

市民経済委員会行政視察報告

◆視察概要

日 程：令和8年4月30日（木）

目 的：今期の市民経済委員会では、「中小企業支援について」をテーマとして所管事務調査を行っており、関税問題など世界の政情、経済の先行きが不透明な情勢の中で、中小・零細企業の人材不足やその対策としてのDX推進、事業承継などを課題として捉え、調査研究を行っている。令和8年3月末に東広島ビジネスサポートセンターH i - B i zが廃止されたことに伴い、改めて支援の手法や連携について模索し、今後の調査研究に活かしていくため、視察を行った。

視察先：広島県よろず支援拠点

参加者：田坂委員長、向井副委員長、上岡委員、山田委員、中川委員、牧尾委員、執行部職員1名、事務局随員1名

日程	視察先	視察事項
4月30日（木）	広島県よろず支援拠点	中小企業支援について ・広島県よろず支援拠点の活動内容（取組全般） ・運営体制 ・各市町・関係機関（商工会議所等）との連携等

◆広島県よろず支援拠点

①広島県よろず支援拠点事業

〈事業概要〉

・よろず支援拠点は、中小企業庁が全国各都道府県に設置する公的な経営相談窓口であり、中小企業・小規模事業者が抱えるあらゆる経営課題に対し、無料かつ回数無制限でワンストップ相談を行うことができる仕組みである。

広島県よろず支援拠点では、経営、金融、販路開拓、IT・DXなど多分野の専門家が連携し、課題の整理から解決策の提案、実行段階まで継続的に伴走支援を行っている点が大きな特徴である。



〈価格転嫁サポート窓口〉

・近年の原材料費、エネルギー価格、人件費の高騰を背景に、令和5年以降、よろず支援拠点内に価格転嫁サポート窓口が設置されている。本窓口では、原価管理の基礎から製品別原価計算の実践、原価を根拠とした価格交渉方法まで一体的に支援している。

実際の支援事例では、専門家の助言を受けながら原価を可視化し、取引先との交渉を行うことで、売上単価の改善や赤字体質からの脱却につながっている。

〈実践よろず塾〉

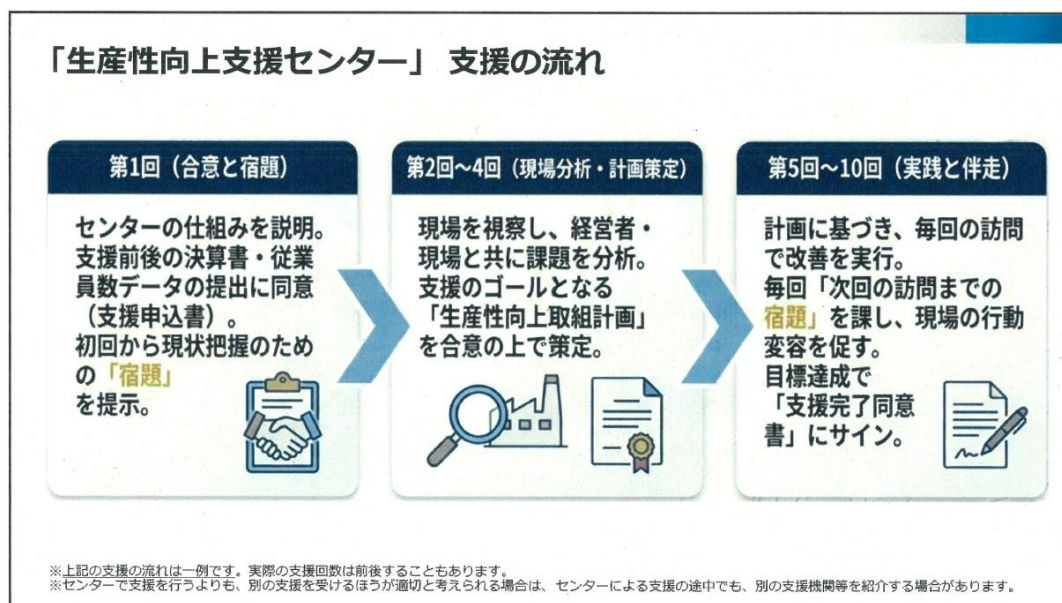
・実践よろず塾は、商品やサービスの付加価値向上と販路開拓を目的とした実践型支援プログラムである。セミナー等による知識習得にとどまらず、コーディネーターとの個別相談や、「よろずマルシェ」によるテスト販売を通じて、実際の市場反応を確認できる点が特徴である。

学ぶ・磨く・試す・売るという一連のプロセスを通じ、事業者自身が「売れる仕組み」を身につけることを重視した取り組みとなっている。

〈生産性向上支援センター〉

・生産性向上支援センターは、人手不足や業務効率低下といった中小企業の構造的課題に対応するため、令和8年4月からよろず支援拠点内に新たに設置される組織である。

サポーターが複数回にわたり現場訪問を行い、業務の可視化やムリ・ムダ・ムラの削減やDX、省力化投資の検討などを伴走支援する。単発の助言に終わらず、現場の自走化を目指す点が大きな特徴である。



（出典）広島県よろず支援拠点提供資料

②質問事項・回答 ※一部抜粋

〈支援内容・相談体制について〉

Q.相談内容にもよると思うが、相談可能回数はどれくらいか。

A.何回でも可能である。

Q.よろず支援拠点が、国から求められている成果は何か。

A.事業者の自走が目指すべき姿である。よろず支援拠点のノウハウを支援機関に教えてることで、支援能力向上にも努めている。

〈東広島市との中小企業相談体制について〉

Q.これまでHi-Bizが担ってきた経営相談・売上向上に関する支援について、よろず支援拠点としてどの程度相談ニーズを受け入れていただけるのか。

A.全て対応させていただきたいと思っている。

Q.東広島市の Hi-Biz は売上向上を中心とした伴走支援を特徴としていたが、よろず支援拠点としてどのような強みを活かして支援に取り組もうとされているのか。

A.売上拡大の中でも、一次相談の対応をするものを決めて支援に取り組む。相談が多岐にわたっているものは、その都度判断して専門家につなげる。

〈その他特筆して伺いたい事項〉

Q.県内全域におけるオンライン相談と対面相談の割合はどれくらいか。

A.2 : 1 (対面相談 : オンライン相談) である。

Q.広島県内において、広島県よろず支援拠点以外にも中小企業支援や創業・起業支援に取り組まれている組織があると思うが、どのような組織があり、どのように業務分担されているのか。

A.産業振興センター (広島市) や F-Biz (福山市) などの組織が挙げられる。業務分担という形ではなく、紹介や地域で支援可能なものは地域にお願いするといった形で連携している。

③委員の所感等

〈よろず支援拠点の支援活用状況・周知について〉

- ・東広島市が Hi-Biz を設置していたばかりに、国が設置したよろず支援拠点が、市内の中小企業者にあまり活用されていなかったことが非常に残念である。
- ・県内中小事業者の利用率が 14%にとどまっている現状から、周知不足が課題であり、今後、市と連携した周知活動の強化を図る必要があると感じた。
- ・東広島市内事業者の利用について昨年度は 50 社にとどまり、認知・周知に課題がある。市の広報協力が必要である。

〈相談体制・支援メニューの充実について〉

- ・東広島市の月に 1 回、1 日 6 枠という相談体制では支援が供給不足になると思う。よろず支援拠点では、相談体制に余裕があるとのことであり、今後、よろず支援拠点をしっかり活用して、相談体制を強化していただけるよう取り組むべきである。
- ・無料で回数制限なしで経営全般の相談に対応する国の制度、24 名のコーディネーターがチームで対応しており、満足度も高い専門性のある支援機関だと感じた。
- ・平成 26 年 6 月から支援拠点として 12 年間事業を続けられていることから、これまでのノウハウの蓄積は多く、今後に期待できると感じた。
- ・今年の 4 月 1 日から、生産性向上支援センターを新たに設置され、企業ニーズに対応できていると感じた。

〈Hi-Biz 廃止後を見据えた創業・事業継続支援について〉

- ・ Hi-Biz の廃止により、今後の創業支援については、引き続き支援の継続と相談者数の増加が求められる。一方で、創業後の事業継続に対する支援も重要な課題であると感じた。
- ・ 最も多い相談テーマは「売上拡大」だが、実態としては価格転嫁不足、利益率低下、人材不足等の複合課題が内在しているとの説明があった。これは Hi-Biz のビズモデル（売上向上に特化した支援）では対応しきれなかった課題であり、専門家による複合課題への対応の重要性を改めて認識した。
- ・ 4 月から商工会議所内で月 1 回の出張相談、生産性向上支援センターも新設されるとのことであった。Hi-Biz 閉鎖後の支援を補う取組みとして注目したい。

〈相談窓口の整理・役割分担について〉

- ・ 市内には複数の中小支援企業に関する相談窓口が存在することから、相談者が適切な窓口へ円滑にアクセスできる体制づくりが必要だと感じた。
- ・ Hi-Biz、ミライノ、商工会議所、よろず支援拠点等が並立し、事業者から見て、どこへ相談に行けばよいか分かりにくい状況が浮き彫りになっていると感じた。役割分担と連携の整理が課題だと感じる。
- ・ よろず支援拠点は国の単年度事業のため、市独自の支援体制の在り方と併せて議論が必要だと感じた。

〈支援機関連携・支援力向上について〉

- ・ 中小企業の課題が複合化・高度化する中で、よろず支援拠点は支援の選択肢の一つであり、商工会議所、3つの商工会、金融機関など、それぞれが事業者を支えたいという意志を持って活動している。これらの機関が互いの強みを活かしながら連携し、オンライン相談等も駆使することで、事業者がどこにいても必要な支援が届く体制を構築していく必要があると感じた。
- ・ 各支援機関が連携して課題解決にあたる中で、よろず支援拠点のコーディネーターが持つ専門的なノウハウを、出張相談や同席対応を通じて地元の支援機関にも蓄積していくことが重要であると感じた。外部の専門家に頼るだけでなく、地元機関自体の支援力を底上げしていくことが、持続可能な支援体制の鍵になるのではないかと考えた。