令和２年度経営革新計画における電子申請の活用に向けた調査事業業務

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　本事業の目的 1
2　事業内容 2
3　実証実験のための電子申請システムの整備 3
3.1　実証実験で活用した電子申請システムの概要 3
3.2　電子申請システムの構築 5
3.2.1　構築スケジュール 5
3.2.2　機能要件 5
3.2.3　非機能要件 6
3.2.4　電子申請システムの画面 7
3.3　実証実験における電子申請システムの運用 16
3.3.1　参加者 16
3.3.2　システム運用期間 16
3.3.3　ID 及びパスワード発行 16
3.3.4　問合せ対応 16
3.4　電子申請システムの活用状況の概要（結果） 17
3.4.1　システム利用実績 17
3.4.2　時間帯別利用状況 17
4　利用者へのアンケート等の実施 18
4.1　アンケートの概要 18
4.1.1　調査対象 18
4.1.2　調査方法 18
4.1.3　調査期間 18
4.1.4　回答数 18
4.2　申請者・支援機関対象アンケート結果 19
4.2.1　申請事業者の ID 発行手続きに関するシステムについて 19
4.2.2　申請情報登録に関するシステムについて 19
4.2.3　電子申請手続き（全般）について 20
4.2.4　計画の策定にかかるハンズオン支援について 20
4.2.5　システム全般等その他の項目での改善点等について 21
4.3　ヒアリングの概要 23
4.3.1　調査対象 23
4.3.2　調査期間 23
4.4　自治体対象ヒアリング結果 23
4.4.1　経営革新計画における業務対応状況について 23
4.4.2　ハンズオン支援業務における電子申請システムの活用について 24
4.4.3　申請受付業務における電子申請システムの活用について 25
4.4.4　申請書類の確認作業における電子申請システムの活用について 26

4.4.5　申請情報の集計・データ利活用について……27
4.4.6　ヒアリング結果から得られたシステムの改善点等……27
5　将来的な電子申請整備に向けた検討結果……29
5.1　電子申請システムに求められる機能要件……29
5.2　電子申請システムに求められる非機能要件……31
5.3　今後の課題……32
5.3.1　計画策定段階からのオンライン化……32
5.3.2　申請書類の標準化……33
5.3.3　フォローアップ調査等の実態把握……33

1　本事業の目的

中小企業庁では、今般の感染症対応における各種支援策のオンラインによる申請・支給状況を点検し、原則として対面や押印の不要化、申請書類の可能な限りの縮減、法人データ連携基盤（Gビズコネクト）による電子申請等による手続の簡素化・迅速化の一層の促進に取り組みを進めているところである。

本事業は、中小企業等経営強化法に基づく経営革新計画において電子申請を進めるにあたり、承認主体である都道府県や申請主体である事業者にとってどのような電子申請システムが活用しやすいかなどについて把握するため、ＳａａＳ等の既存サービスやシステムを活用した電子申請の実証実験を行い、実証実験によって都道府県、事業者、支援機関等にとっての使い勝手や課題等を把握することにより、将来的な電子申請システムの活用に向けた調査を行うことを目的としている。

2　事業内容

ＳａａＳ等を活用した電子申請の実証実験を行い、実証実験における都道府県や事業者にとっての使い勝手や課題等を把握することにより、将来的な電子申請システムの活用に向けた調査を行う。具体的な実施内容を下記(1)から(5)に示す。

(1)　実証実験のための電子申請システムの整備

実証実験のための電子申請システムを整備する。システムの仕様や実装した機能等については、次章で詳細を記載する。

また、都道府県のうち、活用を希望する自治体（中小企業庁が選定した３自治体）に整備したシステムを提供し、ID の発行、システムの利用に関する問い合わせへの対応等、システムの運用に必要な各種業務を実施する。

(2)　利用者へのアンケート等の実施

電子申請システムを活用した都道府県、事業者、支援機関等にアンケートやヒアリングを行い、使い勝手や課題等を調査する。必要に応じ、電子申請を活用しなかった事業者等にもアンケート等を行う。

(3)　将来的な電子申請システムの整備に向けた検討

将来的な電子申請システム整備に向け、電子申請システムの運用結果やアンケート等の結果を踏まえ、都道府県、事業者、支援機関にとって使い勝手のよい電子申請システムの全体像や仕様の概略等についてまとめた資料を作成する。

(4)　調査報告書の作成

ここまでの結果をまとめた、次の内容を盛り込んだ調査報告書を作成する。

- 実証実験で活用した電子申請システムの概要
- 電子申請システムの活用状況の概要
- 利用者への意識調査結果の概要
- 将来的な電子申請整備に向けた検討結果

(5)　申請データのサーバーからの削除

業務完了後、本事業にかかるデータ・情報等は、漏洩することのないよう配慮の上、確実に処分・廃棄する。

3　実証実験のための電子申請システムの整備

本実証実験で使用した電子申請システムおよびその活用状況について説明する。

3.1　実証実験で活用した電子申請システムの概要

本実証実験では、電子申請システムの構築基盤としてサイボウズ社の提供するPaaS型のクラウドサービスである「kintone」を採用し、サードベンダー各社が提供する各種プラグインを組み合わせることで電子申請に必要な機能を実現している。プラグインは、トヨクモ社の提供する「フォームブリッジ」と「kViewer」を採用した。

- kintone：
  サイボウズ株式会社が提供している、webデータベース型の業務アプリ構築クラウドサービスである。本システムでは申請情報を保存するデータベースとしての役割を担っている。

- フォームブリッジ：
  kintone連携サービスの一つであり、Webフォームから直接kintoneへデータ格納が可能なツールである。本システムでは事業者が申請情報を直接kintoneに格納する役割を担っている。

- kViewer：
  kintone連携サービスの一つであり、kintone上のデータを閲覧することが可能なツールである。本システムでは事業者が申請情報を確認する画面提供の役割を担っている。

サイボウズ、cybozu、kintoneおよびサイボウズのロゴマークはサイボウズ株式会社の登録商標または商標です。
フォームブリッジおよびkViewerおよびトヨクモのロゴマークはトヨクモ株式会社の登録商標または商標です。

(1) システム概念図

本システムの概念図を「図 3-1　電子申請システム概念図」に示す。すべての利用者はインターネットを介してシステムにアクセスする。

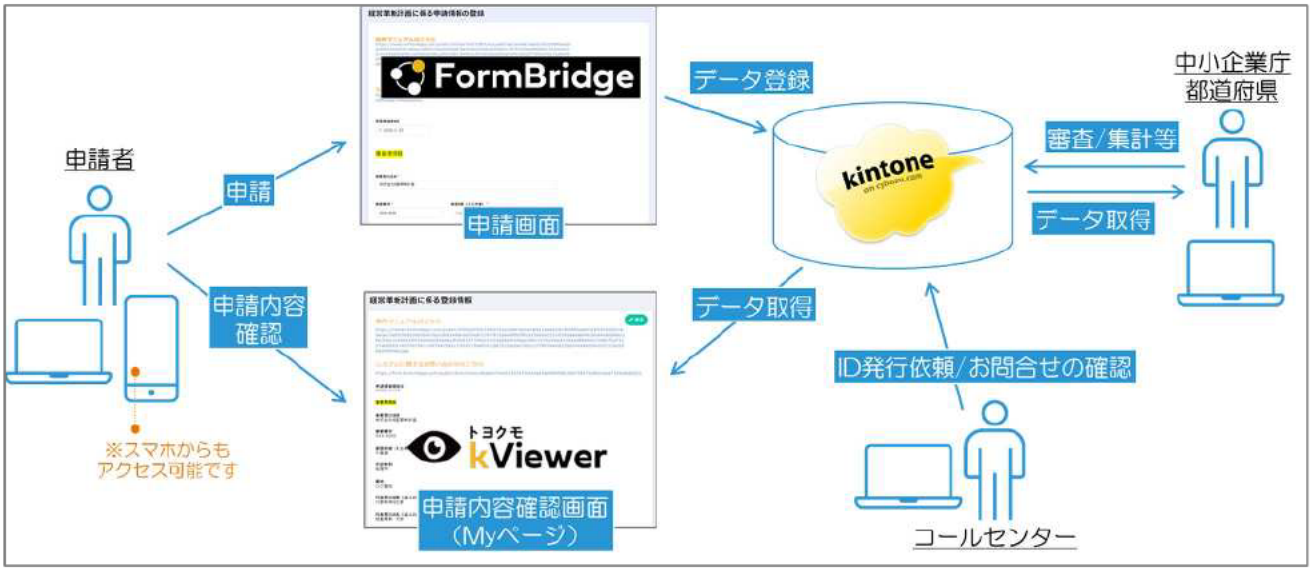

図 3-1　電子申請システム概念図

(2) クライアント動作環境

本システムのクライアント動作環境を「表 3-1　電子申請システムのクライアント動作環境」に示す。

表 3-1　電子申請システムのクライアント動作環境

OS	Web ブラウザ
Windows	Internet Explorer、Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox
macOS	Google Chrome、Mozilla Firefox、Safari
iOS	Safari、Google Chrome
Android	Google Chrome

Windows、Internet Explorer、Microsoft Edge は、米国マイクロソフトコーポレーションの米国および、その他の国における登録商標です。

Mozilla、Firefox の名称およびそのロゴは、米国 Mozilla Foundation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

macOS、Safari は米国および他の国々で登録された Apple Inc.の商標です。

iOS の商標は、Cisco の米国およびその他の国のライセンスに基づき使用されています。

Android、Chrome は、Google LLC の商標または登録商標です。

3.2　電子申請システムの構築

電子申請システムの構築スケジュール及び実装した具体的な機能についてまとめる。

3.2.1 構築スケジュール

本システムの構築スケジュールは以下のとおりである。

- システム構築期間　：令和２年 11 月６日～令和２年 11 月 30 日
  - 設計　：令和２年 11 月６日～令和２年 11 月 11 日
  - 実装　：令和２年 11 月 13 日～令和２年 11 月 20 日
  - テスト　：令和２年 11 月 24 日～令和２年 11 月 30 日

3.2.2 機能要件

本事業の仕様書をもとに要件定義を行い、本システムの稼働に必要な機能として「表 3-2　機能要件一覧」のとおり整理を行った。

表 3-2　機能要件一覧

No	機能名称	機能要件	利用者		
			申請者	都道府県	中小企業庁
1-1	トップページ	認証せずにアクセスでき、ログイン画面にアクセスするためのリンク、お知らせ、お問い合わせ先等を表示する。	●	●	●
2-1	ログイン画面	ログインするための ID・パスワード入力スペースを表示する。	●	●	●
3-1	申請者基本情報の登録	申請者は、住所、名称及び代表者氏名、法人番号、業種等を入力、登録する。 登録情報は、変更可能なものとする。	●		
4-1	アクセス権の設定	条件を設定し、ログインユーザーにより各申請情報の閲覧可否の設定ができること。 本事業では、各都道府県のログインユーザーが自県に申請された情報のみ閲覧可能とする。			●
5-1	ステータス管理	審査担当者が各申請の現在のステータスを入力することで、進捗状況を把握できるようにする。		●	●
5-2		審査中は申請者が申請情報を更新できないようにする。また、審査担当者が申請ステータスを変更することにより、申請者が申請情報の更新を実施できるようにする。	●	●	
6-1	申請用ファイルの登録	申請者が審査にかかる書類をアップロードできること。また、中小企業庁及び各都道府県がダウンロードできること。	●	●	●
6-2		都道府県ごとに提出書類が異なるため、それぞれ設定できること。	●	●	●
7-1	データ出力	入力された情報が CSV 形式で出力可能であること。			●

3.2.3 非機能要件

本事業の仕様書に従い、「表 3-3　非機能要件一覧」の非機能要件を満たすシステム構築及び環境設定を行った。

表 3-3　非機能要件一覧

No	分類	非機能要件
1-1	性能	申請者（想定１０人程度）が同時にアクセスし、申請書等（想定１０件×６ファイル）を同時にアップロードするのに支障がないこと。
1-2		想定約２０名程度が同時にアクセスし、実証実験期間中に想定６０件（１０件×６人）のダウンロードを行うのに支障がないものとすること。
2-1	セキュリティ	電子申請システムへの不正アクセス、情報漏洩等を防ぐため、十分なセキュリティ対策を実施すること。
2-2		電子申請システムに搭載されるオペレーションシステム（以下「ＯＳ」という。）、ソフトウェア等について、運用開始時点で最新の修正プログラム（サービスパック及びパッチ）を適用すること。ただし、安全性等の観点からメーカー等から提供された修正プログラムを即適用することが好ましくないと判断される場合は、適用の可否について担当職員と協議の上、決定すること。
3-1	運用・保守性	実証実験期間中、電子申請システムに障害が発生しないよう、十分に管理することとし、障害が発生した場合は直ちに復旧すること。
3-2		中小企業庁技術・経営革新課の求めに応じ、サーバー・評価状況に係る種々の情報提供・状況報告を行うこと。

3.2.4　電子申請システムの画面

上述した機能要件と非機能要件に従い構築したシステムの画面について説明する。

(1)　画面遷移図

本システムの画面遷移図を「図 3-2　画面遷移図（申請者）」及び「図 3-3　画面遷移図（都道府県/中小企業庁）」に示す。

① 申請者

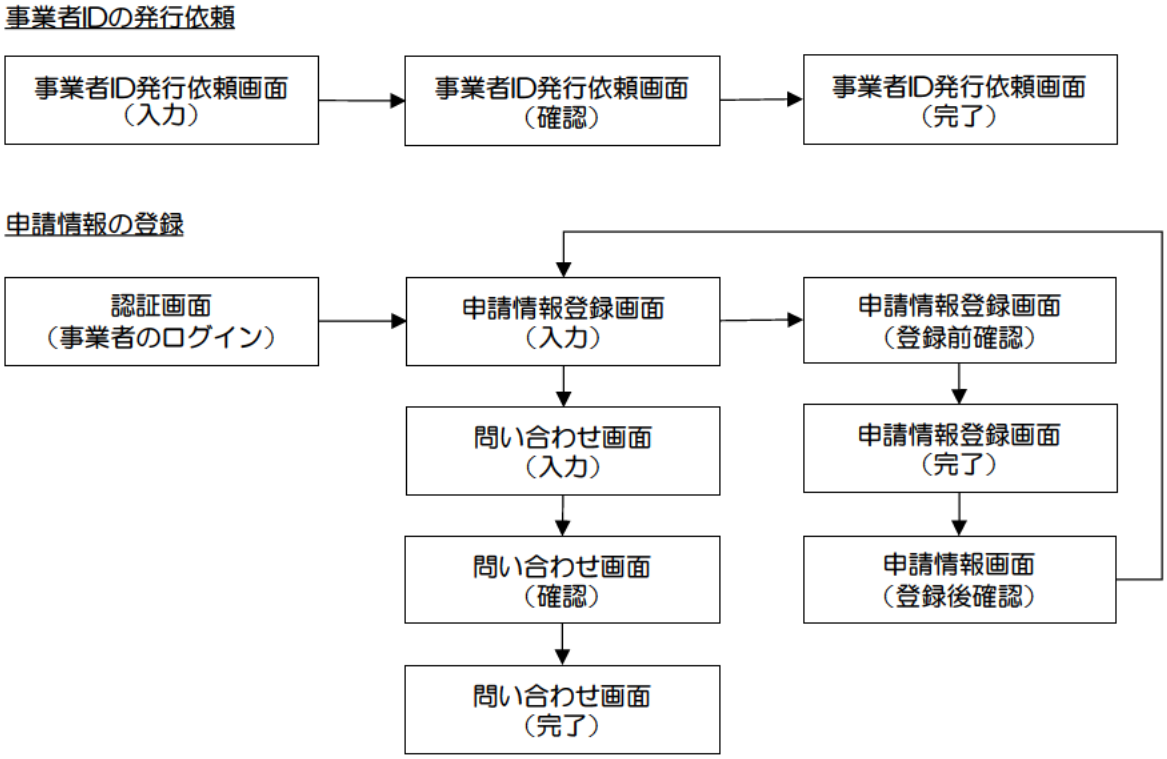

図 3-2　画面遷移図（申請者）

② 都道府県/中小企業庁

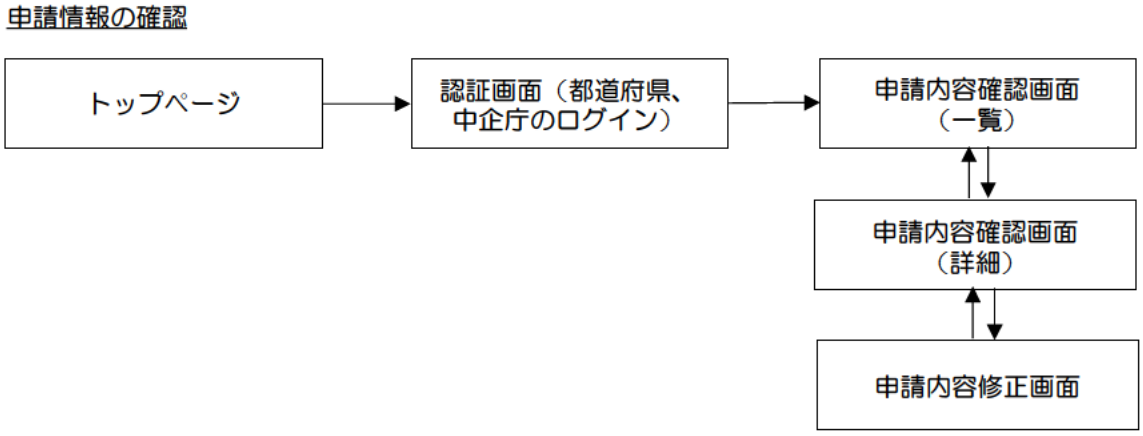

図 3-3　画面遷移図（都道府県/中小企業庁）

(2) 画面イメージ

本システムで提供する主な画面イメージを示す。

① トップページ

認証せずにアクセスでき、ログイン画面にアクセスするためのリンク、お知らせ、お問い合わせ先等を表示する。「図 3-4　トップページ」に示す。

図 3-4　トップページ

② 認証画面

ログイン ID・パスワードを入力し認証する。認証画面は２種類あり、都道府県および中小企業庁が利用する場合と、事業者が利用する場合で異なる。「図 3-5　認証画面（都道府県、中小企業庁のログイン）」～「図 3-6　認証画面（事業者のログイン）」に示す。

図 3-5　認証画面（都道府県、中小企業庁のログイン）

図 3-6　認証画面（事業者のログイン）

③　事業者 ID 発行依頼画面

申請情報をアップロードするために必要な ID・パスワードの発行を依頼する画面であり、申請者が利用する。ID を申請するため、事業者情報を入力する画面を「図 3-7 事業者 ID 発行依頼画面（入力）」に示す。

図 3-7　事業者 ID 発行依頼画面（入力）

入力した情報を送信前に確認する画面を「図 3-8　事業者 ID 発行依頼画面（確認）」に示す。

図 3-8　事業者 ID 発行依頼画面（確認）

入力した情報の送信完了時に表示する画面を「図 3-9　事業者 ID 発行依頼画面（完了）」に示す。

図 3-9　事業者 ID 発行依頼画面（完了）

④　申請情報登録画面

経営革新計画に係る申請情報を登録する。申請情報の入力と提出する書類のファイルアップロードを行う。申請情報を入力する画面を「図 3-10　申請情報登録画面（入力）」に示す。

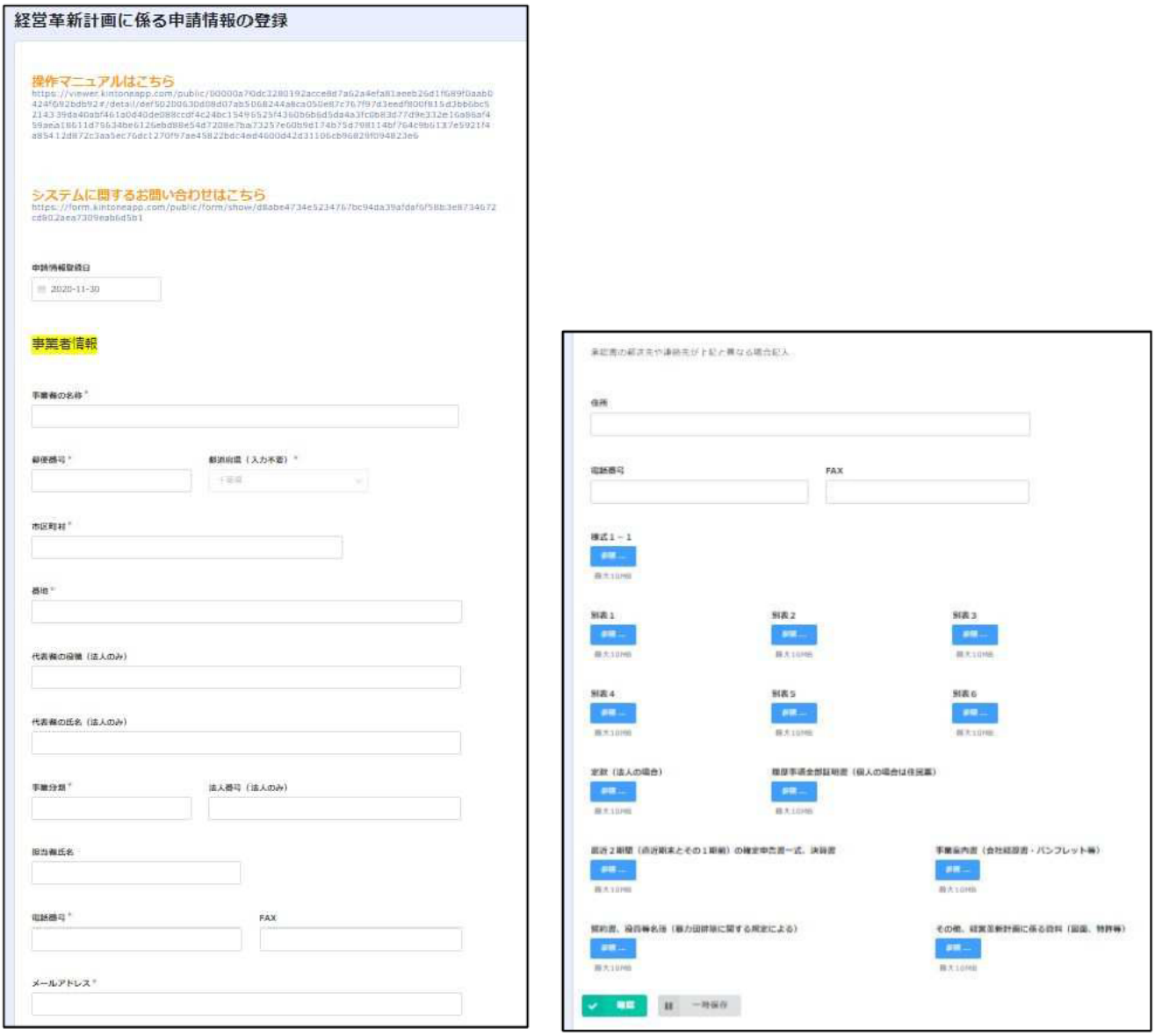

図 3-10　申請情報登録画面（入力）

本画面では、入力中の情報を一時保存することができる。一時保存した場合は、Webブラウザを閉じた場合でも、次回アクセス時に一時保存した時点から入力を再開できる。一時保存の実行時に表示される画面を「図 3-11　一時保存完了画面」に、再開時に表示される画面を「図 3-12　一時保存再開画面」にそれぞれ示す。

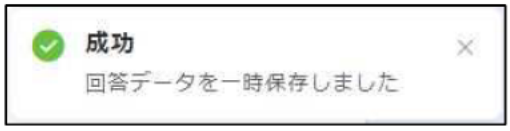

図 3-11　一時保存完了画面

図 3-12　一時保存再開画面

入力した情報を送信前に確認する画面を「図 3-13　申請情報登録画面（登録前確認）」に示す。

図 3-13　申請情報登録画面（登録前確認）

入力した情報の送信完了時に表示する画面を「図 3-14　申請情報登録画面（完了）」に示す。

図 3-14　申請情報登録画面（完了）

[My ページ]ボタンを押下すると「申請内容」が表示され、編集が可能となる。申請情報の登録後に申請内容を確認できる画面を「図 3-15　申請情報登録画面（登録後確認）」に示す。

図 3-15　申請情報登録画面（登録後確認）

本画面では、一度申請した情報を修正することができる。入力中の情報を一時保存することができる。修正する場合は、「図 3-7　事業者 ID 発行依頼画面（入力）」に遷移する。

⑤　問い合わせ画面

システムの操作方法をコールセンターへ問い合わせるための画面である。問い合わせ内容を入力する画面を「図 3-16　問い合わせ画面（入力）」に示す。

図 3-16　問い合わせ画面（入力）

問い合わせ内容を送信前に確認する画面を「図 3-17　問い合わせ画面（確認）」に示す。

図 3-17　問い合わせ画面（確認）

問い合わせ情報の送信完了時に表示する画面を「図 3-18　問い合わせ画面（完了）」に示す。

図 3-18　問い合わせ画面（完了）

⑥　申請内容確認画面

登録済みの申請情報の確認・修正およびステータス管理を行うための画面である。申請情報の一覧を確認する画面を「図 3-19　申請内容確認画面（一覧）」に示す。

図 3-19　申請内容確認画面（一覧）

申請情報の詳細を確認する画面を「図 3-20　申請内容確認画面（詳細）」に示す。

図 3-20　申請内容確認画面（詳細）

⑦　申請内容修正画面

経営革新計画に係る申請情報を修正する。申請情報の修正およびステータス変更を行う。申請情報を修正する画面を「図 3-21　申請内容修正画面」に示す。

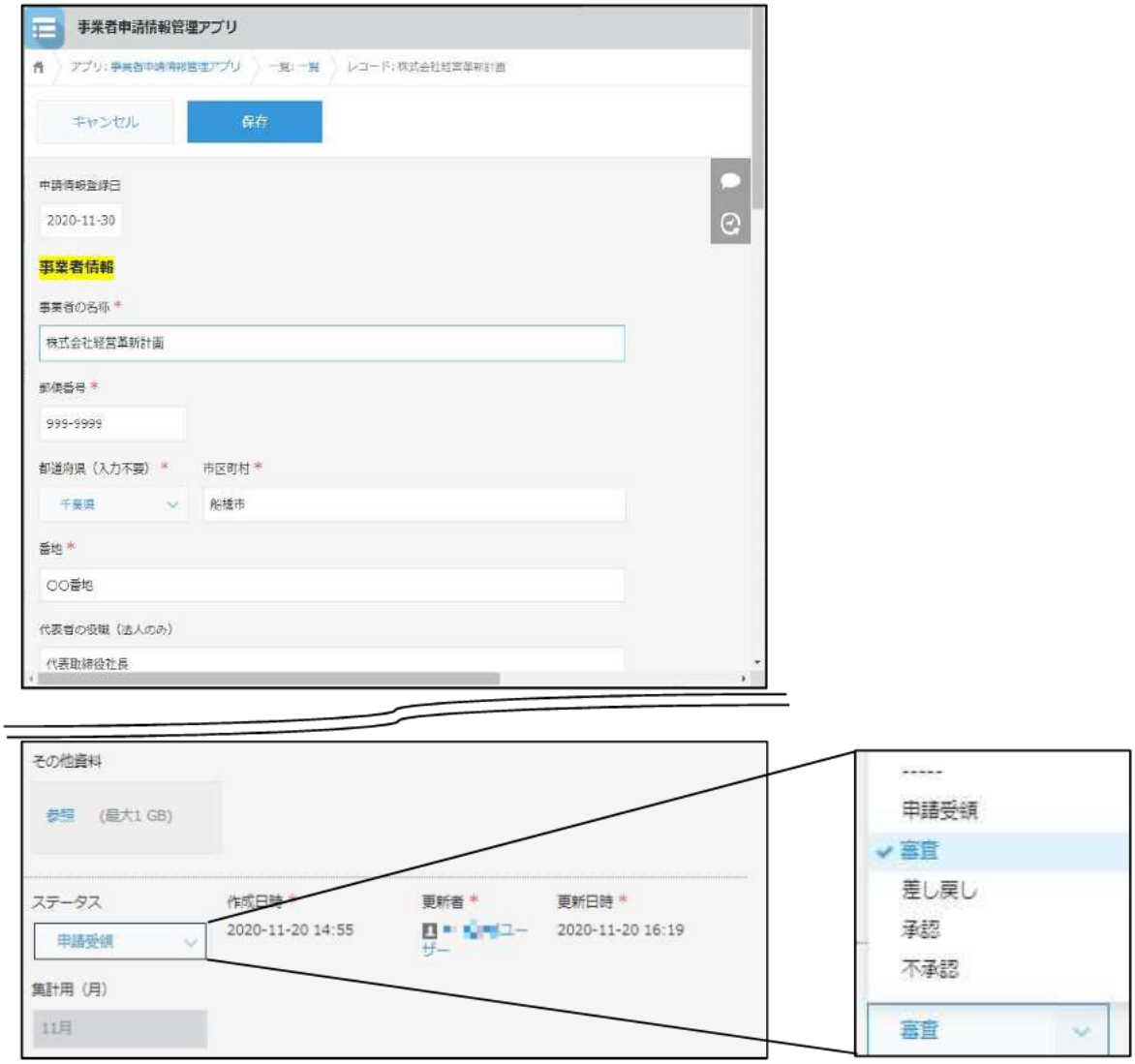

図 3-21　申請内容修正画面

3.3　実証実験における電子申請システムの運用

本実証実験におけるシステム運用について、参加者、運用期間、各種運用内容について説明する。

3.3.1 参加者

本実証実験において、システムを利用した参加者は以下のとおりである。

- 中小企業庁技術・経営革新課
- 各都道府県（千葉県、静岡県、愛媛県）の経営革新計画担当課
- 各都道府県（千葉県、静岡県、愛媛県）の申請事業者および支援機関
- コールセンター（本事業受託事業者）

3.3.2 システム運用期間

本システムを運用した期間は以下のとおりである。

- システム運用期間：令和２年 12 月１日～令和３年２月 26 日
- システム稼働時間帯：24 時間（kintone の定期メンテナンス時を除く）

3.3.3 ID 及びパスワード発行

申請に必要な事業者 ID 及びパスワードの発行は、申請者が本システムの事業者 ID 発行依頼画面で入力した情報をコールセンターにて確認し、ID 及びパスワードを発行し申請者へメール通知する運用とした。

3.3.4 問合せ対応

システムの操作に関する問合せ窓口として、コールセンターを開設した。

- 開設期間：令和２年 12 月１日～令和３年２月 26 日（土日祝及び年末年始を除く）
- 対応時間：９：30～17：00
- 問合せ手段：電話及び Web フォームへの入力

本システム上に問合せ内容とその回答、対応状況を一元管理する機能を作成し、運用した。

3.4 電子申請システムの活用状況の概要（結果）

本システムの運用期間中の活用状況について記載する。

3.4.1 システム利用実績

運用期間中に発行した ID、本システムに登録された情報、コールセンターへの問合せ状況について、「表 3-4　利用状況実績値一覧」に示す。

表 3-4　利用状況実績値一覧

No	分類	項目	実績値（県別）			実績値（3 県合算）
			千葉県	静岡県	愛媛県	
1-1	ID 発行	ID 発行数	5	59※	13	77
2-1	申請情報	申請登録件数	3	60※	9	72
3-1	問合せ	コールセンターへの問合せ件数（電話）	0	1	0	1
3-2		コールセンターへの問合せ件数（Web 入力）	1	1	0	2

※　ID 発行数 59 件に対して、申請登録件数が 60 件となっているが、1 つの ID で複数の申請情報が登録可能な仕様によるものである。

申請情報に登録された添付書類のファイル形式は、Adobe PDF、Microsoft Word、および Microsoft Excel の 3 種であった。

※Adobe PDF は、米国ならびに他の国における Adobe の登録商標または商標です。

※Excel は、米国マイクロソフトコーポレーションの米国および、その他の国における登録商標です。

3.4.2 時間帯別利用状況

「表 3-4　利用状況実績値一覧」で示した申請登録件数について、登録が行われた時間帯別に集計を行った。「図 3-22　時間帯別利用状況（申請情報登録）」に示す。

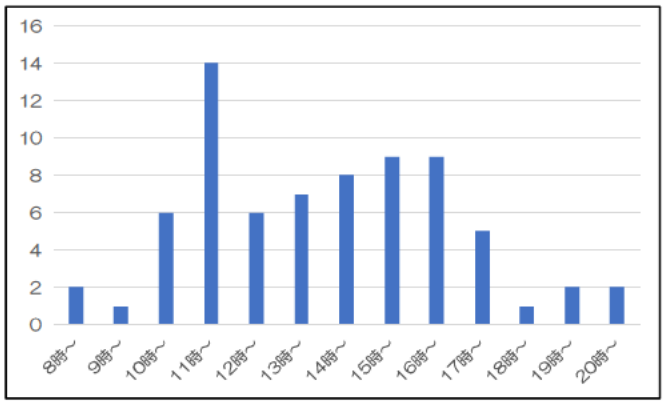

図 3-22　時間帯別利用状況（申請情報登録）

システムの稼働は 24 時間であるが、利用の多くは日中時間帯（10 時台～17 時台）となっており、夜間・早朝時間帯（21 時台～7 時台）の利用は 0 件であった。

4　利用者へのアンケート等の実施

電子申請システムを活用した事業者と支援機関に対するアンケート調査及び、自治体に対するヒアリング調査について、下記のとおり実施した。

4.1　アンケートの概要

4.1.1 調査対象

各県において、令和３年１月中旬～2 月中旬に電子申請システムを利用した事業者及び支援機関。

4.1.2 調査方法

本事業に参加した自治体より各事業者及び支援機関へ回答を依頼し、調査回答用の帳票を回収した。

4.1.3 調査期間

令和３年１月中旬～2 月中旬

4.1.4 回答数

事業者及び支援機関からのアンケート回答数は 55 件であった。

4.2　申請者・支援機関対象アンケート結果

4.2.1 申請事業者の ID 発行手続きに関するシステムについて

申請事業者の ID 発行手続きに関して、下記の質問を行った。

Q１-1．申請事業者の ID 発行手続きに関するシステムについて、使い勝手はどうでしたか。 （ID 登録のための申請サイト及び登録後 ID 発行メールのわかりやすさ等について）

回答結果は下図のとおり。

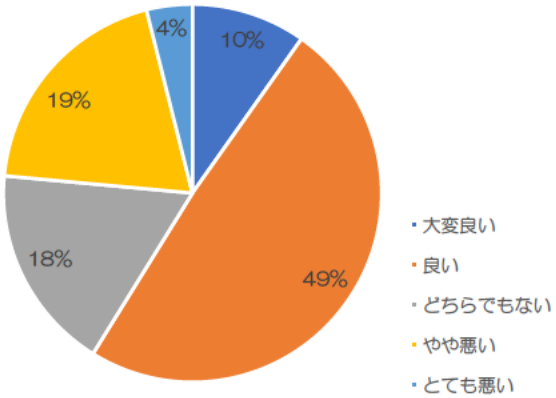

図 4-1　Q1-1 の回答結果

ID 発行手続きの使い勝手に関しては「大変良い」「良い」で 59%の回答を占めており、概ね問題ないと考える。ただし「やや悪い」「とても悪い」の回答も 23%あり、主な理由は下記のとおり。

- ID 発行までに時間がかかりすぎる
- 虚偽等についてどのようにチェックするか検討する必要がある
- チェック機能がない（企業名などが適当に入れられる等）
- ナビゲーション機能がない

特に ID 発行までの時間に対する不満が多い結果であったため、電子申請システムを運用するにあたっては、利用開始までの時間短縮が求められる。本事業では、申請者が ID 発行依頼を送信後、コールセンターのオペレータが手動発行する運用を行っていたため、申請者にとって不満を感じる要因となっていたと考えられる。

4.2.2 申請情報登録に関するシステムについて

申請情報登録に関して、下記の質問を行った。

Q2-1．申請情報登録に関するシステムについて、使い勝手をどのように感じましたか。 （経営革新計画の申請サイト及び登録案内メールや My ページ機能のわかりやすさ等について）

回答結果は下図のとおり。

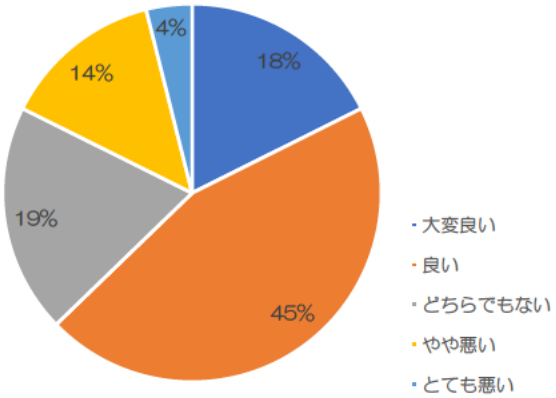

図 4-2　Q2-1 の回答結果

申請情報登録の使い勝手に関しては「大変良い」「良い」で 63%の回答を占めており、概ね問題ないと考える。「やや悪い」「とても悪い」の回答は 18%であり、主な理由は下記のとおり。

- チェック機能やミス防止の仕組みが不足している
  （郵便番号や法人番号と連携できていない、プルダウンメニューがない等）
- ID 発行手続きで入力したデータが反映されておらず、重複する入力項目がある

このため、電子申請システムの構築にあたっては、各申請項目の条件や制約等を確認し、エラーチェック機能や重複入力を排除する手段の要件定義がより重要になる。

4.2.3 電子申請手続き（全般）について

電子申請手続きの全般に関しては、下記の質問を行った。

Q3-1．電子申請手続きにおいて、改善点があればご教示ください。（複数回答可）

回答結果は下図のとおり。

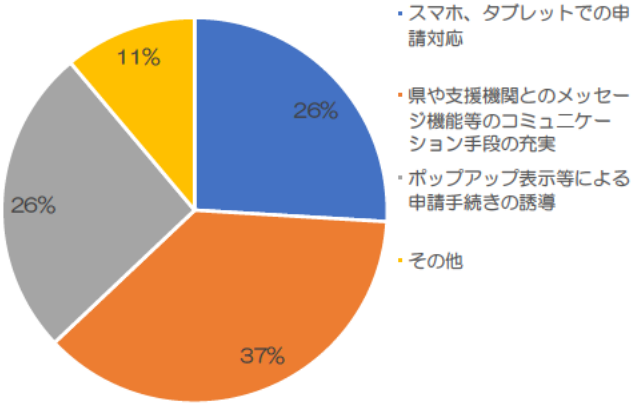

図 4-3　Q3-1 の回答結果

県や支援機関とのメッセージ機能等のコミュニケーション手段を求める回答が 37%と最も多い結果となった。その他の意見としては、「“審査中”等の進捗状況が画面上で確認したい」や「押印した鑑や登記簿謄本等の原本が必要となる書類の見直し」といった要望があった。

4.2.4 計画の策定にかかるハンズオン支援について

ハンズオン支援については、下記の質問を行った。

Q4-1．オンラインで計画策定におけるハンズオン支援等を受けていますか。
Q4-2．Q1 の「受けていない」の回答の理由をご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

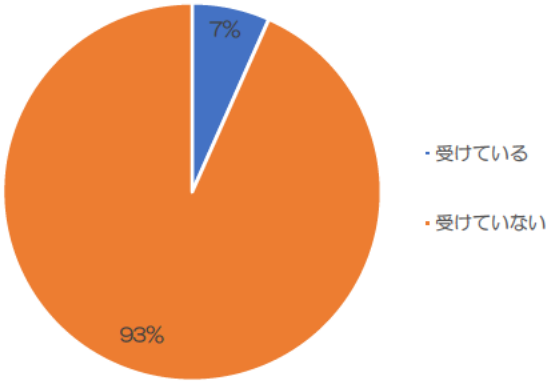

図 4-4　Q4-1 の回答結果

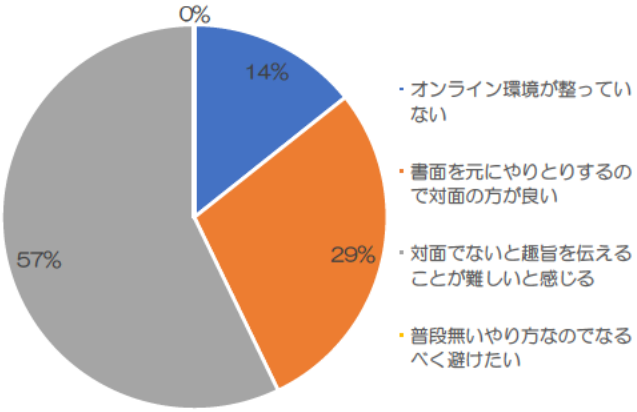

図 4-5　Q4-2 の回答結果

今回のアンケート対象者では、オンラインでのハンズオン支援は「受けていない」という回答がほとんどであった。その理由としては「対面でないと趣旨を伝えることが難しい」という回答が 57%と最も多い結果ではあったが、その一方で「普段無いやり方なのでなるべく避けたい」という回答はなく、申請者のオンライン環境が整備される等の条件が整ってくれば、ハンズオン支援をオンラインで実施することも可能になってくると考える。アンケートの自由記述回答では、「申請者のオンライン環境整備」の他に「事業者側の意識改革」「申請書類を編集しながら会議ができるように画面共有機能」などを今後のオンライン対応に向けた課題として挙げる声もあった。

4.2.5 システム全般等その他の項目での改善点等について

アンケートの最後に下記の質問を行った。

Q5．システム全般等その他の項目で改善点等があれば記載ください。

本質問の自由記述回答に加えて、他の質問における自由記述回答も含めて、システム全般における要望や改善点等について、下表のように取りまとめた。これらは、本番用の電子申請システムを導入する際の検討事項となる。

表 4-1　アンケート結果からの改善点等の整理

No	分類	要望や改善点等の記載例
①	ID 発行	(A) ID 発行手続きと申請情報登録をシームレスに連携させる (B) ID 発行申請を受け付けた旨のメールを自動返信する (C) Gビズ ID との連携
②	支援機関の役割	(D) 支援機関がイニシアティブをとれるような入力方法とする (E) 支援機関の担当者情報を入力できるようにする (F) 事業者と支援機関それぞれに対して、編集可または閲覧のみ可という設定が可能
③	入力ミスやばらつきの防止	(G) ID 発行で入力した事業者名や住所等の情報は、申請登録では入力不要とする (H) 郵便番号を入力すれば自動的に住所が反映される (I) プルダウンによる「事業分類」の選択 (J) 入力欄の近くに記載例を表示する（電話番号は半角なのか、市外局番からなのか、ハイフンを入れるのか等） (K) 入力不備や添付忘れの際のポップアップ表示等による通知 (L) 途中で作業が終了した場合でも、自動保存される仕組み
④	添付資料	(M) その他の補足資料を添付できる (N) 現時点では要押印の添付書類において、電子化後の押印の扱いの明確化（押印したものを PDF 化するのか等） (O) ドラックアンドドロップによるファイル添付 (P) 添付書類は、ファイル名クリックで確認できる
⑤	情報共有の在り方	(Q) 支援機関から県担当者への特記事項を記入できるコメント欄を設ける (R) 複数の担当者を入力でき、その担当者全員にメールが届く (S) 申請情報の登録、情報追加・変更等があった際、事業者、支援機関、県の担当者等の関係者にメールが届く (T) 修正等のやり取りも対応できる (U) マイページを作ることで、過年度も含めたすべての申請の管理ができるとよい
⑥	進捗管理	(V) 申請後、どのタイミングで審査開始なのか（修正がいつまできくのか）が分かる (W) 県の担当者が確認したかどうかが分かる (X) 実施報告等も管理ができるとよい
⑦	その他	(Y) 添付している調査票の項目は、直接申請画面に入力することで、後々の分析に利用できる

4.3 ヒアリングの概要

4.3.1 調査対象

ヒアリング対象は次の４自治体である。

静岡県、愛媛県、熊本県、埼玉県

4.3.2 調査期間

令和３年２月16日～2月22日

4.4 自治体対象ヒアリング結果

各自治体のヒアリング結果は下記のとおりである。

4.4.1 経営革新計画における業務対応状況について

県と支援機関において、ハンズオン支援、申請受付、審査といった業務を行っている。各業務を担当している組織や対応状況については下記のとおりである。

(1) ハンズオン支援

表 4-2 ハンズオン支援の状況

自治体名	ハンズオン支援の状況
愛媛県	商工団体のハンズオン支援を受けて、申請者自身が申請書を記入して提出している申請者が２割程度となっている。
	中小企業診断士やコンサル等による支援を受けている申請者は４～５割程度であると思われる。
静岡県	多くの申請者は、経営革新支援窓口（商工会議所、商工会など）の支援の下で申請書を作成している。
熊本県	多くの申請者は、商工団体に事前に相談し申請書を作成している。
	申請者自身で記入し提出される場合もある。
埼玉県	商工団体に事業者からの相談窓口対応を依頼している。
	ほぼ全ての申請者は、支援機関（商工会や中小企業診断士など）の支援の下で申請書を作成している。

(2) 申請受付業務

表 4-3 申請受付業務の実施状況

自治体名	申請受付業務の実施状況
愛媛県	県内３か所の県地方局商工観光室及び２か所の支局商工観光室
静岡県	経営革新支援窓口
熊本県	県（産業支援課、商工振興金融課）
埼玉県	県（県庁、振興センター） ※支援機関が県へ提出する。

(3) 審査業務

表 4-4 審査業務の実施状況

自治体名	審査業務の実施状況
愛媛県	申請受付都度、県内３か所の地方局で実施しており、審査会は開催していない。
静岡県	経営革新支援窓口でチェック後、県で審査を行う。審査会を開催している。
熊本県	県で審査を行っており、審査会を開催している。
埼玉県	申請受付窓口でチェック後、県で審査を行う。審査会は開催していない。

上記(1)から(3)の結果を「表 4-5 各組織における業務対応範囲」のとおり整理した。

表 4-5 各組織における業務対応範囲

自治体名	機関名		ハンズオン支援の実施	申請窓口業務	審査業務
愛媛県	支援機関	商工団体	○		
		商工団体以外	○		
	県機関		○	○	○
静岡県	支援機関	商工団体	○	○	○
		商工団体以外			
	県機関		○	○	○
熊本県	支援機関	商工団体	○		
		商工団体以外			
	県機関			○	○
埼玉県	支援機関	商工団体	○	○	○
		商工団体以外	○		
	県機関			○	○

このように県によって各業務を担当する組織が異なっていることから、業務プロセスの工程ごとに担当者を設定したりアクセス権を付与したりすることが可能な仕組みが求められる。

4.4.2 ハンズオン支援業務における電子申請システムの活用について

現在ハンズオン支援は対面による面談や電話・メールにより実施しているが、今後将来的な電子申請システムに期待することについてヒアリングを行った結果、「

自治体名	ハンズオン支援業務において電子申請システムに期待すること
愛媛県	現在は電話とメールで事足りているが、Web 会議は申請者によっては良いのではないか。
静岡県	数か月前に事前相談を受けた事業者から申請があがってくる場合もあるが、メールのやり取りではすぐに過去の経緯が分からない。事前相談時のやり取りが電子申請システムに残っていて、申請を受け付けた際に分かる仕組みがあれば活用できる。
熊本県	現時点では対面形式で問題はない。

埼玉県	ハンズオン支援をオンラインで行う機能（WEB 会議等）がシステムにあれば、書類作成時に申請者と商工団体、作成支援の専門家の方も交えて利用すると思う。

」に示す回答を得られた。

表 46　ハンズオン支援業務において電子申請システムに期待すること

自治体名	ハンズオン支援業務において電子申請システムに期待すること
愛媛県	現在は電話とメールで事足りているが、Web 会議は申請者によっては良いのではないか。
静岡県	数か月前に事前相談を受けた事業者から申請があがってくる場合もあるが、メールのやり取りではすぐに過去の経緯が分からない。事前相談時のやり取りが電子申請システムに残っていて、申請を受け付けた際に分かる仕組みがあれば活用できる。
熊本県	現時点では対面形式で問題はない。
埼玉県	ハンズオン支援をオンラインで行う機能（WEB 会議等）がシステムにあれば、書類作成時に申請者と商工団体、作成支援の専門家の方も交えて利用すると思う。

上記のとおり、ハンズオン支援をオンライン Web 会議で行う機能や、ハンズオン支援時の情報を電子申請システムで保有して申請情報と紐づけできる機能が望まれる。

4.4.3 申請受付業務における電子申請システムの活用について

将来的な電子申請システムにおいて添付書類提出モレの自動チェック化の可能性について検討するため、ヒアリング対象の各県における添付書類の種類について確認した。

経営革新計画において、申請書類の他に下記の書類の提出を求めている。

① 様式第１３（変更申請の場合は、様式第１４)、別表 1～7 の正本
② ①の写し(1 通)
③ 中小企業者(又は組合等)の定款
④ 中小企業者(又は組合等)の直近２期間の事業報告書、貸借対照表、損益計算書（これらが無い場合、直近１年間の事業内容の概要を記載した書類)

各都道府県によって、上記の書類の他に提出する資料が存在する場合がある。ヒアリングを実施した各県において、上記の書類の他に提出を求めている書類は「表 4-6　提出を求めている書類名」に示すとおりである。

表 4-6　提出を求めている書類名

自治体名	書類名
愛媛県	商業登記事項証明書（法人である場合に限る。）の写し
	申請書付属資料
静岡県	履歴事項全部証明書(法人のみ)
	住民票又は印鑑証明書(個人事業主のみ)

	経営革新事業に係る売上根拠を記載したもの
	経営革新事業の内容が分かる資料　※任意
	別表３－１、３－２、３-３（申請書補足資料）
熊本県	履歴事項全部証明書（法人のみ）
	決算書（直近３期分の貸借対照表、損益計算書（各勘定科目内訳明細書含む））の写し
	所得税申告決算書（直近３期分）の写し（個人事業主の場合）
	別表３補足資料
	事前相談書
	チェックリスト
埼玉県	決算報告書（直近の３期間）
	履歴事項全部証明書（法人）、住民票の写し（個人）
	会社案内
	金融機関あて提出様式の写し　※申請日から６か月以内に融資を必要とする計画の場合
	事業計画書

将来的な電子申請システムでは、各都道府県が独自で提出を求める書類についても申請者がアップロード等により提出できる機能を有することが希望としてあがっていた。また、一部の自治体においては申請書の補足資料やチェックリストを用意することで、申請書の審査作業や申請受付時の確認作業の効率化を図っている。将来的な電子申請システムの構築の際には、各都道府県における提出書類の役割をシステム機能として各都道府県によるカスタマイズが可能な仕組みを検討することが希望としてあがっていた。

4.4.4 申請書類の確認作業における電子申請システムの活用について

将来的な電子申請システムにおいて、申請書類の確認作業の効率化に寄与していくために、確認に時間を要する申請書類の項目等についてヒアリングを行った。ヒアリング結果を「表4-7　確認に時間を要する申請書類の項目等」に示す。

表 4-7　確認に時間を要する申請書類の項目等

自治体名	審査に時間を要する申請書類の項目等
愛媛県	別表３の確認。添付書類である直近二期間の決算書との確認に時間がかかる。
	別表１「計画終了時の目標伸び率（%）」は別表３で記載された計画より算出される。上記項目と別表３の整合性のチェックや、目標伸び率が条件を満たしていなければ別表３の修正が必要となり審査に時間がかかる。
静岡県	計画審査の内容だが別表１に記載する経営革新の内容について、新規性や実現可能性、判断が難しい。
熊本県	別表３の確認。運転資金などどのように計算して記載しているのか分かりづらい。事業者の独自ルールで記入しているので整合しているか確認しづらい。
埼玉県	別表１に記載する申請者名は承認申請書の表紙と同一情報であり、相違ないことの確認が必要となっている。

	別表１に記載する業種（業種番号）の間違いが多く確認が必要となっている。 別表１の付加価値額や事業期間は別表３と整合性が合っていることの確認が必要となっている。

上記回答より、以下の３つに分類される。

① 申請書類と添付書類の整合性確認

② 申請書類内の項目間の整合性確認

③ 申請内容の妥当性確認

将来的なシステムの検討にあたって、①については、ＧビズＩＤとの連携により、申請書に記載する住所、名称、代表者の氏名や、別表１の申請者名、法人番号等の情報はＧビズＩＤより取得できる。このため、申請書類の確認作業の簡素化を図ることが考えられる。また、②については、一例として、別表１で入力する現状の付加価値額、一人当たりの付加価値額、給与支給総額は、別表３においても記載が必要となっていることから、別表３で値を入力した際に自動で別表１の該当項目欄に反映される仕組みとすることが考えられる。③については、人間の判断に依るところが大きくシステムによる効率化が難しいと考えられる。

4.4.5 申請情報の集計・データ利活用について

承認件数の多い埼玉県では、「承認内容や売上高などのテキストデータ化作業を行い、確認のための突合作業も行っていることから時間を要している。データをシステムから集計できれば工数削減につながる。」といった見解であった。このことから、特に承認件数の多い都道府県においては、電子申請システムの導入によりテキストデータ化作業の効率化につながることが期待できる。

その他、将来的な電子申請システム導入時の集計・データ利活用に期待することは「表 4-8 集計・データ利活用での期待」のとおりであった。

表 4-8 集計・データ利活用での期待

自治体名	将来的な電子申請システム導入時の集計・データ利活用に期待すること
愛媛県	フォローアップ調査も含めてデータ化できるとありがたい。
静岡県	経営革新実績等調査票は経営革新支援窓口を提出先として、事業者へ決算の３か月後までに提出するよう案内している。全て郵送で行っているため、電子申請システムに取り込んでくれると業務効率化につながると思う。
熊本県	申請を検討している事業者が、他の承認された事業者の計画を見ることが出来れば、申請内容検討時に参考にできると思う。
埼玉県	進捗状況調査について年１回郵送で調査しており、結果はテキストデータ化していることから、システム化によって効率化できると良い。
	経営革新計画を行った企業が、他の企業に比べてどれだけ成果があるのかを分析できると良い。

計画承認後計画の進捗状況や施策効果を確認するフォローアップ調査について、本事業においてはシステム化対象外としたが、将来的な電子申請システムにおいては電子化を図ることで

業務効率化につながる業務として多くの期待が寄せられた。

また、一部の県からは経営革新計画を行った企業の効果について分析する機能についても要望があり、将来的な電子申請システムおける実装について検討が必要である。

4.4.6 ヒアリング結果から得られたシステムの改善点等

上記 4.4.1 から 4.4.5 のヒアリング結果からシステムに求められる改善点等を整理した。その結果を「表 4-9　ヒアリング結果からの改善点等の整理」に示す。

表 4-9　ヒアリング結果からの改善点等の整理

No	分類	要望や改善点等の記載例
①	ハンズオン支援	(A) 過去の相談時のやり取りが電子申請システムに残っていて、その後時間が経過し再度相談に来た際に分かる仕組みがあれば活用する (B) ハンズオン支援をオンラインで行う機能（WEB 会議等）がシステムにあれば、書類作成時に申請者と商工団体、作成支援の専門家の方も交えて利用する
②	申請受付業務	(C) 各都道府県が独自で提出を求める書類についても申請者がアップロード等により提出できる (D) Gビズ ID 等の他システムとの連携 (E) 各都道府県におけるチェックリスト等を参考としたチェック機能等の整備
③	審査業務	(F) 申請書類と添付書類の整合性確認 （Gビズ ID 等の他システムとの連携） (G) 申請書類内の項目間の整合性確認 （別表 1 と別表 3 の整合性チェック等）
④	集計・データ利活用	(H) フォローアップ調査、経営革新実績等調査票、進捗状況調査等も含めてデータ化できる (I) 申請を検討している事業者が、他の承認された事業者の計画を閲覧して参考にできる (J) 経営革新計画を行った企業が他の企業に比べてどれだけ成果があるのかを分析できる

5　将来的な電子申請整備に向けた検討結果

5.1　電子申請システムに求められる機能要件

「4 利用者へのアンケート等の実施」で示したアンケート、ヒアリング結果を元に、電子申請システムに考えられる機能要件について改めて要件を整理した。「表 5-1　機能要件一覧」に示す。今後こういった要件を検討することが考えられる。なお、「表 5-1　機能要件一覧」の最右列に示した「改善要望 No,」項目については、表 4-1 及び表 4-3 で示した本実証実験で実装した電子申請システムに対する改善点等の番号を記載した。

表 5-1　機能要件一覧

No	機能名称	機能要件（例）	利用者				改善要望 No,
			申請者	支援機関	都道府県	中小企業庁	
1-1	トップページ	「申請者基本情報の登録」画面へのリンク、ログイン画面へのリンクを設定する。 その他、お知らせ、お問い合わせ先等を表示する。	●		●	●	
2-1	申請者基本情報の登録	G ビズ ID に基本情報を登録している事業者に対しては、当該サイトと連携することにより申請者の当該情報が自動入力される機能を有するものとする。 G ビズ ID に未登録の事業者に対しては、入力画面で法人番号を入力することにより、G ビズインフォから基本情報を取得可能とする。	●				表 4-1 （A） （C） （G） 表 4-9 （D）
3-1	申請者基本情報の変更・修正	G ビズ ID 連携により取得される情報以外の基本情報について、追加登録や変更が可能とする。	●				
4-1	アクセス権の設定	条件を設定し、ログインユーザーにより各申請情報の閲覧可否の設定ができること。 各都道府県は自県に申請された情報のみ閲覧可能とする。 支援機関は担当する申請者の情報のみ閲覧可能とする。		●	●	●	表 4-1 （D） （F）
5-1	ID 発行	G ビズ ID に未登録の事業者は、ID 発行を申請する。 本システムで ID を自動発行し、事業者へメールで通知する。	●				表 4-1 （B）
6-1	ログイン画面	申請者が G ビズ ID を取得済みの場合、G ビズ ID を利用してログインする。 G ビズ ID に未登録の事業者に対しては、本システムで発行した固有の ID を利用してログインする。 中小企業庁及び都道府県、支援機関は固有の ID でログインする。	●	●	●	●	表 4-1 （C）
7-1	メニュー画面	申請者向け、中小企業庁及び都道府県向け、支援機関向けのメニュー画	●	●	●	●	表 4-1 （U）

		面をそれぞれ用意する。 申請者向けメニュー画面では、「申請情報入力」画面へのリンクの他、「過去の申請内容」や、「ステータス確認」等のリンクを表示する。					
8-1	ステータス管理	審査担当者が各申請の現在のステータスを入力することで、申請者や支援機関も審査の進捗状況を把握できるようにする。	●	●	●	●	表 4-1 （V） （W）
9-1	申請情報入力	申請者及び支援機関が申請に必要な事項を入力できる。入力に際しては、チェックボックスやプルダウン形式により簡易な入力となるよう工夫すること。 入力する情報は、申請様式第 13 と別表 1～7 の内容とする。加えて、支援機関の情報、支援機関の対応経緯等についても入力できるようにすること。 形式不備が多い項目等については、入力欄近くでの記載例表示や郵便番号入力による住所の自動反映、入力不備時のポップアップ表示による通知等、不備を少なくするための工夫をすること。	●	●			表 4-1 （E） （H） （I） （J） （K） （Y） 表 4-9 （A） （E）
10-1	申請用ファイルの登録	申請者が審査にかかる書類をアップロードできること。また、中小企業庁及び各都道府県、支援機関がダウンロードできること。	●		●	●	
10-2		都道府県ごとに提出書類が異なるため、独自の添付資料についてもアップロードできること。			●		表 4-1 （M） 表 4-9 （C）
11-1	申請受付	申請提出時に申請者及び各都道府県や支援機関の審査担当者に自動でメールを配信する。	●	●	●	●	表 4-1 （R）
11-2		申請受付後は申請者が登録済みの申請情報を参照可能で、追加・変更は不可とする。ただし、審査担当者が申請ステータスを変更することにより、申請者が申請情報の更新を実施できるようにする。 なお、申請情報の追加・変更等があった場合にも同様に自動でメールを配信する。	●	●	●		表 4-1 （S）
12-1	審査	審査を担当する都道府県や支援機関の担当者が申請情報を確認できること。審査時には特記事項等のコメントを入力できるようにし、申請者に対して修正点を伝えることができる仕組みとする。		●	●		表 4-1 （Q） （T）
12-2		申請書類内の項目間の整合性チェックを自動で行う機能を有すること。		●	●		表 4-9 （G）

13-1	フォローアップ調査	各都道府県と支援機関において、承認済事業者へフォローアップ調査を配信し、回答を受けることができること。		●	●		表 4-9（H）
14-1	集計	各都道府県で経産局への提出が必要であるデータを自動で集計ができること。 また、中小企業庁で各都道府県の承認件数等を集計する機能を有すること。			●	●	表 4-9（J）
15-1	データ出力	入力された情報が CSV 形式で出力可能であること。				●	
16-1	その他	申請者が過去の QA 一覧や操作マニュアルを確認できる機能。	●				

5.2　電子申請システムに求められる非機能要件

電子申請システムを安全、安定的に運用するために考えられる非機能要件について、「表 5-2 非機能要件一覧」に示す。今後こういった要件を検討することが考えられる。最右列に示した「参照先」項目については、詳細説明を後述する。

表 5-2　非機能要件一覧

No	分類	非機能要件（例）	参照先
1-1	性能	電子申請システムの利用対象者数から同時アクセス数を想定し、申請書等（１件あたり６ファイル想定）を同時にアップロードするのに支障がないこと。	詳細説明 1
1-2		電子申請システムの利用対象者数から同時アクセス数を想定し、同時にダウンロードを行うのに支障がないものとすること。	詳細説明 1
2-1	セキュリティ	電子申請システムへの不正アクセス、情報漏洩等を防ぐため、十分なセキュリティ対策を実施すること。	
2-2		電子申請システムに搭載されるオペレーションシステム（以下「ＯＳ」という。）、ソフトウェア等について、運用開始時点で最新の修正プログラム（サービスパック及びパッチ）を適用すること。ただし、安全性等の観点からメーカー等から提供された修正プログラムを即適用することが好ましくないと判断される場合は、適用の可否について担当職員と協議の上、決定すること。	
2-3		申請書等のアップロード及びダウンロードは、ＰＣのブラウザからインターネット経由で可能なものとし、ＳＳＬ等の暗号化を行うこと。	
3-1	ユーザビリティ及びアクセシビリティ	初めてシステムを利用するユーザが、すぐにシステムを利用できるよう、操作方法を理解するためのマニュアルが用意され、利用者がそれを容易に利用できる。	詳細説明 2
3-2		ナビゲーション機能により、現在操作している画面の階層や手続きのプロセスを容易に識別できること。	詳細説明 2
4-1	運用・保守性	電子申請システムに障害が発生しないよう、十分に管理することとし、障害が発生した場合は直ちに復旧すること。	
4-2		中小企業庁技術・経営革新課の求めに応じ、サーバー・評価状況に係る種々の情報提供・状況報告を行うこと。	
4-3		電子申請システムは、24 時間 365 日稼働とすること。（定期メンテナンス等の計画停止を除く）	詳細説明 3

(1) 詳細説明 1（同時アクセス数）

本番構築では、システムの利用対象者が全国 47 都道府県に拡大することを想定し、同時アクセスした場合でもアップロード、ダウンロードともに利用に支障が出ないよう性能を考慮する必要がある。

(2) 詳細説明 2（ユーザビリティ及びアクセシビリティ）

本システムでは、操作画面上に操作マニュアル（PDF 形式）へのリンクを配置することで、システムの操作方法を利用者がすぐに参照できる形態とした。

ナビゲーション機能により、操作メニューの階層や手続きの全体プロセスを容易に識別できるようにすることで、操作マニュアルを参照せずとも必要な操作を直感的に行えるよう、画面デザインを検討する必要がある。

(3) 詳細説明 3（システム稼働時間帯）

稼働時間については、以下の２つの観点からの検討が必要であると考えられる。

①　事業者の視点

電子申請システムの利用対象者に、土日祝日を営業日とする事業者、夜間・早朝時間帯を営業時間とする事業者も含まれると考えられるため、できるだけ稼働時間を長くすることについての検討が必要である。

②　都道府県の視点

申請の適切な受付処理のため、都道府県の事務処理フローに合わせて申請受付期間の設定ができる等の検討が必要である。

5.3　今後の課題

事業者や支援機関等に対してアンケート及びヒアリングを実施した結果、本番用の電子申請システムの導入にあたっては、5.1 及び 5.2 で整理したような要件を満たすことが求められる。

他方、電子申請システムの導入だけでなく、下記に示すような観点で取り組みや検討を進めていく必要があると考える。

5.3.1 計画策定段階からのオンライン化

４自治体とのヒアリング結果を踏まえると、計画策定の段階からオンラインによるハンズオン支援を可能とする環境構築の要望として、支援機関と申請事業者が電子申請システムを活用してハンズオン支援を行うことができるようにする等の要望が寄せられていた。このため、コロナ禍の状況も踏まえて引き続き他の自治体の状況等も継続して調査することが必要だと思われる。

5.3.2 申請書類の標準化

申請書類の標準化については、

① 各都道府県の地域経済の特性や規模、政策的な観点から申請に必要な添付書類の種類の異なっていたこと

② 都道府県の審査フローの違うこと

を踏まえた添付書類の類型化を進めるなど今後検討が必要であると考えられる。

5.3.3 フォローアップ調査等の実態把握

新たに電子申請システムを導入する場合、新規申請・審査工程のみ対象とするのではなく、フォローアップ調査や変更申請等を含んだ全ての手続きを対象とすることで、電子申請システム利用者の負担軽減と業務効率化、データ活用が可能となる可能性がある。

本調査では、申請から申請受付の電子化を対象として調査したため、今後はフォローアップ調査等の手続きについても調査を実施することが考えられる。