

令和7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。）が実施した中小企業・小規模事業者支援に必要な取り組みを評価し、支援の質の向上や、拠点運営の高度化に向けて、PDCAサイクルを構築し、継続的な業務改善を図る。

2. 評価方針

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を実施。各都道府県の実情に応じて、相談体制を整備するとともに、地域のリソースを最大限活用しながら、ワンストップ機能やコーディネート機能、高度な経営アドバイス機能を発揮し、相談者が抱える経営課題に対して、総合的な課題解決に取り組むことを評価する。

3. 評価項目・方法

別紙のとおり、3つの拠点機能別に評価指標を設定し、ワンストップ機能は、名寄せ後の事業者数や相談実績件数、コーディネート機能は、他の支援機関へ紹介した名寄せ後の事業者数や、連携（同席）して支援した名寄せ後の事業者数、高度な経営アドバイス機能は、成果確認件数や顧客満足度を評価することで、各指標の評価ランク（S、A、B、C、D）を決定する。具体的には、原則、各拠点が年度目標を設定し、その達成度合い等により、評価ランクを決定する。

4. 参考評価

三機関連携（よろず支援拠点、中小企業活性化協議会及び事業承継・引継ぎ支援センターの相互連携）への取り組みについて、的確な引継ぎや効果的なフォローアップができているかを総合的に判断のうえ、参考評価する。

5. その他

各拠点は、各指標の評価ランクが決定した後、フィードバック委員会の内容等を踏まえ、次年度以降の業務改善を図る。

なお、中小企業庁は、よろず支援拠点評価の結果や、フィードバック委員会の内容等を踏まえ、改善が必要と判断した拠点を、改善拠点として指定する。

また、よろず支援拠点評価の結果や、フィードバック委員会の内容、翌年度の

評価を踏まえ、評価結果が改善に至らない場合は、3年を経ずチーフコーディネーターの公募を行うこととする。

(別紙)

分類	指標
ワンストップ機能	① 名寄せ後の事業者数
	② 相談実績件数 ^(※1)
コーディネート機能	③ 他の支援機関へ紹介した名寄せ後の事業者数
	④ 他の支援機関と連携（同席）して支援した名寄せ後の事業者数
高度な経営アドバイス機能	⑤ 成果確認件数
	⑥ 顧客満足度 (1) 本質的な課題に気づき、腹落ち（納得）したと回答する割合 (2) 経営知識やノウハウが身に付いたと回答する割合 (3) 中長期的な経営課題の解決に向けた道筋を描ける状態になったと回答する割合 (4) 成果があったと回答する割合 (5) 大変満足・満足と回答する割合

(※1) 内訳として、他の支援機関から紹介があった件数を見える化する。