

継続事業評価シート

評価実施日 令和3年3月31日

令和2年度(4年目)

事業コード	34	事業名	業務FAQ強化事業			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	加藤のり子	施策コード	17	施策名	シンクタンク機能の強化		

【事業内容】

<b>1. 事業実施当初の背景</b>												
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。												
<b>2. 事業のねらい</b>												
商工会業務に関する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。												
<b>3. これまでの評価結果</b>												
					過年度	H29	B	H30	B	R1	A	R2
商工会から照会の多い質問事項について、カテゴリ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。												
<b>4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応</b>												
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の情報量を増やし利便性を高めていく。												

【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・相談対応を各課・センターと連携して行った。また、業務FAQ発信強化のため、各課・センターからの情報集約や公開における業務フローを再整理し、効率的でタイムリーな情報を発信する体制を構築した。業務FAQ掲載数:54件(うち令和2年度新規掲載13件)	a	c	a	B

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	80					取組コード						取組コード					
指標名	更新回数					指標名						指標名					
年度	H29	H30	R1	R2	R3	年度	H29	H30	R1	R2	R3	年度	H29	H30	R1	R2	R3
目標	-	-	-	6回	6回	目標						目標					
実績	-	-	-	2回		実績						実績					
達成率	-	-	-	33%		達成率						達成率					
達成度	-	-	-	c		達成度						達成度					

【事業評価】

<b>1. 3つの観点からの評価</b>										
【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)					<b>a</b>
〈評価の理由〉										
業務が多様化するとともに、経験の浅い職員が増加していることから、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)					<b>c</b>
〈事業の目標は達成されているかどうか〉										
既存の更新体制を見直し、定期的な更新や効率的な発信ができる体制を整備することで、有効性を高める必要がある。										
【効率性の観点】 コスト(金銭・時間・人材)削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)					<b>a</b>
〈コスト削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ツールをExcelで作成しているため更新作業が容易であり、グループウェアで公開することにより、コストを最小限に抑えている。										
<b>2. 総合評価・理由</b> 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										<b>B</b>
商工会からの照会の多い問い合わせや質問事項を取りまとめた「業務FAQ」の掲載内容を充実させることで、商工会と県連合会相互の業務効率化を図った。										
<b>3. 課題</b>										
業務FAQの情報内容の充実や公開方法の改善などとともに、利用状況がどうなっているか把握に努める必要がある。										
<b>4. 今後の対応方針(改善点)</b>										
業務FAQを定期的に更新するとともに、より有効活用が図られるようグループウェアへの掲載やシステム化などを検討し、商工会と県連合会相互の業務効率化を図る。										