

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	8	事業名	かづの版人材育成プログラムの策定			戦略コード	2	戦略名	プロ集団の商工会		
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	4	施策名	職員の資質向上と意識改革のための取組推進	

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景
 事務局に対する事業者の信頼と期待を高めることが、商工会の地位向上につながり延いては会員減少の歯止めになる。地域の事業者の維持、発展につなげることができる。しかし、ベテラン職員の退職や異動に伴う経験年数の短い職員が増えており、会員のサービス・支援に対する満足度は低下している。こうした観点から、会員に満足される事務局の体制整備が急務であり当会APの実質的な一番地一丁目を取り組まなければならない。

2. 事業のねらい
 職員個々の業務上の弱みについて、組織としての支援と職員個々の自己研鑽から意識改革、スキルアップを図ることを目的とした。

3. これまでの評価結果

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

会員に対する職員の対応が機械的・事務的すぎる。巡回で訪問は配布物を届けるだけ。とコミュニケーションが不足、取れないとの指摘がある。記帳についても仕訳など間違い、帳簿の出来上がり遅いなどの意見が増加している。このような状況で、記帳代行をやめたり、会を脱会する事業者が毎年存在する。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応
 技術的な取り組みについては、外部研修派遣、講師招へいによる職員研修を実施。また、Web研修受講を指示し、レベルアップを図っている。自己研鑽については、業務に関連する資格取得の励行、記帳支援員であれば簿記の上位級の取得、所得税能力検定など進めている。会員とのコミュニケーションを高めるために、地域イベントや催し物への積極参加を勧めている。

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
かづの版人材育成プログラムに基づく研修への派遣、OJTの実施、サポートミーティング、Web研修の平均進捗率、業務に関連する資格取得	外部研修への派遣、研修会の実施、OJTの実施、Web研修・効果測定受験励行、資格取得の励行、地域イベントへ等への参加要請	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	人材育成プログラムの達成率					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	50%	60%	70%	80%	100%	目標						目標					
実績	124%	109.8%				実績						実績					
達成率	248%	183%				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〉
 商工会の最大の経営資源が職員である。商工会事業の成否、今後の存続まで影響する重要な要素である。ベテラン職員が少なくなり若手や勤続年数の少ない職員の増加により、会員の求めに応じられなくなっておりそれを解決するための取り組みである。

【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〉
 ゴールのない目標であり達成はないが、事業内容・指標で判断すると達成となる。

【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〉
 外部研修への派遣経費、講師招へいの経費などコスト増加している。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**

最終的には職員の意識によるところが大きく、全く取り組まない職員はいないが、職員全員が同じ意識、方向性を共有することはできていない。

3. 課題
 職員の意識に大きな違いがあり職場全体での成果に繋がらず、意識の低い職員は相変わらず苦情が出されるなど改善が見られない。県連で人事評価制度と併せ職員の教育制度も創設するなど体系的な取り組みをお願いしたい。

4. 今後の対応方針(改善点)
 これまでの外部派遣や研修を継続して実施するとともに、これまで自己研さんに委ねていたWeb研修受講、資格取得などについては義務的な取り組みとして、会で経費負担をしながら取り組むこととしている。コミュニケーションを高める取り組みに関しても、地域のイベント行事に積極的に参加を促しており、全職員が一定程度の成果をあげられるように取り組む。

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	9	事業名	勉強会、外部機関研修への派遣			戦略コード	2	戦略名	プロ集団の商工会		
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	4	施策名	職員の資質向上と意識改革のための取組推進		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

事務局に対する事業者の信頼と期待を高めることが、商工会の地位向上につながり延いては会員減少の歯止めになる。地域の事業者の維持、発展につなげることができる。しかし、ベテラン職員の退職や異動に伴う経験年数の短い職員が増えており、会員のサービス・支援に対する満足度は低下している。こうした観点から、会員に満足される事務局の体制整備が急務であり当会APの実質的な一番地一丁目を取り組まなければならない。

2. 事業のねらい

職員個々の業務上の弱みについて、当会の取組みとして支援し中小企業大学校ほか外部研修期間への派遣と講師を招聘した研修を実施し職員の意識改革、スキルアップに取り組む。

3. これまでの評価結果

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

会員から職員の業務スキルや職業意識に関して「低い」との指摘をされていた。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

外部講習会の派遣に加え、全職員対象にスキルアップと意識改革を図るための研修会を2回実施した。外部講習会は、担当業務のほかに担当以外の業務についても派遣した。

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
かづの版人材育成プログラムに基づく研修への派遣、研修会の主催、OJTの実施	外部研修への派遣:15名/14名(9講座) 研修会の開催:2回(参加者:23名)	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					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〉
商工会の最大の経営資源が職員である。商工会事業の成否、今後の存続まで影響する重要な要素である。ベテラン職員が少なくなり若手や勤続年数の少ない職員の増加により、会員の求めに応じられなくなっておりそれを解決するための取組みである。

【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) a

〈事業の目標は達成されているかどうか〉
学習する機会を職員に与えることができている。

【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〉
外部研修への派遣経費、講師招へいの経費などコスト増加している。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

取組自体は順調であるが、それを実践する、業務に活かすことがどれだけできているのか不明である。

3. 課題

職員の意識の格差、意識の低い職員の対応。研修成果を業務に活かしてもらえる仕組みづくり。

4. 今後の対応方針(改善点)

研修を実践に移すこと、業務で活かすことを高めるために人事評価などで処遇に反映できるようにする。

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	10	事業名	OJTの推進、サポートミーティングの開催			戦略コード	2	戦略名	プロ集団の商工会		
商工会名	かづの	担当者名	安保奈緒美	総轄者名	前田一浩	施策コード	4	施策名	職員の資質向上と意識改革のための取組推進		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

商工会に対する事業者の信頼性と期待感を高めるために、職員のコミュニケーション力や各支援機関の施策を一元的に提供できるコーディネート力、高度な相談にも応じられるコンサルティング力が重要である。

2. 事業のねらい

商工会に対する事業者の信頼性と期待感を高めるために、研修体系の整備と事務局内部の情報の共有化を推進し、効率的かつ活力ある事務局体制を整備する。

3. これまでの評価結果

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

個々の業務執行能力を高めるために、自己研さんを促すとともに事務局内部でOJTや業種ごとの打ち合わせの実施、外部機関への研修派遣を行い、職員のスキルアップに取り組んだ。基本的に個々職員の自主性で取り組んだが、職員の意識の差により進捗・取り組み内容に大きな差が生じた。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

人材育成プログラムをより具体化し、個々の不足しているスキルを明確に強制力のある取り組みを進める。

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
かづの版人材育成プログラムに基づく研修への派遣、OJTの実施、サポートミーティング、Web研修の平均進捗率、業務に関連する資格取得、業務改善研修会(Off-JT)の実施	OJTの実施:1指導員1支援員とペアとなり、何でも聞ける・教える体制で行った。サポートミーティングの実施:指導員会毎週1回実施。	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〉

商工会の最大の経営資源が職員である。商工会事業の成否、今後の存続まで影響する重要な要素である。ベテラン職員が少なくなり若手や勤続年数の少ない職員の増加により、会員の求めに応じられなくなっておりそれを解決するための取り組みである。

【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〉

ゴールのない目標であり達成はないが、事業内容・指標で判断すると達成となる。

【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 コスト削減の取組は 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〉

職員間の意識の格差によりOJTの取り組みが、日々の業務に追われるOJT担当職員の負担となっている。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
---	---

取組自体は順調であるが、それを実践する、業務に活かすことがどれだけできているのか不明である。意識の低い職員にはもっと強力に取り組ませる仕組みが必要と思われる。

3. 課題

職員の意識の格差、意識の低い職員の悪影響が職場全体の意識低下に繋がっている。

4. 今後の対応方針(改善点)

意識の低い職員をなくすため、時には職務命令的な取り組みも必要と思われる。その一環として受験料を会が負担し受験させることとしている。

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	11	事業名	Web研修の受講義務化、業務に関する資格取得の励行			戦略コード	2	戦略名	プロ集団の商工会		
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	4	施策名	職員の資質向上と意識改革のための取組推進		

【事業内容】

1. 事業実施当初の背景

事務局に対する事業者の信頼と期待を高めることが、商工会の地位向上につながり延いては会員減少の歯止めになる。地域の事業者の維持、発展につなげることができる。しかし、ベテラン職員の退職や異動に伴う経験年数の短い職員が増えており、会員のサービス・支援に対する満足度は低下している。こうした観点から、会員に満足される事務局の体制整備が急務であり当会APの実質的な一番地一丁目を取り組まなければならない。

2. 事業のねらい

職員個々の業務上の弱みについて、web研修・効果測定の実施、資格取得など自己研さんによりスキルアップを図ることを目的とした。

3. これまでの評価結果	過年度	H29	-	H30		H31		H32
--------------	-----	-----	---	-----	--	-----	--	-----

Web研修では受講率が向上。資格取得に繋がらずとも学習によるスキルアップに繋がっている。

4. 昨年度の評価(対応方針)に対する対応

これまで以上にWeb研修では受講率が向上。資格取得に繋がらずとも学習によるスキルアップに繋がっている。

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
かづの版人材育成プログラムに基づく研修への派遣、OJTの実施、サポートミーティング、Web研修の平均進捗率、業務に関連する資格取得	Web受講状況: 14/14名(低90%、高100%、平均95%) 効果測定の結果 14/14名(低16、高43、平均35/50点) 資格取得の取組数 10/14名(6名-10資格)	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	資格取得数					項目	Web研修受講進捗率					項目							
	年度	H29	H30	H31	H32		H33	年度	H29	H30	H31		H32	H33	年度	H29	H30	H31	H32
目標	7	7	7	7	7	目標	50%	90%	100%	100%	100%	目標							
実績	12	10				実績	81%	95%				実績							
達成率	171%	143%	0%	0%	0%	達成率	162%	106%	0%	0%	0%	達成率							
達成度	a	a				達成度	a	a				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〉
商工会の最大の経営資源が職員である。商工会事業の成否、今後の存続まで影響する重要な要素である。ベテラン職員が少なくなり若手や勤続年数の少ない職員の増加により、会員の求めに応じられなくなっておりそれを解決するための取り組みである。

【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〉
個々職員の弱みを克服するための取り組みであり指標的には目標達成となっているが、スキルアップの学習の結果が資格取得につながるが、意識の低い職員が数名おり他の職員への悪影響が懸念される。

【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 コスト削減の取組は 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〉
外部研修への派遣経費、講師招への経費などコスト増加している。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

自発的な取り組みとして、年度当初に各自に目標を立てさせ数年前から取り組んでおり、個々のスキルアップと事務局への評価に繋がっている。しかし、意識の低い職員の及ぼす影響が課題と考えている。

3. 課題

職員の意識の格差、意識の低い職員の悪影響が職場全体の意識低下に繋がっている。

4. 今後の対応方針(改善点)

意識の低い職員をなくすため、時には職務命令的な取り組みも必要と思われる。その一環として受験料を会が負担し受験させることとしている。