

令和4年度 小規模事業経営支援事業 経営相談支援事業における支援実績と評価結果

資料4

＜趣旨＞

- ◇平成22年度より、商工会、商工会議所、商工会連合会（以下、商工会等）が実施する小規模事業経営支援事業の経営相談支援事業については、支援対象事業者毎に、
①課題把握⇒②具体的支援メニューの実施⇒③支援結果の把握の支援過程をカルテとして記録し、支援実績や成果を「見える化」しました。
- ◇また、平成22年6月から25年3月までの3年間、中小企業診断士等の民間専門家を府が直接派遣する「経営力向上緊急支援事業」を実施しました。
- ◇これにより、良い意味での競争が起こり、サービスの受け手である事業者がよりよいサービスを選択できる環境を創出したことから、
平成25年度からは、商工会等が民間専門家と連携強化を図ることにより、より効果的な支援の実施に努めています。
- ◇加えて、利用者満足度調査により、各団体がPDCAサイクルを回し、事業者へのサービス向上につなげます。

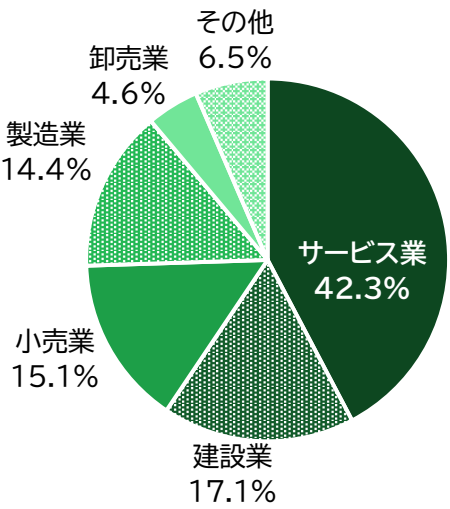
1. 支援実績の概要

(1) 支援事業者数

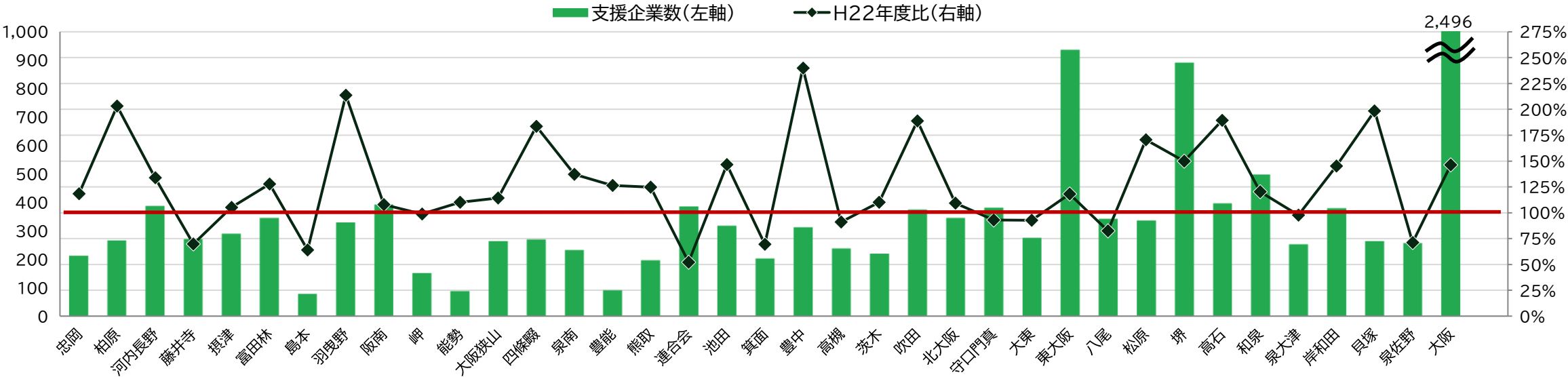
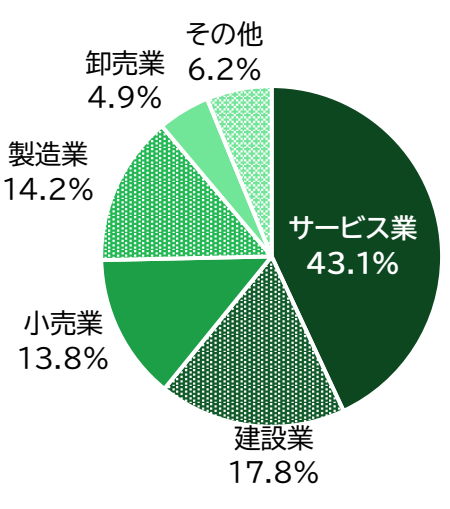
◆業種別内訳（10年分）

| | 合計 | 製造業 | 小売業 | 卸売業 | 建設業 | サービス業 | その他 |
|-------|--------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|
| R4年度 | 13,963 | 1,983 | 1,930 | 691 | 2,481 | 6,014 | 864 |
| R3年度 | 14,127 | 2,032 | 2,130 | 656 | 2,419 | 5,975 | 915 |
| R2年度 | 15,356 | 2,031 | 2,303 | 701 | 2,685 | 6,715 | 921 |
| R1年度 | 13,440 | 2,364 | 2,056 | 660 | 2,391 | 4,912 | 1,057 |
| H30年度 | 13,303 | 2,347 | 2,063 | 773 | 2,476 | 4,714 | 930 |
| H29年度 | 13,465 | 2,378 | 2,188 | 734 | 2,573 | 4,658 | 934 |
| H28年度 | 13,458 | 2,386 | 2,220 | 732 | 2,390 | 4,732 | 998 |
| H27年度 | 13,348 | 2,448 | 2,305 | 720 | 2,209 | 4,554 | 1,112 |
| H26年度 | 13,122 | 2,630 | 2,115 | 747 | 2,145 | 4,358 | 1,127 |
| H25年度 | 13,594 | 2,766 | 2,308 | 728 | 2,274 | 4,481 | 1,037 |

R3年度 業種割合



R4年度 業種割合



(2) 支援内容

◆支援メニュー別内訳(10年分)

| | 支援メニュー | | | | | | | | | | | | | | | | | | 合計 | 1事業者 あたり 支援数 ※4 | その他の支援 ※1 | |
|------------------------|--------|------------|------------------|------------|-------|-------|------|--------------|-------|------------|------|---------------------|-------------|-------|----------|-----|------|-----------|--------|--------------------------|------------|-------------------|
| | 紹介実績 | 金融 (紹介) | 金融 (経営 指導) | 資金繰り 計画 | 記帳 | 労務関係 | 人材育成 | マーケ ーティング | 販路開拓 | 事業計画 作成 | 創業 | 事業継続 計画 (BCP) | コスト 削減計画 | 財務分析 | 5S ※2 | IT化 | 事業承継 | その他 ※3 | | | 災害対応 支援 | フォロー アップ 支援 |
| R4年度 | 594 | 841 | 2,146 | 718 | 2,547 | 1,861 | 86 | 366 | 1,859 | 3,454 | 557 | 383 | 684 | 1,194 | 156 | 508 | 196 | 45 | 18,195 | 1.30 | 0 | 753 |
| R3年度 | 854 | 920 | 2,025 | 1,025 | 1,303 | 2,081 | 85 | 357 | 2,005 | 3,511 | 481 | 743 | 640 | 1,483 | 229 | 559 | 161 | 61 | 18,523 | 1.31 | 1,344 | 856 |
| R2年度 | 465 | 2,249 | 3,441 | 1,077 | 813 | 1,821 | 48 | 131 | 1,462 | 4,980 | 274 | 558 | 601 | 1,187 | 329 | 388 | 199 | 61 | 20,084 | 1.31 | 2,370 | 984 |
| R1年度 | 938 | 832 | 3,343 | 722 | 1,695 | 2,078 | 93 | 400 | 2,120 | 2,080 | 410 | 238 | 658 | 1,384 | 297 | 550 | 559 | 115 | 18,512 | 1.38 | 531 | — |
| H30年度 | 1,049 | 768 | 3,335 | 831 | 860 | 2,155 | 91 | 348 | 1,945 | 1,880 | 474 | 374 | 865 | 1,590 | 328 | 889 | 840 | 102 | 18,724 | 1.41 | | |
| H29年度 | 1,132 | 856 | 3,342 | 1,025 | 937 | 2,187 | 129 | 416 | 2,442 | 1,750 | 413 | 326 | 930 | 1,622 | 275 | 746 | — | 110 | 18,638 | 1.38 | | |
| H28年度 | 1,138 | 880 | 3,249 | 1,037 | 761 | 2,006 | 114 | 453 | 2,207 | 2,566 | 419 | 331 | 602 | 1,559 | 288 | 588 | — | 98 | 18,296 | 1.36 | | |
| H27年度 | 1,292 | 919 | 3,141 | 1,152 | 865 | 1,950 | 193 | 464 | 2,692 | 2,141 | 391 | 254 | 727 | 1,552 | 236 | 667 | — | 96 | 18,732 | 1.40 | | |
| H26年度 | 1,419 | 1,094 | 2,820 | 1,257 | 901 | 1,756 | 130 | 603 | 2,607 | 2,094 | 366 | 315 | 1,195 | 1,701 | 332 | 641 | — | 112 | 19,343 | 1.47 | | |
| H25年度 | 1,912 | 1,301 | 2,614 | 1,212 | 1,321 | 1,925 | 182 | 635 | 3,117 | 1,204 | 424 | 503 | 921 | 1,791 | 281 | 562 | — | 128 | 20,033 | 1.47 | | |
| R4年度の 対R3年度 増減比 | 70% | 91% | 106% | 70% | 195% | 89% | 101% | 103% | 93% | 98% | 116% | 52% | 107% | 81% | 68% | 91% | 122% | 74% | 98% | | | |
| R4年度の 対H25年度 増減比 | — | — | 82% | 59% | 193% | 97% | 47% | 58% | 60% | 287% | 131% | 76% | 74% | 67% | 56% | 90% | — | 35% | 91% | | | |

※1 R1年度から、自然災害への対応や感染症対策等に関する「災害時等の支援」を開始しました。
また、R2年度から、これまでに支援を受けた事業者への継続支援である「フォローアップ支援」を開始しました。

※2 5Sとは、「整理・整頓・清掃・清潔・しつけ」です。

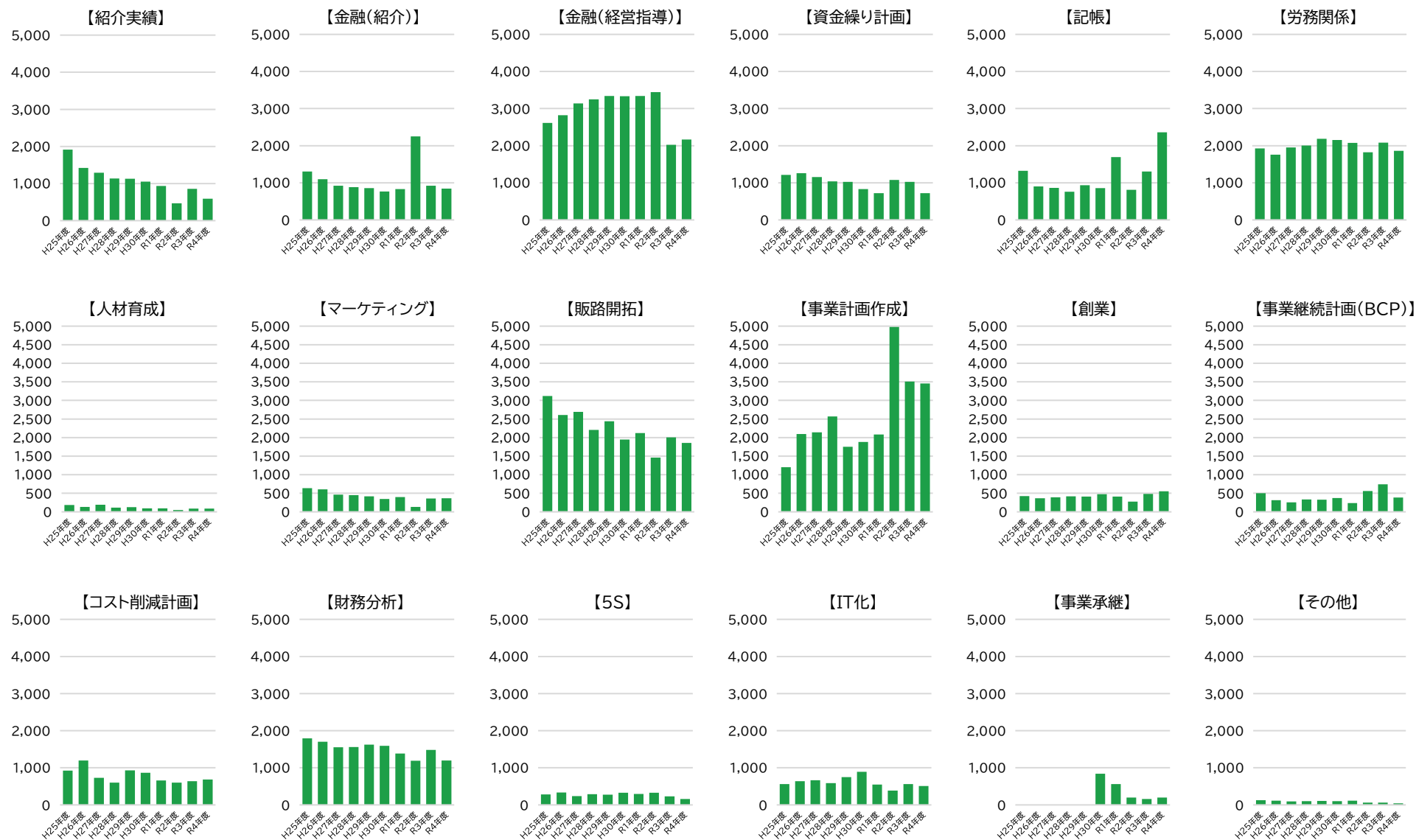
※3 「その他」は、「マル経融資等の返済条件緩和支援」、「債権保全計画作成支援」の合計です。

※4 計算式は、「(R4年度の個別支援メニューの合計 + R3年度からの継続個別支援メニューの合計) / (R4年度の支援事業者数)」です。

◆年度別支援メニューの利用数 推移

◇例年、支援ニーズが高いメニューは、「金融（経営指導）」、「販路開拓」、「事業計画作成」、「労務関係」です。

◇「事業計画作成」は、R3年度よりは減少したものの引き続き多く、また、「記帳」は、インボイス制度への対応等の影響により増加しています。



2. 調査結果の概要

◆利用者満足度調査の概要

対象：R4年4月～R5年3月に支援が完了した事業者【13,799者】
抽出方法：団体ごとに事業者数別で設定した抽出率(右表)により、無作為抽出【6,342者】
実施手法：郵送調査(大阪府が直接事業者に郵送し、回収は郵送とwebを併用)
調査期間：R5年5月24日～R5年6月9日(但し、回収期間はR5年6月27日まで)
回収率：28.3%【1,792者(うちweb回答…432者)】

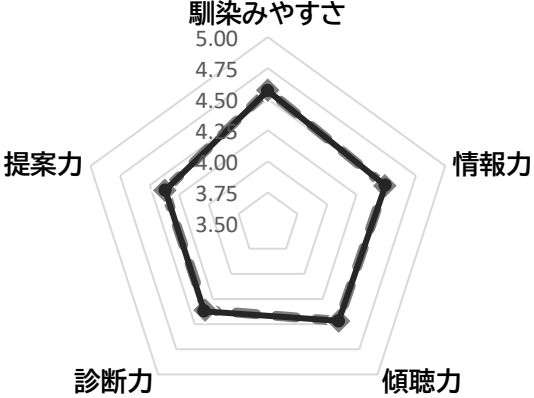
| 支援完了事業者数 | 抽出率 |
|-----------|------|
| ～ 200 | 100% |
| 201 ～ 500 | 50% |
| 501 ～ | 30% |

◆調査結果の推移 (H23～R4年度分)

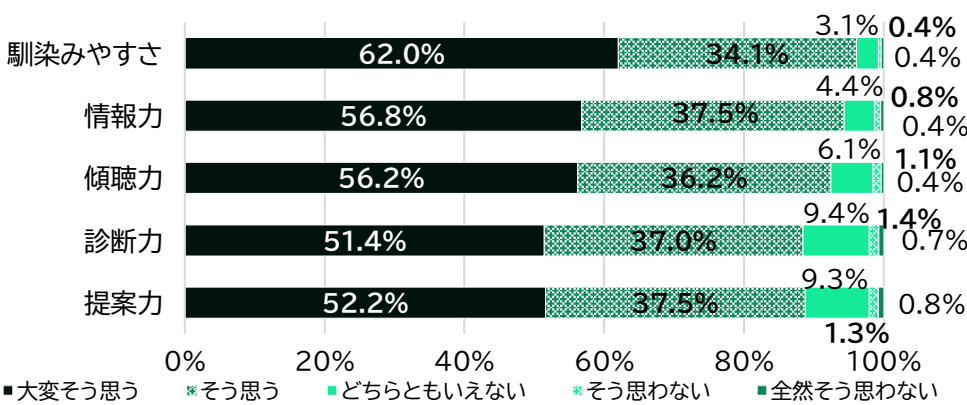
| 調査対象年度 | 対象数 | 送付数 | 回収数 | 回収率 | 項目(5点満点) | | | | | 利用者満足度(30点満点) | | | |
|--------|--------|--------|-------|-------|----------|------|------|------|------|---------------|-------|-------|-------------------------|
| | | | | | 馴染みやすさ | 情報力 | 傾聴力 | 診断力 | 提案力 | 総合満足度 | 最高点 | 最低点 | <参考> 平均点100点 満点換算 |
| R4年度 | 13,799 | 6,342 | 1,792 | 28.3% | 4.57 | 4.49 | 4.47 | 4.37 | 4.37 | 26.36 | 28.00 | 24.27 | 87.88 |
| R3年度 | 14,138 | 4,490 | 1,489 | 33.2% | 4.57 | 4.49 | 4.47 | 4.36 | 4.37 | 26.47 | 29.06 | 24.86 | 88.25 |
| R2年度 | 15,081 | 4,848 | 2,680 | 55.3% | | | | | | 26.93 | 29.25 | 24.10 | 89.77 |
| R元年度 | 13,277 | 4,413 | 2,405 | 54.5% | | | | | | 27.11 | 29.25 | 24.94 | 90.37 |
| H30年度 | 13,092 | 4,274 | 2,267 | 53.0% | | | | | | 27.02 | 28.93 | 24.63 | 90.08 |
| H29年度 | 13,224 | 4,404 | 2,263 | 51.4% | | | | | | 26.86 | 29.00 | 24.09 | 89.52 |
| H28年度 | 13,424 | 4,408 | 2,271 | 51.5% | | | | | | 26.75 | 29.39 | 22.60 | 89.17 |
| H27年度 | 13,040 | 3,714 | 2,011 | 54.1% | | | | | | 26.65 | 28.88 | 24.42 | 88.84 |
| H26年度 | 13,076 | 3,678 | 1,648 | 44.8% | | | | | | 26.59 | 28.50 | 23.38 | 88.62 |
| H25年度 | 12,960 | 3,674 | 1,768 | 48.1% | | | | | | 26.20 | 28.47 | 23.64 | 87.33 |
| H24年度 | 13,111 | 12,948 | 6,457 | 49.9% | | | | | | 26.19 | 28.55 | 24.64 | 87.30 |
| H23年度 | 12,351 | 11,599 | 5,779 | 49.8% | | | | | | 26.07 | 28.87 | 24.64 | 86.89 |

※R3年度より、実施手法等を変更し、総合満足度は評価項目の合計ではなく、独自項目として算出しています。

◆項目のレーダーチャート



◆利用者満足度 項目の内訳



◆満足度と満足度25点以上の団体数の推移 (H28～R4年度分)

