

平成 30 年度  
経営発達支援事業  
評価報告書

実施期間:平成 30 年 4 月1日から平成 31 年 3 月 31 日まで

山ノ内町商工会

## I. 経営発達支援事業の内容

### 1. 地域の経済動向調査に関すること【指針③】

#### (1) 景気動向情報等の収集・整理・分析・情報提供及び活用 資料 No. 1

##### ① 実施内容

全国商工会連合会・長野県商工会連合会・金融機関が実施する下記調査情報等を収集し、商工会 HP にリンク付けを行い、小規模事業者の事業計画策定の分析資料や日々の経営のための資料としての活用を促した。

全国商工会連合会が実施する小規模企業景気動向調査レポートは、紙面により、各種講演会時の資料として配布した他、経営指導員が巡回等の際に配布・説明を行った。

また、経営指導員等が収集・整理・分析したデータは、事業者に対し、日頃の巡回指導等で情報提供したほか、中小企業診断士等と連携して実施した事業計画策定支援等にも活用した。

##### ア 収集等した景気動向情報等

- ・ 全国商工会連合会中小企業景況調査報告書
- ・ 長野県商工会連合会中小企業景況調査報告書
- ・ 全国商工会連合会小規模企業景気動向調査
- ・ 長野経済研究所長野県経済動向等
- ・ 長野信用金庫北信地区経済動向月例調査レポート

##### イ 収集等した雇用情勢情報等

- ・ 長野労働局 最近の雇用情勢
- ・ ハローワーク飯山 業務月報

##### ② 数値目標及び実績

景気動向情報等の提供	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	4回	4回	4回	4回	4回
実 績	4回	随時			

#### (2) 観光実態情報の収集・整理・分析・情報提供及び活用

##### ① 実施内容

国・県・町が実施する下記統計調査情報等を収集し、商工会 HP にリンク付けを行い、小規模事業者の事業計画策定の分析資料や日々の経営のための資料としての活用を促した。

また、経営指導員等が収集・整理・分析したデータは、事業者に対し、日頃の巡回指導等で情報提供したほか、中小企業診断士等と連携して実施した事業計画策定支援等にも活用した。

##### ○ 収集等を行った観光統計調査情報等

- ・ 日本政府観光局 日本の観光統計データ
- ・ 長野県観光関連統計
- ・ 山ノ内町 観光入込客数、観光消費額の推移

② 数値目標及び実績

観光実態情報等の提供	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	1回	1回	1回	1回	1回
実 績	2回	随時			

(3) 小規模事業者実態調査 資料 No. 2

① 実施内容

職員が会員事業所等への巡回等の機会を通じて、景況調査ヒアリングシートにより、四半期毎の管内小規模事業者等の景況等調査を実施した。調査により判明した事業者の課題は、職員間で共有するとともに、専門家と連携して課題解決に向け支援にあたったほか、事業者から得た景況感等の情報は、整理・分析し、巡回指導等を通じて情報提供を行うなど事業者支援にも活用した。

② 数値目標及び実績

小規模事業者実態調査	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	1回(30件)	1回(30件)	1回(30件)	1回(30件)	1回(30件)
実 績	1回(41件)	2回(56件)			

■ 内部意見（課題や改善点など）

景気動向・観光実態情報の収集等により、小規模事業者が置かれている外部環境を確認することができ、事業計画策定の基礎資料にするなど有効に活用することができた。

小規模事業者実態調査は、業種・地区等を考慮のうえ、四半期毎に30件・年間120件の聞きとり調査を目標に実施している。

調査対象事業所の選定方法と、職員間の分担が不明確であったため、年度当初の目標を達成することが困難な状況ではあるが、事業者の実態・課題などタイムリーな情報を収集することができ、職員間で情報の共有化も図れたことで、事業計画策定や補助金申請など様々な事業者支援に繋げることができた。

小規模事業者の経営発達の実現のためには、地域の経済動向の的確な把握とともに、成果に直結する個社支援のために有効な情報収集も必要であることから、次年度も各種統計情報の有効活用と景況調査における内容の精査と効率的な調査方法等を検討したうえで継続して実施することが必要であると考えている。

■ 外部評価・意見

【（「景気動向情報等の提供」と「観光実態情報等の提供」の評価基準について）改善を要望】

・実績の評価を「随時」にしてしまうと、計画の継続性を判断することが困難になる。目標と同じ「回数」基準に戻すべきである。

【（「小規模事業者実態調査」について）概ね評価できる】

- ・回数、件数ともに目標値を上回って実施している。
- ・ヒアリング形式のため、小規模事業者の課題や問題点を具体的に汲み上げている。

- ・次年度以降は、今年度との整合性を意識して、業種が偏らないように注意して欲しい。
- ・各種の調査については、ホームページの掲載にとどまらずに、ダウンロード数や閲覧数などの検証も行ってほしい。

## 2. 経営状況の分析に関すること【指針①】

### (1) 計画経営に向けた事業計画策定に係る経営分析

#### ① 実施内容

経営指導員が、ローカルベンチマーク等各種ツールを活用し、小規模事業者の経営分析を行い、分析結果は小規模事業者持続化補助金申請を含む事業計画策定及び日本政策金融公庫経営改善資金借入申込の際の判断材料として活用した。

また、専門家と連携した、より深掘した経営の分析も行い、事業計画策定支援に繋げた。

創業予定者及び創業間もない事業者に対し、ローカルベンチマーク等各種ツールの活用や専門家と連携した支援により、目標計画値の妥当性及び整合性について検討を行った。

#### ② 数値目標及び実績

経営状況の分析件数	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	8件	8件	12件	16件	20件
実 績	11件	18件			

創業等計画値の分析件数	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	3件	3件	4件	4件	5件
実 績	3件	4件			

### ■ 内部意見（課題や改善点など）

今まで自社の分析を行ってこなかった事業者が多かったため、各種分析ツールの活用により、自社の経営状況を数値化・分析することにより新たな気づきや非財務面への分析につなげることができ有効であった。

専門家と連携した経営分析などにより、その多くは事業計画策定に繋げることができ、小規模事業者持続化補助金申請・採択や金融機関からの借入実行のほか、円滑な創業支援、先端設備の導入に伴う革新的サービスの提供、収益性を高める事業計画策定など成果に直結する事業計画策定に繋げることができた。

次年度も国等が提供している各種分析ツールを活用しながら、積極的に経営分析・事業計画策定・経営改善に向け提案していきたい。

創業・第2創業者への創業等計画値の分析については、創業や第2創業を希望する事業者の掘り起しが課題であるので、今後も地域内巡回での聞き取りや、行政・金融機関等との連携・連絡調整により情報収集に努め、該当事業者の掘り起しを行っていく必要がある。

### ■ 外部評価・意見

【（「経営状況の分析件数」「創業等計画値の分析件数」ともに目標値を上回っており、）高く評価できる。】

### 3. 事業計画策定支援に関すること【指針②】

#### (1) 計画経営に向けた事業計画の策定

##### ① 実施内容

商工会ニュース・商工会ホームページによる情報発信、セミナー開催チラシの管内小規模事業者への全件配布により事業計画策定の重要性について周知するとともに、経営力強化セミナーの開催や経営指導員等の巡回等を通じて事業計画策定事業者の掘り起しを行った。

当該事業計画策定希望者に対し、中小企業診断士と連携した事業計画策定個別支援を行い、全て事業計画策定に至った。

なお、小規模事業者持続化補助金申請者に対し、ローカルベンチマーク等各種ツールを活用した経営分析を行ったうえで事業計画策定支援を行い、補助金申請を行った。

また、創業予定者及び創業間もない事業者に対し、ローカルベンチマーク等各種ツールの活用や専門家と連携した支援により、創業計画値の分析と計画策定支援を行い、創業等計画策定に至った。

##### ② 数値目標及び実績

計画経営に向けた事業計画の策定数	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	4件	4件	6件	8件	10件
実 績	8件	18件			

創業・第2創業等計画策定	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	3件	3件	4件	4件	5件
実 績	3件	4件			

#### (2) 経営力強化セミナーの開催

##### ① 実施内容

計画的経営の実現に向け、事業計画策定の重要性についての理解を深め、事業計画策定手法の習得と、セミナー受講者から事業計画策定支援等に繋げるため下記のとおりセミナーを開催した。

- ・ 第1回目
 

開催日時	7月12日(木) 18:00-20:00
参加者数	8名
講 師	中小企業診断士 原 祐治氏
テ ー マ	補助金を有効活用しよう！事業計画策定セミナー①
内 容	・ 事業計画策定の考え方・進め方のポイント ・ 経営環境分析・事業分析・課題の抽出方法
- ・ 第2回目
 

開催日時	7月20日(金) 18:00-20:00
参加者数	8名
講 師	中小企業診断士 原 祐治氏
テ ー マ	補助金を有効活用しよう！事業計画策定セミナー②

- 内 容
- ・経営戦略の立案・戦略実現への展開
  - ・補助金の種類と活用、申請に必要な事業計画

セミナー受講者は、事業計画策定の重要性と事業計画策定の方法に対する理解を深めることができた。

セミナー受講者のうち3名が専門家と連携した経営分析支援を実施した。

セミナー受講者のうち2名が専門家と連携した事業計画策定支援を実施し、全て計画策定に至った。

## ② 数値目標及び実績

経営力強化セミナーの開催回数及び受講者数 受講者の個別相談数	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	1回-8名 2名(個別相談)	1回-8名 2名(個別相談)	1回-8名 3名(個別相談)	1回-10名 4名(個別相談)	1回-10名 4名(個別相談)
実 績	2回-延18名 1名(個別相談)	2回-延16名 延5名(個別相談)			

### ■ 内部意見（課題や改善点など）

事業計画策定の重要性については、巡回相談時や商工会ニュース配布の他、チラシの郵送や商工会HPなどを通じ会員・非会員を問わず周知を図った。その結果、非会員・創業予定者の計画策定支援等に繋がった。

巡回相談時の感触などで、まだまだ事業計画策定の重要性の認識が乏しい事業者が多いと感じたため、計画策定の重要性の認識をさらに浸透させるためには、今後も継続して、様々な手段を講じて周知を行うことが必要であり、その結果1社でも多く事業計画策定につなげていきたいと考えている。

事業計画策定支援においては、今後も計画策定後の成果の見える化を意識しながら支援にあたっていく必要があると考えている。

事業承継が進んでいない事業者が多数見受けられるため、今後も専門家や関係団体と連携し、事業承継に向けた事業計画策定支援も精力的に取り組んでいきたい。

### ■ 外部評価・意見

【(「計画経営に向けた事業計画の策定数」について、目標値を上回っており、) 高く評価できる。】

【(「創業計画策定」「セミナーの開催」について、目標値を達成しており、) 概ね評価できる。】

- ・セミナーの告知については、「必要な売上高等」の財務を切り口にした方が良いのではないか。
- ・セミナーの受講経験が少ないことも考えられる。当分は、地道に継続していく必要がある。

## 4. 事業計画策定後の実施支援に関すること【指針②】

### (1) 計画経営に向けた事業計画策定後の支援

#### ① 実施内容

事業計画策定後の事業者に対し、随時、巡回等にてフォローアップを実施した。フォローアップで直面した専門的な課題解決については、専門家等と連携し課題解決にあたった。

② 数値目標及び実績

計画経営に向けた事業計画策定者へのフォローアップ回数	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	16回	16回	24回	32回	40回
実 績	91回	77回			

創業・第2創業等計画策定者へのフォローアップ回数	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	12回	12回	16回	16回	20回
実 績	21回	14回			

■ 内部意見（課題や改善点など）

事業計画策定者へのフォローアップについては、積極的な巡回等により、きめ細やかな伴走型支援が実施できたものと思われる。また、専門的な課題解決にあたっては、専門家と連携した支援を行うことで目に見える成果につながったことが多く、事業者にも大変好評であった。

事業計画策定が単なる絵に描いた餅に終わらないよう、計画策定後も各種分析ツールの活用や綿密なフォローアップ、専門家等との連携により着実な計画値の実行に向け継続して支援を実施していきたい。

■ 外部評価・意見

【（「事業計画策定者のフォローアップ」について、目標値を大きく上回っており、）高く評価できる。】

・ 正確な現状把握をしようと直接、事業所を訪ねる回数も多く、事業所に寄り添う姿勢が感じられる。

【（「創業者のフォローアップ」について、目標値を達成しており、）概ね評価できる。】

5. 需要動向調査に関すること【指針③】

(1) 消費動向調査等の情報収集と整理・分析提供

① 実施内容

ア 国・県・金融機関等が行う需要に関する調査結果の提供

国・県等が実施する下記消費動向調査結果等を収集し、商工会 HP 上にリンク付けを行い、小規模事業者等が行う需要を見据えたサービス等の提供などに役立ててもらおうよう利用を促した。

経営指導員等が収集・整理・分析したデータは、事業者に対し、日頃の巡回指導等で情報提供したほか、中小企業診断士等と連携して実施した事業計画策定支援等にも活用した。

○ 収集等した需要動向調査結果等

- ・ 政府統計の総合窓口 e - s t a t
- ・ 統計ステーションながの 長野県の統計情報

② 数値目標及び実績

需要に関する調査結果の提供	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	1回	1回	1回	1回	1回
実 績	4回	随時			

イ 期間限定の観光等案内施設を活用した需要動向調査の実施

資料 No. 3

文教大学と連携して実施した期間限定の観光等案内施設「きっかけ山の家」を通じて下記のとおり需要動向調査を行った。

- ・ 特産品等の効果的な販売・アピール方法の検討・検証
- ・ 土産品等の購買動機アンケート調査
- ・ 外国人観光客等に対する特産品（伝統工芸品）の新たな使い方提案調査ほか

(2) 観光客動向の情報提供

① 実施内容

ア 観光客動向の情報提供

国・県・町が実施する下記調査結果資料等を収集し、商工会 HP 上に整理・掲載を行い、小規模事業者等が行う需要を見据えたサービス等の提供などに役立ててもらおうよう利用を促した。

経営指導員等が収集・整理・分析したデータは、事業者に対し、日頃の巡回指導等で情報提供したほか、中小企業診断士等と連携して実施した事業計画策定支援等にも活用した。

○ 収集等を行った観光実態情報等

- ・ 日本政府観光局 日本の観光統計データ
- ・ 長野県観光関連統計
- ・ 山ノ内町 観光入込客数、観光消費額の推移

② 数値目標及び実績

観光客動向の情報提供	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	1回	1回	1回	1回	1回
実 績	1回	随時			

イ 期間限定の観光等案内施設を活用した観光客動向調査の実施

資料 No. 3

文教大学と連携して実施した期間限定の観光等案内施設「きっかけ山の家」を通じて下記のとおり観光客動向調査を行った。

- ・ アナログインスタ・Q&Aボードを用いた観光客需要動向調査
- ・ 着地型観光の実現に向けた体験型観光シミュレーションの実施（下駄の絵付け体験）ほか



### (3) 消費者モニター調査

#### ① 実施内容

ア 期間限定の観光等案内施設を活用した消費者モニター調査の実施 資料 No. 3

文教大学と連携して実施した期間限定の観光等案内施設「きっかけ山の家」を通じて下記のとおり消費者モニター調査を行った。

- ・ 特産品等の展示即売・試食等を通じて事業者等が抱える課題解決に向けた販売・提供方法の検証
- ・ 特産品等の売上拡大に向けた商品のアピール方法の検証
- ・ 特産品等の商品に対するイメージや購入の際に重視する点についての調査

#### ② 数値目標及び実績

消費者モニター調査	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	4件	4件	4件	4件	4件
実 績	0件	4件			

### (4) 商圏分析セミナーの開催

小規模事業者が各種統計データ等を有効に活用し、需要動向等を的確に把握することで、需要に適したサービス等の提供や新たな事業展開を図るため、下記のとおりセミナーを開催した。

- ・ 開催日時 11月27日(火) 14:30-16:30
- ・ 講 師 中小企業診断士 河合 正尚 氏
- ・ 参加者数 16名(経営支援センター高水グループ共同開催)
- ・ テ ー マ ～売上向上の仕組みづくりに役立てる～ 初めてでもわかる商圏分析セミナー
- ・ 内 容
  - ・ 商圏分析をする意味、基礎知識
  - ・ 商圏分析の手法
  - ・ 経営戦略に落とし込むには
  - ・ 自社で独自に集めるとよい顧客データ ほか

#### ■ 内部意見(課題や改善点など)

各種需要動向調査結果等の収集と情報提供により、事業計画策定の基礎資料として活用できたほか、顧客特性やトレンドなどを把握することができ、事業者にとっても、顧客目線にたったサービスの提供に役立てられたものと思われる。

特に、文教大学と連携して実施した期間限定の観光等案内施設で実施した観光客等を対象にした各種需要動向等調査により、消費者のタイムリーかつ貴重な生の声を聞くことができ、個社の売上拡大に直結する販売プラン等の提案ができ、実際に店頭での外国人観光客への売上が増加したとの声も聞くことができた。

小規模事業者の経営発達の実現のためには、経済動向の分析と市場調査支援は重要であるので、専門家等と連携し、国・県などが実施する各種統計調査結果からの的確に需要動向を読み解いていくとともに、消費者モニター調査等についても、関係機関等と連携し次年度も引き続き実施していきたい。

■外部評価・意見

【(「需要に関する調査結果の提供」と「観光客動向の情報提供」の評価基準について) 改善を要望】

・実績の評価を「随時」にしてしまうと、計画の継続性を判断することが困難になる。目標と同じ「回数」基準に戻すべきである。

【(「消費者モニター調査」について、目標値を達成しており、) 概ね評価できる。】

6. 新たな需要の開拓に寄与する事業に関すること【指針④】

(1) 特産物・特産品PRの外国語対応事業

① 実施内容

ア まちあるきマップの作成

町・文教大学と連携し、昨年度策定したブランディングストーリーを用いた特産品情報と飲食店・土産品店・宿泊施設情報に加え昨年度策定した散策ルートを掲載した「まちあるきマップ」を作成中である。

② 実施目標と成果

特産物・特産品PRの 外国語対応事業	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	特産物等の 調査・研究	掲載内容の 検討等	パンフレッ ト・HP作成	(活用・運用)	見直し・課題 抽出・改善等
成果物等	ブランディングに 関する調査報 告書作成	まちあるき マップの掲載 内容の検討			

イ 期間限定の観光等案内施設における外国人観光客への特産品等PR 資料 No. 3

文教大学と連携して実施した期間限定の観光等案内施設「きっかけ山の家」を通じて下記のとおり外国人観光客等への外国語による特産品等PRを実施した。

- ・ 観光コース紹介とともに特産品等を取扱う店舗情報・食べ歩きマップ掲載によるPR
- ・ オリジナルブランドストーリーを記載したPOP・リーフレット等による特産品等PR
- ・ 伝統工芸品・地域産品等のプロモーション

(2) 飲食店外国語メニュー等作成等支援事業

① 実施内容

昨年作成した「飲食店向け英語版メニュー作成マニュアル」を活用し、外国人観光客の満足度を高め、ストレスなく注文でき、購買と消費を増加させるため、下記のとおりセミナーを開催した。

- ・ 第1回目
 

開催日時	8月28日(火)	14:30-16:30
参加者数	18名	
講 師	文教大学 国際学部国際観光学科 准教授 那須 一貴 氏	
テ ー マ	外国人観光客の需要を取り込む！ 英語版メニュー作成セミナー① ～外国人が注文したくなるメニューづくり～	

- 内 容
  - ・英語版メニュー作成のポイント
  - ・山ノ内町を訪れる外国人観光客のニーズとは
  - ・日本における「食」に関する困りごと
  - ・外国人観光客の満足度を高めるメニューとは
- ・第2回目
  - 開催日時 9月4日(火) 14:30-16:30
  - 参加者数 19名
  - 講 師 有限会社 竹内商店 竹内 智美氏
  - テ ー マ 外国人観光客の需要を取り込む！ 英語版メニュー作成セミナー②  
～伝わりやすいデザインと簡単写真講座～
  - 内 容
    - ・英語版メニューのデザインのコツ
    - ・メニューの失敗例から学ぶ、伝わりやすさとは
    - ・伝わりやすいレイアウトの作り方
    - ・スマホで簡単！魅力を引き出す写真の撮り方

② 実施目標と成果

飲食店外国語メニュー等 作成等支援事業	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	メニュー等の調査・研究等	事業者への支援等	→	→	→
成果物等	飲食店向け英語版メニュー作成マニュアル作成	英語版メニュー作成支援			

(3) 外国人観光客受入態勢整備支援事業

① 実施内容

ア クレジットカード決済システム説明会

キャッシュレス決済の導入により、外国人観光客等の利便性を高め、売り逃しの防止等による売上・利益の向上を図るため下記のとおりセミナーを開催した。

- ・開催日時 9月19日(水) 14:30-16:30
- ・受講者数 17名(経営支援センター高水グループ共同開催)
- ・講 師 長野県・(株)八十二 DCカード・(株)しんきんカード・スクエア(株)の各担当者
- ・テ ー マ ～キャッシュレス決済を導入して「売上」と「おもてなし」をUP！～  
キャッシュレス決済導入セミナー
- ・内 容
  - ・キャッシュレス決済の概要と導入のメリット
  - ・多機能据置型端末とモバイル端末の紹介
  - ・デモ操作

イ 外国人観光客対応セミナー

外国人観光客への日本語による接客接遇を向上させ、おもてなしを高めることにより、店舗への来店機会

を増加させリピーターの確保を図るため下記のとおりセミナーを開催した。

- ・開催日時 10月11日(木) 14:30-16:30
- ・受講者数 22名
- ・講師 日本語講師・日本語コミュニケーションアドバイザー 高嶋 幸太氏
- ・テーマ シンプルな日本語でも断然伝わる！外国人観光客への接客接遇向上セミナー
- ・内容
  - ・急増する外国人観光客への対応
  - ・“実は”外国人は日本語を使いたい！？
  - ・外国人はどのように日本語を学ぶのか
  - ・なぜ日本語で対応するのか ～最高のおもてなし～
  - ・実践ロールプレイ

なお、外国人観光客等からも要望が強い飲食施設等へのwi-fi設備導入の必要性については、経営指導員等が巡回等相談時に周知を行い、設置等を希望する事業者には個別に対応した。

#### ②数値目標及び実績

決済・wi-fi説明会	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	1回	1回	1回	1回	1回
実 績	1回	1回			

※ 当初決済・wi-fi設備の導入数の目標を定めたが、正確な導入数の把握が難しいため実施せず。

外国人観光客対応セミナー	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	1回-20名	1回-20名	1回-20名	1回-20名	1回-20名
実 績	1回-16名	1回-22名			

#### (4) インターネット集客力強化事業

##### ① 実施内容

##### ア ホームページによる集客力強化セミナー

- ・開催日時 9月3日(月) 13:00-16:00
- ・受講者数 15名
- ・講師 (株)トラスパートナーズ 執行役員 北山祐一氏ほか
- ・テーマ 旅館ホテルWEB集客セミナー ～トレンドを踏まえたWEBマーケティングの考え方～
- ・内容
  - ・近年の旅行トレンド
  - ・インターネットを活用した集客
  - ・OTA各社の特徴
  - ・旅館の宿泊形態と販売価格
  - ・海外宿泊予約サイトを活用した集客
  - ・宿泊予約管理ツールを活用した運営

## イ ホームページ診断の実施

自社 HP から集客力の強化を図りたい宿泊事業者に対し、専門家と連携してホームページ診断を実施し、明確になった課題解決に向け改善提案を行った。

### ② 数値目標及び実績

HP 集客力強化セミナーの開催回数と受講者数	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	1回-15名	1回-15名	1回-15名	1回-15名	1回-15名
実 績	1回-10名	1回-15名			

ホームページ診断件数	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	3件	5件	5件	8件	8件
実 績	3件	3件			

### ■ 内部意見（課題や改善点など）

町内の特産品等については、外部専門家からもPR不足が指摘されており、今後も町や観光団体とも連携し、継続して各種メディアを活用しながら積極的にPRに努めていく必要があると考えられる。

町内への外国人観光客は増加の傾向にあるだけでなく、国籍も多様化しており、それらニーズに対応するため、サービス・おもてなし向上につながる「外国語メニュー」、「キャッシュレス決済の導入」等について、めまぐるしく変わる環境の変化に対応しながら、今後も継続して支援していくことが必要である。

宿泊業を対象にしたインターネット集客については、インバウンドの増加等を見据え、今後も継続して支援していく必要を感じているが、事業承継が進まない、またはIT人材が不足している事業者も多数見受けられるため対応に苦慮しているケースもある。

### ■ 外部評価・意見

【（「ホームページ診断件数」を除くほとんどの事業は、目標値を達成しており、進捗も順調のようであり、）概ね評価できる。】

- ・ホームページ診断については、診断ニーズの掘り起こしを検討して欲しい。

## II. 地域経済の活性化に資する取組

### 1. 地域資源の掘り起しと町内着地型観光事業への取組

#### ①実施内容

##### ア まちあるきマップの作成

町・文教大学と連携し、昨年度策定したブランディングストーリーを用いた特産品情報と飲食店・土産品店・宿泊施設情報に加え、昨年度策定した散策ルートを掲載した「まちあるきマップ」を作成中である。

②実施目標と成果

町内着地型観光事業	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	観光資源の掘り起しルート策定	マップ・HPの作成・配布	(活用・運用)	見直し・課題抽出・改善等	(活用・運用)
成果物等	散策ルートの策定	まちあるきマップの掲載内容の検討			

■ 内部意見（課題や改善点など）

まちあるきマップ完成後は、町・観光団体等と協議のうえ、観光客等が有効活用できるよう設置したい。

今回完成を予定しているまちあるきマップは日本語版のみであるので、外国人観光客等の当町での滞在時間を延長し域内消費の拡大を図るため、次年度以降、英語版にも対応したマップも町等と連携して作成したいと考えている。

併せて、ホームページ・SNSを活用した情報発信や、町の公式観光アプリ「やまのうち navi」と連携した活用も検討したい。

■ 外部評価・意見

【概ね評価できる。】

- ・引き続き、外部機関との連携を図ってほしい。

Ⅲ. 経営発達支援事業の円滑な実施に向けた支援力向上のための取組

1. 他の支援機関との連携を通じた支援ノウハウ等の情報交換に関すること

① 実施内容

小規模事業者等の課題解決に向け、経営支援センター高水グループ、地域金融機関、日本政策金融公庫等と連携し、連絡・協調・情報交換等を行った。

② 数値目標及び実績

高水グループ検討会議	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	24回	24回	24回	24回	24回
実 績	12回	12回			

金融機関等懇談会の実施	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	1回	1回	1回	1回	1回
実 績	2回	1回			

※ 金融機関等懇談会は3月中に2回開催を予定している。

マル経協議会	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	2回	2回	2回	2回	2回
実 績	2回	2回			

## ■ 内部意見（課題や改善点など）

経営支援センター高水グループの検討会議は、想定していた会議の回数より少なかったが、検討会議には職員の他、長野県商工会連合会の上席専門経営支援員も同席し、OJT などにより得た事業者に対する支援ノウハウの発表など活発な意見交換により支援能力の向上が図れた。

経営発達支援計画において実施した各種事業についても昨年同様、積極的な情報提供を行い、指針的な役割を果たせたものと思っている。

本年度の検討会議への出席は、経営指導員のみであったが、次年度以降、他職員の支援能力の向上を図るため、補助員等の検討会議への出席も促していきたい。

日本政策金融公庫など金融機関ともスムーズな連携が図られ、特に担当者間において、活発な情報交換を行うことにより、円滑な金融あっせんなど事業者支援に役立てることができた。

今後も、行政・金融機関等関係団体とは、事業者支援や地域活性化のため、創業者を含めた事業者情報・地域経済情報と各団体等が行う施策情報の共有化を図るため継続して実施していく必要があると考えている。

## ■ 外部評価・意見

【概ね評価できる。】

・高水グループの検討会議の開催については、当所だけの意向で実施できないため、目標の未達はやむを得ないところが大きい。

## 2. 経営指導員等の資質向上等に関すること

### (1) 資質向上

#### ① 実施内容

中小企業基盤整備機構や長野県商工会連合会が主催する経営指導員等の資質向上に資するための研修会に出席し、支援能力の向上を図った。

また、経営支援センター高水グループ検討会議等において、事業者への支援機会を捉えた OJT により得た専門的知識の職員間での共有化を行い、事業者支援のためのノウハウの蓄積・支援能力の向上を図った。

#### ② 数値目標と実績

研修会等への参加数（延べ）	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	30回	40回	40回	40回	40回
実 績	45回	37回			

高水グループ検討会議	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	24回	24回	24回	24回	24回
実 績	12回	12回			

## (2) 情報共有の体制づくり

### ① 実施内容

原則毎週月曜日に職員間で事業者支援ミーティングを行い、事業者及び地域の情報等の共有化・支援ノウハウの向上を図ることができた。

商工会サーバ内への事業所情報の集積については、過去のデータ整理を行いつつ、職員個々で個別事業者の情報の蓄積を行い、蓄積されたデータは、職員相互で共有化し事業者支援での活用を進めている。

### ② 数値目標と実績

経営支援ミーティング	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	週 1 回	週 1 回	週 1 回	週 1 回	週 1 回
実 績	原則週 1 回	原則週 1 回			

商工会サーバ内情報集積対象事業所数	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度
目 標	20 事業所	20 事業所	25 事業所	25 事業所	30 事業所
実 績	0 事業所	10 事業所			

## ■ 内部意見（課題や改善点など）

長野県商工会連合会の主催する研修会に加え、管内事業者支援につながると思われるセミナーにも積極的に参加し、職員個々の支援能力の向上を図るとともに、職員間で、研修会で得られたノウハウ等情報の共有化も図った。

今後も、継続して職員の資質向上に努めたいが、計画的なセミナー受講により、効果的・効率的な知識の習得と職員間の支援ノウハウの共有化も引き続き進めていきたい。

職員間の事業者情報等の共有化については、原則週 1 回のミーティングで目標の達成・成果の実現が図れている。

事業所別の管理ファイルによる情報の共有化は、過去のデータ整理と個々の情報集積も進展しつつあり、今後も効果的で一貫した事業者支援に向け、商工会サーバ内データと文書綴りの 5S 化、商工会統一システムの活用などにより、情報の共有化と活用を徹底していきたい。

## ■ 外部評価・意見

### 【概ね評価できる。】

・「サーバ内情報集積対象事業所数」については、目標に達していないが、着実に動き出していることが伺える。漏洩等ないように、事業所情報は引き続き慎重に取り扱っていただきたい。

## 3. 事業の評価及び見直しをするための仕組みに関すること

商工会職員間で随時、経営発達支援計画の推進状況の検証・見直しを実施している。

また、昨年 12 月に実施した正副会長及び監事出席の評価等会議において、会議時までの事業の実施状況及



び成果等について報告を行い、出席者から意見・提案をいただいた。

なお、本日開催の外部有識者等を含めた「経営発達支援計画事業評価委員会」において、評価委員に対し、委員会までの事業実績及び成果等についての報告を行うとともに、事業に対する評価、今後の見直し案について提言をいただくが、委員会等での提言等については、直近の理事会に報告を行い、事業の成果・評価結果等については、商工会ホームページ上で公表する。

#### ■ 内部意見（課題や改善点など）

経営発達支援計画事業の取組2年目を迎え、昨年度に引き続き「小規模事業者に寄り添った伴走型支援」を念頭に、積極的に事業に取り組んできた。

伴走型支援補助金の適用外となる事業も出ているなか、マンパワーも充分とはいえない状況ということもあり、当初の計画どおりに進まない点、改善が必要と思われる点も出てきているため、評価委員会等で出された意見・提案等を参考にさせていただいたうえで、今後の事業を策定していきたい。

本年度、会員以外にもチラシの全件配布を行うなどして事業の参加を促し、その結果、創業予定者を含め非会員の参加もいただけたので、今後も町広報紙にも掲載するなど周知方法を工夫して会員・非会員を問わず参加を促し事業者支援に繋げていきたい。

昨年12月および本日の評価委員会での提言等を踏まえ、改善すべきところは改善しながら、「組織をあげた伴走型支援の実施」と「効果の見える支援」のスタンスを保ちつつ、3年目の事業活動にも邁進していきたいと考えている。

#### ■ 外部評価・意見

【（計画通り実施しており）概ね評価できる。】

- ・引き続き、評価会での意見を事業に反映して欲しい。

## 全体的な総括

「平成 30 年度 経営発達支援事業」は、各事業のほとんどが目標値を達成しており、全体的には計画に沿っていたと判断できる。

しかしながら、「景気動向情報等の提供」「観光実態情報等の提供」「需要に関する調査結果の提供」「観光客動向の情報提供」において、計画では「回数」を基準に評価するとしていたものを、「随時」と自己評価したことは、事業評価における継続性を困難にするとの指摘があった。これらの事業については、予算を獲得することができない等の制約があるものの、外部の関係機関等の協力を得るなどして、当初の「回数」基準に修正することが求められる。

反面、「計画経営に向けた事業計画策定者へのフォローアップ回数」は、昨年を下回るものの、目標 16 回に対して 77 回の実績であり、小規模事業者に寄り添った伴走型支援を実践している表れと言える。窓口対応が多くなりやすいなかで、事業所へ直接訪問しての支援は、職員の熱意から生じるものであり、委員会内部でも高く評価されていた。

評価委員会においてはその他にも、「人員が充足していないなかで、効率的に計画を実現している。」などの意見があがり、一定の評価をされていた。一方、2 年を経過して、「経営発達支援事業が会員に浸透していない。周知徹底をすべきである。」「忙しい事業所に、必要な情報を効率的に提供して欲しい。」といった声もあった。

前回の評価委員会においては、全般的に「量的」な実行状況が評価されたが、今回は「量的」に加えて、「質的」な充実も求められるものとなった。31 年度の事業については、「働き方改革」に関する相談が増えることも予想される。これらの外部環境の変化に柔軟に対応しながらも、経営発達支援事業計画を軸に、さらに高度な計画実行を期待する。

最後に、本評価が今後の支援事業の実施に際し、適切に反映されるよう要望し平成 30 年度の外部評価とする。

以上