

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
(「事業継続力強化計画」の電子申請化による効果検証事業)

調査報告書

令和3年3月

富士ゼロックス株式会社

目次

1 本事業の背景及び目的	1
1.1 本事業の背景	1
1.2 本事業の目的	1
1.3 電子申請システムの概要	2
1.4 電子申請化による効果検証のための調査	4
2 調査結果	5
2.1 経済局等へのアンケート調査（電子申請化前）	5
2.1.1 調査内容	5
2.1.2 調査方法	6
2.1.3 調査概要	6
2.1.4 調査結果	6
2.2 経産局等へのアンケート調査（電子申請化後）	9
2.2.1 調査内容	9
2.2.2 調査方法	10
2.2.3 調査概要	10
2.2.4 調査結果	10
2.3 利用者（電子申請者）へのアンケート調査	15
2.3.1 調査方法	15
2.3.2 調査概要	15
2.3.3 調査結果	16
2.4 電子申請システムヘルプデスクへの問い合わせ内容	21
2.4.1 ヘルプデスク概要	21
2.4.2 ヘルプデスク問い合わせ内容	21
3 まとめ	22

1 本事業の背景及び目的

1.1 本事業の背景

近年、全国で豪雨災害や地震等の大規模な自然災害が頻発しており、個々の事業者経営だけではなく、我が国のサプライチェーン全体に大きな被害や影響を及ぼしている。

このため、中小企業庁では、中小企業の自然災害等に対する事前対策を促進するため、第198回通常国会に「中小企業の事業活動の継続に資するための中小企業等経営強化法等の一部を改正する法律（以下「中小企業強靱化法」という。）」を提出し、令和元年7月16日に施行した。中小企業強靱化法においては、防災・減災に取り組む中小企業・小規模事業者（以下「中小企業者」という。）がその取組を「事業継続力強化計画」として申請し、経済産業大臣が認定するという制度を新設したものとなっており、本制度により認定を取得した事業者に対しては、日本政策金融公庫による低利融資等の金融支援や、防災・減災に資する設備を投資した際に特別償却を可能とする税制優遇等様々な支援措置が講じられる（令和2年5月末時点で認定事業者数は約8,600者）。

申請を行う中小企業者は、中小企業庁HPに掲載されている申請書等の各様式をダウンロードし、各様式に必要事項を記入したものを、主たる事務所が所在する都道府県を所管する地方経済産業局又は内閣府沖縄総合事務局（以下「経産局等」という。）に郵送又は持参で提出する方法により申請を行っており、申請後は、経産局等における形式審査、外部審査員（以下「審査員」という。）による審査を経た後に認定通知書が交付されている（申請から認定まで約45日）。こうした中、申請から認定までの事務手続において、下記の課題が生じており、①②については、認定までの時間に大きく影響するため、早急に解消すべき課題と考えられる。

- ① 申請者（中小企業者）が申請書を作成するに当たり、参考必要な文書が複数有り、記載ルールに則していない形式的なミスが多く発生していること。
- ② 認定業務を執行する経産局等において、こうした記載ミスの補正等業務が発生し、認定時には認定通知書と申請書の写しを一体不可分の状態にして申請者に送付するという運用を行っているため、郵送等で届いた申請書を全て手作業でコピーし、認定通知書と袋とじにした上で事業者に返送している等、多くの事務的負担が生じていること。
- ③ 上記①②に加え、提出された申請関係書類は紙媒体（及びPDFデータ）のまま保存されているため、認定内容や修正前後の記録等について迅速な検索が不可能な状態にあり、傾向分析等の情報分析が行えていないこと。

1.2 本事業の目的

本事業の目的は、「1.1 本事業の背景」における課題解決や事業者の利便性向上に向け、認定までの手続の一部分、将来的には全行程の電子化を進めるため、事業者の申請における作業負担を軽減し、経産局等が行う認定までの事務（行政コスト）の効率化・迅速化を図ることがどの程度可能か、申請から認定までの過程情報によりどのような分析が可能かについて検証を行うことで、今後の政策立案に資することにある。

本報告においては、申請受付から認定業務にかかる事務処理時間（以下、「処理時間」という。）を定量的データにより比較検証し、電子申請化による削減効果や分析により判明した結果について報告することとする。

なお、検証を行うために本事業で作成する情報システムについては単独事業者の認定を行う「事業継続力強化計画」のみについて構築するものとし、「連携事業継続力強化計画」については構築しない。

1.3 電子申請システムの概要

(1) 電子申請システムの概要

中小企業等経営強化法及び関係政省令（中小企業等経営強化法施行令、中小企業等経営強化法施行規則）並びにその他関連文書（事業継続力計画策定の手引き等）で定められた事業継続力強化計画の申請書の必要記載事項を、申請者が取得した固有のIDを利用してオンライン上で入力し、申請を可能とする為の電子申請システムを構築した。本システムの設計に当たっては、「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（平成29年5月30日閣議決定）に基づくデジタルファースト、ワンスオンリーなどの行政手続き簡素化の原則に則ったものとするとともに、申請を行う中小企業者、認定事務を行う経産局等の担当者の負担軽減に資するよう工夫を行った。

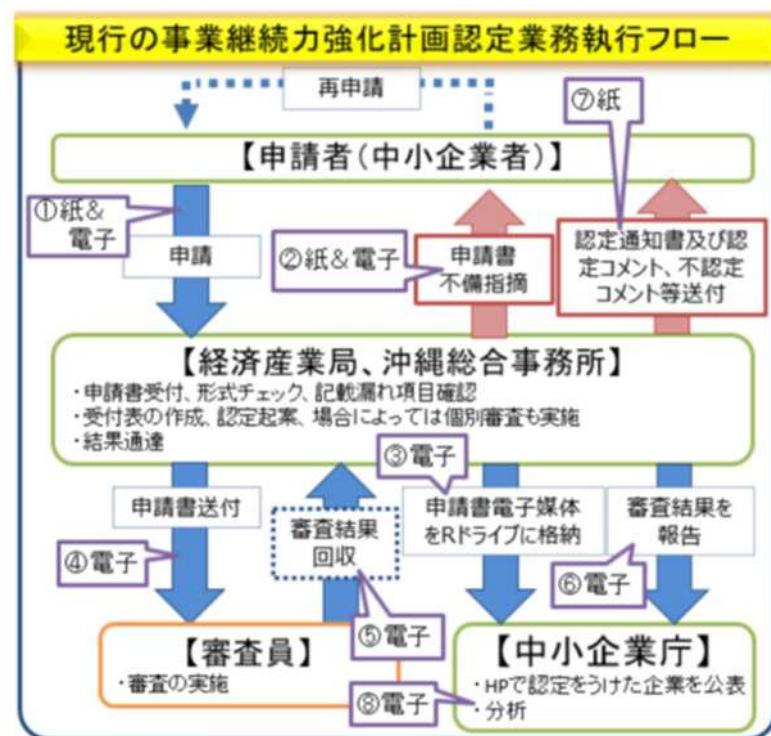


図 1.3- 1 事業継続力強化計画の現行の認定スキームと電子化計画

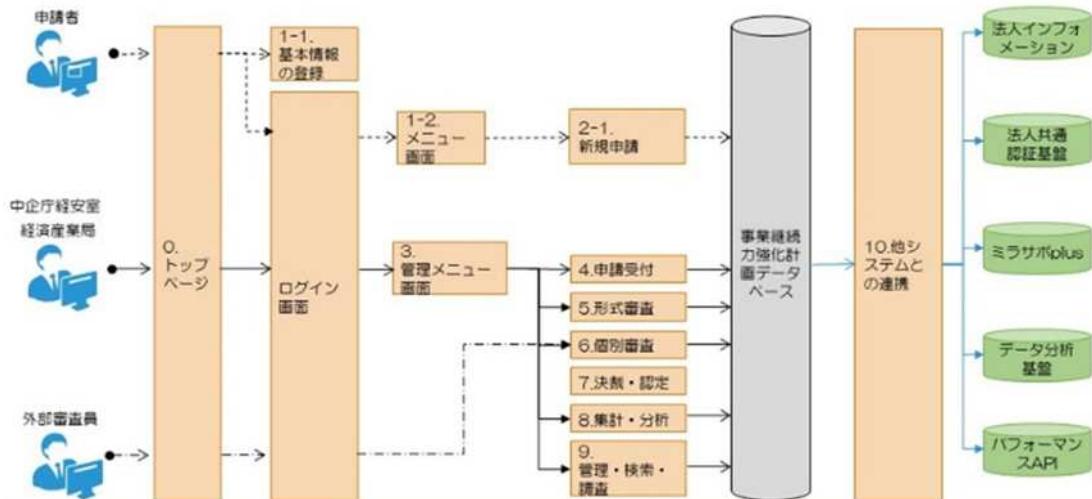


図 1.3- 2 電子申請システムの全体像

(2) 電子申請システムの利用状況

電子申請システムは、令和3年1月27日より試験的運用を開始した（なお、実証期間中の認定もその効力を有する）。同システムによる申請状況（243件：令和3年3月8日現在）を元に調査を行っている。

- ✓ 調査対象：経産局等（北海道経済産業局、東北経済産業局、関東経済産業局、中部経済産業局、近畿経済産業局、中国経済産業局、四国経済産業局、九州経済産業局、沖縄総合事務所）
- ✓ なお、本調査報告書においては、経産局等（9局）に対し、アンケート調査等を行い、紙申請1件あたりの合計処理時間が多い順に匿名化（A局、B局、C局、D局、E局、F局、G局、H局、I局）して表記している。

1.4 電子申請化による効果検証のための調査

本事業において、現行スキーム（紙申請）による処理時間と電子化申請による処理時間について定量的に比較検証を行うため、下記のアンケート調査やヒアリング調査を実施した。

＜対経産局等＞

経産局等に対し、以下2回の調査を実施した。

(1) 電子申請化前の調査（令和2年9～10月）

現行スキーム（紙申請）での1件あたりの標準的な処理時間を算出することを目的として、認定業務を執行する9局の経産局等にアンケート調査、及び必要に応じてヒアリング調査を実施した。

(2) 電子申請化後の調査（令和3年2～3月）

本事業で構築した電子申請システムでの1件あたりの標準的な処理時間を算出することを目的として、認定業務を執行する9局の経産局等にアンケート調査、及び必要に応じてヒアリング調査を実施した。

＜対利用者等＞

本事業で構築した電子申請システムについて、利用者が申請に要した時間や満足度、及び今後のサービス改善のためのWebアンケート調査を令和3年1～3月に実施した。

また、本事業ではヘルプデスク窓口を設け、システムの操作方法等に関する問い合わせについて対応しているため、これらの問い合わせ内容についてまとめた。

2 調査結果

2.1 経済局等へのアンケート調査（電子申請化前）

本事業において、現行の紙申請による処理時間と、電子申請による処理時間について比較し、電子申請化による効果検証を行うため、ここでは紙申請による1件あたりの標準的な処理時間を算出することを目的として、認定業務を執行する経産局等にアンケート調査を実施した。

2.1.1 調査内容

紙申請1件あたりにかかる処理時間について、以下工程毎に細分して調査を行った。認定業務の審査・認定フローを大分類、小分類別に表2.1-1に示す。

- ✓ 審査・認定フローは、各経産局等によって若干異なる。例えば「スキャン」「入力」等は、受付後ではなく一次審査後に実施する経産局等や、審査をスムーズに実施するため受付時に前さばき作業をする（つまり審査の役割を含んでいる）経産局等もあるが、本調査では比較検証のため、表2.1-1に示す審査・認定フローで集計した。
- ✓ 本調査では、データを単純化するため、二次審査に関しては、外部審査の場合は含まずに、局内の審査による時間として集計した。

表2.1-1 審査・認定フロー（紙申請）

大分類	小分類
受付・入力・スキャン	開封：申請書の封筒を開封して1次審査にまわす。（前さばき等含む）
	入力：申請書の基本情報を受付表等にデータ入力する。
	スキャン：申請書および参考資料をスキャンして電子化する。
審査	一次審査：申請の形式に不備がないかのチェックを行う。
	付け出し（一次）：申請の形式に不備があった場合に、申請者に連絡を取り修正依頼する。申請者からの問い合わせがあれば対応する。
	刈り取り（一次）：申請者から修正した申請書を受け取り、形式をそろえる。あるいは代理修正を行う。
	二次審査：申請内容の審査を行う。（局内での審査）
	付け出し（二次）：申請内容に不備があった場合に、申請者に連絡を取り修正依頼する。
	刈り取り（二次）：申請者から不備内容の修正を受け取り、不備を解消する。
起案	申請を認定するための起案書を作成する。
決裁	起案書を決済する。
認定・不認定通知	施行文作成：申請者に結果を通達する施行文を作成する。
	郵送準備：通知書を申請者に郵送するための封筒作成、封入、封緘作業。
	郵送確認：発送時の確認と記録。

2.1.2 調査方法

中小企業庁経営安定対策室から、対象となる経産局等へアンケートシートを送付して回答を依頼し、回答を回収した。

2.1.3 調査概要

調査期間：令和2年9月16日～同年10月23日

調査対象：9局

回答数：9局（回収率：100%）

2.1.4 調査結果

紙申請1件あたりの処理時間の集計結果について、表2.1-2（大分類）、表2.1-3（小分類）に示す（紙申請1件あたりの合計処理時間が多い順にA局、B局、C局、D局、E局、F局、G局、H局、I局とする）。

- ✓ 経産局等によっては、「一次審査」「二次審査」をまとめて実施しており、その場合は「一次審査」にまとめて入力しているため、小項目においてゼロとなる箇所がある。「付け出し」「刈り取り」についても同様。
- ✓ 経産局等によっては、二次審査後に、一次審査の修正分もまとめて「付け出し」を行っている。

表2.1-2 紙申請1件あたりの処理時間（大分類） 単位：分

工程	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	H局	I局
受付・入力・スキャン	13.6	9.0	16.0	16.0	25.0	5.0	19.0	7.0	13.5	12.1
審査	33.7	54.0	55.0	55.0	45.0	30.0	20.5	17.5	14.5	11.6
起案	10.2	15.0	15.0	15.0	18.0	13.0	6.0	6.0	2.0	1.5
決裁	11.6	40.0	25.0	15.0	6.0	10.0	5.5	1.0	1.0	0.5
認定・不認定通知	9.6	6.0	10.0	15.0	22.0	15.0	4.0	5.5	5.0	3.7
合計	78.6	124.0	121.0	116.0	116.0	73.0	55.0	37.0	36.0	29.4

表2.1-3 紙申請1件あたりの処理時間（小分類） 単位：分

工程		平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	H局	I局
ス 受 付 ・ 入 力 ・	開封	4.1	6.0	2.0	1.0	10.0	1.0	4.0	1.0	11.0	1.0
	入力	6.5	0.0	13.0	10.0	7.5	3.0	13.0	3.0	1.5	7.9
	スキャン	3.0	3.0	1.0	5.0	7.5	1.0	2.0	3.0	1.0	3.2
審 査	一次審査	11.3	20.0	5.0	30.0	18.0	10.0	5.0	4.5	5.0	4.0
	付け出し (一次)	8.7	20.0	0.0	15.0	18.0	10.0	7.0	4.5	2.0	2.0
	刈り取り (一次)	5.7	10.0	0.0	10.0	9.0	10.0	3.5	4.5	2.0	2.0
	二次審査	2.8	2.0	10.0	0.0	0.0	0.0	5.0	3.0	2.5	3.0
	付け出し (二次)	2.5	1.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	1.0	0.3
	刈り取り (二次)	2.6	1.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	2.0	0.3
起案		10.2	15.0	15.0	15.0	18.0	13.0	6.0	6.0	2.0	1.5
決裁		11.6	40.0	25.0	15.0	6.0	10.0	5.5	1.0	1.0	0.5
認 定 ・ 不 認 定 通 知	施行文 作成	3.7	1.0	7.0	5.0	6.0	6.0	1.5	3.0	2.0	1.8
	郵送準備	3.6	4.0	2.0	5.0	12.0	3.0	2.0	1.5	1.5	1.4
	郵送確認	2.3	1.0	1.0	5.0	4.0	6.0	0.5	1.0	1.5	0.5
合計		78.6	124.0	121.0	116.0	116.0	73.0	55.0	37.0	36.0	29.4

紙申請1件あたりの処理時間が最も多いのはA局で124.0分、最も少ないのはI局の29.4分で、約4倍の差がある結果となっている。また9局の平均は78.6分である。

次に、紙申請1件あたりの処理時間（大分類）について、図2.1-1に示す。

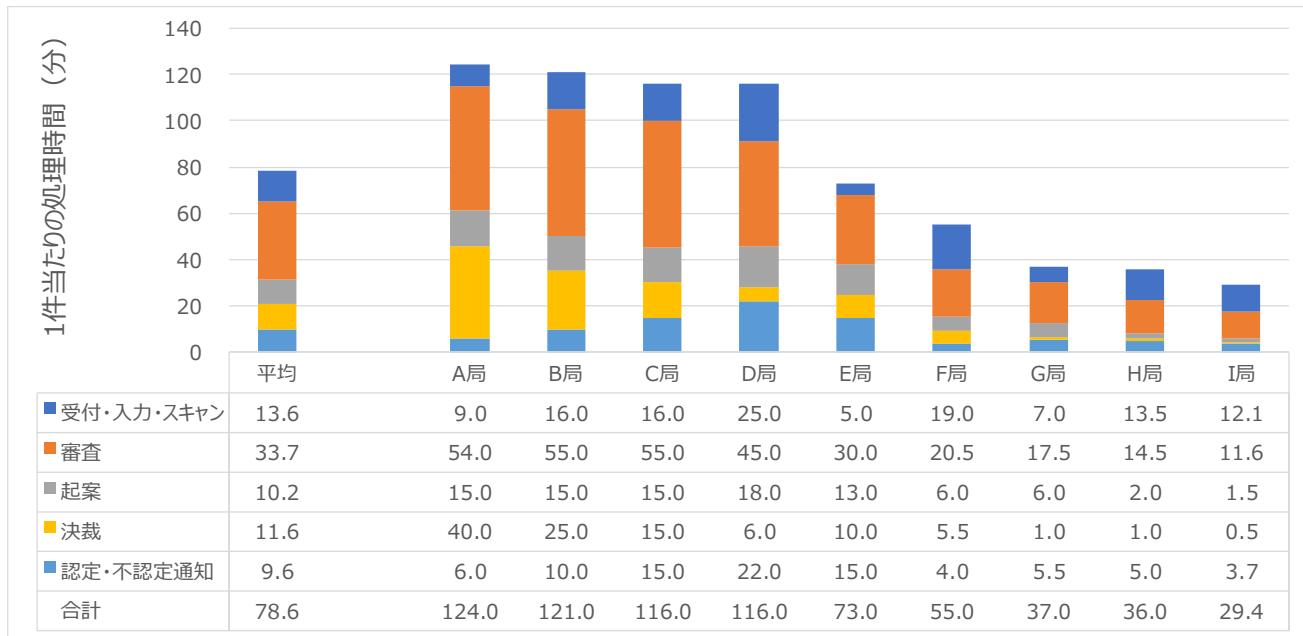


図 2.1- 1 紙申請 1 件あたりの処理時間

全体の傾向として、申請 1 件あたりの処理時間が 100 分以上かかる局（A 局、B 局、C 局、D 局）と 80 分未満の局（E 局、F 局、G 局、H 局、I 局）の大きく 2 群に分けられる。

処理時間がかかっている局では、特に「審査」に多くの時間がかかっており、図 2.1-2 に示す通り、「審査」の処理時間は、1 件あたりの合計処理時間と強い相関関係がある。

また、A 局や B 局では、1 案件あたり複数の決裁者で決裁するルールとなっており、「決裁」に多くの時間がかかっている（なお、I 局の決裁者は 1 名）。

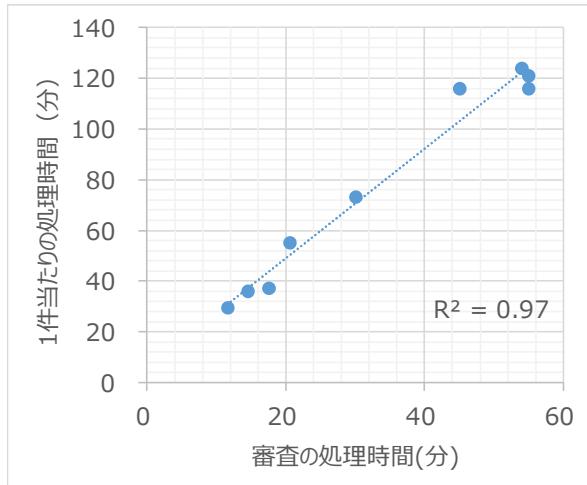


図 2.1- 2 審査の処理時間と 1 件当たりの合計処理時間

アンケート調査と並行して実施した各経産局等へのヒアリング結果から、電子申請化により、下記のような効果が期待された。なお、紙申請の認定業務においては、「不備を減らす改善策」「不備修正指示をしやすくする改善策」等の要望が多かった。

- ・ 申請入力時にエラーメッセージを表示して不備を低減
- ・ 申請入力時に手引きや注意点を表示して不備を低減
- ・ 審査時に誤字脱字等の軽微な不備は修正可能にして修正依頼（付け出し）を低減
- ・ 付け出しの入力方法を統一して作業を効率化

2.2 経産局等へのアンケート調査（電子申請化後）

電子申請化による効果を検証するため、ここでは電子申請による1件あたりの標準的な処理時間を算出することを目的として、認定業務を執行する経産局等にアンケート調査を実施した。

2.2.1 調査内容

電子申請1件あたりにかかる処理時間について、以下工程毎に細分して調査を行った。認定業務の審査・認定フローを大分類、小分類別に表2.2-1に示す。

- ✓ 本調査の実施段階（令和3年3月時点）では、紙申請と電子申請を並行して取扱っているが、ここでは、電子申請のみに関する処理時間としている。（紙申請に関する処理時間は含めない）
- ✓ 審査・認定フローは、紙申請時のフローを継承しているため、各経産局等によって若干異なる。
- ✓ 本調査では、データを単純化するため、二次審査に関しては、外部審査の場合は含まずに、局内の審査による時間として集計した。

表2.2-1 審査・認定フロー（電子申請）

大分類	小分類
受付・入力・DL	受付：申請通知を受け取り 1次審査にまわす。
	入力：申請書の基本情報を受付表等にデータ入力する。
	ダウンロード（DL）：申請書等をダウンロードする。（印刷等含む）
審査	一次審査：申請の形式に不備がないかのチェックを行う。
	付け出し（一次）：申請の形式に不備があった場合に、申請者に修正依頼する。
	刈り取り（一次）：申請者から修正完了通知を受け取り、形式をそろえる。あるいは代理修正を行う。
	二次審査：申請内容の審査を行う。（局内での審査）

	付け出し（二次）：申請内容に不備があった場合に、申請者に修正依頼する。
	刈り取り（二次）：申請者から不備内容の修正通知を受け取り、不備を解消する。
起案	申請を認定するための起案書を作成する。
決裁	起案書を決済する。
認定・不認定通知	施行文作成：申請者に結果を通達する施行文を作成・通知する。 その他：通知後の確認作業等。

2.2.2 調査方法

中小企業庁経営安定対策室から、対象となる経産局等へアンケートシートを送付して回答を依頼し、回答を回収した。

2.2.3 調査概要

調査期間：令和3年2月26日～同年3月5日

調査対象：9局

回答数：9局※（回収率：100%）

※なお、経産局等によっては、電子申請での事務処理数がまだ少ない状況であり、H局は電子申請数が1件（一次審査中）と必要なデータが抽出出来ない状況であったため、調査結果は、H局を除く計8局の集計結果とした。

2.2.4 調査結果

電子申請における審査・認定フローの1件あたりにかかる処理時間の集計結果について、表2.2-2（大分類）、表2.2-3（小分類）に示す。（令和2年9月時調査と対比させるために、紙申請1件あたりの合計処理時間が多い順（A～I局）に並べている。）

- ✓ 経産局等によっては、「一次審査」「二次審査」をまとめて実施しており、その場合は「一次審査」にまとめて入力しているため、小項目においてゼロとなる箇所がある。
「付け出し」「刈り取り」についても同様。
- ✓ 経産局等によっては、二次審査後に、一次審査の修正分もまとめて「付け出し」を行っている。

表2.2-2 電子申請1件あたりの処理時間（大分類） 単位：分

工程	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	I局
受付・入力・DL	8.9	10.0	17.0	14.0	15.0	4.0	7.0	3.0	1.0
審査	25.9	44.5	45.0	25.0	30.5	16.0	17.0	19.5	9.9
起案	7.7	10.0	10.0	9.0	18.0	2.0	6.0	6.0	0.8
決裁	13.6	40.0	30.0	14.0	6.0	12.0	5.5	1.0	0.2
認定・不認定通知	3.9	7.0	0.5	11.0	8.0	1.0	1.0	1.5	1.0
合計	60.0	111.5	102.5	73.0	77.5	35.0	36.5	31.0	12.9

表2.2-3 電子申請1件あたりの処理時間（小分類） 単位：分

工程	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	I局	
受付・入力・DL	受付	1.1	0.0	3.0	1.0	0.0	1.0	3.0	0.0	1.0
	入力	6.2	10.0	13.0	10.0	7.5	2.0	4.0	3.0	0.0
	ダウンロード	1.6	0.0	1.0	3.0	7.5	1.0	0.0	0.0	0.0
審査	一次審査	8.3	17.0	5.0	10.0	14.0	5.0	5.0	6.0	4.0
	付け出し（一次）	7.2	15.0	0.0	10.0	10.0	10.0	5.0	6.0	1.5
	刈り取り（一次）	3.0	8.5	0.0	5.0	6.5	1.0	2.0	0.0	1.0
	二次審査	2.9	2.0	10.0	0.0	0.0	0.0	5.0	3.0	3.0
	付け出し（二次）	2.2	1.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.2
	刈り取り（二次）	2.4	1.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.2
起案		7.7	10.0	10.0	9.0	18.0	2.0	6.0	6.0	0.8
決裁		13.6	40.0	30.0	14.0	6.0	12.0	5.5	1.0	0.2
認定・不認定通知	施行文作成	2.7	7.0	0.0	7.0	3.0	1.0	1.0	1.5	1.0
	その他	1.2	0.0	0.5	4.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計		60.0	111.5	102.5	73.0	77.5	35.0	36.5	31.0	12.9

電子申請 1 件あたりの処理時間が最も多いのは、紙申請と同じく A 局で 111.5 分、最も少ないのは I 局の 12.9 分で、約 9 倍の差がある結果となっている。電子申請化により、順位が逆転した局もあった。なお、8 局の平均は 60.0 分である。

次に、電子申請 1 件あたりの処理時間（大分類）について、図 2.2-1 に示す。

- ✓ 紙申請の処理時間と比較できるように、図 2.1-1 で示した紙申請のデータも加えている。ただし、紙申請の平均値に関しては、効果検証の対象外とした H 局を除いた 8 局の平均値とした。
- ✓ 削減時間、削減率の定義は以下の通り。

$$\text{削減時間(分)} = \text{紙申請の処理時間} - \text{電子申請の処理時間}$$

$$\text{削減率(%)} = \frac{\text{削減時間}}{\text{紙申請の処理時間}} \times 100$$

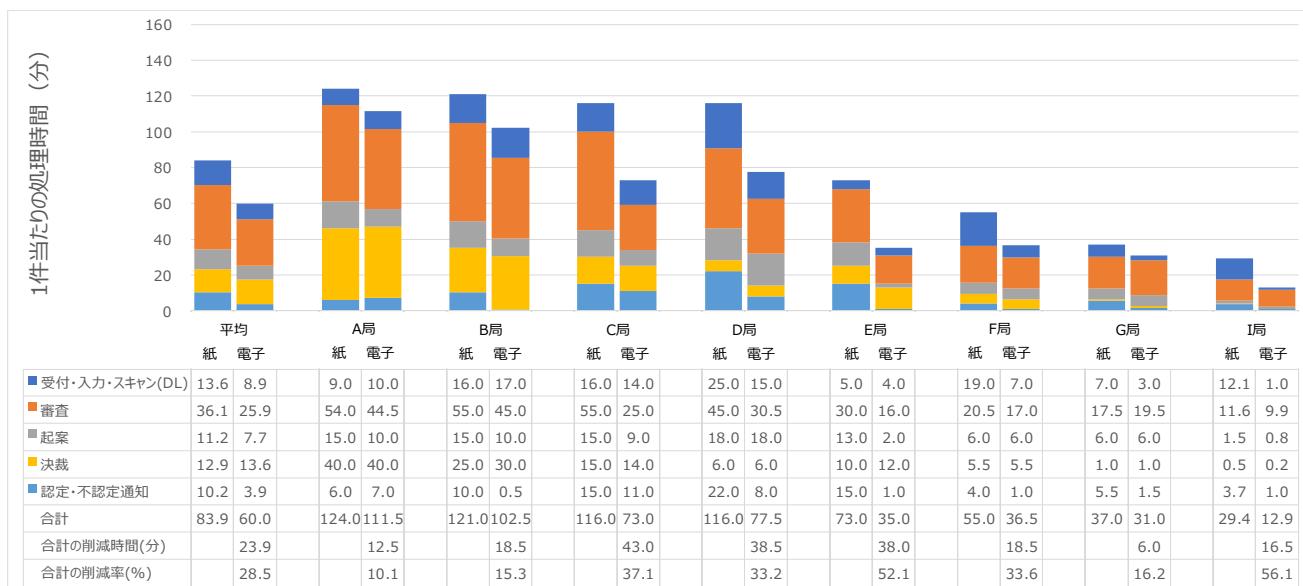


図 2.2-1 紙申請と電子申請の1件あたりの処理時間

電子申請化により、8 局とも申請 1 件あたりにかかる処理時間が減少しており、電子申請化による処理時間の削減効果が確認された。各経産局等によってばらつきはあるが、電子申請化による 1 申請あたりの処理時間の削減効果は、平均で約 29% の削減率（約 24 分の削減時間）である。

次に、工程ごとの処理時間（大分類）に関する電子申請化による削減時間、及び削減率について表 2.2-4、表 2.2-5 に示す（削減時間、削減率がマイナスの場合は、電子申請化後に処理時間が増加したもの）。

表2.2-4 電子申請化による削減時間（申請1件あたり） 単位：分

工程	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	I局
受付・入力・スキャン (DL)	4.8	-1.0	-1.0	2.0	10.0	1.0	12.0	4.0	11.1
審査	10.2	9.5	10.0	30.0	14.5	14.0	3.5	-2.0	1.7
起案	3.5	5.0	5.0	6.0	0.0	11.0	0.0	0.0	0.7
決裁	-0.7	0.0	-5.0	1.0	0.0	-2.0	0.0	0.0	0.3
認定・不認定通知	6.3	-1.0	9.5	4.0	14.0	14.0	3.0	4.0	2.7
合計	23.9	12.5	18.5	43.0	38.5	38.0	18.5	6.0	16.5

表2.2-5 電子申請化による削減率（申請1件あたり）

工程	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	I局
受付・入力・スキャン (DL)	35%	-11%	-6%	13%	40%	20%	63%	57%	92%
審査	28%	18%	18%	55%	32%	47%	17%	-11%	15%
起案	31%	33%	33%	40%	0%	85%	0%	0%	47%
決裁	-6%	0%	-20%	7%	0%	-20%	0%	0%	60%
認定・不認定通知	62%	-17%	95%	27%	64%	93%	75%	73%	73%
合計	29%	10%	15%	37%	33%	52%	34%	16%	56%

8局の平均でみると、電子申請化により、「決裁」以外の工程はいずれも処理時間が削減されており、「受付・入力・スキャン (DL)」「審査」「起案」で30%前後、「認定・不認定通知」では約60%の削減率となっている。

主な削減理由は以下の通り。

- 受付・入力・スキャン (DL)：紙申請で実施していたスキャンや入力作業等の低減
- 審査：申請不備の低減、及び修正依頼（付け出し）作業等の低減
- 起案：起案書作成作業等の低減
- 認定・不認定通知：通知書の郵送作業等の低減

また、電子申請化後に時間が増加した各局の各工程における個別理由については以下の通り。

- ・ 「受付・入力・スキャン（DL）」の工程に関しては、電子申請化により確認作業が煩雑になった部分が発生したことによるもの。
- ・ 「審査」の工程に関しては、テレワーク時に（ディスプレイが小さく見づらいため）プリントアウトした紙媒体を見ながら作業する等の作業効率の低下によるもの。
- ・ 「決裁」の工程に関しては、決裁者の人数が増加したことによるもの。
- ・ 「認定・不認定通知」の工程に関しては、紙申請で実施している作業が電子申請案件にも行われていることによるもの。

各経産局等での合計処理時間の削減率においては、E局とI局で50%以上、C局とD局、F局で30%以上、A局とB局、G局で10%以上となっている。以下、各工程で削減率が高かった上位2局の状況は下記の通り。

- ・ 受付・入力・スキャン（DL）：I局（92%）、F局（63%）
- ・ 審査：C局（55%）、E局（47%）
- ・ 起案：E局（85%）、I局（47%）
- ・ 決裁：I局（60%）、C局（7%）
- ・ 認定・不認定通知：B局（95%）、E局（93%）

削減率が大きかった上記経産局等の効率的な作業手順等については、局間で共有することが必要であると考えられる。

＜電子申請システムを導入して良かった点・悪かった点＞

良かった点としては、選択肢の場合にプルダウン選択等を導入したことやシステムメールから付け出しが可能になったこと等による入力時間・手間の削減、システムのエラーチェック機能等によって、入力ミスによる不備率の減少につながったという意見が多かった。一方で悪かった点としては、入力工程数が多いことによる煩雑さ、操作性等に関する意見がでている。ストレスフリーになるよう、今後の改善の参考としたい。

2.3 利用者（電子申請者）へのアンケート調査

本事業で導入した電子申請システムについて、今後のサービス改善等のため、電子申請を行った申請者に対しアンケート調査を実施した。

2.3.1 調査方法

電子申請完了後に満足度や改善意見等についてWebアンケート調査を実施し、回答を回収した。アンケート項目を表2.3-1に示す。

表2.3-1 利用者へのアンケート項目

No.	アンケート項目 (Q1-7は選択式、Q8は記入式)
1	貴社の所在地を選択してください
2	貴社の業種を選択してください
3	本電子申請システムを知ったきっかけについて教えてください
4	本電子申請システムを利用した理由について教えてください
5	今回の申請に要した日数について教えてください ※申請準備から実際に申請が完了するまでの日数
6	利用ガイドについて教えてください
7	本電子申請システムに対する満足度について教えてください
8	本電子申請システムに関して、改善点や欲しい機能、その他ご意見等がありましたら、自由に記述してください

2.3.2 調査概要

■ 調査期間

令和3年1月27日～同年3月8日

■ 調査対象

電子申請システムの利用者（申請者）

■ 回答数

配信数：243、回答数：222、回答率：91.4%

表2.3-2 回答者の所在地

所在地	回答数	所在地	回答数	所在地	回答数	所在地	回答数	所在地	回答数
大阪府	32	茨城県	6	静岡県	5	群馬県	3	福井県	1
東京都	24	滋賀県	5	和歌山県	4	香川県	3	長崎県	1
神奈川県	18	千葉県	5	北海道	4	大分県	3	徳島県	1
愛知県	12	富山県	5	奈良県	4	新潟県	2	山口県	1
兵庫県	11	京都府	5	熊本県	3	鳥取県	2	広島県	1
福岡県	11	岩手県	5	山梨県	3	沖縄県	2	愛媛県	1
岐阜県	10	三重県	5	石川県	3	長野県	2	青森県	1
埼玉県	8	山形県	5	高知県	3	岡山県	2	総計	222

2.3.3 調査結果

以下に、各質問に対する回答の集計結果を図表で示し、それぞれの図表には回答者数を（N=XXX）の形で記す。

（補足）複数回答可の質問については、回答数が回答者数を超える（パーセント表示の合計が100%にならない）場合がある。

■ Q2：貴社の業種を教えてください。

- ・ 製造業と回答した割合が多く、約3割を占める。

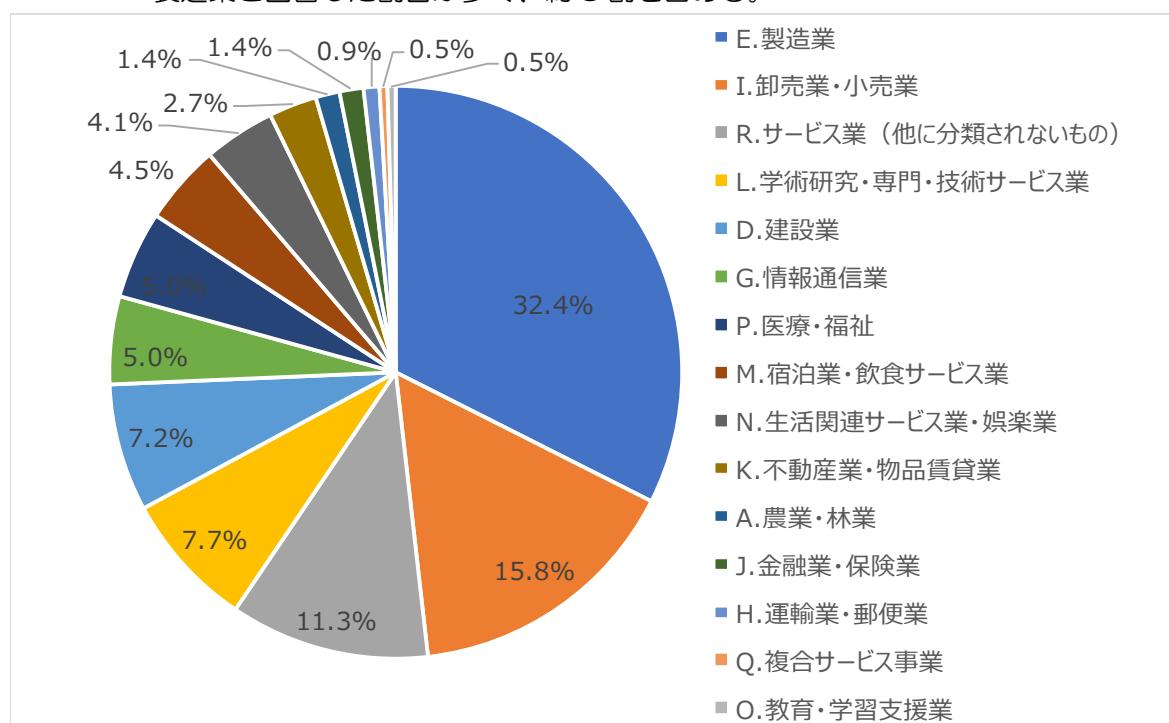


図 2.3- 1 回答者の業種 (N=222)

■ Q3：本電子申請システムを知ったきっかけについて教えてください。

- ・ 「中小企業庁のホームページを見て」と回答した割合が高く、約半数を占める。

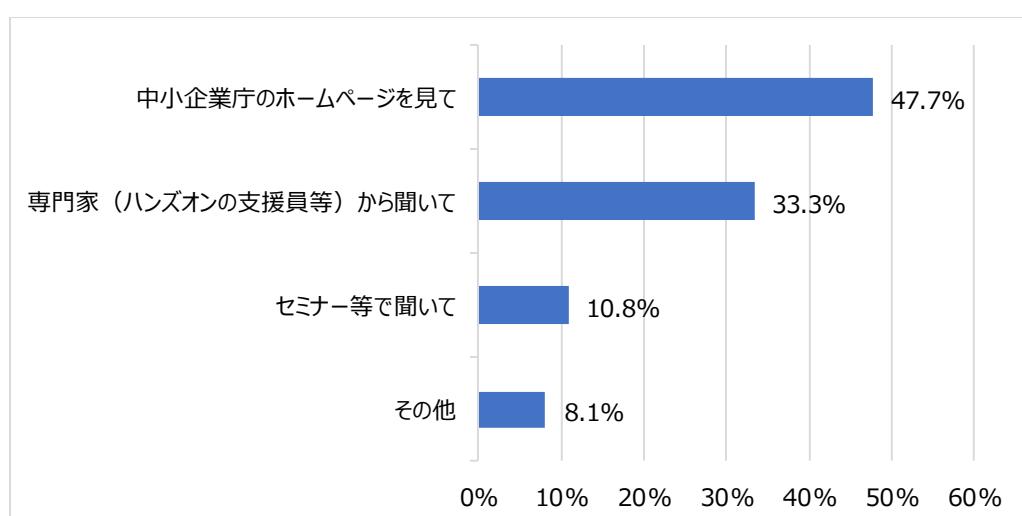


図 2.3- 2 本電子申請システムを知ったきっかけ (N=222)

「その他」の内容についてご記入ください。 (N=18)

- ✓ 商工会の支援で/地元商工会議所の担当者から (5)
- ✓ ものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助事業をみて (4)
- ✓ 中小機構/中小企業診断士 (2)
- ✓ 補助金の申請をする際に見て (2)
- ✓ 銀行員/地方信用金庫の担当者から話を聞いて (2)
- ✓ 他の申請に必要だったため (1)
- ✓ 認定支援機関からのアドバイス (1)
- ✓ 市役所 (1)

※ () は回答者数を示す

■ Q4：本電子申請システムを利用した理由について教えてください。 (複数選択可)

- ・ 「24時間いつでも申請できる」が最多で70%を超える。「コスト削減」や「手間の削減」という理由も半数以上見られた。

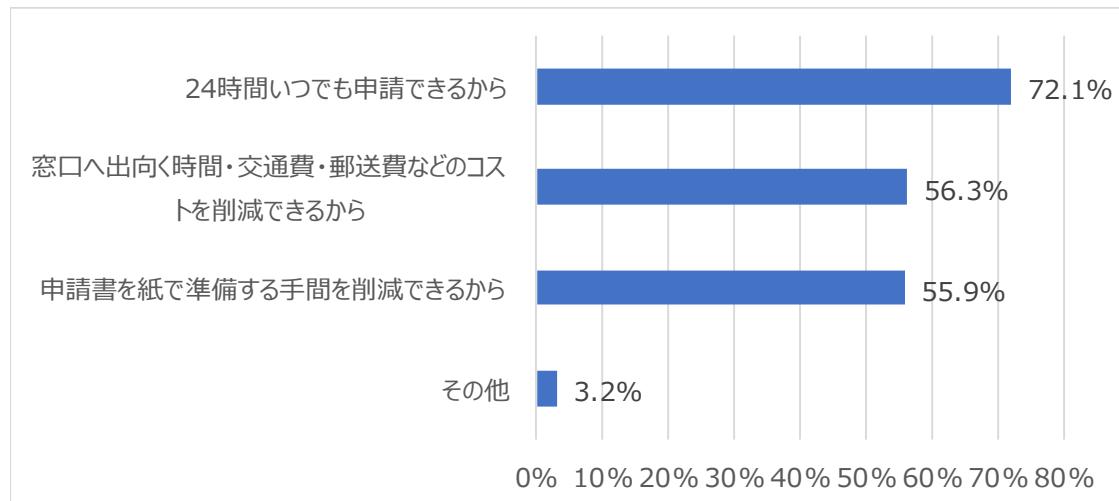


図 2.3- 3 本電子申請システムを利用した理由 (N=222 複数選択有)

「その他」の内容についてご記入ください。 (N=7)

- ✓ コロナ禍でも対応しやすいため (2)
- ✓ 押印の手間がかからないから (1)
- ✓ 記録が残るから (1)
- ✓ 修正・訂正が容易なため (1)
- ✓ 窓口問い合わせ時に、確認 (1)
- ✓ 郵送よりも早く申請ができるから (1)

■ Q5：今回の申請に要した日数について教えてください。

- 7日以内と回答した割合が多く、半数を超える。

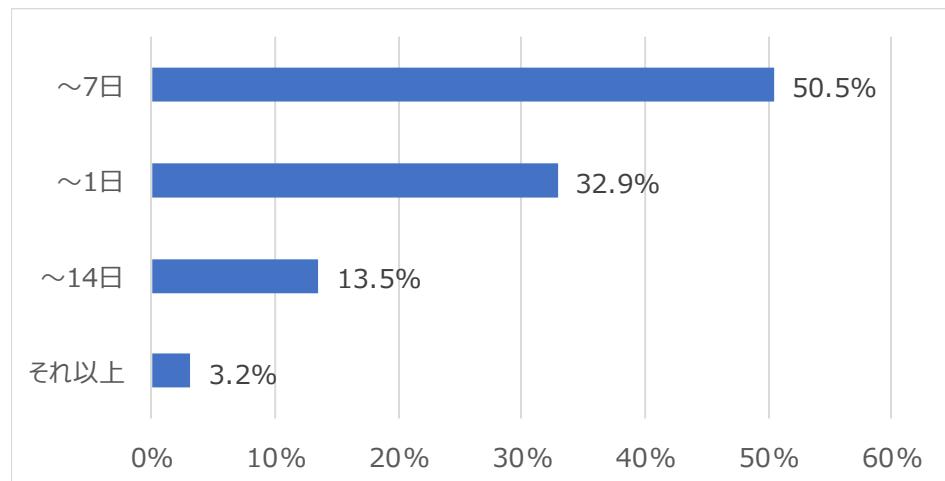


図 2.3- 4 今回の申請に要した日数 (N=222)

「それ以上」の場合、具体的にかかった日数についてご記入ください。 (N=6)

- ✓ 1ヶ月 (3)
- ✓ 90日 (2)
- ✓ 60日 (1)

■ Q6：利用ガイドについて教えてください。

- 「大変わかりやすかった」、「わかりやすかった」と回答した人の比率は約8割である。

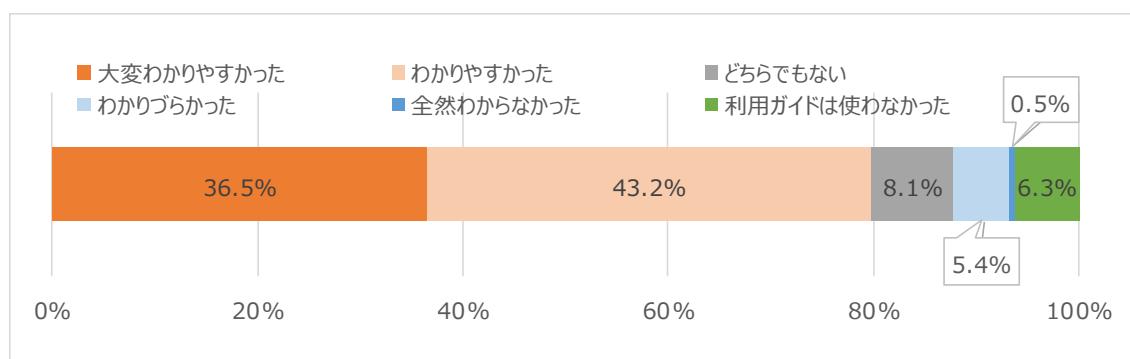


図 2.3- 5 利用ガイドについて (N=222)

■ Q7：本電子申請システムに対する満足度を教えてください。

- 星5、星4と回答した人の割合は合計で約8割を占めており、システムに対する満足度は高い。

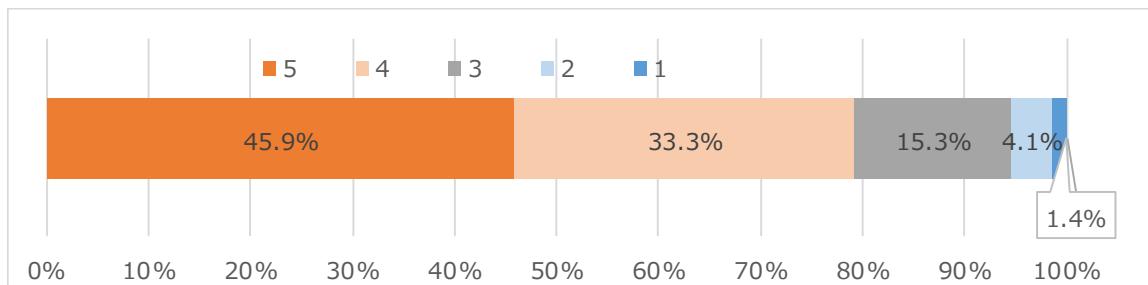


図 2.3- 6 本電子申請システムに対する満足度 (N=222)

■ Q8：本電子申請システムに関して、改善点や欲しい機能、その他ご意見等がありましたら、自由に記述してください。【任意】

- 68件回答あり。以下に主な回答・特徴的な回答を示す。

【システム入力について】

(入力画面)

- ✓ 申請する際、HP上のどの画面から入るのか分からぬ。
- ✓ GビズIDを持ってない人、持っている人の双方がわかるようにしてほしい。
- ✓ 入力サンプルと本当に入力しているかの見分けがつきにくく、入力していると勘違いしてしまった。

(入力内容)

- ✓ 申請の内容に関してどう書いたらよいか迷う箇所があった。
- ✓ 「3 事業継続力強化の内容 (1) 自然災害等が発生した場合における対応手順」部分が入力しにくかった。もっと下書きから転記が簡易になるとありがたい。
- ✓ 一時保存や項目ごとの登録がわかりにくかった。
- ✓ 記述式で書き込む内容が多いので、大多数が書き込むと予想される内容については、チェックをつける方式にして、チェック項目以外の場合は「その他」として書き込めるようにしたほうが、申請のハードルが下がるスピードも上がると思う。

(不備入力)

- ✓ 不備での再入力を2度した。問題のない項目は表示しないようにした方が見易いと思う。"
- ✓ 修正の入力の際に関係の無い箇所も通過し、再び登録しなおさないといけないところが使いづらかった。

(入力フォーム)

- ✓ 書類の申請書と、一部順序が違うので統一してほしい。
- ✓ ものづくり補助金等との用語の統一。
- ✓ 入力フォームのレイアウトやサイズ感を、Wordの様式に似せておくとより分かりやすい。電子申請であっても、計画の策定途中はWordファイル上で作業するため。

(タイムアウト)

- ✓ どの程度でタイムアウトされるか常時掲載してほしい
- ✓ 入力が途中の状態で一定時間経過してログアウト扱いとなった際、そのページの入力状況がクリアされてしまうのを改善してほしい。

(文字数制限)

- ✓ 入力できる文字数の増加。
- ✓ 内容保存の前に文字数制限に関する警告がほしい
- ✓ 入力できる文字数に制限があったため、色々と経産局等やヘルプデスクへ確認しなければならなかった。文字数を制限するならば、別紙計画をすべて添付できれば効率がよかったと思う。（実際には「必須入力」の項目があり、入力しなければ先に進まない状態だった。）
- ✓ 文字数の入力制限があったので余裕を持った文字数に設定するか、簡潔に答えられる設問に切り替えるか検討してほしい
- ✓ 入力文字数制限をなくしてほしい

【申請書の保存について】

- ✓ 申請内容を PDF などで保存できるようにしてほしい（できれば書類の申請書と同じ書式で）。
- ✓ 申請内容を申請確定前に PDF 等で保存できると社内で共有出来、不備防止になるので、お願いしたいです。
- ✓ 申請書を PDF で送信できればもっと早かったと思う。
- ✓ 申請書の印刷機能が欲しい。

【その他】

- ✓ 「申請受理しました」などのメール返信があれば安心。
- ✓ GビズＩＤが、わかりづらい。
- ✓ チャット機能など、ちょっとした質問が気軽にできない。
- ✓ 詳細版のマニュアル完成が遅い。
- ✓ 専門用語で分かりづらい点あり。

2.4 電子申請システムヘルプデスクへの問い合わせ内容

2.4.1 ヘルプデスク概要

利用者が電子システム上のメニューから問い合わせができるヘルプデスク窓口を設け、システムの操作方法に関する問い合わせを受け付けた。

2.4.2 ヘルプデスク問い合わせ内容

令和3年1月27日～3月8日までの間に、ヘルプデスク窓口を通して問い合わせがあった計24件の内容を下記に示す。システム操作や制度申請の内容に関する質問が主であった。

表 2.4-1 ヘルプデスク問い合わせ内容一覧

カテゴリー	問い合わせ内容	件数
システム操作	申請書類や認定書類等はダウンロードできないのか。	6
システム操作	gBizIDのアプリから電子申請システムにうまくログインできないが、どうしたらよいか。	4
制度や申請の内容	電子申請後に不備を発見したが、どうしたらよいか。	4
システム操作	指摘事項ありのメールがきたが、修正の仕方がわからない。	2
システム操作	電子申請を止めて紙での申請に切り替えます。一時保存されたデータを消去して電子申請を中止したいのですがどのように操作すればよいか。	2
システム操作	申請者様が電子申請システムにて文字数の制限があるため添付書類を付けて申請をしてきた。内容に一部不備があったため、付け出し有で一旦差し戻し再申請をしたが以前の誤った内容の添付書類も付いてきた。その誤りの書類は削除出来ないのか？	1
システム操作	「認定（決裁前）」ステータス画面で、申請サマリー部分にある認定日を入力し、「保存」を押すと、認定日の保存のみで、認定通知が申請者には行かず、「決済完了（認定）」を押して「保存」を押すことで申請者に認定通知が送付されるとのことですか。	1
システム操作	初めて電子申請システムで新規申請を進めているが、やり方がわからない。申請項目一覧の申請項目の画面で、「表紙 1. 名称等」の箇所しか青文字で反転していないが他の2～8の項目は黒文字で入力が出来ないようになっている、どうしたらいいか。	1
制度や申請の内容	不備指摘に対してこのフォームで回答したいがどうしたらいいか。	1
制度や申請の内容	事業継続力強化計画策定の手引きでは氏名の横に実印が必要となっているがオンライン申請の場合どのようになるのか？	1
制度や申請の内容	登録した内容が申請後の確認画面で反映されていないが問題はないか。	1

3 まとめ

本年度に構築した「事業継続力強化計画」の電子申請システムにおいて、特に認定業務にかかる事務処理時間の削減効果について検証を実施した。

電子申請化後に実施した調査から、今回対象とした全8局（H局除く）において、認定業務にかかる事務処理時間が減少しており、電子申請化による処理時間の削減効果が確認された。従来の紙申請と比較して、電子申請化による1申請あたりの処理時間の削減効果は、平均で約29%の削減率（約24分の削減時間）であった。主な削減理由としては、紙申請で実施していたスキャンや入力作業、申請不備に対する修正依頼作業、認定通知書の郵送作業の低減等である。なお、今回の調査により、在宅テレワークによる処理手続も可能であることが電子申請化のメリットの1つとして明らかになった。

電子申請化による処理時間の削減率は各経産局等によってバラつきがあり、50%以上が2局（56%、52%）、30%以上が3局（37%、34%、33%）、残りは10%以上（16%、15%、10%）となっているものの、平均して約3割（29%）の短縮効果が得られたことは、申請者の利便性を高めるだけでなく、業務効率化に大きく寄与したと言える。また、電子申請を行った申請者に対するアンケート結果により、「24時間いつでも申請可能」や「郵送費や紙等のコスト削減」等の利便性・満足度が向上した旨の意見も数多く得られた。削減効果が大きかった局の効率的な個別の作業工程や手順等について、今後他局に共有、展開できれば、更なる削減効果が見込めると考えられる。

一方、以下の課題も、今回の検証・分析の結果から明らかとなった。

①電子化により、全体として各経産局等の職員の業務効率化に大きく寄与しているものの、負担（処理時間）増となっている工程部分も存在していること。

②付け出しありや入力、操作性等、突発的なトラブル対応や詳細仕様の変更等、更に電子申請システムにおいて改善を検討すべき点があること。（なお、こうした改善点を検討した結果、本事業中に申請者側からの取り下げ機能を電子システムに付加し、令和3年3月19日から運用を開始している。）

今後一層の効率化に向け、こうした問題点や諸課題の要因分析を行い、可能な限り改善していくことが、申請者の増加にもつながっていくことと思われる。今後は、電子システムの運用・保守・管理を継続していくとともに、利便性向上のための更なる機能拡充と改善に努め、「事業継続力強化計画」制度の推進を図る事が必要である。