



「よろず支援拠点」の今後の方向性（骨子）

平成29年2月7日

中小企業庁

よろず支援拠点事業の見直し～地域の中小企業に対する最高水準の支援の実現～

- 創設（平成26年6月）以降、相談対応件数は約48万件に達し、相談体制も強化してきた（計557名）。また、利用者に対するアンケートでの満足度評価も非常に高い。
- 一方で、拠点ごとに質のバラツキがあるといった意見や、更なる支援機関の対応能力の向上や支援機関同士の連携促進に対する期待が存在。今後は、支援内容の高度化、質の向上が課題。
- こうした中、地域の中小企業に対する最高水準の支援の実現に向け、よろず支援拠点事業の見直しを行う。

【よろず支援拠点の運営に対する意見※等】

※分科会での意見、アンケート、チーフコーディネーター等からのヒアリング結果等を集約したもの。

- 上から目線の相談対応や小規模事業者にとってのハードルの高さがあるという指摘やもっと踏み込んだ提案など、質の向上を求める声が存在。
- 他の支援機関を紹介されただけで、その後のフォローがないといった声も多い。
- 単なる施策紹介など他の支援機関でも解決可能な課題対応を積極的に行う拠点もみられる。
- 評価が相談対応件数等の数値実績に偏っており、よろず支援拠点のミッションを確認するのにふさわしくない、という声もある。
- 支援機関との連携や役割分担が充分でない拠点もある。
- 質のバラツキがあるとの声も存在。
- チーフコーディネーターと実施機関が上手く連携できず、効果的な運営ができていない拠点も存在。
- 良い支援への表彰やベストプラクティスの普及・広報を図るべき。

【考えられる要因と対応の方向性】

相談対応の在るべき姿が示されていない。

⇒**行動基準※の明確化とそのPDCAへの活用**

※高水準の実績を挙げている者の具体的な行動基準をリスト化したもの。

ミッションや相談対応の在るべき姿が明確化されておらず、また、よろず支援拠点の認知度を上げるため、相談対応件数重視の評価を行ってきた。

⇒**ミッションの明確化**

⇒**行動基準の明確化とこれを含む多面的な評価軸の導入**

拠点の運営に際して他の支援機関による支援の実態やよろず支援拠点に対する要望を把握しきれていない。

⇒**地域の支援機関の声をPDCAに反映**

全国本部の体制が充分でなく、各拠点への関与が弱い。

⇒**全国本部の体制や関与の強化**

チーフコーディネーターや実施機関の役割について不明確な点が多い。

⇒**関係者の役割分担の明確化**

成果の普及・広報に関する取組が不十分。

⇒**他の支援機関への成果の普及やよろず支援拠点の広報の強化**

よろず支援拠点事業の見直しの主なポイント

1. ミッションの明確化

- ① **他の支援機関では十分に解決できない経営課題の解決**に向けた提案
- ② **他の支援機関との連携を強化し、その足らざる点を補い、地域全体として最高水準の支援を実現**

2. より効果的かつ客観的なP D C Aの確立

- ① **高水準の実績を挙げる者の対応に基づく行動指針**を策定し、これに照らしたパフォーマンス評価
- ② 計画策定と評価における**地域の支援機関の声の反映**

3. 関係者の役割分担の明確化

- ① **プレイヤーとマネージャーの役割整理**（チーフコーディネーターはプレイヤーで全国本部がそれをサポート、実施機関はマネージャーで経済産業局がそれをサポート）
- ② **より専門的な観点からの評価**を行うため、評価主体を**全国本部に一本化**

4. 成果の普及等

他の支援機関に対する**支援ノウハウの共有**やよろず支援拠点の**広報**等

よろず支援拠点の今後のミッション（案）

1. 専門性の高い経営アドバイス

他の支援機関では十分に解決できない売上拡大や経営改善等の経営課題の解決に向けた提案（なお、他の支援機関で解決可能な経営課題についても、事業者から相談を受けた場合には対応）。

2. 課題解決のための総合調整

- ① 相談内容に応じた適切な支援機関の紹介
- ② 経営課題に対応した支援機関の相互連携のコーディネート
- ③ 他の支援機関による経営支援の実態を踏まえ、足らざるところを補い、地域の中小企業に対して、地域全体として最高水準の支援を実現

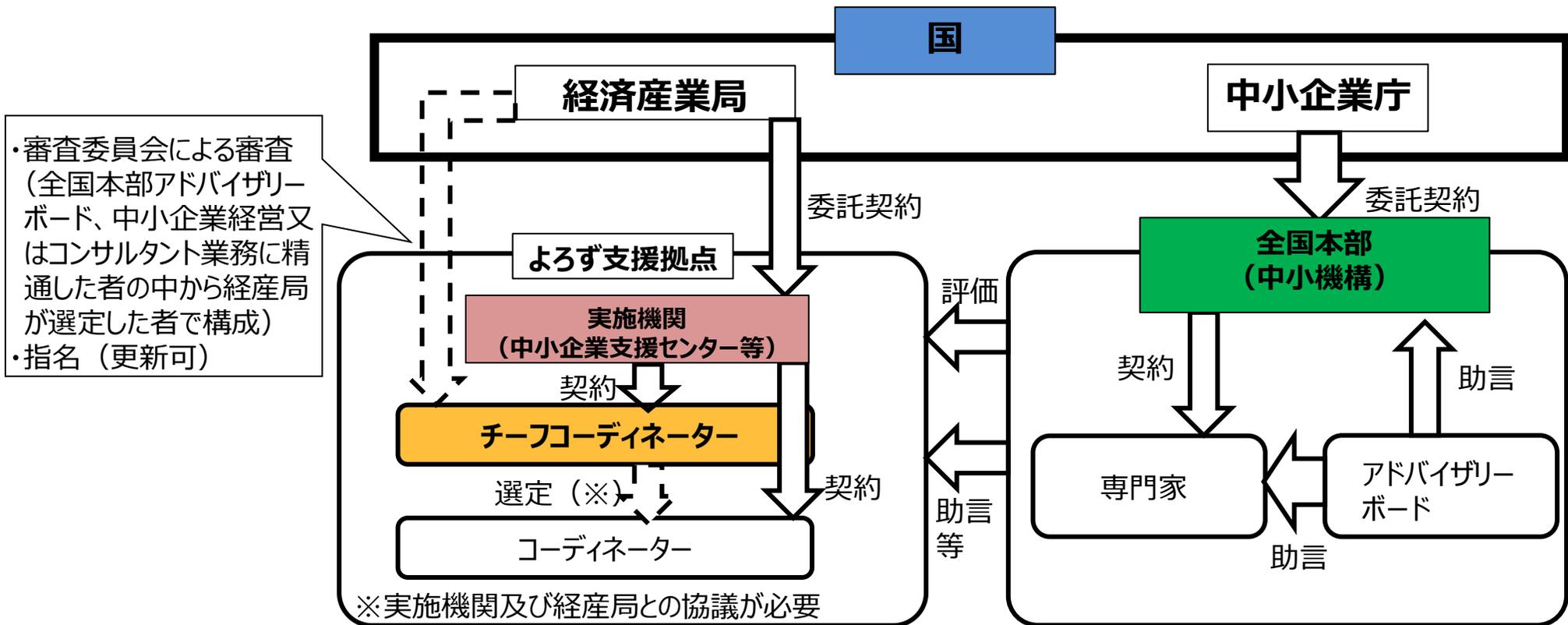
3. 他の支援機関に対する支援ノウハウの共有

経営相談の解決に必要な提案方法やこれまでに支援した事例など本事業を実施することを通じて蓄積された支援ノウハウの他の支援機関への共有

4. その他の事業

よろず支援拠点事業の広報など

よろず支援拠点事業の今後の運営（案）



1. チーフコーディネーターの業務【主に経営相談対応】

- ①経営相談に対する高い水準での対応
- ②コーディネーターの業務管理等のマネジメント
- ③コーディネーター等の支援人材の育成
- ④実施機関と協力して行う他の支援機関との良好な関係の構築

2. 実施機関の業務【主に拠点のマネジメント】

- ①よろず支援拠点の管理やチーフコーディネーターのバックアップなど拠点運営のサポート
- ②よろず支援拠点と他の支援機関との良好な関係の構築
- ③他の支援機関に対するアンケートやヒアリング

3. 経済産業局の業務【主にマネジメントのサポート】

- ①チーフコーディネーターと実施機関が良好な関係を維持するための調整など拠点運営を行う上での全体的な調整
- ②実施機関による2. ②③の活動のサポート

4. 全国本部の業務【相談対応のサポートと制度全体の管理】

- ①研修、事例集、実績取りまとめ、アンケート等
- ②専門家による拠点への助言等
- ③よろず支援拠点事業の評価

今後のよろず支援拠点のPDCAの概要（案）

- よろず支援拠点の事業内容ごとに、高い成果を挙げている者の具体的な行動基準をリスト化（行動指針）して提示。
- 国・全国本部が年度の活動方針を提示。事業計画は、チーフコーディネーター及び実施機関が地域の中小企業や中小企業支援の実状等をしっかりと分析した上で定め、従来の指標のほか、地域の実状を踏まえた重点的に取り組むべき分野の目標設定を行う。
- 評価に際しては、行動指針に照らし、全国本部によるヒアリングで拠点の活動実績を確認する。

