

総 括 調 査 票

調査事案名	(25) 中小企業・小規模事業者ワンストップ総合支援事業			調査対象 予算額	令和3年度（補正後）：5,802百万円 ほか （参考 令和4年度：4,000百万円）		
府省名	経済産業省	会計	一般会計	項	経営革新・創業促進費	調査主体	本省
組織	中小企業庁			目	中小企業経営支援等対策委託費	取りまとめ財務局	—

①調査事案の概要

【事案の概要】

本事業は、中小企業・小規模事業者が抱える様々な経営課題の解決を支援し、地域経済の活性化を目指すことを目的として、「よろず支援拠点事業」等の相談体制を整備するものである。

○よろず支援拠点事業：

次の機能を有する総合相談窓口として、各都道府県に「よろず支援拠点」を設置・運営している。

①ワンストップ機能

「どこに相談したらよいか分からない」といった中小企業・小規模事業者等に対して、よろず支援拠点の専門家が課題を整理した上で、的確な支援機関等を紹介するとともに、国等の支援施策の活用促進や制度改善に関する要望を汲み取る、ワンストップ窓口機能を提供する。

②コーディネート機能

個々の支援機関では対応できない課題について、商工会・商工会議所、金融機関等の地域の支援機関等をつなぐハブとして、総合的な課題解決に取り組む。

③高度な経営アドバイス

よろず支援拠点にいる中小企業診断士やITコーディネーターをはじめとする様々な分野の専門家が、幅広い視野から、市場動向やメディア戦略など企業経営の中身まで一歩踏み込んだ支援を行う。



②調査の視点

○ 全国のよろず支援拠点における相談対応件数は年々増加している。

（平成26年度（事業開始年度）：65,737件

⇒令和3年度：458,440件）

これら事業者からの相談が、各支援拠点においてしっかりと課題発見・解決につなげられることが必要であり、これらの成果を定量的に把握することが重要である。

○ とりわけ、令和4年度から、独立行政法人中小企業基盤整備機構において本事業の全国本部機能を強化したところである。これを機会と捉え、拠点ごとの活動状況を比較した上で、各拠点の質の平準化や底上げにつなげていくことが重要である。

上記の観点から、次の事項を調査・分析する。

1. 各拠点における「課題発見」や「課題解決」の定量的把握及びそれらの拠点間比較
2. 支援拠点の実績評価の予算配分への反映状況

【調査対象年度】 令和元年度～令和3年度
【調査対象先数】 事務局：1先

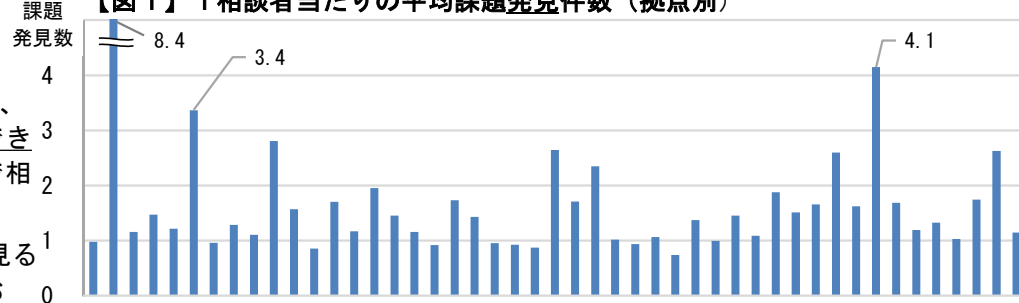
総括調査票

調査事業名 (25) 中小企業・小規模事業者ワンストップ総合支援事業

③調査結果及びその分析

1. 各拠点における「課題発見」や「課題解決」の定量的把握及びそれらの拠点間比較

【図1】1相談者当たりの平均課題発見件数（拠点別）



北青岩宮秋山福茨栃群埼千東神新富石福山長岐静愛三滋京大兵奈和鳥島岡広山徳香愛高福佐長熊大宮鹿沖海森手城田形島城木馬玉葉京奈潟山川井梨野阜岡知重賀都阪庫良歌取根山島口島川媛知岡賀崎本分崎児縄道県県県県県県県県県県都川県県県県県県県県県府府県県県山県県県県県県県県県県県県県県

(注) 計数は令和元年度～令和3年度合算。

○ 1相談者当たりの平均課題発見件数【図1】を比較すると、大半の拠点が1件程度となっている中、複数の課題を発見できている拠点もある。複数課題の発見は、より総合的な視点で相談者の気付いていない課題を発見できていると言える。

○ 他方で、1相談者当たりの平均課題解決件数【図2】を見ると、拠点間にばらつきがある上、全国平均で0.34となっており、多くの相談者について課題解決までたどりついていない状況が見て取れる。本事業の目的に鑑みれば、課題の発見にとどまらず、解決まで確実に結び付けていくことが重要である。

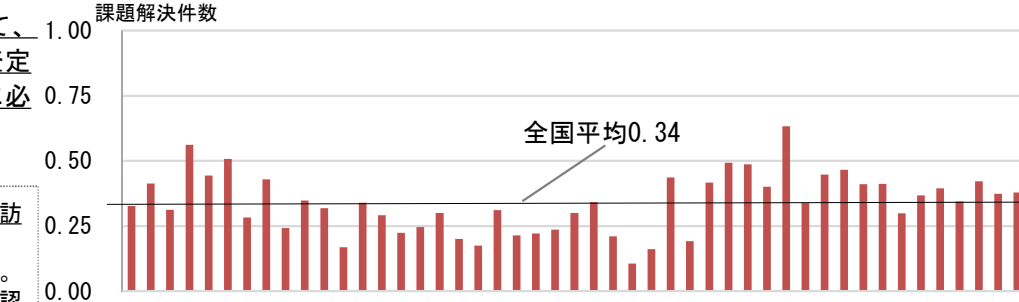
2. 支援拠点の実績評価の予算配分への反映状況

○ 予算配分に当たっては、各拠点からの予算要求額に対して、それぞれの拠点への評価結果【参考】を勘案して配分額を査定することとしているが、実際には評価結果の差が予算査定に必ずしも現れていない。【図3、4】

【参考】よろず支援拠点の評価方法

- ・ 拠点の実績を把握する基本的な指標として、相談対応件数、来訪相談者数、課題解決件数、ネットワーク活動件数の4つを設定。
- ・ 複数の評価指標を組み合わせ、多角的な面から拠点を評価する。評価には、名寄せ後の全相談者数、フォローアップによる成果の確認、満足度調査、他の支援機関からの評価等を加味する。
- ・ 相談者に対する支援の内容、他の支援機関との連携、拠点運営の創意工夫等について、評価委員会による面接審査を実施。（「令和3年度よろず支援拠点の評価方針」（よろず支援拠点全国本部 令和3年10月29日改訂）から抜粋）

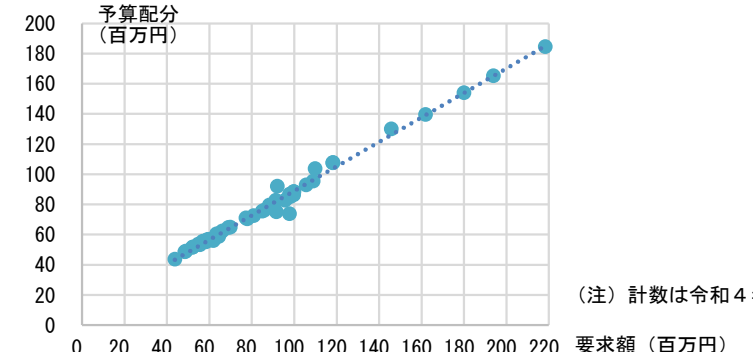
【図2】1相談者当たりの平均課題解決件数（拠点別）



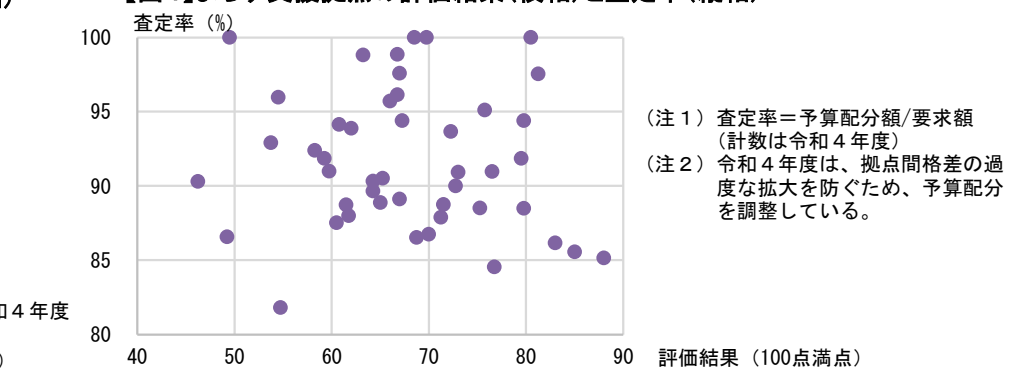
北青岩宮秋山福茨栃群埼千東神新富石福山長岐静愛三滋京大兵奈和鳥島岡広山徳香愛高福佐長熊大宮鹿沖海森手城田形島城木馬玉葉京奈潟山川井梨野阜岡知重賀都阪庫良歌取根山島口島川媛知岡賀崎本分崎児縄道県県県県県県県県県県都川県県県県県県県県県府府県県県山県県県県県県県県県県県県県県

(注) 計数は令和元年度～令和3年度合算。また、「課題解決件数」は、最終目標である大課題（売上拡大や経営改善など）が解決され、かつ、その事実を相談者に確認できたものをカウントしている。

【図3】よろず支援拠点の要求額（横軸）と予算配分類（縦軸）



【図4】よろず支援拠点の評価結果（横軸）と査定率（縦軸）



④今後の改善点・検討の方向性

1. 各拠点における「課題発見」や「課題解決」の定量的把握及びそれらの拠点間比較

- 課題発見件数、課題解決件数には、いずれも拠点間のばらつきがあることを踏まえ、例えば、
 - ① 課題発見のためのガイドライン等の整備
 - ② 課題解決の取組について、優良事例・ノウハウの横展開強化などを講じ、各拠点の質の平準化や底上げを図るべき。

○ 特に、本事業の有効性の観点では、課題解決件数の改善が必要である。その際、相談者数が増加傾向にあることも踏まえると、よろず支援拠点における限られた人的リソースのみによって解決を目指すのではなく、当該地域における他の支援機関等への紹介・連携を積極的に推進し、地域のハブとしての役割を果たしながら、効率的に課題解決に導くことが重要である。

2. 支援拠点の実績評価の予算配分への反映状況

○ 各拠点の活動に基づく評価結果が予算査定に反映され、各拠点のインセンティブとして機能するよう、予算配分方法の見直しを図るべき。