

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
(専門家派遣システム構築に係る実証事業)
調査報告書

2021年3月

株式会社サイシード

目次

0. エグゼクティブサマリー	3
1. 事業概要	3
1.1 事業の背景と目的	3
1.2 事業の内容と実施方法	4
2. 検証事項	5
2.1 ヒアリング調査によるユーザビリティの検証	5
2.1.1 専門家向けヒアリング	5
2.1.2 派遣可能機関向けヒアリング	8
2.1.3 事務処理等実施機関向けヒアリング	10
2.1.4 事業者向けヒアリング	11
2.2 コストに関する検証	12
2.2.1 郵送コストの比較	12
2.2.2 処理時間の比較	14
2.3 データの分析・検証	14
2.3.1 分析・検証結果のサマリ	14
2.3.2 提案	15
2.3.3 次年度以降の目標	16

0. エグゼクティブサマリー

中小企業庁では、中小企業・小規模事業者の経営支援を目的として、平成25年7月より中小企業・小規模事業者向けの総合支援ポータルサイトである「ミラサポ」を構築・運用し、当該サイト上で専門家派遣事業における専門家の登録及び派遣の申請受付等を行ってきた。

ミラサポ上で多数の専門家派遣が行われてきた一方で、派遣申請等の一部において郵送による手続が存在しており、専門家、事務局ともに多大な処理コストが生じていた。また、専門家による報告手続や、報告に伴う事業者、派遣可能機関の作業が複雑なために、支援が円滑に行われないケースも見受けられていた。

上記の課題を踏まえ、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（専門家派遣システム構築に係る実証事業）（以下「本事業」という。）にて業務フローの電子化や新しい技術の適用による効率化の可能性を調査し、新たに専門家の登録及び派遣の申請受付等を行うシステム「中小企業119」を構築し、令和3年度より当該システムを用いて専門家派遣事業を運用することとした。また、システム構築に伴い、ヒアリングによるユーザビリティの検証とコストに関する検証を実施した。

以下に本事業に伴う検証結果と次年度に向けた提案・目標のサマリーを示す。

- 「中小企業119」により、専門家派遣システムのユーザー負担や郵送コスト、処理時間は、「ミラサポ」と比較して大幅に軽減された
- 一方、「中小企業119」では専門家がスマートフォンを使用して支援報告を行うことにより、スマートフォンでの操作や長文入力を懸念する意見があったため、スマートフォン以外の入力手段の実装についても検討が必要であることがわかった
- 一部の派遣可能機関からは、事業者登録や派遣予定日登録などの新しい機能が増えることによる負担増加の懸念があったため、派遣可能機関の負担を軽減するような機能があると望ましいという意見があった
- 上記の検証結果と合わせ、次年度では多様な方法でユーザーニーズの収集を行い、新システムの機能改修や新機能追加を実施することを目標とする

1. 事業概要

1.1 事業の背景と目的

中小企業庁では、中小企業・小規模事業者の経営支援を目的として、平成25年7月より中小企業・小規模事業者向けの総合支援ポータルサイトである「ミラサポ」（以下「現行システム」という。）を構築・運用し、当該サイト上で専門家派遣事業における専門家の登録及び派遣の申請受付等を行ってきた。

現行システム上で多数の専門家派遣が行われてきた一方で、領収書をはじめとした各種書類の郵送作業や、専門家の従事証明の一部に写真が必要となるなどのアナログなフローが多く存在していた。そのため、専門家の報告作業や事務局の確認作業に多大な人的・時間的コストが生じていた。また、専門家による報告手続や、報告に伴う事業者、派遣可能機関の作業が複雑なために、支援が円滑に行われないケースも見受けられていた。

上記の課題を踏まえ、本事業にて業務フローの電子化や新しい技術の適用による効率化の可能性を調査し、新たに専門家の登録及び派遣の申請受付等を行うシステム「中小企業119」（以下「新システム」という。）を構築し、令和3年度より当該システムを用いて専門家派遣事業を運用することとした。

1.2 事業の内容と実施方法

現行システムで受けていた運用面・システム面での改善要望を踏まえ、新たに専門家の登録及び派遣の申請受付等を行う新システムを構築した。

現行システムからのシステム上の変更点は下記のとおり。

【事業者にとっての変更点】

- 相談先となる派遣可能機関の検索を容易にするため、専門家派遣事業のホームページ上に派遣可能機関の検索UIを改善
- 事業者による報告について、事業者自身でのシステム登録及び事業者によるシステム上での従事証明の登録作業を廃止し、所定の書式を用いたメールでの従事証明へ変更

【派遣可能機関にとっての変更点】

- 経営相談時の派遣可能機関担当者・事業者2者の写真撮影・登録を廃止
- システム上での派遣日程変更機能を実装

【専門家にとっての変更点】

- 専門家派遣事業のホームページから事業者向け専門家検索機能を廃止
- パソコンをベースとして実施していた専門家登録申請、派遣予定案件の確認、支援報告作業を、スマートフォンのLINEアプリで実施する形に変更
- スマートフォンのGPS機能を利用した支援開始/終了時刻・場所の記録機能を実装
- 委嘱状・就任承諾書や派遣実施時の領収書の送付など、現行システムでは郵送で行っていた作業を電子化（画像アップロード等）

上記の変更点を踏まえて、今回構築した新システムと現行システムに対し、ユーザビリティ及びコストの観点から比較検証を実施した。次項「2. 検証次項」にて、検証方法と検証結果を詳述する。

2. 検証事項

2.1 ヒアリング調査によるユーザビリティの検証

現行システムと比較して、新システムによりどの程度業務が効率化されたかを検証するために、現行システムを利用している専門家、派遣可能機関、事務処理等実施機関、事業者に対してヒアリングを実施した。ヒアリング対象属性ごとのヒアリング実施体制及びヒアリング結果は以下のとおりである。

2.1.1 専門家向けヒアリング

専門家4名を対象としてヒアリング調査を実施した。対象者の属性は以下のとおりである。

- 現行システム上で過去数年間にわたって一定の派遣実績がある
- 年齢層は40代～60代、日常的にパソコン、スマートフォン、LINEを使用している

現行システムでは、主にパソコンを利用して支援報告等を行っていたが、新システムではスマートフォンのLINEアプリを使用して各種作業を行う想定である。そのため、新システムによる改善点に関するヒアリングに加え、実際にスマートフォン端末上でプロトタイプを操作して頂いた上で、スマートフォンベースのシステムに移行する際の懸念点についても、合わせてヒアリングを行った。

ヒアリングの結果は以下のとおりである。

【現行システムから効率化・改善された点】

<支援前>

- 専門家による案件概要の入力が不要になったため、支援前の負担が軽減された
 - ・ 現行システムでは、派遣可能機関が経営相談時に入力した案件概要と重複する内容を、専門家側でも記載していたが、新システムでは入力が不要となった

<支援時>

- 事業者によるシステム作業の廃止により、事業者支援の負担が軽減された
 - ・ 現行システムでは、事業者のユーザー登録に加え、事業者自身が支援の開始時刻・終了時刻等を入力していた
 - ・ 事業者のITリテラシーが高くない場合、事業者のシステム作業を専門家や派遣可能機関が支援をしているケースがあった
 - ・ 新システムでは、事業者によるシステム作業が廃止されるため、上記の課題の解決が期待される
- 支援時の写真撮影・登録の廃止により負担が軽減された
 - ・ 現行システムでは、支援実施時の写真登録を義務付けていた

- 新システムでは、写真撮影登録を廃止し、代わりの機能として事業者によるサイン機能を実装した
- **チェックイン・チェックイン機能により支援時間・支援場所の入力が楽になった**
 - 現行システムでは、支援時間・支援場所を都度入力していた
 - 新システムでは、LINEアプリ内のボタン選択により支援時刻が記録されることに加え、スマートフォンのGPS機能を利用して、支援場所が自動で記録される

＜支援報告時＞

- **支援報告後の入力項目数が大幅に軽減され、支援報告の負担が軽減された**
 - 現行システムでは、支援報告フォームがほぼ自由記述欄で構成されており、入力項目数も多かった
 - 新システムでは、選択式の項目を増やすと同時に、支援報告の自由記述欄を任意項目とした
- **領収書の電子提出が可能になることで、郵送作業の負担が軽減された**
 - 現行システムでは、支援時の領収書提出を郵送にて実施していたが、新システムでは、電子データによる領収書の提出が可能になる

【新システムで更に改善すべき点】

＜UIについて＞

- **新システムで新しく追加される機能、用語についての説明が欲しい**
 - プロトタイプを利用したヒアリングを行った結果、チェックイン・チェックアウトや事業者によるサインなどの新しく追加された機能については、マニュアルがあっても機能の理解や操作に戸惑うケースが見られた
 - 特に、GPSを利用したチェックイン・チェックアウト機能は、操作ミスに加え、位置情報が常に取りられているという誤解を与える懸念があった
 - 同画面にボタンが複数個存在する場合、どのボタンを押していいかわからないという意見があった（新システムではボタンの活性を青、非活性をグレーで表現しているが、色による活性・非活性がわかりづらいという意見があった）
- **スマートフォンだけでなく、パソコンからも支援報告を行いたい**
 - スマートフォン上で長文の入力を行う機会がほぼないため、スマートフォンを利用した支援報告は心理的・時間的コストが大きい
 - 入力補助方法として音声入力・Bluetoothキーボードの提案を行ったが、音声入力は公共交通機関での移動中の入力が難しい、Bluetoothキーボードは持ち歩きの負担が大きいという意見があった
 - 普段の業務をパソコンで行っているため、業務をパソコン内で一元管理したいという意見があった
 - 実際に支援報告を行う際は、パソコンで入力を行った上で、メールやクラウドサービスを用いてスマートフォンに入力データを共有し、支援報告欄にペーストを行う可能性が高いという意見が多かった

<案件管理画面について>

- 報告済の案件画面だけでなく、派遣予定の案件や報告書未提出の案件画面にも検索機能やソート機能があると望ましい
 - ・ 案件数が多い専門家からは、派遣予定・報告書未提出の案件についても、事業者名や日付による検索・絞り込みができると望ましいという意見があった
 - ・ 派遣予定の案件については、日付によるソート機能があると望ましいという意見があった
- 案件のステータスが直感的にわかるUIが望ましい
 - ・ 新システムでは、各案件を①派遣予定、②報告書未提出・再提出、③報告書提出済の3つに分類しており、分類を選択すると案件一覧が表示される形になっている。また、各案件の左上には案件ステータスが表示されている（図1、図2）
 - ・ 慣れるまでは目的の案件にたどり着くのが難しく、各案件のステータスの意味もわかりづらいという意見があった

図1：支援管理画面



図2：提出済報告書管理画面



- 案件ごとに謝金の支払状況がわかると良い

<支援報告の項目について>

- 新しく増えた項目のうち、特に「支援の段階」がわかりづらい
 - ・ 選択すべき項目や、各項目の意味がわからないという意見が多かった

- 支援報告の自由記述欄を任意項目とした場合、専門家が入力を行わない可能性があり、支援報告の質の低下や、派遣可能機関によるフォローに支障が出る可能性がある
- 報告書を記入する際にテンプレートがあると入力がより容易になる
 - 中小企業デジタル化応援隊事業は報告書記入用のテンプレートが充実しており、新システムでも同様のテンプレートがあるとありがたいという意見があった
- 支援報告時に入力した交通費を事務局が修正するケースが多いため、専門家側で入力するのは交通経路のみとしてほしい
 - 現行システム・新システム共に、専門家が支援報告時に交通費の入力を行うが、交通費計算時に使用するツールや交通経路の違いから、事務局が交通費を修正するケースが多いため、専門家の入力項目は交通経路のみとし、交通費計算は事務局側で実施してほしい

<派遣可能機関・事務局への連絡方法について>

- トラブル時の連絡フローがわかりづらい
 - 新システムでは、LINE上で行うのは通知のみであり、派遣可能機関や事務局との双方向の連絡は行えないが、LINE上で連絡ができると誤解するケースも多いと考えられる
- 支援内容がイレギュラーな場合（移動にレンタカーを使用する等）に、LINE上で事務局へ連絡・申請が行えるとコミュニケーションコストの軽減に繋がる
 - 現行システムでは、事前に電話で事務局の承認を得てから、レンタカーの利用等を行っていたが、新システムではLINEを使用するため、LINE上で事務局への連絡が行えると楽である

<その他>

- 過去の実績や評価を現行システムから移行しない場合、派遣可能機関が新規に専門家を選ぶ際の判断材料が少なくなるのではないか

2.1.2 派遣可能機関向けヒアリング

派遣可能機関4機関を対象としてヒアリング調査を実施した。対象機関の属性は以下のとおりである。

- 現行システム運用開始当初からシステムを利用している
- 年間のべ数十～百件程度の派遣を行っている。

派遣可能機関を対象としたヒアリングでは、現行システムと新システムの違いを説明した上で、新システムのプロトタイプを用いた案件登録・支援報告承認のフローをご覧いただいた。

ヒアリングの結果は以下のとおりである。

【現行システムから効率化・改善された点】

＜案件登録時＞

- 現行システムと比較して、経営相談時の写真提出が不要になったことに加え案件登録時の入力内容が少なくなったため、案件登録の負荷が軽減された
- 付き合いがある専門家をお気に入り登録できるようになったことで、専門家選択の負荷が軽減された
 - ・ 現行システムではお気に入り登録機能が無く、都度専門家名等で検索して専門家選択を実施していた

＜支援時＞

- 事業者によるシステム作業の廃止により、事業者支援の負担が軽減された
 - ・ 現行システムでは、事業者のユーザー登録に加え、事業者自身が支援の開始時刻・終了時刻等を入力していた
 - ・ 事業者のITリテラシーが低い場合、事業者のシステム作業を専門家や派遣可能機関が支援をしているケースがあった
 - 専門家や派遣可能機関と異なり、事業者は年最大3回までしかシステム操作を行わないため、システム操作を忘れていた場合も多かった
 - ・ 支援を行う用務場所にPCが無い場合があり、支援開始・終了時刻の入力に移動を要するケースがあった
 - ・ 新システムでは、事業者によるシステム作業が廃止されるため、上記の課題の解決が期待される

＜その他＞

- 事業者向けサイトから専門家検索機能がなくなる事により、専門家を指名してくる事業者が減ると期待される
 - ・ 現行システム・新システム共に、事業者が専門家を指名することは禁止されているが、現行システムでは事業者が専門家を検索可能だったため、事業者側で専門家を指定することができると誤解される場合があった

【新システムで更に改善すべき点】

＜UIについて＞

- 新システムで新しく追加される機能、用語についての説明が欲しい
 - ・ プロトタイプを利用したヒアリングを行った結果、チェックイン・チェックアウトや事業者によるサインなどの新しく追加された機能や項目については、機能の意味がわかりづらいという意見があった

＜案件登録について＞

- 派遣可能機関側で事業者登録を行う場合の補助ツールとして、事業者記入用のフォーマットがあると望ましい
 - ・ 新規で経営相談を受けた事業者の場合、派遣可能機関側で事業者の情報を把握していない場合も多いため、事業者が必要事項を記載して派遣可能機関に共有できるような様式が欲しいという意見があった
- 「相談者」の記載事項がわかりづらかったため補足が欲しい
 - ・ 代表者以外が相談してきた場合や、相談者が複数いる場合などの記入名、連絡先等が画面ではわかりづらいため、説明があると良い
- 過去の実績や評価が現行システムから引き継がれないため、新規に専門家を選ぶ際の判断材料が少なくなる
 - ・ 現行システムでは、新規で専門家を選ぶ際は過去の派遣回数や評価等を参考にしていたため、過去の実績や評価を新システムに引き継がない場合、専門家を選びづらくなるリスクがある
- 専門家の居住地で専門家を検索する事ができなくなったため、事業者・派遣可能機関の所在地付近に居住する専門家が呼びづらくなる
 - ・ 地域密着型の専門家を中心に派遣していたが、新システムでは居住地検索ができないため、都度専門家の居住地を確認する必要がある
- 扱う案件数が多い場合、派遣可能機関が派遣予定日を都度入力するのは負担に感じる

<支援報告承認について>

- 新システムで新しく増えた専門家のチェックイン・チェックアウト機能については、派遣可能機関での確認事項及び承認ルールを明確にしてほしい
- 専門家による支援報告は、フォローアップ及び継続支援時の際に参考にしていたため、任意ではなく必須項目にしてほしい

<その他>

- 派遣可能機関の同席負担を軽減させるような機能があると望ましい

2.1.3 事務処理等実施機関向けヒアリング

現行システムの事務処理等実施機関を対象としてヒアリング調査を実施した。なお、令和2年度の事務処理等実施機関は、現行システム運用開始時から事務局として専門家派遣事業に携わっている。事務処理等実施機関向けヒアリングでは、新システムのプロトタイプ及び本番環境の一部機能をご確認いただいた上で、ヒアリングを行った。

ヒアリングの結果は以下のとおりである。

【現行システムから効率化・改善された点】

- 事業者向けサイト、専門家向け報告フォーム、派遣可能機関・事務局管理画面など、全体的にシステムがスリム化され、ユーザビリティが向上されたと感じる
- 事業者のシステム操作が無くなったため、派遣支援がスムーズになることに加え、事業者からの事務局への問い合わせも減ることが期待される
- 委嘱状、委嘱条件、就任承諾書の送付が電子化されたため、郵送コスト及び処理時間が大幅に削減された
 - ・ これまで紙で郵送を行っていた委嘱状、就任承諾書等の送付が電子化されたため、郵送のための作業や受け取った書類のファイリング作業が不要になった

【新システムで更に改善すべき点】

- 専門家については、スマートフォンだけでなくパソコンからも支援報告が行えることが望ましい
- 現行システムではシステム上で実施していた事業者による従事証明を、新システムではメールにて実施する予定だが、運用フローが一部アナログなため、報告漏れを防ぐためにもシステム化できると良い
 - ・ 現行システムでは、事業者がシステム画面から支援開始時間・終了時刻の入力を行っていた
 - ・ 新システムでは、事業者向けシステムを廃止するため、事業者は派遣可能機関に対してメールで従事証明の報告を行う予定である
 - ・ メールを送付漏れ等が懸念されるため、専門家の支援が終了したら自動的に事業者にメールが行くなど、何かしらのシステム化が行われると望ましい
- Tableauだけでなく、事務局向け管理画面からも各種データがダウンロードできることが望ましい

2.1.4 事業者向けヒアリング

事業者4社を対象としてヒアリング調査を実施した。事業者向けヒアリングでは、現行システムと新システムの違いを説明した上で、現行システムから改善された点と感じた点についてヒアリングを行った。

ヒアリングの結果は以下のとおりである。

【現行システムから効率化・改善された点】

- 事業者によるシステム操作（ユーザー登録やログイン、支援当日の写真登録、従事証明作業等）が不要になったため、支援依頼のハードルが下がった
 - ・ 現行システムでは、登録やログイン、従事証明等の作業を派遣可能機関のサポートを受けながら実施していることが多かった

- 支援開始時の写真撮影・写真登録のところで時間がかかっており、専門家を待たせてしまうケースもあった
- 新システムのWEBサイトは、トップページに専門家派遣制度の概要がまとまっており、派遣可能機関検索までの導線もスムーズである
 - 現行システムでは情報が複数のページに分散しており、ページの階層も複雑だったため、必要な情報までたどり着くのが難しかった
- 派遣可能機関の検索UI及び検索結果がシンプルになった
- メニューバーに専門家向けの案内があるため、事業者以外のユーザーにとっても情報が探しやすくなるという印象を受けた
- 現行システムでは派遣可能機関に電話やメール等で問い合わせていた内容を、FAQ検索システムから簡単に検索して調べられるようになった

【新システムで更に改善すべき点】

- 派遣可能機関から専門家候補を打診された際に、専門家のバックグラウンドや実績を現行システム上で調べていたため、専門家検索機能が廃止されると、専門家を選びづらくなる
- 過去の派遣事例を分野や業種によって調べられると、どのような派遣を受けられるのかのイメージがしやすくなる

2.2 コストに関する検証

現行システムでは、委嘱状や就任承諾書に加え、領収書等の各種エビデンスを郵送で提出する必要があった。本システムでは、これまで郵送で提出していた各種書類・証憑を、電子データで提出できるようになるため、郵送コスト及び処理時間を大幅に削減できると考えられる。

以下に、現行システムと新システムの郵送コスト及び処理時間の比較結果を詳述する。

2.2.1 郵送コストの比較

はじめに、現行システムにて事務局が郵送を行っている書類の一覧を示す。

【現行システムにおける郵送書類一覧】

- 事務局送付分
 - 委嘱状

- 委嘱条件
- 就任承諾書
- 支払通知書
- 支払調書
- 事務局受領分
 - 片道100km未満の特急列車利用又は高速船利用理由書
 - 領収書付用紙
 - 宿泊理由書兼報告書及び特別経路使用理由書
 - 宿泊領収書及び特急券等貼付用紙
 - 支援実施申告書兼再発防止誓約書

まず、書類の郵送費について検証する。

【事務局から専門家に対して書類を送付する際の郵送費】

令和2年度では、①委嘱状、委嘱条件、就任承諾書（年間約2,000通、当該書類3点はまとめて送付される）、②支払通知書（年間約3,000通）及び③支払調書（年間約2,000通）の送付を行っている。現在は角型2号を普通郵便で送付しているため、専門家1人に対して各種書類を発送する費用は約250円程度と想定される（簡易書留費用120円×郵送・返送2通分＋諸経費）。

以上から、事務局から専門家に対して書類を送付する際の郵送コストは、約175万円（（①約2,000通＋②約3,000通＋③約2,000通）×約250円）と想定される。

【専門家から事務局に対して書類を送付する際の郵送費】

専門家から事務局に対して書類を送付する際の郵送コストについても試算する。なお、令和2年度の派遣予定回数は約11,000回であった。派遣終了後に都度書類の送付を行っているとは仮定すると、専門家から事務局に対して書類を送付する際の郵送コストは、約132万円（約11,000通×約120円）と想定される。

次に、郵送に際して発生している人件費コストについて検証する。

【事務局から専門家に対して書類を送付する際の人件費】

厚生労働省が発表している「職業安定業務統計の求人賃金を基準値とした一般基本給・賞与等の額（時給換算）（<https://www.mhlw.go.jp/content/000685359.pdf>）」によると、一般事務員の時給基準値は1,041円/時間である。1通あたりの郵送作業に約30分の時間を要していると仮定すると、専門家に対して書類を発送する人件費は約364万円（（①約2,000通＋②3,000通＋③2,000通）×約0.5時間×1,041円）と想定される。

【専門家から事務局に対して書類を送付する際の人件費】

現行システムでは、専門家への謝金を1時間あたり5,280円と定めている。専門家が派遣ごとに都度1回郵送作業を行っており、1通あたりの郵送作業に約30分の時間を要していると

仮定すると、専門家から事務局に対して書類を送付する際の人件費は、約2,904万円（約11,000通×約0.5時間×5280円）と想定される。

上記をまとめると、現行システムにおける郵送コストは下記のように考えられる。

- 事務局から専門家に対して書類を送付する際の郵送費：約175万円
- 専門家から事務局に対して書類を送付する際の郵送費：約132万円
- 事務局から専門家に対して書類を送付する際の人件費：約364万円
- 専門家から事務局に対して書類を送付する際の人件費：約2,904万円

現行システムでは、事務局から専門家に対して書類を郵送するコストに加え、専門家から事務局に対して書類を郵送するコストが極めて大きいことがわかる。本事業で実施したヒアリングの中でも、支援報告に関する事務処理手続の負担が大きいという意見があった。

新システムでは、これまで郵送で提出していた各種書類・証憑を電子データで提出できるようになるため、郵送費が不要となる。人件費についても、従来行っていた書類の印刷・貼付・発送作業が不要となるため、1通あたり30分程度かかっていた作業が、5分～10分程度まで削減できると考えられる。

2.2.2 処理時間の比較

現行システムでは、派遣実施報告はシステム上で実施している一方、交通費等の証憑についてはすべて郵送にて送付を行っている。郵送の場合、書類が届くまでに数日間かかることに加え、郵送主の確認や照合、開封、書類の保管などの作業時間が発生する。

新システムでは、これまで郵送で提出していた各種書類・証憑を電子データで提出できるようになるため、事務局と専門家間で即時に書類のやり取りを行うことができる。また、郵送主の確認や照合、開封、書類の保管などの時間も短縮できる。

以上の理由から、現行システムと新システムを比較した場合、新システムでは支援実施日から事務処理等実施機関に派遣実績報告と交通費証憑が到着するまでの時間が大幅に削減できると考えられる。

2.3 データの分析・検証

2.3.1 分析・検証結果のサマリ

ヒアリング調査によるユーザビリティの検証及びコストに関する検証を行った結果、以下の点に関しては、現行システムと比較して大幅に改善された事がわかった。

- 下記の要素により、専門家の支援報告負担が大幅に低減した
 - ・ ボタン操作による自動打刻・位置情報記録機能
 - ・ 支援報告フォームの簡易化

- プルダウン形式による入力項目
 - 自由記述欄の項目数の低減、記入の任意化
 - 各種証跡の提出の電子化
- 事業者のシステム操作を廃止したことにより、事業者だけでなく、事業者のシステム操作を支援した派遣可能機関、専門家の負担も低減された
 - 現行システムのサイトと比較して、新システムのサイトは情報量が大幅に整理されており、必要な情報にスムーズにたどり着けるようになった
 - 各種書類（委嘱状、就任承諾書、領収書等）の電子化により、現行システムと比較して郵送費及び処理時間が大幅に削減された

一方で、新システムの懸念点としては以下の点があげられる。

- 現行システムでは存在しなかった新しい機能や用語が増えるため、ユーザーがシステムに慣れるまでの期間は、機能の意味が理解できないケースや、操作に戸惑うケースが想定される
- 専門家による支援報告はスマートフォン上で行われる想定だが、スマートフォン自体の操作に慣れていない、スマートフォンでの長文入力に慣れていないため、報告に支障が出る可能性が高いという意見があった
- 派遣可能機関は、事業者のフォローアップや継続支援時に、専門家が過去に入力した支援報告内容を参考にしているため、専門家の派遣報告を任意にしまうと、派遣可能機関の業務に支障が出るという意見があった
- 新システムにより、専門家及び事業者の負担は軽減されたが、派遣可能機関は事業者登録、専門家への派遣候補日の電話確認等の新しい作業が増えるため、負担増加を懸念する意見が派遣可能機関からあった

2.3.2 提案

- 専門家が支援報告の入力をする際に、スマートフォンだけでなくパソコンからの入力をできる方法を用意すべきである
 - ・ 新システム設計時は、音声入力やBluetoothキーボードの活用を提案する予定だったが、パソコンで入力したいという意見が多かったため
- 専門家の自由記述による支援報告は、任意ではなく必須とすべきである
 - ・ 派遣可能機関から、支援報告を任意にすると業務に支障を来す恐れがあるという意見があったため、当初は任意項目としていた自由記述による支援報告を、必須項目という形に変更を行った

- 派遣可能機関の負担を軽減させるような機能を導入すべきである
 - 専門家及び事業者の負担は軽減されたが、派遣可能機関は事業者登録、専門家への派遣候補日の電話確認等の新しい作業が増えるため、ヒアリングで出た意見を踏まえ、負担軽減に向けた機能の実装を検討すべきである
 - 支援への同行が負担になっているケースが多いため、同行負担を軽減させるような機能があると望ましい
- 用語の説明に加え、FAQやマニュアルへの導線をより強化すべきである
 - 操作画面に説明文を加える、各文言の横に「？」マークを設置してFAQへと誘導するなどの工夫を行っているが、ユーザーが気づかず、操作に戸惑うケースも見られたため、説明内容を工夫すると同時に、FAQやマニュアル等のユーザー支援資料の認知を高める必要がある

2.3.3 次年度以降の目標

- 運用開始後もユーザーニーズを拾い上げながら機能改修・追加に努める
 - ヒアリング調査によるユーザビリティの検証を行った際に、端末の操作方法やユーザーが戸惑う場所など、開発者目線では気づかなかった部分を把握することができた
 - 次年度事業でも、本事業同様定期的なヒアリングを実施する事により、ユーザーのニーズに即したシステム改修・追加を行っていく
- 多様な方法でユーザーニーズの収集を行い、開発やサポートに活かす
 - ヒアリングだけでなく、新システムで導入したFAQ検索システムの検索履歴や、コールセンターへの問合せ内容など、様々な方法でユーザーニーズを把握し、適宜機能改修・追加やユーザーサポートに活かしていく