

継続事業評価シート

評価確定日 平成31年 4月 6日

平成30年度(2年目)

事業コード	1	事業名	事業承継ガイドラインに基づく実態調査			戦略コード	1	戦略名	育て・挑戦を支える商工会			
商工会名	かづの		担当者名	中川 俊寿	総轄者名	前田一浩	施策コード	1	施策名	事業承継の推進		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

県内は人口減少と高齢化が進んでおり、さらに60歳以上の経営者の割合も高く、後継者不在企業も多いという背景があり、当地域でもこの課題に喫緊に対応する必要があった。

2. 事業のねらい

事業承継ガイドラインを活用した円滑な事業承継の推進を図り、廃業による事業者の減少を抑えるとともに、事業継続を断念する経営者には、従業員など第三者による事業承継や円滑な廃業を迎える終活支援を推進する。

3. これまでの評価結果

過年度	H29	-	H30	H31	H32
-----	-----	---	-----	-----	-----

295事業所の実態調査を行ったが、内訳を確認すると青年部事業者、補助事業・融資関連など、聞き取りを行いやすい事業所をピックアップし調査を行ったが、事業者が65歳以上の高齢社長の聞き取りを優先すべきとの指摘を受けた。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

3. の評価結果を踏まえ、今年度は65歳以上の事業主に焦点を当て、指導員で割り振りして事業承継実態調査を行った。

5. 事業内容と実績 達成度:a(事業を完遂した)、b(事業に着手したが未遂行)、c(事業に着手しなかった)

事業内容	実績	達成度
1指導員30件を目標としてヒアリング調査、必要に応じて事業承継相談員との帯同訪問を行い、事業承継に対する認識、必要とする支援、制度紹介等を行った。	事業所に赴くも、社長と中々顔を合わせる機会を作れなかったこと、面接しても既に廃業に気持ちが向いており、シート作成に至らなかったケースなどあり、133件の実施にとどまった。	b

6. 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)

項目	事業承継実態調査数					項目						項目					
年度	H29	H30	H31	H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32	H33
目標	300	180	180	180	180	目標						目標					
実績	295	133				実績						実績					
達成率	98%	74%				達成率						達成率					
達成度	b	c				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 現状の課題に a(対応している) b(一部対応している) c(対応していない) a

〈評価の理由〉

日ごろの巡回により一定数の意向・動向の確認はできているが、巡回時に確認できていない事業者もあり改めての取り組みは必要であった。

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 事業内容・評価指標の実績の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(いずれかがc判定の場合) c

〈事業の目標は達成されているかどうか〉

今年度予定した事業所の巡回は行ったが、調査に非協力的な事業所や経営者に面談できずに調査票の記入がまとまらず目標に及んでいない。事業所の中には、商工会で関与されることが嫌だと明確に意思表示する人もあり調査の仕方に検討が必要と思われる。

【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 コスト縮減の取組は a(客観的で効果が高い) b(取り組んでいる) c(取り組んでいない) b

〈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〉

調査結果は個別の意向や全体的な動向を把握できるが、当会では継承を問題とする事業者は少なく費用対効果を考えるとコストだけであるが、本取り組みはコストでの是非の判断は合わないと思われる。

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(見直しが必要)3つの観点の評価結果がc判定2つ以上の場合 B

事業承継の有無、その課題が把握できた。事業継続する事業所の大部分は承継済み若しくは後継者が決まっている所が多かった。事業承継未定の事業所の多くは、近年に事業承継を終えたばかりで、自分の後継者がまだ学生・生徒である事業所が大半であったが、経営が順調で承継が全く決まっていない、考えていない事業所もあった。

3. 課題

これまでの調査をもとに、事業継続の意思はあるものの実態は債務超過、売上不振、店舗等の貸借ができない等課題も多い。また、事業継続を望まない事業所であっても、債務の返済目途が立たず廃業に踏み切れない事業所も多い。課題は専門家や関係機関の支援では解決できないようなハードルが高く、調査をした商工会が何とかしてくれるとの期待を持っているところもあり、調査後の対応が難しくなり調査の内容を再検討する必要があると思われる。

4. 今後の対応方針(改善点)

会員事業所全ての調査を終えておらず、引き続き調査を進めできるだけ早い時期に全会員の意向を確認したい。前記のとおり、当会の会員事業所では事業承継未定の事業所の割合は少なく早期の取り組みを希望している事業所も少ない。事業承継希望で経営内容の悪いところ、条件が整わないところへの対応、事業承継断念で債務超過により廃業できないところの対応について大きな課題になる。

継続事業評価シート

評価確定日 平成31年 4月 6日

平成30年度(2年目)

事業コード	2	事業名	事業承継計画書作成支援			戦略コード	1	戦略名	育て・挑戦を支える商工会		
商工会名	かづの	担当者名	中川 俊寿	総轄者名	前田一浩	施策コード	1	施策名	事業承継の推進		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

県内は人口減少と高齢化が進んでおり、さらに60歳以上の経営者の割合も高く、後継者不在企業も多いという背景があり、当鹿角地域でもこの課題に喫緊に対応する必要があった。

2. 事業のねらい

円滑な事業承継の推進を図るためのツールとして、事業承継計画書の作成支援を行う。承継者・後継者にこれからのスケジュール、行うべきことなどを見える化し、事業承継に対する認識を高める。

3. これまでの評価結果

過年度	H29	-	H30		H31		H32
-----	-----	---	-----	--	-----	--	-----

承継計画作成に伴い承継に対する意識付けにはつながっていると思われる。引き続き支援を行っていくべき。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

3. の評価結果を受け、本年度も継続して事業承継計画の作成に指導員中心に取り組んだ。

5. 事業内容と実績 達成度:a(事業を完遂した)、b(事業に着手したが未遂行)、c(事業に着手しなかった)

事業内容	実績	達成度
事業承継ガイドラインに基づく実態調査、事業承継計画書作成支援、事業承継セミナーへの参加誘導、推進員・専門家と帯同による個別相談	要望のある事業所には承継相談員との帯同訪問を行うなどして、計画作成前の入念な聞き取りを行ったり、専門家派遣制度などの活用で計画に盛り込むべき事象を抽出した。計5件の作成支援を行った。	b

6. 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)

項目	事業承継計画書作成数					項目						項目					
年度	H29	H30	H31	H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32	H33
目標	6	6	6	6	6	目標						目標					
実績	6	5				実績						実績					
達成率	100%	83%				達成率						達成率					
達成度	a	b				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 現状の課題に a(対応している) b(一部対応している) c(対応していない) a

〈評価の理由〉
事業承継計画の策定を希望する事業所に対して、一定の方向性を示すことができるので取り組みは必要である。しかし、事業所の中には経営不振にも関わらず事業承継を希望し債務整理を望む事業所や、譲受者の希望する条件に適應できない承継希望などもあり対応に苦慮する相談もある。

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 事業内容・評価指標の実績の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(いずれかがc判定の場合) b

〈事業の目標は達成されているかどうか〉
前記のとおり承継が決まっていない事業所を対象に計画策定を行ったが、1事業所は途中で計画は不要とのことで取りまとめに至っていない。また、事業者側の問題認識が低く、具体的な計画策定は難しい状況と思われる。

【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 コスト縮減の取組は a(客観的で効果が高い) b(取り組んでいる) c(取り組んでいない) b

〈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〉
承継計画を作成しても方向性のみで具体的な計画にはなっていない。費用対効果を考えるとコストだけであるが、本取り組みはコストでの是非の判断は合わないと思われる。

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(見直しが必要)3つの観点の評価結果がc判定2つ以上の場合 B

事業承継問題は全国的な問題で行政も力を入れているが、当会のように地方の小市では行政が懸念する後継者不足による廃業はほとんど見られない。一握りの事業者で後継者不在で事業承継未定となっているが、当該事業者はそれほど現状では必要性とは思っておらず、計画作成と合わせ必要性を説明しているのが現状で、できあがった計画書をみると労力の割には効果は期待できない。

3. 課題

当地区では、この取り組みの事業承継計画の作成支援とは外れるが、債務超過などで事業を廃業したい事業者の方が事業承継未確定事業者より多く、円滑な終活支援の需要が高くなると思われ、自己破産、連帯保証人の債務保証が地域問題となりそうである。事業承継計画と合わせ終活支援計画なるものの取り組みも必要と思われる。終活計画を支援できる専門家が居るとすればそのような人の支援が必要である。

4. 今後の対応方針(改善点)

目標数値ありきではなく、事業者の求めに応じた対応を図っていく。当地区の現状では、事業承継未定で課題と感じている事業所は少数である。

継続事業評価シート

評価確定日 平成31年 4月 6日

平成30年度(2年目)

事業コード	3	事業名	商工会伴走型支援事業(フォローアップ個社支援)			戦略コード	1	戦略名	育て・挑戦を支える商工会		
商工会名	かづの	担当者名	岩井 寛樹	総轄者名	前田一浩	施策コード	2	施策名	伴走型支援事業の推進		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

商工会職員と会員の関係性が薄く、限られた事業者への支援になっているとの認識から、当会で独自に補助金・取組支援を行う制度を設けることで会員と広く密接な関係を構築するための事業として実施を始めた。

2. 事業のねらい

会員事業所等と商工会職員が関係を密にし、会員事業所等が事業を持続的に継続するために商工会職員と連携して行う取組に対し、資金補助と経営支援を同時に行う。また、過年度当補助事業を実施した事業所へのフォローアップを継続して行う。

過年度	H29	-	H30		H31		H32
-----	-----	---	-----	--	-----	--	-----

本事業の実施により、事業者への密接的な支援を行う良い糸口にすることはできたと考える。フォローアップにおいてもステップアップした支援を行った事業者もあり、売上増加につながっている。逆に結果が伴わなかった事業者もあるため、その後のアプローチや支援方法の模索などの課題もある。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

フォローアップ支援の不足との評価から、今年度はH28-29年度に支援した事業所の中でステップアップした支援(国:持続化補助金5件、県:元気づくり2件、県:かがやく未来型1件、国:事業承継補助金1件)を行っている。

5. 事業内容と実績 達成度:a(事業を完遂した)、b(事業に着手したが未遂行)、c(事業に着手しなかった)

事業内容	実績	達成度
会員事業所等と商工会職員が関係を密にし、会員事業所等が事業を持続的に継続するために商工会職員と連携して行う取組に対し、補助率1/2、補助上限10万円の補助を行う。また、過年度当補助事業を実施した事業所へのフォローアップを継続して行う。	H30年度の当補助金を活用した支援先事業者は30件であった。総事業費6,450千円、補助金額2,270千円であった。過年度補助事業者のフォローアップは29件、特筆すべき支援は4. のとおり	b

項目	フォローアップ支援事業者数					項目						項目						
	H29	H30	H31	H32	H33		年度	H29	H30	H31	H32		H33	年度	H29	H30	H31	H32
目標	30	30	30	30	30	目標						目標						
実績	33	29				実績						実績						
達成率	110%	97%				達成率						達成率						
達成度	a	b				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 現状の課題に a(対応している) b(一部対応している) c(対応していない) **b**

〈評価の理由〉

会員との密接性が薄いという商工会側の課題、補助金に興味はあるがどうアクションを起こせばよいかわからないという事業所の課題の双方を解決する事業となっている。しかしながら、本当に支援しなければならない事業所まで手が届いているとは一概に言えない。具体的な効果が見える事業者が一部のみで、費用対効果の検証が必要。

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 事業内容・評価指標の実績の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(いずれかがc判定の場合) **b**

〈事業の目標は達成されているかどうか〉

フォローアップ目標としていた30件という件数には1件不足しているが、ステップアップした取組への支援を9社行うことができた。事業主の質の向上につなげることができた。来年度のフォローアップ(=30年度の当補助金申請・活用先)件数が30件であったため、来年度のフォローアップも当初目標どおり行っていく。

【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 コスト縮減の取組は a(客観的で効果が高い) b(取り組んでいる) c(取り組んでいない) **b**

〈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〉

支援先への指導を通じ助成金の効果を最大限にするよう努力している。支援先の経営向上及び商工会の評価にも繋がっており費用対効果は高い。補助額や職員の費やす時間・労力には変化は見られないが、本取組みはコストでの是非の判断は合わないと思われる。

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(見直しが必要)3つの観点の評価結果がc判定2つ以上の場合 **B**

商工会、事業者双方の課題解決のための事業として機能していると考えられる。しかし、費用対効果が見えづらいこと、本当に支援が必要な事業者に活用されているか、審査委員の負担など、改善の余地が大きい。

3. 課題

- ・費用対効果を見えやすい形に具体化することが必要
- ・1度活用した事業者が使い勝手の良さだけをピックアップし、次年度また申請するケースも見られる。一定の制限を設けることを検討すべき。
- ・審査委員(金融機関、行政、商工会理事)の審査負担の軽減

4. 今後の対応方針(改善点)

- ・支援先、フォローアップ先のうちの10件を次のステップの取組に引き上げるなどの目標を掲げる。
- ・過年度の申請事業者の利用制限(取組の内容を精査)を設ける
- ・審査会を開いて集まるのではなく、書類審査のみで行うなどの行程のスリム化に努める。

継続事業評価シート

評価確定日 平成31年 4月 6日

平成30年度(2年目)

事業コード	4	事業名	農業者、創業者、地域住民への支援			戦略コード	1	戦略名	育て・挑戦を支える商工会		
商工会名	かづの	担当者名	岩井 寛樹	総轄者名	前田一浩	施策コード	2	施策名	伴走型支援事業の推進		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

人口減少、後継者不足等の要因で既存事業者の廃業が相次ぎ、会員減少が年々続いている。国や行政もその現状に危機感を抱き、事業継続、新規創業に対しての各種施策の充実化を図っている。この機会に起業しようとする人も出てきていることから、先の会員獲得のため、創業支援を強化していく。

2. 事業のねらい

人口減少、後継者不足等の要因で既存事業者の廃業が相次ぐ中、農業者や創業者の取り込みが重要となってきている。会員同様の支援を行いながら、各種施策を活用し、創業の円滑化を進めるとともに、農業者には6次産業化や地域資源を活用した新分野への進出を支援する。

3. これまでの評価結果

過年度	H29	-	H30		H31		H32
-----	-----	---	-----	--	-----	--	-----

創業者に対しては概ね順調に支援を行っている。農業者に対する支援がほとんどなく、農業支援への対応の充実化が求められる。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

農業者支援会議の開催、FCPシートの作成セミナー開催に際して積極的な農業者らに向けて案内発信を行った。

5. 事業内容と実績

達成度:a(事業を完遂した)、b(事業に着手したが未遂行)、c(事業に着手しなかった)

事業内容	実績	達成度
商工会伴走型支援事業、フォローアップ個社支援、マル経資金利子補給事業、経営革新計画認定支援、経営力向上計画認定支援、補助金獲得支援、創業支援、農業者、地域住民への支援・セミナーの開催・事業計画策定支援	創業相談16件対応、うち7件が創業に至る。 FCPシート作成セミナーの開催し、会員の他、農業者1名から参加	b

6. 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)

項目	農業者・創業者支援					項目						項目							
	年度	H29	H30	H31	H32		H33	年度	H29	H30	H31		H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32
目標	6	7	7	7	7	目標						目標							
実績	16	17				実績						実績							
達成率	267%	243%				達成率						達成率							
達成度	a	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 現状の課題に a(対応している) b(一部対応している) c(対応していない) a

<評価の理由>

廃業等を理由とした会員減少は現在も変わらず続いており、既存会員の維持、新規会員の獲得は必然性を増している。創業希望者への手厚い支援は未来の会員につながるため、本取組は現状の課題に合致している。

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 事業内容・評価指標の実績の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(いずれかがc判定の場合) b

<事業の目標は達成されているかどうか>

創業相談件数は17件、うち創業まで至った。税務・労務・補助事業への取組など手厚い支援を行うことができた。農業者に対しては支援が充実できていない。FCPシートの作成について1名農業者の参加につながった。その他、農業支援者会議を市・金融機関・商工会で組織し、支援の在り方について検討している。

【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 コスト縮減の取組は a(客観的で効果が高い) b(取り組んでいる) c(取り組んでいない) b

<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>

本取組みは相談指導のみで費用は掛かっていない。本取組みはコストでの是非の判断は合わないと思われる。

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(見直しが必要)3つの観点の評価結果がc判定2つ以上の場合 B

鹿角市の創業者を応援する制度(創業補助金・市金融制度の利子補給)などを活用し、創業者が事業を円滑に行いやすい環境を整えることに寄与できている。結果、7件の創業に結びつけることができた。一方、指導員のレベルにより創業支援の質が異なるなどのムラが生じているので、質の向上を図りたい。農業者支援については、関与できる状況をもっと作っていく必要がある。

3. 課題

創業者支援については、指導員の質の向上が課題である。農業者支援については、農業者とかかわりのある機会を作ることが必要である。加えて農業者に提案できる支援制度を指導員が学んでいく必要がある。

4. 今後の対応方針(改善点)

創業支援にかかるマニュアル構築を図り、指導員の質の均一化を図る。農業者とのかかわりの機会を設けるため、市農林課とのつながりの拡充を図り、農業者支援につながる案件の発掘をすすめていく。

継続事業評価シート

評価確定日 平成31年 4月 6日

平成30年度(2年目)

事業コード	5	事業名	広報「商工かつの」、ホームページ、SNSのリニューアル			戦略コード	1	戦略名	育て・挑戦を支える商工会		
商工会名	かつの	担当者名	田中 和則	総轄者名	前田一浩	施策コード	3	施策名	情報提供などの広報活動の強化		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

商工会活動や支援施策について、多くの事業者や地域社会では認知度が低いため、これまでの会報やホームページのあり方の見直しを始めた。

2. 事業のねらい

総代や役員は、会員をはじめ地域内外の事業者と取引上で信頼関係や親近感が強く、事務局と事業者間をつなぐ機能を新たに構築し、会員加入や情報提供などを推進する。

3. これまでの評価結果

過年度	H29	-	H30		H31		H32
-----	-----	---	-----	--	-----	--	-----

広報「商工かつの」、ホームページ(H30.3導入、H30.4~運用)ともにリニューアルを実施した。商工会と事業者間をつなぐ機能としてタイムリーかつ日常的に計画的な情報発信に努めた。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

情報提供ツールの環境が一通り整備できたので、タイムリーかつ日常的に計画的な情報発信を行うために、各ツールに関して全職員が対応できるスキル取得を推進した。

5. 事業内容と実績 達成度:a(事業を完遂した)、b(事業に着手したが未遂行)、c(事業に着手しなかった)

事業内容	実績	達成度
広報「商工かつの」発行、ホームページ掲載、SNSの投稿。	広報「商工かつの」:4回発行(H30年度リニューアル) ホームページ:196投稿、4,219アクセス SNS:228日発信、561投稿、49,058閲覧数、123人フォロワー	a

6. 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)

項目	SNSフォロワー数					項目						項目							
	年度	H29	H30	H31	H32		H33	年度	H29	H30	H31		H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32
目標	100	100	150	200	200	目標						目標							
実績	85	123				実績						実績							
達成率	85%	123%				達成率						達成率							
達成度	b	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 現状の課題に a(対応している) b(一部対応している) c(対応していない) a

〈評価の理由〉
会員及び地元事業所の商工会離れ、地域住民、消費者の地元購買の減少の根本原因は人口減少であるが、2番目には「情報不足」が考えられる。商工会での事業が末端の事業者に届いておらず「商工会が何をしてくれるの?加入のメリットがない」との声がその状況を表している。事業所も然りどんな良い商品、サービスがあっても事業所の存在そのものの認知が失われつつある。その周知を図るべく本取組は有効かつ妥当と考えている

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 事業内容・評価指標の実績の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(いずれかがc判定の場合) a

〈事業の目標は達成されているかどうか〉
目標数値を上回る実績を残しており年度ごとの目標は達成している。
職員全員にHPの作成や操作に関する研修やSNSなどの発信についてOJTを実施した。

【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 コスト縮減の取組は a(客観的で効果が高い) b(取り組んでいる) c(取り組んでいない) 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〉
取り組み全体では経費も少なく費用対効果は高いと思われる。

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(見直しが必要)3つの観点の評価結果がc判定2つ以上の場合 A

取り組みとしては目標を達成しており順調だと言える。しかし、目標では全職員が取り組むこととしているが数名の職員が取り組めていない。その他の職員は徐々にではあるが意義を理解し取り組みが進みつつある。

3. 課題

取り組めていない職員の対応。ルーチンとしての情報発信の仕組みづくり。タイムリーな情報発信。特定職員が発信を担っているがその負担軽減のための仕組みづくり。フォロワー数が固定化されつつあり、今後如何にして増やしていくか、投稿内容や拡散の仕方など改善を必要としている。

4. 今後の対応方針(改善点)

常に興味をもってもらえ、飽きられないように変化・魅力の向上に努める。

継続事業評価シート

評価確定日 平成31年 4月 6日

平成30年度(2年目)

事業コード	6	事業名	プレスリリース等パブリシティの活用			戦略コード	1	戦略名	育て・挑戦を支える商工会		
商工会名	かづの	担当者名	田中 和則	総轄者名	前田一浩	施策コード	3	施策名	情報提供などの広報活動の強化		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

商工会活動や支援施策について、多くの事業者や地域社会では認知度が低いため、事業者・団体の活動を地域社会に直接届けるためのPR・パブリシティ活用の見直しを図った。

2. 事業のねらい

商工会の会員および組織団体活動について、どのようなことを実施しているかを地域社会に認識していただくため、プレスリリース等のパブリシティを活用し、情報発信を行った。

3. これまでの評価結果

過年度	H29	-	H30		H31		H32
-----	-----	---	-----	--	-----	--	-----

商工会の組織活動はどのようなことをしているか、一般の方にはまだまだ認識不足の印象がある。新聞社へのプレスリリースの他、地元ラジオでの情報発信にもさらに力を入れていくべき。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

SNSなどの活用と並行し、事業実施前に新聞社へ案内文送付やプレスリリースのFAX送信などを行った。地元のFMラジオ放送も青年部が番組を持っており、情報発信委員会で番組内容の検討を行うなど、情報発信力の向上に努めた。

5. 事業内容と実績 達成度:a(事業を完遂した)、b(事業に着手したが未遂行)、c(事業に着手しなかった)

事業内容	実績	達成度
プレスリリースなどパブリシティの活用、FM放送を活用した情報の発信	パブリシティ 81件 FMラジオ放送 24件	a

6. 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)

項目	項目					項目											
年度	H29	H30	H31	H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32	H33
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 現状の課題に a(対応している) b(一部対応している) c(対応していない) a

〈評価の理由〉

商工会事業の周知方法は、会員に個別通知、HP、SNS掲載で周知をしているが、地元で発行されている新聞3紙とFM放送にプレスリリースを配信し、時期をずらした掲載など複数の媒体、回数で周知することができている。事業実施時にも取材を受入れ、実施後にも記事掲載として周知に繋がっている。

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 事業内容・評価指標の実績の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(いずれかがc判定の場合) a

〈事業の目標は達成されているかどうか〉

目標とする指標は設定していないが、十分な投稿、周知拡大には繋がっていると思われる。

【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 コスト縮減の取組は a(客観的で効果が高い) b(取り組んでいる) c(取り組んでいない) 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〉

ラジオ放送は自主番組の回数であるが、このほかにFMニュースで取り上げられる(放送回数不明)など費用対効果は高い。

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(見直しが必要)3つの観点の評価結果がc判定2つ以上の場合 A

取り組めていない職員の対応。ルーチンとしての情報発信の仕組みづくり。タイムリーな情報発信。特定職員が発信を担っているがその負担軽減のための仕組みづくり。フォロワー数が固定化されつつあり、今後如何にして増やしていくか、投稿内容や拡散の仕方など改善を必要としている。

3. 課題

現在は情報を流しっぱなしの状況であり、情報がどのように活用されて、効果があったのか検証できる仕組みが必要と考える。

4. 今後の対応方針(改善点)

現在は情報を流しっぱなしの状況であり、情報がどのように活用されて、効果があったのか検証できる仕組みを構築する。

継続事業評価シート

評価確定日 平成31年 4月 6日

平成30年度(2年目)

事業コード	7	事業名	総代及び役員による事務局と事業者間をつなぐ機能の構築			戦略コード	1	戦略名	育て・挑戦を支える商工会		
商工会名	かづの	担当者名	前田一浩	総轄者名	前田一浩	施策コード	3	施策名	情報提供などの広報活動の強化		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

若手職員の増加に伴い経験とスキルの不足が目立っており、会員がサービス・満足度の低下による会員の脱会が見受けられる。また、地域社会に関心を示さない職員が多くなっており、会員との交流やコミュニケーションが取れなくなっている。

2. 事業のねらい

現在の職員資質を見ると「知らない人と話ができない」職員が増えているが、それが仕事上支障があるのが理解できていない。よって、解消する努力も見られない。そこで、役員や総代は会員はじめ地域内外の事業者と信頼関係や交流ができており、それを活用し職員と事業所をつなぐ機能を構築するものである。

3. これまでの評価結果

過年度 H29 - H30 H31 H32

担当部会や会員大会で会場を回りながら懇談してはいるが交流関係は築けていない。会員から職員の顔が見えない(わからない)との状況である。スキル不足で支援先から担当代えの要望が出され業務にも支障が生じている。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

会員事業所と交流が深まる部会や会議などで役員・総代から若手職員を会員に紹介してもらうなど対応をお願いしている。巡回時において、役員等と同行して実施できるよう仕組みを検討している。会員の苦情には役員や上席の職員によるフォローを行った。

5. 事業内容と実績 達成度:a(事業を完遂した)、b(事業に着手したが未遂行)、c(事業に着手しなかった)

事業内容	実績	達成度
職員と役員等との交流機会の確保 役員等による苦情へのフォローアップ体制	事務局で把握した会員からの苦情が増加した。これまでも表面化せずに会員が我慢や苦情を言わず脱退していたものが、取り敢えず苦情を言える程度のコミュニケーションが取れるようになった表れと感じている。	b

6. 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)

項目	項目					項目					項目						
年度	H29	H30	H31	H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32	H33
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 現状の課題に a(対応している) b(一部対応している) c(対応していない) a

〈評価の理由〉

会員とのコミュニケーションが職員として重要事項であり、現状の職員には必須の取り組みである。コミュニケーションと同時に指導力・支援力の向上についても別途取り組みを進めている。

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 事業内容・評価指標の実績の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(いずれかがc判定の場合) b

〈事業の目標は達成されているかどうか〉

本取組は会員とのコミュニケーションを高め機能仕組み作りであるが、目標は会員の経営向上につながる指導や支援により商工会に対する満足度を高めること。満足度は際限ないものであり取り組みは永遠に完遂することはない。しかし、第一段階の役員を巻き込む機能の構築は着手できた。

【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 コスト縮減の取組は a(客観的で効果が高い) b(取り組んでいる) c(取り組んでいない) b

〈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〉

本事業に関してはこの観点での評価にはそぐわない取り組みと考える。

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(見直しが必要)3つの観点の評価結果がc判定2つ以上の場合 B

会員からの苦情を把握できるようになったことと、それに対処(説明、お詫び、脱退の留保など)できるようになったこと。そして職員だけでなく役員のフォローなど協力体制に繋がった。

3. 課題

経験豊富な職員の退職、若手職員の増加、現在の若者の考え方などから考えると、益々このような取り組みが必要だと考える。機能から具体的な仕組みにして、制度として確立することが今後の課題と思われる。

4. 今後の対応方針(改善点)

職員の理解を深めるための指導を進めることと、職員から会員へ様々な情報発信、機会を作って交流を深める取り組みを強化・推進する。当面の間は、会員と職員の緩衝材として役員の協力を仰ぎながら推進する。