KPT振り返りシート（危機対応・BCP用）

Keep（続ける）・Problem（課題）を事実で洗い出し → Try（改善策）を決め → 次の有事・訓練で効果を検証する

対象事案：	発生日：	実施日：	作成部署・者：

分類 振り返る領域	K・P	① 振り返り（事実） 起きたこと・数値で記入	② Try（改善策） 具体的な行動で記入	担当・期限 誰が・いつまでに	③ 検証（結果） 次の有事・訓練での結果	評価 ◎○△×
人・安全 （社員・安否確認・健康）	Keep	・	・		・	
	Problem	・	・		・	
指揮・体制 （対策本部・情報共有）	Keep	・	・		・	
	Problem	・	・		・	
顧客・業務 （受付・対応・説明）	Keep	・	・		・	
	Problem	・	・		・	
物資・設備 （備蓄・インフラ）	Keep	・	・		・	
	Problem	・	・		・	

記入ルール： Problemには必ずTryを対にする ／ 数値（時間・件数・割合）で書く ／ 人ではなく仕組みを振り返る ／ 分類は自社の業態に合わせて追加・変更可

KPTシートの書き方

「振り返る → 改善する → 検証する」を1枚で回し、次回の有事で前回との差を数字で確認する

1 振り返る
Keep / Problem

2 改善する
Try・担当・期限

3 備える
訓練・マニュアル化

4 検証する
結果・評価 → 次のKPTへ

項目	何を書くか	書き方のポイント	記入例（震災対応の場合）
分類	振り返る領域を4つ程度に分ける	基本は「人・指揮・顧客・物資」。業種に合わせて追加・変更	社員／対策本部／被害対応／諸物資
Keep	うまくいった・今後も続けること	「なぜうまくいったか」まで書くと再現できる	日頃の台風対応の経験で、初動の思考と動きが備わっていた
Problem	うまくいかなかった・困ったこと	時間・件数・割合など数値と事実で書く。人を責めず仕組みの課題として書く	安否確認に2時間。電話不通で情報が分散した
Try	課題を解決する／良い点を強化する具体策	Problem1つにTry1つ以上。「〇〇を検討」ではなく実行できる行動で書く	連絡網を「本部⇔部門長⇔各部門」のツールで運用し、年2回訓練
担当・期限	誰が・いつまでにやるか	部署名と月単位の期限を必ず入れる。空欄のTryは実行されない	総務部／2026年9月末
検証	次の有事・訓練でTryが効いたか	前回と同じ指標で比べる（前回→今回）	安否確認 2時間 → 50分（4名除く）
評価	改善の度合い	◎効果大 ○改善 △一部改善 ×未達。△と×は次のProblemへ引き継ぐ	◎（クレーム：毎日数件 → ほぼゼロ）

コツ： 事案収束を待たず「中間検証」を入れる ／ 平時は年2回の訓練後にも同じシートで振り返る ／ 前回シートを横に並べて比較する