

## 中小企業の人手不足の深刻化、長期化に対応するため相談体制等を強化 中小機構 地域本部に「人手不足相談窓口」を開設

独立行政法人中小企業基盤整備機構（理事長：豊永厚志 所在地：東京都港区）は、中小企業の人手不足が深刻化、長期化していることを踏まえ、人材不足の課題を抱える中小企業への相談体制を強化するため、2024年1月より全国9ヶ所の地域本部およびオンラインにて新たに「人手不足相談窓口」を開設します。

また、各支援施策のアクセス改善による利便性向上のため、中小企業ビジネス支援サイト「J-Net21」の特設サイトを拡充し、当機構が2023年11月に実施した緊急アンケート調査「人手不足に関する中小企業・小規模事業者の意識調査」の結果を併せて公表いたします。

### ■「人手不足に関する中小企業・小規模事業者の意識調査」から見える最近の実態（別紙1）

- （1）回答者の3割強が人手不足の状況を深刻と捉え、6割強が重要または将来的な課題と認識
- （2）業種によって人手不足の深刻度に差、特に建設業やその他サービス業では深刻度が高い傾向
- （3）人材確保対策への取組は、シニアの活用は進んでいるものの、副業人材・外国人・障害者の活用は進んでいない
- （4）業務効率化や職場環境の整備には、コスト・ノウハウ・情報の不足が課題で、更なる支援が求められる

以上の実態に加えて、中小企業からの高い支援ニーズ（人手不足に関する相談窓口の開設、補助金制度、情報提供等）に対応するよう、中小機構は、2024年より人手不足に関する支援体制を順次、強化していきます。

### ■「人手不足相談窓口」の開設など支援体制の強化（別紙2）

中小企業への人手不足支援に精通する専門家を配置した「人手不足相談窓口」を全国9ヶ所の地域本部およびオンラインにて開設いたします。利用は無料、2024年1月4日より受付開始。

また、IT導入（省力化）に関する対面型オンライン相談（IT経営サポートセンター）を2024年4月より全地域本部に拡充いたします。

なお、「中小企業における人材採用のポイント」をテーマとしたオンライン研修（第1回）を2024年3月7日（木曜）に開催いたします（近日申込受付開始）。

- (1) 地域本部における人手不足相談窓口へのお申し込みは以下のサイトから【経営アドバイス（対面相談・Web相談）】にて最寄りの地域本部をクリックし、【経営に関する相談 経営アドバイス】からお申し込みください。  
<https://www.smrj.go.jp/sme/consulting/tel/index.html>
- (2) オンラインにおける人手不足相談窓口へのお申し込みは以下のサイトをクリックしてください。  
<https://www.smrj.go.jp/institute/bkmqel000000bdeg.html>
- (3) IT経営サポートセンターへのお申し込みは以下のサイトをクリックしてください。  
<https://it-sodan.smrj.go.jp/>

#### ■人手不足に関する支援施策や成功事例などを特設サイトにて情報発信

中小企業が人材採用や人材定着を実現するための支援情報（Q&A、相談窓口、補助金・助成金・融資情報など）を掲載した J-Net21 特設サイト「人手不足に対応するための支援情報」を本日拡充いたします。別紙1と別紙2の内容も本サイトにてご覧いただけます。

<https://j-net21.smrj.go.jp/special/hr/index.html>

#### ■今後も人手不足に関する支援を更に拡充

人手不足に悩まれている中小企業にフォーカスした支援を更に拡充していくとともに、「中小企業支援機関や地域金融機関を通じた間接支援」も展開していくことにより、人手不足の解決を促進してまいります。

#### <独立行政法人中小企業基盤整備機構（中小機構）>

中小機構は、事業の自律的発展や継続を目指す中小・小規模事業者・ベンチャー企業のイノベーションや地域経済の活性化を促進し、我が国経済の発展に貢献することを目的とする政策実施機関です。経営環境の変化に対応し持続的成長を目指す中小企業等の経営課題の解決に向け、直接的な伴走型支援、人材の育成、共済制度の運営、資金面での各種支援やビジネスチャンスの提供を行うとともに、関係する中小企業支援機関の支援力の向上に協力します。

#### <本件に関するお問い合わせ先>

独立行政法人 中小企業基盤整備機構 広報・情報戦略統括室 広報課（担当者：増田、林、末岡）  
住所：東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル  
電話：03-5470-1515（ダイヤルイン）

## 中小企業・小規模企業者の

# 人手不足への取組状況に関する調査(2023年)

2023.12.21

(独) 中小企業基盤整備機構 広報・情報戦略統括室 広報課

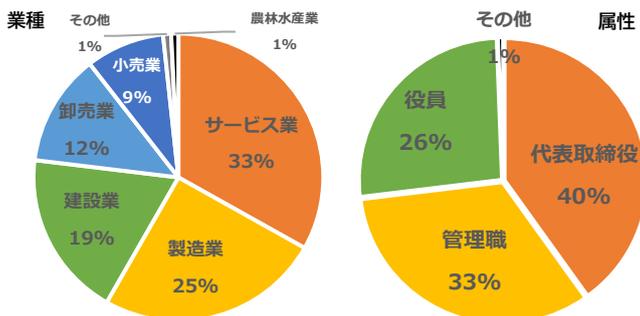
### 【調査結果のポイント】

- ・本調査回答者の3割強が人手不足の状況を深刻と捉え、6割強が重要または将来的な課題として認識している。
- ・業種によって人手不足の深刻度に差が見られ、特に建設業やその他サービス業では深刻度が高い傾向が見受けられる。
- ・人材確保対策への取組は、シニアの活用は進んでいるものの、副業人材・外国人・障害者の活用は進んでいない。
- ・業務効率化や職場環境の整備にあたっては、コスト・ノウハウ・情報の不足が課題となっており、更なる支援が求められる。

### (1) 調査概要

- ・調査日時: 2023年11月2日～11月9日
  - ・調査方法: オンラインでのアンケート調査
  - ・調査対象: 全国の中小企業・小規模企業者 1,560人
- ※本調査は人手不足への対応状況の実情を把握するため、あえて「人手不足」に対して関心の高い層に絞って実施

図表1 調査対象の構成比(%)



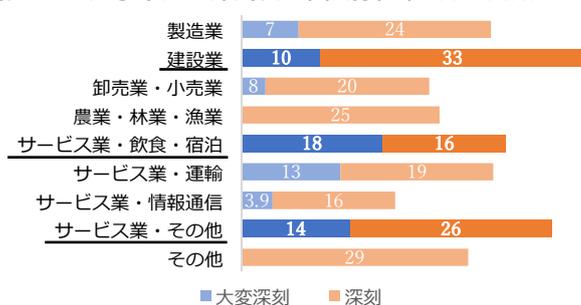
### (2) 人手不足の現状

本調査回答者の3割強が深刻と捉えており、建設業、その他サービス業、飲食・宿泊業等において深刻度が高いという結果となった

図表2-1 人手不足の深刻度(%) (単一回答)



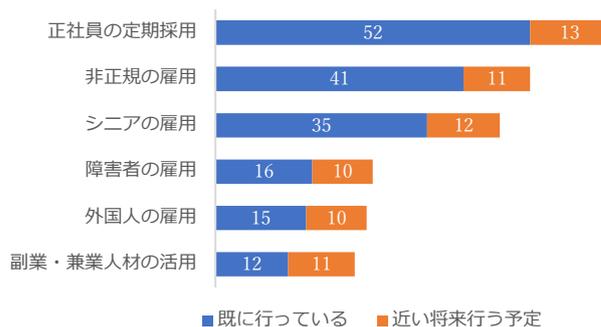
図表2-2 人手不足の深刻度 業種別(%) (単一回答)



### (3) 人材確保対策の取組状況

正規・非正規採用の取組は進んでおり、高齢者雇用の取組も目立つ一方、副業・兼業人材の活用、外国人・障害者の雇用についてはほとんど進んでいない。

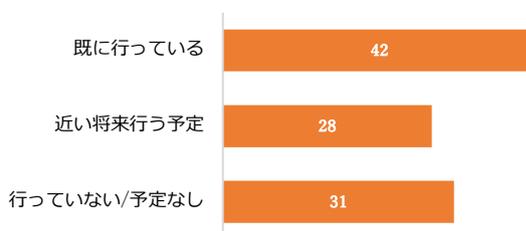
図表3 取組の具体例(%) (複数回答)



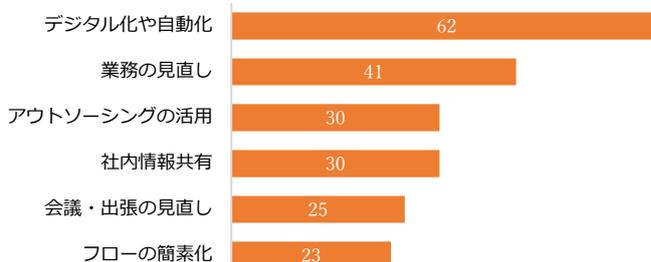
### (4) 業務効率化の取組

本調査回答者の7割が「実施済」または「近い将来行う」と回答。取り組みの具体例は、デジタル化や自動化が中心である。

図表4-1 取組の進捗状況(%) (単一回答)



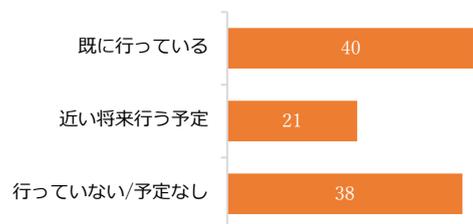
図表4-2 取組の具体例(%) (複数回答)



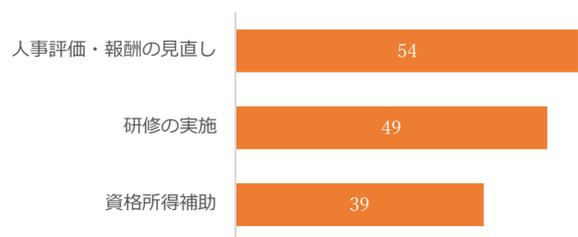
## (5)人材育成と活用への取組

本調査回答者の6割が「実施済」または「予定有」と回答。取組は、人事評価・報酬の見直し、研修の実施などが中心である。

図表 5-1 取組の進捗状況(%) (単一回答)



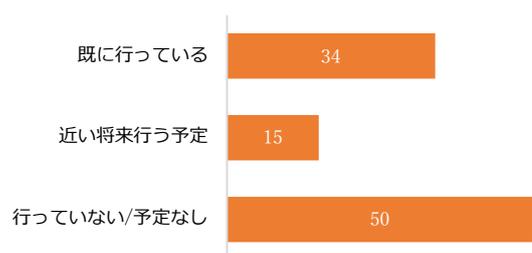
図表 5-2 取組の具体例(%) (複数回答)



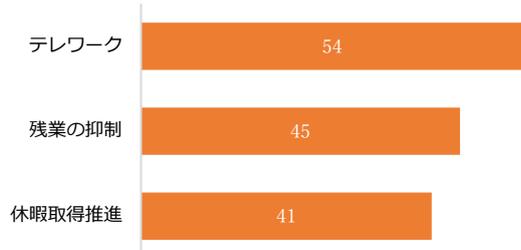
## (6)職場環境の整備への取組

本調査回答者の半数が「行っていない」「予定なし」と回答。一方、テレワークなど働き方改革に取り組む企業も見られる。

図表 6-1 取組の進捗状況(%) (単一回答)



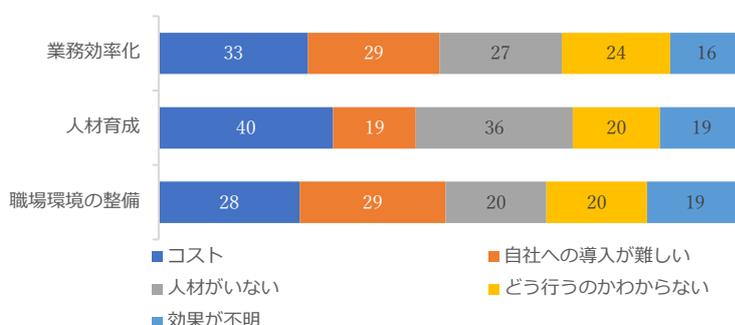
図表 6-2 取組の具体例(%) (複数回答)



## (7)取組を行わない理由

コストやノウハウ不足が課題となって、対策に取組めないという現状が明らかになった。

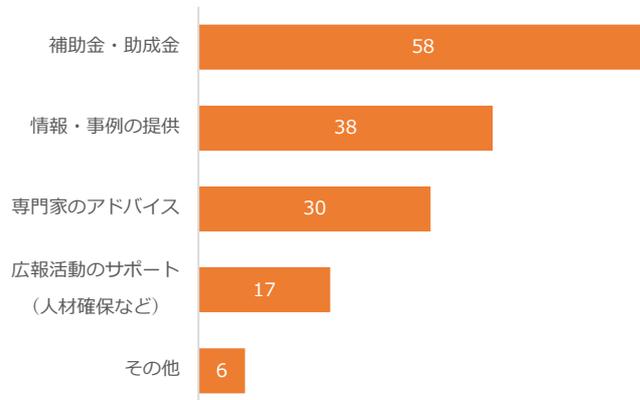
図表 7 取組を行わない理由(%) (複数回答)



## (8)必要と考える支援

補助金・助成金に対する高い期待が伺えると共に、情報や事例の提供や専門家によるアドバイスに対する期待も高いことがわかった。

図表 8 必要と考える支援(%) (複数回答)



## (9)まとめ

人手不足に対し、本調査回答者の3割強が深刻、6割強が重要または将来的な課題として認識している。

人材確保対策への取組は、シニアの活用は進んでいるものの、副業人材・外国人・障害者の活用は進んでいない。

人材確保以外の対策として、業務効率化や、人材育成・活用に関する取組に、多くの回答者が「実施済」「予定有」と回答していた。

このように解決に向けた意欲は感じられるが、一方で、資金面の課題に加え、ノウハウ不足や情報不足が課題となっており、公的支援機関や専門家による支援のニーズが高いことが認められた。

独立行政法人中小企業基盤整備機構 広報課  
 担当 : 多田、相川  
 TEL : 03-5470-1519 (部門代表)  
 Email : [j-net21@smrj.go.jp](mailto:j-net21@smrj.go.jp)

# 人手不足の解決に繋がる中小機構の支援メニューの体系化

「人材」と「省力化」の課題に対し、4つの中小企業者ニーズごとに対応する支援メニューを用意

人材の確保・定着・育成	<b>J-Net21</b> WEBサイト上で人手不足の支援に係るコンテンツを拡充 (令和6年1月～)	<b>人手不足相談窓口(リアル)</b> 専門家を増員し、全地域本部で対応 (令和6年1月～)	<b>中小企業大学校研修</b> 人材採用等に関する研修を拡充 (令和6年3月～)	<b>ハンズオン支援</b> 専門家派遣による課題解決に向けた支援 (支援例) ・採用に向けた課題整理と解決に向けた計画づくり ・自社の魅力構築支援 ・リーダー経験による中核人材の育成 ・人事制度構築等による人材定着支援 ・IT導入支援	赤字:新設 青字:拡充
	<b>ちょこゼミ</b> 人手不足解決に繋がるショート動画の講座を拡充 (令和6年3月～)	<b>人手不足相談窓口(オンライン)</b> 自社からでも相談可能なオンライン相談窓口を新設 (令和6年1月～)	<b>IT経営サポートセンター</b> IT導入(省力化)に関する対面型オンライン相談を、全地域本部での対応に拡充 (令和6年4月～)	—	<b>ものづくり・商業・サービス補助金</b> 省力化(オーダーメイド)枠を新設 (令和6年1月～)
省力化	—	—	—	—	—
中小企業者ニーズ	I 情報収集をしたい	II 専門家に相談したい	III 計画づくりや実行を支援してほしい	IV 補助金を活用したい	—