

令和3年5月14日
よろず支援拠点全国本部

令和3年度よろず支援拠点の評価方針

1. 目的

よろず支援拠点（以下、「拠点」という。）が、売上拡大や経営改善等の経営課題の解決に向けた専門性の高い経営アドバイス、他の支援機関と連携した課題解決のための総合調整、他の支援機関に対する支援ノウハウの共有、拠点の効率的な運営など、中小企業の経営支援に必要な取り組みを実施した結果について評価することにより、PDCAサイクルを構築し、継続した業務改善を図る。

2. 評価の基本方針

- ・ 目標設定、事業実施、事後評価、フィードバック、改善といった事業のPDCAサイクルに沿った評価の実施。
- ・ 相談において拠点から具体的なアドバイスが行われ、その結果、相談者が具体的なアドバイスを実行することにより、売上拡大・利益拡大等の具体的な成果が得られたことを高く評価する。

3. 評価項目

- ・ 拠点の実績を把握する基本的な指標として、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4つを設定。
- ・ 複数の評価指標を組み合わせ、多角的な面から拠点を評価する。評価には、名寄せ後の全相談者数、名寄せ後の新規相談者数のうち支援機関に紹介されて相談にきた者数、フォローアップにより成果が確認できた件数、顧客満足度、他の支援機関からの評価等を加味する。
- ・ 相談者に対する支援の内容、他の支援機関との連携、拠点運営の創意工夫等について、評価委員会による面接審査を実施。

4. 配点

- ・ 支援実績件数等の量の評価 全体の 4割5分
- ・ 顧客満足度等の質の評価 全体の 5割5分
うち、評価委員会による面談 全体の 2割5分

5. その他

中堅企業への成長を志向する企業への支援実証事業に選定された拠点に対しては、成果に応じた加点を実施する。評価方法は今後の検討とする。

以上