

継続事業評価シート

評価確定日 令和2年 4月 8日

令和元年度(3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	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

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	B	R1	B	R2
--------------	-----	-----	---	-----	---	----	---	----

会員に対する職員の対応が機械的・事務的すぎる。巡回訪問は配布物を届けるだけでコミュニケーションが取れない、不足しているとの指摘がある。記帳については仕訳などの間違い、帳簿の出来上がりが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、会を退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している。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を進めている。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的な参加を勧めている。

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	R1	R2	R3	年度	H29	H30	R1	R2	R3	年度	H29	H30	R1	R2	R3
目標	50%	60%	70%	80%	100%	目標						目標					
実績	124%	110%	114%			実績						実績					
達成率	248%	183%	163%			達成率						達成率					
達成度	a	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〉
会員事業所を取り巻く環境は、内部・外部環境とも厳しい状況にある。商工会の存続可否は「会員や地域住民の満足度を高める」ことにある。そのためには、職員の業務スキルのみならず、会員や地域に対する思いを醸成することが必要であり、そのための取り組みを推進している。

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 【事業内容】「5. 事業内容と実績」「6. 評価指標と実績」の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(c判定6割以上の場合) b

〈事業の目標は達成されているかどうか〉
目標の達成は事業内容・指標で判断すると達成となる。取り組みが業務や実践でどれだけ活かしているか検証が必要である。

【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 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〉
研修への派遣や講師招へい経費、受験料助成などコストは増加している。しかし、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

一部の取り組みに参加しない職員はいるが、必要性を説明し理解を深めながら積極的に取り組む職員を中心に進め成果に結びつける。

3. 課題

職員ごとに認識やスキルが異なり、あわせて理解度も異なるため集団研修の成果にバラツキが生じている。研修資格取得の効果が業務にどれだけ反映されているか客観的な判断材料がなく、効果測定を検討しなければならない。

4. 今後の対応方針(改善点)

現状の取り組みを更に推進しながら、研修の成果、効果を客観的に判断できる仕組みを確立する。

継続事業評価シート

評価確定日 令和2年 4月 8日

令和元年度(3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	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

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機関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	B	R1	B	R2
-----	-----	---	-----	---	----	---	----

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

外部派遣研修に加え、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。外部派遣研修は、担当業務のほかにも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: 18名/14名(14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											
年度	H29	H30	R1	R2	R3	年度	H29	H30	R1	R2	R3	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 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〉

会員事業所を取り巻く環境は、内部・外部環境とも厳しい状況にある。商工会の存続可否は「会員や地域住民の満足度を高める」ことにある。そのためには、職員の業務スキルのみならず、会員や地域に対する思いを醸成することが必要であり、そのための取組みを推進している。

【有効性の観点】 事業目標の達成状況 【事業内容】「5. 事業内容と実績」「6. 評価指標と実績」の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(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〉

目標の達成は事業内容・指標で判断すると達成となる。取組みが業務や実践でどれだけ活かしているか検証が必要である。

【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 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、講師招への経費などコストは増加している。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

意識改革の向上や技術的な研修を実施し職員の能力向上に繋がっているが、職員個々の能力・意識により格差が生じている。

3. 課題

職員ごとに認識やスキルが異なり、あわせて理解度も異なるため集団研修の成果にバラツキが生じている。研修の効果が業務にどれだけ反映されているか客観的な判断材料がなく、効果測定を検討しなければならない。

4. 今後の対応方針(改善点)

現状の取組みを更に推進しながら、研修の成果、効果を客観的に判断できる仕組みを確立する。

継続事業評価シート

評価確定日 令和2年 4月 8日

令和元年度(3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	かつの	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	B	R1	B	R2
-----	-----	---	-----	---	----	---	----

個々の業務執行能力を高めるために、自己研鑽を促すとともに、課内での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
業務マニュアル、行動規範、職種ごとの会議で例示しながら課毎に課員による相互チェック、指導員と支援員の組み合わせなどによるOff-JTの実施	OJTの実施:課内でOJT体制をとり、課内でフォロー体制をしっかりとった。 サポートミーティングの実施:指導員会毎週1回実施。支援員会議毎月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											
年度	H29	H30	R1	R2	R3	年度	H29	H30	R1	R2	R3	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 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〉

会員事業所を取り巻く環境は、内部・外部環境とも厳しい状況にある。商工会の存続可否は「会員や地域住民の満足度を高める」ことにある。そのためには、職員の業務スキルのみならず、会員や地域に対する思いを醸成することが必要であり、そのための取り組みを推進している。

【有効性の観点】事業目標の達成状況 【事業内容】「5. 事業内容と実績」「6. 評価指標と実績」の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(c判定6割以上の場合) **b**

〈事業の目標は達成されているかどうか〉

目標の達成は事業内容・指標で判断すると達成となる。取り組みが業務や実践でどれだけ活かしているか検証が必要である。

【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 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〉

職員間の意識の格差によりOJTの進捗、成果にバラツキが生じ担当する職員の負担となっている。しかし、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、職員の認識、意識の差がありOJTの取り組みがどれだけの成果に繋がっているか不明である。

3. 課題

職員の意識の格差があり、職員全体での方向性や目標達成への取り組みができていない。

4. 今後の対応方針(改善点)

全職員の理解を深めながら現状の取り組みを更に推進し、研修の成果、効果を客観的に判断できる仕組みを確立する。

継続事業評価シート

評価確定日 令和2年 4月 8日

令和元年度(3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	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

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鑽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	B	R1	B	R2
-----	-----	---	-----	---	----	---	----

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

Web研修では受講率が向上しているものの受講進捗率は目標達成できなかった。上位の資格取得に挑戦し、資格取得には至らなかったものもあるが、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:13/13名(低94%、高100%、平均99.6%) 効果測定の結果 13/13名(低12、高46、平均34/50点) 資格取得の取組数 8/13名(8名一8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	R1	R2	R3	年度	H29	H30	R1	R2	R3	年度	H29	H30	R1	R2	R3
目標	7	7	7	7	7	目標	50%	90%	100%	100%	100%	目標					
実績	12	10	8			実績	81%	95%	99%			実績					
達成率	171%	143%	114%	0%	0%	達成率	162%	106%	99%	0%	0%	達成率					
達成度	a	a	a			達成度	a	a	b			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。ベテラン職員の減少、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いる課題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】「5. 事業内容と実績」「6. 評価指標と実績」の達成度が a(すべてa判定の場合) b(a,c以外の場合) c(c判定6割以上の場合) b

〈事業の目標は達成されているかどうか〉
目標の達成は事業内容・指標で判断すると達成となるが、一部取り組みに参加しない職員があることと、取り組みが業務や実践でどれだけ活かしているか検証が必要である。

【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 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〉
勤務時間の受講や簿記試験検定料の助成などコストは増加している。しかし、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

一部の取り組みに参加しない職員はいるが、必要性を説明し理解を深めながら積極的に取り組む職員を中心に進め成果に結びつける。

3. 課題

職員の意識の格差があり、職員全体での方向性や目標達成への取り組みができていない。

4. 今後の対応方針(改善点)

全職員の理解を深めながら現状の取り組みを更に推進し、研修の成果、効果を客観的に判断できる仕組みを確立する。