

継続事業評価シート

評価実施日 令和2年3月31日

令和元年度(3年目)

事業コード	34	事業名	業務FAQ構築事業			戦略コード	4	戦略名	機動的・効率的な商工会		
担当部名	企業振興部	担当課名	創生プラン推進課	担当課長名	加藤慎也	施策コード	17	施策名	シンクタンク機能の強化		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

経済環境や社会情勢の急速な変化に伴い、商工会に対する事業者のニーズは年々多様化・高度化しており、総合的・戦略的にコンサルティング機能を強化するため、業務の効率化が不可欠である。

2. 事業のねらい

企業経営や地域振興に係る情報の収集や分析・提案、経営指導員の支援力強化に資する情報提供、商工会の業務アドバイスに対応する相談サポートなど、商工会を後方支援する役割を果たしていく。

3. これまでの評価結果

過年度	H29	B	H30	B	R1		R2
-----	-----	---	-----	---	----	--	----

タイムリーかつピンポイントな情報提供を通じ、商工会の経営指導員等の業務サポートを行ったが、業務FAQの構築には至っていない。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

- ・業務サポート窓口(当課)として商工会の相談対応に他課と連携して対応する。
- ・業務FAQを新設し、商工会業務の質問事項とその回答を分野ごとに取りまとめ、問答に素早くアクセスできる仕組みを構築する。
- ・構築した業務FAQは、データ蓄積に比例して問い合わせ対応業務を効率化させ、これにより県連合会のシンクタンク機能をより充実させていく。

【取組評価】

取組コード	取組	実績	必要性	有効性	効率性	総合評価
80	商工会の業務効率化につながる「相談対応機能」	業務サポート窓口として商工会業務の問い合わせ・相談に各課と連携し対応。また、質問事項と回答を取りまとめた業務FAQを新設。グループウェアで商工会と共有した。 業務FAQ掲載数:41件(令和2年2月から運用開始)	a	a	a	A

評価指標と実績 達成度: a(達成率が100%以上)、b(100%未満80%以上)、c(80%未満)

取組コード	指標名	年度	H29	H30	R1	R2	R3	取組コード	指標名	年度	H29	H30	R1	R2	R3	取組コード	指標名	年度	H29	H30	R1	R2	R3
	目標								目標								目標						
	実績								実績								実績						
	達成率								達成率								達成率						
	達成度								達成度								達成度						

【事業評価】

1. 3つの観点からの評価

【必要性の観点】 現状の課題に照らした妥当性 【取組評価】の必要性が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(c判定6割以上の場合) **a**

〈評価の理由〉

多様化・高度化する事業者ニーズへ対応し総合的・戦略的なコンサルティング機能を強化するためにも、商工会職員の業務経験や知識・スキルの差が業務(個社支援等)に及ぼす影響を最小限に抑える必要があり、業務FAQの構築は、OJTツールとしても活用でき必要性が高い。

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 【取組評価】の有効性が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(c判定6割以上の場合) **a**

〈事業の目標は達成されているかどうか〉

業務FAQの導入により、商工会からの問い合わせ対応をスムーズかつ正確に行い、商工会の後方支援を強化することができ事業は有効である。

【効率性の観点】 コスト(金銭・時間・人材)縮減のための取組状況 【取組評価】の効率性が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(c判定6割以上の場合) **a**

〈コスト縮減に向けた具体的な取組内容または取り組んでいない理由〉

業務FAQの導入においては各課から質問事項と回答を収集し内容を精査して構築し、既存グループウェアで商工会に共有するとともに、Excelでツールを作成したことによりコストを最小限に抑えることができた。

2. 総合評価・理由 A(順調)3つの観点の評価結果がすべてa判定の場合 B(概ね順調)A、C以外の場合 C(改善が必要)3つの観点の評価結果がc判定2つ以上の場合 **A**

商工会から照会の多い質問事項について、カテゴリー別に検索可能な業務FAQを新たに構築したことで、業務サポート窓口としての機能を強化するとともに、シンクタンク機能の充実が図られた。

3. 課題

開設初年度ということもあり、問答件数がまだ少ない状況にあり、まだまだ現時点では商工会の業務サポートは電話・メールが中心となっている。商工会の業務効率化とサポート体制の強化、新任職員のOJTツールとするためには、業務FAQの情報量充実と利便性向上への対応が急務である。

4. 今後の対応方針(改善点)

商工会の業務効率化とサポート体制強化、新任職員のOJTへの活用を図るために、業務FAQの情報量の充実により利便性を高めていく(更新時期は年6回)。