

アウトカム指標及び目標の効果検証（達成状況）（令和 6 年度）

令和 6 年度の経営支援の取組として、特に経営支援が必要と考えられた事業者に対して外部専門家を派遣した。

専門家派遣事業を実施した先について、以下のアウトカム指標を掲げ、検証実施時期に達しているアウトカム指標について検証を実施した。

①アウトカム指標：返済緩和先に対する経営支援効果の検証

（ア）経営支援後 1 年目における返済緩和率が経営支援未実施先と比較して▲20.0 ポイント以上の効果为目标とする。

（イ）経営支援後 3 年目における代位弁済率が経営支援未実施先と比較して▲ 3.0 ポイント以上の効果为目标とする。

①のアウトカム指標については、検証実施時期に達していない。

（ア）については令和 8 年度に、（イ）については令和 10 年度に検証予定である。

②アウトカム指標：経営支援に対する中小企業の満足度の検証

外部専門家派遣事業利用者による NPS スコア 40.0 以上を目標。

※NPS とは・・・0～10 の 11 段階評価で、9 と 10 を推奨者とし、0～6 を批判者としたときの差をスコア化したもの。

達成状況：NPS スコアの令和 6 年度目標「40」のところ、「43」となった。

自己評価：令和 6 年度に実施した専門家派遣先に対するアンケート集計の結果、NPS スコアの目標を達成した。

目標を達成したが、引き続き批判的な意見にも耳を傾けて、更なる改善点を抽出し、継続的な目標達成を目指して行く。