

令和2年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業（制度ナビの運用改善事業）

2021年度以降の運用事務局フローの改善提案にかかる調査報告書



2021年3月

株式会社アスコエパートナーズ

1. 本報告書について	P 2
2. 本事業における運用事務局フロー	P 4
3. 運用事務局に寄せられた問合せ概要	P10
4. 運用事務局業務に関する課題点と今年度の対応	P13
5. 2021年度の制度ナビ運用に係る改善提案	P17
6. 制度ナビの改善に関する提言	P24



1. 本報告書について

1. 本報告書について

2011年の東日本大震災以降、全国各地で相次いで豪雨や地震等の自然災害が発生し、その度に中小企業や個人事業者は甚大な被害を被ってきた。直近においては、新型コロナウイルスの感染拡大における非常事態宣言の発出など、中小企業や個人事業者を取り巻く環境は厳しい状態が続いている。

このような状況下において、中小企業や個人事業者を支援していくため、中小企業庁では、中小企業支援施策を知ってもらい、活用してもらうことを目的として、中小企業向けの支援制度情報の発信から電子申請までをワンストップで誘導する総合ポータルサイト「ミラサポplus」を運営している。このミラサポplusのサービスの一つとして、国や都道府県の支援制度情報を一括で検索、閲覧することができる「制度ナビ」を提供している。制度ナビは、中小企業等がいつでも最新の支援制度情報の中から、自分にあった支援制度を見つけることができるサービスを目指し、国や都道府県の数多くの支援制度を網羅的に登録するデータベースとしての整備を進めている。

しかし、現状では、制度ナビに登録されてある支援制度情報について検索性を高めるためのタグが正しく設定されていない、正しい項目に情報が入力されていないケースが散見されるだけでなく、データが最新の状態に保たれていないこともあり、更新状態を確認できる事務局体制も整っていない状況にある。日本国の今後のベースレジストリ戦略の中でも、制度ナビのデータベースは重要な位置を担っていることを考えると、早急に制度ナビの運用事務局体制を整備していく必要がある。また、各府省庁、都道府県の支援制度情報を制度ナビから一元的に発信していくためには、支援制度を構築し広報している各職員の協力も不可欠であり、職員をサポートする立場としても運用事務局の果たす役割は大きい。

本報告書は、次年度以降の制度ナビ運用事務局体制を強化していくため、「行政機関における制度ナビの導入、活用促進事業」において検討された運用事務局のフローを基に、実際に当該フローを用いて事務局を運営していくなかで得られた改善点などをまとめたものである。



2. 本事業における運用事務局フロー

2. 本事業における運用事務局フロー

運用事務局は、「行政機関における制度ナビの導入、活用促進事業」において検討された以下3フローに沿って対応を行った。運用途中においてフローに変更があったものについては適宜修正し、運用事務局側で修正フローにて対応した。各フローの詳細は、次ページ以降に記載する。

①新規ID発行フロー

新規ID発行フローは、まだIDを取得していない府省庁、及び都道府県の担当職員よりID発行の依頼を受け付け、管理画面にてIDを登録し、ID発行後に各担当職員へIDを発行した旨の連絡を行うまでの一連のフローである。当初は、各担当者から個別にID発行を受け付けていたが、2021年2月4日に実施した府省庁向けWebinar以降、ID発行フォーマット（Excel）に必要事項を記載して運用事務局宛に送付することとなった。共用のアドレスでID登録する際は、IDを管理する担当者を決める必要がある。

②ログイン関連問合せフロー

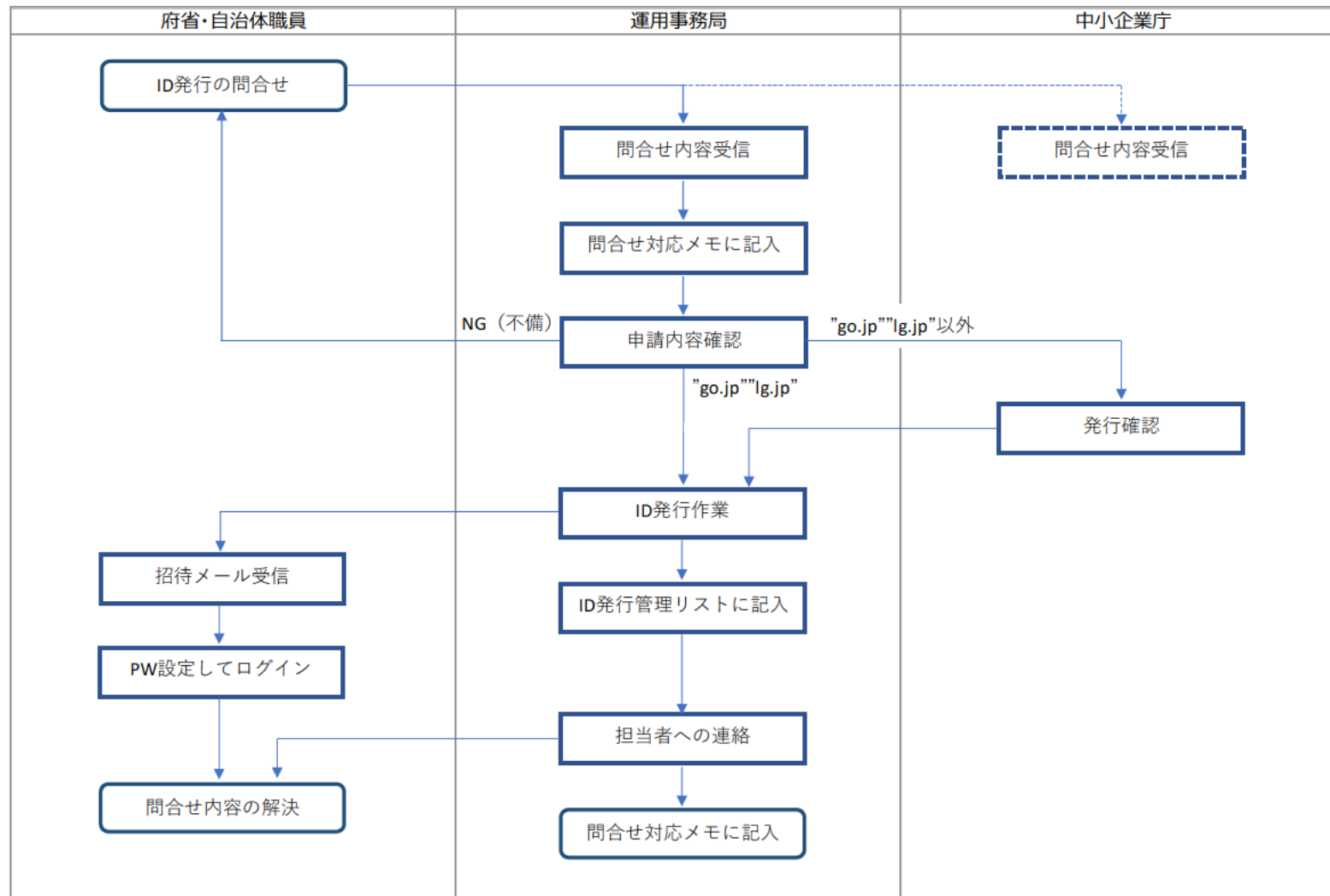
ログイン関連問合せフローは、すでにIDを取得している職員がログインする際に生じた問題等について対応するフローである。府省庁と都道府県に多くのIDを発行しているが、制度ナビの管理画面に毎週アクセスすることは少ないと考えられるため、パスワード失念・紛失などの問合せが今後増えることが想定される。また、4月前後はIDを管理していた職員や制度ナビを活用していた職員の異動に伴う、新任者からの問合せが増える可能性が高い。使われていないIDが増える可能性もあるので、いずれ登録されているIDを整理する必要がある。

③操作方法関連問合せフロー

操作方法関連問合せフローは、制度ナビへの新たな情報登録、あるいは既存情報を更新する際に生じた問題等について対応するフローである。管理画面の操作方法に関する問合せが中心だが、使用ブラウザに関する初歩的な問合せから、CSVインポートなどの比較的高度な問合せまで幅広く対応する必要がある。上記のログイン関連や操作方法関連の問合せは、制度ナビを活用する全職員に共通する内容もあるので、それらの内容については管理画面にFAQのようなページをつくり、効率的に情報を共有する仕組みを設ける必要がある。

2. 本事業における運用事務局フロー

①新規ID発行フロー



- ・ ID発行は電子メールにて問合せ。
 - ・ ID発行は事前に共有しているID発行フォーマット（Excel）に必要事項を記載のうえ事務局側に送付。
 - ・ ID発行の問合せは、運用事務局で受信。その内容は、一時的に中小企業庁にも同報。
 - ・ IDを登録するためのメールアドレスが、go.jpドメインおよびlg.jpドメインであれば、中小企業庁には確認をせずにIDを発行。“go.jp”および“lg.jp”以外のドメインで登録の依頼があった場合は、中小企業庁に確認。
 - ・ IDを登録すると、システムから自動で招待メールが送信されるので、その旨ID発行を依頼してきた職員に連絡。
 - ・ IDを発行した後、ID発行管理リストに内容を記入。
 - ・ ID発行後も問合せ対応メモに内容を記入。
- ※共用メールアドレスをID登録する場合は当該アドレスを管理する担当者名が必要。

2. 本事業における運用事務局フロー

※ID発行フォーマット

制度ナビ ID発行フォーマット

提出先: seido-navi.support@asukoe.org

組織名: ○○府省庁・○○都道府県

作成者:
(課室のアドレスをID登録する場合、必ずIDの管理者を指定してください。個人のアドレスをID登録する場合は当該アドレスの利用者名を記載してください。)

■ ID登録情報

No.	部局・氏名 (課室名まで。職員の個人アドレスを登録する場合は職員名まで。)	ID登録するメールアドレス	ID管理者氏名	緊急の連絡先(電話番号)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

IDが発行されると、登録いただいたメールアドレスにシステムから招待メールが送信されますので、パスワードを設定してログインしてください。

■ 本フォーマットに関するご担当者のお問合せ先*

ご所属・氏名	電話番号	ご連絡先メールアドレス

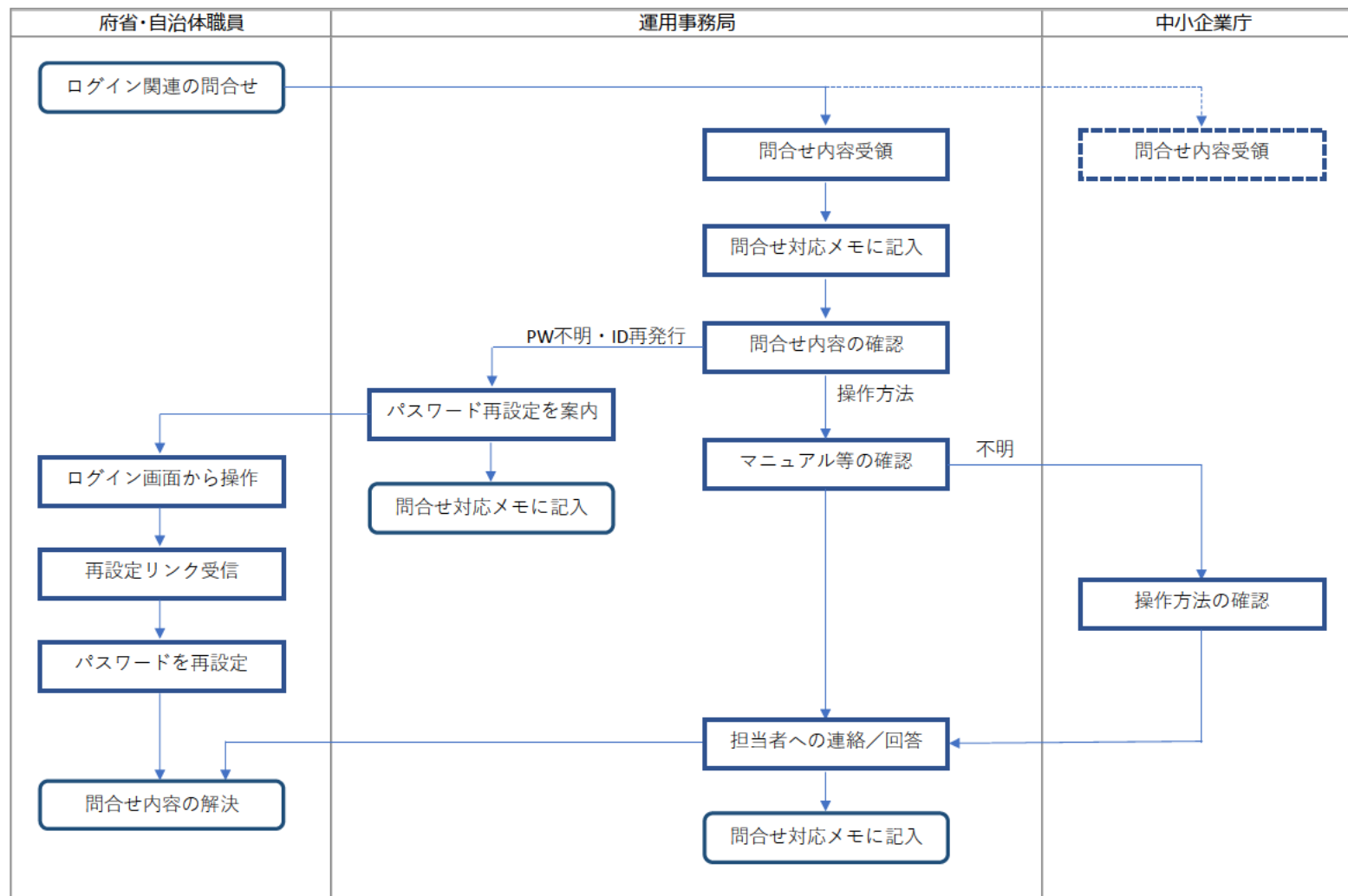
*ID登録情報に不明な点等があった場合にお問合せさせていただくことがあります。

ID登録にご登録いただいた本フォーマットのご連絡先情報は、制度ナビ運営事務局である内閣官房IT総合戦略室、経済産業省、中小企業庁およびこれらの府省庁にて事務局運営を委託する事業者から、制度情報の更新依頼や掲載内容に関するお問合せ、その他制度ナビ全般に関する事務連絡に利用させていただきます。

法令に基づく開示請求があった場合、不正アクセス、脅迫等の違法行為があった場合その他特別な理由を除き、収集した情報を上記の利用目的以外のために自ら利用し、又は第三者に提供いたしません。ただし、統計的に処理された制度ナビ、制度ナビ管理サイトのアクセス情報、利用者属性等の情報については公表

2. 本事業における運用事務局フロー

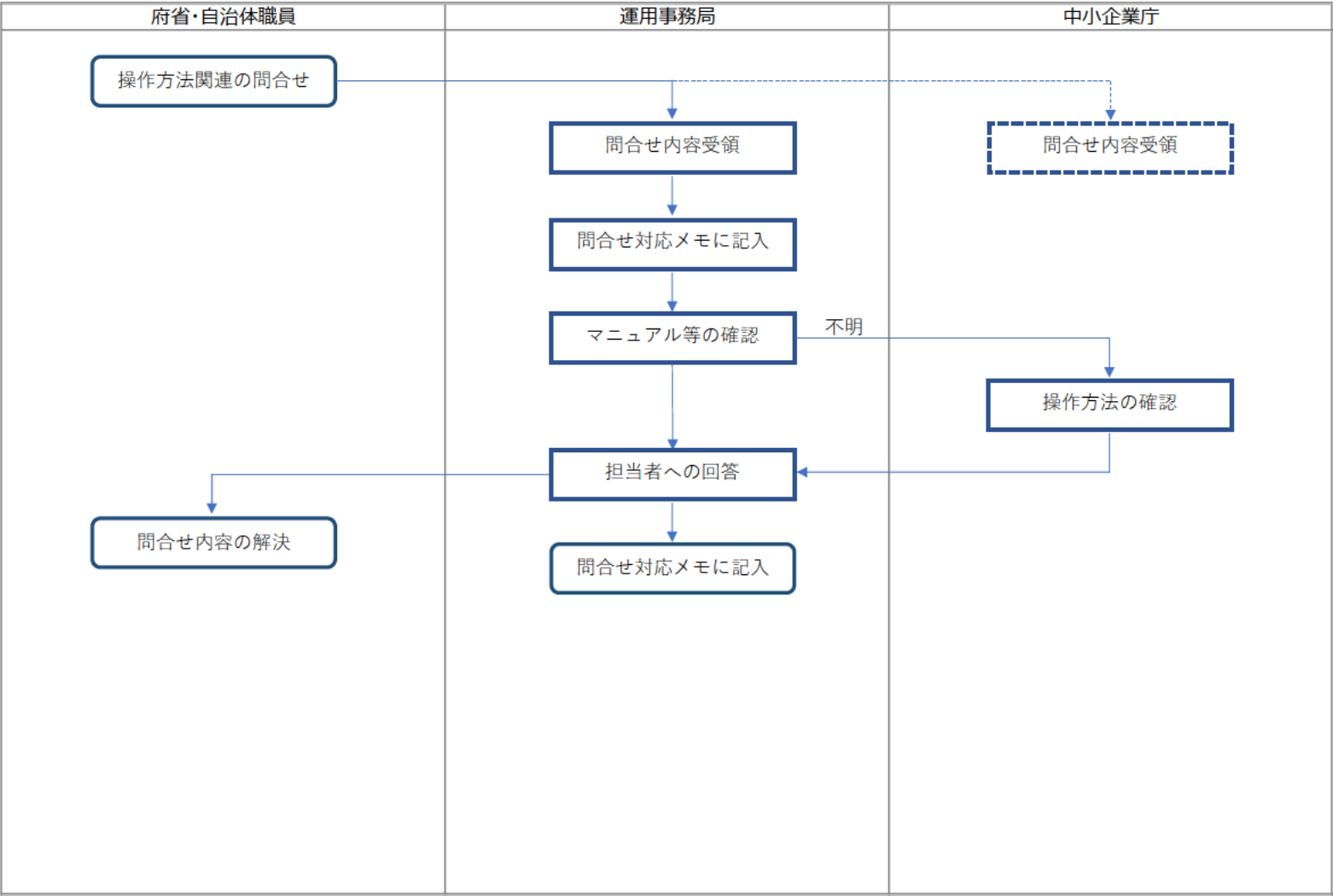
②ログイン関連問合せフロー



- ・ログイン関連の問合せは、メールか電話にて事務局に連絡。
- ・ログイン関連の問合せは、基本的に運用事務局で受信するが、一時的に中小企業庁にも同報。
- ・問合せ内容については、ノウハウの蓄積、及び今後の分析のために記録。
- ・パスワードの紛失、失念についてはログイン画面下にあるパスワードの再設定を案内。
- ・パスワードの再設定は、ID発行時と同じく、システムからメールが自動送信されるので、職員自ら解決可能。
- ・管理画面の操作方法などについては、マニュアルに記載されていること等事務局側で対応できるものは回答。
- ・事務局側で対応できない問合せは、中小企業庁に確認し回答を得る。

2. 本事業における運用事務局フロー

③操作方法関連問合せフロー



- ・操作方法関連の問合せは、メールか電話にて事務局に連絡。
- ・操作方法関連の問合せは、基本的に運用事務局で受信するが、一時的に中小企業庁にも同報。
- ・問合せ内容については、ノウハウの蓄積、及び今後の分析のために記録。
- ・管理画面の操作方法などについては、マニュアルに記載されていること等事務局側で対応できるものは回答。
- ・事務局側で対応できない問合せは、中小企業庁に確認し回答を得る。

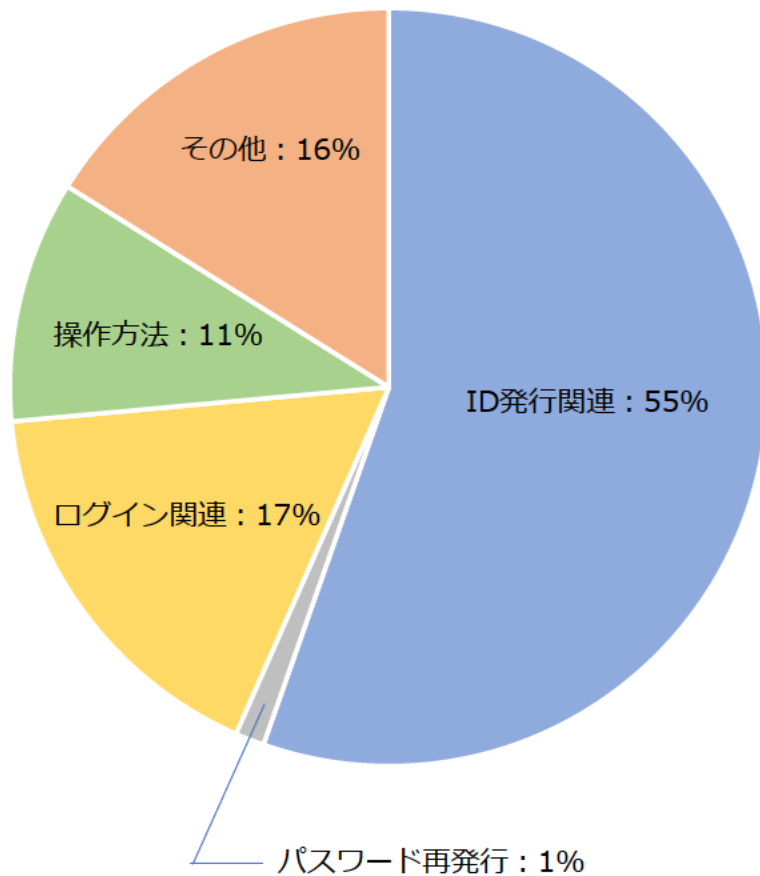


3. 運用事務局に寄せられた問合せ概要

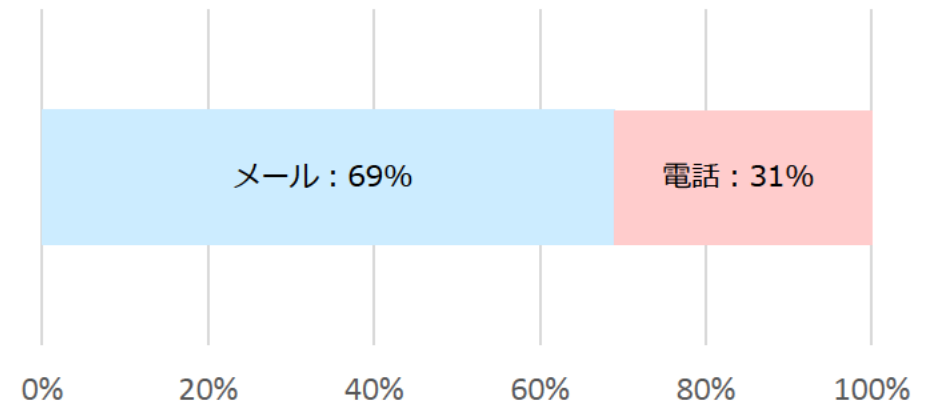
3. 運用事務局に寄せられた問合せ概要

運用事務局に寄せられた問合せ：242件（12月17日～3月25日）

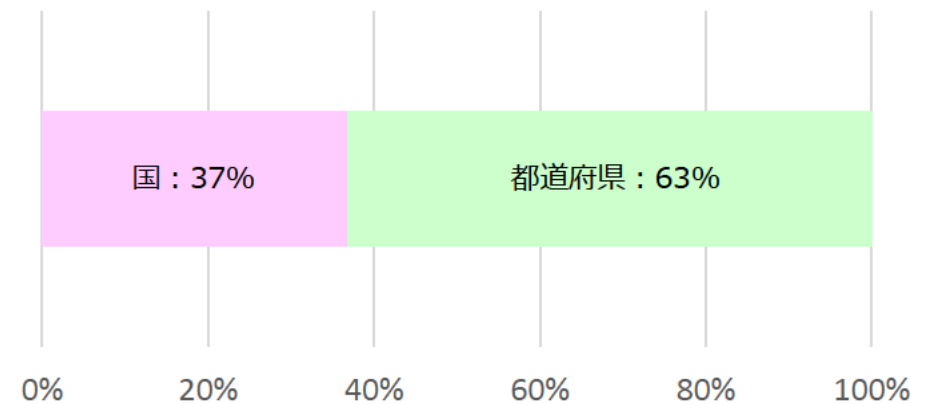
問合せ種別による分類



問合せ方法による分類



問合せ組織による分類



3. 運用事務局に寄せられた問合せ概要

具体的な問合せ内容（問合せ対応メモより一部抜粋）

種別	問合せ内容	方法	組織
ID発行関連	同じ部局であれば異なるIDで登録した制度情報も管理サイトで見ることはできるのか。	TEL	都道府県
ID発行関連	本県ではこれまでデータ管理サイトにログインした実績がありません。 ついては、管理サイトへのログイン方法（ID発行等）をご教示いただけないでしょうか。	MAIL	都道府県
ID発行関連	IDと管理グループの概念について詳しく聞きたい。	TEL	都道府県
ID発行関連	今回登録したメールアドレスの使用目的をお教えいただけますでしょうか。	MAIL	国
ログイン関連	ナビのログインが上手くいきません	MAIL	都道府県
操作方法	ログインは出来たのですが、以下作業要領に従い制度情報を更新しようとしたところ、別添のとおり何も表示されなかったため、作業が出来ない状況です。再度の確認依頼で恐縮ですが、ご教示くださりますと幸いです。	MAIL	国
操作方法	システムに画像を登録したが、画像挿入するときにリストに登録した画像が表示されない。	TEL	国
操作方法	制度ナビログインして制度情報を押しても既存の制度情報が出ず、画面が真っ白な状態になる。どうしたらいいのか。	TEL	国
その他	電子申請に対応しているのか。 都道府県ウェブサイトへのリンクを貼るなどすればよいのか。 申請書（Word、PDFなど）をアップロードすることができるのか。	TEL	都道府県
その他	制度ナビの管理画面のURLは？アクセスの仕方はインターネット経由の運用になるのか？	TEL	都道府県
その他	登録依頼のメール等について、貴室から、登録されているメールアドレスへ斉に送信いただくことは可能か。 それぞれの制度担当において、異動等による登録アドレス等の変更はどのように実施することになるか。	MAIL	国
その他	支援制度の登録画面は、LGWAN接続でしょうか。インターネット接続でしょうか。同時接続数等の上限はありますでしょうか。	MAIL	都道府県



4. 運用事務局業務に関する課題点と今年度の対応

4. 運用事務局業務に関する課題点と今年度の対応

①新規ID発行フローについて

○IDの登録申請は、運用開始当初は各担当者からID発行依頼を受けていたが、各府省庁、及び都道府県への展開により、今後のID発行申請数が激増することが見込まれ、担当者ごとに申請を受け付けるのは非効率。

- ➡ 職員向けのWebinar時より、ID発行フォーマット（Excelファイル）を作成し、部局名とID登録するメールアドレス、緊急の連絡先、および当該フォーマットを記載した担当者の連絡先を記載したファイルを事務局宛に送付していただき、随時事務局側でIDを発行するようにした。

○事務局でIDを登録した後に自動送信される招待メールが届かないという事例がいくつか報告されている。招待メールが部局の共用アドレスに送信された場合、メールを受信した部局内の誰かがアクセスし設定した可能性もあるが、事務局側ではその後追いができない。

- ➡ 現時点では事務局側で確認ができないので、招待メールが届いていないと連絡があった場合には、事務局から迷惑メールフォルダなどに振り分けられていないか確認をお願いし、もし見当たらない場合には、ログイン画面にあるパスワード再設定から手続きをしてもらうように案内。自治体によっては、サーバー側で迷惑メール処理されているケースもあるので、都度確認が必要。

○送信された招待メールのURLにアクセスできないという事例も報告されている。メールが送信されてから1週間以内に当該URLにアクセスする必要があるが、メールを見落としているか、迷惑メールに分類される可能性があり、事務局側での確認ができない。

- ➡ 担当職員から問合せがあっても事務局側では確認ができないので、迷惑メールのフォルダなどに振り分けられていないかを確認し、メールが見つからない場合には、ログイン画面のパスワード再設定から手続きをしてもらうように案内。こちらも都度担当職員に確認していく必要がある。

4. 運用事務局業務に関する課題点と今年度の対応

②ログイン関連問合せフローについて

○府省庁や都道府県の職員にとって、制度ナビの管理画面に日常的にアクセスすることは少なく、年度が変わるタイミングでの情報更新、及び新規制度情報の登録など、ピンポイントでの利用になってしまうため、そのタイミングでのパスワード紛失等の問合せが頻発する可能性がある。

- ➡ 管理画面の操作マニュアルに、パスワード紛失時のパスワード再発行方法について付記し、操作マニュアルを管理画面のTOPページに掲載、いつでもダウンロード、閲覧できるようにした。ただ、操作マニュアルはログイン後のTOPページにあるので、操作マニュアルも紛失した場合は事務局で対応する必要がある。

○異動や退職などで担当者が変わったときの前任者のID削除、機構改革などで組織の改編があったときの管理グループの変更など、年度が切り替わるタイミングで問合せが集中する可能性があるため、事前にオペレーションを検討しておく必要がある。

- ➡ 今年度については、担当者変更に伴うIDの削除が集中することはなかったため、各担当者からの依頼に基づいて、随時対象IDの削除を実施。管理グループのルールは、ID発行が部局単位なので、管理グループも部局単位で登録することとした。IDの新規発行は、すでに専用フォーマットに記載のうえ事務局に申請するフローになっているが、ID削除や管理グループの変更についても、申請時のフォーマットに加筆修正するか別途ルールを作成するなど、内容を明確化しておく必要がある。IDも、制度情報と同様にCSVでインポートとエクスポートができるようになると、作業が簡素化できる可能性がある。次年度は各組織に管理者を設定する運用になる予定であるため、現在の管理グループ、及び紐づくIDを図示する資料を作成しておくなど、各組織の管理者にスムーズに移管できるようにサポートする必要がある。

4. 運用事務局業務に関する課題点と今年度の対応

③操作方法関連問合せフローについて

○管理画面にアクセスできないという問合せがあった際の理由が、システム上の問題、ブラウザ上の問題、単純に操作ミスなど、様々な要因があるので、原因の特定、及び対応に時間を要するケースがある。

- ➡ 今年度事業中に問合せがあったもののうち、IE（Internet Explorer）でのアクセス不可について多く問合せが寄せられた。府省庁だけでなく、都道府県でも未だにIEを使っているケースが多く、IEが標準ブラウザという県もあることから、今後も同様の問合せが寄せられることが考えられる。また、セキュリティの問題からアクセスできないという事例もあり、管理画面の操作方法以前の問合せも寄せられる可能性がある。

○今年度策定した操作方法関連問合せフローでは、操作マニュアルに記載されている内容は運用事務局で対応して、それ以外の問合せについては中小企業庁へ確認するようにしていた。今後、ID発行数が増え、登録する職員が増えてきた場合、操作マニュアル以外の問合せも増えてくる可能性がある。

- ➡ 今年度は、管理画面の操作に関する問合せについては「行政機関における制度ナビの導入、活用促進事業」において作成したマニュアルの内容に沿って説明。入力等の操作説明は特に問題なく対応したが、操作方法以外の問合せも多数寄せられたことを考えると、職員側としては操作方法だけでなく、制度ナビ全般に関する問合せを事務局が受けるイメージを持っていると考えられる。そのため、マニュアルに記載されている単純な操作方法については、今後多くの職員が操作することを考慮すると、チュートリアル動画を用意するなど担当職員が使いやすい複数のツールでマニュアルを整備するなど、極力職員自身で解決できるようにしていくほうが良い。加えて、操作方法以外の制度ナビの周辺情報についても、職員からの問合せ内容は別途集約し、運用事務局側のマニュアルとしてナレッジ化していくべきである。尚、3月、4月の年度替わりのタイミングで、Webinarを実施するのも効果的だと考えられる。



5. 2021年度の制度ナビ運用に係る改善提案

5. 2021年度の制度ナビ運用に係る改善提案

①新年度の切り替えオペレーション

■ 現状／課題

IDを発行した組織や担当者が続々と増えているが、担当者の異動時や組織が改編された場合などに、ID追加や削除、管理グループの変更などの問合せが集中する可能性があるため、オペレーションを検討しておく必要がある。

■ 改善提案

現在IDを発行する際は、担当者個人のメールアドレス、および各課室の共用アドレスで登録しており、管理グループは課室単位での登録を要望する声もあるが、現状では府省庁、もしくは都道府県の各部局単位で登録している。ID発行は、今年度よりID発行フォーマットを準備し、各組織でとりまとめて申請するフローになっているが、管理グループはフォーマットに記載された内容を事務局側で整理して登録し、発行したIDを登録した各管理グループに紐づけている。

今後年度替わりや異動のタイミングで、登録IDの追加や変更が生じた場合も、基本的にはID発行フォーマットで各組織とやり取りする方が望ましい。その場合、申請時に送付されたフォーマットに「異動」の欄を追加して返送し、削除や登録内容を変更するIDにフラグをつけてもらうと効率的である。

一方、部局ではなく課室単位でグループ分けしてほしいとの意見も出ており、管理グループについては再考が必要と考えられる。本件に関して、次年度の改修で組織毎にIDを設定できる権限を追加することになっているため、この改修に左右される部分も多分にあるが、可能な限り各組織の管理者に負荷のかからない内容になることを期待したい。参考として、現時点で考えられる管理グループの簡単なイメージ案を右に掲載しておく。

制度ナビ ID発行フォーマット

提出先: asuko-navi-support@asukoe.go.jp

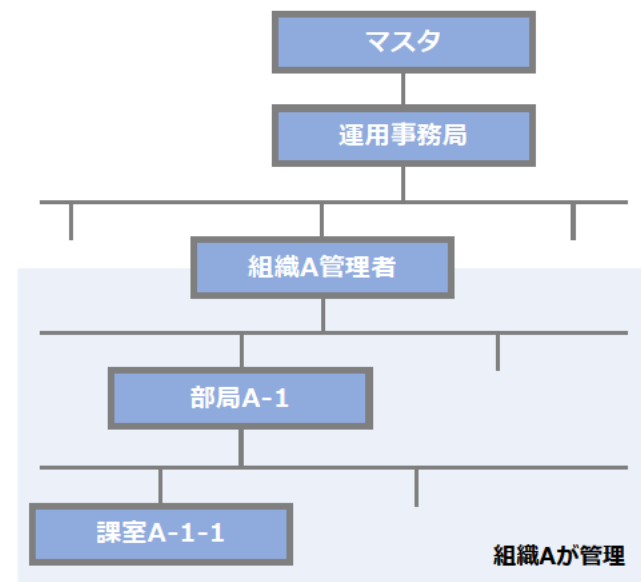
組織名: ○○府省庁・○○都道府県

No.	所属・氏名 (所属は必ず、所属の記入アドレスを登録する場合は記載してください。)	ID登録するメールアドレス (例: asuko-navi-support@asukoe.go.jp)	ID登録者氏名 (例: 八重子)	所属の連絡先 (職名・番号) (例: 300-0000-0000)	異動 (削除/変更) 削除
1	○○県心臓部 阿部 山本	asuko-navi-support@asukoe.go.jp	山本 八重子	300-0000-0000	削除
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

※ID発行後、登録したメールアドレスにシステムから登録メールが送付されますので、パスワードを設定してのログインをお願いします。

※本フォーマットに関するご質問等はお問合せ先へ
ご所属・氏名 電話番号 ご連絡メールアドレス

管理グループイメージ案



5. 2021年度の制度ナビ運用に係る改善提案

②管理画面TOPページの有効活用

■ 現状／課題

管理画面のTOPページには、操作マニュアルなどの資料と、Webinar動画を掲載しており、職員がいつでも確認できる環境になっているが、事務局ではこれらの情報を更新したり、新しい情報を掲載することができない。

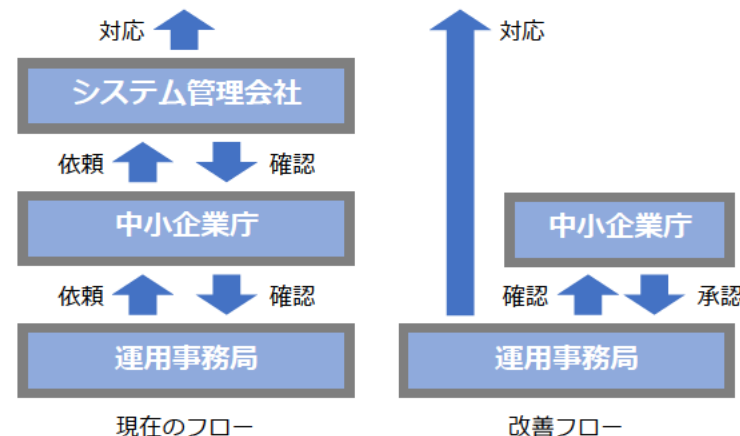
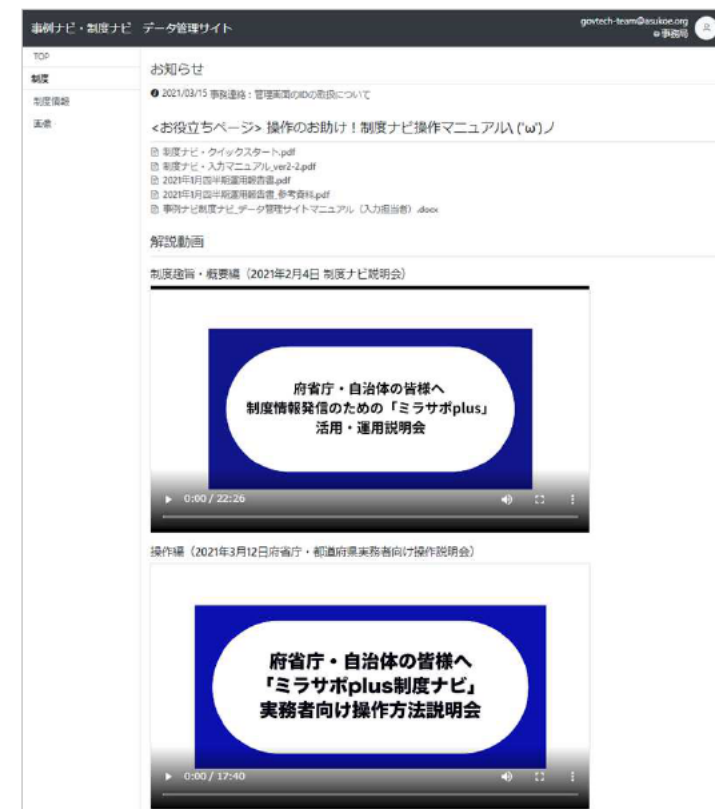
■ 改善提案

制度ナビを活用する職員と事務局のコミュニケーションツールは、メールや電話が中心になっているが、今後全国的なID発行数の増加を考えると、今のツールだけで対応するのは難しくなる可能性が高い。共通する問合せも多く寄せられることを踏まえると、FAQを作成して周知するほうが効率的である。当該FAQを一斉に周知するために、メール添付で送付することもできるが、メール自体を見落として情報が届かないケースもあるほか、メールは確認した記憶はあるものの、情報を登録・更新するときにFAQのメールが見つからず、結局情報が届かないケースなど、忙しい職員にとってメールの情報伝達性はやや弱いように考えらえる。

その点、制度ナビのTOPページは、情報を登録・更新しようとログインした職員に対して、情報を周知するには絶好の場所となる。このTOPページを有効に活用することで、職員への一斉周知が可能だが、現在事務局側でTOPページの内容を更新することができず、一部のみを修正する場合でも管理会社を経由しなければならず、タイムラグが発生し、工数もかかる。

管理画面のTOPページについて、事務局側が自由に発信できる場所になれば各職員との効果的なコミュニケーションも可能になってくるため、是非改善すべきである。

制度ナビ管理画面TOPページ



5. 2021年度の制度ナビ運用に係る改善提案

③QA対応のオートメーション化

■ 現状／課題

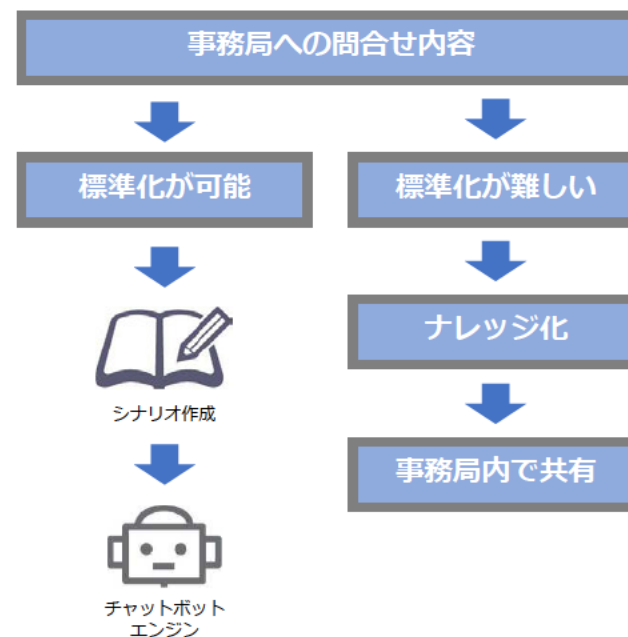
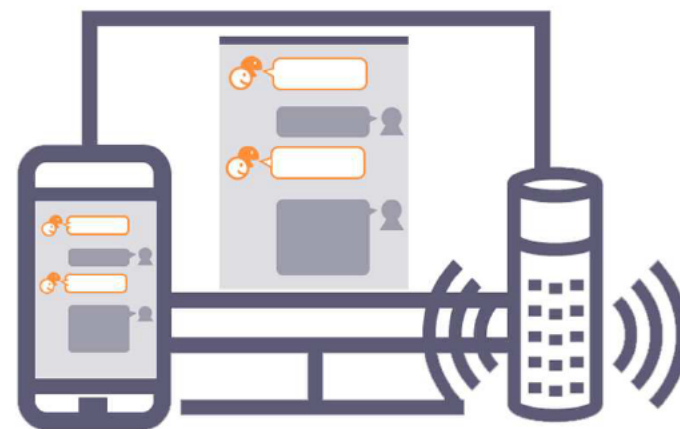
今後、府省庁や都道府県職員の制度ナビへの情報登録が日常化した場合、多くの職員が制度ナビ管理画面にアクセスすることになり、基礎的な内容から応用的な内容まで幅広い問合せにより事務局対応が逼迫する可能性がある。

■ 改善提案

運用事務局に、ある程度幅広い問合せが寄せられることは想定すべきだが、事務局のマンパワーも限られることを考えると、よくある質問の中でも基礎的で標準化できる内容については、チャットボットを活用するなど自動で対応できる環境を整えておくべきである。標準的な内容については、チャットボットでまず一次対応し、深い内容や複雑な内容、チャットボットで回答が難しい質問については事務局にて有人対応するような棲み分けをすることで、効率的に事務局を運用していくことが可能になる。

また、国民に利用してもらうチャットボットとは異なり、職員向けのクローズドなチャットボットになるため、一定のユーザービリティは必要であるが、情報量も限定されるためチャットボット用のデータを整備しやすく、事務局にて更新、運用していくことも十分に可能であると考えられる。

自動で対応できる部分はチャットボットを活用し、有人対応が必要な場合は事務局で対応するフローが確立できれば、事務局を効率的に運用していくことができ、削減された事務局の工数を、制度ナビの改善や分かりやすい情報発信、デザイン思考に基づいた改善施策の検討など、よりプロアクティブな事務局運用を実現できる可能性が高まるものと考えられる。



5. 2021年度の制度ナビ運用に係る改善提案

④使われていないユーザーIDの管理

■ 現状／課題

府省庁や都道府県からのID発行依頼が続く中、現時点で登録されているIDは859件に上っている（事務局分も含む）。今後もIDは増加が見込まれるが、その中で使われていないIDがいつまでも残っていく可能性がある。

■ 改善提案

各組織が制度ナビに情報を登録するため、ID発行依頼が増加していくことは歓迎すべきであるが、その反面、今後使われていないIDも残っていくことが想定され、システムを圧迫するだけでなく、管理上も好ましくない。

現時点では、各組織からの削除依頼がなければ事務局側で削除できないため、どこかのタイミングで各組織に登録IDの整理を依頼したほうが良い。

整理を依頼する場合の流れとしては、ID発行時のフォーマットに記載された担当者に対して連絡し、当該担当者から庁内に照会をかけることになると考えられるが、事務局でも管理画面から各IDのアクセス状況が分かると、より効率的な整理ができると考えられる。

例えば、過去1度もアクセスしていないIDや、1年以上アクセスしていないIDについて照会してもらうなど、IDの発行が増えるほど職員側の負担が増していくので、双方にとって効率的な確認方法を模索すべきである。

また、次年度は各組織内でIDを管理できるように改修が予定されているが、全体を管理することになる事務局側でも内容を把握し、使われていないIDが多く存在する組織に対しては是正を促すことも必要になる。

制度ナビ管理画面 管理ユーザー

ID発行数上位7組織

No.	組織名	ID発行数
1	福岡県	118
2	岩手県	97
3	厚生労働省	57
4	埼玉県	54
5	徳島県	52
6	山梨県	46
7	愛媛県	43

5. 2021年度の制度ナビ運用に係る改善提案

⑤登録情報についての最新性確保

■ 現状／課題

府省庁、都道府県の担当者が制度ナビに支援制度情報を登録する流れができつつあるが、既に登録されてある制度情報で更新漏れが生じており、今後も古い情報が更新されないまま発信されてしまう可能性がある。

■ 改善提案

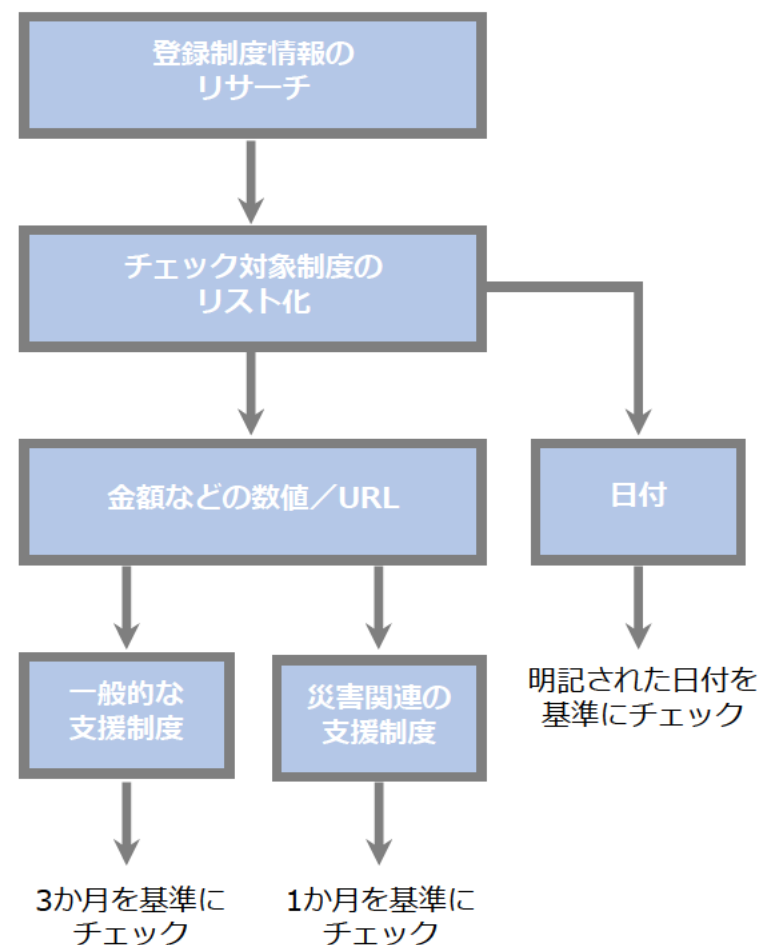
制度の変更に伴い内容に差異があるものや、受付期間が過ぎているものなど、現在の制度ナビにも古い情報のまま発信されている制度がいくつか存在する。本来であれば制度を登録した職員が、自ら気付いて更新対応すべきであるが、現状を見る限り、残念ながら制度ナビに向けられる職員の意識は低い。

しかしながら、利用者にとって間違った情報を受信することは不利益以外の何物でもなく、国が運営するサイト上で誤った情報が発信され続けることは中小事業者などを支援したいという国に対する信頼が揺らぎかねない。

登録情報の最新性を確保するためには、担当職員の協力は不可欠であるが、自発的に更新を促していくため、事務局側から発信する必要がある。

そのために、事務局側で情報が古くなる可能性がある対象制度を洗い出して、当該対象制度を定期的にチェックした方が良い。チェック対象とする制度は、受付期間や申請期間などの日付、金額など数値が明記されている制度のほか、リンク設定がある制度も404エラーの可能性があるので対象とすべき。

日付は、当該日付以降に更新されてなければ情報が古い状態であると容易に判断できるが、それ以外の要素については、頻度を決めて定期的に巡回するほうが望ましい。ただ、事務局側では正しい情報への更新対応をしないため、最終的な更新は担当職員に委ねることになる。よって、事務局側で更新対応するフローも検討すべきと考えられる。



5. 2021年度の制度ナビ運用に係る改善提案

⑥各登録情報についての正しい情報源の把握

■ 現状／課題

⑤で言及した最新性確保のためには、当該支援制度情報に関する「正しい」情報が不可欠であるが、現状では府省庁の公式ウェブサイトでも探すことが困難で、何が「正しい」情報なのか事務局で判断することが難しい。

■ 改善提案

一部越権的な改善提案になるが、府省庁の情報発信は利用者にとって極めて分かりにくい。まずは、職員たちの「庭」である各府省庁の公式サイト上の情報発信について、網羅性と分かりやすさ両面での改善を強く提案する。これは事務局だけでなく利用者也同じで、せっかく制度ナビで自分に適した制度の存在を知り、いざ申請しようとして手続きの詳細情報を検索しても、それらしい情報が見つからず、止む無く電話で問い合わせるというDX以前の課題に直面する。的確な情報発信により、問合せが減る可能性があることを考えると、現状は利用者、制度の窓口となる職員双方にとって非効率である。制度ナビに掲載されている支援制度情報の最新性を確保するためには、上記「正しい」情報が問題なく存在し、その場所を事務局で把握しておくことが必要である。そうすることで、事務局としては「正しい」情報と制度ナビに掲載されてある情報を突合することができ、制度ナビの情報の最新性を確認することができる。

ただし、すぐに「正しい」情報が整備される可能性は低いので、事務局で「正しい」情報を探し出す必要があるが、現状ではどうしても限界がある。特に災害関連など、緊急性が高い情報については、「正しい」情報の整備を強く求めると共に、担当者に電話でヒアリングするなどの手間をかけないと制度ナビの最新性確保が難しくなる可能性がある。

最新性の確保が可能



正しい情報と
突合が可能



最新性の確保が困難



正しい情報と
突合が不可能





6. 制度ナビの改善に関する提言

6. 制度ナビの改善に関する提言

①各制度に登録されているキーワードの整理

■ 現状／課題

各制度に、検索性を高めるためのキーワードを5つまで任意に設定できるが、登録されているキーワードによっては検索結果が数百件になるケースもあり、もはやキーワード検索になっていないものも多く見受けられる。

■ 改善提案

一度登録されているキーワードを全制度チェックしたほうが良い。
現在の制度ナビの検索では、制度名称の一部を入力するとヒットするので、制度の名称を単純に分割したようなキーワードは削除すべき。
「支援」や「事業」「サービス」など、他のどの制度にも該当するようなキーワードは削除し、一般に認知されている当該制度の略称や通称などをキーワードとして登録するほうが望ましい。
また、キーワードによっては既にタグの中に含まれているものもあるので、これはタグの設計や定義と合わせて検討したほうが良い。
例えば、「補助金」をキーワードとして登録してある制度があるが、タグの支援制度の種類にも「補助金」が付与できるようになっている。
キーワードの登録は5つという限られた枠しかないので、ほとんどの制度で適用されるキーワードや、タグと重複するキーワードは登録しないようにし、利用者が検索する想定で、キーワードを設定、登録していくほうが望ましい。

検索日：2021年3月18日

登録されたキーワード	検案件数
支援	727
事業	726
サービス	706
開発	701
農業	701
金融	696
設備	695
学校	695
技術	694
信用	693
管理	691
医療	691
組合	691
介護	690
派遣	690
保険	689
飲食	689
取引	686
クレジット	684

6. 制度ナビの改善に関する提言

②利用者がイメージするキーワードの設定

■ 現状／課題

制度ナビには、令和2年の7月豪雨や平成30年7月豪雨など、豪雨災害関連の支援制度がタグづけされて登録されているが、「水害」や「洪水」「大雨」といったキーワードでは豪雨関連の支援制度がヒットしない。

■ 改善提案

災害の支援情報は、利用者にとって非常に重要で必要性が高いものであり、場合によっては死活問題にまで影響する可能性があるものと考えられる。特に、平時ではない環境において、精神的にも困窮した状態で必要な情報を検索することになるので、災害に関する情報は可能な限り利用者にとって探しやすく、届きやすくする必要がある。

そのため、キーワードを設定する場合には、前頁で記載したような利用者である中小事業者や個人事業主の立場に立ち、利用者がイメージするようなキーワードを設定すべきである。その設計にあたっては、利用者を仮想してペルソナのように設定し、当該ペルソナがイメージする内容を検討していくことも効果的である。

ただ、全制度について制度毎にペルソナ設計をするのは現実的ではないので、まずは災害関連などの緊急性が高い制度の中から、申請者が少ない制度や、アクセス数が少ない制度を、必要性が高いが十分に制度の情報が届いていない制度と仮定して設計を行い、その内容を応用する形でその他の一般制度にも展開していくと良いと考えられる。

The screenshot displays the '制度ナビ' search interface with three search results. Each result includes a search bar, a '事業ステージ' (Business Stage) dropdown, a '地域' (Region) dropdown, a '災害名' (Disaster Name) dropdown, and a '制度所管組織' (Responsible Organization) dropdown. The first result shows '令和2年7月豪雨' (July 2020 Heavy Rain) with 16 results. The second result shows '平成30年7月豪雨' (July 2018 Heavy Rain) with 5 results. The third result shows '水害' (Water Damage) with 0 results.

検索ワード	事業ステージ	地域	災害名	制度所管組織	件数
	?				16件の制度があります
	?				5件の制度があります
	?				0件の制度があります

検索日：2021年3月19日

6. 制度ナビの改善に関する提言

③タグの整理と再定義

■ 現状／課題

現在数種類のタグが制度ナビに設定され、各制度情報に付与されているが、果たして検索性の向上に寄与しているのか、及び制度情報を登録する職員にその定義が理解されているのかについて、再確認、再整理する必要がある。

■ 改善提案

数多くの支援制度情報から自分に合った情報を探し出す際に、重要な要素の一つにタグがある。タグで情報を絞り込むことで、自分の要望に近い制度や困り事を解決してくれそうな制度情報に辿り着くことができる。

ただ、今後支援制度情報を登録する職員が増えてくることが想定されるため、可能な限りタグの定義を明確にして、誰が付与しても凡そ差異がないように標準化しておく必要がある。

そのためには、現在設定されているタグについてあらためて定義を明確にし、支援制度情報の内容と付与されたタグがマッチしているかを確認する必要がある。そのうえで明確化された定義について詳細説明と事例を作成し、誰がタグを付与しても差異が生じないレベルまで標準化するほうが望ましい。

その際に、タグを付与する視点はあくまでも「利用者目線」にすべきであり、職員側の目線にならないように注意すべき。

また、現在の「お困りごと」のタグ群の中には、困っていることとニーズが混じっているなど、必要であれば既存のタグの再設計や新しいタグの設計の検討も視野に入れるべき。その際には、ペルソナのように一般的なモデルを設定して演繹的にアプローチする方法と、登録された制度を棚卸しして整理することで帰納的にアプローチする方法が考えられる。

No.	お困りごと内容	
1	販路開拓	←困りごと、ニーズ両方あてはまる
2	設備投資	←どちらかといえばニーズ
3	IT化	←困りごと、ニーズ両方あてはまる
4	資金繰り	←困りごと
5	人材	←どちらかといえば困りごと
6	知的財産	←困りごと、ニーズ両方あてはまる
7	起業・創業	←どちらかといえばニーズ
8	事業承継	←どちらかといえば困りごと
9	災害対応	←困りごと、ニーズ両方あてはまる
10	情報収集	←どちらかといえばニーズ

制度名	事業ステージ分類															
	事業計画・起業	事業計画・成長	事業計画・成熟	事業計画・衰退	事業計画・再生	事業計画・再建	事業計画・再興	事業計画・再創	事業計画・再発	事業計画・再興	事業計画・再創	事業計画・再発	事業計画・再興	事業計画・再創	事業計画・再発	事業計画・再興
ものづくり・商業・サービス高度化推進補助金	○															
ものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助金	○															
戦略的産業高度化支援事業（サブイオン）	○															
最先端技術等の導入に対する支援	○															
小規模事業者持続化補助金（一般型）		○														
地域未来投資促進法による支援		○														
伝統的工芸品産業支援補助金		○														
特定産業雇用開発助成金（被災者雇用開発コース）						○										
事業復興型雇用確保事業による支援						○										
働き方改革推進支援助成金（労働時間短縮・年休取得支援コース）						○										
働き方改革推進支援助成金（勤続インセンティブ導入コース）						○										
働き方改革推進支援助成金（労務管理コース）						○										
働き方改革推進支援助成金（テレワークコース）～中小企業事業主向け～						○										
就業環境整備・改善支援事業						○										
働き方・休み方改善コンサルタント制度						○										

タグの整理イメージ

6. 制度ナビの改善に関する提言

④登録制度情報の棚卸し

■ 現状／課題

2021年3月25日時点で、公開・非公開合わせて1,118制度が登録されているが、既にどのような制度情報が登録されているか把握できておらず、今後情報量が膨大に増えてくると収拾がつかなくなる可能性が高い。

■ 改善提案

今年度は、まず制度ナビに情報を集約させるという目的に立って、これまで活用していなかった各府省庁や都道府県が支援情報を登録するようになったことは意義深い。しかし、「行政機関における制度ナビの導入、活用促進事業」で実施した職員向けWebinarだけでは、伝わりやすい情報の登録までは程遠く、文字通りまずは登録するという段階にとどまっている。

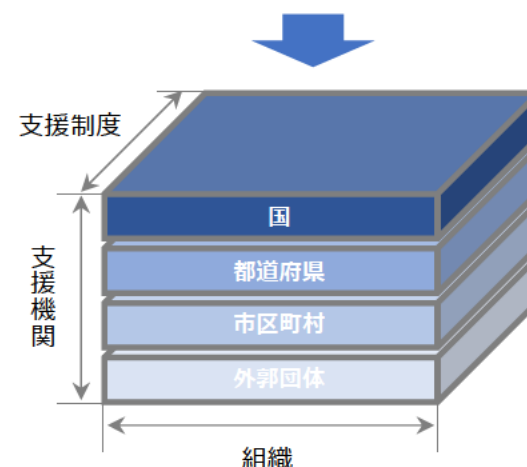
政府が進めるベースレジストリの戦略などを鑑みると、今後も制度ナビへの登録が増えることは確実と見られるが、現状のままでは制度間の関係や連携などが考慮されず、各機関が思い思いに登録した情報が並列に増えていくことになる。

そうになってしまうと利用者の検索性に悪影響を及ぼす可能性が高く、必要な情報が見つからない、同じような制度が複数見つかってしまい、自分が使える制度がどれなのか分からないなどの混乱を招いてしまう可能性が高い。

そのため、各機関の登録が始まった次年度において、一旦制度ナビに登録されている情報を全て棚卸しして、整理していくほうが望ましい。そこで関連する制度にはフラグを付与して紐づけたり、支援内容によって分類するなど、利用者視点に沿って整理分類することで、登録情報の見える化を実現できる。この棚卸しデータと整理分類した軸があれば、今後支援制度が追加されても事務局側で内容を把握できるようになると考えられる。



平面的な
情報整理



立体的な
情報整理

項目	1	2	3	4	5	6	7
項目名	制度名	制度ID	制度ナビID	詳細ページ	対象者の 業種	アスコレ (別) 区分	属性 (補助/支援/委託)
国		(参考は2014年度)			1. 製造業が 最も主要な 業種である が、建設業や 情報通信業 などの中核的 産業も対象と する。製造業 以外の業種に 関する場合は 業種ごとに、最 大一般の対応 を行う。	補助 支援 委託 共同 委託 共同 	

手続き難易度整理の棚卸し例

⑤まとめページの処遇とルール決め

■ 現状／課題

制度ナビの情報について、まとめページを廃止して1制度1ページの原則としているが、明確なルールがなく、今後都道府県など各方面から制度情報の登録が進んでいくと、今後もまとめページが増えていく可能性がある。

■ 改善提案

1ページに1制度という形式は、行政機関のWebサイトに多く見られる1ページに複数制度を列挙するものと比べて検索性が高く、利用者が欲している情報に的確に辿り着ける、情報が探しやすいという点でメリットがある。ただ、支援内容の前提となる制度や法律、計画認定などについては、これら関係する内容をまとめて記載したほうが分かりやすいという見方もできるし、ある一つのテーマに関する内容でまとめて記載しておくことで、利用者側も関連する情報をワンストップで取得できる利便性があるのも否定できない。事実、「受動喫煙防止対策に関する各種支援事業」は、受動喫煙防止対策に関する支援内容を複数掲載するまとめページだが、当該記事の評価は4.3と高く、利用者から一定の評価を得ているページであると考えられる。そのため、必ずしも全まとめページを廃止するのではなく、1ページ1制度という原則を取りつつ、もし便宜上、一つのテーマについてまとめページを作成するほうが利用者に対して伝わりやすいと判断される場合は、例外的にまとめページを作成する、ただし、複数掲載した支援制度情報については、必ず個別ページで支援内容を説明する、というルールも検討に値すると思われる。

The screenshot shows the 'Mirasapo Plus' website interface. The main content area displays the title '受動喫煙防止対策に関する各種支援事業' (Various support measures for passive smoking prevention) and a brief description. The sidebar on the right features a '制度ナビ' (System Navigation) section with a flowchart illustrating the process from application to funding. The flowchart steps are: 都道府県労働局に交付申請 (Application for delivery to the prefectural labor bureau), 交付決定 (Delivery decision), 工事 (Construction), 都道府県労働局に交付決定 (Delivery decision to the prefectural labor bureau), and 助成金交付 (Disbursement of grant funds). Below the flowchart, there is a section for '制度ナビ' (System Navigation) with a list of related topics and a 'この記事は役に立ちましたか?' (Was this article helpful?) feedback form.

受動喫煙防止対策に関する各種支援事業のページ

6. 制度ナビの改善に関する提言

⑥制度情報＋支援情報の構成

■ 現状／課題

作成した計画について、予め経済産業大臣や都道府県の認定を受けることで様々な支援を受けられる制度があるが、現在の制度ナビにおいては支援情報ページに一言認定計画について触れているだけで、全体的に分かりにくい。

■ 改善提案

制度を設計する側の視点では、制度があって、それに紐づく支援内容があるという考えになるかもしれないが、支援制度を利用する側の視点では、まず自分のニーズにマッチする支援内容にはどのようなものがあり、当該支援を受けるためには何をしなければいけないのかという考えになる傾向が強いと考えられる。

例えば、計画の認定と、認定を受けることで享受できる支援内容がある場合、利用者にとって計画の認定は目的ではなく、あくまでも支援を受けることが目的であると考えられる。その意味では、現在の制度ナビには計画の認定で享受できる支援内容が個別ページで作られているので、情報の検索性は高い。ところが、いざ当該支援を受けたいと考えたときに、その前提となる計画の認定についてはほとんど記載がなく、関係機関に問い合わせるという手間を強いている。

そのため、計画認定に関する情報も制度情報として個別にページを作成することが望ましい（あるいは、ミラサポplusに特設コンテンツとしても良い）。作成する場合は、計画認定ページと各支援制度ページを行き来できるように相互リンクを設定すると、利用者にとって伝わりやすくなると考えられる。

職員側と利用者側の視点の違い

制度設計側の視点



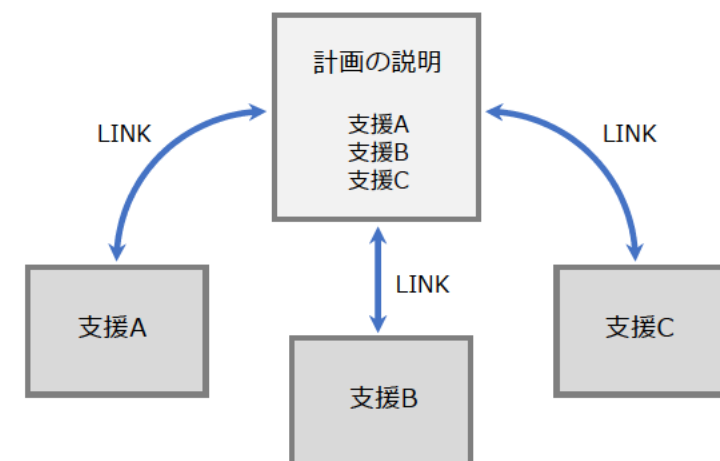
計画
認定制度

認定計画に
基づく支援制度



利用者側の視点

制度情報と支援情報の相互リンクイメージ



6. 制度ナビの改善に関する提言

⑦制度側のID整備

■ 現状／課題

制度ナビでは各制度情報に制度番号が付与され、現在の仕様の場合、年度を跨ぐ際に前年度の情報を複製して情報を更新すると、制度番号も更新される。そのため、同一制度であったとしても、毎年度IDが変わってしまうため、制度の同一性を担保できず、またデータ連携時のID突合が難しい。

■ 改善提案

IDの適切な付与のルール化が必要である。制度情報の附番は、データの検索性など利便性向上に大きく貢献することができる。IDがバラバラ、或いは無秩序に割り振られると、その貢献度合いが大きく損なわれてしまう可能性がある。

今後、支援制度情報のベースレジストリ整備にあたり、支援情報データの標準化および利活用促進のために、データコンテンツの量や質の向上に合わせて、ID規則についても喫緊的な整備が必要である。

ID整備については、今後のデータ連携を見据えた場合、制度ナビデータベースには、府省庁のみならず都道府県をはじめとする自治体にも情報の登録を促しているため、全国共通の制度を各都道府県が重複して登録することが考えられる。現在の制度ナビでは、親制度（元制度）が設定できるが、基礎自治体も含めた制度情報一元化を考える必要があり、ID管理方法の整備を急ぎ実施するべきである。

基礎自治体を含めた支援制度IDについては、一般社団法人ユニバーサルメニュー普及協会が、行政サービスID（PSID）として整備しているので、全国共通制度などについて検討する際に参考にすると良い。

行政IDが備えるべき要件

網羅性

- 法令、条例、通知通達などを越えた制度に関する網羅性
- 「異名同制度」や「同名異制度」(後述)など、地方公共団体ごとのバリエーションの網羅
- 貸会議室の予約等、明確に制度とは呼べず、「サービス」とでもいうべきものも含む。

組織横断性

- 国、地方公共団体等、組織を超えたシームレスな体系
- 国際標準も視野にいたった設計

運用対応性

- 継続的な運用の実現
- 統一性を保ちつつ、柔軟性を持たせる(地方公共団体ごとのバリエーションの取り込み)

機能仕様

- マシンリーダブル、ITでの処理を前提とした構造

出典：一般社団法人ユニバーサルメニュー普及協会ウェブサイト
<https://universalmenu.org/universalmenu/governmental-id-system/>

行政サービスID構造

行政サービスIDの構造

行政サービスIDは、次の各要素から構成される。

- | | |
|-------------|-------------------------------|
| ①国コード | ： 制度・サービスが実施・提供されている国を表す。(3桁) |
| ②管理者コード | ： 制度・サービス番号の付番権者を表す。(4桁) |
| ③制度・サービスコード | ： 通し番号。(6桁) |
| ④異制度セレクト | ： 情報更新のバージョン管理を行う。(3桁) |
| ⑤チェックディジット | |

3 9 2 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0 1 6

①国コード ②管理者コード ③制度・サービスコード ④異制度セレクト ⑤チェックディジット

出典：一般社団法人ユニバーサルメニュー普及協会ウェブサイト
<https://universalmenu.org/universalmenu/governmental-id-system/>

6. 制度ナビの改善に関する提言

⑧ 担当者が使われていないと感じる制度の詳細調査

■ 現状／課題

制度ナビに支援制度情報を登録しているものの申請数が伸びないと担当者が感じる制度については、発信の仕方の問題なのか、申請する際のプロセスの問題なのか、そもそも制度自体に問題があるのか、問題の切り分けが難しい。

■ 改善提案

支援制度情報の発信から、申請してベネフィットを享受するまでに、実際にどのようなプロセスがあり、利用者がどう感じているのか、決定的な問題がどの部分にあるのかを把握する必要がある。

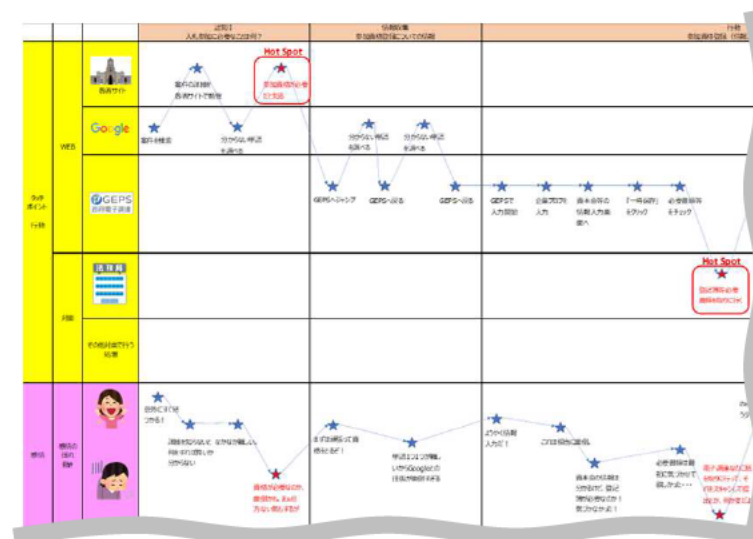
その際には、CJM（カスタマージャーニーマップ）などを作成して、現状を客観的に視覚化できる手法を用いて調査するほうが望ましい。利用者であるペルソナを設計して利用者のタッチポイントを抽出し、ディスカッションやヒアリングなどを通して分析していくことで、当該支援制度を活用する際にどこで感情の変化があるのか、どこにボトルネックがあるのかを明確化することが可能になる。

ただし、登録全制度を対象にするのは現実的ではないので、まずは担当者が使われていないと強く感じる制度や、目標KPIと実際の申請数が著しく乖離している制度などをいくつかピックアップするほうが良い。ピックアップする際には、例えば補助金関係や税制関係、融資関係など、同じ種類の制度が重複しないよう検討することが重要である。数制度の調査であっても、その調査結果は他の支援制度情報にも示唆を与えることが十分可能で、当該調査結果を応用することで、制度ナビの改善に大きく貢献するものと考えられる。

ペルソナシートとストーリー構成

氏名	西村 文華
年齢/出身地	29歳 / 鹿児島県出身
会社/仕事	ベンチャー企業社員/観光分野のコンサルティングなど
家族	独身、実家に父と母と弟
学歴、資格	首都圏国立大卒、再学可能エネルギー高度時代から興味、スマートライフについて研究
経歴/経歴	M総研でコンサルティングとして勤務。特にバリュアセクター 労働の仕方が多く、自治体によく通っている。社会ICTソリューション事業部で6年間勤務した。入社2年目までは再生可能エネルギー関連のチームだったが、3年目から併設の2020を見込みと観光チームに配属。
起業の理由	コンサルティングとして一定の経験が得られ、独立したいは環境と想っている。尊敬する大学の先輩が起業したベンチャーを見た。外資系IT企業にいた友人が独立するのを見て、話をして一緒に起業。特に、新会社が観光分野に主眼を置くことも前職の経験を生かせるため、より前向きに受け止める理由となった。
オンラインでの活動	Amazon, Facebook, LinkedIn, 日経、とまろぐローカルネット（職人会のサイト）、iKnow（語学学習）
趣味・休日の過ごし方	読書が仕事。その日一日中デスクワークをするよりオンラインでMTG/勉強が好き。本日は毎日でも早く仕事を切り上げお酒（芋焼酎好き）を飲みたい。
ライフスタイル・性格	大抵どこかに出かける。家で過ごすのは苦手。土日のどちらかは何らかのセミナーに積極的に出ている。地元が好きなので、鹿児島県人会には所属している。人と話すのが好きで性格なので、飲み会も積極的に参加している。
ワークスタイル	オフィスにいても好きだが嫌いなので、外（カフェなど）で仕事をすることが多い（10分程度のランチ）。外資系のIT企業は積極的に参加している。ドキュメント作成は他人に任せることが多い。

行政手続の電子申請に関する利用者目線での課題等調査事業において作成したペルソナシートとストーリー構成（2018年）



行政手続の電子申請に関する利用者目線での課題等調査事業において作成したカスタマージャーニーマップ（2018年）

6. 制度ナビの改善に関する提言

⑨アクセス解析などによるUI／UX改善

■ 現状／課題

「行政機関における制度ナビの導入、活用促進事業」にて実施した事業者のアンケートで、サイトのデザインやレイアウト、情報の探しやすさについて可もなく不可もなくという回答が多く、まだまだ改善の余地がある。

■ 改善提案

制度ナビの構築時にもUI／UXの検討を行っているが、運用開始から1年経過した段階で、あらためてUIを見直すとともに、制度ナビを活用することで得られる体験についても再検討すべきである。

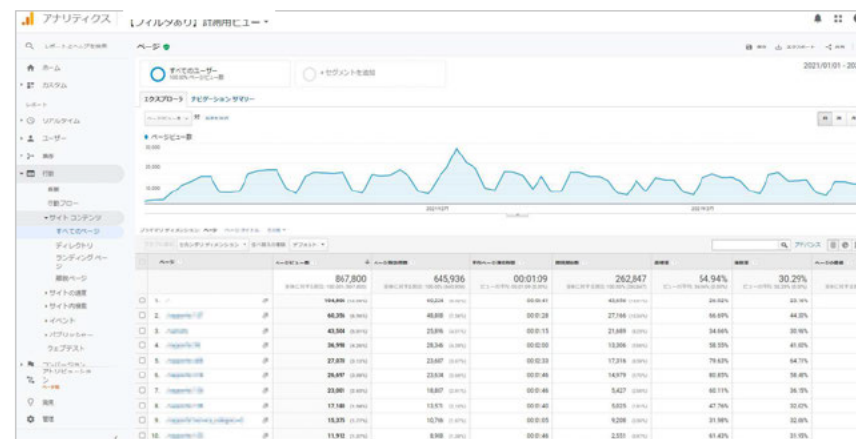
前述したアンケート結果でも、「分かりやすく」というキーワードが多く、まだまだ必要な情報が伝わっていない、消化不良な体験をしている利用者が多く存在している可能性を示唆している。デザイン面で改善が期待できる部分もあるが、あらためて利用者がどのように制度ナビを活用しているのか、制度ナビに何を期待するのかを掘り下げて検討したほうが良い。

現在、制度ナビでもGoogle Analyticsを使ってアクセス状況を適宜把握することができるので、どこで離脱する利用者が多いのかなどの情報を解析して、利用者が消化不良を起こしている箇所を明確化する必要がある。情報を解析する際には、⑧で記載したCJMなどと連携して検討すると良い。

アクセス解析による実際の利用者の動向と、ペルソナを通して見えた利用者体験をリンクさせることで、より利用者視点に近い分析、及び改善点の可視化が可能になるものと考えられる。



Googleアナリティクス 行動フロー画面



Googleアナリティクス ページビュー画面

6. 制度ナビの改善に関する提言

⑩制度ナビ管理画面の確認及び充実化

■ 現状／課題

制度ナビ管理画面には ❶ に分かりやすい簡単な説明があるが、このマークが付与されていないところも多い。また、現在 ❷ が付与されている箇所の中にも、内容が更新されていないところがあり、職員側を混乱させる可能性がある。

■ 改善提案

現在 ❶ は、「公開日」から「根拠法令」まで全部で10項目にわたって付与されている。情報を登録する職員の立場では、操作マニュアルを片手に作業するよりも、簡単な内容であればこの ❶ で確認できたほうが便利である。そのため、❶ を拡充し、Tips的な要素も含めて内容を作成すれば、各項目でどのように入力すれば良いか迷うことがなくなり、職員のスムーズな情報の登録・更新が期待できる。

可能であれば、全項目に ❶ を付与できると良いが、まずは必須項目に付与するなど優先順位を決めても良い。項目の説明や、簡易な説明は ❶ に含め、該当する操作マニュアルのページなどを記載しておく、事務局を介さずに職員側で対応できるようになる可能性が高まる。基礎的な問題を職員自身で完結できるようになることで職員の意識も徐々に深化し、これまでは視野に入らなかった改善点などの指摘含めて、本当の意味での職員の手で自走する運用の第一歩になる可能性も考えられる。

一方 ❷ に記載された内容の中には、一部本事業のクレンジング時に定めた内容と相違があるので、現在の内容に修正する必要がある。

管理画面内での表示

情報が古い例（現在はマークダウンでリンク設定）