

令和3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

<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。

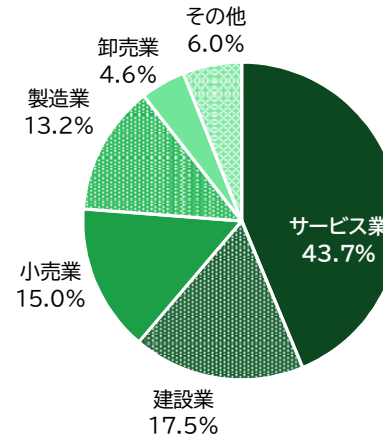
1. 支援実績の概要

(1) 支援事業者数

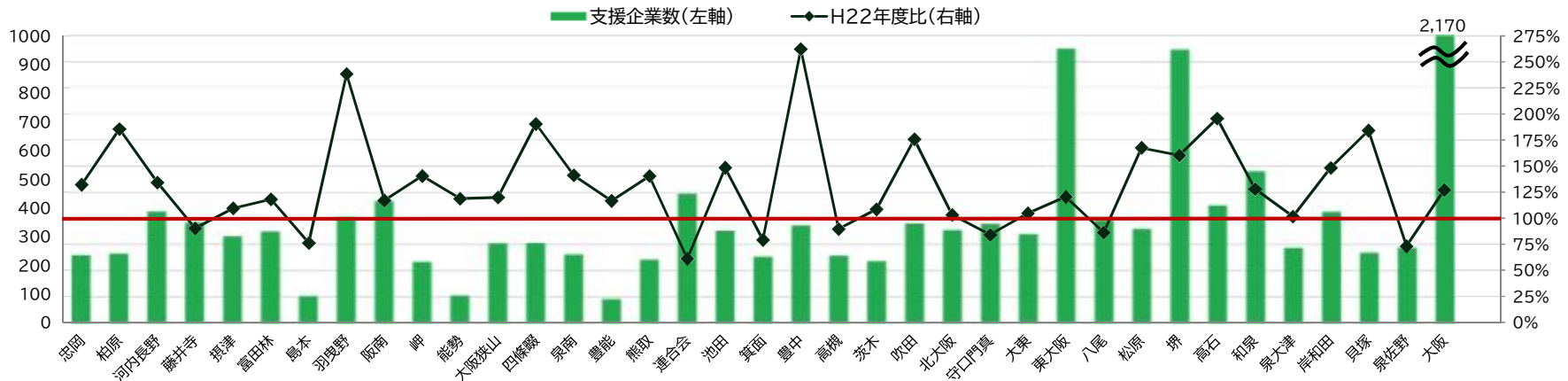
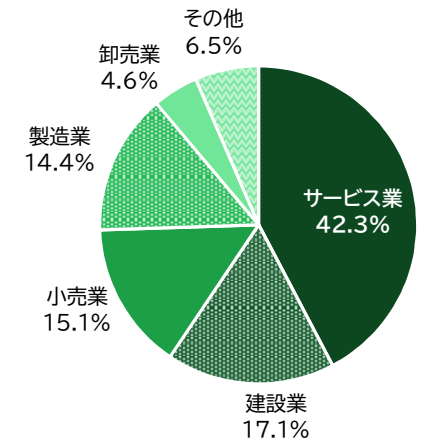
◆業種別内訳

	合計	製造業	小売業	卸売業	建設業	サービス業	その他
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
H24年度	13,237	2,691	2,307	759	2,270	4,167	1,043
H23年度	12,351	2,559	2,188	707	2,109	3,760	1,028
H22年度	11,585	2,321	2,333	707	1,991	3,331	902

R2年度 業種割合



R3年度 業種割合



(2) 支援内容

◆支援メニュー別内訳

	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 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
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		
H24年度	1,894	1,380	2,497	1,162	1,378	1,969	174	446	3,450	900	361	393	808	1,549	253	469	—	150	19,233	1.45		
H23年度	2,243	1,321	2,426	1,291	1,582	1,332	110	356	2,691	775	391	555	702	1,424	84	338	—	164	17,785	1.44		
H22年度 ※5	3,093	—	2,541	1,170	2,393	766	65	247	2,190	589	365	23	256	789	43	234	—	148	14,912	1.29		
R3年度の 対R2年度 増減比	184%	41%	59%	95%	160%	114%	177%	273%	137%	71%	176%	133%	106%	125%	70%	144%	81%	100%	92%			
R3年度の 対H22年度 増減比	—	—	80%	88%	54%	272%	131%	145%	92%	596%	132%	3230%	250%	188%	533%	239%	—	41%	124%			

※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、「(R3年度の個別支援メニューの合計 + R2年度からの継続個別支援メニューの合計) / (R3年度の支援事業者数)」です。

※5 H22年度の「金融支援(紹介型)」は、「支援機関等へのつなぎ(紹介実績)」に含んでいます。

2. 調査結果の概要

◆利用者満足度調査の概要

対象 : R3年4月～R4年3月に支援が完了した事業者【14,138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【4,490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 : R4年5月23日～R4年6月13日(但し、回収期間はR4年6月27日まで)
 回収率 : 33.2%【1,489者(うちweb回答…194者)】

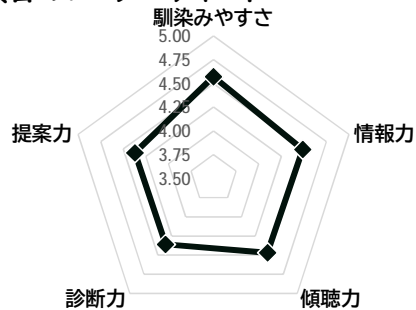
支援完了事業者数	抽出率
～ 200	50%
201 ～ 500	35%
501 ～	25%

◆調査結果の推移 (H23～R3年度分)

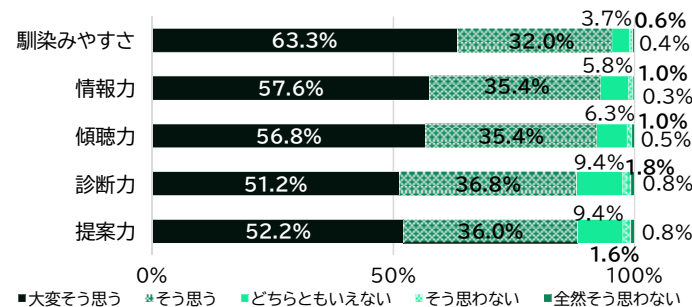
調査対象年度	対象数	送付数	回収数	回収率	項目(5点満点)					利用者満足度(30点満点)			
					馴染みやすさ	情報力	傾聴力	診断力	提案力	総合満足度	最高点	最低点	<参考> 平均点100点 満点換算
R3年度	14,138	4,490	1,489	33.2%	4.57	4.49	4.47	4.36	4.37	26.47	29.06	24.86	88.25
R2年度	15,081	4,848	2,680	55.3%						26.93	29.25	24.10	89.77
R元年度	13,277	4,413	2,405	54.5%						27.11	29.25	24.94	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～R3年度)

