

(経済産業省 独立行政法人 中小企業基盤整備機構)

事業名： 相談・助言・情報提供事業、経営相談・アドバイス事業

(2)主に議論の対象となる事務・事業の内容について

ア 事務・事業の内容について

事務・事業内容の詳細(実施のフロー図、フロー中の各業務の詳細内容など)

本事業は、全国9カ所の中小機構支部に設置した中小企業・ベンチャー総合支援センターにおいて、中小企業等からの知的財産や法務、マーケティングやビジネスプランなど幅広い経営課題に関する高度なアドバイスや情報提供によるワンストップサービスを行うもので、本事業における各業務の詳細は以下のとおり。(フロー図は別紙1参照)

1) 相談申込[相談者]

- ・ 相談者は、企業概要等の基礎情報や、相談したい内容の概略を所定の申込書等に記入し、各支部に相談を申し込む。

申込方法は、電話又はFAXのほか、インターネットからの申し込みも可能。

2) 相談内容の確認 / 専門家とのマッチング[支部職員]

- ・ 申込書の内容を踏まえ、電話でのヒアリング等により相談者の経営課題及びアドバイスのポイントを整理・明確化する。
- ・ 確認した相談内容に応じて、経営課題の解決に最適な専門家を選定し、相談日を設定した上で相談者に連絡する。

3) 支援方針検討 / 関連施策情報等の収集・整理[支部職員]

- ・ 2)に加え、経営課題に応じて、最新施策情報の提供や、経営相談以外の活用可能な支援策や相談履歴等、アドバイスにあたって有効な施策情報等を収集・整理する。

4) 支援方針・相談内容、有用な施策情報等の伝達(コーディネート)[支部職員]

- ・ 2)、3)で整理した情報を専門家に伝達する。
- ・ さらに、一定の支援経過後、対応した専門家と相談し、必要に応じて他のテーマ、専門家への発展、他の支援策の追加など今後の方針を検討する。

5) アドバイスの実施[外部専門家]

- ・ 機構から提供された情報を踏まえ、経営課題・支援目標に応じたアドバイスを行う。
- ・ アドバイス実施内容を整理・確認するとともに、次回のアドバイスに必要な事項を伝達する。

6) アドバイス結果の報告(カルテ作成)[外部専門家]

- ・ アドバイス実施内容の報告のほか、必要に応じて他分野のアドバイザーや他の支援策による支援の必要性等、支援目標の達成に必要な事項等をカルテに記入し、支部職員に

報告する。

7) 評価・フォローアップ

- ・ アンケート調査により顧客満足度を把握し、専門家の評価へ反映
- ・ 相談カルテにより個別案件の進捗状況、今後の支援や他の施策へのコーディネートの必要性などを把握し、今後の支援方針へ反映
- ・ その他、相談カルテ、アドバイザーのヒアリング等から新たな支援ニーズ、必要な支援施策を把握することにより、今後の政策立案に反映

(特色)

経営相談・アドバイス事業は、個別の経営事情を踏まえ反復継続型により、中小企業及び専門家と一緒にあって対策を検討し、機構が有する支援策の選択肢の提供 効果のフィードバック 更なる支援策の提供といった一連のサイクルを繰り返すことにより、中小企業等の発展段階における様々な経営課題の解決を図るものであり、経営相談・アドバイス事業と他の支援策の実施とは密接不可分なものである。

分野:知的財産、法務、マーケティング、ビジネスプラン、資本政策等の全ての経営課題

(支援体制)

全国9ヶ所の中小機構支部

外部専門家(経営支援アドバイザー) 全国で964名(平成19年8月末現在)。

(弁護士、公認会計士、税理士、弁理士、中小企業診断士、社会保険労務士、商品開発、マーケティング、特許戦略等の企業における実務経験豊富な専門家等)

事務・事業実施に当たっての全体の組織体系(組織図・事業所数等)

本事業の実施に当たり、本部は支部が実施する経営相談事業全体の企画調整、運営支援等を行い、全国9カ所の支部において経営相談事業を運営する。

(組織図・事業所数等は別紙2参照)

予算額、定員その他、業務量に関連する指標の実績値

予算額:363(百万円)

定員:15人(1支部あたり1.5人)

業務量に関連する指標の実績値(経営相談事業)

・相談件数(目標 相談対応件数(平成15年度 16,256件)の抜本的拡大【中期計画】)

平成18年度:24,091件(対15年度比で48.2%の増加)

平成17年度:21,781件

平成16年度:13,974件(通年19,559件)

当該事務・事業を独立行政法人の職員以外は担えないとする特殊事情、規制する法令などの有無及びその内容

特になし

イ 現状の外部資源の活用状況(外部委託を実施している場合)

経営相談事業の実施に当たっては、別紙1のフロー図に記載のとおり、業務全体のうちのアドバイス業務の一部について、すでに外部資源たる民間の活力を活用するべく外部専門家に依頼(委託)して実施している。

委託業務の内容

委託先名称(公表不可能な場合は事業者の形態)

委託方法(一般競争入札、指名競争入札、随意契約等の別)

契約実績(金額、契約年数等)

相談者に対するアドバイス業務(別紙1のフロー図の 参照)

(アドバイザー登録)

・アドバイザーは年度ごとの契約で、応募者について内部の基準に基づき選考し、一定水準以上の能力を有する個人に委嘱・登録。成果評価の上、定期的に登録を更新。

・登録者数は全国で964名(平成19年8月末現在)。

特定の事業者のみ受託可能である場合は法律上等の根拠

特になし。

**官民競争入札等実施の可能性の可否について
(再検討の結果実施の提案ができない理由)**

否

(理由)

以下の理由から官民競争入札等の実施はなじまないと思われる。

経営相談・アドバイス事業は、企業の経営課題に関するソフト面の助言だけを独立して実施しているものではなく、必要に応じて一層踏み込んだ支援ツールである専門家派遣事業、首都圏・関西圏での販路開拓を支援する販路開拓コーディネート事業、他企業との連携・アライアンスによる事業推進を図る新連携支援事業など、機構がもつ他の支援事業と一体的・連続的に実施しているところ。経営相談・アドバイス事業において、これらの支援事業の必要性や具体的な内容を判断していることを踏まえると相談・アドバイス事業のみを区分けすることはできない。

また、実際の経営相談・アドバイス事業は、その時々々の相談ニーズにマッチした適切な外部専門家を活用して行っているところ。

当該業務を担当する職員は、全国で15名、各支部では平均1.5名で他の業務とあわせて最小限の人数で効率的に実施しており、かつ、職員が行うその業務内容は、調整業務等のマネジメント業務である。

経営相談・アドバイス事業は、支援現場の「生」のニーズ・新たな政策課題を把握するアンテナであり、職員が政策当局にフィードバック・施策提案を行うことにより、重要な政策提案機能を期待されている。

(経済産業省 独立行政法人中小企業基盤整備機構)

事業名 : 相談・助言・情報提供事業 . 中小企業ビジネス支援ポータルサイト
(J-Net21)

(2)主に議論の対象となる事務・事業の内容について

ア 事務・事業の内容について

事務・事業内容の詳細(実施のフロー図、フロー中の各業務の詳細内容など)

中小企業者が必要な情報を場所・時間に制約されことなく公平に提供するために、中小機構において、中小企業情報のポータルサイトであるJ-Net21を運営している。その特徴は以下のとおり。

- 1) 中小機構が、インターネットを通じて検索等が統一的行える集中管理システムを作成し、ワンストップサービスとして政府の施策、中小企業支援機関の事業内容、民間企業の事業活動等の情報を無償で提供している。
- 2) 中小機構は、都道府県等中小企業支援センター、地域中小企業支援センターと連携して、中小企業者に対する窓口相談、専門家派遣、各種セミナーの開催等を実施し、中小企業者との密接な関係を有するとともに、ここで得た情報とノウハウをもとに民間事業者に委託してJ-Net21の各種コンテンツを作成して提供している。
- 3) J-Net21の運用にあたって、システムの保守運用、データの作成、その他において、アウトソーシングを行い、迅速な情報提供と効率化を図っている。

(フロー図については、別紙3参照)

事務・事業実施に当たっての全体の組織体系(組織図・事業所数等)

支部等と連携しつつ、本部で事業を実施。(組織図・事業所数等は別紙2参照)

予算額、定員の他、業務量に関連する指標の実績値

予算額 : 250 百万円

定員 : 3人(内2.6人分は、中小機構広報業務(広告、普及ビデオ作成等)と兼務)

業務量に関連する指標の実績値

年間目標アクセス数1,100万件に対し、以下のとおりアクセス件数が増加しており、平成18年度役立ち度調査において90.4%以上が「役に立つ」以上の評価といった高い評価が得られている。

平成16年度: 885万件(通年実績1,175万件)

平成 17 年度:1,693 万件

平成 18 年度:2,201 万件

当該事務・事業を独立行政法人の職員以外は担えないとする特殊事情、規制する法令などの有無及びその内容

特になし

イ 現状の外部資源の活用状況(外部委託を実施している場合)

別紙4のとおり

**官民競争入札等実施の可能性の可否について
(再検討の結果実施の提案ができない理由)**

否

(理由)

J-Net21 事業を運営するにあたっては、システムのハードソフトの保守運用や新規コンテンツ作成、また、J-Net21 既存コンテンツの運営(コンテンツの更新・削除・作成、バーチャル展示会などの運営)など企画競争を経て民間企業にすでに大部分を委託している。

一方で、本件の業務に従事している中小機構職員は、職員の介在が不可避な品質確保のためのチェック・調整業務及び J-Net21 の評価に関する業務のみである。(3人(3人のうち2.6人分は、他業務と兼務))

以上により、既にそのほとんどをアウトソーシングしている当該業務を官民競争入札の対象とすることは妥当ではないと考えられる。

(経済産業省 独立行政法人中小企業基盤整備機構)

事業名 : 相談・助言・情報提供事業 . 中心市街地活性化

(2)主に議論の対象となる事務・事業の内容について

ア 事務・事業の内容について

事務・事業内容の詳細(実施のフロー図、フロー中の各業務の詳細内容など)

・中心市街地商業活性化アドバイザー(協議会)派遣事業

当該事業は、平成18年の中心市街地活性化法の改正を受け、同法に規定されている中心市街地活性化協議会の設立等を支援することを目的としている。

中心市街地活性化協議会は、中心市街地の活性化を総合的に推進する法定組織であり、当該事業はその中心市街地活性化協議会または中心市街地活性化協議会を設立しようとする者からの要請を受け、専門家を派遣する事業である。(フロー図は別紙5参照)

1) 相談申込【相談者】

・ 相談者は、地域における中心市街地活性化に関する取組みの状況のほか、中心市街地活性化協議会の設立状況などを踏まえ、相談したい内容の概要を所定の申込書に記載し、機構本部に相談を申込み。

2) 相談内容の確認/専門家とのマッチング【本部職員】

・ 申込書の内容を踏まえ、電話などでのヒヤリング等により相談者の抱える課題や問題点などを収集、整理、分析する。
・ 相談内容の確認を踏まえ、相談者が抱える課題の解決に最適な専門家を選定・調整し、相談日を調整した上で相談者に連絡する。

3) 支援方針の検討/関連政策情報等の収集・整理【本部職員】

・ 相談者が抱える課題に応じてマネジメントするとともに、最新政策情報や活用可能な支援策などアドバイスに当たって有効な政策情報を整理する。

4) 支援方針、相談内容、有用な政策情報等の伝達(コーディネート)

・ 中心市街地活性化協議会の設立状況等の基礎情報のほか、相談内容における課題、支援方針及び有効な政策情報を専門家に伝達する。
・ 一定の支援経過後必要に応じ、アドバイスの効果等を確認し、今後のアドバイス内容等の方針を検討する。

5) アドバイスの実施【外部専門家】

・ 機構から提供された情報を踏まえ、相談者が抱える課題、目標に応じたアドバイスを行う。

6) アドバイス結果の報告(報告書の作成)【外部専門家】

・ アドバイスの実施内容の報告のほか、相談者が抱える課題や前回までのアドバイスの活用状況等を本部職員に報告する。

7) 評価・フォローアップ

- ・ アドバイス実施後にアンケート調査を実施。顧客満足度を把握。今後の支援方針や専門家の評価への反映
- ・ 今後の政策立案にフィードバック

事務・事業実施に当たっての全体の組織体系(組織図・事業所数等)

当該事業の実施については、全国 10ヶ所の支部等と連携して、本部が派遣を実施している。
当該事業について、支部等には専任の担当職員を配置していない。
(組織図・事業所数等は別紙2参照)

予算額、定員その他、業務料に関連する指標の実績値

予算額：121百万円

定員：3.5人

業務量に関連する指標の実績値

- ・ 中心市街地商業活性化アドバイザー(協議会)による支援
122地域、2,490件(平成18年度)

当該事務・事業を独立行政法人の職員以外に担えないとする特殊事情、規制する法令などの有無及びその内容

- 1) 当機構は、平成18年に改正された中心市街地活性化法第15条において中心市街地活性化協議会の支援機関として位置づけられている。また、当機構職員は、長年にわたり地域と中小企業の支援を行っており、全国各地のネットワークと中小企業の支援に係る知見を有している。当該事業については、当機構に蓄積しているノウハウとネットワーク等をもとに協議会の活動を総合的に支援し、協議会の個別の課題については外部の人材を活用することで、全国各地の中心市街地の活性化の取組みを効率的に支援している。
- 2) 支援の品質保証
高い水準の支援内容、また中立・公平、偏りのない信頼性の高い支援サービスを提供するためには、中立的な立場にある職員による指揮・監督のもと、日常的な支援内容のチェック・モニタリングだけでなく、専門家自体の採用から教育・研修、さらに評価までの一連の品質保証システムを構築し適切に運用することが不可欠である。
- 3) 現場の支援ニーズを政策立案にフィードバック
職員が日常の相談業務に携わるなかで、時代とともに変化する全国各地のまちづくりの課題等を支援現場で直接吸い上げ、政策立案プロセスにフィードバックし、中小企業庁等の政策当局と一体となって支援ニーズを活かした中心市街地活性化推進のための政策立案に参画することが必要である。

イ 現状の外部資源の活用状況(外部委託を実施している場合)

実施に当たっては、別紙5のフロー図に記載のとおり、業務全体のうちのアドバイス業務の一部について、すでに外部資源たる民間の活力を活用するべく外部専門家に依頼(委託)して実施している。

従って、外部専門家によるアドバイス業務について記載すると、以下のとおりとなる。

委託業務の内容

委託先名称(公表不可能な場合は事業者の形態)

委託方法(一般競争入札、指名競争入札、随意契約等の別)

契約実績(金額、契約年数等)

- ・中心市街地活性化協議会等に対するアドバイス業務(別紙5フロー図参照)
- ・登録者数は247名(平成19年8月末現在)
- ・アドバイザーは年度ごとの契約で、応募者について内部基準に基づき選考し、一定水準以上の能力を有する個人に委嘱・登録。更新は成果評価のうえ実施
- ・報酬の額は、アドバイス業務1日につき5万円(実績払)

特定の事業者のみ受託可能である場合は法律上等の根拠

特になし。

官民競争入札等実施の可能性の可否について (再検討の結果実施の提案ができない理由)

否

(理由)

- 1) 平成18年8月に改正された中心市街地活性化法第15条において中心市街地活性化協議会の支援機関として位置づけられており、本事業はこれを受けて「中心市街地活性化協議会」を支援する事業である。
- 2) 業務を担当する職員は本部・支部併せて3.5名と極めて最小限の人数で限りなく効率的に実施しており、また、外部人材を有効に活用し効率的に事業を実施している。(専任の職員はいない。)
- 3) 本事業は、中心市街地活性化協議会が中心市街地活性化法に基づきまちづくりを進めていく事業を公平中立な立場から支援するもの。協議会では、自治体・地域住民・事業者など多くの権利者または関係者との調整・合意等をとりながら進めていくなど、多くの困難が伴うとともに、一つ一つの地域の状況が違うことから、どのようなアドバイスを行うかが定まらない。従って、その支援内容については、臨機応変にきめ細かな対応を必要とすることから、「あらかじめ事業の要求水準や業務量を明確に設定した上で、民間事業者と委託契約を結ぶ」対応は困難である。

経営相談・アドバイスの実施フロー

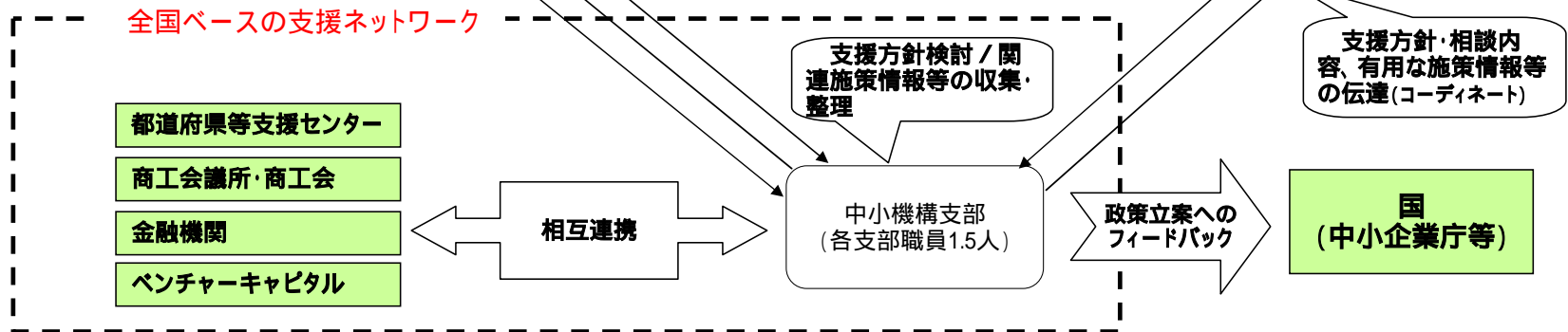
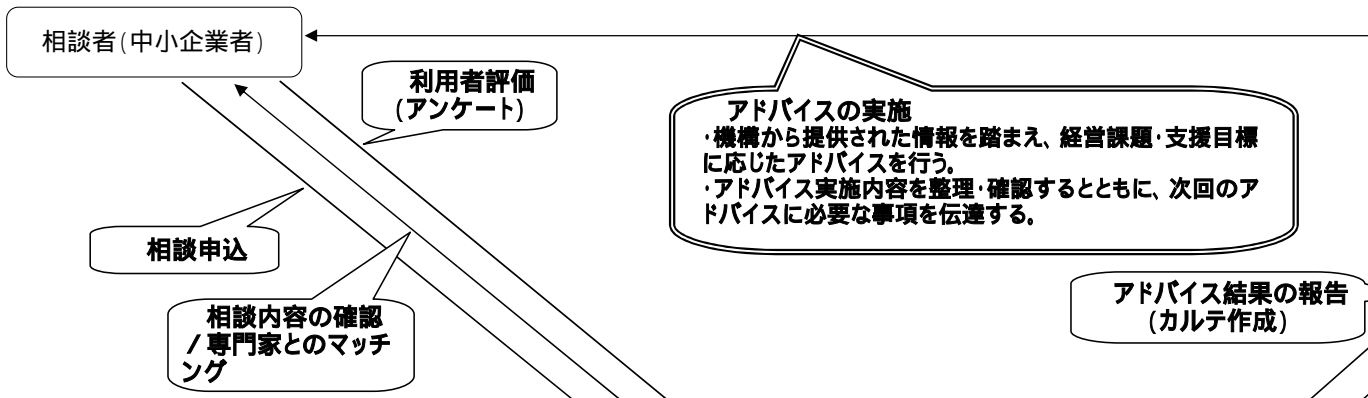
中小企業基盤整備機構法第15条第1項に定める「中小企業者に対する助言」を行うもの。

外部専門家(アドバイザー)

- ・全国約1,000名(弁護士、会計士、税理士、弁理士、中小企業診断士等)
- ・合計約24,000件(H18)のアドバイス(知的財産・法務、マーケティング、IPO、ビジネスプラン等)

アドバイスの実施

- ・機構から提供された情報を踏まえ、経営課題・支援目標に応じたアドバイスを行う。
- ・アドバイス実施内容を整理・確認するとともに、次回のアドバイスに必要な事項を伝達する。



10

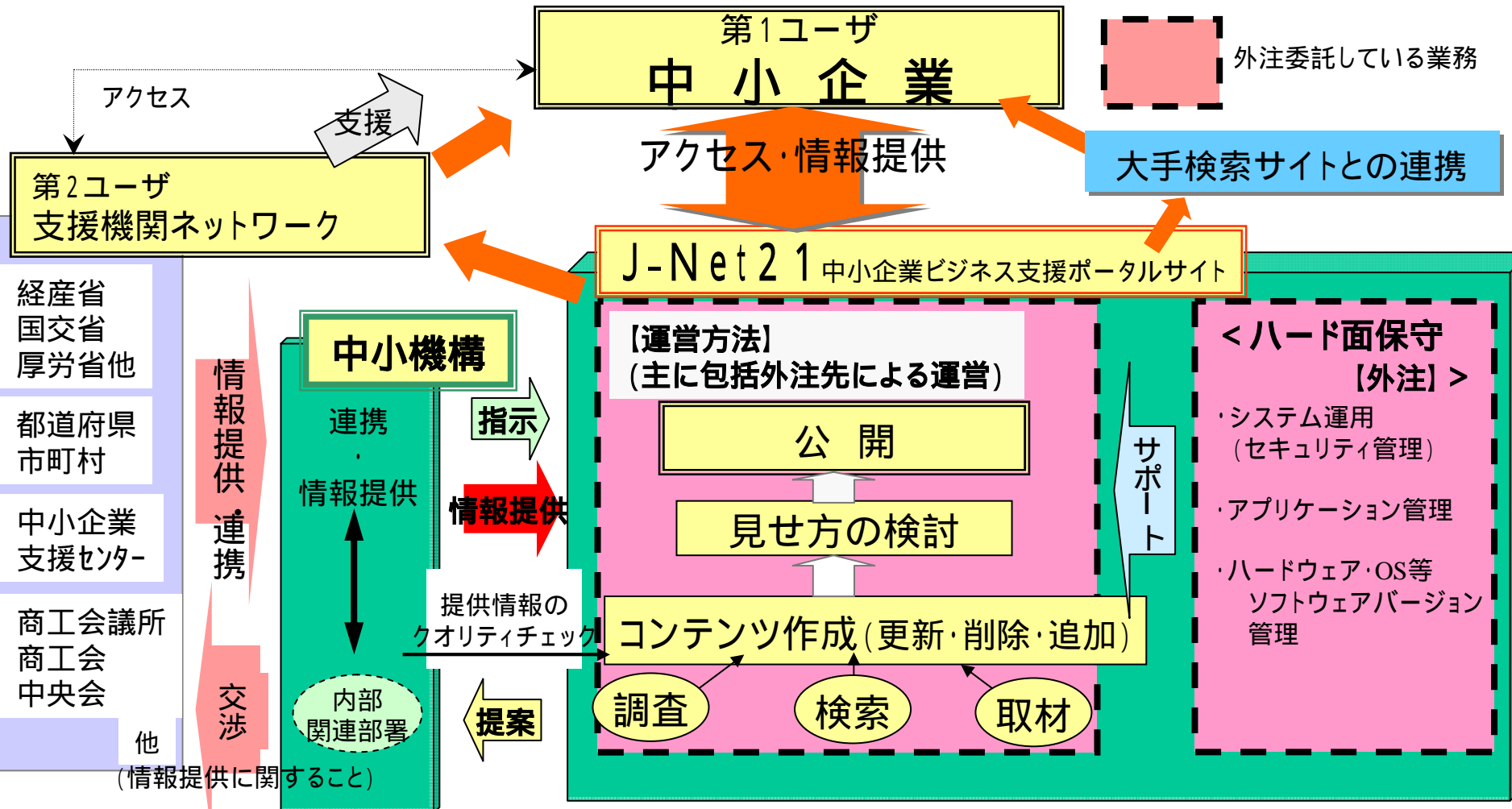
中小機構職員が担う経営相談事業のインフラ機能

<p>【適切な相談メニュー、専門家の配置】 相談ニーズや最新の政策課題を踏まえ、時宜に合った相談メニューを設定し、適切な専門家を配置</p>	<p>【支援の品質保証】 中立・公平な立場からアドバイス内容をチェック・モニタリング 専門家の採用から、研修、評価までの一連の専門家制度を構築・運用</p>	<p>【幅広い支援ネットワークの構築】 都道府県支援センター等と公的支援ネットワーク形成により、ワンストップサービス体制を構築 金融機関、ベンチャーキャピタル等民間ベースの支援機関との全国的支援ネットワークを構築</p>	<p>【支援成果の評価・反映】 支援成果、課題の把握を踏まえ、制度運用の改善、事業計画等に反映 機構内の他事業や他の中小企業施策との連動化のための制度改正、仕組み構築に反映</p>	<p>【支援ニーズの政策へのフィードバック】 時代とともに変化する現場の支援ニーズの吸い上げにより、政策当局と一体となって政策立案プロセスへフィードバック</p>
--	--	--	--	---

事務・事業実施に当たっての全体の組織体系

組織体系	本部	支部
業務内容	・支部が実施する相談事業の企画・調整、運営支援	・相談事業の運営
組織図	<pre> graph LR A[経営基盤支援部(本部)] --- B[北海道支部] A --- C[東北支部] A --- D[関東支部] A --- E[北陸支部] A --- F[中部支部] A --- G[近畿支部] A --- H[中国支部] A --- I[四国支部] A --- J[九州支部] </pre>	
事業所数	本部(1)	支部(9)

中小企業ビジネス支援ポータルサイト(J-Net21)イメージ図



中小機構が担う業務

<p>運用支援(品質の確保) 高水準の情報内容や信頼性や高クオリティ維持のためのチェック</p>	<p>モニタリング・評価とフィードバック 評価委員会の設置・運営、評価 J-Net21の運営への反映 中小企業施策への反映</p>
--	---

イ 現状の外部資源の活用状況

	委託業務の内容	委託先名称(公表不可能な場合は事業者の形態)	委託方法 (一般競争入札、指名競争入札、随意契約等の別)	契約金額(円)	契約年数	特定の事業者のみ受託可能である場合は法律上等の根拠
(1)システムの運用管理	J-Net21システムの運営管理(システム・回線の障害管理、セキュリティ対策、OSを含むソフトウェアのバージョン更新等を行う。(仕様書に沿って作業))	(株)アドイン研究所	システム変更時に企画競争、その後随意契約	16,038,792円	1年	特になし
(2)J-Net21の運用	J-Net21に必要な情報等の収集加工、コンテンツの作成(更新・削除・追加)、パネル展示会の運営等。(仕様書に沿って作業)	(株)日刊工業新聞社	企画競争後随意契約	334,454,440円 (インセンティブ契約あり)	2年9ヶ月	特になし
(3)モニター等調査	J-Net21利用者に対するモニター調査および、アクセシビリティ・ユーザビリティ調査等を行う。(アクセス解析は内部)	(株)富士通総研	企画競争後随意契約	11,928,000円	1年	特になし
(4)コンテンツ作成	J-Net21内の中小企業診断士関連コンテンツの作成	(社)中小企業診断協会	随意契約	3,268,527円	1年	特になし
(5)コンテンツ作成	中小企業地域資源活用ポータルサイト作成に関する請負	(株)日刊工業新聞社	企画競争後随意契約	13,414,207円	1年	特になし

中小企業基盤整備機構法第15条に定める「中小企業者に対する助言」を行うもの。
改正中心市街地活性化法第15条に定める「中心市街地活性化協議会」等への支援を行うもの。

アドバイスの実施
・機構から提供された情報を踏まえ、協議会設立、運営等に対するアドバイスを行う。
・アドバイス実施内容を整理、確認するとともに、次回へのアドバイスに必要な事項を伝達する。

相談者

（「中心市街地活性化協議会」等）

外部専門家（アドバイザー）

< 247人 >

中小企業診断士84名、建築士52名、技術士33名、再開発プランナー25名、商業施設士16名 など

相談申込

利用者評価(アンケート)

相談内容の確認
(専門家とのマッチング)

支援方針、相談内容、有効な政策情報等の伝達(コーディネート)

全国ベースの支援ネットワーク

都道府県
都道府県等支援センター
商工会・商工会議所
市町村 等

相互連携

中小機構
(本部)

政策立案へフィードバック

国(中小企業庁等)

アドバイス結果の報告(報告書の作成)

支援方針検討(関連政策情報等の収集、整理。)

中小機構職員が行う中心市街地活性化支援の機能

【適切な専門家の配置】
中心市街地活性化に関する政策課題を踏まえ、法律や商業の活性化、また広くまちづくりに精通した専門家を配置。

【支援の品質保証】
公平、中立な立場から助言内容をチェック及びモニタリングを実施。また、専門家の採用から、研修、評価までの一連の専門家制度を構築・運用。

【幅広いネットワークの活用】
都道府県等と公的支援ネットワークを形成し、連携して、全国各地のまちづくりの取り組みを支援。

【支援成果の評価・反映】
支援成果、課題の把握を踏まえ、制度運用の改善、事業計画等に反映。機構内の他事業や他の中小企業施策との連動化のための制度改正、仕組みの構築に反映。

【支援ニーズの政策への反映】
全国各地のまちづくりの課題を収集・分析し、政策当局と一体となって政策立案プロセスへフィードバック。