



資料3

「中小企業政策審議会 中小企業経営支援分科会 中間整理」の進捗報告

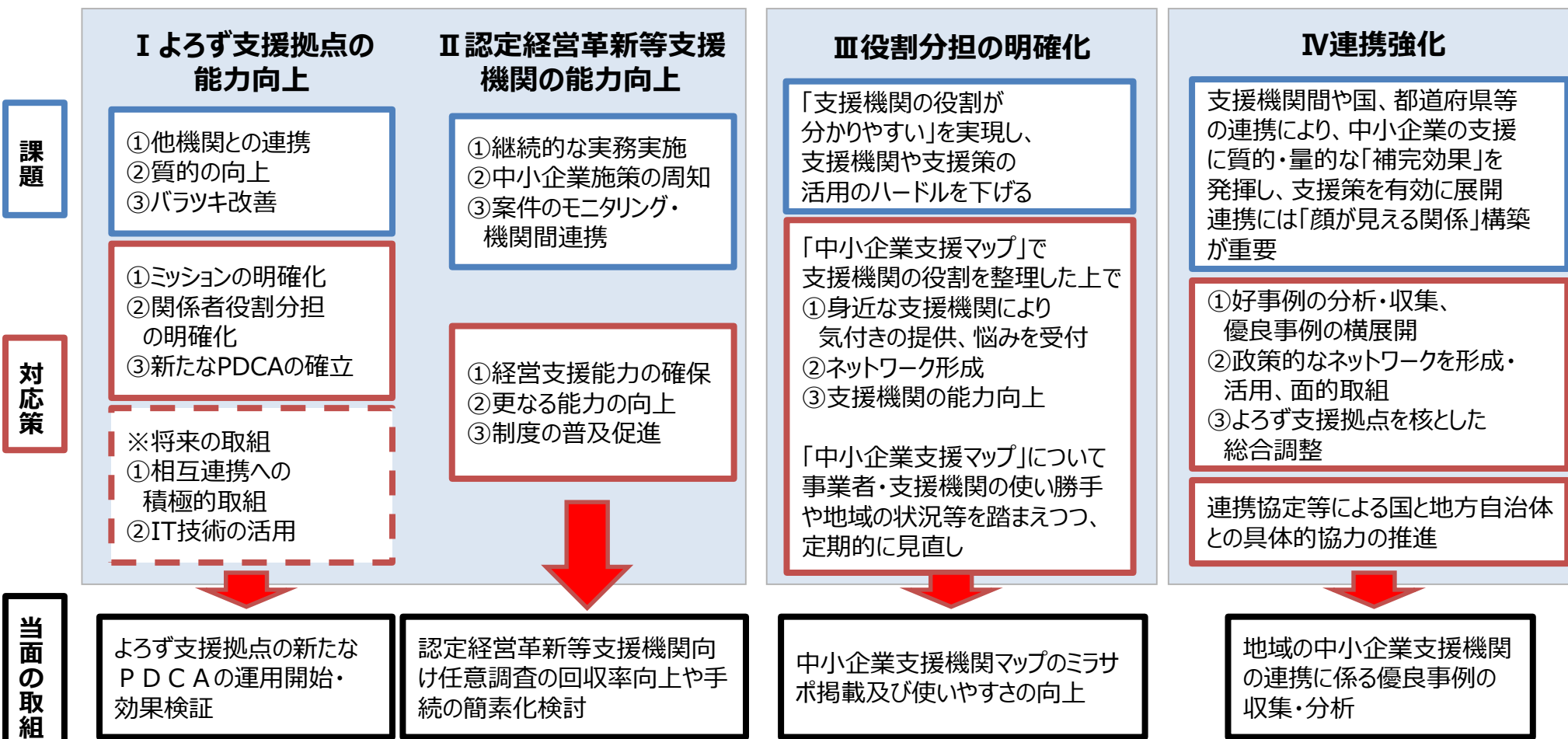
平成31年3月13日

中小企業庁

経営支援課

中間整理の概要

- 中小企業が直面する経営課題が多様化・複雑化する中、支援機関の役割の重要性が増大。
- こうした中、中間整理（平成29年6月）では中小企業支援機関の①能力向上、②役割分担の明確化、③連携強化の観点から、課題と対応策について整理。



I. よろず支援拠点における取組

1. 平成29年度に実施した取組

- **新たなPDCAの確立**に向け、昨年度は期初、期中、期末の各フェーズでの取組を開始。

【期初】

- ・よろず支援拠点の活動方針策定（国）
- ・チーフコーディネーターの行動指針、評価方針、評価項目策定（全国本部）
- ・年度の事業計画作成（各拠点）

【期中】

- ・全国本部専門家が各支援拠点を巡回し、助言・指導。（全国本部）

【期末】

- ・定量・定性的な評価を実施（全国本部）

2. 平成30年度に実施した取組

- 今年度からの取組として、①定性的な評価項目の拡充、②評価が低い拠点には改善計画の作成とフォローアップ、③チーフコーディネーターの公募方法の見直しを実施。

【期初】

- ・よろず支援拠点の活動方針策定（国）
- ・前年度評価が低かった拠点は改善計画を作成（各拠点）
- ・チーフコーディネーターの行動指針、評価方針、評価項目策定（全国本部）
- ・年度の事業計画作成（各拠点）

【期中】

- ・全国本部専門家が各支援拠点を巡回し、助言・指導。（全国本部）
- ・改善計画作成拠点に対し、全国本部専門家が改善に向けた助言・指導・研修を実施（全国本部）

【期末】

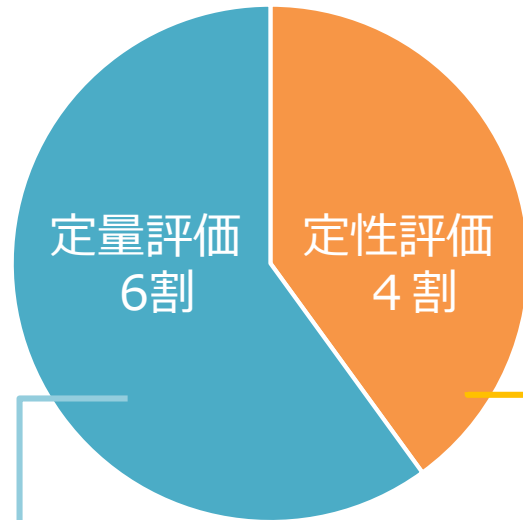
- ・定量・定性的な評価の実施（全国本部）
- ・相談件数等の定量的な評価に加え、定性的な評価項目(パフォーマンス評価)の拡充(全国本部)
- ・チーフコーディネーターの公募方法の見直し（全国本部）

赤字：今年度からの新たな取組

2-1. 定性的な評価項目の拡充

- 今年度評価項目で新設された「行動指針に照らしたパフォーマンス評価」項目では、チーフコーディネーターが行動指針に照らし、どのような行動を取り、拠点全体のパフォーマンスを向上させているかを評価。

平成29年度評価配点割合



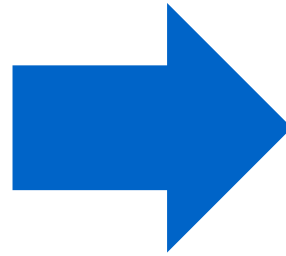
<主な指標>

- ・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実績・対前年同月比

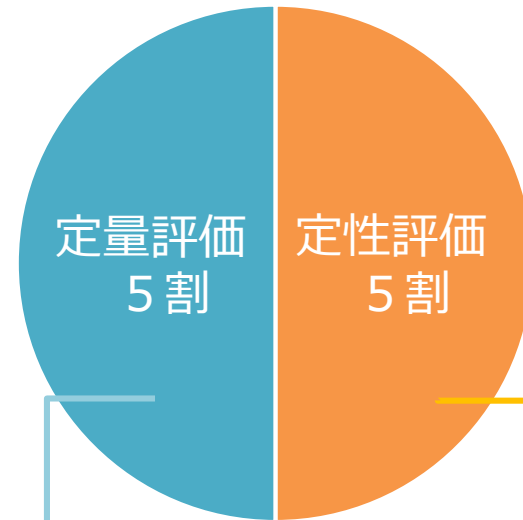
<主な指標>

- ・事例の評価
- ・満足度調査

定性評価の
割合見直し



平成30年度評価配点割合



<主な指標>

- ・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実績・予算当りの実績
- ・他の支援機関との連携により課題解決に至った件数
- ・認知度調査

<主な指標>

- ・行動指針に照らしたパフォーマンス評価
各よろず支援拠点の活動内容を評価。経営改善案件等、課題解決まで時間がかかる取組も評価できる仕組みに変更。

パフォーマンス評価の具体例

A拠点

パフォーマンス評価実施前 C評価



パフォーマンス評価実施後 B評価

【具体例①】

・商工会と連携し販路開拓・設備導入等を支援、発明協会と連携し商標登録・特許出願を支援、商品の販売については地元経済団体と連携する等、よろず支援拠点で課題を整理したうえで様々な支援機関の強みを活かした支援を実施。

【具体例②】

・図書館、公民館等をサテライト拠点として活用し、事業者が訪問しやすい環境を整えることで事業者の丁寧なフォローアップにつなげる。

【評価ポイント】

- ・チーフコーディネーターのリーダーシップのもと、経営支援体制、管理体制の構築に工夫が見られる点。
- ・複数の支援機関をうまくコーディネートして支援している点。

2-2. 改善計画の作成・フォローアップとその成果

- 昨年度の評価が低かった拠点に改善計画の作成を指示。全国本部の専門家が改善計画の進捗状況を確認し、助言・指導・研修を実施。
- 結果、昨年度の評価が低かった拠点の相談対応件数やネットワーク活動件数等において改善の兆しが見られている。

①改善拠点の選定

評価委員会の結果等をもとに、評価の低かった5拠点を改善拠点に選定。

②改善計画の作成

- ①コーディネーターの資質向上
- ②他の支援機関との連携強化
- ③SNS等を利用した積極的な情報発信

③全国本部専門家のフォロー（主な例）

【A県】
5月、8月に専門家が拠点を訪問（2回）。拠点の相談実績等から再生支援に関するスキルの向上を図る必要があると分析。経営改善に関する支援に精通した専門家を招聘し、コーディネーター向けの研修を実施。

【B県】
5月、7月、8月に専門家が拠点を訪問（3回）。時間的なハンデを解消し、効率的な相談対応を実施するため、TV相談システムの導入等について助言。課題解決の実績を把握するため、相談者のフォローアップの仕組みづくりを提案。

○今年度の評価委員会において、改善計画を作成した拠点はネットワーク活動件数や取組事例が評価され、評価結果はE評価からD評価に改善。

○相談対応件数は全ての拠点で目標値を上回った。

＜改善計画作成5県拠点の相談対応件数＞

	29年度実績		30年度実績（見込）
A県	2,765件	→	7,157件
B県	2,879件	→	5,226件
C県	3,175件	→	3,734件
D県	2,177件	→	3,692件
E県	2,268件	→	3,098件

2-3. チーフコーディネーター公募方法の見直し

- 次年度の新たなチーフコーディネーターを採用する際に優れた人材を採用するため、**民間採用活動システムを活用**するとともに、**従来よりも早期に公募を開始**。
- **チーフコーディネーターの選考基準も見直し**、よろず支援拠点のチーフコーディネーターに必要な「課題解決能力」「マネジメント能力」を備えているか重点的に審査。

	平成29年度	平成30年度
応募者数	<ul style="list-style-type: none"> ・5拠点公募 ・41人応募 	<ul style="list-style-type: none"> ・11拠点公募 ・131人応募
採用結果	<ul style="list-style-type: none"> <2拠点> 金融機関出身者 (政府系金融機関、地方銀行) <2拠点> よろず支援拠点コーディネーター経験者 <1拠点> 中小企業診断士 	<ul style="list-style-type: none"> <8拠点> よろず支援拠点チーフコーディネーター、 コーディネーター経験者 <1拠点> 金融機関出身者(地方銀行) <1拠点> 商工会議所指導員

※チーフコーディネーターの再任無し

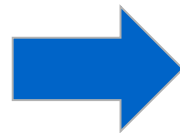
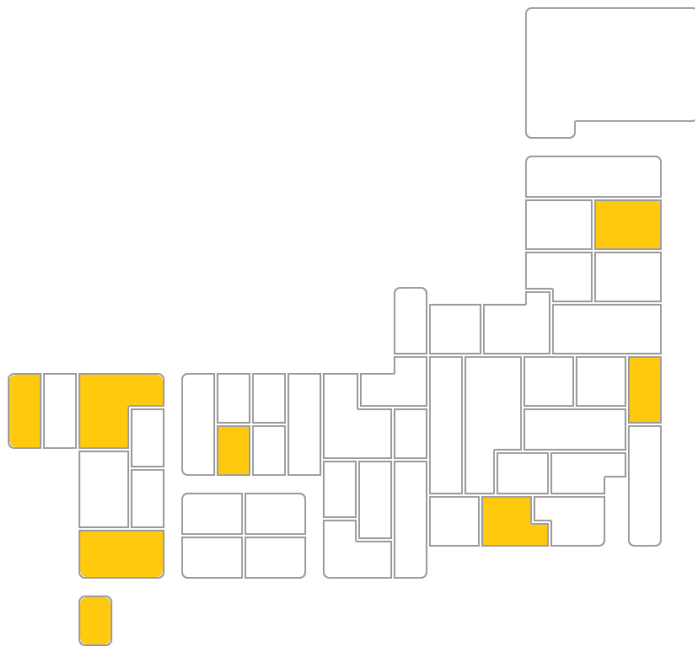
※チーフコーディネーターの再任1人

2-4. TV会議システム導入拡大

- 今年度の活動基本方針・評価方針から、「他の支援機関との連携による課題解決件数」に関する項目を追加。
- これを受け、他の支援機関と連携したサテライト拠点の設置や出張相談等の取組を拡大。現在、400を超えるサテライト拠点を設置し、出張相談会やTV会議システムを利用した相談対応を実施中。(テレビ会議システム導入拠点：平成29年度8拠点、平成30年度30拠点)
- TV会議システムの活用により、他の支援機関と連携し事業者の相談対応を行うことで、より専門性の高い相談対応を行うことが可能に。

TV会議システム導入状況

平成29年度(8拠点)



<主な設置箇所>
・商工会・商工会議所
・金融機関
・市町村

平成30年度(30拠点)



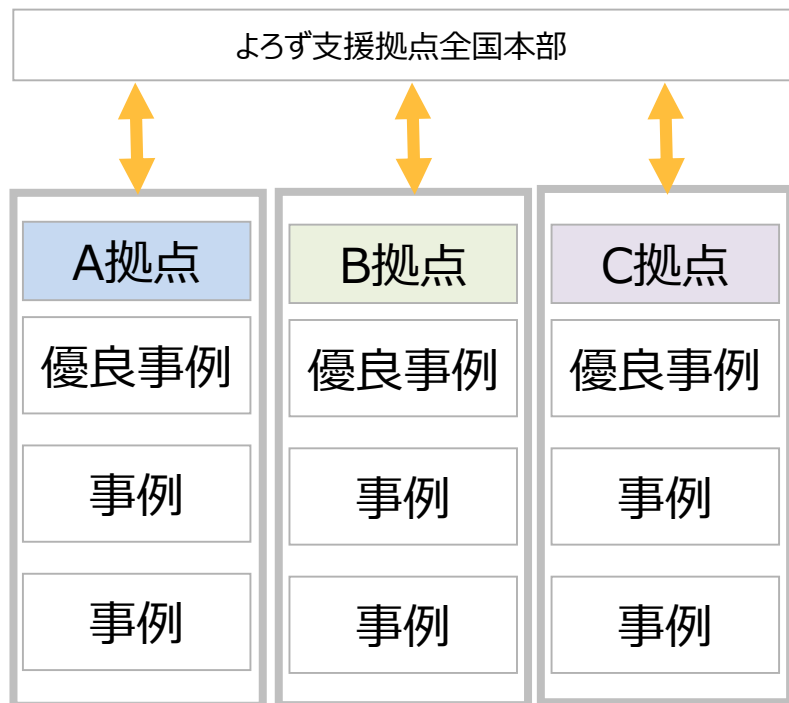
※今年度からはよろず支援拠点間でもTV会議システムを活用した連携開始。

2-5. カルテ情報の共有

- 従来、拠点での相談対応実績を入力したカルテシステムに蓄積された支援ノウハウは、他の拠点に共有されていなかったが、**今年2月下旬から優良支援事例を全てのよろず支援拠点間で共有できる仕組みを構築。**

改修前

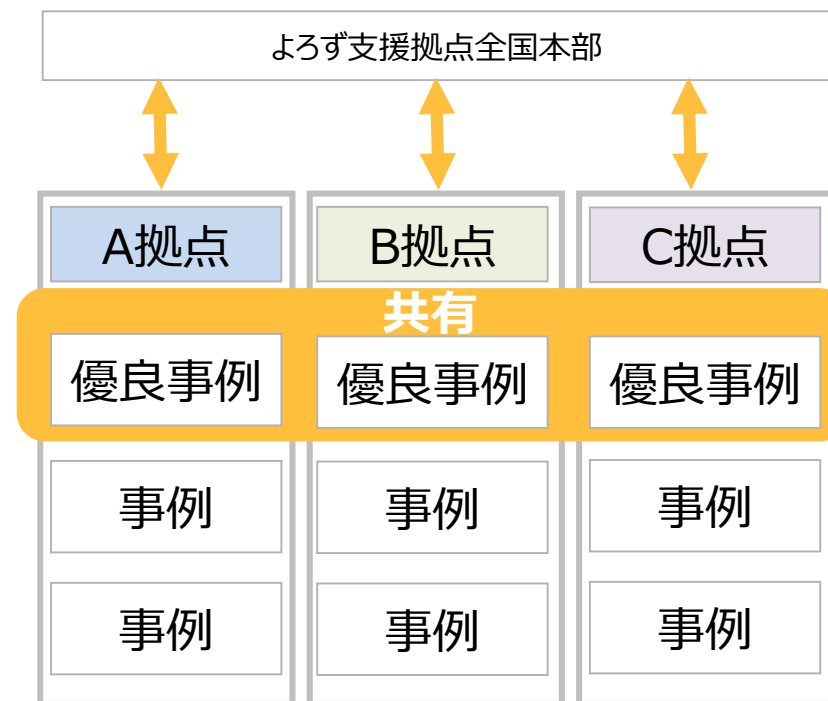
各拠点内の事例のみ閲覧可能。
全拠点の事例を確認できるのは全国本部のみ。
蓄積されたデータは件数管理に使用するのみ。



優良事例の個人情報を削除後共有。

改修後

優良事例を共有することで、他拠点の支援ノウハウを自拠点での相談対応に活用。



3. 政策的課題・社会的要請への対応

- 中小企業等を取り巻く環境が厳しい中、人手不足や働き方改革といった政策的課題や社会的要請に対応。

人手不足対応

- ・労務管理、業務見直し等による生産性向上、職場環境の改善などの相談に応じる相談員「人手不足対応アドバイザー（89名）」を各拠点に配置。(平成30年5月～)
- ・同アドバイザーは、求人票の記載方法に関するアドバイスや、IT導入による生産性向上についてアドバイスを行い、人手不足に関する課題解決を支援。

働き方改革対応

- ・中小企業等の最低賃金に向けた対応を支援するため、厚生労働省、農林水産省等と連携して「稼ぐ力」応援セミナーを実施。(平成29年5月～)
- ・厚生労働省、中小企業庁からの要請を受け、働き方改革支援ハンドブックの周知等を実施。(平成30年1月～)

NPO法人等への支援

- ・中小企業のみならず、NPO法人、一般社団法人、社会福祉法人等にも広く相談対応を行うことを積極的に発信。(平成31年2月～)
- ・全国本部HPを改修し情報発信中。各よろず支援拠点のHPについては、現在41拠点でHP改修し情報発信中。残りの6拠点については順次HP改修を行い情報発信を行う予定。

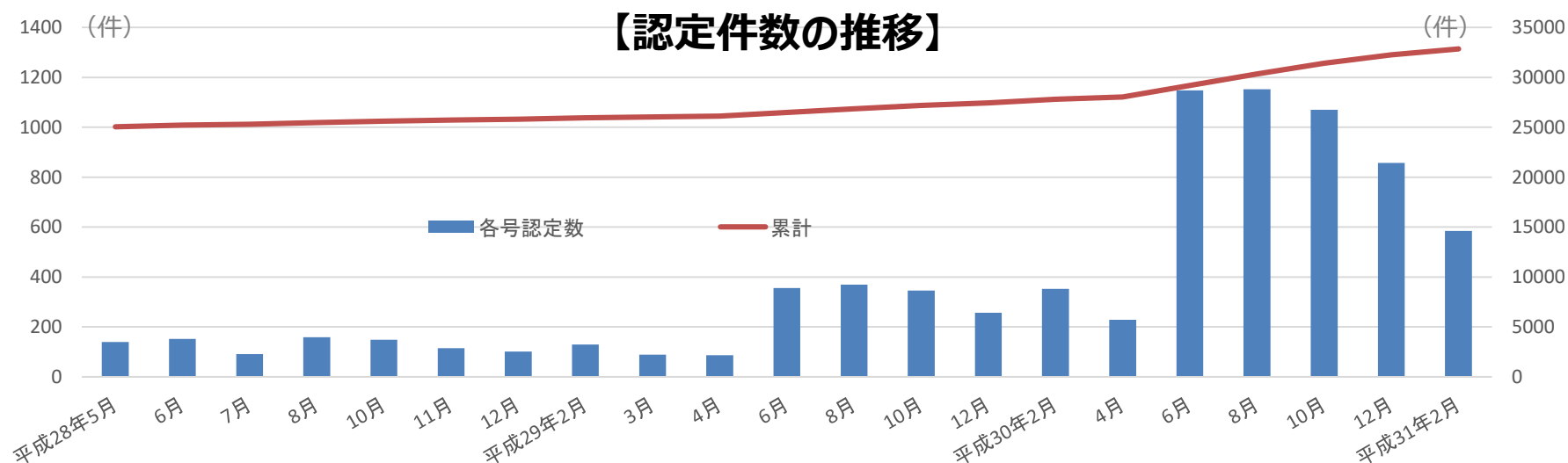
Ⅱ．認定支援機関における取組

1. 認定経営革新等支援機関制度の認定状況

- 施行から約6年間で、3万以上の様々な分野の専門家を認定。
- 認定支援機関の支援が必要とされる国の施策を年々拡充・多様化しており、近年認定件数も大幅に増加。

【認定支援機関の内訳】※平成31年2月末時点

税理士	税理士法人	公認会計士	監査法人	弁護士	弁護士法人	商工会	商工会議所	中小企業団体中央会	中小企業診断士	民間コンサルティング会社	その他	銀行	合計
22,215	2,999	2,601	71	1,565	109	47	423	43	838	858	587	496	32,852



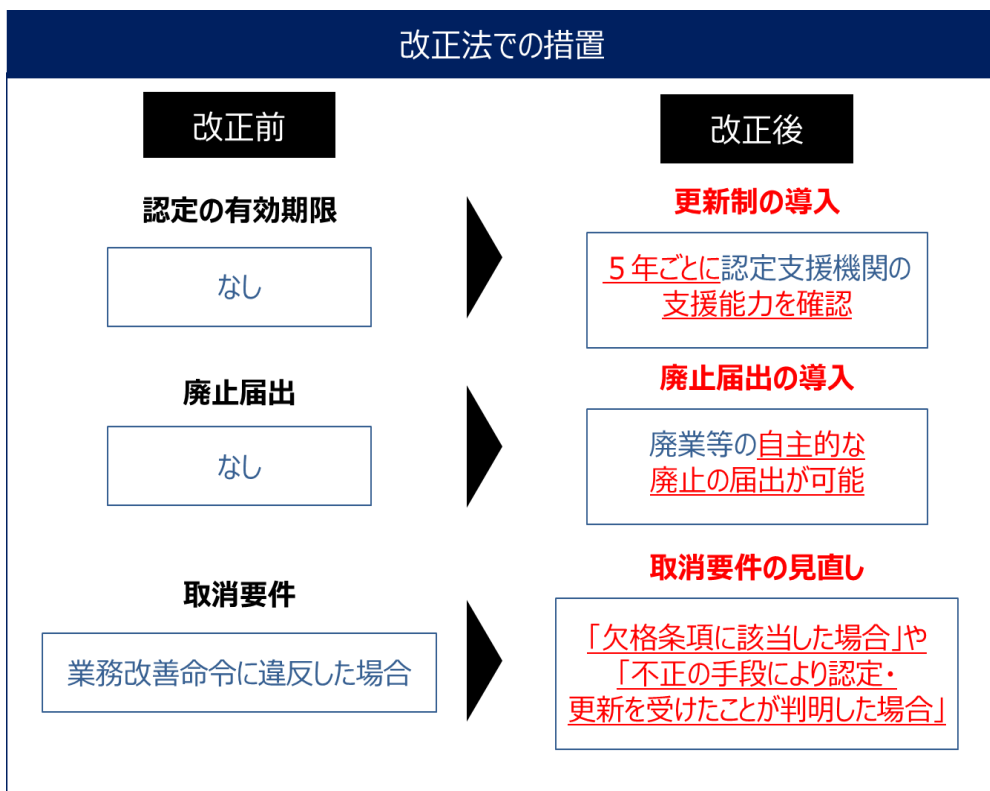
※平成29年4月以降は、2か月に1回の頻度で認定を行っている。

【認定支援機関の支援が必要とされる国の補助事業等】

平成28年度まで	拡充	平成29年度以降
補助金： 1種類 税制： 1種類 主な支援分野：生産性向上、経営改善、創業	+	補助金： 1種類 税制： 2種類 追加された主な支援分野：事業承継
計画策定支援： 1種類 金融支援： 3種類		計画策定支援： 1種類 金融支援： 1種類

2. 更新制度の導入

- 認定支援機関の支援の質を維持・確保していくため、昨年5月の中小企業等経営強化法改正によって更新制や廃止届出を新たに導入（昨年7月9日施行）。
- 平成27年7月以前に認定を受けた者には、更新申請の「集中受付期間」を設定し、順次申請を受け付けているところ。今月8日、初めての更新認定で3,902件を認定。



【更新申請スケジュール】

更新申請を推奨する対象者	受付期間	更新認定日(予定)
認定日が2012年11月5日 " 2012年12月21日 " 2013年2月1日	2018年11月30日まで	2019年3月8日
" 2013年3月21日 " 2013年4月26日 " 2013年6月5日	2019年3月29日まで	2019年7月初旬
" 2013年7月10日 " 2013年8月15日	2019年7月31日まで	2019年10月中旬
" 2013年9月20日 " 2013年10月28日 " 2013年12月4日	2019年11月29日まで	2020年2月中旬
" 2014年1月17日から " 2015年7月2日	2020年3月31日まで	2020年7月初旬

3. 監督指針の策定

- 認定支援機関の質の担保を進めていくため、昨年12月末に「認定経営革新等支援機関の監督の基本的な指針」を策定。監督に関する基本的な考え方等を定め、ルールを明確化。

【監督指針の概要】

1 - 1. 認定支援機関の監督に関する基本的な考え方

- (1) 監督の目的
- (2) 主務省庁を役割

1 - 2. 監督事務の基本的な考え方

- (1) 認定支援機関の自主的な努力の尊重
- (2) 効率的・効果的な監督事務の確保

2. 行政処分を行う際の留意点

- (1) 行政処分
- (2) 中小企業等経営強化法第30条に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務
- (3) 行政手続法との関係等
- (4) 意見交換制度
- (5) 本庁との連携及び監督当局等への連絡
- (6) 不利益処分の公表に関する考え方

4. 活動状況の見える化

- 中小企業が各認定支援機関の活動実態を把握・比較できるよう、認定支援機関の関与を要する施策への支援実績や任意調査等を通じて得られたデータや優良な支援事例を見える化するHPを開設（今月末公開予定）。
- 公開時は「ものづくり補助金」の採択件数・採択率等について情報を開示。情報を開示する施策は随時拡充予定。

○見える化HPのイメージ

地域

都道府県 --なし--

認定支援機関種別

税理士 税理士法人 公認会計士 監査法人 弁護士
 弁護士法人 商工会 商工会議所 中小企業団体中央会 中小企業診断士
 社会保険労務士 行政書士 民間コンサルティング会社 NPO法人 公益財団法人
 一般財団法人 公益社団法人 一般社団法人 個人コンサル 金融機関
 その他

認定支援機関種別（金融機関）

地銀 信金 信組 銀行 証券 系統金融
 その他

本店・支店

本店 支店

具体的な活動実績：支援分野

経営革新 異分野連携 売上拡大 経営力向上 経営改善・事業再生
 創業・第二創業 再チャレンジ 事業承継 廃業 その他の支援分野

具体的な活動実績：支援内容

IT利活用（情報発信・付加価値向上） IT利活用（内部管理・効率化） 広報戦略・ブランド力の強化
 広告デザイン 商圏の拡大・新規顧客層への展開 海外展開
 商品デザイン 商品開発 地域資源活用

この条件で検索する

検索結果

認定号	XXX号												
認定日	yyyy/mm/dd												
名称（申請者/機関名）	XXX税理士法人												
認定支援機関種別	税理士法人												
認定支援機関種別（金融機関）													
本店・支店	本店												
相談窓口	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>住所</td> <td>東京都渋谷区恵比寿1</td> </tr> <tr> <td>TEL</td> <td>03-123-1234</td> </tr> <tr> <td>FAX</td> <td>03-123-1234</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>aaa@aaa.co.jp</td> </tr> <tr> <td>URL</td> <td>http://xxxx.co.jp</td> </tr> <tr> <td>日時</td> <td>平日9:00～12:00 13:00～18:00</td> </tr> </table>	住所	東京都渋谷区恵比寿1	TEL	03-123-1234	FAX	03-123-1234	メール	aaa@aaa.co.jp	URL	http://xxxx.co.jp	日時	平日9:00～12:00 13:00～18:00
住所	東京都渋谷区恵比寿1												
TEL	03-123-1234												
FAX	03-123-1234												
メール	aaa@aaa.co.jp												
URL	http://xxxx.co.jp												
日時	平日9:00～12:00 13:00～18:00												
PR・セールスポイント													
相談可能内容	創業等支援 事業計画作成支援 経営改善 M&A 事業再生 生産管理・品質管理 情報化戦略 知財戦略 販路開拓・マーケティング マッチング 産学官等連携 人材育成 人事・労務 海外展開等 BCP作成 物流戦略 金融・財務 その他（XXXX）												
支援可能業種	農業、林業 漁業 鉱業、採石業、砂利採取業 建設業 製造業 電気・ガス・熱供給・水道業 情報通信業 運輸業、郵便業 卸売業、小売業 金融業、保険業 不動産業、物品賃貸業 学術研究、専門・技術サービス業 宿泊業、 飲食サービス業 生活関連サービス業、娯楽業 教育、学習支援業 医療、福祉 複 合サービス事業 サービス業（他に分類されないもの） 公務（他に分類されるものを除く）												
主な補助金実績	ものづくり中小企業・小規模事業者試作開発等支援補助金 2件 地域需要創造型等起業・創業促進補助金 3件 小規模事業者活性化補助金 4件 認定支援機関による経営改善計画策定支援 5件												
参画している地域プラットフォーム													
ミラサポへの登録	認定支援機関（法人）でありミラサポへ登録している												

◆支援実績 ・ものづくり補助金支援実績

年度	合計		ものづくり技術		革新的サービス		採択事業者の規模		
	採択事業者数	採択事業数	採択率	採択事業者数	採択率	平均従業員数（人）	平均資本金額	平均補助金交付申請額	
平成29年補正	9	8	73%	1	100%	21～50人	1千万円以下	500万円超～1000万円以下	

5. 支援施策の情報提供

- 各経済産業局を通じて、全国の認定支援機関会員約3.3万者に対し、メルマガを配信。**中小企業施策等に関する情報提供**を幅広く行っている（昨年度は18件、今年度は**21件**（今年3月上旬時点）メルマガ配信）。

【認定支援機関向けメルマガ配信内容（平成30年度実績）】

配信内容	件数（件）
補助金公募開始等	7
イベント開催案内	3
周知協力依頼	3
制度変更等	3
アンケート調査協力依頼	1
その他情報提供	7

※同日配信のものでも、配信内容が異なれば、別計上しているため、配信内容の合計件数は、

メルマガ配信合計件数と異なる。

※メルマガの配信は経済産業省個人情報保護管理規程に沿って実施。

【メルマガ配信イメージ】

『認定支援機関向けメールマガジン』配信について

2019/02/1

発行：中小企業庁 経営支援課

中小企業庁では、中小企業経営力強化支援法に基づく認定支援機関の取組を通じ、中小企業が持つ潜在力・底力を引き出すことにより、経営力の強化が図られることを期待しています。

■①認定経営革新等支援機関電子申請システムの導入について■

申請者の方々の申請に係る事務負担を軽減すべく、平成31年5月22日より、「認定経営革新等支援機関電子申請システム」を導入する予定です。
第57号の新規申請および平成31年5月22日以降に申請いただく更新申請については、金融機関を除き、必ず電子申請システムを使って申請を頂くこととなります。

なお、変更届および廃止届については、随時電子申請の対象となる予定ですので、運用変更までの期間は従来通りダウンロードした申請書により申請をしていただくこととなります。

さらに、2021年からは、変更届および廃止届を含め、完全電子申請化を予定しております。

電子申請システムの内容や導入スケジュールについては、別添PDFをご参照ください。

■②認定支援機関の関与を要する施策について■

申請等において認定支援機関の関与が求められている国の補助事業等は複数ございます。

支援事業及び認定支援機関のさらなる活用のため、別添PDFの通り、一覧としてまとめております。

平成31年度より新設される「個人版事業承継税制（経営承継円滑化法）」、「事業承継・集約・活性化支援資金融資事業」を追加し、

「先端設備等導入計画」、「商業・サービス業・農林水産業活性化税制」の内容が一部変更になっております。

ぜひご参照いただき、さらに認定支援機関制度を活用していただけますようよろしくお願いいたします。

6. 認定支援機関向け研修の充実

- 認定支援機関の更なる能力向上のため、中小機構による認定支援機関向け研修メニューに、**計画策定、相談支援手法やIT関連の支援等に関する研修を昨年から新たに追加。**
- 昨年に拡充した4種類の研修へは、計8名が参加。
- 研修への参加者が少ない状況を踏まえ、今後、メルマガでの周知等を図っていく。

追加的に提供した研修

● 小規模企業のIT活用支援の進め方

生産性向上を目指す小規模企業の支援を行う上で有用なITツールの活用手法について学び、現場の実態に即した支援を行う能力の向上を図る。

● IT・IoT活用による生産性向上支援

IT・IoTの動向と活用の意義を理解するとともに、社内の業務効率化・コスト削減を中心とした「守り」のIT活用にとどまらず、企業の製品・サービス開発強化やITを活用したビジネスモデル変革による新たな価値の創出やそれを通じた競争力の強化を目指す。

● 経営革新計画の策定とフォローアップ支援

中小企業が経営革新を進める上で必要とされる支援策について、計画策定演習並びに事例研究を通して習得することにより、支援能力の向上を図る。

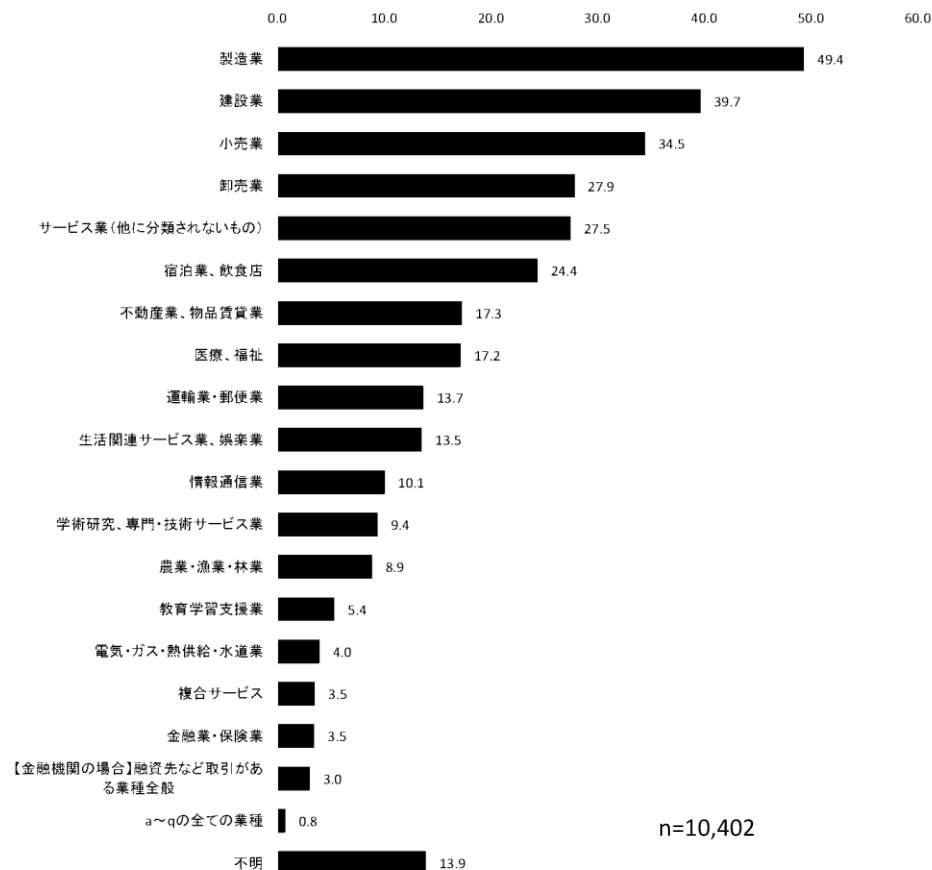
● 小規模企業の相談支援手法

小規模企業が抱える様々な課題を的確に把握するために、支援者に必要な支援能力（傾聴力、課題の構造化・解決力、情報伝達力）について、講義と演習を交えて実践的に学ぶ。

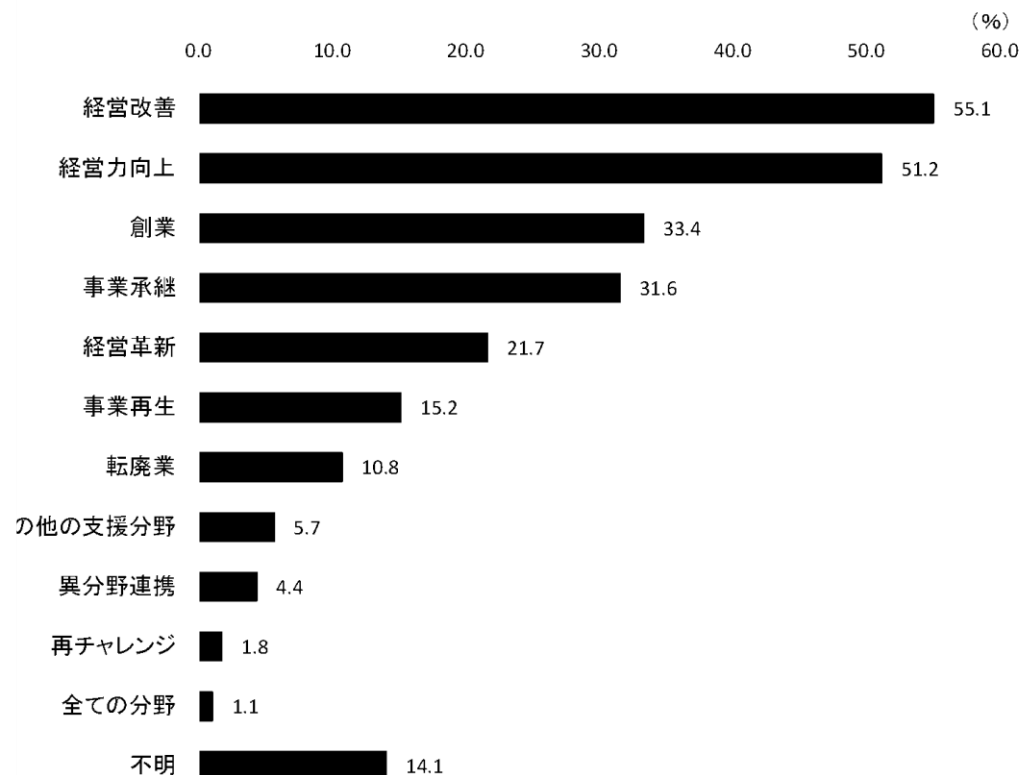
7. 実態把握調査の実施

- **認定支援機関の実態把握を目的**に、毎年度任意調査を実施。今年度は、回収率を向上させるため、各土業や商工団体の繁忙期を避けた時期である昨年10月下旬～1月下旬に実施。
- **今年度の回収率は36.4%**（昨年度は30.1%）。

【中小企業支援を行った企業の業種】



【中小企業支援を行った分野】



Ⅲ. 支援施策・支援機関の連携強化

1. 新たな中小企業支援プラットフォームの検討

- 昨年7月にデジタルトランスフォーメーション（DX）室を設置し、ワンストップで中小企業サービスを提供できるプラットフォーム「中小企業支援プラットフォーム」を構築し、データに基づくより効果的な中小企業行政の実現を目指している。

●現状「ミラサポ」の課題認識

1. 「ミラサポ」のコンテンツが肥大化し複雑、ターゲットが不明確になっている。
2. 更に、「J-net21」「中企庁HP」「中小機構HP」等、同様の情報が掲載されたサイトが多く、ユーザーが混乱。
3. 「ミラサポ」のサイト運用が煩雑（メルマガ、コンテンツ更新）になっており、サイトの効果測定を図りにくい。

●「ミラサポ」改善（＝「ミラサポplus」）方針：

目的のコンテンツを探しやすい・使いやすい、という基本機能を純化させ、更にオンライン行政手続き機能を強化することで、検索から申請までのワンストップサービスを実現させ利便性向上を図る。

●「ミラサポplus」のターゲット

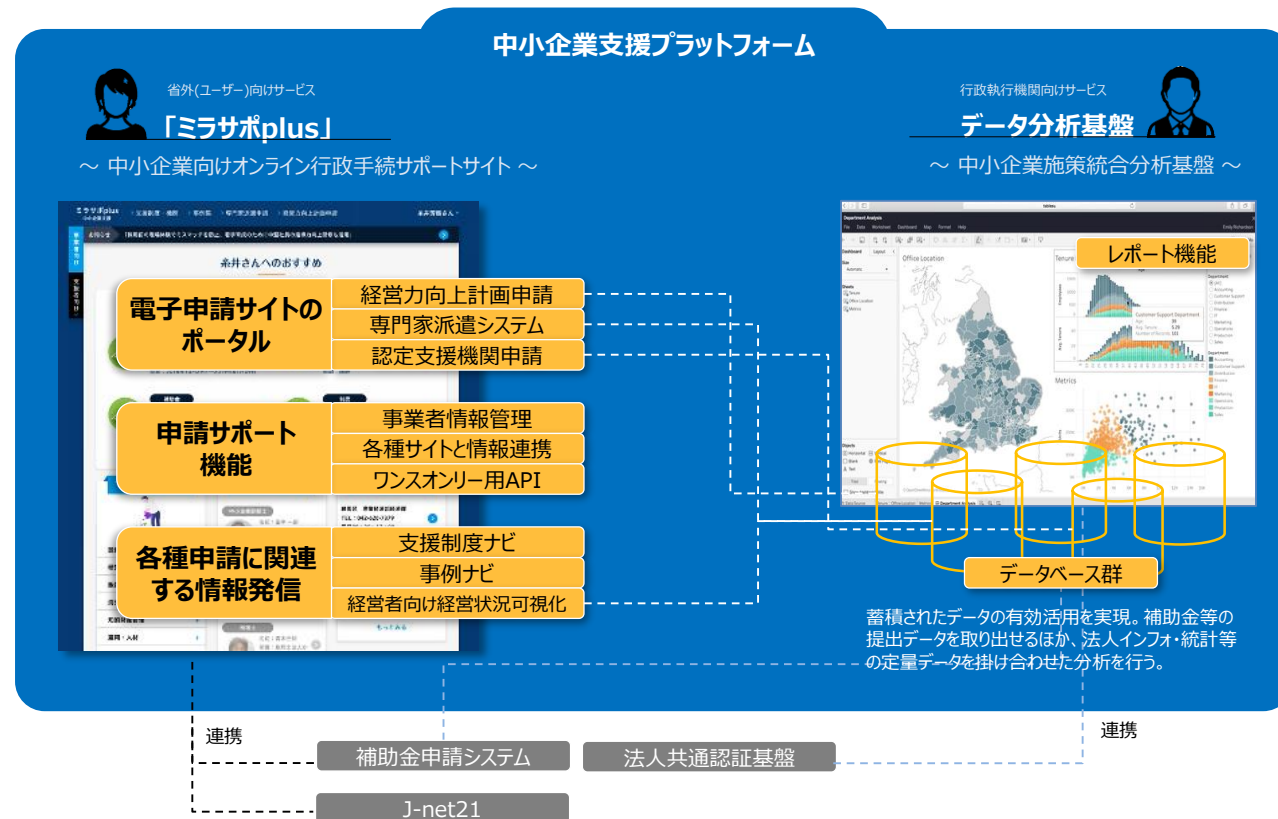
サービススコープ：

- (1) オンライン行政手続きのサポート
- (2) 支援情報等のコンテンツは他サイトと分担

サービスターゲット：

- (1) 支援ツールを探す中小企業事業者、支援者、支援機関
- (2) 中小企業施策に関わるユーザ（ポテンシャル、閲覧のみ）

「中小企業支援プラットフォーム」（インフラ）のイメージ ～ Smart Administration ～



2. 中小企業支援プラットフォームの取組例

- 中間整理で、中小企業等から「自分にとって適した施策が分からない」、「施策を使いたくても誰に相談して良いかわからない」といった声があるという指摘を受けたところ。
- 中小企業支援プラットフォームの取組の一つとして、支援制度の検索・案内ツール「支援情報・支援機関検索アプリ」を開発中。

【支援情報・支援機関検索アプリ】

<解決したい課題>

- 必要な情報を必要なタイミングで取得できない。
- 自社に適した支援策の見極めができず、誰に相談していいかわからない。

<機能のポイント>

- 中小企業施策に関する情報を一括で管理。
 - ユーザーの属性を踏まえ、最適な支援策を絞り込める検索機能。
 - 公募情報等をタイムリーに通知することが可能。
- ※支援機関の検索機能については平成31年度より検討。

<実施スケジュール>

- ✓ 開発 : ~2019年2月 ⇒ 一部公開 : 2019年2月~4月
- ✓ 本格運用 : 2020年4月

【画面イメージ（案）】

中小企業庁 制度ナビ

全国の支援制度を自在に検索
制度ナビは全国の中小企業支援制度を様々な条件で検索できるウェブサイトです

支援制度を検索する

新着支援制度

貸付(融資)

女性、若者/シニア起業家支援資金
2018年04月01日 ~ 2019年04月01日
最大 720000000円

貸付(融資) 税制その他 補助金

再生可能エネルギー関連設備等の導入に対する...
2018年04月01日 ~ 2019年04月01日

新着支援制度をもっと見る

新着制度のRSSフィード

地域の人気支援事業トップ3

- 1 企業活力強化資金/観光産業等生産性向上資金
- 2 再生可能エネルギー関連設備等の導入に対する支援
- 3 中小企業経営力強化資金融資事業

条件指定したランキングを見る

新着情報を表示。
関心のある施策の
新着情報を
通知することも可能。

地域内で
人気の施策を
ランキングで表示

3. 自治体との連携（意見交換会）

- 中間整理を踏まえ、昨年より、全都道府県と情報共有・意見交換を実施（年1回）。
- 今年は、1月～2月にかけて、**全都道府県等との意見交換会を実施**。平成31年度中小企業支援計画策定に向けた議題だけでなく、**自治体との連携に関する施策についても情報提供**を行った。

【意見交換会の主なテーマ】

意見交換

- 小規模事業者支援の在り方や自治体との連携について
- 広域的な創業支援モデル事業について
- 地域における中小企業支援体制について

情報共有

- 事業承継について（個人版事業承継税制等）
- 消費税軽減税率制度の創設
- 認定支援機関の優良取組事例の紹介
- 働き方改革の実現への対応
- キャッシュレス・消費者還元事業

【平成31年度 自治体との意見交換会の実績】

- 平成31年1月～2月にかけて、地域ブロックごとに合計10回開催。
- 出席者の実績

	自治体	経済産業局	中小企業庁
平成30年度	110人	43人	33人
平成29年度	87人	27人	20人

參考資料

よろず支援拠点の各種データ

相談対応件数

平成27年度	平成28年度	平成29年度
131,690件	188,364件	201,648件 (注)

来訪相談者数

平成27年度	平成28年度	平成29年度
77,559者	98,176者	104,432者 (注)

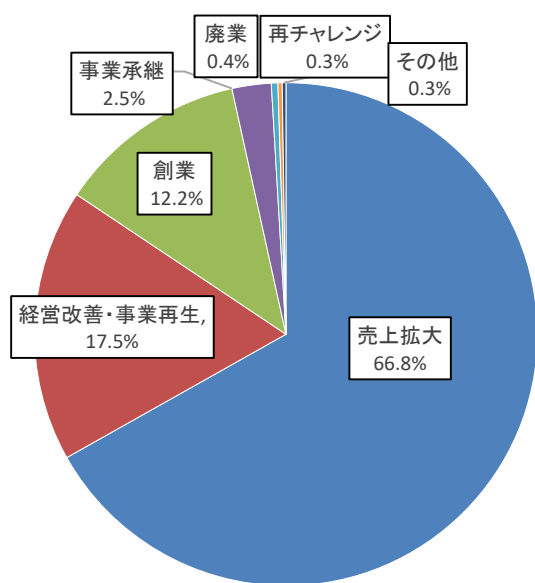
顧客満足度

平成27年度	平成28年度	平成29年度
第1回：84.4% 第2回：88.5%	第1回：87.3% 第2回：90.5%	91.8%

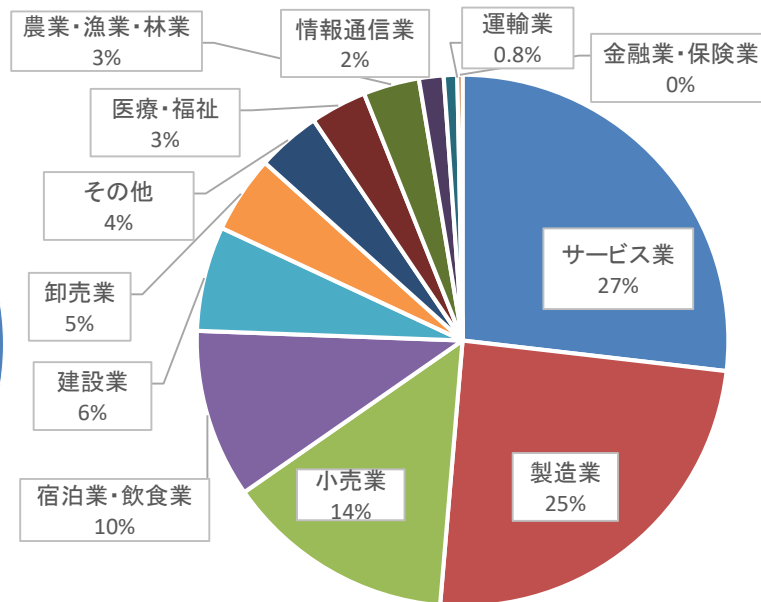
ネットワーク活動件数

平成27年度	平成28年度	平成29年度
9,450件	10,982件	15,540件 (注)

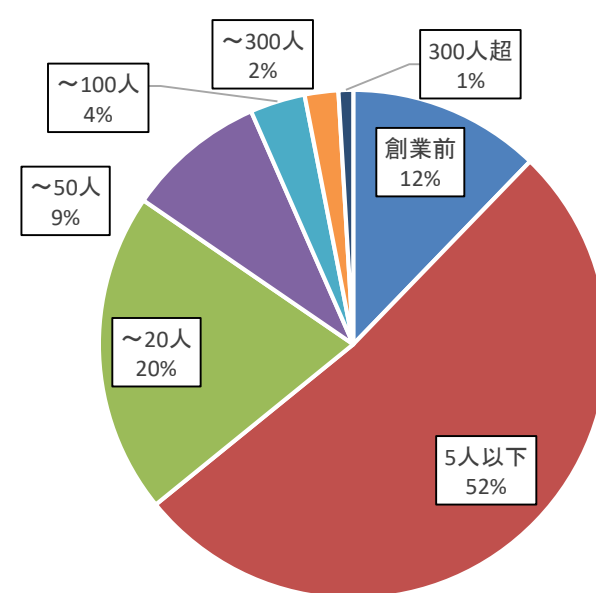
相談内容(分野別内訳)



業種



従業員数



(出所) よろず支援拠点全国本部資料を基に作成

評価基準

平成29年度評価基準

平成30年度評価基準

評価項目	配点
(1) 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、重点分野(補完すべき分野)の実績	+5点 ~-5点
(2) 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実績の対前年度月平均伸び率	+4点 ~-4点
(3) 名寄せ後の全相談者数及び来訪相談者数の全国順位と中小企業者数(2014年経済センサ)の全国順位との比較	+2点 ~-2点
(4) 名寄せ後の全相談者数及び来訪相談者数の浸透率の全国順位と中小企業数(2014年経済センサ)の全国順位との比較 ※浸透率:全相談者数又は来訪相談者数を都道府県内の中小企業者数で割った率	+2点 ~-2点
(5) 成果の評価 ・フォローアップにより成果(売上拡大案件については提案対象の商品やサービスの売上増の伸び率、経営改善案件についてはコスト削減率や利益の伸び率など)を確認できた件数 ・上記により確認できた売上増の伸び率やコスト削減率等が30%以上の件数	+10点 ~0点
(6) 政策的な重点分野への対応 ・活動基本方針に定められた政策的な重点分野(ITを活用した生産性向上に向けた取組、事業承継、人材不足問題、信用補完制度の見直しに伴う経営改善等への対応)について、セミナーと相談会をセットで行った件数	+1点 ~0点
(7) 事例の評価	+2点 ~-1点
(8) 顧客満足度調査 ・満足・やや満足と回答した割合 ・提案を実行して成果があったと回答した割合	+4点 ~-4点
(9) 他の支援機関の評価	+2点 ~0点
(10) 評価委員による行動評価 ・パフォーマンスを評価・カルテの記載についても評価	+5点 ~0点

評価項目	配点
(1) 相談対応件数、来訪相談者数、課題解決件数(課題(大)の解決件数)、ネットワーク活動件数、重点分野(補完すべき分野)、 他の支援機関との連携により課題解決に至った件数 の実績	+7点 ~-7点
(2) 相談対応件数、来訪相談者数、課題解決件数(課題(大)の解決件数)、課題(中)の解決件数、ネットワーク活動件数に係る 予算あたりの実績	+5点 ~-5点
(3) 名寄せ後の全相談者数、来訪相談者数、新規相談者数に係る 予算あたりの実績	+3点 ~-3点
(4) 成果の評価 ・フォローアップにより成果(売上拡大案件については提案対象の商品やサービスの売上増の伸び率、経営改善案件についてはコスト削減率や利益の伸び率など)を確認できた件数に係る予算あたりの実績 ・上記により確認できた売上増の伸び率やコスト削減率等が30%以上の件数に係る予算あたりの実績	+10点 ~0点
(5) 政策的な重点分野への対応 ・活動基本方針に定められた政策的な重点分野(ITを活用した生産性向上に向けた取組、事業承継、人手不足問題)について、セミナーと相談会をセットで行った件数	+1点 ~0点
(6) 認知度調査	+1点 ~-1点
(7) 事例の評価	+2点 ~0点
(8) 顧客満足度調査 ・満足・やや満足と回答した割合 ・提案を実行して成果があったと回答した割合	+4点 ~-4点
(9) 他の支援機関の評価	+2点 ~0点
(10) 評価委員によるチーフコーディネーターの行動評価 ・ 行動指針に照らしパフォーマンスを評価	+20点 ~0点

【定量評価】

平成29年度配点24/37点 (約6割)

平成30年度配点27/55点 (約5割)

(主な修正)

- ・平成30年度は相談対応件数等の**予算あたりの実績(8点)**、**他の支援機関との連携により課題解決に至った件数(1点)**という指標を新たに追加。
- ・**認知度調査結果(1点)**を評価指標に追加。

【定性評価】

平成29年度配点13/37点 (約4割)

平成30年度配点28/55点 (約5割)

(主な修正)

- ・チーフコーディネーターの行動評価については、各拠点の取組事例を評価委員会で説明し、**行動指針に沿って活動した結果を評価(20点)**。

行動指針及び具体的取組例

ミッション

中小企業・小規模事業者の持続的成長を可能とするため、チーフコーディネーターは専門性の高い経営アドバイスや課題解決のための総合調整を行う

1. 日頃からの自己研鑽

専門性の高い経営アドバイスや課題解決提案を実現するために、自らのスキル向上や知識創造に励む。

2. 本質的な課題の把握

相談者に徹底的に寄り添い「信頼」および「安心」を与えるとともに、本質的な課題の把握に努める。

3. 効果的な課題解決提案

相談者が納得し効果的かつ実効性があると思える専門性の高い経営アドバイスや課題解決策等を提案する。

4. 丁寧なフォローアップ

課題解決提案・支援実行後の新たなニーズ・課題解決に繋がる丁寧なフォローアップを実施する。

5. 多様な相談に対応するためのチームの構築

プロのコンサルタントチームによる多様なニーズ・課題にワンストップで対応できる体制を構築する。

具体的取組

行動指針に基づくA県の具体的取組

※A県の行動評価は47都道府県の中で最も評価が高かった

1. 日頃からの自己研鑽

コンビニの棚に並ぶ新商品 1 つにも何故そのコンビニはその商品を並べるのか、どう売っていかようしているのか等、世の中の全てをビジネス的視点で分析し、コーディネーターにもそのように指導。

2. 本質的な課題の把握

チャレンジしようとする相談者に敬意を表し、相談内容に対してじっくり耳を傾けた上で、「前向きな言葉で励ます」ことで良き理解者としての立場を確立。

3. 効果的な課題解決提案

「相談者のモチベーション」は課題解決の潤滑油に留まらず、課題解決の燃料そのものであるとの認識の上、共に悩み、共に考え、共に取組む姿勢等の姿勢を貫いた。

4. 丁寧なフォローアップ

コーディネーターと協力し電話及び面談等でのフォローアップも丁寧に行う。

5. 多様な相談に対応するためのチームの構築

チーフコーディネーターを中心として、経営戦略立案ができるコーディネーターが、特定分野に力を発揮できる複数のコーディネーターと、相談者の状況や課題によってチームを組成する「スクラム型」の支援を行った。

専門家派遣制度の見直し等

- 認定支援機関は、中小機構の専門家からアドバイスを受けることが可能だが、近年その利用が減少。その要因としては、①**専門家派遣手続の煩雑さ**、②**事業の認知度の低さ**等が考えられる。そのため、制度上の問題点を解消するために、平成30年度から**手続の簡素化**や**周知の強化**等に取り組んだ。

専門家派遣制度の見直し内容

● 手続の簡素化

- ・初回相談であっても中小機構の地域本部に来訪せずに、申請手続のみで現地へ派遣できるように見直し。
- ・申請手続については、より簡易に記入できる様式に変更や省略を実施。

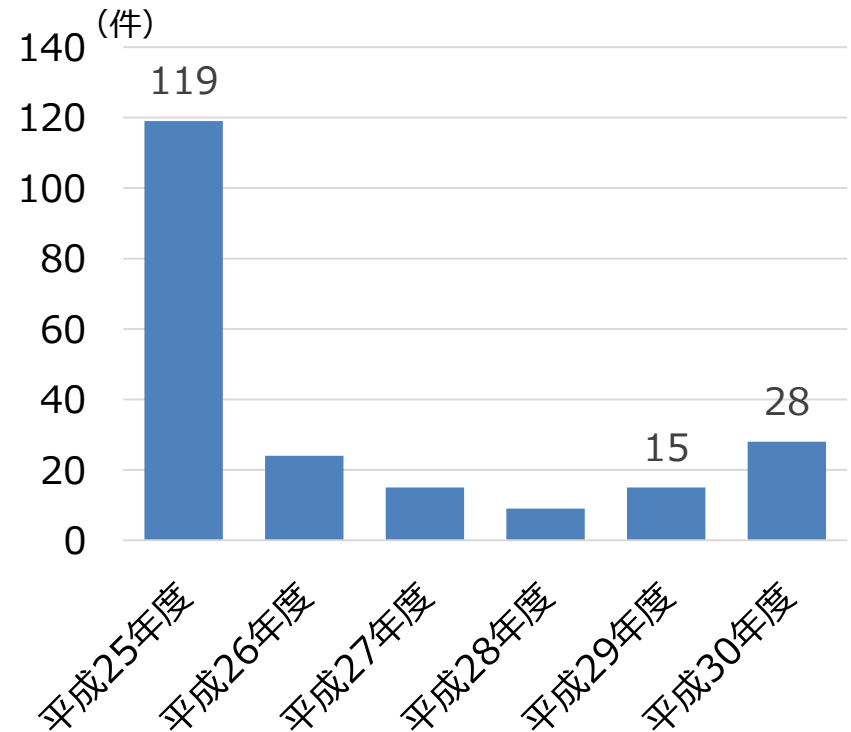
● 周知の強化

- ・中小機構の各地域本部のWebページを分かりやすい形に改善し、利用促進を行った。

● 専門家の充実

- ・中小機構に登録されている経営支援アドバイザーは618名（平成31年2月1日現在）いるため、これらのアドバイザー全体で対応できる体制を構築。
- ・専門家による相談対応のみならず、認定支援機関の支援の質の向上を図るため、勉強会等の講師として専門家を派遣可能にした。

【専門家派遣制度の活用実績】



※平成30年度は12月末までの実績

認定支援機関電子申請システムの導入

- 認定支援機関の申請においては、中小企業庁又は経済産業局のHPからダウンロードした様式に記載の上、各経済産業局に郵送いただいているが、記載例の内容が非常に多岐にわたることから、**記載漏れや記載ミスが発生し、その度に修正した申請書を提出していただくことも少なくない**のが、現状。
- 申請手続きの簡素化のため、**認定支援機関電子申請システムを2019年5月22日より導入予定**。
- **完全電子化に向け、以下のステップで段階的に機能を拡充**していく予定。

**2019年4月～
2020年3月**

ステップ①

HPからダウンロードした様式ではなく、システムから出力した申請書（紙）による申請に変更

※金融機関を除く
※新規申請、更新申請のみ

- アラート機能等により、申請書の入力漏れ・入力ミスを未然に防止。
- セルフチェックシートにより、必要書類の添付漏れを防止。
- 認定支援機関の検索機能や活動状況データの見える化により、各支援機関の活動実態を把握・比較可能。

**2020年4月～
2021年3月**

ステップ②

**システムからの申請が可能に
（紙での申請が不要に）**

※金融機関を除く

- 申請書・必要書類のシステムでの提出が可能。
- 認定支援機関の活動内容の見える化を更に拡充。
- 法人認証基盤等と連携し、本人確認を簡易化。

**2021年4月～
2022年3月**

ステップ③ **完全電子化**

**金融機関を含め
システムから全ての申請が可能に**

- 共管である金融庁とのシステム連携を行い、金融機関も含めシステムからすべての申請が可能。