

# 令和5年度 文京区議会

## 自治制度・地域振興調査特別委員会 視察報告書



▲ 東京都よろず相談支援拠点新橋事務所前にて

# 視察概要

---

## 1 視察日程

令和5年11月14日(火) 午後3時～5時

## 2 視察先

東京都よろず相談支援拠点新橋事務所

(東京都港区新橋1丁目18-6 共栄火災ビル1階)

ホームページ：<https://tokyoyorozu.go.jp/>

## 3 視察目的

中小企業等の経営相談に関する調査・研究

## 4 視察参加者

委員長 松丸 昌史

副委員長 宮野 ゆみこ

理事 市村 やすとし

理事 品田 ひでこ

理事 高山 泰三

理事 関川 けさ子

委員 松平 雄一郎

委員 石沢 のりゆき

委員 沢田 けいじ

委員 田中 としかね

随行者 川崎 慎一郎 (区民部経済課長)

随行者 小野 光幸 (区議会事務局長)

随行者 杉山 大樹 (区議会事務局議事調査主査)

## 5 視察先対応者

東京都よろず支援拠点チーフコーディネーター	金網 潤 氏
東京都よろず支援拠点コーディネータートレーニー	村井 智 氏
東京都よろず支援拠点コーディネータートレーニー	岡田 貴幸 氏
一般社団法人東京都信用金庫協会業務部地域支援課課長	古畑 伸康 氏
一般社団法人東京都信用金庫協会業務部地域支援 主任調査役	川上 恒平 氏



▲ チーフコーディネーター 金網 潤 氏

# 視察内容

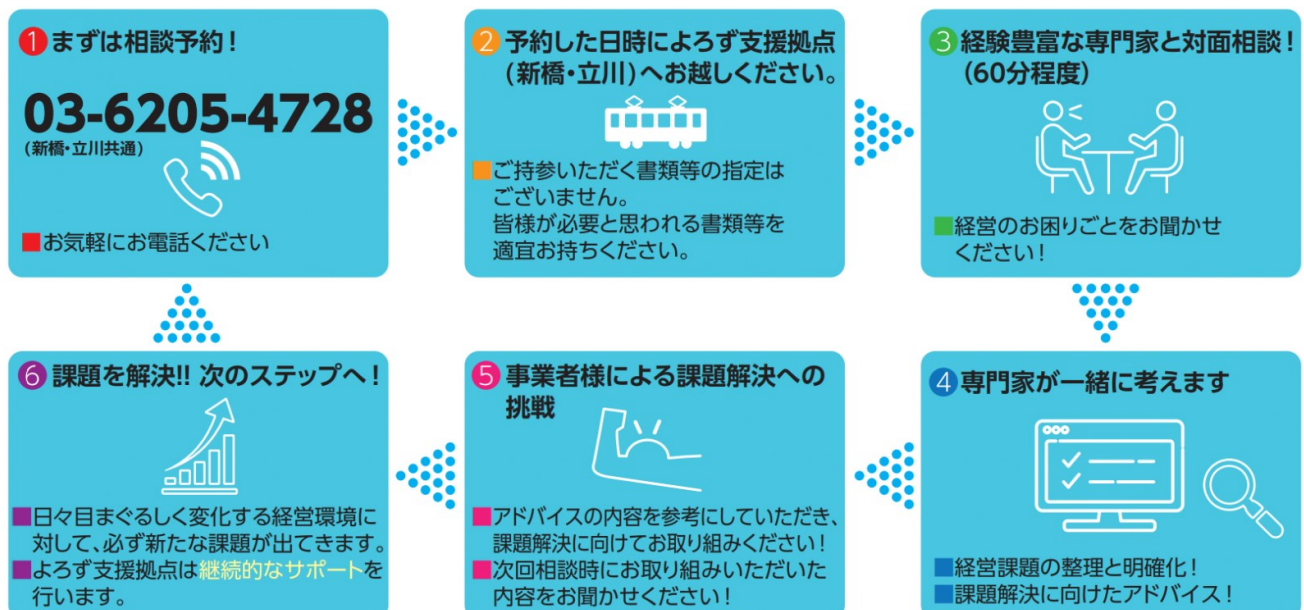
## 1 よろず支援拠点とは

よろず支援拠点とは、平成 26 年に内閣法として施行された小規模事業者振興法に基づき、国（中小企業庁）が全国に 1 か所ずつ設置した経営相談機関である。

東京都よろず支援拠点（新橋・立川事務所）では、都内に事業所を持つ事業者（中小企業・小規模事業者、創業予定者等）のため、売上拡大や経営改善など、経営上のあらゆるお悩み相談に対応するほか、相談内容に応じた課題解決施策を助言し、具体的に成果を上げていくことを特徴としている。

## 2 相談業務の流れ

- ・ 電話にて相談日時を予約するとともに、相談内容の大枠を確認（①）
- ・ 専門家との対面相談を通じ、経営課題の整理・解決に向けたアドバイス（②～④）
- ・ 相談者が課題解決に取り組んだ後も、継続的な相談支援（⑤～⑥）



▲ 相談業務フロー（東京都よろず支援拠点公式 HP より引用）

### 3 実施体制

(1) 実施機関

一般社団法人 東京都信用金庫協会

(2) 人員体制

現在、新橋・立川事務所併せて 26 名のコーディネーターが在籍。

各コーディネーターが中小企業診断士、行政書士、弁護士、税理士等の専門資格を有しており、それぞれが得意とする支援分野を持つ。

チーフコーディネーター	1 名
サブチーフコーディネーター	2 名
コーディネーター	19 名
伴奏支援専門コーディネーター	2 名
オフィスコーディネーター	2 名

(3) トレーニー制度

トレーニー（研修生）として、これまで約 50 名の信用金庫職員を受け入れている。

トレーニー期間で学んだ経営相談のノウハウ等を職場に持ち帰り、信用金庫としての経営支援に活かしている。

(4) 各支援機関との連携

相談先に悩む事業者のためのワンストップ窓口として広く相談を受け付けており、相談内容に応じて、官民の各種支援機関と連携しながら支援を進めている。



▲ 各支援機関との連携イメージ（東京都よろず支援拠点公式 HP より引用）

## 4 支援実績

年	総相談者数	来訪相談者数	課題解決件数
2022	8,321	1,316	1,252
2021	7,767	827	1,321
2020	6,744	1,564	829
2019	—	4,046	645
2018	—	3,950	476
2017	—	2,867	171
2016	—	2,321	—
2015	—	1,642	—
2014	—	980	—



# 質疑応答

---

Q：多くの事業者がいるなか、コーディネーター1人当たり何社対応しているのか。

A：それぞれのコーディネーターが、1日5枠の相談枠のなかで新規・継続の相談に対応している。都内の事業者全てには対応出来ないので、支援を本当に必要とされている方にしっかりと向き合えるかが重要である。そのため、電話予約で相談の大枠を確認する際、経営相談に至らないようなケースについては、適切な支援機関に繋いでいる。

Q：コロナ禍での相談状況について教えてほしい。

A：コロナ禍で電話・オンライン相談を実施したことにより相談数が増えた。また、コロナ関係の給付金申請に関する相談も多かった。

Q：26名のコーディネーターは弁護士、中小企業診断士をされているとの事だが、自分の事務所を持ちながら、よろず支援拠点でも相談を受けているのか。

A：コーディネーターは、それぞれ本業があるため兼業で携わっている。事業者支援に意欲のあるタフな人材を採用している。

Q：相談するには登録が必要か。

A：申請・登録の手続きにより相談へのハードルが高くなるのを避けるため、電話一本で相談に応じている。ただ、ニュアンスが伝わりづらい事や時間的なロスを踏まえ、メールでの相談は受けていない。

Q：予約時に相談の大枠を確認し、相談内容に対応出来るコーディネーターとマッチングさせる流れか。

A：その流れで対応している。26名のコーディネーターそれぞれが一次（予約）対応し、相談内容の大枠を確認できる体制になっている。また、支援する上でのミスリードを防ぐため、相談者の「これをやりたい」という相談に対しては、「なぜやりたいのか」と必ず目的を確認している。

Q：電話予約から相談まで何日くらい待つ状況なのか。

A：すぐに予約が取れない状況ではあるが、電話予約時に1か月以内で空いている日時を提示しており、その中で対応出来ている。

Q：中小企業の価格転嫁や人手不足の課題について、どのような対応をしているか。

A：価格転嫁に関しては、精緻なコスト計算は大事であるが、まずは売り上げ構成比のビック3を出して、そこでどのような交渉をしているか考えさせている。人手不足に関しては、経営者や労働者の目線に立った相談先である東京しごと財団や、副業人材を上手く活用できるよう中核人材確保支援能力向上事業を紹介している。

Q：トレーニー制度について教えてほしい。

A：トレーニーを経営相談に同席させ、どのような形で支援しているのか勉強してもらう。トレーニー期間終了後、ここで得たノウハウを社内に戻ってフィードバックしている。

Q：廃業に関する相談状況について教えてほしい。

A：経営相談をするなかで、残念ながら廃業がベストな経営判断になる場合、その意思決定の一助となるようなアドバイスや、ソフトランディングな廃業となるように支援している。

Q：儲かっている中小企業事業者の相談を受けるなかで、必ずM&Aの話がでてくる。

よろず支援拠点でM&Aの相談をした場合、コーディネーターのネットワークを活かした紹介などされているのか。

A：民業圧迫になるため紹介はしていないが、積極的に情報提供は行っている。





# 視察の感想

---

## 東京都よろず支援拠点を視察して

松丸 昌史 委員長

国が全ての都道府県に設置し、在籍するコーディネーターが中小企業に寄り添って経営上の相談に応じる「よろず支援拠点」は利用者からの満足度は高く、特に東京の拠点においては26名の在籍する相談業務に当たるコーディネーターは、中小企業診断士や税理士といった国家資格保有者のほか実務に直結した資格を持つ人や企業経営の経験者などが在籍し、個々の経営課題に最適な専門家を人選し、課題解決に向けた取り組む姿がとても心強く思いました。また、相談内容に応じては、各地の支援機関と連携するなどきめ細かな対応もされており、結果がでるまで伴奏する姿勢が伝わります。

現在、中小企業が直面する物価高などの難しい課題に対応しながら安心して経営を続けられるように「よろず支援拠点」の周知徹底をアピールしていく決意です。

## 真に寄り添う伴走型経済支援をお手本に

### 文京区の経営相談でもサービス向上を

宮野 ゆみこ 副委員長

中小企業庁が47都道府県に1か所ずつ設置している「よろず支援拠点」の東京都よろず支援拠点を視察した。創業、事業承継から、経営改善、事業再生支援、売り上げ拡大支援、会社買収・売却まで、中小企業の経営に関する各課題に明るい専門相談員が26名配置され、経営者は課題が解決するまで無料で何度でも相談できるという伴走型支援を実現していた。

文京区の経営相談窓口においては、各種補助金や融資制度の紹介等を行っているが、よろず支援拠点のように、個々の状況に寄り添いながらオーダーメイドの支援を中長期的に行っていくだけの組織体制は整っていない。よろず相談支援をお手本に組織体制と人員配置を整え、個々の課題にきめ細かく寄り添える伴走型支援を実現すべきと感じた。

## 東京都よろず支援拠点の視察を終えて

市村 やすとし 委員

よろず支援拠点は、中小企業庁が全国 47 都道府県に設置する中小企業・小規模事業者の方々等を対象としたワンストップ経営相談窓口として 2014 年に産声を上げ、今回は東京都よろず支援拠点を視察した。

金網チーフコーディネーターの厚くも丁寧な説明をいただき、時には感極まるところもあり、事業者再建支援の並々ならぬ熱意を感じた。東京の拠点には販路拡大から事業継承まであらゆる経営課題に対応する 26 人の専門家が在籍しており、経営に関する悩みに親身に耳を傾け、具体的に解決策を提示することが特徴で、何度でも無料で利用できるところ、また、親戚のおじさん目線！で気軽に相談できることを目指し、「やりたいコト」、「お金になること」、「すべきコト」、「できるコト」の事業の方向性を丁寧に掘り下げて一緒に頑張るところも利用者の立場になっていると感じた。

この視察で学んだことを本区でも生かしていきたいと思う。

## 企業成長を目的に寄り添う専門家たち

品田 ひでこ 委員

「東京都よろず支援拠点」を視察し、こうした中小企業や個人経営者に親身に寄り添った支援拠点があることを今回初めて知りました。

企業再生、創業者支援、飲食店の業態開発支援など幅広い分野の相談に応じられる経験豊富な 26 人のコーディネーターによるアドバイスを無料で何回でも相談できるという魅力的な機関です。事業内容や相談事例を伺い、年間延べ 8 千件、この 10 年間でどれほどの事業主が救われたかと感銘いたしました。

私は、コロナ禍において、文京区に業種転換を促す融資メニューを提案し実施して頂きましたが、経営者に発想の転換はなかなか難しいことです。

ですから、この機関で「企業成長を目的として次のステップや創業に、相談者が満足して進んでいただく」という志の高い専門家たちの支援で東京の産業がますます進展していくことでしょう。

## 東京都よろず支援拠点を視察して

高山 泰三 委員

自治制度・地域振興調査特別委員会の視察で、東京都よろず支援拠点新橋事務所を訪問しました。そこでは、中小企業の経営相談に特化した姿勢が印象的でした。

この支援拠点は、中小企業や小規模事業者が直面する経営上の課題に対応し、無料でアドバイスを提供しています。特に、相談者と共に課題解決に向かう姿勢に感銘を受けました。相談者に寄り添い、一般的な提言ではなく、具体的な事例に基づく解決策を提供し、成果を上げていくアプローチを取っています。

視察を通じて、地域振興において相談者の声に真摯に向き合うことの重要性を再確認しました。文京区における各種経営相談事業にも、このよろず支援拠点をの姿勢を取り入れるべきと感じました。中小企業や事業者の成功は、地域全体の発展に繋がると確信しています。

文京区役所においての今後の施策展開に期待します。

## 東京都よろず支援拠点の調査を行っての感想

関川 けさ子 委員

11月14日に訪れた「東京都よろず支援拠点」は、東京に事業所を持つ事業者を対象に42万社、訪問支援も含めると381万社への支援を行い、何回でも無料とのお話しにその存在を初めて知った私にとって衝撃でした。しかも創業、新商品、助成金活用等、26名の専門分野のコーディネーターが援助に当たっていること、実にきめ細かい対応が行われていることに感銘しました。

また、売上げが1年で約4倍にもなった支援事例企業のように、3つの補助金・助成金の事業計画書や、販売先開拓支援等、目的達成まで段階を追っての支援は、相談者にとってとても勇気づけられることだと思いました。

今後、もっと多くの人に「よろず支援拠点」を知っていただくことが大切だと思いました。

## 東京都よろず支援拠点の視察を終えて

松平 雄一郎 委員

今回視察をした東京都よろず支援拠点は、国が設置をした経営相談窓口であり、無料で何度でも相談ができる点に最大のメリットを感じた。改善すべき点を指導するという姿勢ではなく、様々な経営の悩みに親身に耳を傾け、経営者と同じ目線になって、課題を解決する姿勢を感じる事ができ、大変感銘を受けた。

本区が商工会議所と連携し行っている経営相談に比べ、幅広い分野の専門家が揃っており、相談内容に応じて課題解決のためのチーム編成を行う人材がそろっている点も大変評価ができる。コロナや物価高騰の影響もあり相談件数は年々増加しているが、1回の相談で終わるケースも多く、根本的な課題解決のため2回目、3回目の相談にどう繋げていくかが課題だと感じた。

本区の相談窓口では対応しきれない補完的な相談所として、よく多くの区内経営者に活用される支援拠点となってほしい。

## 東京都よろず支援拠点の視察について

石沢 のりゆき 委員

昨今の物価高騰にともなう価格転嫁の問題から、中小企業の新たな販路開拓や新規事業の助言・提案など出口戦略についても支援するなど、きめ細かく対応されていました。

また、事業の継続が難しいと判断すれば「廃業」の選択肢も提示しているということも印象的でした。中小企業診断士・税理士・弁護士などのコーディネーターが経営相談にのり、しかも無料というのは、相談する中小企業にとっても頼もしいのではないかと思います。

26名のコーディネーターで体制を確保しているとのことですが、コロナ禍以降相談件数が増えており予約待ちも多数あるということだったので、増加するニーズに対応するためにも人の拡充が求められるのではないかと感じました。

また、価格転嫁の相談などについては、区としても独自の相談体制を作る必要があると感じました。

## 「誰に相談していいか分からない」 すべての経営者を支える「よろず支援拠点」

沢田 けいじ 委員

「よろず支援拠点」とは、国が設置する無料の経営相談所である。全国の対応件数は過去5年で2倍超、相談者の満足度も9割を超えている。「一人にしない相談所」を謳う支援の核は「コーディネーター」。今回ご案内いただいた金綱さんをはじめ26名で、プロフィールや動画メッセージ・セミナーもWEBサイトに公開している。

文京区の「中小企業の景況」によると、令和5年4～6月期の景況感は前期に比べ増加したが、来期予想は卸売・不動産業などで減少に転じ、舵取りが難しい状況が続くと予想される。経営課題は多岐にわたり、「誰に相談していいか分からない」という声も聞く。よろず支援拠点の相談予約は電話一本で、オンライン相談にも対応している。中小企業支援員の訪問支援とあわせて、さらなる周知・活用が求められる。

## 「役に立ち」「続けられ」「救いになる」こと

田中 としかね 委員

中小企業庁が「経営の悩み無料相談窓口」として設置している「よろず支援拠点」。お話を伺って、以下の点が「支援事業」としてのポイントになるように思えた。

一つは、「実体験に基づいた支援・提案」であるという点。担当者本人も事業者であり、現場からの進行形の提案が次々と出てくる。「役に立つ」ことがなければ意味がないだろう。

二つには、「何度も無料で相談できる」という点。伴走型の支援を謳うならば、ある程度の期間を見据えたフォローが必要となる。「続けられる」ことは何よりも重要になるだろう。

三つ目は、「親身になって相談にのる」という点。当たり前のようなのだが、事業を続けることの困難さに寄り添うことの本質は、事業者の「救いになる」ということに他ならない。

以上、行政サービスにも活かすべき点が確認できた。