類）の 19 業種（製造業、非製造業。「公務」を除く）の総務関連部門の責任者もしくは担当者
調査項目	• 回答者に関する質問 • 回答会社に関する質問 • 文書管理の達成度に関する質問（主管部門用質問）
回収数	108 件（2024 年 9 月 25 日現在）
実施期間	2024 年 7 月 10 日～9 月 20 日

¹ https://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/index/seido/sangyo/02toukatsu01_03000023.html

1.2. 回答企業のプロフィール

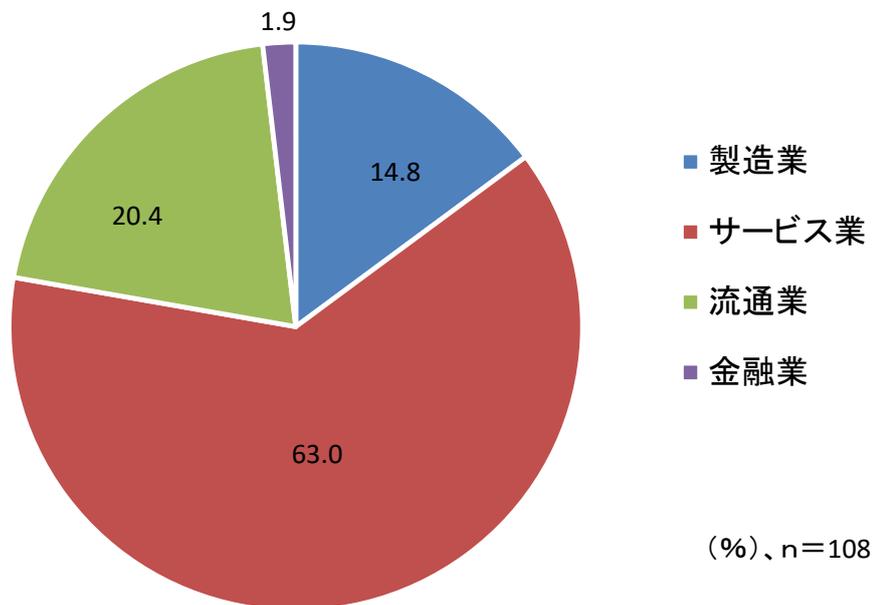
回答企業の業種を示す。

図表 2 回答企業の業種詳細

大項目	小項目	2024年度	
		企業数	企業の割合
製造業	農業、林業、漁業	2	1.9%
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0.0%
	製造業	14	13.0%
サービス業	建設業	17	15.7%
	電気・ガス・熱供給・水道業	2	1.9%
	情報通信業	7	6.5%
	運輸業、郵便業	4	3.7%
	不動産業、物品賃貸業	9	8.3%
	学術研究、専門・技術サービス業	1	0.9%
	宿泊業、飲食サービス業	7	6.5%
	生活関連サービス業、娯楽業	7	6.5%
	教育、学習支援業	3	2.8%
	医療、福祉	5	4.6%
	複合サービス事業	0	0.0%
	サービス業（他に分類されない）	5	4.6%
流通業	卸売業、小売業	22	20.4%
金融業、保険業	金融業、保険業	2	1.9%
不明		1	0.9%
全体		108	100.0%

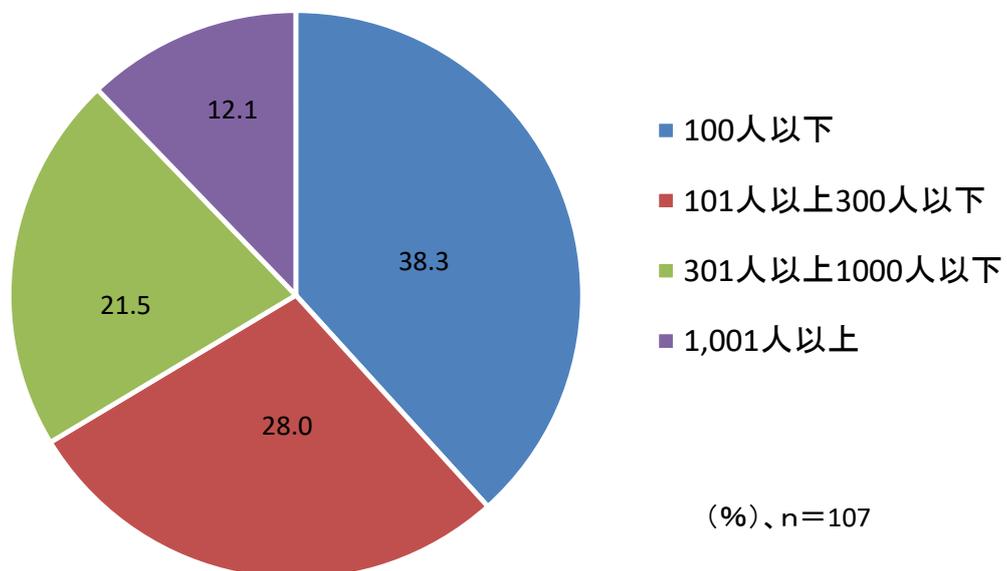
※本表の「不明」1件の業種について、「回答者に関する質問」では無回答であったが、「回答会社に対する質問」では「その他サービス」と回答している。そのため、「回答会社に関する質問」「文書管理の達成度に関する質問」では「サービス業」に分類するが、サービス業のうち、いずれの業種に該当するかは不明なため、「回答者に関する質問」では「不明」を維持する。

図表 3 回答企業業種の比率



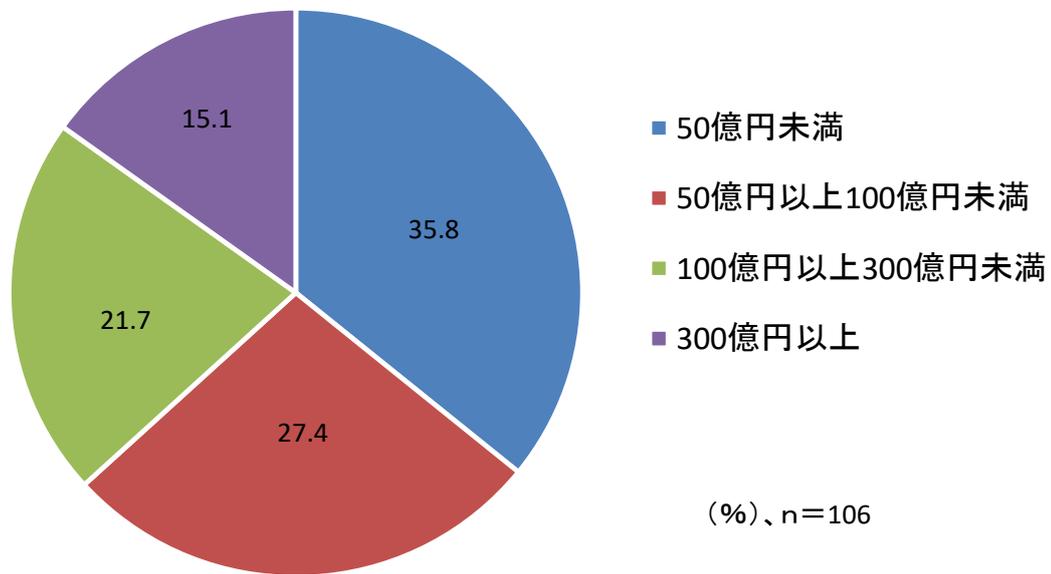
回答企業の従業員数を示す。

図表 4 回答企業の従業員数



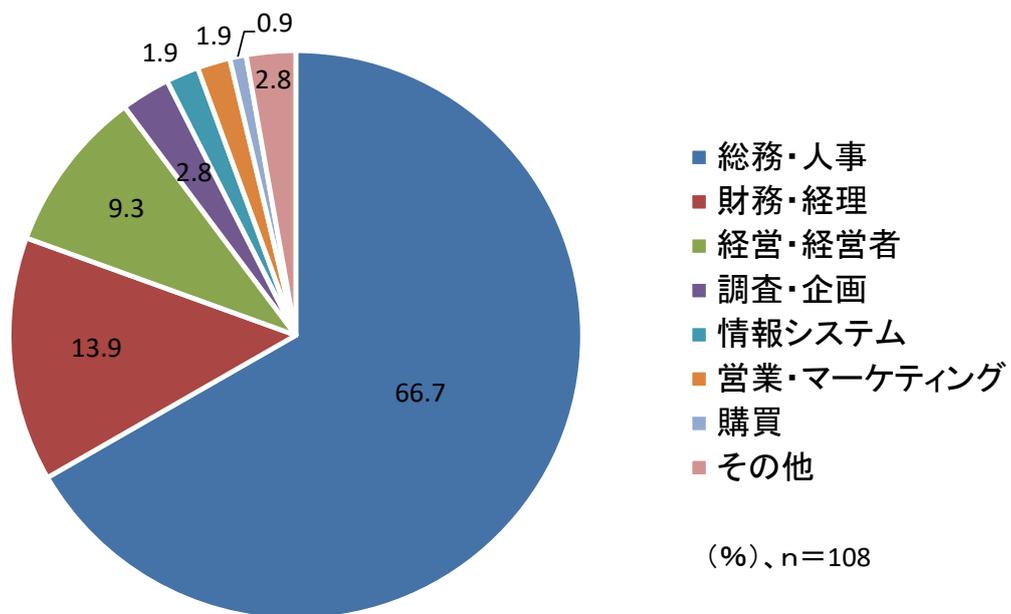
回答企業の売上高を示す。

図表 5 回答企業の売上高



回答者の職種を示す。

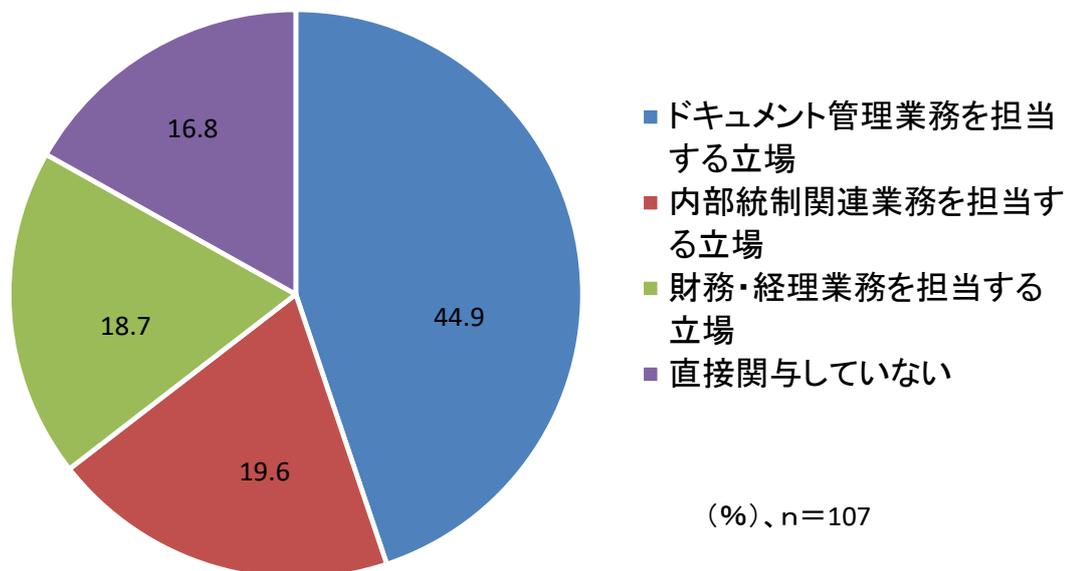
図表 6 回答者の職種



1.3. 回答者の立場について

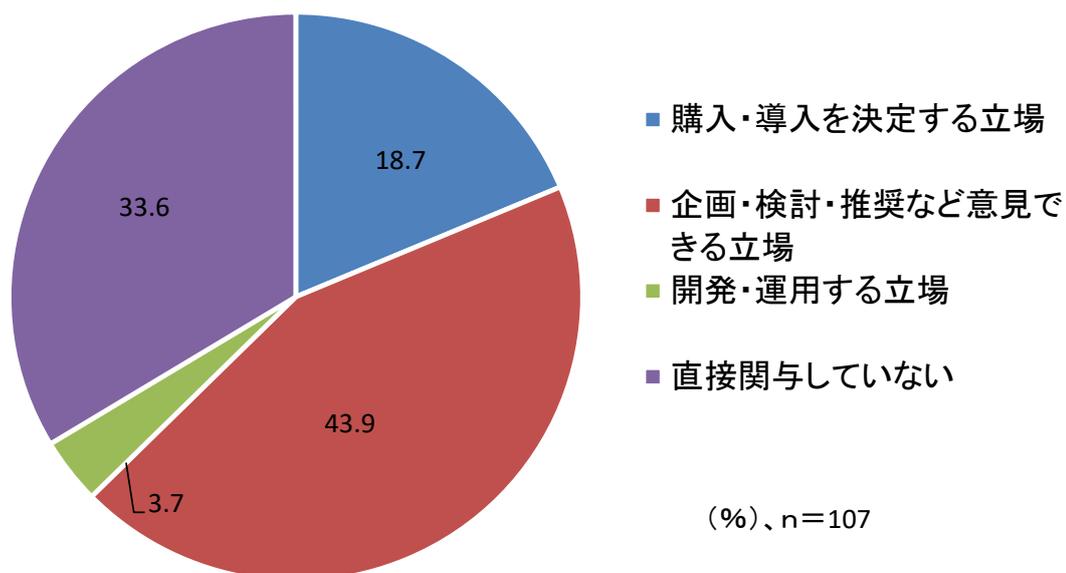
ドキュメント管理や内部統制に関する立場を示す。

図表 7 ドキュメント管理や内部統制に関する立場



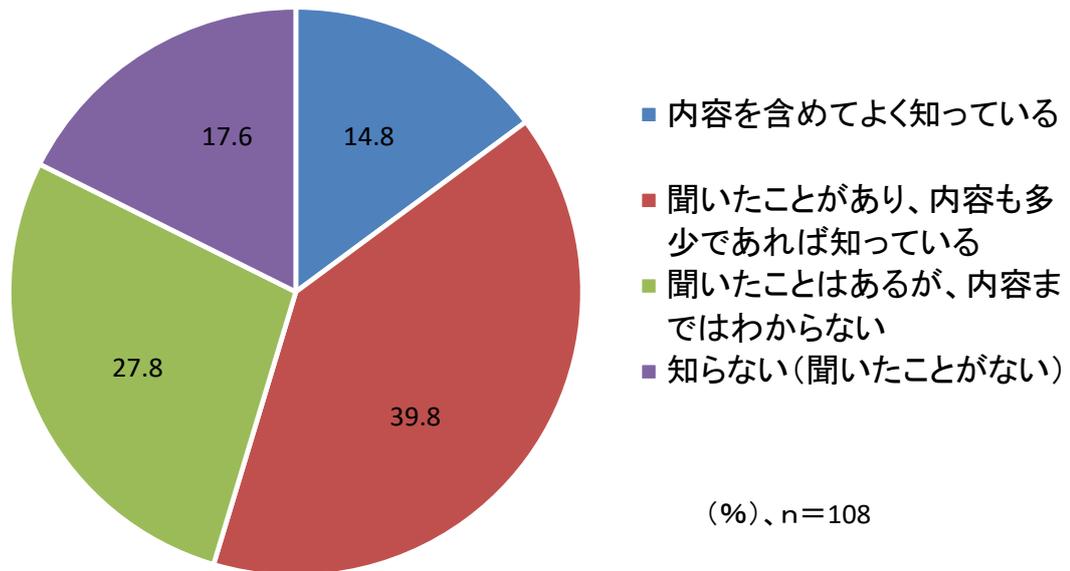
IT に関する立場を示す。

図表 8 IT に関する立場



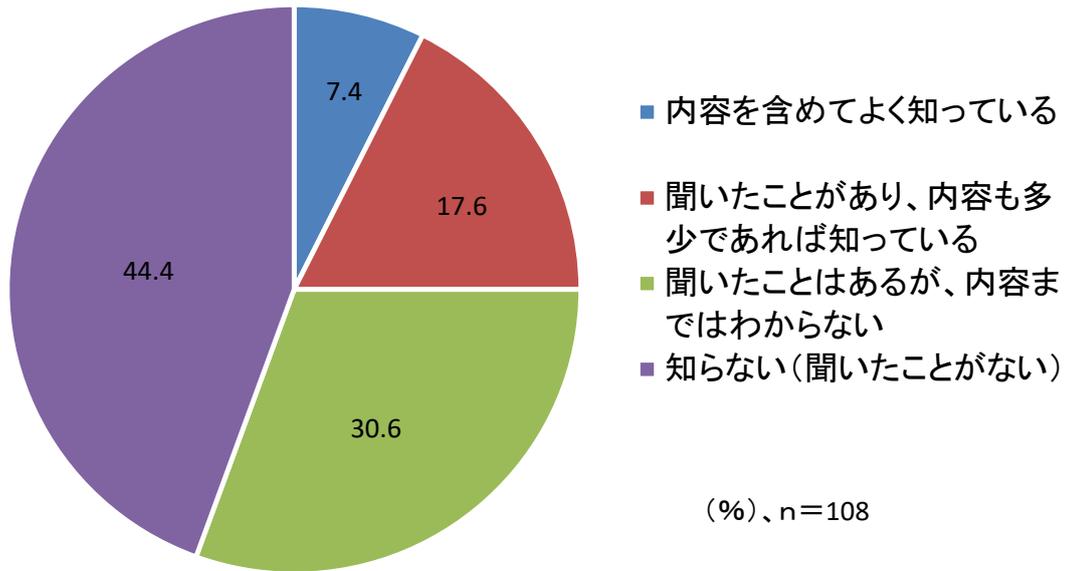
文書情報マネジメント（文書管理）の認知度について示す。文書情報マネジメント（文書管理）については未だおよそ 2 割が「知らない（聞いたことがない）」と回答しており、引き続き認知向上に努めていく必要がある。

図表 9 文書情報マネジメント（文書管理）の認知度



バイタル・レコード管理（重要記録管理）の認知度について示す。バイタル・レコード管理（重要記録管理）については、未だおよそ4割が「知らない（聞いたことがない）」と回答している。バイタル・レコード管理（重要記録管理）は、文書情報マネジメント（文書管理）以上に認知度が低い。

図表 10 バイタル・レコード管理（重要記録管理）の認知度



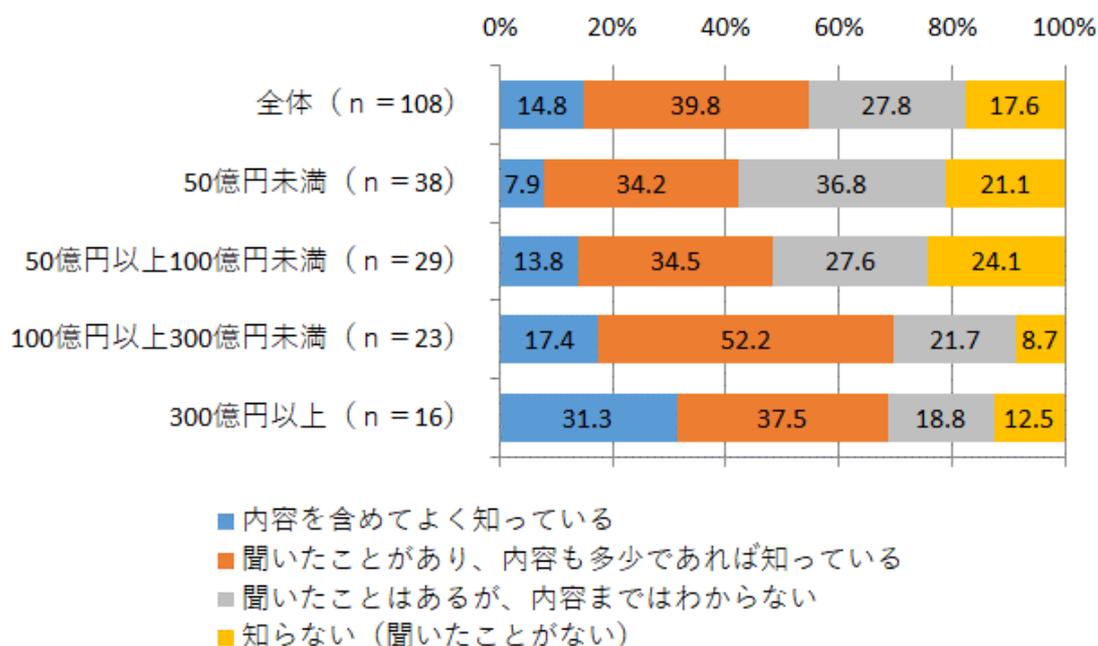
2. 総論

2.1. 文書管理等に関する認知度

「文書管理」の認知度について集計した結果を示す。文書情報マネジメント（文書管理）の認知度に関し、「内容を含めてよく知っている」と回答した割合は14.8%に留まった。売上高規模が大きくなるほど「内容を含めてよく知っている」の割合は大きくなるが、「内容を含めてよく知っている」の割合が最も大きい売上高規模300億円以上の企業でも31.3%と3割に留まる。JIIMAでは企業に向けて文書情報マネジメント（文書管理）の意義や重要性に関する啓発活動を、引き続き行っていく。

「聞いたことはあるが、内容まではわからない」と「知らない（聞いたことがない）」を足した割合をみる。売上高規模50億円未満、また同50億円以上100億円未満では、この割合が50%を超えている。文書情報マネジメント（文書管理）はDX推進の第一歩とも言われており、コンプライアンス強化、業務効率向上にもつながる。そのため、重要性や取り組み方について、認知を高めていく必要がある。

図表 11 売上高規模別 文書情報マネジメント（文書管理）の認知度

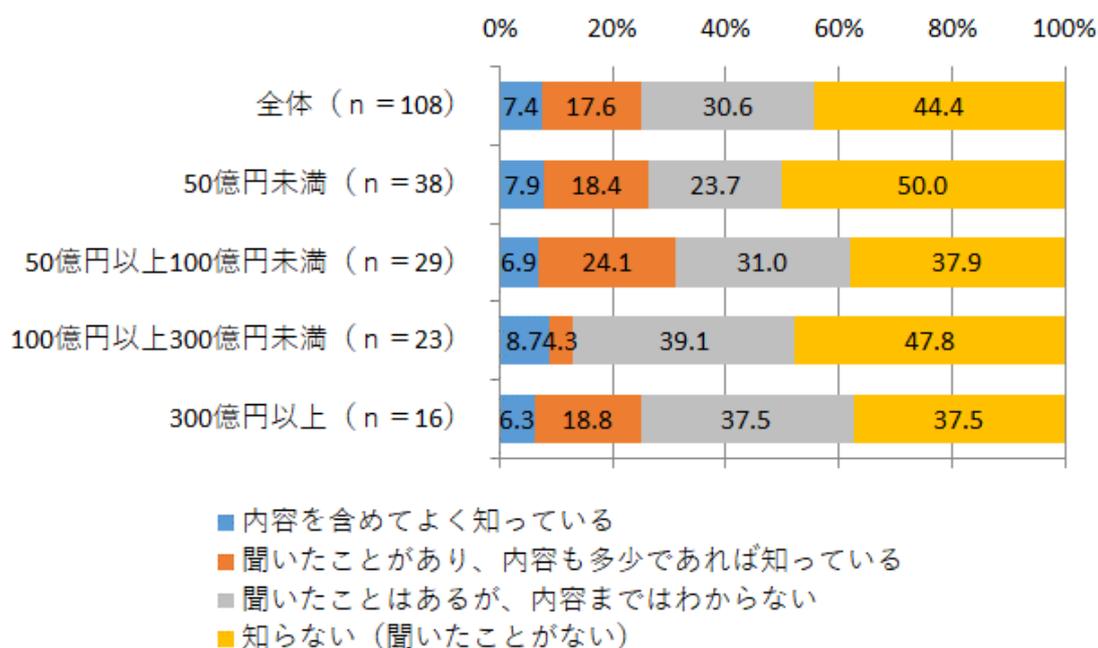


次に、「バイタル・レコード管理（重要記録管理）」の認知度について示す。バイタル・レコードとは、次のものを指す。オフィスには、通常、「基幹文書」、「重要文書」、「有用文書」、「一般文書」の4つの文書がある。このうち「基幹文書」および「重要文書」をバイタル・レコードと言う。

バイタル・レコードに関して「内容を含めてよく知っている」の割合は1割にも届かない。他方で、「聞いたことはあるが、内容まではわからない」と「知らない（聞いたことがない）」を足した割合は7～9割に及ぶ。

これまで、バイタル・レコードは事業継続計画（BCP）とともに意識されてきた。なぜなら、バイタル・レコードが滅失すると、収益や説明責任能力の喪失などにつながるからである。例えば、請求書の発行遅れであったり、契約書の喪失による債権債務の不明確であったり、などがそれにあたる。近年は、国内においても地震や台風、豪雨など大きな災害が目立つ。バイタル・レコードに対する認知を高めるとともに、バイタル・レコードの保管やマネジメント体制について検討していく必要がある。

図表 12 売上高規模別 バイタル・レコード管理（重要記録文書）の認知度



2.2. 文書管理について

2.2.1. 文書管理の目的

文書管理をするには目的がある。そこで、従業員数規模別に文書管理の目的をみると、「コスト削減」「法令対応・法令順守」「情報セキュリティ」がいずれの規模においても大きな割合を示すトップ3になっている。他方で、従業員数100人以下の企業と1,001人以上の企業において最も差異が大きかったのは「内部統制の実効性の確保」で、その差は40.3%にまで及ぶ。また、同程度の39.2%差が「知的財産の保護・防衛」である。従業員数規模の大きな企業ほど、内部統制や知的財産権を重視していることがうかがえる。

図表 13 従業員数規模別 文書管理の目的

	合計	文書管理の目的										
		コスト削減	法令対応・法令順守	内部統制の実効性の確保	訴訟ホールド	品質マネジメントシステム対応	情報セキュリティ	知的財産の保護・防衛	災害対策、事業継続対応	歴史的資料の維持	その他	不明
全体	108	95	92	44	7	26	51	25	34	22	1	0
	100.0	88.0	85.2	40.7	6.5	24.1	47.2	23.1	31.5	20.4	0.9	
従業員数規模	100人以下	41	34	33	15	1	7	19	6	12	6	0
		100.0	82.9	80.5	36.6	2.4	17.1	46.3	14.6	29.3	14.6	0.0
	101人以上300人以下	30	26	29	11	2	10	15	8	10	12	1
		100.0	86.7	96.7	36.7	6.7	33.3	50.0	26.7	33.3	40.0	3.3
	301人以上1000人以下	23	22	17	7	2	5	9	3	5	0	0
	100.0	95.7	73.9	30.4	8.7	21.7	39.1	13.0	21.7	0.0	0.0	
1,001人以上	13	12	12	10	2	4	8	7	7	3	0	
	100.0	92.3	92.3	76.9	15.4	30.8	61.5	53.8	53.8	23.1	0.0	

2.2.2. 文書/ドキュメントの運用（保管）状態

従業員数規模別に文書/ドキュメントの運用（保管）状態の結果を示す。いずれの規模においても、概ね半数以上が、「紙文書を利用」「電子化文書を利用」「電子文書を利用」していると回答している。しかし、「タイムスタンプを使用」は従業員数1,001人以上においても3割程度、それ以外の規模では1~2割に留まる。また「電子署名を使用」している企業は、タイムスタンプを使用している企業の倍程度となっている。電子署名は、書面契約における印鑑の役割を果たしているのに対し、タイムスタンプは存在と非改ざん性を証明するものである。その気軽さゆえに、タイムスタンプ利用者と比較し、電子署名の利用者が多いのは首肯できる。

もっとも、近年は、在宅勤務の拡大や、ペーパーレス化の推進に伴い、電子契約サービスを利用する企業が増加基調にある。そのため、今後タイムスタンプの利用者は拡大していくと予測する。ただし、もうひとつの可能性として、電子契約サービスを利用しているという認識はあっても、サービス内でタイムスタンプが押されている、という認識までは持たない企業があるとも考え得る。この場合、タイムスタンプの利用者の割合は、本調査結果よりも大きくなる。

図表 14 従業員数規模別 文書/ドキュメントの運用（保管）状態

	合計	文書の運用状態						
		紙文書を利用	電子化文書を利用	電子文書を利用	電子署名を使用	タイムスタンプを使用	不明	
全体	108 100.0	61 56.5	75 69.4	93 86.1	38 35.2	20 18.5	0	
従業員数規模	100人以下	41 100.0	23 56.1	23 56.1	32 78.0	12 29.3	8 19.5	0
	101人以上300人以下	30 100.0	14 46.7	23 76.7	26 86.7	10 33.3	4 13.3	0
	301人以上1000人以下	23 100.0	12 52.2	16 69.6	21 91.3	8 34.8	3 13.0	0
	1,001人以上	13 100.0	11 84.6	12 92.3	13 100.0	8 61.5	4 30.8	0

2.2.3. 文書/ドキュメントの承認方法（手段）

従業員数規模別に見た場合の文書/ドキュメントの承認方法（手段）についてみる。いずれの規模の企業においても、「紙文書に捺印」が9割程度を占めており、文書/ドキュメントの承認方法（手段）としては紙文書が主流であることがわかる。

図表 15 従業員数規模別 文書/ドキュメントの承認方法（手段）

	合計	文書の承認方法				不明	
		紙文書に捺印	電子化文書に電子捺印	電子文書に電子捺印	電子ワークフローシステム		
全体	108 100.0	97 89.8	22 20.4	32 29.6	50 46.3	0	
従業員数規模	100人以下	41 100.0	37 90.2	10 24.4	13 31.7	12 29.3	0
	101人以上300人以下	30 100.0	27 90.0	5 16.7	9 30.0	18 60.0	0
	301人以上1000人以下	23 100.0	20 87.0	3 13.0	4 17.4	10 43.5	0
	1,001人以上	13 100.0	12 92.3	3 23.1	5 38.5	9 69.2	0

2.3. 文書管理の達成度

2.3.1. 文書管理の達成度

文書管理達成度に関しては、回答の方向性が一見してわかるよう、各設問について、「行っている」を「○」、「行っていない」を「×」、「どちらとも言えない」を「△」で表記した。

いずれの項目において文書管理が進んでいるのか、また後れているのか、大項目ベースでみる。「**1 全社「文書管理」ルール制定の前提条件**」において最も文書管理が進んでいることがわかる。次点は、「文書を管理するための前提条件」である。他方で、「**6 利用・活用の促進**」は文書管理があまり進んでいないようである。

図表 16 文書管理の達成度（進展度）

大項目	ポイント（100ポイント満点）
1 全社「文書管理」ルール制定の前提条件	49.2
2 組織的な活動	20.3
3 文書を管理するための前提条件	40.3
4 作成	23.5
5 発信・送付（社内・社外）	25.7
6 利用・活用の促進	8.1
7 保存・保管	19.6
8 廃棄	21.9

本調査では、小項目の数が大項目によって異なることなどから、単純な比較はできない。そこで、以下の方法で比較を行った。

まず、各小項目について「○」を2点、「△」を1点、「×」をマイナス1点、「不明」を0点とし、n数を108に揃えた。次図の「点数」がその合計点である。その点数を小項目の数で割ったものが「点数の平均」（加重平均）である。例えば、「1 全社「文書管理」ルール制定の前提条件」は小項目の合計点が638点になる。これを小項目数6で割ると「106.3点」で、ここまでも比較は可能だが、今回は進展具合も図るために、次の工程を取った。

仮に、小項目について、全回答企業が「○」と回答すれば2点×108社で「点数」は216点になる。この「点数の平均」（加重平均）は小項目数がいくつであっても216点で、この216点を「達成している」=100の状態として、見た時の値が「ポイント」となっている。

図表 17 文書管理の達成度

小項目	点数	点数の平均
1 全社「文書管理」ルール制定の前提条件		106.3
1-1 方針、ルールおよび手続きの整備状況	136	
1-2 「文書管理」の目的の明確化	125	
1-3 ドキュメント・ライフ・サイクルにもとづく管理の規定	81	
1-4 方針、ルールおよび手続きの適切な見直し	58	
1-5 経営者の姿勢(経営者の重要性理解の度合い)	79	
1-6 方針、ルールおよび手続きの承認(経営者の「文書管理」への関与)	159	
2 組織的な活動		43.9
2-1 「文書管理」主管部門の設置	46	
2-2 「文書管理」推進のための組織化	44	
2-3 方針、ルールおよび手続きの周知	96	
2-4 従業員の参画	43	
2-5 モニタリングの「権限」と「責任」	35	
2-6 モニタリングの結果報告	21	
2-7 教育の「権限」と「責任」、文書管理教育の実施	22	
3 文書を管理するための前提条件		87.0
3-1 「文書」や「記録」の帰属	102	
3-2 業務の文書処理の原則	67	
3-3 管理すべき「文書」や「記録」の定義および管理対象範囲	92	
4 作成		50.8
4-1 「文書」の「記録(正式文書)」化の手続き	75	
4-2 「文書」作成時の留意事項	40	
4-3 情報区分の表示と情報保護	77	
4-4 ネーミングのルール	25	
4-5 「記録」への適切な属性の付与	33	
4-6 「真正性」、「信頼性」、「完全性」の確保	55	
5 発信・送付(社内・社外)		55.5
5-1 文書の発信責任者、発信手続き	58	
5-2 機密文書等の配付または送付	53	
6 利用・活用の促進		17.6
6-1 「文書」や「記録」の利用・活用の促進/属人化の排除	42	
6-2 「文書」や「記録」の所在管理	44	
6-3 利用後の「文書」の取り扱い	21	
6-4 組織変更時の所在管理の変更	-9	
6-5 組織変更時・組織消滅時の「文書」や「記録」の引継ぎ	-10	
7 保存・保管		42.4
7-1 全社一律の保存年限の設定	94	
7-2 特定分野(職種や業務領域)の「文書」や「記録」の管理ルール	23	
7-3 部門毎の保存年限の設定	55	
7-4 「機密文書」の保存または保管方法	80	
7-5 「現用文書」と「廃止文書」の区別	29	
7-6 保存媒体への保存	23	
7-7 バイタル・レコードの保護	-7	
8 廃棄		47.2
8-1 廃棄の促進	108	
8-2 廃棄の方法	79	
8-3 訴訟ホールド/(e)ディスカバリー遵守への対応方法。廃棄の停止の通知	7	
8-4 廃棄の承認	63	
8-5 廃棄の記録	24	
8-6 アーカイブ	2	

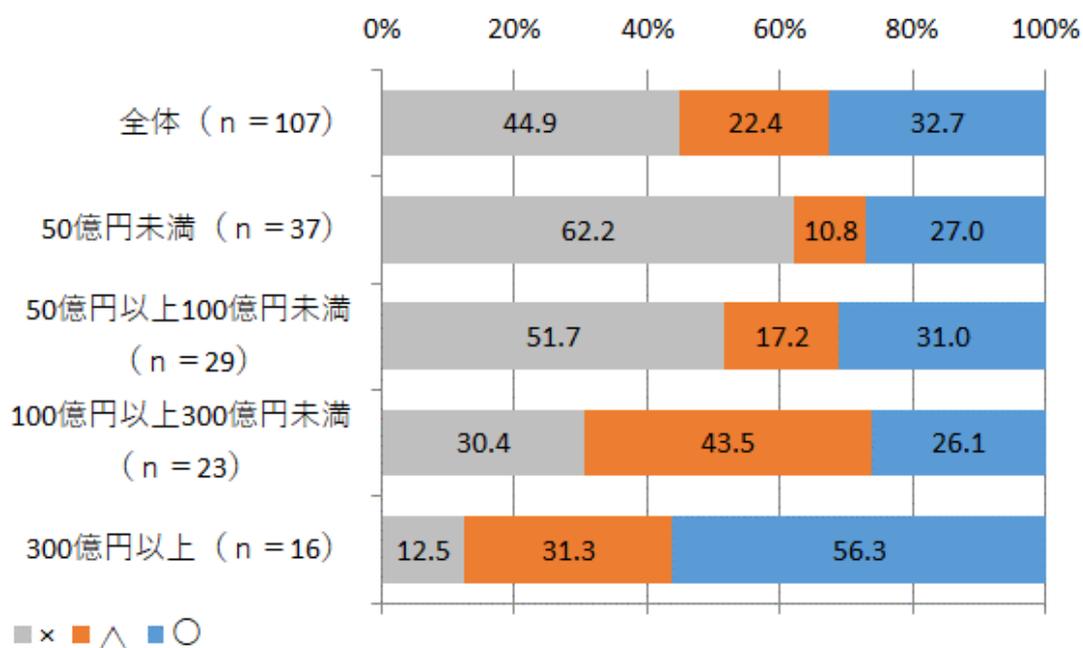
2.3.2. 規模別にみる文書管理達成度

詳細は後掲の「4.文書管理の達成度(主管部門)」で確認頂きたいが、売上高規模でみると、「300億円以上」は文書管理に積極的に取り組んでいるか否かのひとつの目安になりそうだ。多くの項目で売上高300億円以上の企業が「○」(行っている)を選択している。以下に一例を示しておく。

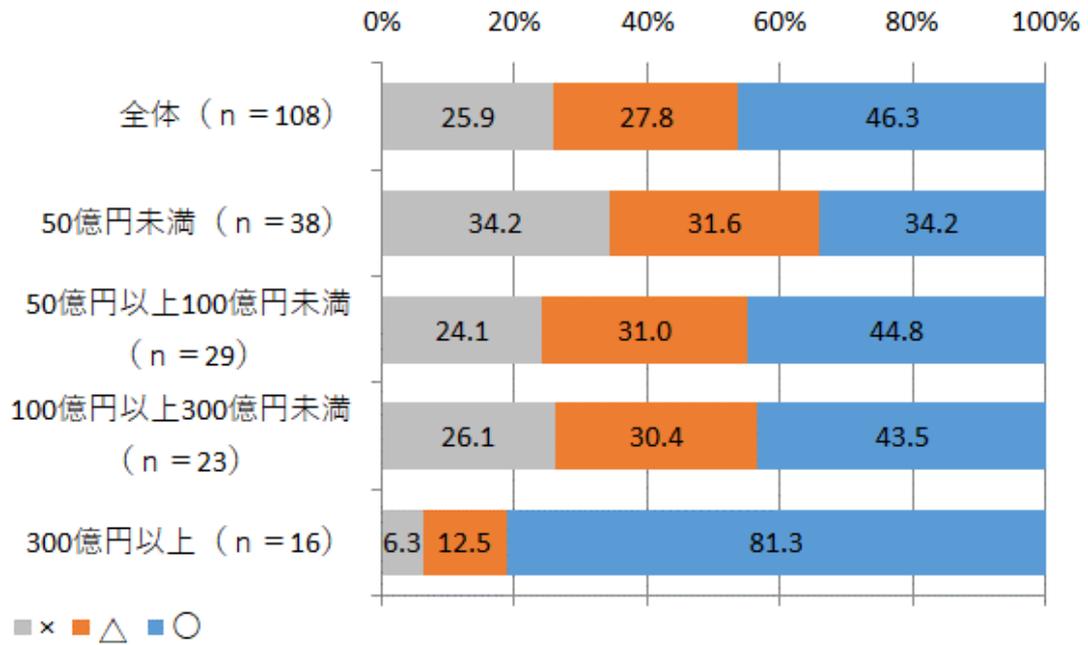
「文書管理」主管部門の設置についてみると、売上高規模300億円以上の企業では、「○=「文書管理担当マネージャー」は、「文書管理」を推進する働きかけをしている」の割合が56.3%と半数を超えている。また、「文書」や「記録」の帰属についても、売上高規模300億円以上の企業では、「○=全社「文書管理」ルールに、業務上作成する「文書」や「記録」は会社に帰属し、会社の重要な資産であることを規定している」が8割を超えている。

文書管理は規模の大きな企業ほど進んでいることがうかがえる。

図表 18 売上高規模別 「文書管理」 主管部門の設置



図表 19 売上高規模別 「文書」や「記録」の帰属文書管理の達成度



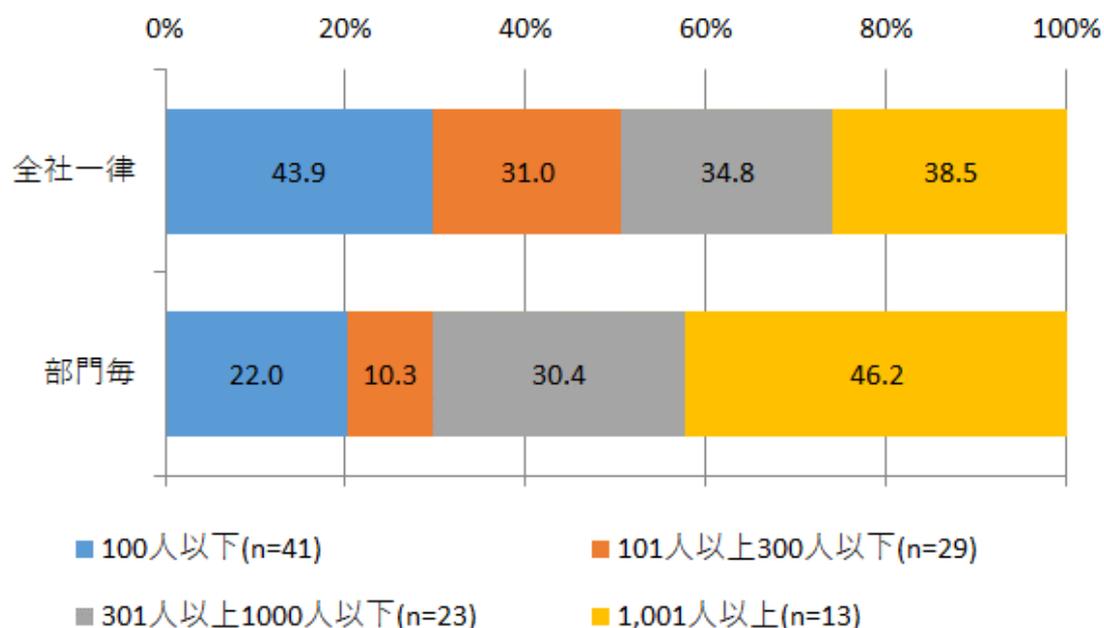
2.3.3. 全社一律/部門毎にみる文書管理

大項目「保存・保管」には小項目として「全社一律」の保存年限の設定と「部門毎」の保存年限の設定がある。次図は、従業員数規模別に全社一律/部門毎の保存年限の設定について「○」の割合を比較したものである。「全社一律」に関しては3~4割、「部門毎」に関しては1~5割と差が規模による差が大きい。

「部門毎」についてみると、従業員数100人以下の企業にはホールディングスや、文書管理等に積極的なベンチャーなどが含まれているため、「○」が2割程度だが、同101人以上300人以下になると「○」の割合は1割程度に留まる。同301人以上1000人以下になると規模の大きな企業ほど、「○」の割合が大きい。

また、従業員数規模が少ないほど、部門の数が少なく、全社での決め事を設定しやすい可能性が高い。そのため、従業員数100人以下および同101人以上300人以下では「全社一律」の「○」の値が「部門毎」よりも大きい。同301人以上1000人以下では全社一律、部門毎の「○」の値は同程度だが、同1,001人以上では「部門毎」の「○」の値が「全社一律」よりも大きい。従業員数規模の大きい企業では、部門ごとにある程度の人数が配置されており、組織だっているがゆえに、部門毎でも文書管理に関する定めを規定しておく必要があると考えることができる。

図表 20 全社一律/部門毎の保存年限の設定



2.4. 考察と期待

後章4 調査結果（文書管理の達成度）P.40～のとおり、「4.1.全社「文書管理」ルール制定の条件」や「4.3.文書を管理するための前提条件」においては点数が高く、文書管理ルールや文書の取り扱いについての取り決めは概ね意識高く整備ができています。

一方、「4.2.組織的な活動」や「4.4.作成」から「4.8.廃棄」までにおいて点数が低く、ルールの運用については十分でない結果となった。時代の変化やニーズに応じたルールの定期的な見直しや、教育等の組織全体でのルールの維持・改善ができておらず、管理が個人任せや部署任せとなっていてルールが形骸化してしまっていることも考えられる。

ルールの制定にとどまらず、文書管理を組織的に運用する重要性を広く認知させるための取り組みを行う必要がある。更に、文書改訂時や組織変更時にルールの適切な見直しをすることが、効率的で信頼性のある文書管理を実現するために必要不可欠である。例えば次のような方法があげられる。

- ルールの実行～モニタリング～改善のPDCAサイクルを仕組み化し、組織に根付かせる。
- 企業規模による優先順位の違いを考慮しつつ、コスト削減、法令遵守、セキュリティ強化等その時々々の優先順位を社内で明確化し、短期・中期の目標を決めた具体的なアクションプランを策定する。
- 文書管理担当マネージャーを任命し、定期的な教育・モニタリングのフィードバックを年間行事に組み込み、文書管理への経営者の理解と従業員の参画が定着するよう社内教育・啓発活動を行う。
- 現在電子化の適用が進んでいない文書の引継ぎや文書の削除の管理について、文書管理システムを導入し、電子承認やペーパーレス化の利便性を周知する。

達成度評価は、単に他社のスコアと自社のスコアを比較するだけでなく、一定の時間が経過した後には再評価することで、自社の改善の度合いを確かめる使い方も有効である。例えば、文書管理に関する施策に取り組む前に、一度評価を行い、施策の実施後に再評価を行うといった活用方法や、毎年評価を受けることで、自社の文書管理に関する状態を定期的にモニタリングする方法などがあげられる。

文書管理が実現されている望ましい状態についてJIIMA ホームページにて掲載してあるので是非参考にさせていただきたい。

(https://www.jiima.or.jp/basic/doc_mng/)

図表 21 文書管理達成度評価の全体スコア分布

大項目	0.0	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0
1 全社「文書管理」ルール制定の前提条件	▲							■			●
2 組織的な活動			▲			■					●
3 文書を管理するための前提条件			▲				■				●
4 作成			▲			■					●
5 発信・送付(社内・社外)		▲				■					●
6 利用・活用の促進			▲			■					●
7 保存・保管		▲				■					●
8 廃棄			▲			■					●

●一番スコアが高い企業 ■全平均スコア ▲一番スコアが低い企業

3. 調査結果(回答企業に関する質問)

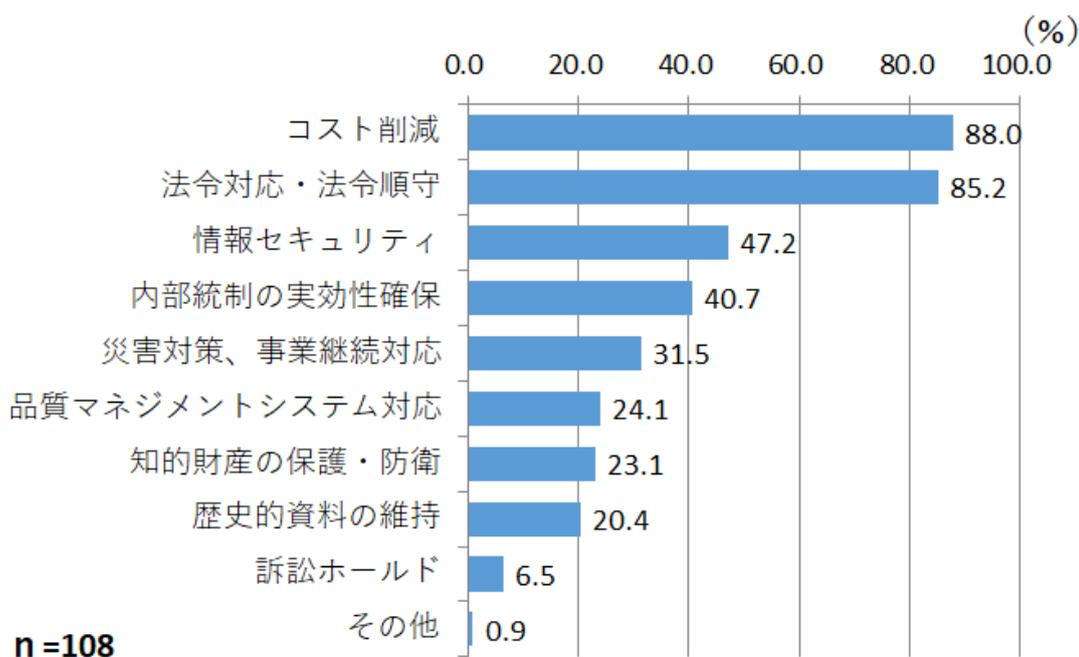
3.1. 文書管理および文書管理システムに関するアンケート

3.1.1. 文書管理の目的

所属企業の文書管理の目的について尋ねた。「コスト削減」や「法令対応・法令順守」を目的とする、と回答した企業の割合が8割を超えた。企業が文書管理を行う主な目的は、「コスト削減」や「法令対応・法令順守」と言える。

なお、「その他」には「機密保持」が挙げられた。

図表 22 文書管理の目的 (複数回答)



※コスト削減：コスト削減、ビジネス・プロセスの最適化、業務効率の向上を指す

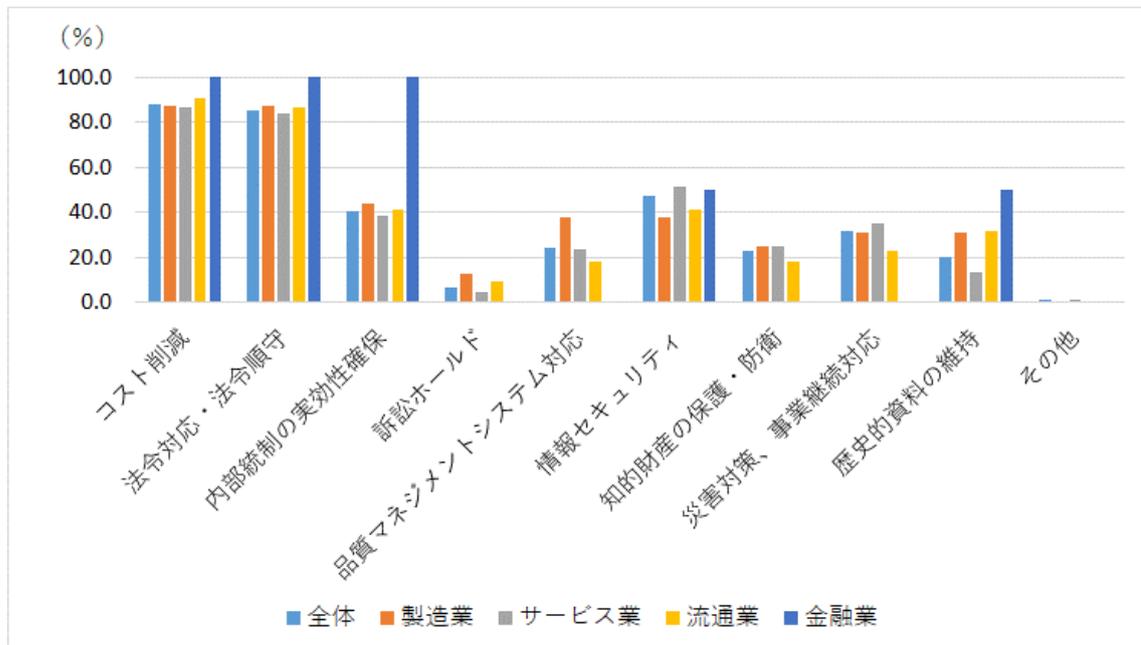
※訴訟ホールド：訴訟ホールド/ (e) ディスカバリー遵守の対応を指す

※災害対策、事業継続対応：地震等の災害対策、事業継続 (BCP) 対応を指す

※歴史的資料：歴史的資料 (文書) の維持を指す

次に、業種別の文書管理の目的についてみる。金融業はn数が少ないため参考値である。文書管理の目的に関しては、製造業の「品質マネジメントシステム対応」こそ、他の業種と比較し、10%以上大きな割合になっているものの、他の項目については大きな差はない。そのため、文書管理の目的は、業種による差異が少ないと考える。

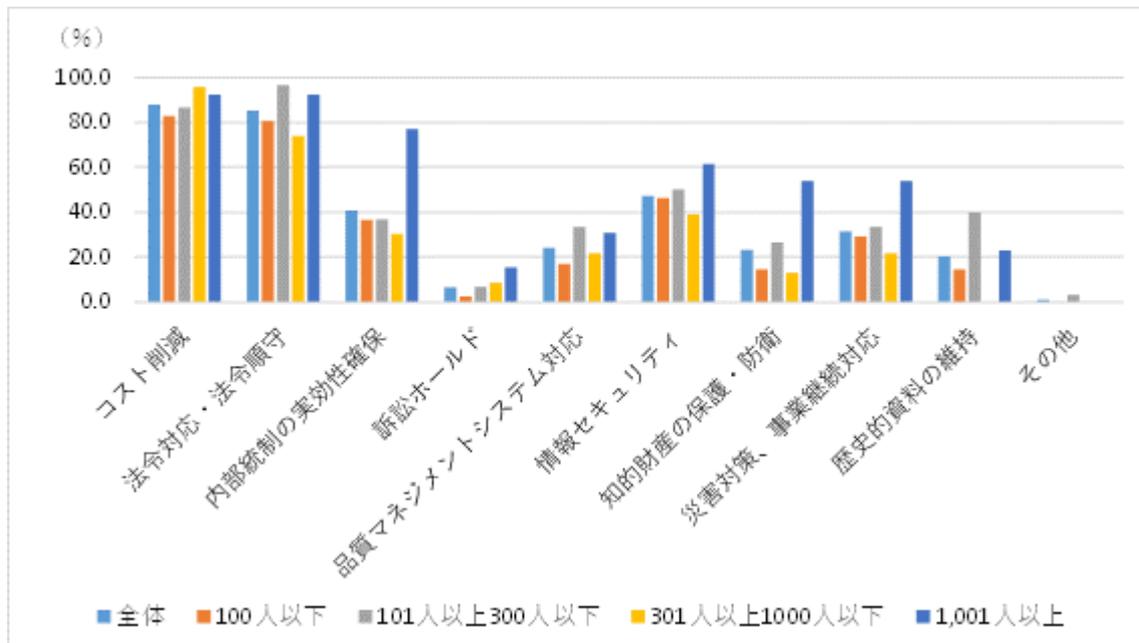
図表 23 業種別 文書管理の目的（複数回答）



	合計	文書管理の目的											
		コスト削減	法令対応・法令順守	内部統制の実効性確保	訴訟ホールド	品質マネジメントシステム対応	情報セキュリティ	知的財産の保護・防衛	災害対策、事業継続対応	歴史的資料の維持	その他	不明	
全体	108	95	92	44	7	26	51	25	34	22	1	0	
	100.0	88.0	85.2	40.7	6.5	24.1	47.2	23.1	31.5	20.4	0.9	0	
業種	製造業	16	14	14	7	2	6	6	4	5	5	0	0
	100.0	87.5	87.5	43.8	12.5	37.5	37.5	25.0	31.3	31.3	0.0	0	
	サービス業	68	59	57	26	3	16	35	17	24	9	1	0
	100.0	86.8	83.8	38.2	4.4	23.5	51.5	25.0	35.3	13.2	1.5	0	
	流通業	22	20	19	9	2	4	9	4	5	7	0	0
	100.0	90.9	86.4	40.9	9.1	18.2	40.9	18.2	22.7	31.8	0.0	0	
	金融業	2	2	2	2	0	0	1	0	0	1	0	0
	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0	

他方で、文書管理の目的を従業員規模別にみると、従業員数 1,001 人以上の企業が複数の項目で高い割合を示している。このことから、大企業ほど、文書管理の目的が多様であることがうかがえる。

図表 24 従業員数規模別 文書管理の目的（複数回答）

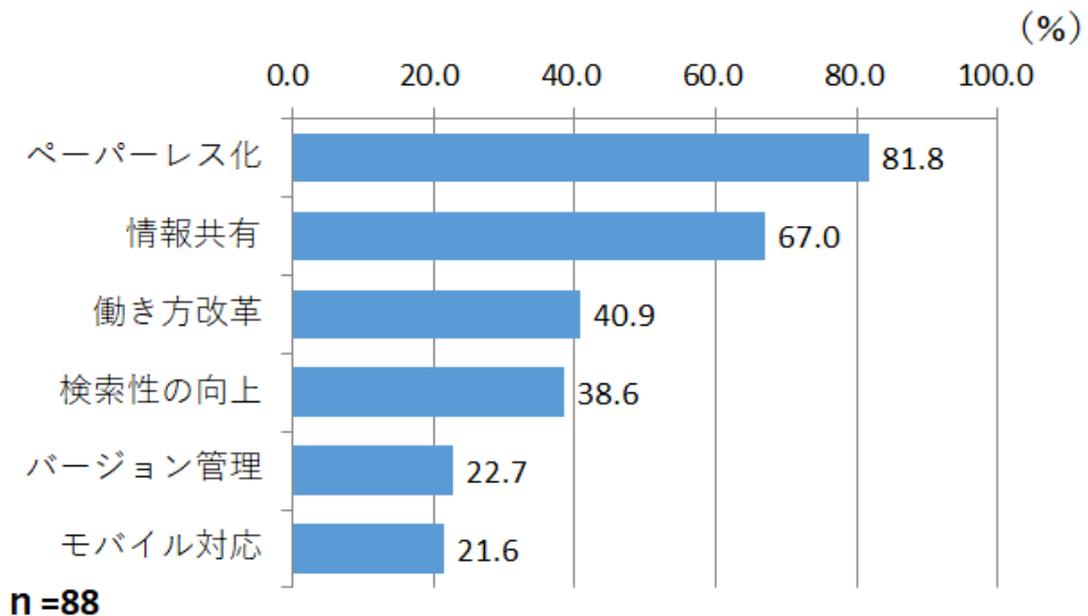


	合計	文書管理の目的										
		コスト削減	法令対応・法令順守	内部統制の実効性確保	訴訟ホールド	品質マネジメントシステム対応	情報セキュリティ	知的財産の保護・防衛	災害対策、事業継続対応	歴史的資料の維持	その他	不明
全体	108	95	92	44	7	26	51	25	34	22	1	0
	100.0	88.0	85.2	40.7	6.5	24.1	47.2	23.1	31.5	20.4	0.9	0
従業員数規模	100人以下	41	34	33	15	1	7	19	6	12	6	0
		100.0	82.9	80.5	36.6	2.4	17.1	46.3	14.6	29.3	14.6	0.0
	101人以上300人以下	30	26	29	11	2	10	15	8	10	12	1
		100.0	86.7	96.7	36.7	6.7	33.3	50.0	26.7	33.3	40.0	3.3
	301人以上1000人以下	23	22	17	7	2	5	9	3	5	0	0
	100.0	95.7	73.9	30.4	8.7	21.7	39.1	13.0	21.7	0.0	0.0	
1,001人以上	13	12	12	10	2	4	8	7	7	3	0	
	100.0	92.3	92.3	76.9	15.4	30.8	61.5	53.8	53.8	23.1	0.0	

文書管理の目的のうち、「コスト削減」「法令対応・法令順守」「情報セキュリティ」に関しては、それぞれその内訳についても調査した。

そのうち、まず「コスト削減」の内訳についてみる。「ペーパーレス化」が81.8%と8割を超え、「情報共有」が67.0%で続いている。

図表 25 文書管理の目的/コスト削減（複数回答）



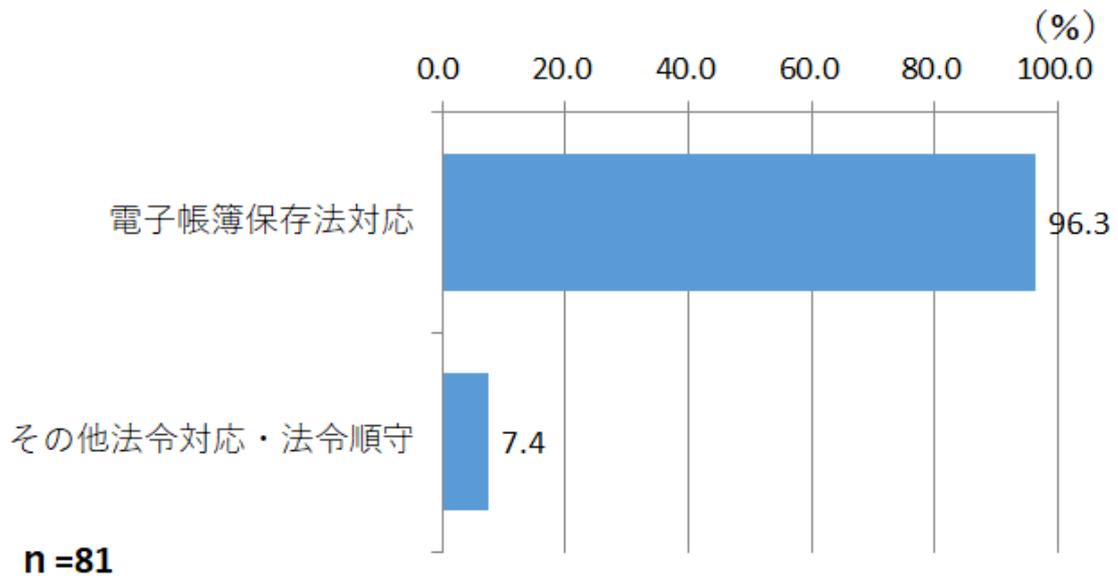
※情報共有：情報共有・有効活用・コラボレーションを指す

※文書管理の目的に関する設問で、「コスト削減」と回答した回答者に対する質問

次に、「法令対応・法令順守」の内訳についてみる。「電子帳簿保存法対応」が96.3%を占めた。2024年1月から、電子データで受け取った見積書や請求書、領収書などの証憑書類を電子データのまま保存しなければならなくなった。これに対応すべく、2022年頃から、中堅・中小企業を中心にERPの導入や更改が進み、ERP市場拡大の一因にもなった。

なお、「その他」には健康保険法や、宅地建物取引業法などの回答が挙がった。

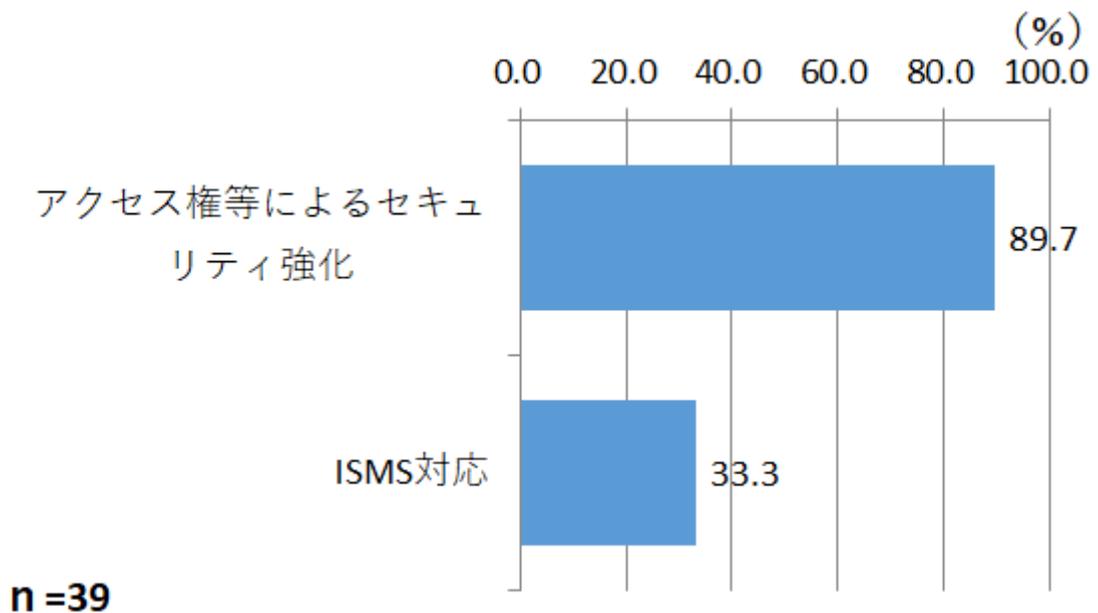
図表 26 文書管理の目的/法令対応・法令順守（複数回答）



※文書管理の目的に関する設問で、「法令対応・法令順守」と回答した回答者に対する質問

最後に、「情報セキュリティ」の内訳についてみる。「アクセス権等によるセキュリティ強化」が89.7%と、およそ9割に達した。

図表 27 文書管理の目的/情報セキュリティ（複数回答）

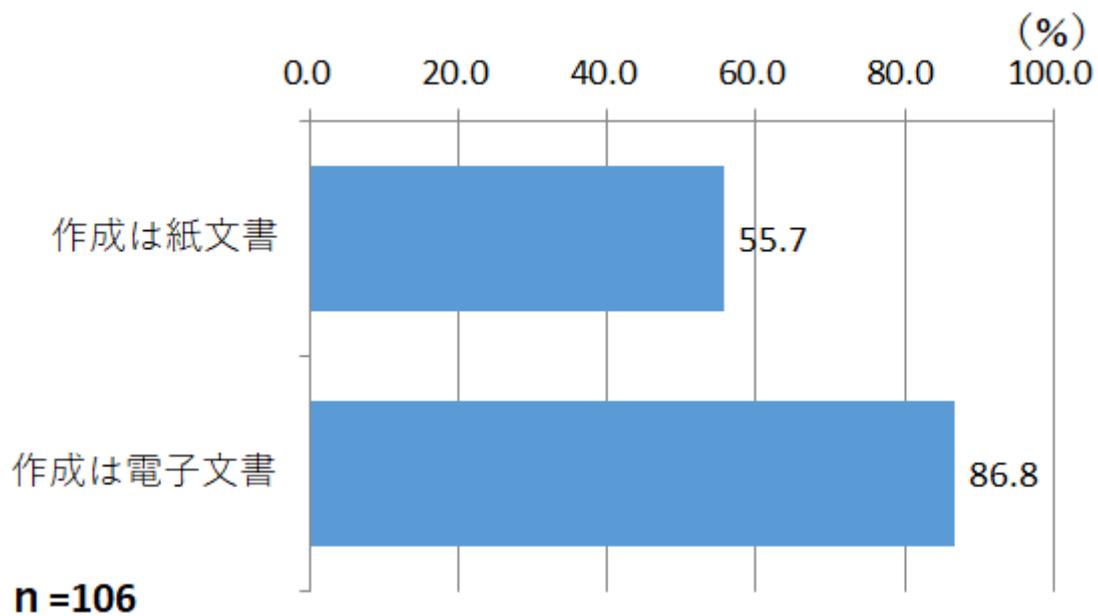


※文書管理の目的に関する設問で、「情報セキュリティ」と回答した回答者に対する質問

3.1.2. 文書/ドキュメントの作成

文書の作成について尋ねた結果をみる。「作成は紙文書 (のちの電子化文書を含む)」が 55.7%、「作成は電子文書」が 86.8%であった。

図表 28 文書/ドキュメントの作成 (複数回答)

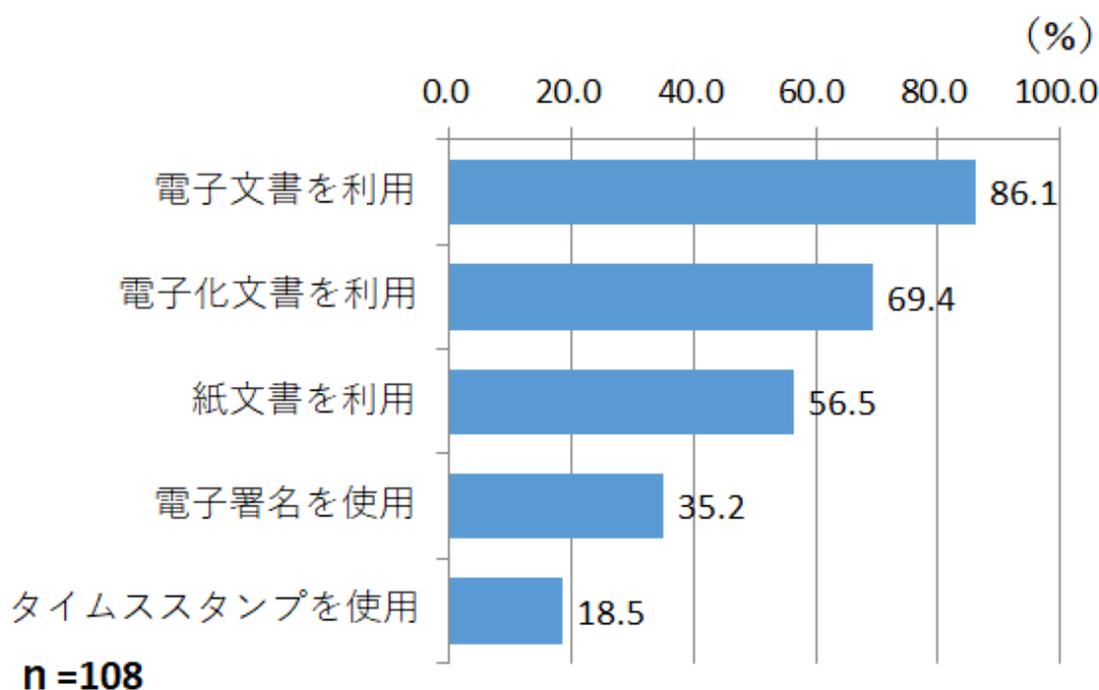


3.1.3. 文書/ドキュメントの運用（保管）状態

文書/ドキュメントの運用（保管）状態について尋ねた。「電子文書を利用」が86.1%であった。「紙文書を利用」も56.5%と半数を超える。一方で、「タイムスタンプを使用」は18.5%と、未だ2割に達していない。

タイムスタンプとは、ある時刻にその電子データが存在していたことと、それ以降改ざんされていないことを証明する技術である。タイムスタンプに記載されている情報とオリジナルの電子データから得られる情報を比較することで、タイムスタンプに付された時刻から改ざんされていないことを確実に確認することができるメリットがある。文書管理のデジタル化が進む中において重要な技術のひとつと言え、今後の普及が期待される。

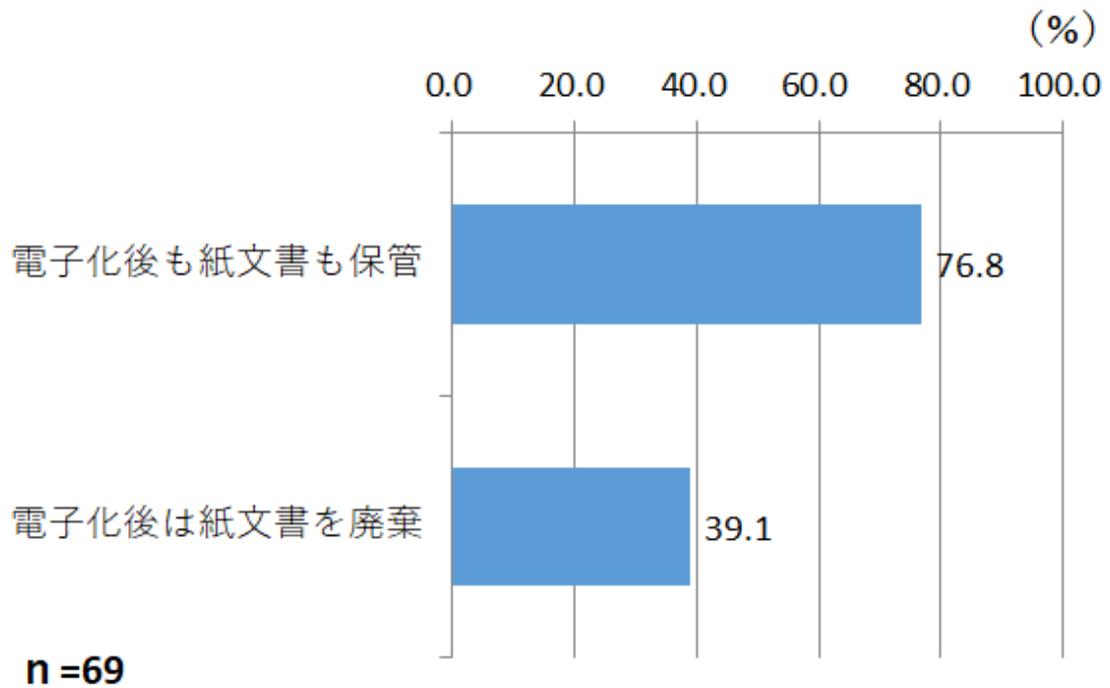
図表 29 文書/ドキュメントの運用（保管）状態（複数回答）



文書/ドキュメントの運用（保管）状態に関し、「電子化文書を利用」と「電子文書」についてはその内訳もみた。その結果は、次の通りである。

まず、「電子化文書」についてみる。「電子化後も、紙文書も保管」している企業の割合が76.8%であった。

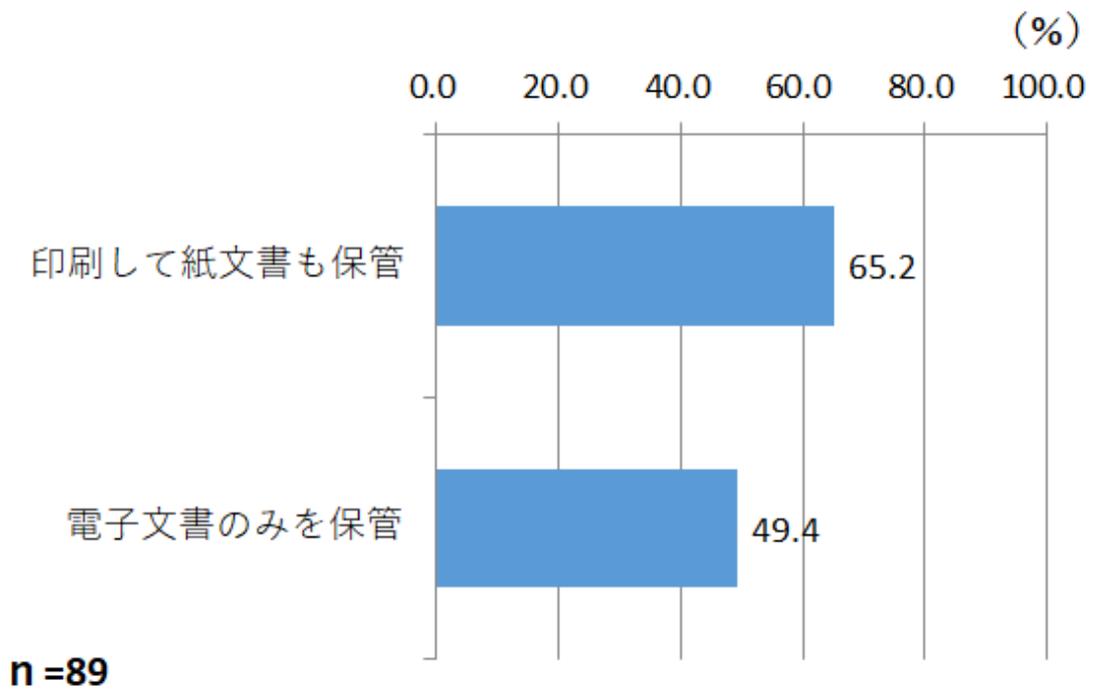
図表 30 文書/ドキュメントの運用（保管）状態/電子化文書を利用（複数回答）



※文書/ドキュメントの運用（保管）状態に関する設問で、「電子化文書」と回答した回答者に対する質問

次に、「電子文書を利用」についてみる。「電子文書のみを保管」の割合も49.4%と、およそ半数にまで及んだ。

図表 31 文書/ドキュメントの運用（保管）状態/電子文書を利用（複数回答）

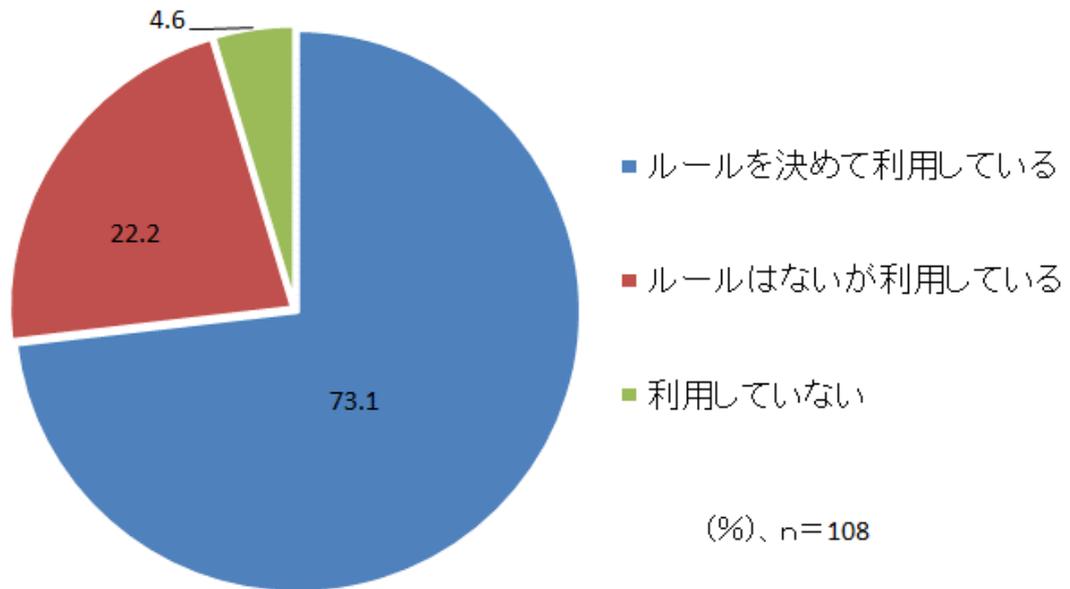


※文書/ドキュメントの運用（保管）状態に関する設問で、「電子文書」と回答した回答者に対する質問

3.1.4. キャビネットの利用状況

「紙文書の管理のために、キャビネットを利用していますか」という問いに対し、「保管(利用)、保存、廃棄のルールを決めて利用している」の割合が7割を超えた。多くの企業でルールに従って利用されていることがわかる。

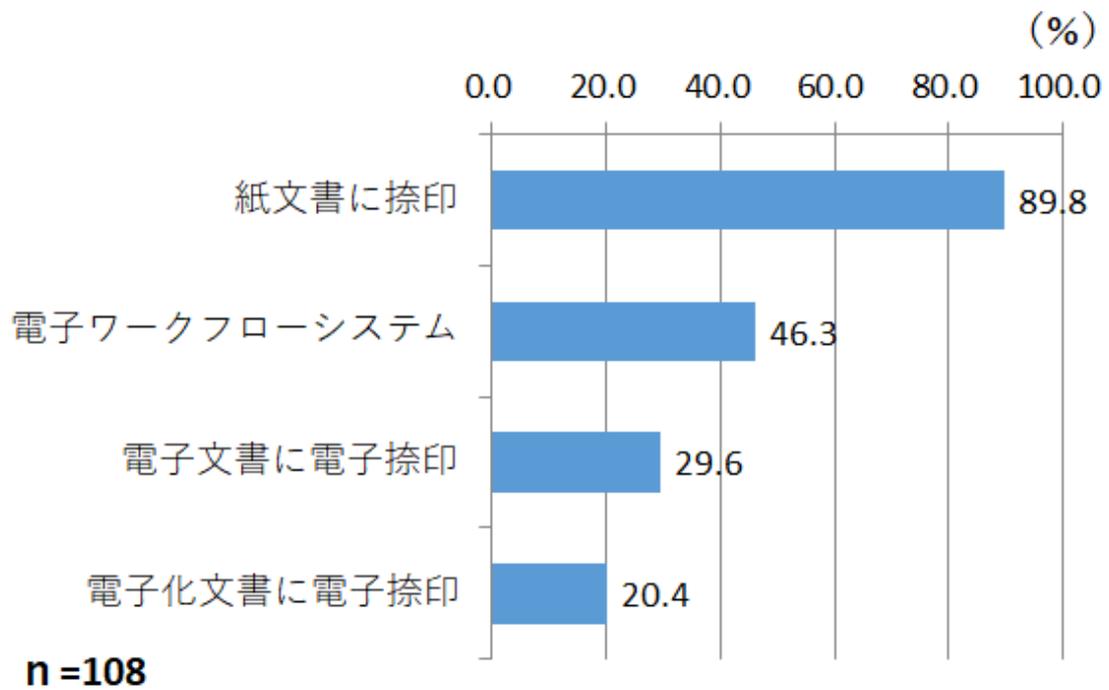
図表 32 キャビネットの利用状況



3.1.5. 文書/ドキュメントの承認方法（手段）

文書の承認方法（手段）に関する結果を示す。「紙文書に捺印」の割合が89.8%であった。承認方法としては「紙文書に捺印」が未だ根強いことがわかる。

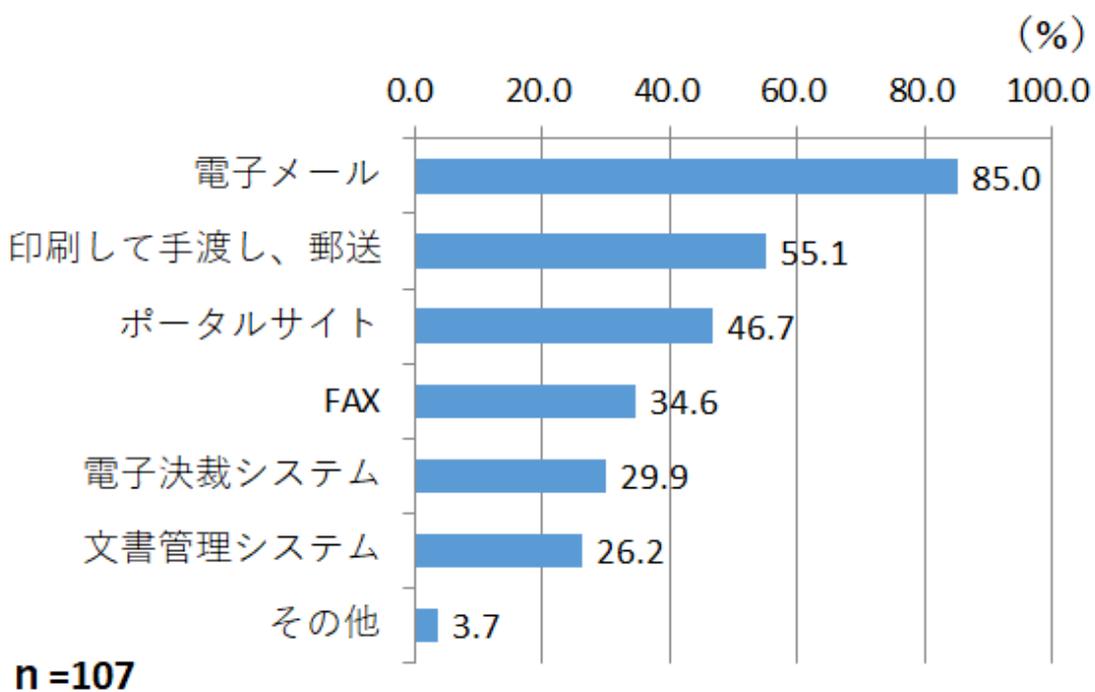
図表 33 文書の承認方法（手段）（複数回答）



3.1.6. 電子文書の共有（送達手段）

電子文書の共有（送達手段）について示す。「電子メール」が85.0%と8割を超えた。「印刷して手渡し、郵送」が55.1%で続く。

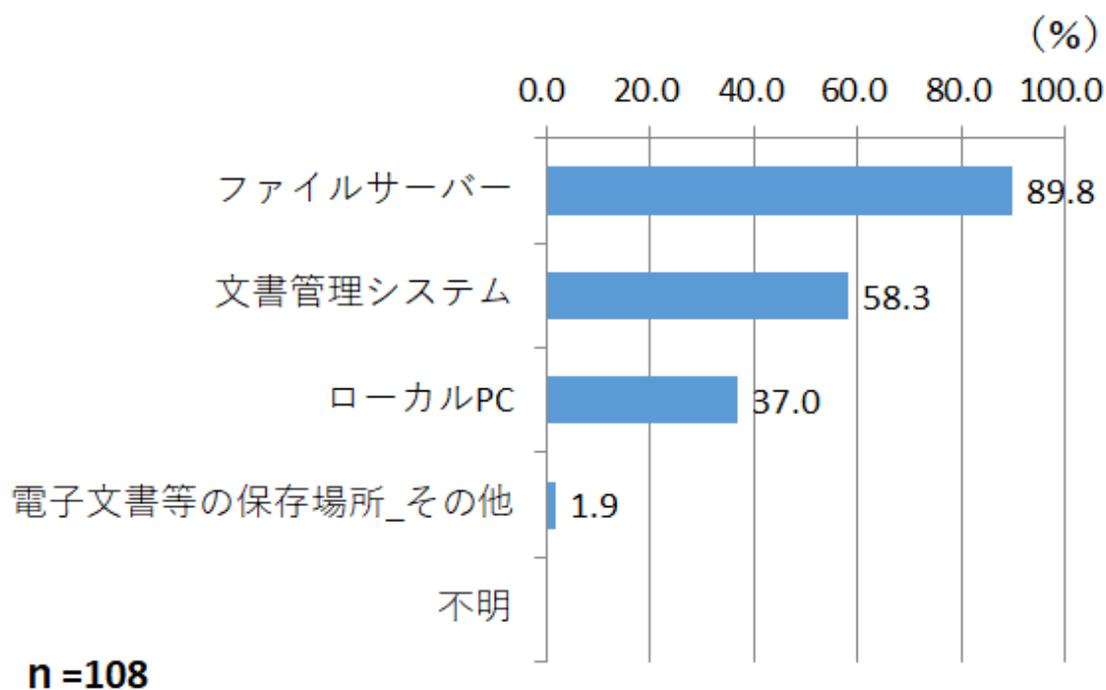
図表 34 電子文書の共有（送達手段）（複数回答）



3.1.7. 電子文書/電子化文書の保存場所

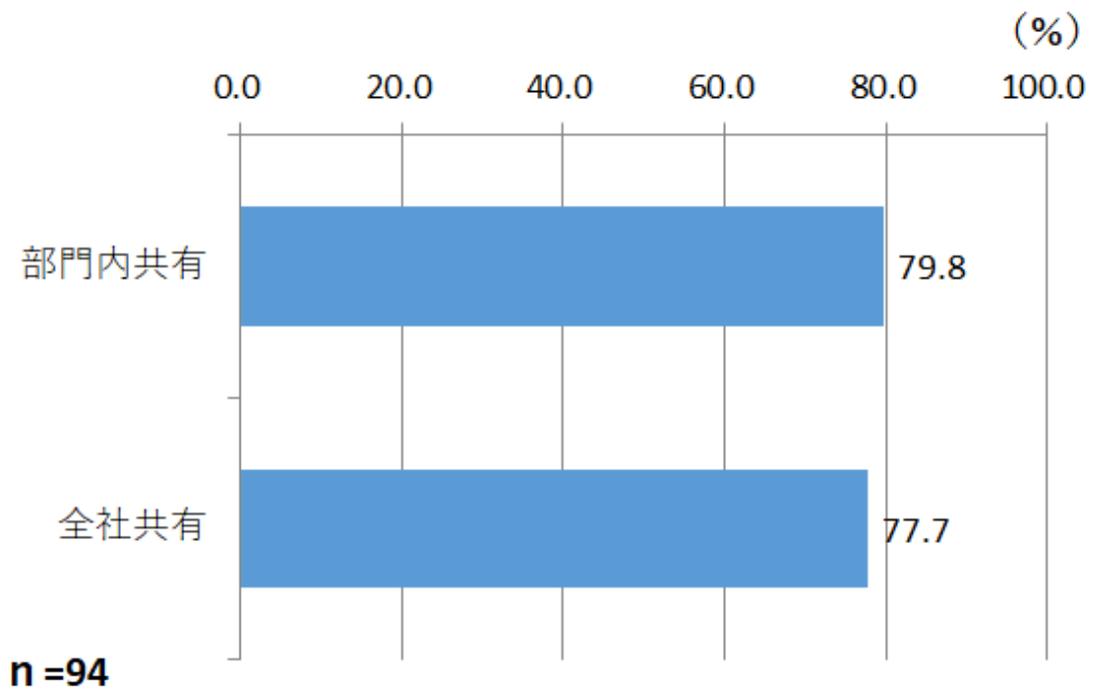
電子文書/電子化文書の保存場所として利用しているものについて尋ねた。「ファイルサーバー」が89.8%でトップであった。「ファイルサーバー」と「文書管理システム」については、その内訳もみる。

図表 35 電子文書/電子化文書の保存場所（複数回答）



電子文書/電子化文書の保存場所としてファイルサーバーを利用している企業は、部門内共有、全社共有ともに7割を超えている。

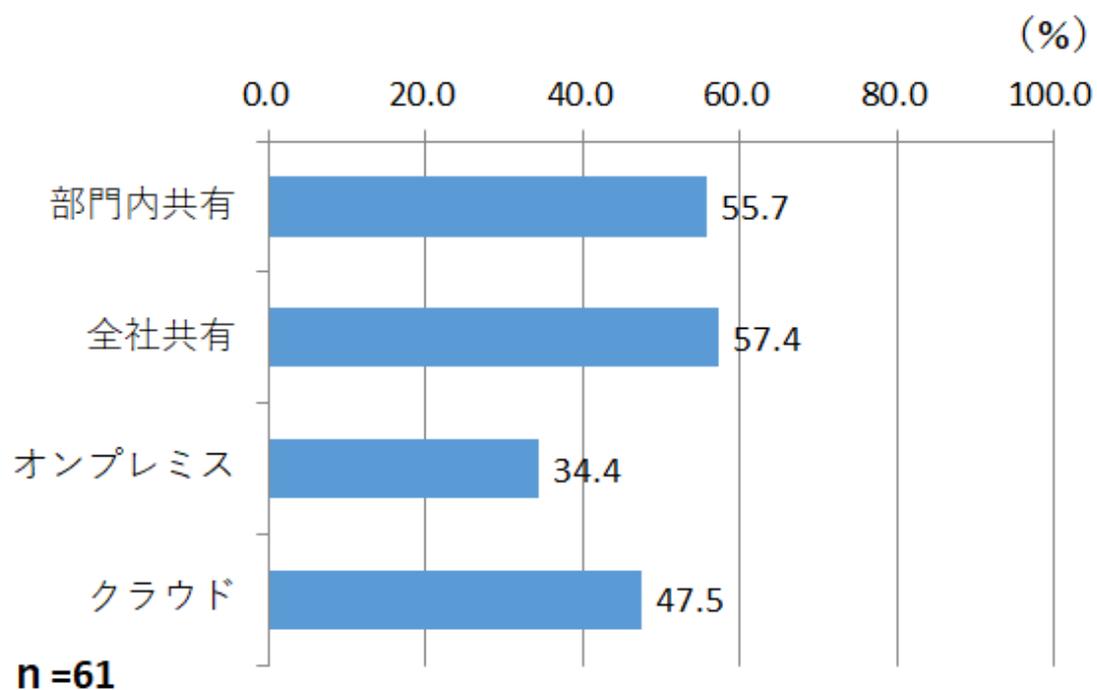
図表 36 電子文書/電子化文書の保存場所/ファイルサーバー（複数回答）



※電子文書/電子化文書の保存場所として「ファイルサーバー」と回答した回答者に対する質問

電子文書/電子化文書の保存場所として文書管理システムを利用している企業は、部門内共有、全社共有ともに半数を超えている。オンプレミス、クラウドでは、「クラウド」の割合が13.1%大きくなった。

図表 37 電子文書/電子化文書の保存場所/文書管理システム（複数回答）



※電子文書/電子化文書の保存場所として「文書管理システム」と回答した回答者に対する質問

4. 調査結果(文書管理の達成度)

本章では、主管部門向けの文書管理達成度に関する調査結果について言及する。図表の選択肢については、一見してわかるよう、「行っている」を「○」、「行っていない」を「×」、「どちらとも言えない」を「△」で表記している。

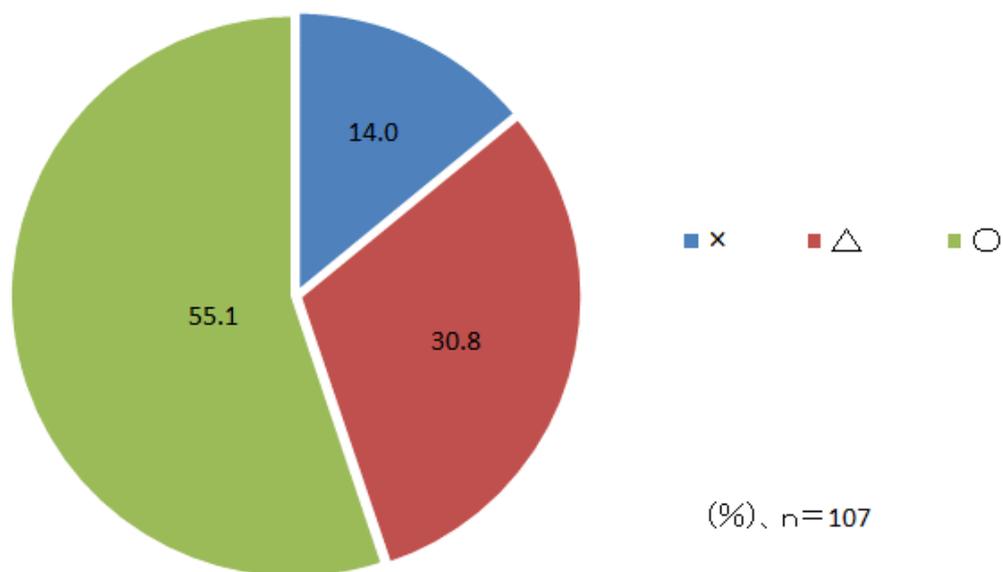
4.1. 全社「文書管理」ルール制定の条件

4.1.1. 方針、ルールおよび手続きの整備状況

質問事項：全社「文書管理」に関する方針、ルールおよび手続は整備されているか？

「○=全社の「文書管理」に関する方針、ルールおよび手続を定める全社「文書管理」ルールは整備されている」の割合が 55.1%と半数を超えた。

図表 38 方針、ルールおよび手続きの整備状況

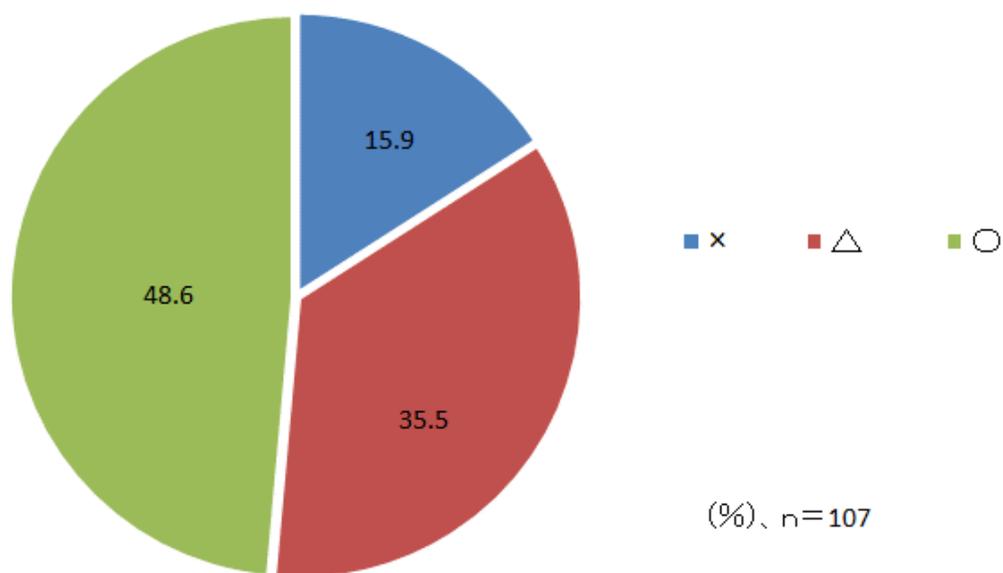


4.1.2. 「文書管理」の目的の明確化

質問事項： 全社「文書管理」ルールにおいて、「文書管理」の目的が明らかになっているか？
また、「文書管理」の目的には、自社を取り巻く環境を反映しているか？

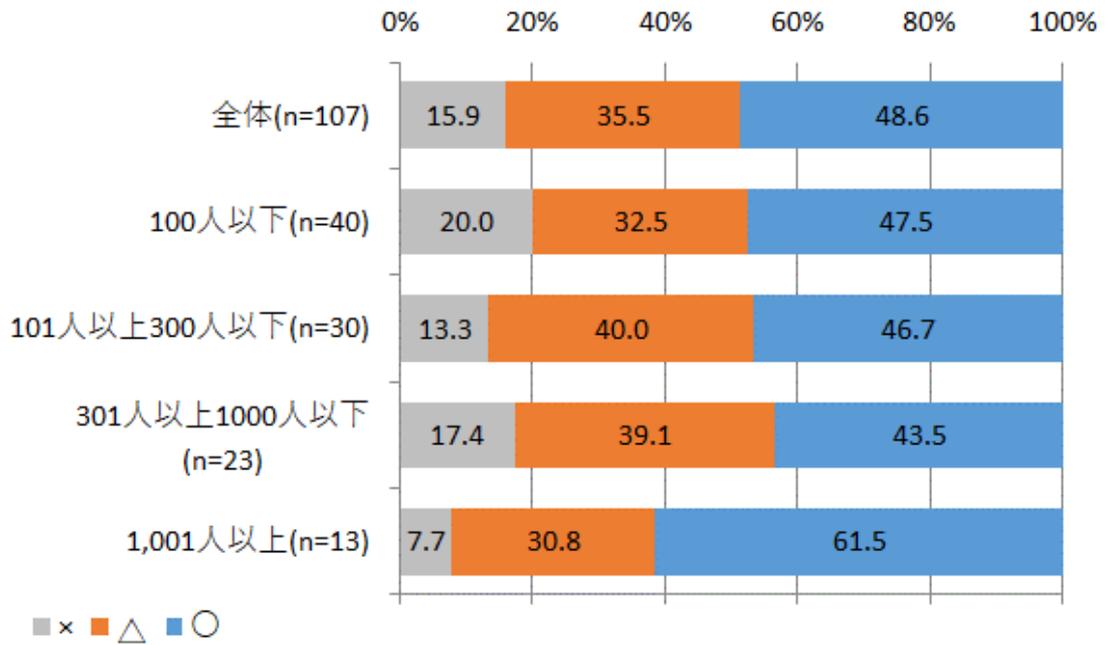
「○＝「文書管理」ルールの目的が明らかになっており、自社を取り巻く環境も反映されている」の割合が48.6%であった。

図表 39 「文書管理」の目的の明確化



本設問について、従業員数規模別の結果が次図の通りである。従業員数 1,001 人以上の企業において、「○＝「文書管理」ルールが明確になっている、自社を取り巻く環境も反映されている」の割合が 61.5%と、全体よりも 12.9%大きい。規模の大きな企業は文書管理ルールの目的が明確であることが多い傾向がうかがえる。

図表 40 従業員数規模別 「文書管理」の目的の明確化

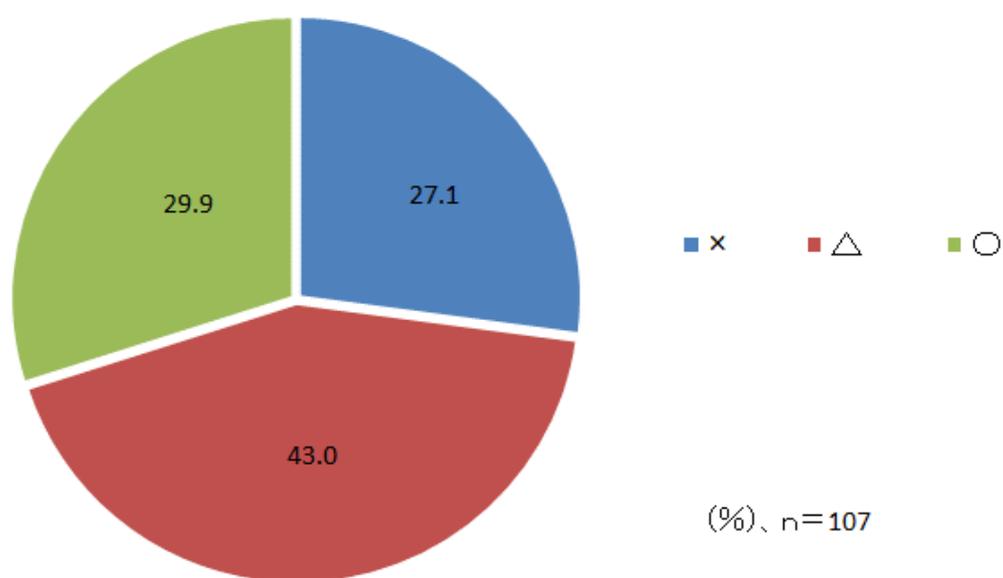


4.1.3. ドキュメント・ライフ・サイクルにもとづく管理の規定

質問事項： 全社「文書管理」に関する方針、ルールおよび手続き「文書」や「記録」は、ドキュメント・ライフ・サイクルにもとづいて、網羅的に各工程ごとの手続きが規定されているか？

「△＝ドキュメント・ライフ・サイクルにもとづいているが、網羅的に各工程ごとの手続きが規定されていない」が43.0%で、最も大きな割合になった。また、「○＝ドキュメント・ライフ・サイクルにもとづいて、網羅的に各工程ごとの手続きが規定されている」と「×＝ドキュメント・ライフ・サイクルにもとづいて規定されていない」の割合が同程度になっている。

図表 41 ドキュメント・ライフ・サイクルにもとづく管理の規定

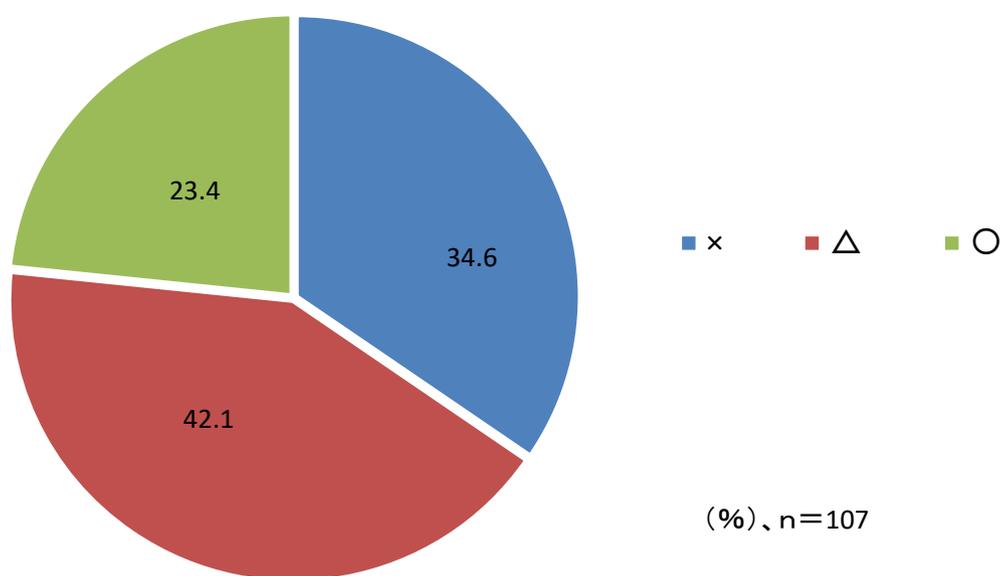


4.1.4. 方針、ルールおよび手続きの適切な見直し

質問事項：全社「文書管理」ルールを、少なくとも3年ごとに1回の頻度で定期的に見直しをしているか？また、法令改正など事業環境に変化に合わせて、定期的な更新タイミングをまたず、状況に応じた速やかに見直しをしているか？

「△＝定期的な見直しまたは状況に応じた速やかな見直しのいずれかが不十分」が42.1%で最も大きな割合になった。「×＝直近3年間で見直しはしていない」が34.6%で続いており、方針、ルールおよび手続きの適切な見直しは十分には進んでいないことがわかる。

図表 42 方針、ルールおよび手続きの適切な見直し

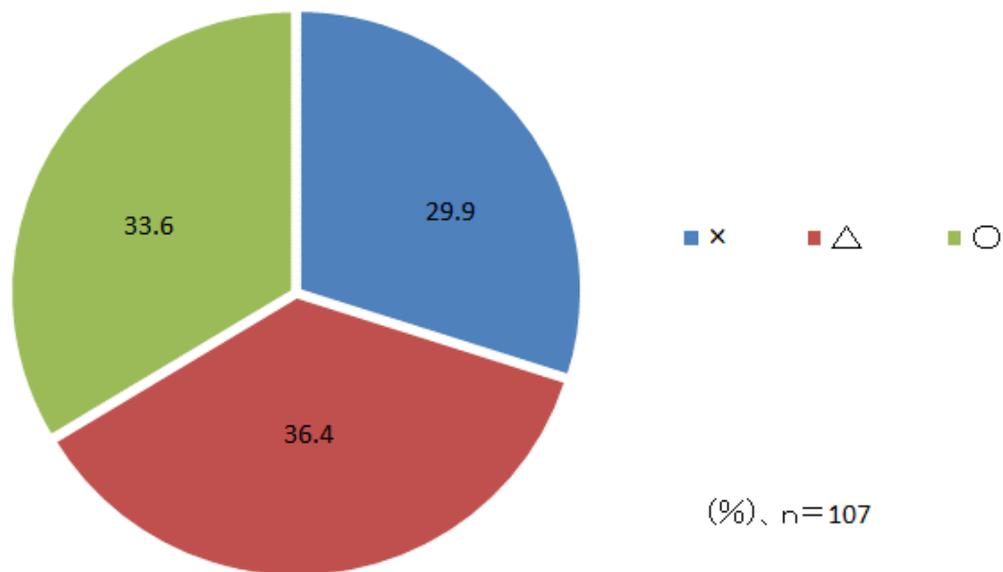


4.1.5. 経営者の姿勢（経営者の重要性理解の度合い）

質問事項：経営者が文書管理主管部門に対して「文書管理」推進の指示を出し、具体的な行動を促し、支援しているか？

「△＝経営者が文書管理主管部門に対して「文書管理」推進の指示を出しているが、具体的な行動を促進や、支援にまでは至っていない」が 36.4%で最も大きな割合になった。しかし、「○＝経営者が「文書管理」の必要性や重要性を十分に認識しており、文書管理主管部門に対して「文書管理」推進の指示を出し、具体的な行動を促し、支援している」の割合が 33.6%、「×＝経営者が文書管理主管部門に対して、「文書管理」推進の指示を出していない」が 29.9%と、いずれの項目にも大きな差はない。

図表 43 経営者の姿勢（経営者の重要性理解の度合い）

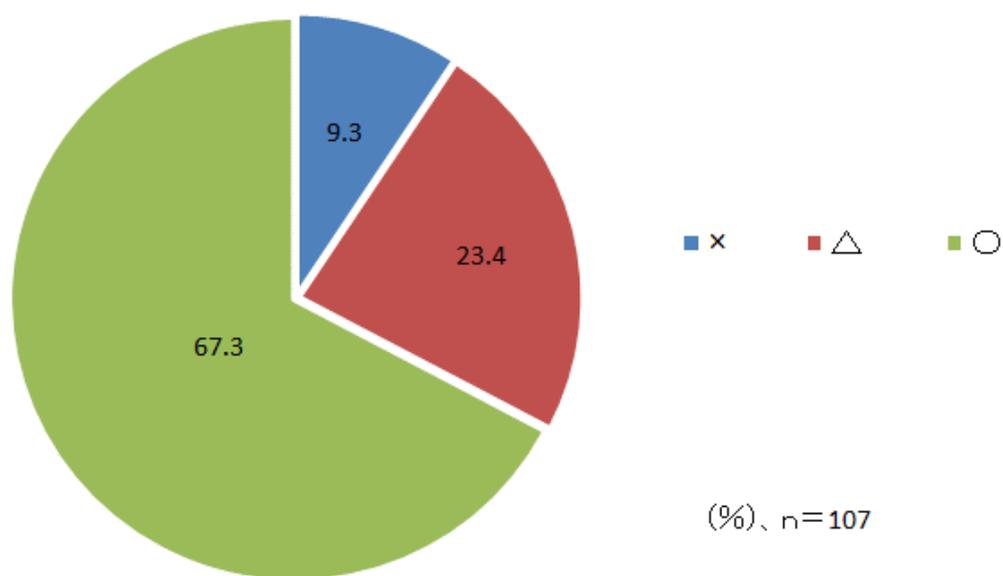


4.1.6. 方針、ルールおよび手続きの承認（経営者の「文書管理」への関与）

質問事項：全社を対象とした「文書管理」に関する方針、ルールおよび手続きは、制定や改定時に経営者の承認を得ているか？

「○=経営者の承認を得ている」が67.3%と大きな割合を占めた。

図表 44 方針、ルールおよび手続きの承認（経営者の「文書管理」への関与）



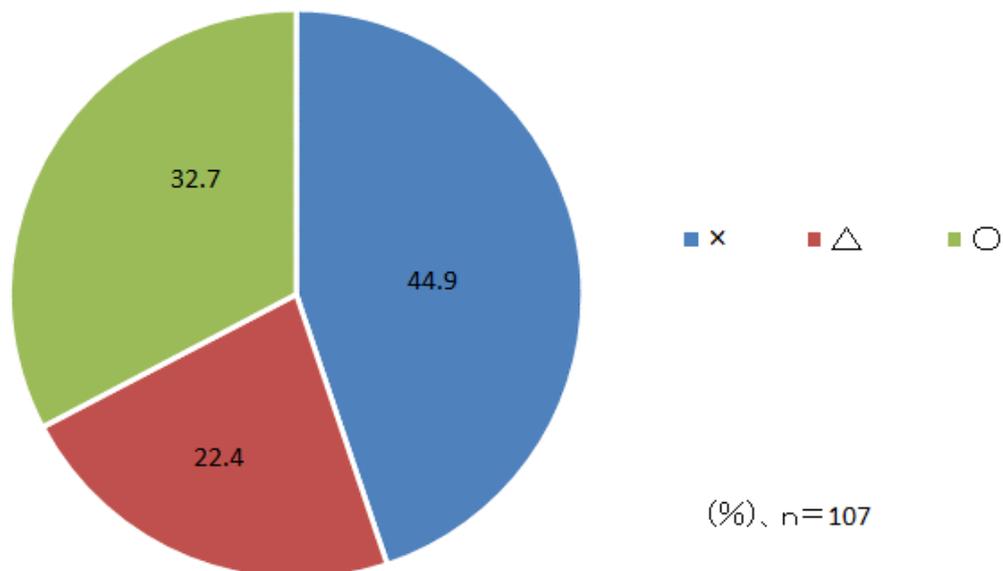
4.2. 組織的な活動

4.2.1. 「文書管理」主管部門の設置

質問事項：全社「文書管理」ルールは、全社の「文書管理」に関する主管部門の責任者（=文書管理統括責任者）および実行責任者としての「文書管理担当マネージャー」の任命を規定しているか？また、「文書管理担当マネージャー」は「文書管理」の推進を業務と認識し、文書管理推進の働きかけをしているか？

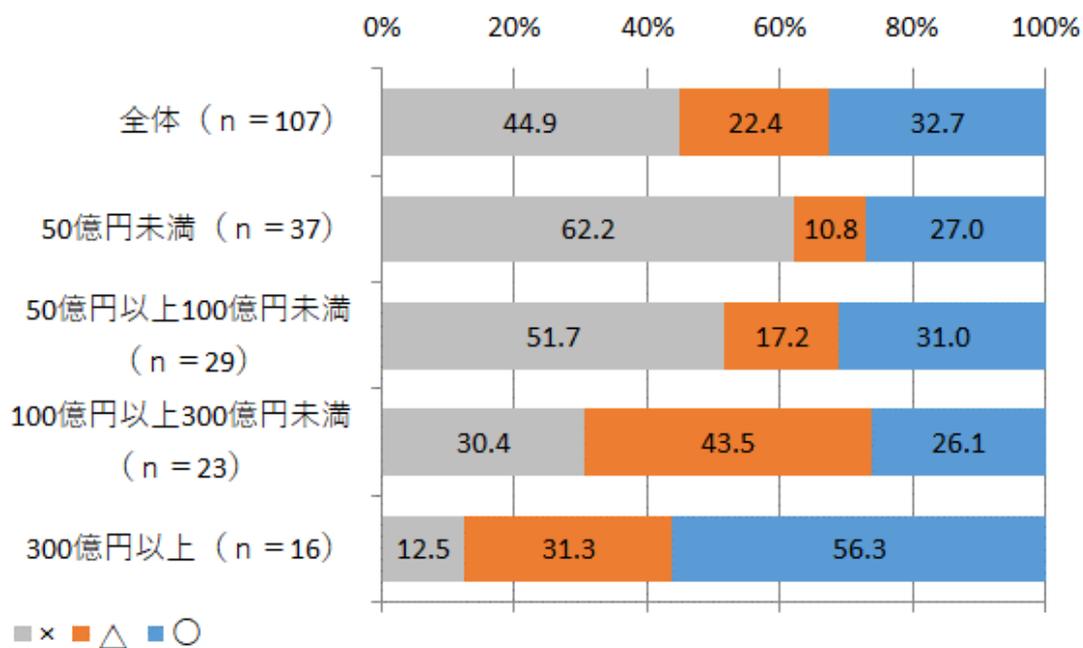
「×=全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールは「文書管理担当マネージャー」の任命を規定していない。または、「文書管理担当マネージャー」を任命していない」が44.9%で最も大きな割合になった。

図表 45 「文書管理」主管部門の設置



本項目について、売上高規模別の結果をみる。売上高規模 300 億円以上の企業では、「○=「文書管理担当マネージャー」は、「文書管理」を推進する働きかけをしている」の割合が 56.3%と半数を超えている。売上高規模の大きな企業では、文書管理の主管部門を設置する傾向にある。

図表 46 売上高規模別 「文書管理」 主管部門の設置 (再掲)

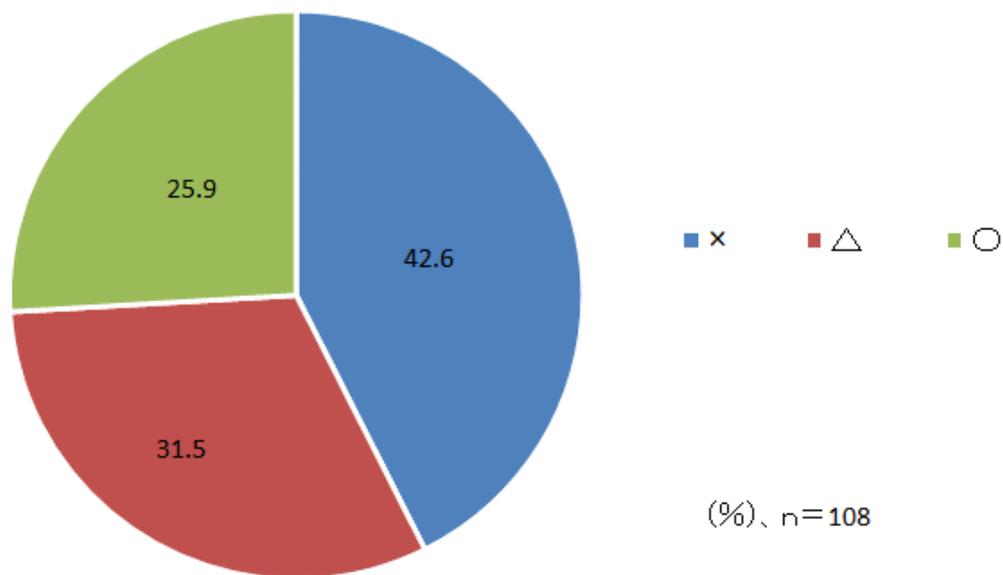


4.2.2. 「文書管理」推進のための組織化

質問事項： 全社「文書管理」ルールは、各部門に「文書管理」を推進する役割を持つ担当者の指名を規定しているか？ また、「文書管理担当マネージャー」は各部門に推進者を指名するように働きかけ、各部門の指名状況を把握しているか？

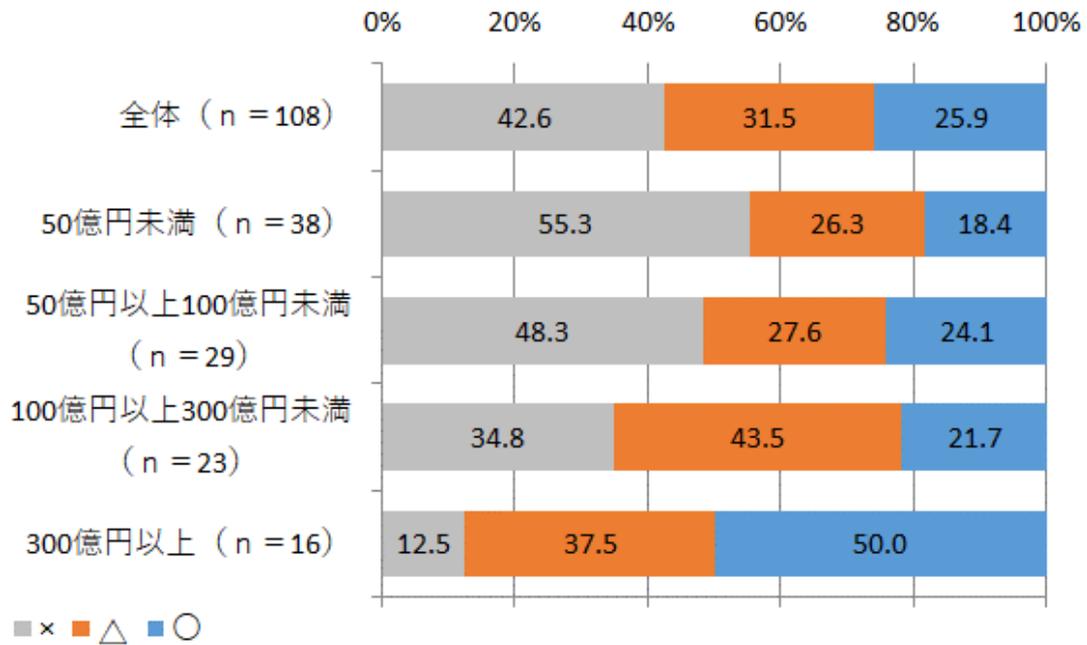
「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、各部門に「文書管理」を推進する役割を持つ担当者の指名を規定していない」が 42.6%である。

図表 47 「文書管理」推進のための組織化



本項目についても、売上高規模別にみると、売上高規模 300 億円以上の企業において、「○＝「文書管理担当マネージャー」は、各部門の推進者の指名状況を把握している」が 50.0%と半数を占める。文書管理の主管部門が設置されているような企業では、文書管理推進のための組織化も進んでいると推測する。

図表 48 売上高規模別 「文書管理」 推進のための組織化

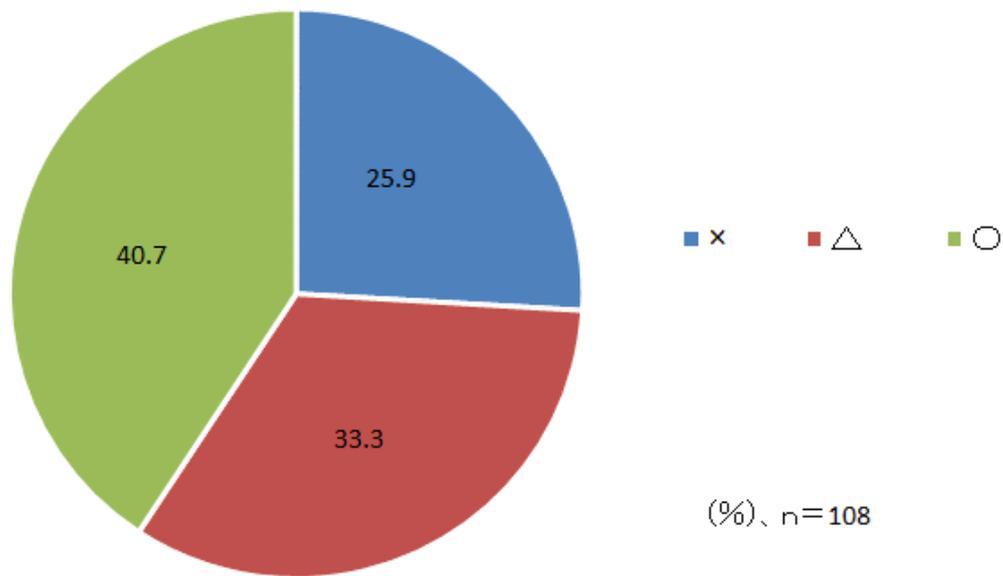


4.2.3. 方針、ルールおよび手続きの周知

質問事項：全社「文書管理」ルールは、イントラネット等の社内ネットワークを通じて、最新の「文書管理」ルールを従業員が即座に参照できるように規定しているか？

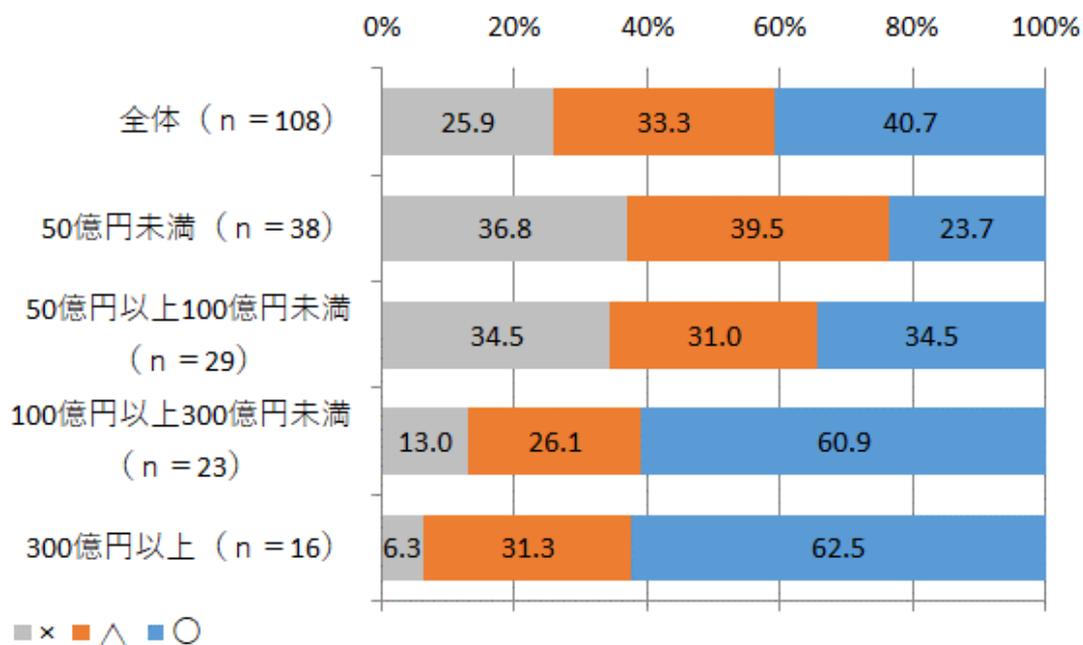
「○=従業員は最新の「文書管理」ルールを即座に参照できるようになっている」が40.7%と4割を超えた。

図表 49 方針、ルールおよび手続きの周知



本項目の売上高規模別の結果を見る。売上高規模 100 億円以上 300 億円未満、また同 300 億円以上において、「○=従業員は最新の「文書管理」ルールを即座に参照できるようになっている」が 6 割を超えている。売上高規模の大きな企業ほど、従業員が最新の「文書管理」ルールを閲覧できる傾向にある。

図表 50 売上高規模別 方針、ルールおよび手続きの周知

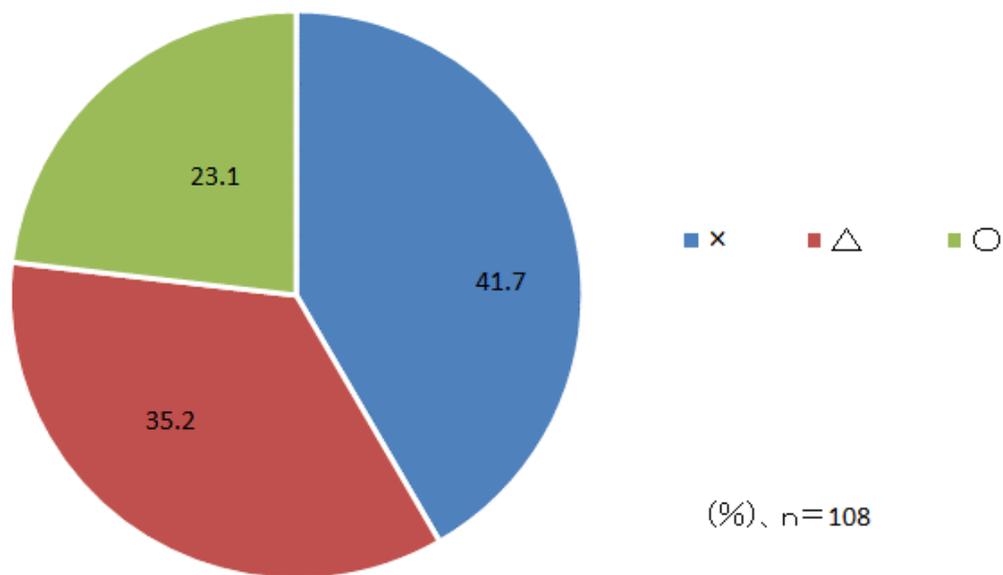


4.2.4. 従業員の参画

質問事項： 全社「文書管理」ルールは、「文書管理担当マネージャー」や各部門の推進者のみならず、全ての従業員が「文書管理」の推進に参画することを規定しているか？ また、「文書管理担当マネージャー」は従業員全員が「文書管理」の推進活動に参画する働きかけをしているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールは、従業員全員が「文書管理」の推進活動に参画することを規定していない」が41.7%であった。

図表 51 従業員の参画

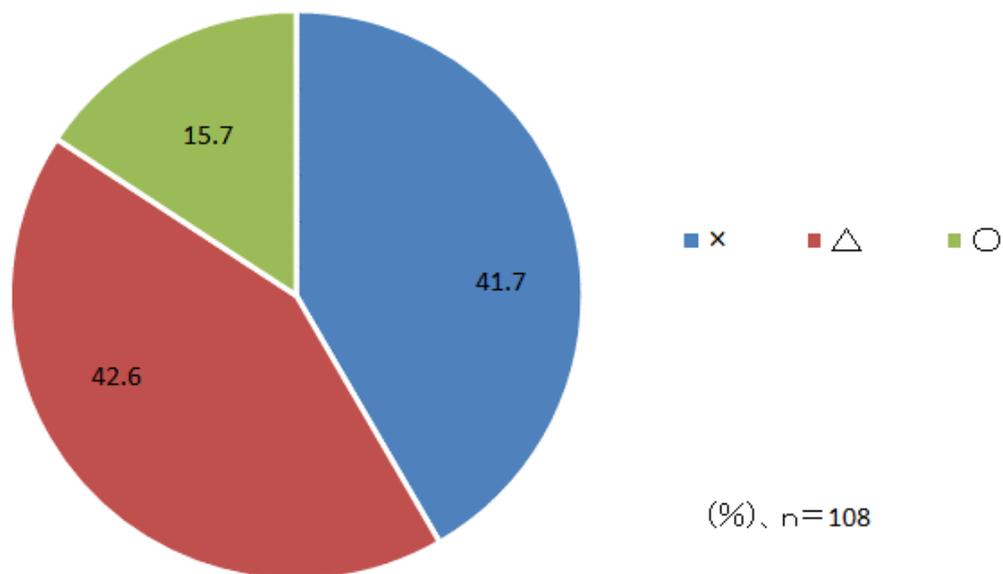


4.2.5. モニタリングの「権限」と「責任」

質問事項： 全社「文書管理」ルールは、「文書管理担当マネージャー」にモニタリングに関する「権限」と「責任」があることを規定しているか？また、モニタリングを実施しているか？

「△＝規定しているが、モニタリングを実施していない。または、実施しているものの不定期に行っている」が 42.6%、「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールは、「文書管理担当マネージャー」にモニタリングに関する「権限」と「責任」があることを規定していない」が 41.7%と拮抗している。

図表 52 モニタリングの「権限」と「責任」

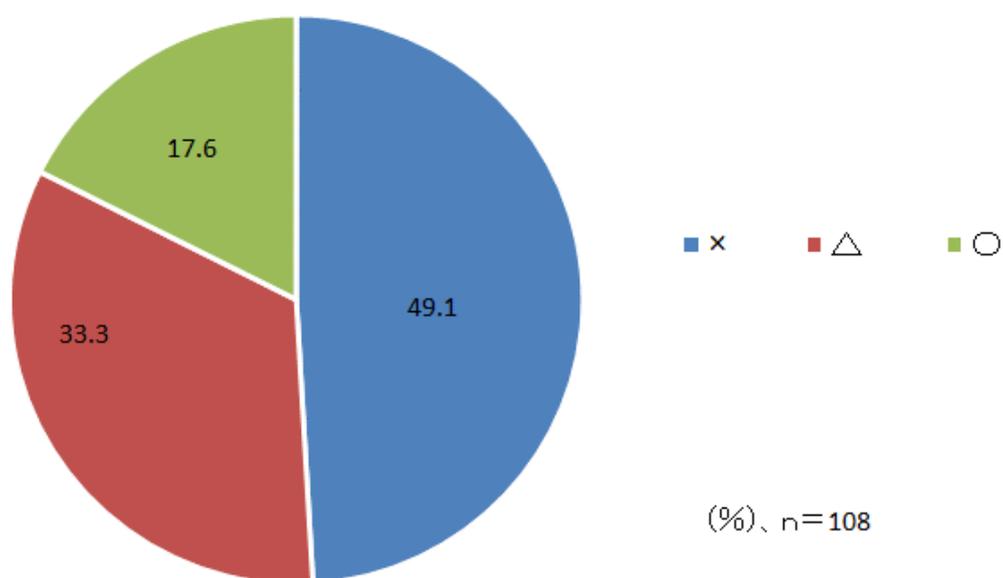


4.2.6. モニタリングの結果報告

質問事項： 全社「文書管理」ルールは、モニタリングの実施結果を経営者に報告し、経営者から事後の改善に向けた取り組み指示を受けることを規定しているか？また、「文書管理担当マネージャー」は、経営者からの取り組み指示に従業員にフィードバックしているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、モニタリングの実施結果を経営者に報告し、経営者から事後の改善に向けた取り組み指示を受けることを規定していない」が 49.1%となった。

図表 53 モニタリングの結果報告

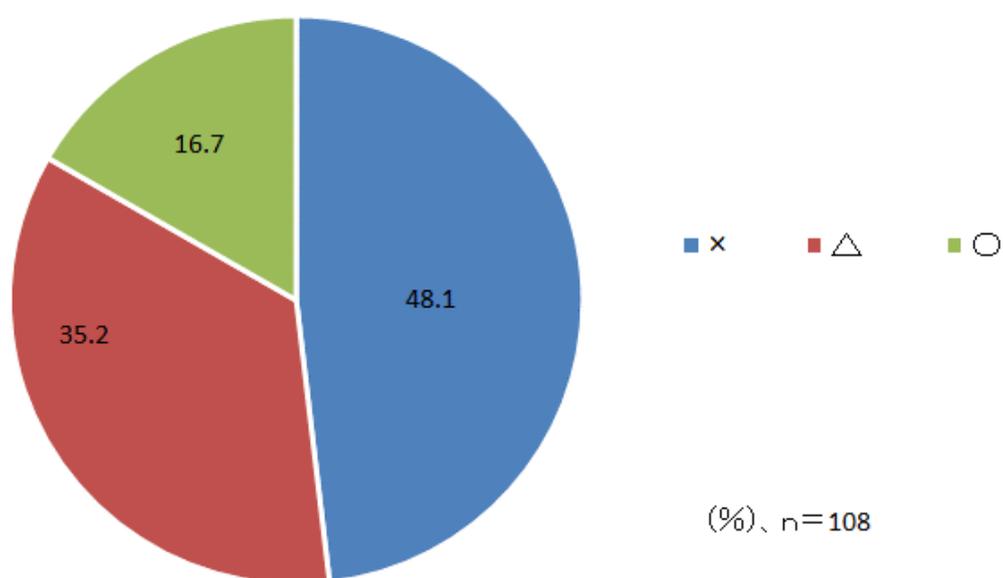


4.2.7. 教育の「権限」と「責任」、文書管理教育の実施

質問事項： 全社「文書管理」ルールは、文書管理主管部門に「文書管理」教育に関する「権限」と「責任」があることを規定しているか？また、「文書管理担当マネージャー」は、各部門を教育する担当者を任命し、任命をうけた教育担当者は各部門に対し教育を実施しているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、文書管理主管部門に「文書管理」教育に関する「権限」と「責任」があることを規定していない」が48.1%で最も大きな割合になった。

図表 54 教育の「権限」と「責任」、文書管理教育の実施



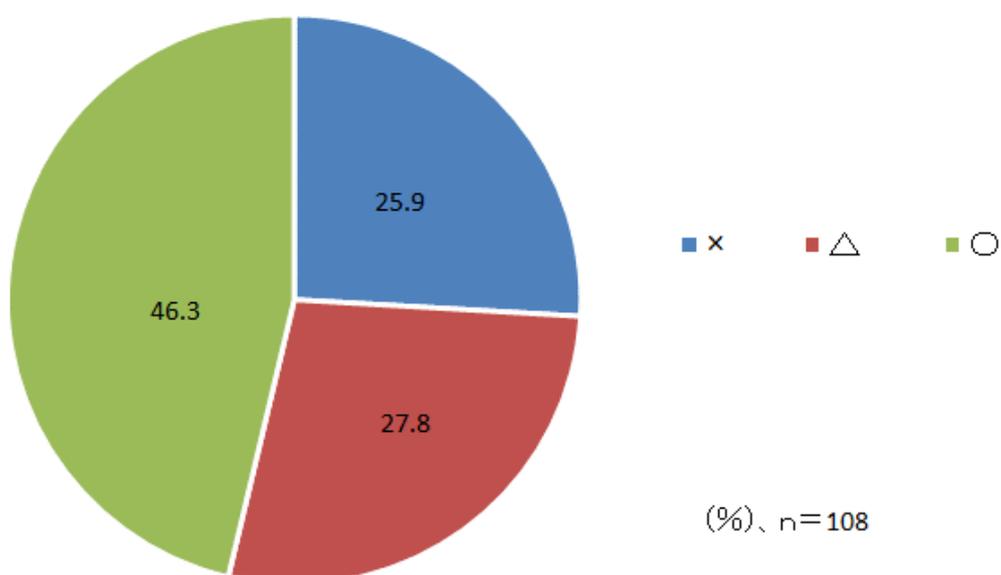
4.3. 文書を管理するための前提条件

4.3.1. 「文書」や「記録」の帰属

質問事項：全社「文書管理」ルールに、業務上作成する「文書」や「記録」は、会社に帰属し、会社の資産であることを規定しているか？

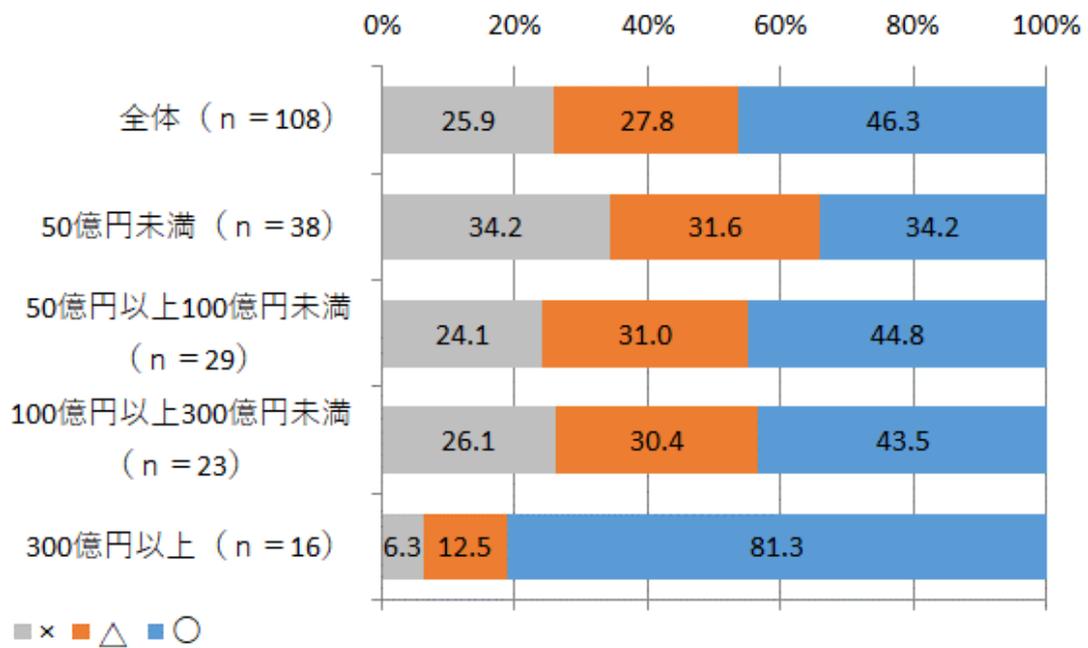
「○=全社「文書管理」ルールに、業務上作成する「文書」や「記録」は会社に帰属し、会社の重要な資産であることを規定している」が46.3%となっている。

図表 55 「文書」や「記録」の帰属



本項目を売上高規模別にみる。売上高規模 300 億円以上の企業では、「○=全社「文書管理」ルールに、業務上作成する「文書」や「記録」は会社に帰属し、会社の重要な資産であることを規定している」が 8 割を超えている。

図表 56 売上高規模別 「文書」や「記録」の帰属

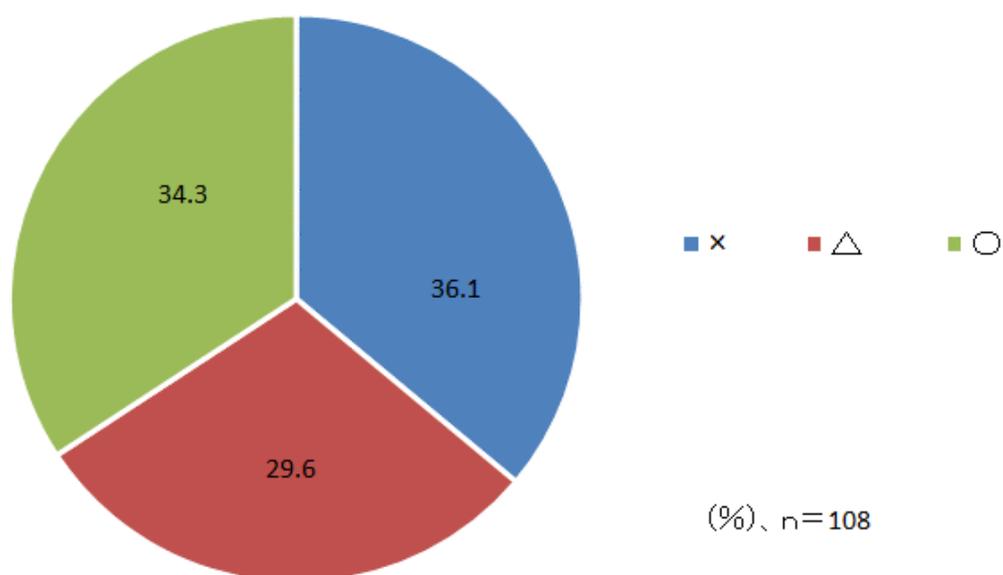


4.3.2. 業務の文書処理の原則

質問事項：全社「文書管理」ルールに「業務は文書にもとづいて遂行する旨の規定」があるか？

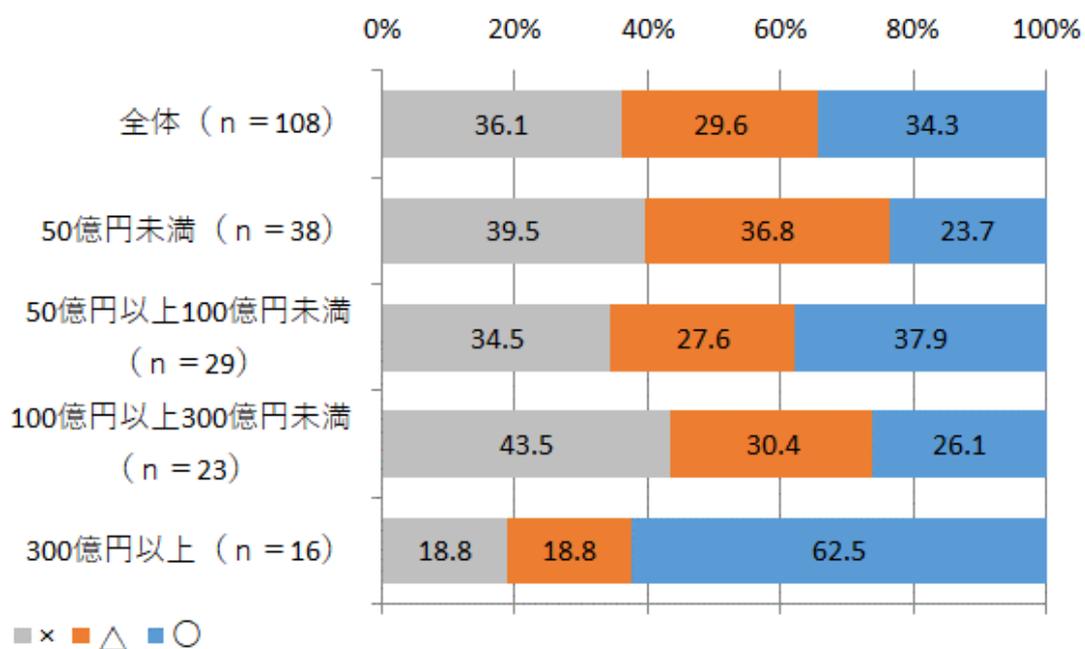
「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、「文書管理」ルールはあるが、「業務は文書にもとづいて遂行する旨の規定」が無い」が 36.1%であったが、「○＝全社「文書管理」ルールに「業務は文章にもとづいて遂行する旨の規定」が定められており、軽微なものを除き、「電話」や「メール」等による社外とのやり取り(経緯の記録など)の取り扱いも規定されている」が 34.3%、「△＝全社「文書管理」ルールにおいて、管理の対象となる「文書」や「記録」の区分がなく、「業務に付随して発生する文書」のすべてを一括りで管理することになっている」が 29.6%と、大きな差はなかった。

図表 57 業務の文書処理の原則



本項目を売上高規模別にみると、売上高 300 億円以上の企業において「○=全社「文書管理」ルールに「業務は文章にもとづいて遂行する旨の規定」が定められており、軽微なものを除き、「電話」や「メール」等による社外とのやり取り(経緯の記録など)の取り扱いも規定されている」が 6 割以上を占めた。

図表 58 売上高規模別 業務の文書処理の原則

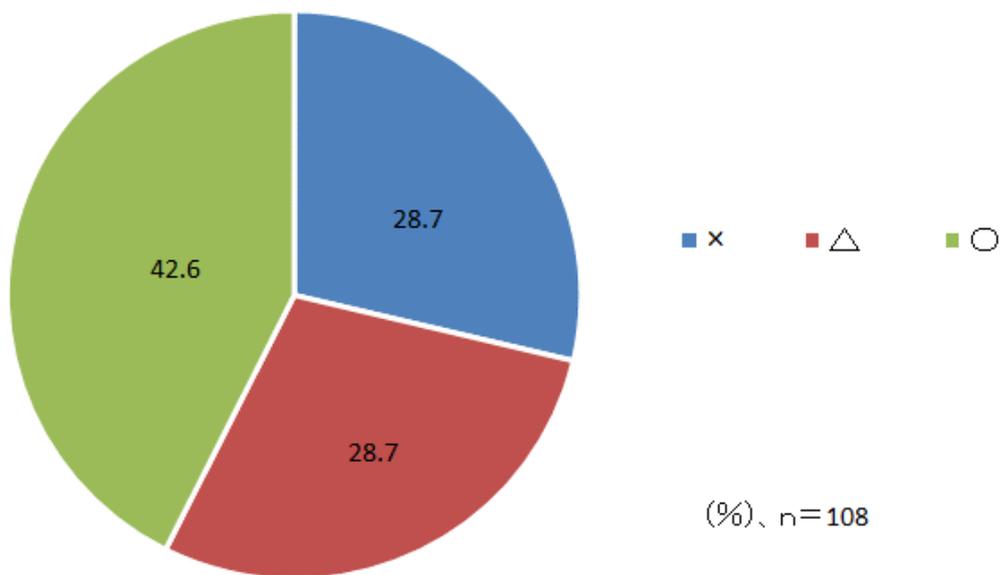


4.3.3. 管理すべき「文書」や「記録」の定義および管理対象範囲

質問事項： 全社「文書管理」ルールにおいて、本ルールにもとづいて管理すべき「文書」や「記録」の範囲が明確になっているか？

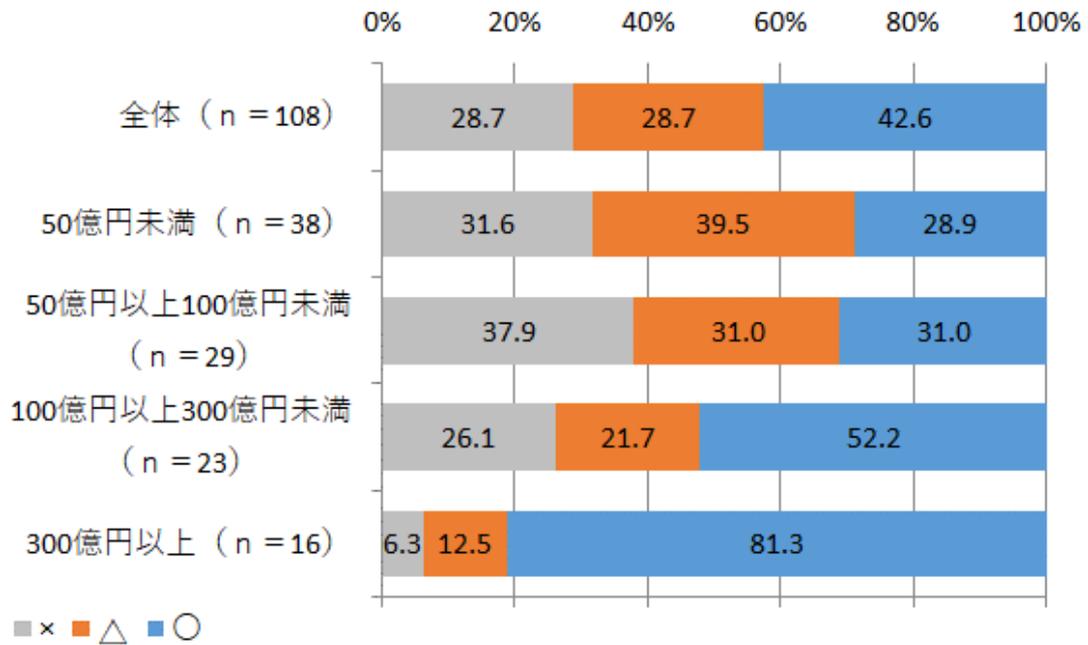
「○=全社「文書管理」ルールにおいて、管理の対象となる「文書」や「記録」の定義および管理を規定しており、維持(保存年限を順守して保存)すべき「記録」の範囲をも明確にしている」が42.6%となっている。

図表 59 管理すべき「文書」や「記録」の定義および管理対象範囲



本項目の売上高規模別の結果を示す。売上高規模 300 億円以上の企業において、「○=全社「文書管理」ルールにおいて、管理の対象となる「文書」や「記録」の定義および管理を規定しており、維持(保存年限を順守して保存)すべき「記録」の範囲をも明確にしている」が 81.3%と 8 割以上を占めた。

図表 60 売上高規模別 管理すべき「文書」や「記録」の定義および管理対象範囲



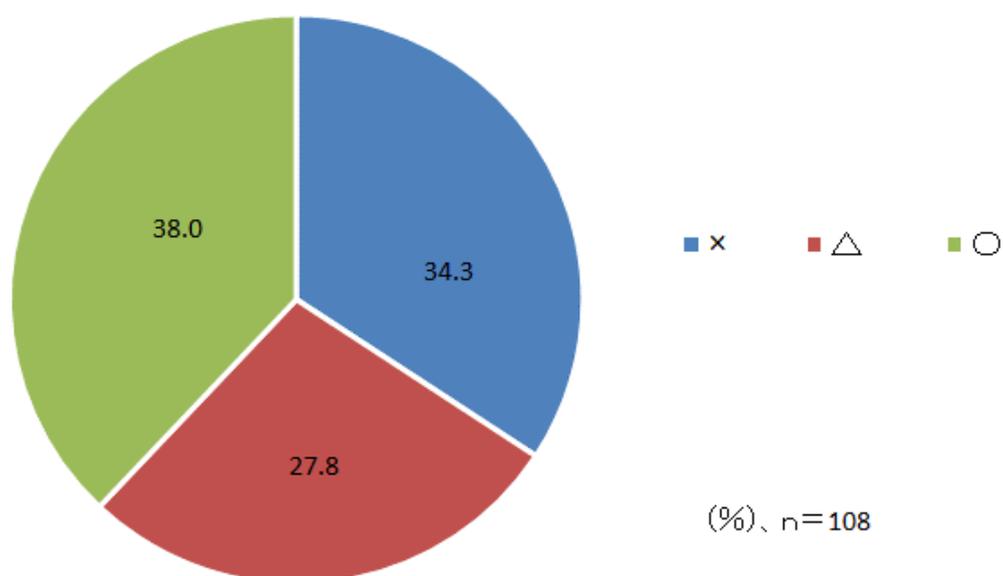
4.4. 作成

4.4.1. 「文書」の「記録(正式文書)」化の手続き

質問事項：全社「文書管理」ルールに、「文書」を「記録(正式文書)」にするための具体的な手続きを定めているか？

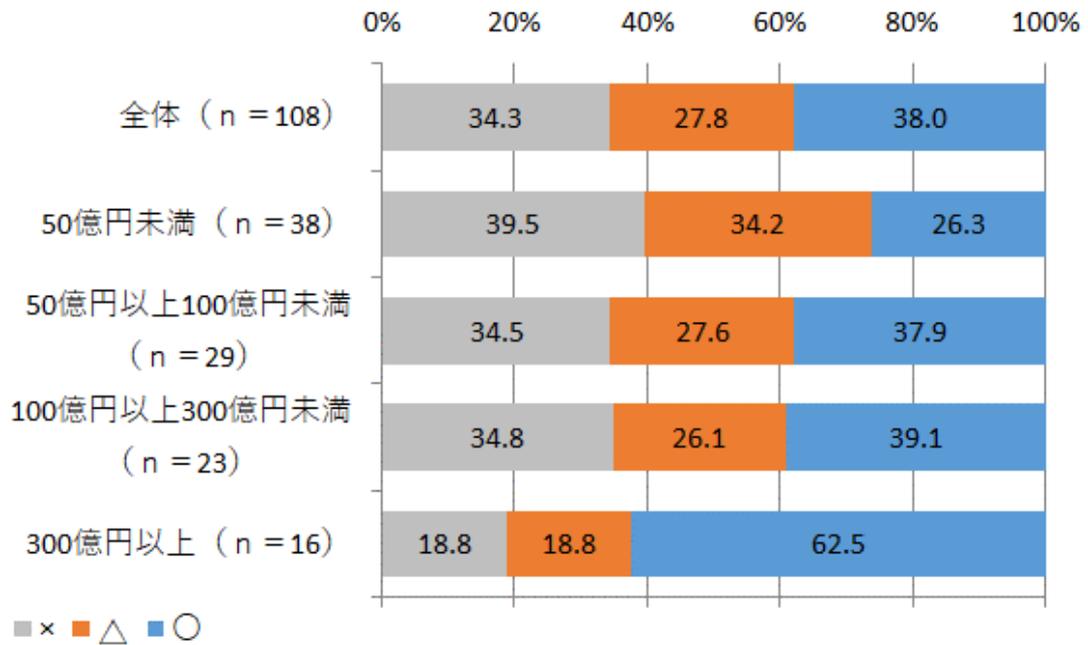
「○=全社「文書管理」ルールに、「文書」を「記録(正式文書)」にするための具体的な手続きを定めている」が 38.0%で最も大きな割合になった。他方で、「×=全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、「文書」の「記録(正式文書)」化の手続きの規定が無い」も 34.3%と同程度の割合になっている。

図表 61 「文書」の「記録(正式文書)」化の手続き



本項目について、売上高規模別にみると、売上高規模 300 億円以上の企業では「○=全社「文書管理」ルールに、「文書」を「記録(正式文書)」にするための具体的な手続きを定めている」の割合が 62.5%と、他の規模と比較して 20%以上大きな割合になっている。

図表 62 売上高規模別 「文書」の「記録(正式文書)」化の手続き

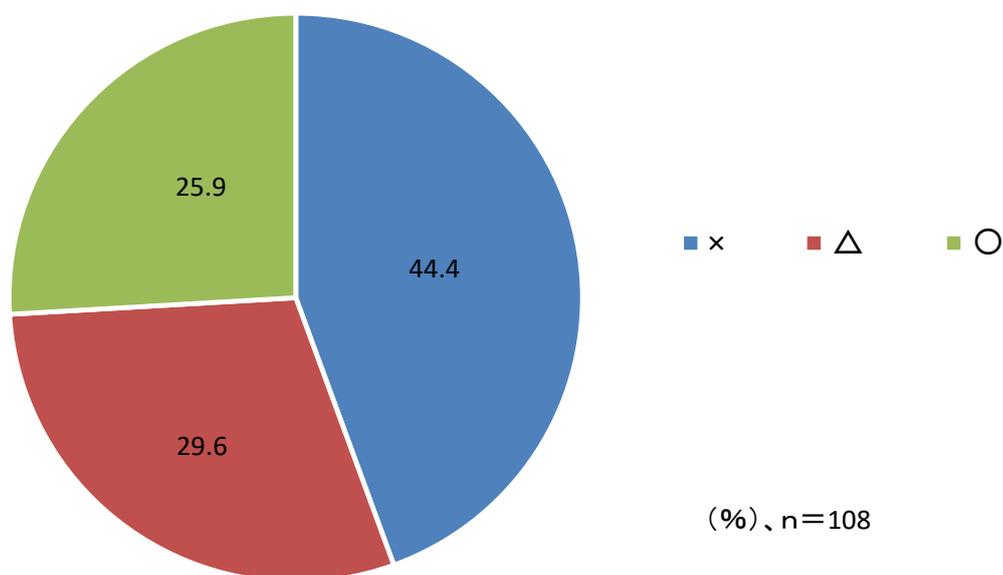


4.4.2. 「文書」作成時の留意事項

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、将来、社外に流通することを前提として「文書」や「記録」を作成するための具体的な留意事項を定めているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、文書作成時の留意事項に関する規定がない」が 44.4%で最も大きな割合を占めた。

図表 63 「文書」作成時の留意事項

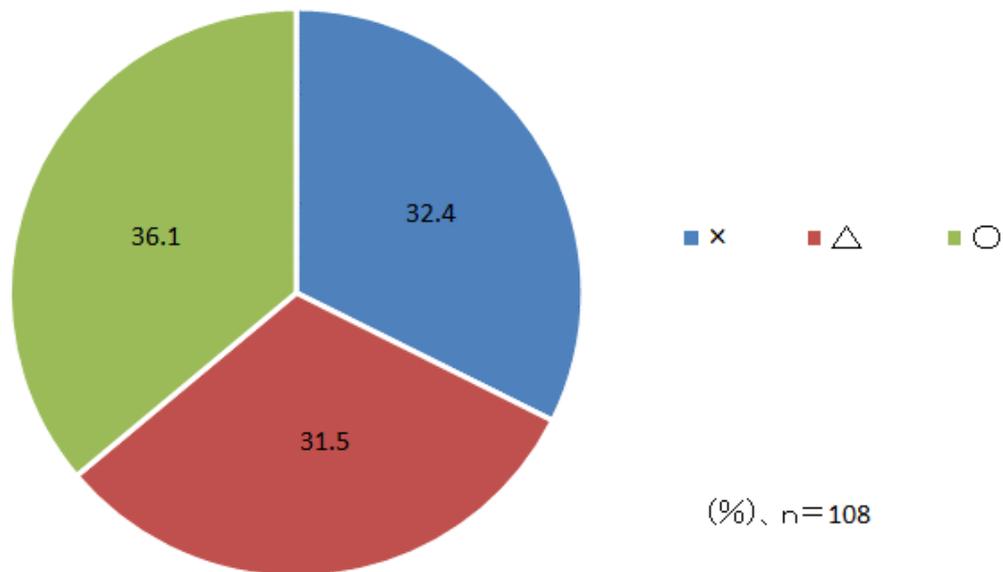


4.4.3. 情報区分の表示と情報保護

質問事項：全社「文書管理」ルール（別の規程を含めて）に、「機密」、「社外秘」などを表示するための具体的な手続きを定めているか？

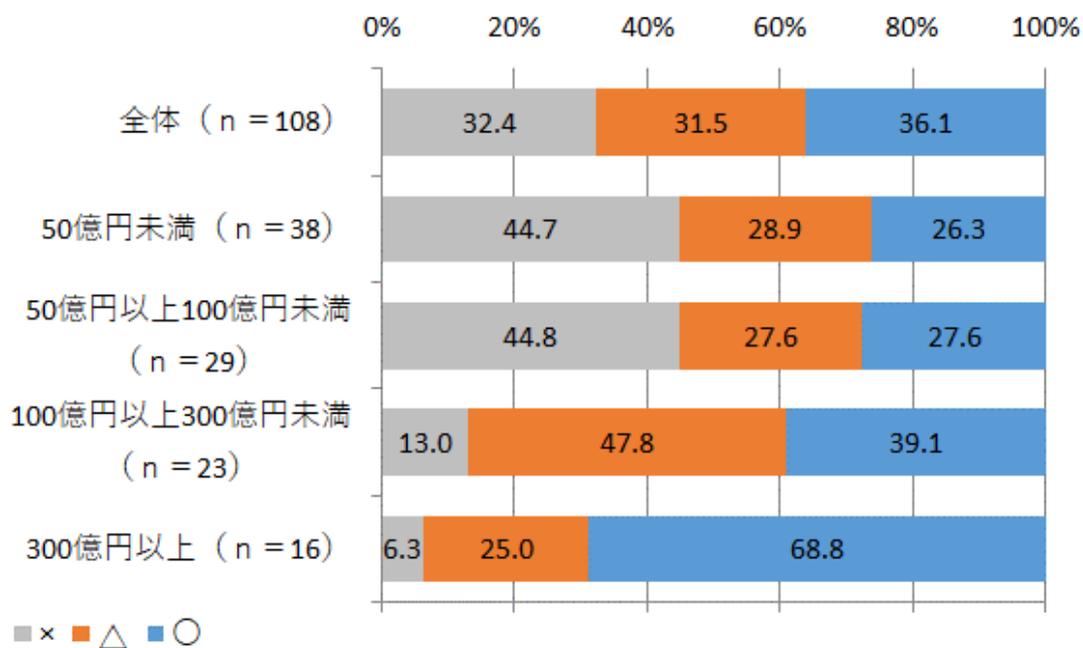
「○＝全社「文書管理」ルール（別の規程を含めて）に、「機密」、「社外秘」などを表示するための具体的な手順を定めている」が36.1%であった。しかし、「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルール（別の規程を含めて）に、「機密」、「社外秘」などの表示に関する規定がない」が32.4%、「△＝全社「文書管理」ルール（別の規程を含めて）に、「機密」、「社外秘」などの表示に関することを規定しているが、手順が明確ではない」が31.5%と、いずれも同程度になっている。

図表 64 情報区分の表示と情報保護



本項目について、売上高規模別にみる。ここでも売上高規模 300 億円以上の企業において、「○=全社「文書管理」ルール（別の規程を含めて）に、「機密」、「社外秘」などを表示するための具体的な手順を定めている」が 68.8%とおよそ 7 割を占めた。

図表 65 売上高規模別 情報区分の表示と情報保護

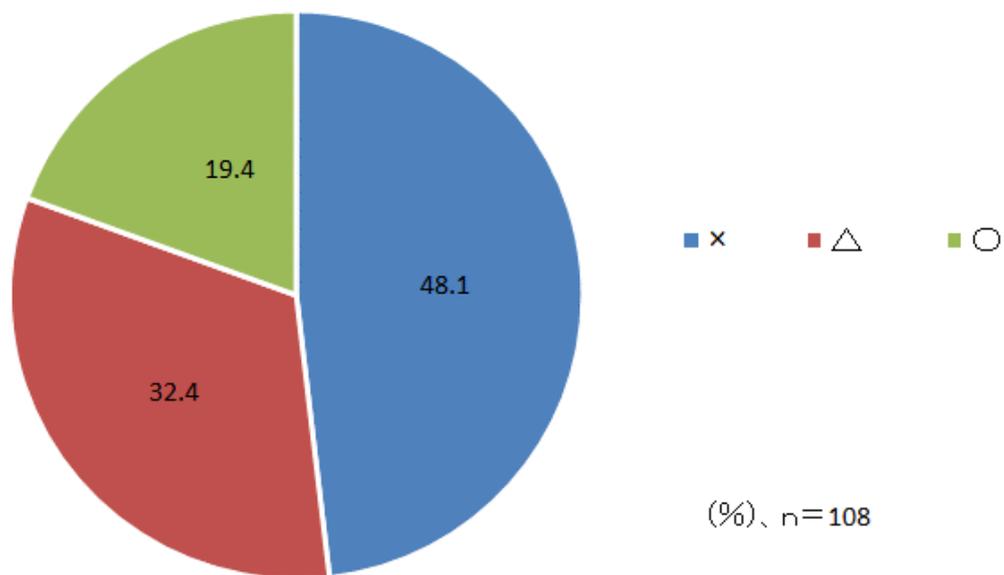


4.4.4. ネーミングのルール

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、「文書名(電子(化)文書含む)」や「フォルダーのタイトル」を設定するための具体的な手順を定めているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、「文書名(電子(化)文書含む)」や「フォルダーのタイトル」の設定に関する規定がないが48.1%と半数近くに及んだ。

図表 66 ネーミングのルール

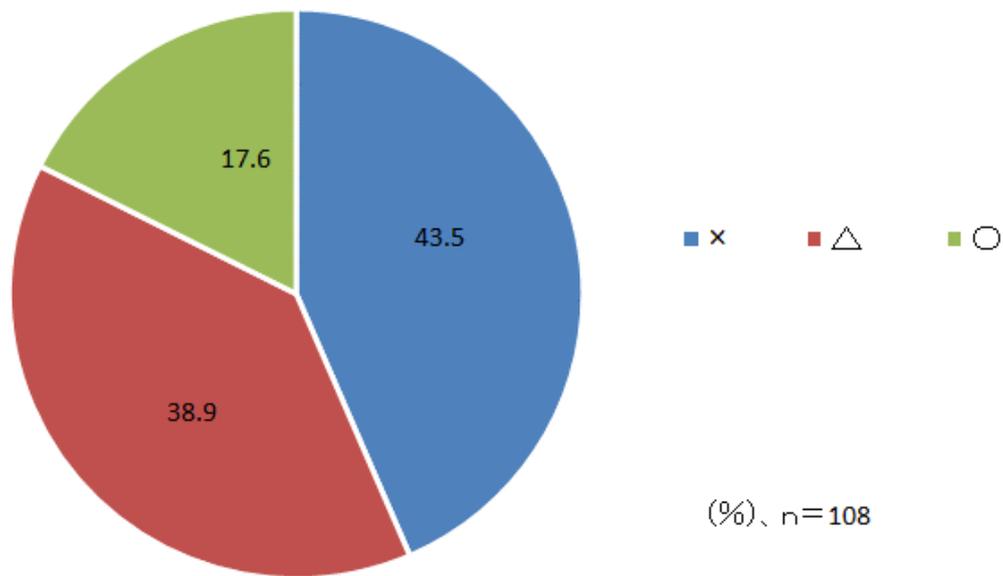


4.4.5. 「記録」への適切な属性の付与

質問事項：全社「文書管理」ルールに、文書、特に「記録」に記載すべき「文書属性」を、必須と推奨に分けて定めているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、文書、特に「記録」に記載すべき「文書属性」を規定していない」が43.5%と最も大きな割合になった。

図表 67 「記録」への適切な属性の付与

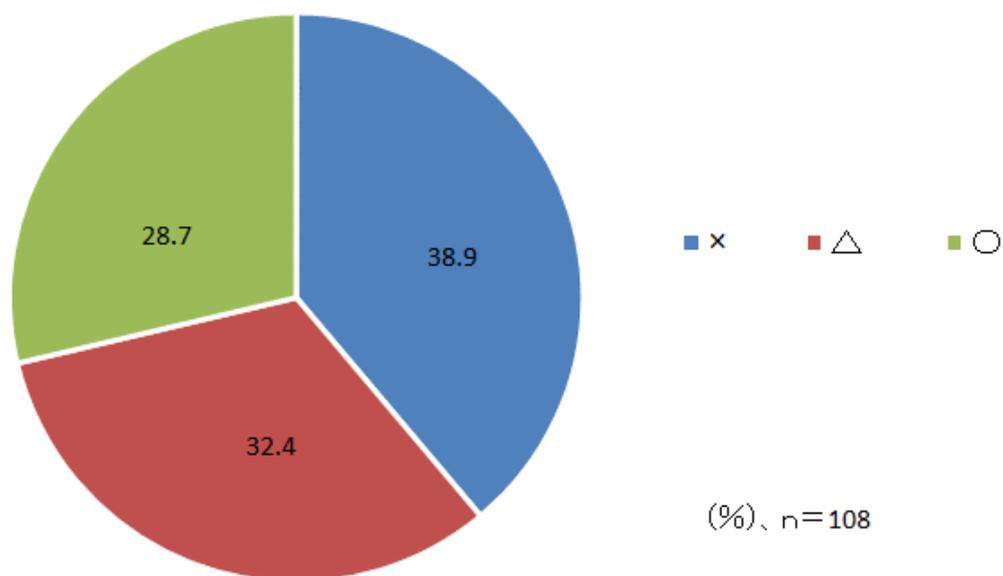


4.4.6. 「真正性」、「信頼性」、「完全性」の確保

質問事項： 全社「文書管理」ルールにおいて、「文書」の「作成者」、「確認者」、「承認者」が、「作成日」、「確認日」、「承認日」とともに、部門、職位、氏名を「文書」に記載することを規定しており、「真正性」、「信頼性」、「完全性」を保証できるか？

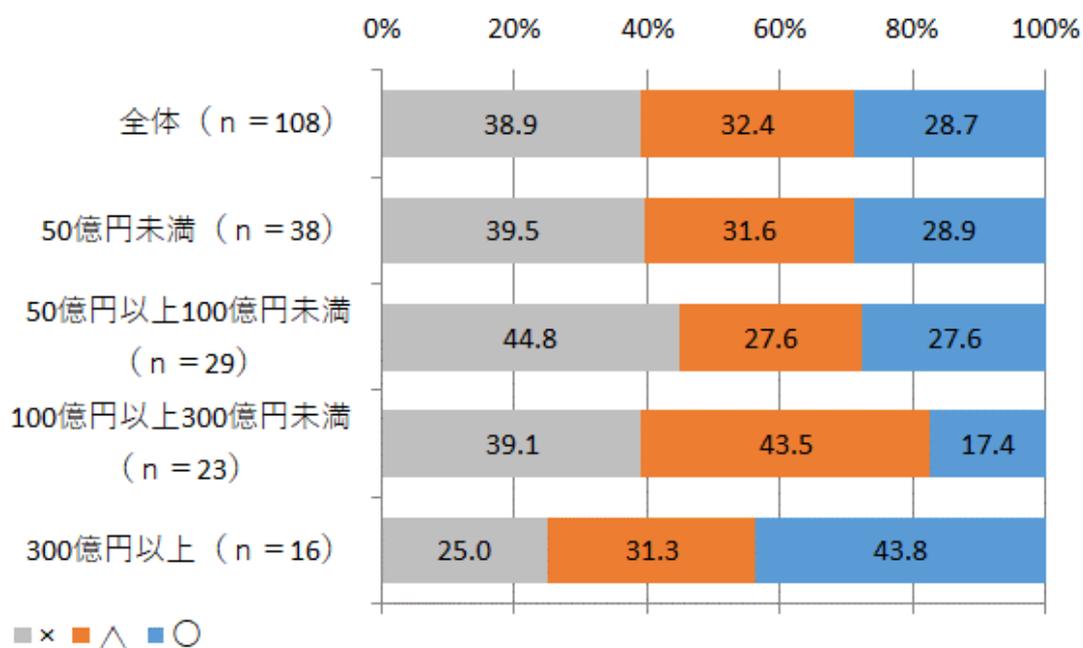
「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、「真正性」、「信頼性」、「完全性」を確保するための、「文書」の「作成者」、「確認者」、「承認者」が、作成・確認・承認の日付並びに部門、職位、氏名を「文書」に記載する旨の規定がない」が 38.9%であった。

図表 68 「真正性」、「信頼性」、「完全性」の確保



本項目について、売上高規模別にみる。売上高規模 300 億円以上の企業では、「○=全社「文書管理」ルールにおいて、「文書」の「作成者」、「確認者」、「承認者」が、「作成日」、「確認日」、「承認日」とともに、部門、職位、氏名を「文書」に記載することを規定しており、「真正性」、「信頼性」、「完全性」を保証できる」が 43.8%になった。他の売上高規模の企業と比較し、突出して大きな値ではないが、やはり、売上高規模 300 億円以上の企業において最も大きな割合になった。

図表 69 売上高規模別 「真正性」、「信頼性」、「完全性」の確保



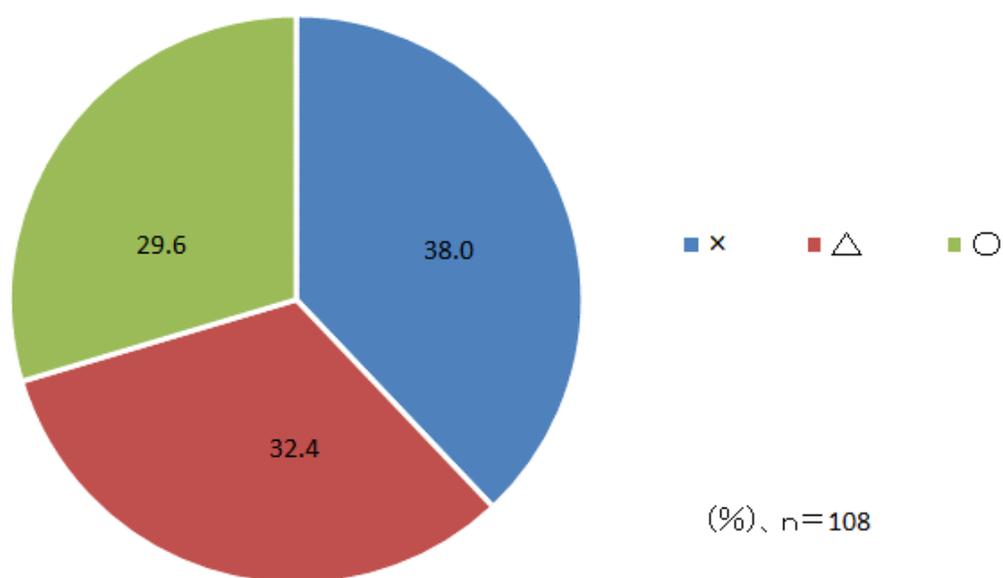
4.5. 発信・送付（社内・社外）

4.5.1. 文書の発信責任者、発信手続き

質問事項：全社「文書管理」ルールは、文書を発信や送信する際の「発信責任者」、「宛先」および「手続き」に関する規定を明確に定めているか？

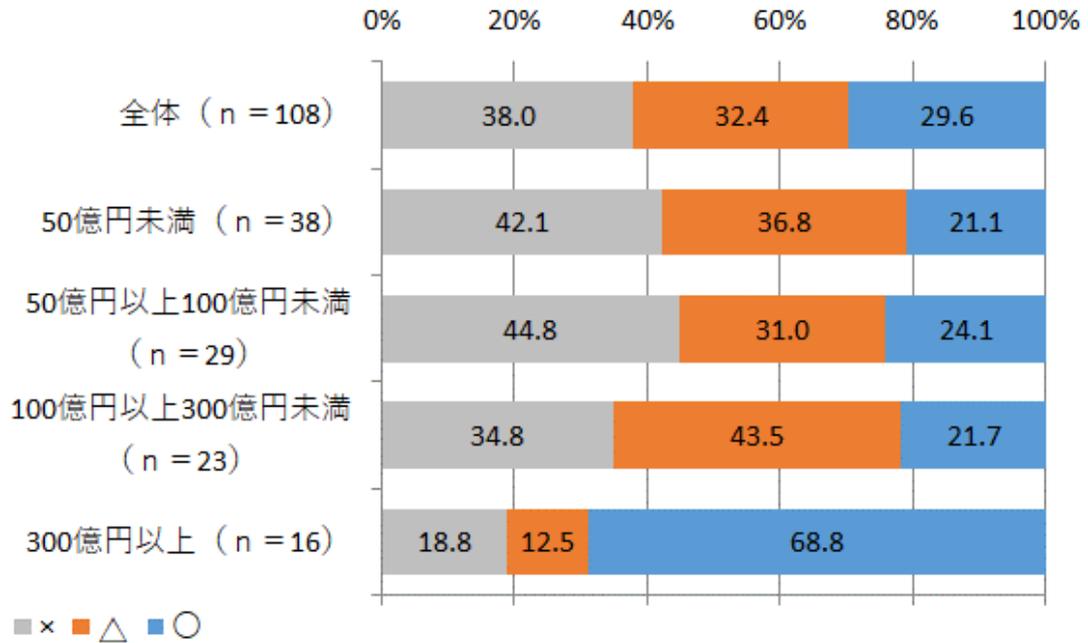
「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、文書を発信や送信する際の「発信責任者」、「宛先」および「手続き」に関する規定がない」が38.0%であった。

図表 70 文書の発信責任者、発信手続き



本項目について、売上高規模別の結果を示す。売上高規模 300 億円以上の企業では、「○=全社「文書管理」ルールに、文書を発信や送信する際の「発信責任者」、「宛先」および「手続き」に関する規定を明確に定めている」が 68.8%を占めた。

図表 71 売上高規模別 文書の発信責任者、発信手続き

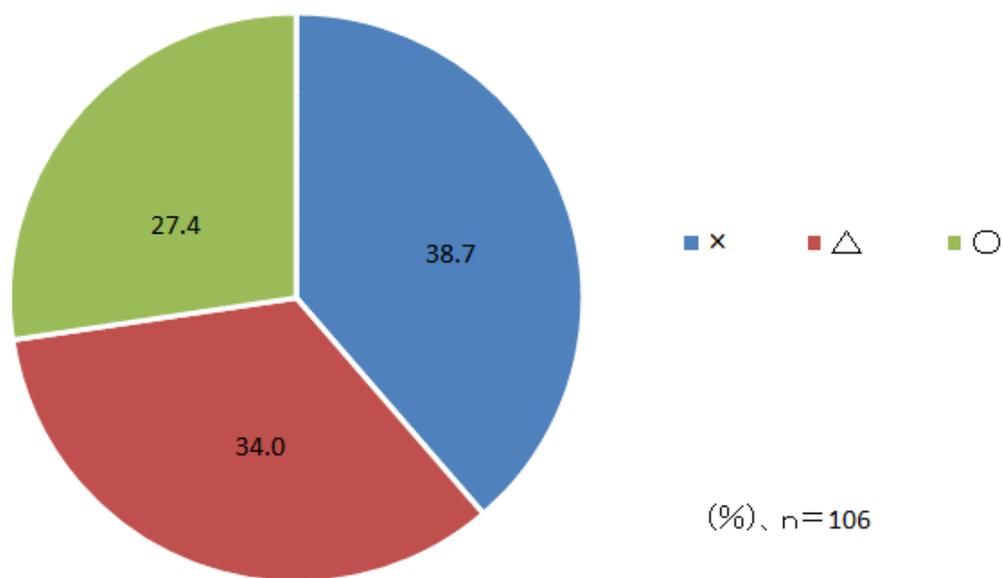


4.5.2. 機密文書等の配布または送付

質問事項： 全社「文書管理」ルールは、文書発信・送付手段について、「機密文書」の発信・送信時の取り扱いを規定しているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、「機密文書」の発信・送信時の取り扱いに関する規定がない」が 38.7%となった。

図表 72 機密文書等の配布または送付



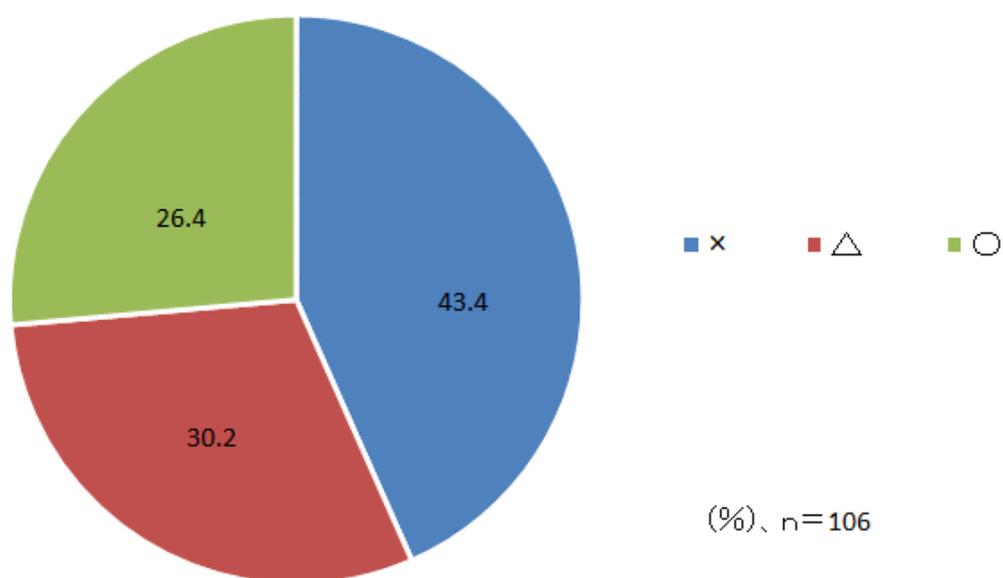
4.6. 利用・活用の促進

4.6.1. 「文書」や「記録」の利用・活用の促進/属人化の排除

質問事項：全社「文書管理」ルールに、キャビネットの利用方法や文書のファイリング、または電子(化)文書による業務の促進や電子(化)文書のファイル体系等についての規定があるか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、「文書管理」ルールに利用・活用を促進するための規定がない」が 43.4%であった。

図表 73 「文書」や「記録」の利用・活用の促進/属人化の排除

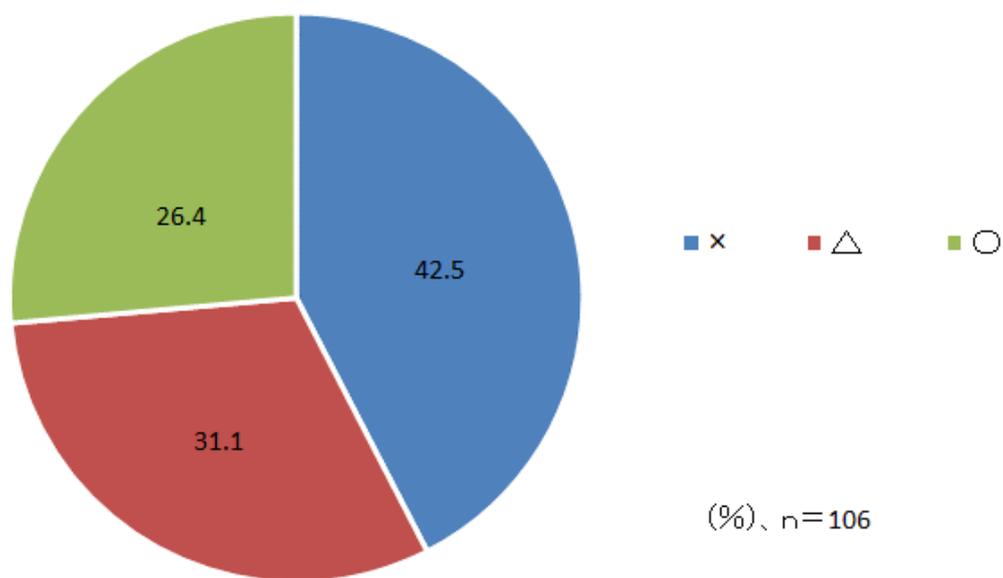


4.6.2. 「文書」や「記録」の所在管理

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、キャビネットやサーバー内の所定のフォルダーなど、「文書」や「記録」の格納場所および分類方法についての規定があるか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、「文書管理」ルールに「文書」や「記録」の格納場所や分類方法についての規定がない」が 42.5%であった。

図表 74 「文書」や「記録」の所在管理

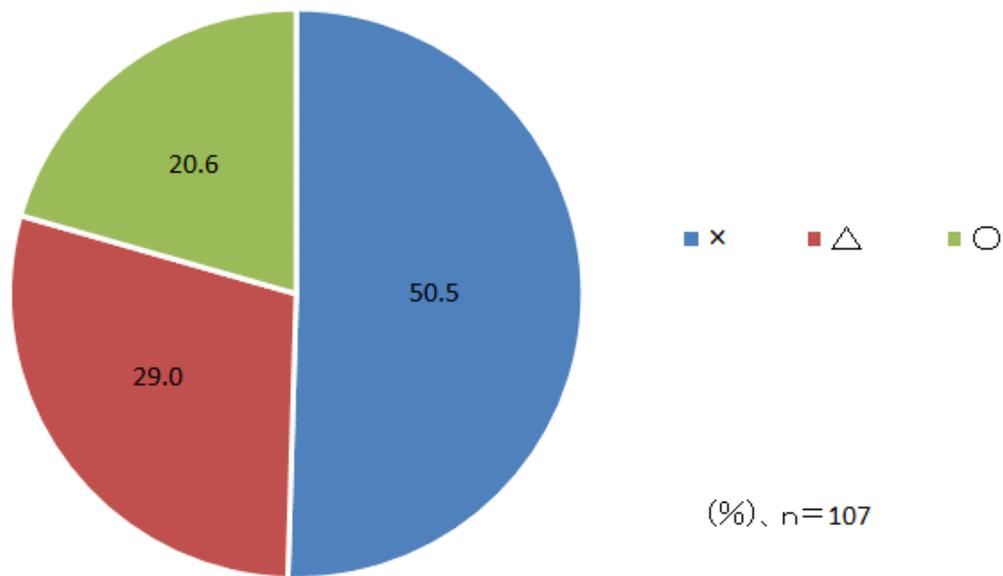


4.6.3. 利用後の「文書」の取り扱い

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、元のキャビネットへの返却/ダウンロードした場合のコピーファイルの削除など、文書利用後の対応についての規定があるか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、「文書管理」ルールに文書利用後の対応についての規定がない」が 50.5%と過半数を占めた。

図表 75 利用後の「文書」の取り扱い

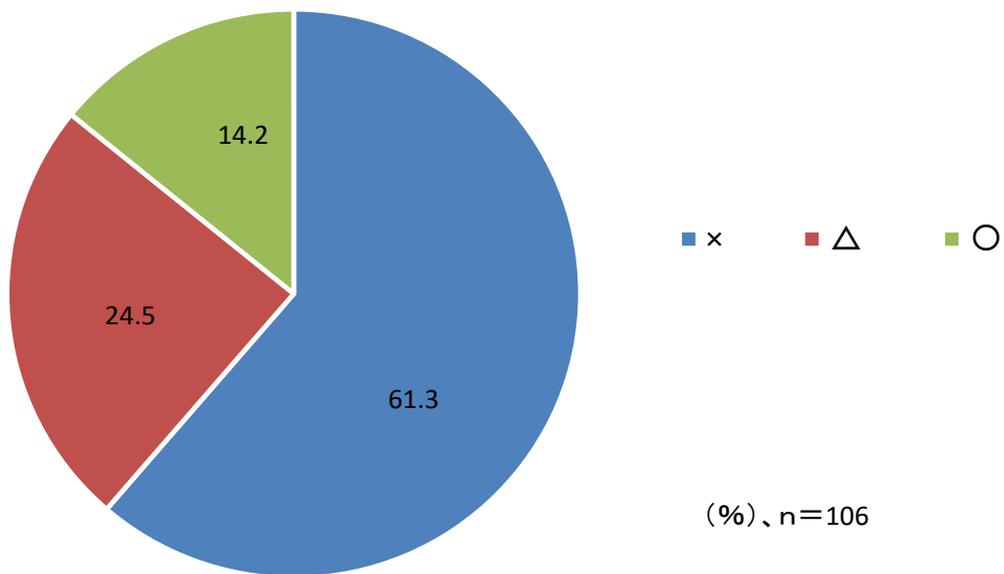


4.6.4. 組織変更時の所在管理の変更

質問事項：全社「文書管理」ルールに、組織変更やオフィスレイアウト変更時のキャビネット再配置やファイル体系見直しなど、所在管理の変更についての規定があるか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、「文書管理」ルールに組織変更時の見直しについての規定がない」が61.3%と大きな割合を占めた。

図表 76 組織変更時の所在管理の変更

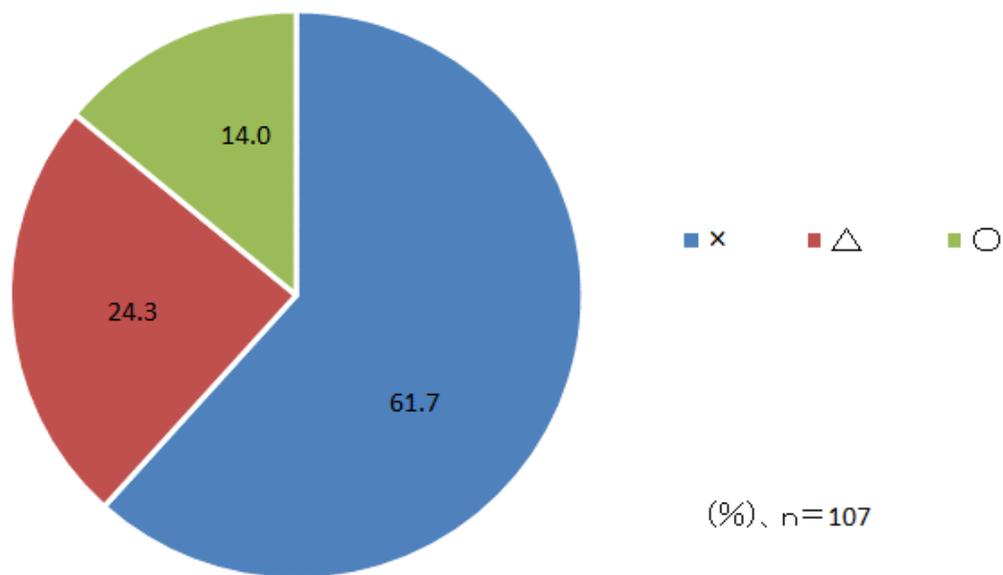


4.6.5. 組織変更時・組織消滅時の「文書」や「記録」の引継ぎ

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、組織変更時の「文書」や「記録」の引き継ぎ部門・後任者の決定など、引き継ぎ方法についての規定があるか。また、組織機能が消滅した場合の引き継ぎ部門を規定しているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、「文書管理」ルールに組織変更時や組織消滅時の引き継ぎについての規定がない」が61.7%と6割以上を占めた。

図表 77 組織変更時・組織消滅時の「文書」や「記録」の引継ぎ



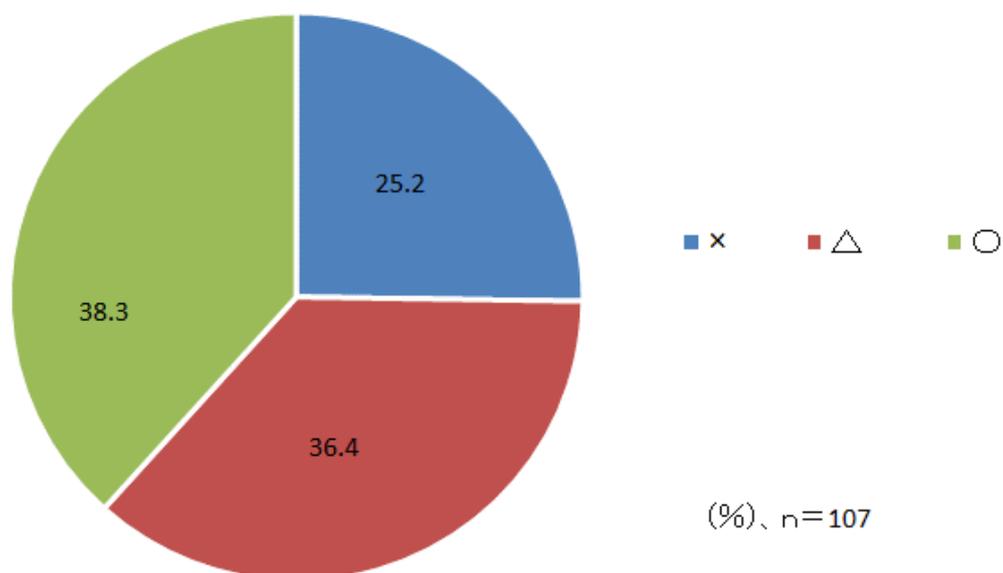
4.7. 保存・保管

4.7.1. 全社一律の保存年限の設定

質問事項：全社一律の「文書保存年限」に関するルールはあるか？また、その「文書保存年限ルール」は、「業務価値」、「法務価値」、「歴史価値」を勘案したうえで規定しているか？

「○＝全社統一の「文書保存年限」を定めている」が 38.3%、「△＝全社一律の「文書保存年限」に関するルールはあるが、抽象的で各文書の保存年限を判断しづらい、または具体的であっても法定保存文書のみを定めている」が 36.4%で続いた。

図表 78 全社一律の保存年限の設定

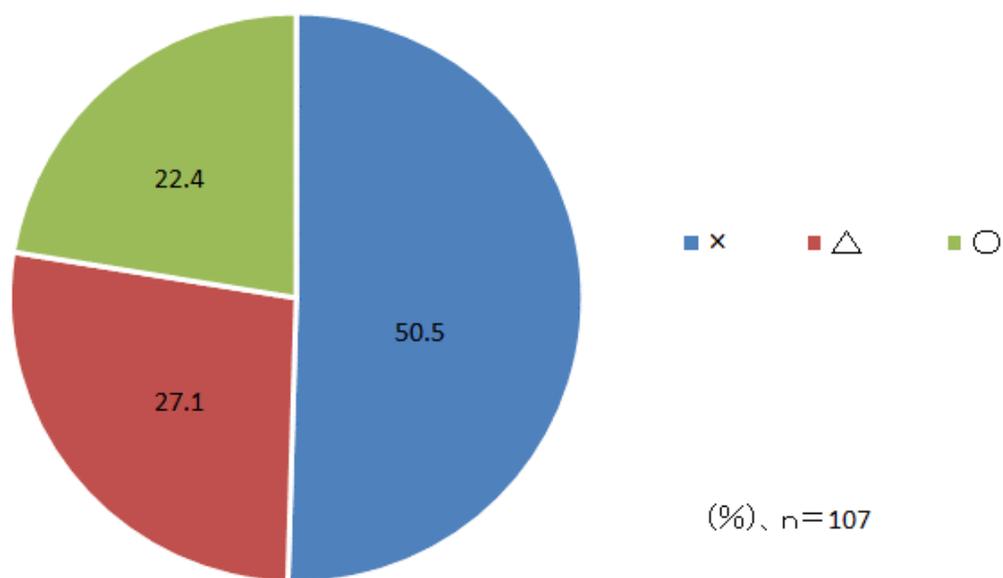


4.7.2. 特定分野（職種や業務領域）の「文書」や「記録」の管理ルール

質問事項：特定分野(職種や業務領域)の「記録」の管理については、全社「文書管理」ルールを補完する規程があるか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、特定分野(職種や業務領域)の「記録」の管理については、全社「文書管理」ルールを補完する規程はない」が 50.5%と半数を超えた。

図表 79 特定分野（職種や業務領域）の「文書」や「記録」の管理ルール

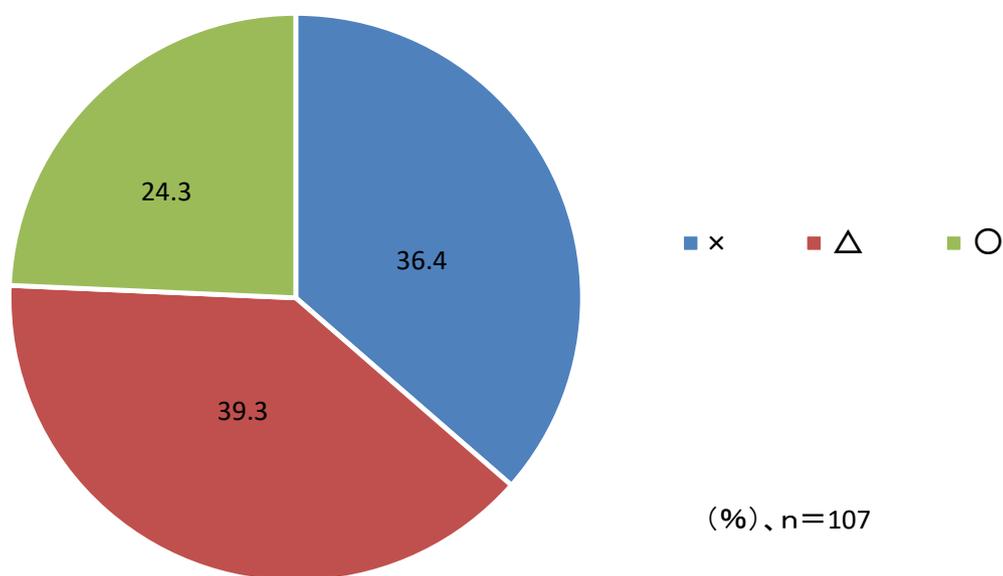


4.7.3. 部門毎の保存年限の設定

質問事項：全社「文書管理」ルールにもとづく統一的な「文書保存年限表」に規定のない「記録」に関して、部門が適切な「保存年限」を設定する旨の規定があるか？

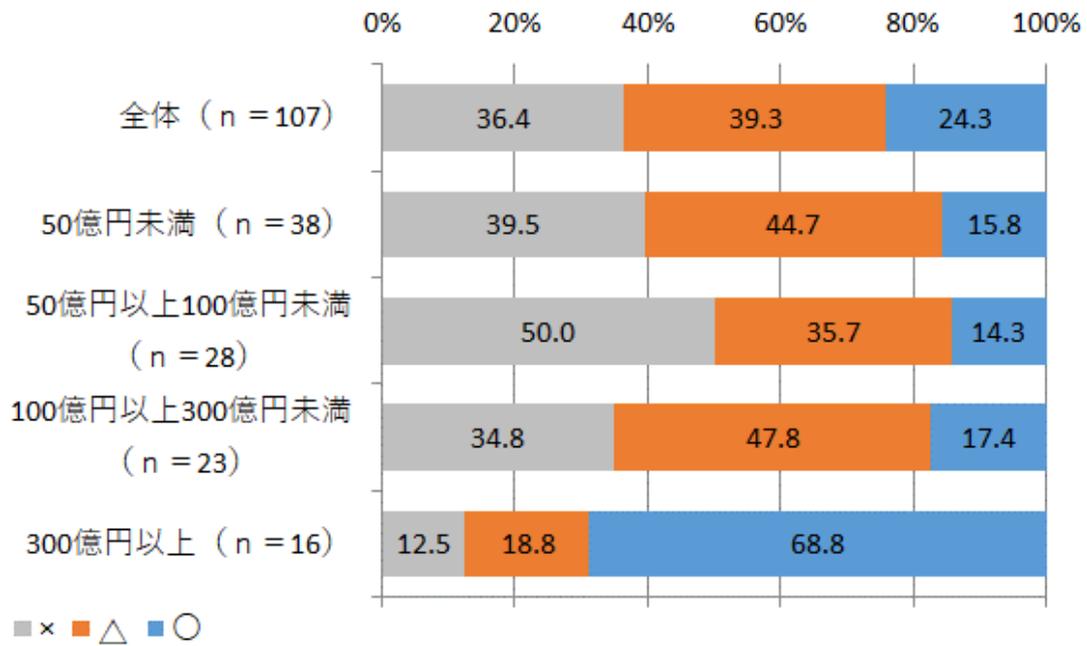
「△＝全社「文書管理」ルールの「文書保存年限表」に規定のない「記録」の保存年限設定に関する規定があるが、その規程は個々の業務担当者の判断に委ねられている」が 39.3%、「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールには、全社一律の「文書保存年限」に規定のない「記録」の「保存年限」の設定に関する規定がない」が 36.4%で続いている。

図表 80 部門毎の保存年限の設定



本項目について、売上高規模別にみる。ここでも売上高規模 300 億円以上の企業では、「○= 全社「文書管理」ルール「文書保存年限表」に規定のない「記録」の保存年限設定の規定(保存年限設定時に勘案すべき事項)にもとづいて、各部門は保存が必要な記録の保存年限を設定し、保存年限の一覧表を作ることになっている」が 68.8%と、「全体」と比較しても約 3 倍の割合を確保している。

図表 81 売上高規模別 部門毎の保存年限の設定

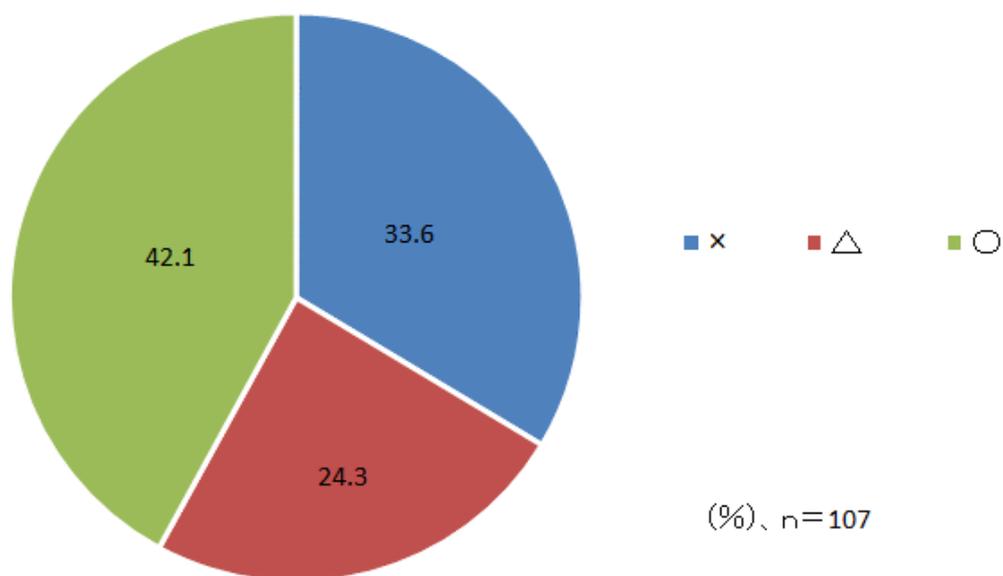


4.7.4. 「機密文書」の保存または保管方法

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、「機密文書」は、漏洩を防ぐために金庫や鍵のかかるキャビネットに格納する(電子(化)文書の場合には、サーバー内の所定フォルダーで適切なアクセス権限によって管理する)などの具体策を含めて、厳格に管理する旨を規定しているか？

「○=全社「文書管理」ルールに、「機密文書」の具体的な管理施策を規定している。または、全社「文書管理」ルールを補完するガイドライン等によって、具体的な管理施策を規定している」が42.1%と4割以上を占めた。

図表 82 「機密文書」の保存または保管方法

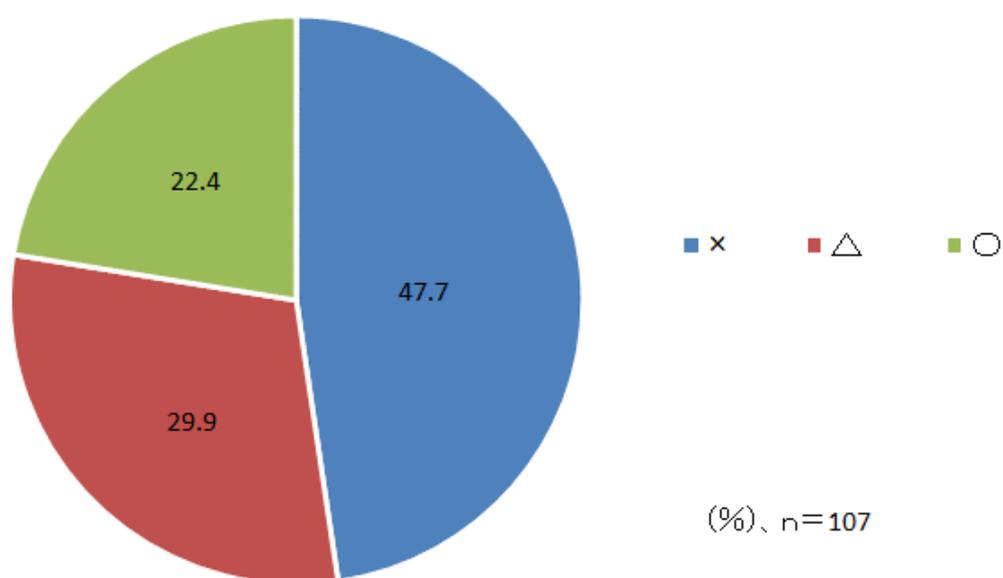


4.7.5. 「現用文書」と「廃止文書」の区別

質問事項：全社「文書管理」ルールに、現に有効な「文書」と無効となった「廃止文書」の区別がつくように管理する旨の規定があるか？

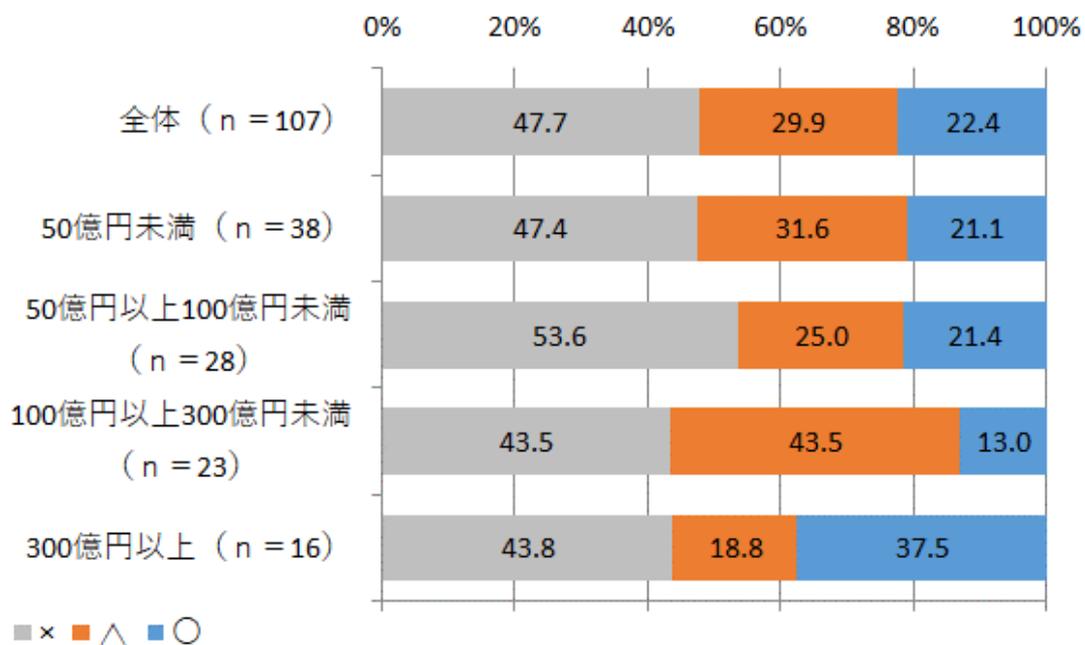
「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、文書の利用者が現に有効な「文書」と無効となった「廃止文書」が区別できるようにする旨の規定がない」が47.7%であった。

図表 83 「現用文書」と「廃止文書」の区別



本項目について、売上高規模別の結果をみる。売上高規模 300 億円以上の企業で、「○=全社「文書管理」ルールに、現に有効な「文書」と「廃止文書」が区別できるように、具体的な管理施策を規定している」が 37.5%と、他の売上高規模と比較するとやや大きな割合になっているものの、明らかに大きな差にまではなっていない。「現用文書」と「廃止文書」の区別は、いずれの規模も同程度の割合で行われているようである。

図表 84 売上高規模別 「現用文書」と「廃止文書」の区別

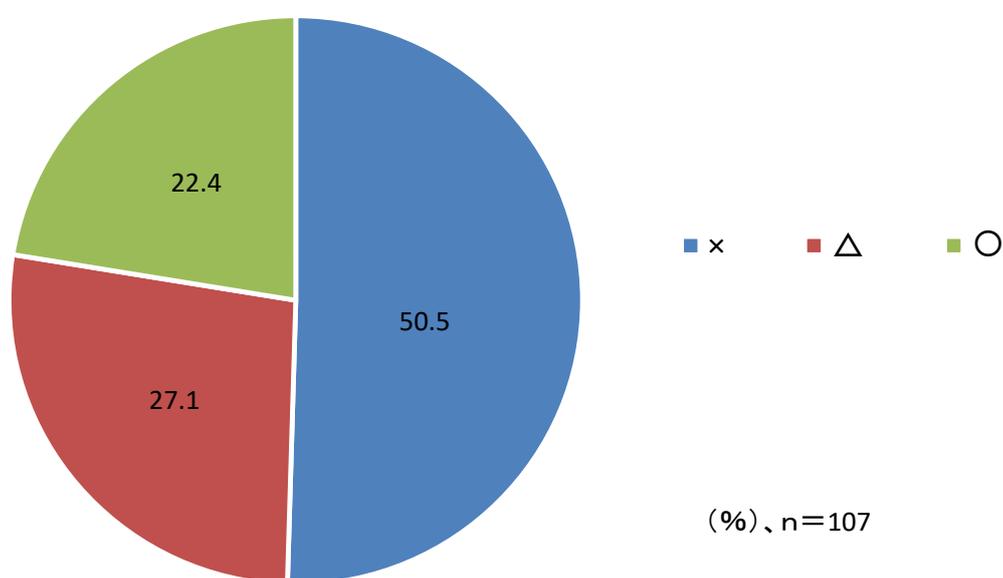


4.7.6. 保存媒体への保存

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、「文書」や「記録」を「媒体」に保存した場合、「電子(化)文書」や「記録」は、数年後にも再現ができるように、方策を講じるよう規定しているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、「文書」や「記録」を「媒体」に保存した場合、「電子(化)文書」や「記録」は、数年後にも再現ができるように方策を講じるような規定がない」が過半数を占めた（50.5%）。

図表 85 保存媒体への保存

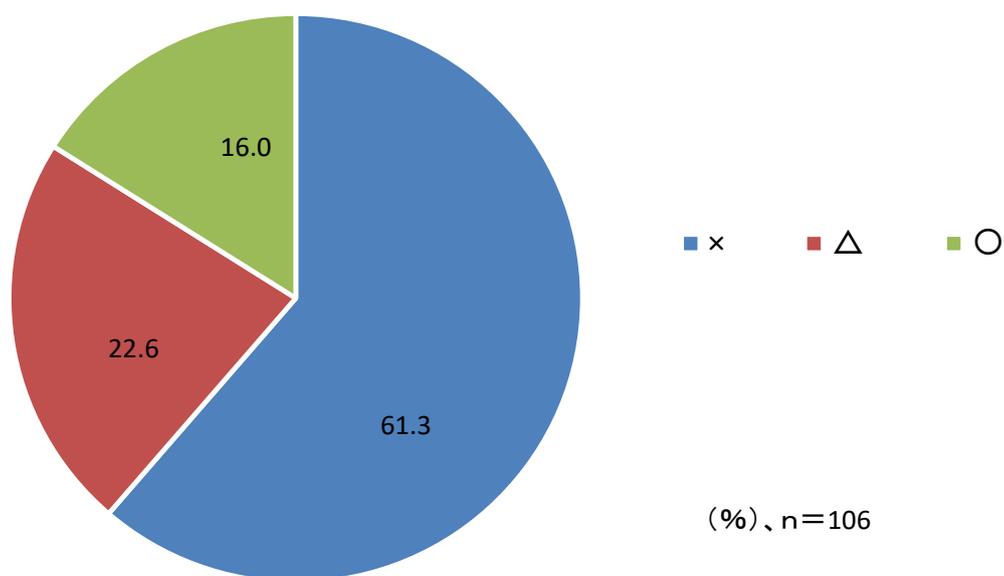


4.7.7. バイタル・レコードの保護

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、バイタル・レコードの保護を規定しているか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールには、バイタル・レコードの保護を規定していない」が61.3%となっている。

図表 86 バイタル・レコードの保護



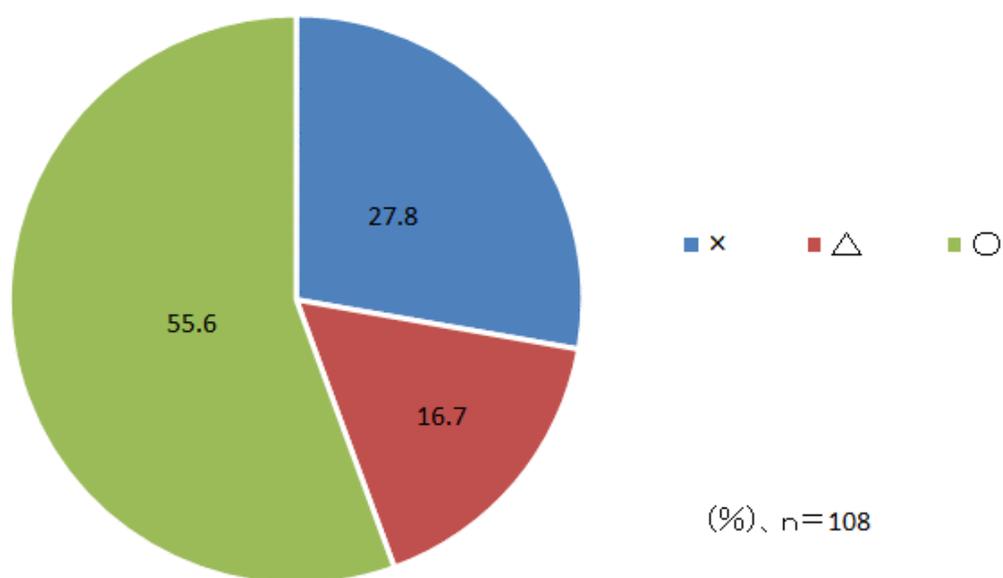
4.8. 廃棄

4.8.1. 廃棄の促進

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、「文書保存年限」を経過した文書は、適宜廃棄する旨の規定があるか？

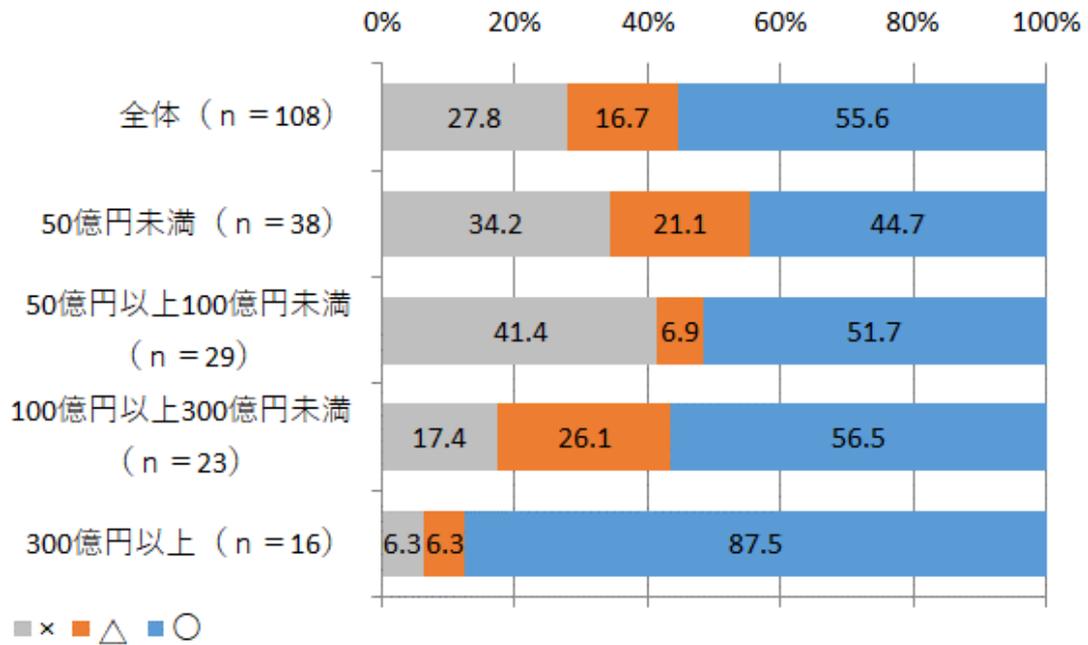
55.6%が「○=全社「文書管理」ルールに、「文書保存年限」を経過した文書は、適宜廃棄する旨の規定がある」と回答した。

図表 87 廃棄の促進



本項目について、売上高規模別の結果を示す。売上高規模 50 億円未満の企業こそ「○=全社「文書管理」ルールに、「文書保存年限」を経過した文書は、適宜廃棄する旨の規定がある」の割合が半数まであと一歩という状態だが、その他の規模では 50%以上を占めており、廃棄に関する規定は大半の企業でできていると考えられる。

図表 88 売上高規模別 廃棄の促進

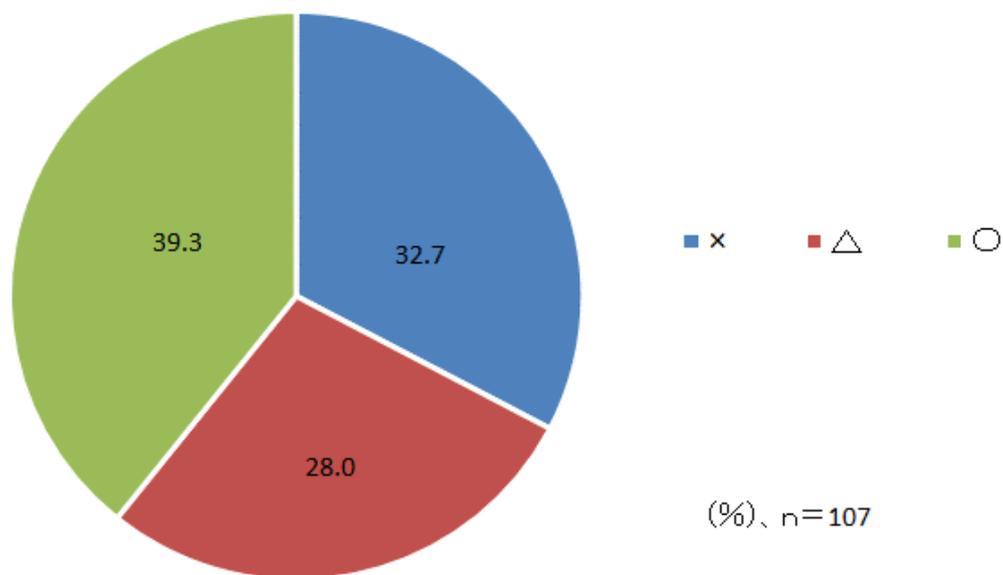


4.8.2. 廃棄の方法

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、「文書」や「記録」の「廃棄」の方法に関する規定はあるか？ また、会社はそのための設備などを提供しているか？

「○=全社「文書管理」ルールには、「機密文書(情報)」の「廃棄」の処理方法(廃棄の手段や方法)を規定しており、そのための自前の設備や契約施設などを用意している」が 39.3%となっている。

図表 89 廃棄の方法

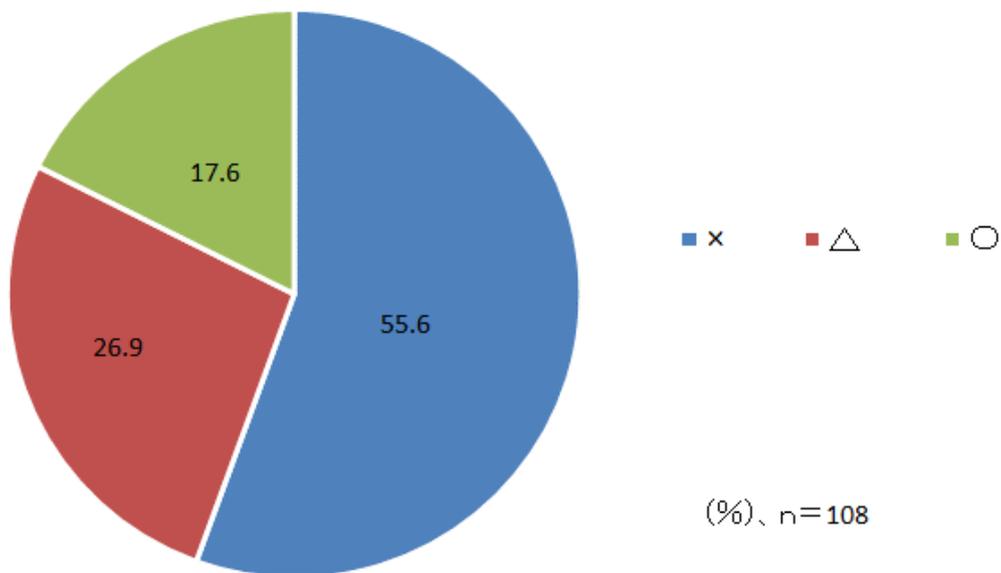


4.8.3. 訴訟ホールド(e)ディスカバリー遵守への対応方法。廃棄の停止の通知。

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、訴訟が発生した場合など、必要な「文書」や「記録」の廃棄を停止する権限を規定しているか？

55.6%が「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールには訴訟が発生した場合などに、必要な「文書」や「記録」の廃棄を停止する権限を規定していない」と回答した。

図表 90 訴訟ホールド(e)ディスカバリー遵守への対応方法。廃棄の停止の通知

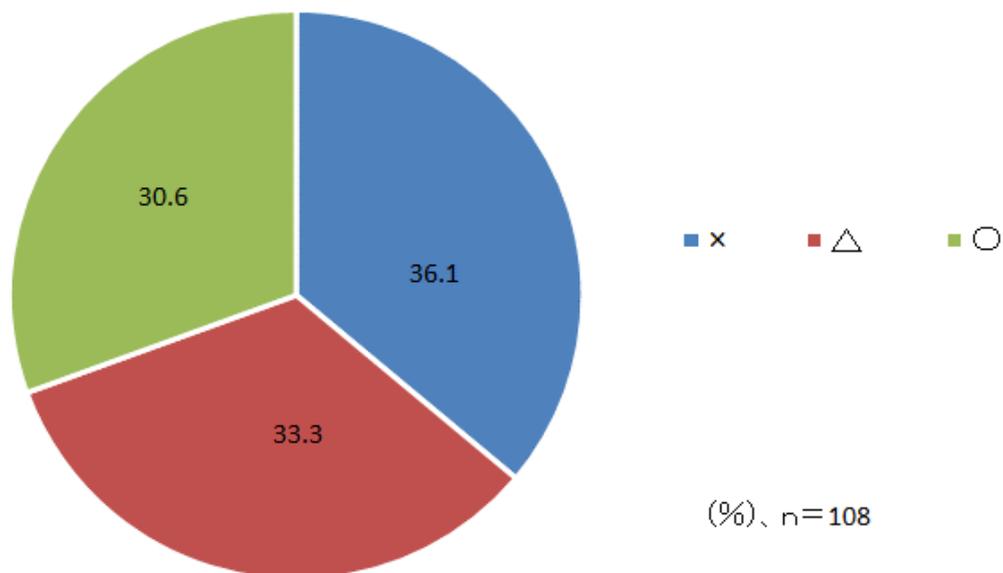


4.8.4. 廃棄の承認

質問事項：全社「文書管理」ルールに、「文書」や「記録」の廃棄は、上長の承認(許可)にもとづいて廃棄しなければならないなど、手続きを規定しているか？

「×=全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、「文書」や「記録」の廃棄について手続きを規定していない」が36.1%で最も大きな割合になったが、「△=全社「文書管理」ルールに、廃棄の手続きを規定しているが、「文書」や「記録」の廃棄は、業務担当者の判断に委ねている」が33.3%、「○=全社「文書管理」ルールに、すべての「文書」や「記録」は上長承認にもとづいて廃棄を進めるなどの手続きを規定している」が30.6%と、いずれも同程度の割合である。

図表 91 廃棄の承認

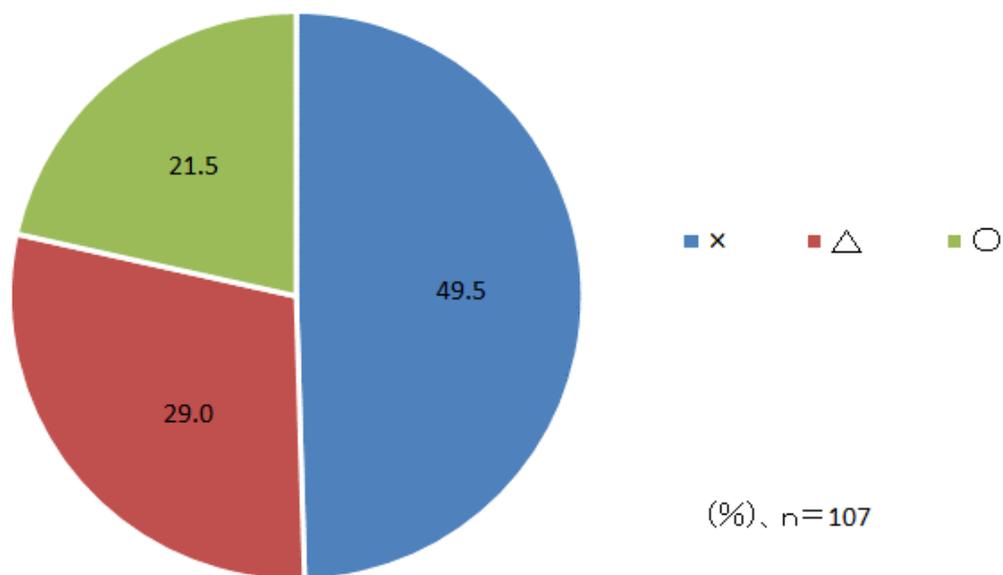


4.8.5. 廃棄の記録

質問事項：全社「文書管理」ルールに、「文書」や「記録」の廃棄記録を保存することを規定しているか？(廃棄した「文書」や「記録」について、どの「文書」や「記録」をいつ、誰(承認者を含む)が廃棄したのかを記録し、保存する旨を規定しているか?)

「×=全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、「文書」や「記録」の廃棄記録を保存することを規定してない」が 49.5%を占めた。

図表 92 廃棄の記録

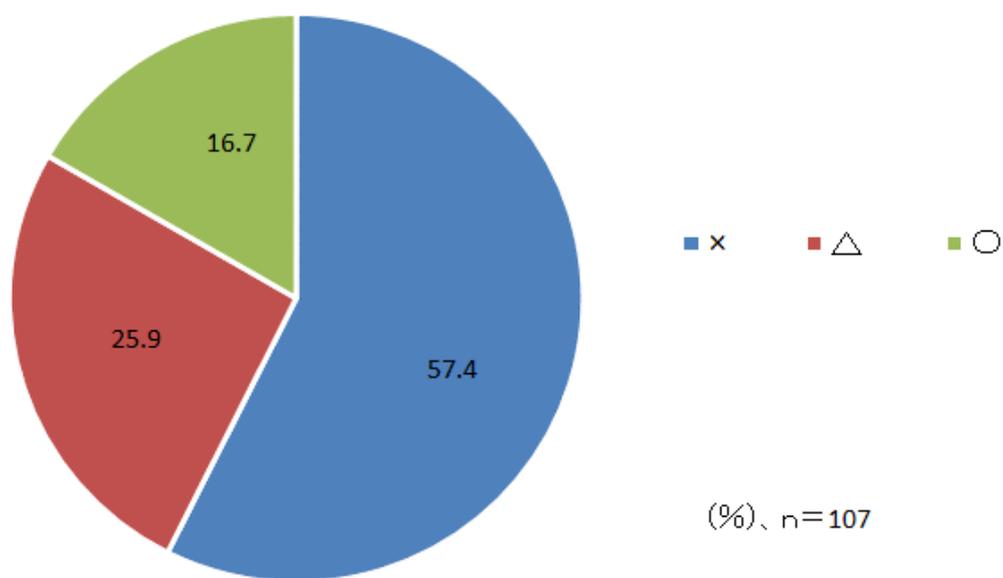


4.8.6. アーカイブ

質問事項： 全社「文書管理」ルールに、「文書保存年限」を満了した「文書」や「記録を、「歴史史料」として永久に保存する旨の規定があるか？また、そのための仕組みがあるか？

「×＝全社「文書管理」ルールがない。または、全社「文書管理」ルールに、「歴史史料」として永久に保存する「文書」や「記録」に関する規定がない」が 57.4%で最も大きな割合になった。

図表 93 アーカイブ



5. 附録

5.1. 文書管理達成度評価 回答用シート

文書管理達成度評価の回答用シートは、下記よりご確認頂けます。

文書管理達成度評価：評価を受けたい人へ | 文書情報マネジメントとは | JIIMA 公式サイト
https://www.jiima.or.jp/basic/doc_mng/checklist/

文書管理達成度評価 2024 年度調査結果 作成メンバー

■文書情報管理委員会 メンバー (順不同)

担当理事	太田 雅之	株式会社ハイパーギア
委員長	馬場 貴志	伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
副委員長	岡田 英一	インフォテック株式会社
委員	飯嶋 高志	寺田倉庫株式会社
委員	中谷 勝明	アンテナハウス株式会社
委員	遊佐 恒美	富士フイルムホールディングス株式会社
委員	土屋 崇希	富士フイルムビジネスイノベーション株式会社
委員	寺田 智	シャープ株式会社
委員	石原 大輔	株式会社SR I
委員	青木 真行	株式会社SR I
委員	山下 智子	ユニカミノルタジャパン株式会社

■調査実施機関

株式会社矢野経済研究所 <https://www.yano.co.jp/>

発行：2025年3月27日

公益社団法人 日本文書情報マネジメント協会
〒101-0041 東京都千代田区神田須田町2-19 ライダーズビル7F
TEL：03-5244-4781 FAX：03-5244-4782
<https://www.jiima.or.jp>
法人番号 6010005003693

ご利用上の注意

本書の著作権は、公益社団法人日本文書情報マネジメント協会に帰属します。
個人のご利用者の場合は本人に限り、また法人のご利用者の場合はその法人内に限り利用することができます。
ご利用者が本報告書の内容を引用する場合、出典を明記した上でご利用できます。