継続事業評価シート

評価実施日 令和4年3月31日

令和3年度(5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	総務企画部	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】

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									
商工会業務に関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とともに、県連合会内の各部署に寄せられた質問・相談事項を取りまとめ、頻繁に問い合わせのある質問などを「業務FAQ」としてグループウェアに掲載することで業務の効率化を図る。									
3. これまでの評価結果	過年度	H29	B	H30	B	R1	A	R2	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。									
4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応									
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。									

【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、情報掲載を奇数月に更新する定期更新と随時更新の2種類に整理するとともに、GWIに掲載する様式を改訂することで、利便性の向上を図った。業務FAQ掲載数:65件(うち令和3年度新規掲載11件)	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	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	6回	実績						実績					
達成率	-	-	-	33%	100%	達成率						達成率					
達成度	-	-	-	c	a	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〉 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の運用は、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〉 定期的な更新や掲載内容の点検を行うことで、掲載内容の充実化や情報の有効性を保つことができた。
【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) a
〈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。
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」の掲載内容の充実化が図られたとともに、グループウェアへの機能組込みにより利便性が向上し、商工会と県連合会相互の業務効率化を実現した。
3. 課題
業務FAQの利用状況がどうなっているか把握に努める必要がある。
4. 今後の対応方針(改善点)
業務FAQの利用状況がどうなっているか職員に向けたアンケート調査やヒアリングを行うことで、掲載内容や情報提供方法等の事業のあり方を検証・検討し、業務FAQツールの利便性の向上を図る必要がある。