

令和 3 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 4 年 3 月

富士フイルムビジネスイノベーションジャパン株式会社

本ドキュメント上に記載・表示された社名または商品名などは、各社の登録商標または商標です。
なお、本文中では、R、TM、c の記号は省略しています。

目次

第 1 章	本事業の目的.....	6
第 2 章	事業内容	7
第 3 章	実証実験のための電子申請システムの整備	8
3.1	実証実験で活用した電子申請システムの概要	8
3.1.1	システム概念図.....	8
3.1.2	クライアント動作環境	8
3.1.3	構築スケジュール.....	9
3.1.4	機能要件	9
3.1.5	非機能要件	12
3.1.6	電子申請システムの画面	13
3.2	実証実験における電子申請システムの運用	19
3.2.1	参加者	19
3.2.2	システム運用期間.....	20
3.2.3	アカウント管理.....	20
3.2.4	問合せ対応	20
第 4 章	電子申請システムの活用状況	21
4.1	電子申請システムの活用状況	21
第 5 章	利用者へのアンケート等の実施.....	24
5.1	利用者へのアンケートの概要	24
5.1.1	調査対象	24
5.1.2	調査方法	24
5.1.3	調査期間	24
5.1.4	回答数	24
5.1.5	電子申請システム全体への評価	25
5.2	申請事業者対象アンケート結果.....	26
5.2.1	申請事業者の ID 発行手続きに関するシステムについて	26
5.2.2	申請基本情報の入力操作に関して.....	27
5.2.3	申請支援機関の指定に関して	27
5.2.4	一時保存に関して.....	28
5.2.5	書類の添付に関して	29
5.2.6	申請情報入力後の申請処理に関して.....	29
5.2.7	申請履歴一覧確認（ステータス確認）に関して	30
5.2.8	申請内容に不備があった場合の対応に関して	30
5.2.9	承認通知書の出力に関して	31
5.2.10	申請取り下げに関して	32
5.2.11	電子申請システム化による効果に関して	32
5.2.12	電子申請手続き（全般）について.....	33
5.2.13	利用環境について.....	33
5.3	支援機関対象アンケート結果	34
5.3.1	支援機関の ID 発行手続きに関するシステムについて	34
5.3.2	申請一覧とステータスの確認に関して	35
5.3.3	一時保存に関して.....	36
5.3.4	書類の添付に関して	36

5.3.5	申請情報入力後の申請処理に関して	37
5.3.6	申請内容に不備があった場合の対応に関して	38
5.3.7	承認通知書の出力に関して	38
5.3.8	電子申請システム化による効果に関して	40
5.3.9	電子申請手続き（全般）について	41
5.3.10	利用環境について	42
5.3.11	システム全般について	42
5.4	都道府県対象アンケート結果	44
5.4.1	都道府県の ID 発行手続きに関するシステムについて	44
5.4.2	申請一覧・ステータスの確認に関して	45
5.4.3	審査担当者の割当について	45
5.4.4	申請内容の確認に関して	46
5.4.5	申請内容に不備があった場合の対応に関して	47
5.4.6	承認・不承認に関して	48
5.4.7	電子申請システム化による効果に関して	49
5.4.8	電子申請手続き（全般）について	53
5.4.9	申請手続き（全般）について	53
5.4.10	利用環境について	55
5.4.11	システム全般について	55
5.5	外部審査員対象アンケート結果	56
5.5.1	外部審査員の ID 発行手続きに関するシステムについて	56
5.5.2	利害関係の確認に関して	56
5.5.3	申請内容の確認に関して	57
5.5.4	審査結果の入力に関して	58
5.5.5	電子申請システム化による効果に関して	59
5.5.6	電子申請手続き（全般）について	59
5.5.7	利用環境について	60
5.5.8	システム全般について	60
5.6	ヒアリングの概要	61
5.6.1	ヒアリング対象	61
5.6.2	実施方法	61
5.6.3	実施期間	61
5.7	ヒアリング結果	62
5.7.1	申請書類の作成について	62
5.7.2	申請時の提出書類について	63
5.7.3	申請書の提出について	64
5.7.4	審査について	65
5.7.5	承認通知書について	66
5.7.6	フォローアップ調査、終了企業調査について	67
5.7.7	G ビズ ID の利用について	67
5.7.8	過去の承認事例参照について	67
5.7.9	インターネット利用環境について	67
5.7.10	データ活用について	69
5.7.11	多要素認証（MFA）について	69
5.7.12	その他の意見等	70
5.8	課題の整理と改善策の検討	72
5.8.1	G ビズ ID との連携	73
5.8.2	支援機関・都道府県のアカウント管理	73
5.8.3	申請書類作成支援を行う支援者のシステム利用	74
5.8.4	申請書類の入力ミス防止	75
5.8.5	申請書様式の多様性	76
5.8.6	添付書類の多様性	77
5.8.7	添付ファイルの取り扱いの改善	77
5.8.8	申請書類の提出者と受付窓口の制約	78
5.8.9	申請支援機関の指定方法の改善	79
5.8.10	審査プロセスの柔軟性確保	80
5.8.11	不備があった場合の再申請方法の改善	80
5.8.12	申請一覧の表示形式	81

5.8.13	申請受付前の事前確認	81
5.8.14	起案決裁のための資料提供	82
5.8.15	承認通知書の取り扱い	82
5.8.16	画面レイアウトの改善	83
5.8.17	ステータス表記の改善	83
5.8.18	通知先、通知タイミングの改善	83
5.8.19	フォローアップ調査・終了企業調査	84
5.8.20	データ活用	85
5.8.21	利用環境	85
5.8.22	タブレット端末、スマートフォンへの対応	86
5.8.23	コミュニケーションツール	86
5.8.24	サポートの充実	87
第 6 章	電子申請システムの本格構築・運用に向けた検討結果	88
6.1	電子申請システムに求められる業務要件	88
6.1.1	業務実施手順	88
6.1.2	規模	89
6.1.3	時期・時間	90
6.1.4	場所等	90
6.1.5	管理すべき指標	90
6.1.6	システム化の範囲	91
6.2	電子申請システムに求められる機能要件	92
6.2.1	機能に関する事項	92
6.2.2	画面に関する事項（画面一覧、画面遷移図、画面イメージを含む）	92
6.2.3	帳票に関する事項	100
6.2.4	ファイルに関する事項	100
6.2.5	情報・データに関する事項	100
6.2.6	外部インタフェースに関する事項	101
6.3	電子申請システムに求められる非機能要件	101
6.3.1	ユーザビリティおよびアクセシビリティに関する事項	101
6.3.2	システム方式に関する事項	104
6.3.3	規模に関する事項	107
6.3.4	性能に関する事項	108
6.3.5	信頼性に関する事項	109
6.3.6	拡張性に関する事項	110
6.3.7	上位互換性に関する事項	110
6.3.8	中立性に関する事項	111
6.3.9	継続性に関する事項	111
6.3.10	情報セキュリティに関する事項	111
6.3.11	情報システム稼働環境に関する事項	115

第1章 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んでいるところである。

中小企業等経営強化法に基づく経営革新計画において、経営革新計画の策定自体が事業者にとってビジネスプランを見直し成長するためのプロセスとしての意義を持つことから、支援機関（商工会や商工会議所）による計画策定の支援が都道府県の計画認定プロセスに大きく関与している。令和3年4月27日（火）に開催された第11回デジタルガバメントワーキング・グループ（規制改革推進会議）においても、経営革新計画の申請及び電子化においては支援機関によるサポートが重要とされた。このため、本事業において都道府県、支援機関、申請事業者等にとっての使い勝手や課題等を把握することにより、令和4年度内の電子申請への完全移行を目指して取り組みを進めることを目的としている。

第2章 事業内容

SaaS サービス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支援機関（商工会及び商工会議所）、申請事業者にとっての使い勝手や課題等を把握する。これにより、支援機関が関与できる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 10 自治体）に整備したシステムを提供し、ID の発行や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、システムの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実施し、申請者に対してもヒアリングを行う。

(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
- 実証実験で活用した電子申請システムのソースコード
- 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
- 電子申請システムの本格構築・運用に向けた概算の作成
- 電子申請システムの本格構築・運用に向けた要件の整理

(5) 申請データのサーバからの削除

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。

第3章 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セールスフォース・ドットコム社の提供するPaaS 型のクラウドサービスである「Salesforce」を採用し、電子申請に必要な機能を実現している。

- Salesforce :
株式会社セールスフォース・ドットコムが提供している、クラウド型のビジネスアプリケーションである。本システムでは各画面を提供する他、申請情報を保存するデータベースとしての役割も担っている。
Salesforce は、salesforce.com,Inc.の登録商標です。
- G ビズ ID :
デジタル庁が提供している、法人・個人事業主向け共通認証システムである。G ビズ ID を取得すると、一つの ID・パスワードで、様々な行政サービスにログイン、利用できるようになる。

3.1.1 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

3.1.2 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	Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge

Windows、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。

3.1.3 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 3 年 9 月 2 日～令和 3 年 11 月 4 日
 - 設計・実装・テスト : 令和 3 年 9 月 2 日～令和 3 年 10 月 18 日
 - 総合テスト : 令和 3 年 10 月 21 日～令和 3 年 10 月 22 日
 - 受入テスト : 令和 3 年 10 月 25 日～令和 3 年 11 月 1 日
 - 本番リリース : 令和 3 年 11 月 4 日

3.1.4 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	概要	利用者					
			申請者	支援機関	外部審査員	都道府県	経済産業局	中企庁
0	トップページ	ログインするための ID・パスワード入力スペース及びお知らせ、お問い合わせ先等を表示する。 申請者は G ビズ ID を用いてログインすることができる。 支援機関及び外部審査委員、都道府県、経済産業局、中小企業庁は、G ビズ ID とは別に ID・パスワードを設定しログインできるようにする。 必要に応じて G ビズ ID メニュー画面へログインできるように、リンクを表示する。	●	●	●	●	●	●
1	申請者基本情報の登録	申請者は、G ビズ ID にて氏名又は名称、代表者名及び法人番号等を入力、登録し、ID・パスワードを取得する。	●					

		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。						
2	メニュー画面	申請者が G ビズ ID を利用してログインした後、新規申請や下書き、申請の進捗状況等のリンクを表示するものとする。	●					
3	新規申請	申請者はメニュー画面にログインした後、申請メニューを選択し、申請に必要な事項をチェック又はプルダウン方式等で入力する。以下の入力アシスト、エラーチェック機能等を有する。 ①一時保存機能 ②申請者基本情報の登録で、申請者が入力し、登録した、又は G ビズ ID と連携することにより取得された申請者基本情報が、申請者の該当欄に自動入力される機能 ③誤入力や必須項目の記入漏れの際に、誤入力や必須項目の記入漏れの際に、アラートとして検出する機能 ④申請者が計画策定支援を受ける支援機関を設定する機能 ⑤添付ファイルのアップロード機能 ⑥申請者に④で設定された支援機関が、申請者によって入力された情報の編集やファイル追加を可能とする権限と機能	●	●				
4	アクセス権の設定	条件を設定し、申請者、支援機関、外部審査委員、経済産業局といったログインユーザにより各申請情報の閲覧可否の設定ができること。 中小企業庁は、全ての権限を有すること。						●
5	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こと				●		●

6	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。	●			●		●
7	申請受付	申請提出時に申請者及び支援機関、各都道府県の審査担当者に自動でメールを配信する	●	●		●	●	●
8	申請受付状況の確認	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あり、追加・変更は不可とする。ただし、審査担当者が審査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。	●	●		●	●	●
9	形式審査	申請書をステータスごとに一覧表示し、割り当てられた担当者が申請内容を確認する。不備がある場合は、申請者に対しシステム上で差し戻し・補正を文言で指示するとともに、自動メールで連絡する。	●	●		●		
10	個別審査	形式審査終了後、不備がない申請については、形式審査を終了した旨をシステム上登録することで、担当する審査員等に自動でメールにて連絡する。 なお、都道府県が計画申請の接受に必要な書類として、申請者がアップロードしたファイルをダウンロードできる機能を有することとする。			●	●		●
11	認定通知	都道府県が認定通知様式をアップロードする機能を有すること。 また、アップロードされた認定通知を申請者がダウンロード可能であること。	●			●		
12	データ出力	入力された申請情報が CSV 形式で出力可能であること。						●
13	フォローアップ調査及び終了企業調査	各都道府県が、既に承認を得た事業者に対してフォローアップ調査と終了企業調査を行うための入力フォームを備えること。				●		

3.1.5 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	性能	申請者（想定 30 人程度）が同時にアクセスし、申請書等（想定 30 件 × 12 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。
2		想定約 60 名程度が同時にアクセスし、実証実験期間中に想定 180 件（30 件 × 6 人）のダウンロードを行うのに支障がないこと。
3	セキュリティ	各自治体に対して異なる ID 及びパスワードを付与し、当該自治体内の事業者がアップロードした申請書等以外の案件を読むことができないようにすること。
4		評価データの回収状況の確認や問い合わせへ対応等ができるように、中小企業庁技術・経営革新課に対して、申請書等全件閲覧可能な ID 及びパスワードを付与すること。
5		上記のアクセス権限が付与された ID 以外からアクセスできないこと。ただし、受託者からの求めにより、必要に応じて受託者に（G ビズ ID とは異なる）システム管理者用の ID 及びパスワードを付与することができる。
6		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。
7		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。
8		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。
9		利用するクラウドサービスは、以下の認証制度に準拠したクラウドサービスを利用すること。 ・ ISO/IEC27018 ・ JASA クラウドセキュリティ推進協議会 CS ゴールドマーク また、政府情報システムがクラウドサービスを利用する場合、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」において登録されたサービスを利用することが原則であることから、当該制度に登録されているものを選定すること
10	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。
11		受託者は、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。

12		電子申請システムは、（例えば、Microsoft Edge、GoogleChrome、FireFox 等の）一般的な Web ブラウザを使用しインターネット経由で利用することが可能なこと。
13		電子申請システムへのアクセスログを取得し、業務終了まで保持するとともに、必要に応じ中小企業庁技術・経営革新課へ提示すること。
14		申請フォームの画面イメージ等は、事前作成の「電子申請システムの画面イメージ」を基に設計すること。なお、この他、管理者用の画面等を必要に応じ用意すること。

3.1.6 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」に示す。

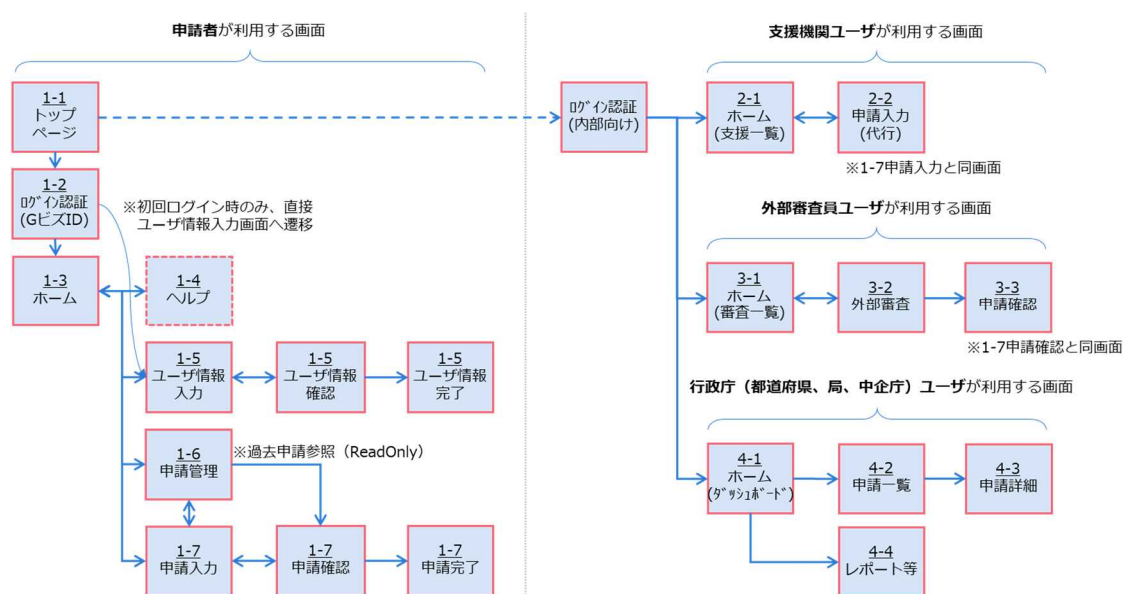


図 3-2 画面遷移図

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

電子申請システムにアクセスするための最初のページとなる。「図 3-3 トップページ」に示す。



図 3-3 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、申請者が利用する場合と、申請者以外が利用する場合で異なる。申請者は発行済み G ビズ ID のアカウント ID 及びパスワードでログインすることで、G ビズ ID の種別（プライム/メンバー/エントリー）のログイン制限が可能となる。「図 3-4 認証画面（申請者のログイン）」～「図 3-5 認証画面（申請者以外のログイン）」に示す。



図 3-4 認証画面（申請者のログイン）

図 3-5 認証画面（申請者以外のログイン）

③ マイページ

ログイン後に遷移するマイページ画面であり、現在の申請情報やシステム管理者からのお知らせ/システムメンテナンス情報を表示する。既存の仕掛申請がある場合は、ログイン直後直ちに現在の申請ステータスがわかるように情報を表示する。「図 3-6 マイページ」に示す。

受付番号	申請/届出区分	申請/届出日	申請/届出ステータス	最終更新日
0000107522	新規申請	2021年06月02日	申請内容に連携あり	2021年07月26日

図 3-6 マイページ

④ ヘルプ（メニュー等）

問合せ時に申請者が少ないマウス操作で問合せが行えるように画面の上部に「お問い合わせ」メニューを表示する。「お問い合わせ」メニューからお問い合わせ画面へ遷移する。「図 3-7 メニュー表示」～「図 3-8 お問い合わせ画面」に示す。

図 3-7 メニュー表示

お問い合わせ

情報入力 → 内容確認 → 登録完了

企業名	名称	必須	富士フイルムビジネスソリューションジャパン	
	フリガナ	必須	フジフイルムビジネスソリューションジャパン	
郵便番号				
メールアドレス	必須		Fuji.Taro@example.com	
電話番号	必須		03xxxxxxx	半角数字で入力（ハイフン「-」不要）
氏名	必須		富士 太郎	
区分	必須		システム操作方法	問合せの区分を選択して下さい。
内容	必須		x x の操作について教えて欲しい。	お問合せ内容を2000文字以内で記載して下さい。

キャンセル 内容確認

図 3-8 お問い合わせ画面

⑤ ユーザ情報登録画面

初回ログイン時にユーザ情報の登録を行う。申請者の入力負荷を軽減するために、G ビズ ID から取得した情報をプレプリントして表示する。また、郵便番号検索機能等を用意し、申請者の申請事項入力時の支援を行う。「図 3-9 ユーザ情報登録画面」に示す。

ユーザ情報

情報入力 → 内容確認 → 登録完了

ログインユーザ情報

氏名	必須	富士 太郎	貴方の氏名を記載してください。
電話番号	必須	0399999999	貴方の電話番号を記載してください。（市外 番号から区別をお願いします。） ハイフン「-」を必ず入力してください。
メールアドレス	必須	sample@example.com	貴方のメールアドレスを記載してください。
住所	必須	〒 135 - 0061 郵便番号 東京都 市 江東区豊洲 字・番地等 2丁目2番1号 マンション 名等 ●-●	郵便番号検索
法人番号		3010401026805	
法人名/屋号	必須	富士フイルムビジネスソル	

図 3-9 ユーザ情報登録画面

⑥ 申請管理画面

実施した申請履歴を一覧で表示する。受付番号のリンクから過去の申請を参照できる。「図 3-10 申請管理画面」に示す。

申請履歴画面

申請履歴一覧

2件中1件～2件まで表示

No	受付番号	申請/届出区分	申請/届出日	ステータス	申請者最終更新日	再申請日
1	0000107522	新規申請	2021年08月02日	申請内容に抵触あり	2021年07月26日	2021年06月22日
2	0000007519	新規申請	2021年05月28日	取り下げ	2021年05月28日	

2件中1件～2件まで表示

図 3-10 申請管理画面

⑦ 申請情報入力画面

申請を行うための入力項目を表示する。入力欄には、テキスト・プルダウン選択・カレンダー選択・チェックボックス等から最適なものを用意する。また、申請事項の入力に際し、申請者の申請作業の軽減を図るために様々な補助機能を用意する。「図 3-11 申請情報入力画面」に示す。

申請履歴画面						
申請履歴一覧						
2件中1件～2件まで表示						
No	受付番号	申請/届出区分	申請/届出日	ステータス	申請者最終更新日	再申請日
1	0000107522	新規申請	2021年06月02日	申請内容に抵触あり	2021年07月26日	2021年06月22日
2	0000007519	新規申請	2021年05月28日	取り下げ	2021年05月28日	
2件中1件～2件まで表示						

図 3-11 申請情報入力画面

⑧ 申請情報入力（アップロード）画面

申請の様式や各種別表/その他の各種資料ファイルをアップロードできる。アップロード可能なファイル種別や容量は制限を設ける。「図 3-12 申請情報入力（アップロード）画面」に示す。

添付書類アップロード

1 ファイルの最大サイズは10MBです。アップロード可能なファイルはWord形式、Excel形式、PDF形式及び画像形式です。
一度選択したファイルを取り消したい場合はクリアボタンを押してください。
登録済みのファイルは取り下げできません。
「登録済みファイル」の表示内容は「受付番号（自動採番）」、「下表のファイル名」、「拡張子」の形式となります。

ファイル名	登録済みファイル	登録/更新ファイル選択	クリア	備考
その他の添付資料 1	0000107522_その他の添付資料 1.xlsx	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料 1 を添付してください
その他の添付資料 2	—	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料 2 を添付してください
その他の添付資料 3	—	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料 3 を添付してください
その他の添付資料 4	—	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料 4 を添付してください
その他の添付資料 5	—	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料 5 を添付してください

追加

戻る

アップロード

添付書類なし

図 3-12 申請情報入力（アップロード）画面

⑨ ホーム（ダッシュボード）・レポート画面

行政庁ユーザがログインした場合のホーム画面となり、申請の状況等をグラフ（ダッシュボード）として表示する。また、指定した申請の項目を表形式で表示することができ、CSVや EXCEL ファイルとしてエクスポート可能となる。「図 3-13 ホーム（ダッシュボード）画面」～「図 3-14 レポート画面」に示す。

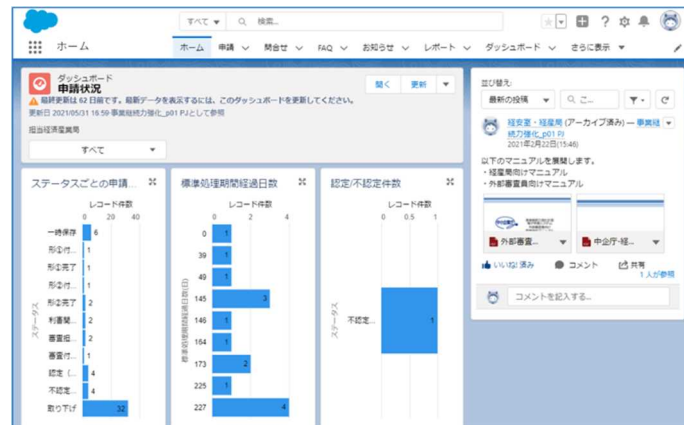


図 3-13 ホーム（ダッシュボード）画面

申請ID	認定通知文書番号	表紙_住所_郵便番号	表紙_申請日	表紙_事業者の氏名又は名称	1.代表者の役職	1.代表者の氏名	CSV
1	APL-0000007519	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
2	APL-0000007520	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
3	APL-0000007521	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
4	APL-0000007522	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
5	APL-0000007523	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
6	APL-0000007524	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
7	APL-0000007525	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
8	APL-0000007526	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
9	APL-0000007527	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
10	APL-0000007528	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
11	APL-0000007529	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
12	APL-0000007530	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
13	APL-0000007531	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
14	APL-0000007532	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-
15	APL-0000007533	東京都	-	株式会社個人事業主	代表	株式会社個人	-

図 3-14 レポート画面

⑩ 指摘入力画面

審査中の指摘事項等を申請者に対して指摘（コメント）として入力する。指摘入力作業が中断できるように、一時保存機能を設ける。指摘入力が完了すると、指摘内容が申請者（および担当支援機関）にメール配信される。「図 3-15 指摘入力画面」に示す。

図 3-15 指摘入力画面

3.2 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。

3.2.1 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
- 各都道府県の経営革新計画担当課
対象都道府県は以下の通り。
群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、長野県、静岡県、愛知県、三重県、愛媛県、高知県
- 各都道府県の申請事業者および支援機関
対象都道府県は以下の通り。
埼玉県、千葉県、東京都、長野県、静岡県、愛知県、三重県、愛媛県
- 各都道府県の外部審査員
対象都道府県は以下の通り。
群馬県、東京都、三重県、高知県

3.2.2 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 3 年 11 月 4 日～令和 4 年 2 月 28 日
- システム稼働時間帯：24 時間（Salesforce の定期メンテナンス時を除く）

3.2.3 アカウント管理

本システムのアカウント管理は「表 3-4 アカウント管理」のとおりである。

表 3-4 アカウント管理

種別	アカウント管理	備考
申請事業者	G ビズ ID を利用	G ビズ ID エントリーでの利用。 都道府県から依頼があったアカウントを本事業の受託事業者にて作成する運用とした。
支援機関	Salesforce の ID を利用	
外部審査員	Salesforce の ID を利用	
都道府県	Salesforce の ID を利用	

3.2.4 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 3 年 11 月 4 日～令和 4 年 2 月 28 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、メール及び Web フォームへの入力

第4章 電子申請システムの活用状況

本システムの運用期間中の活用状況について記載する。

4.1 電子申請システムの活用状況

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 4-1 利用状況実績値一覧（合算）」および「表 4-2 利用状況実績値一覧（都道府県別）」に示す。申請登録件数の内訳は、システム運用終了時点の最終ステータスを示す。

実証実験開始前の見込みより申請登録件数は少ない状況であったが、令和 3 年度の申請件数全体が、令和 2 年度より減少傾向にある都道府県が多く、実証実験での利用実績に反映した。令和 2 年度はものづくり補助金の加点要素として経営革新計画の申請数が例年に比べ増加傾向にあったため、令和 3 年度は相対的に減少傾向となったことや、他の補助金や給付金が申請件数に影響していることが想定要因として挙げられた。

表 4-1 利用状況実績値一覧（合算）

No.	分類	項目		実績値（全都道府県合算）
1-1	ID 発行	申請事業者		66
1-2		支援機関		202
1-3		外部審査員		10
1-4		都道府県		41
2-1	システム利用	1 ユーザあたりの平均ログイン日数	申請事業者	2.0（利用ユーザ：63）
2-2			支援機関	2.5（利用ユーザ：178）
2-3			外部審査員	2.3（利用ユーザ：9）
2-4			都道府県	9.3（利用ユーザ：33）
2-5		ログイン日数合計	申請事業者	126
2-6			支援機関	450
2-7			外部審査員	21
2-8			都道府県	306
2-9		ログイン日数	承認（決裁済） 最小ログイン日数	1
2-10			承認（決裁済） 最大ログイン日数	4
2-11			承認（決裁済） 平均ログイン日数	1.75
3-1	申請情報	申請登録件数	一時保存	7
3-2			受付済	10
3-3			形①担当者割当て済	5
3-4			形①付け出し中	1
3-5			承認（決裁前）	15
3-6			承認（決裁済）	17

3-7			取り下げ	7
3-8			(合計)	(62)
3-9			添付ファイル数	592
3-10			添付ファイルデータサイズ(平均)	0.80MB
4-1	問合せ	コールセンターへの問合せ件数(電話)		232
4-2		コールセンターへの問合せ件数(Web 入力)		3
5-1	調査	フォローアップ調査回答数※		1,679
5-2		終了企業調査回答数※		1,271

表 4-2 利用状況実績値一覧（都道府県別）

No.	分類	項目		群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	長野県	静岡県	愛知県	三重県	愛媛県	高知県
1-1	ID発行	申請事業者		0	26	1	13	3	10	1	4	3	1
1-2		支援機関		0	58	3	12	2	76	11	3	4	1
1-3		外部審査員		3	0	0	3	0	0	0	3	0	1
1-4		都道府県		1	10	1	3	3	4	6	2	4	1
2-1	システム利用	1 ユーザあたりのログイン日数	事業者	0	1.4	1.0	3.1	1.7	1.8	2.0	3.7	3.0	2.0
2-2			支援機関	0	2.7	2.7	5.5	4.5	1.7	1.8	5.0	5.3	4.0
2-3			外部審査員	1.0	0	0	1.0	0	0	0	4.7	0	2.0
2-4			都道府県	5.0	11.7	5.0	15.0	7.5	4.0	6.2	20.5	7.8	3.0
2-5		ログイン日数合計	事業者	0	37	2	37	5	20	3	11	6	2
2-6			支援機関	0	180	8	66	9	127	20	15	21	4
2-7			外部審査員	2	0	0	3	0	0	0	14	0	2
2-8			都道府県	5	117	5	15	30	28	31	41	31	3
3-1	申請情報	申請登録件数	一時保存	0	4	0	2	0	1	0	0	0	0
3-2			受付済	0	7	0	2	0	0	0	0	0	1
3-3			形①担当者割当て済	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0
3-4			形①付け出し中	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3-5			承認（決裁前）	0	1	0	6	0	8	0	0	0	0
3-6			承認（決裁済）	0	8	1	0	2	0	1	3	2	0
3-7			取り下げ	0	1	0	4	1	0	0	1	1	0
5-1	調査	フォローアップ調査回答数※		32	5	32	127	43	280	211	9	34	25
5-2		終了企業調査回答数※		24	218	36	87	35	144	157	13	11	3

※フォローアップ調査回答数、終了企業調査回答数については、実証実験に参加していない都道府県についても回答を実施しているため、「表 4-1 利用状況実績値一覧（合算）」の回答数と、「表 4-2 利用状況実績値一覧（都道府県別）」の回答数の合計値に差異がある。

2) 時間帯別利用状況

利用者がシステムを利用した曜日別、時間帯別に集計を行った。それぞれ「図 4-1 曜日別利用状況」「図 4-2 時間帯別利用状況」に示す。

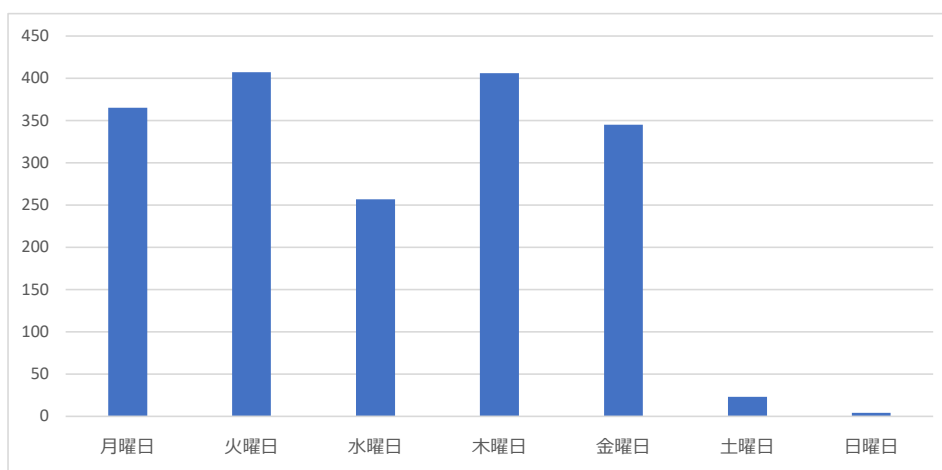


図 4-1 曜日別利用状況

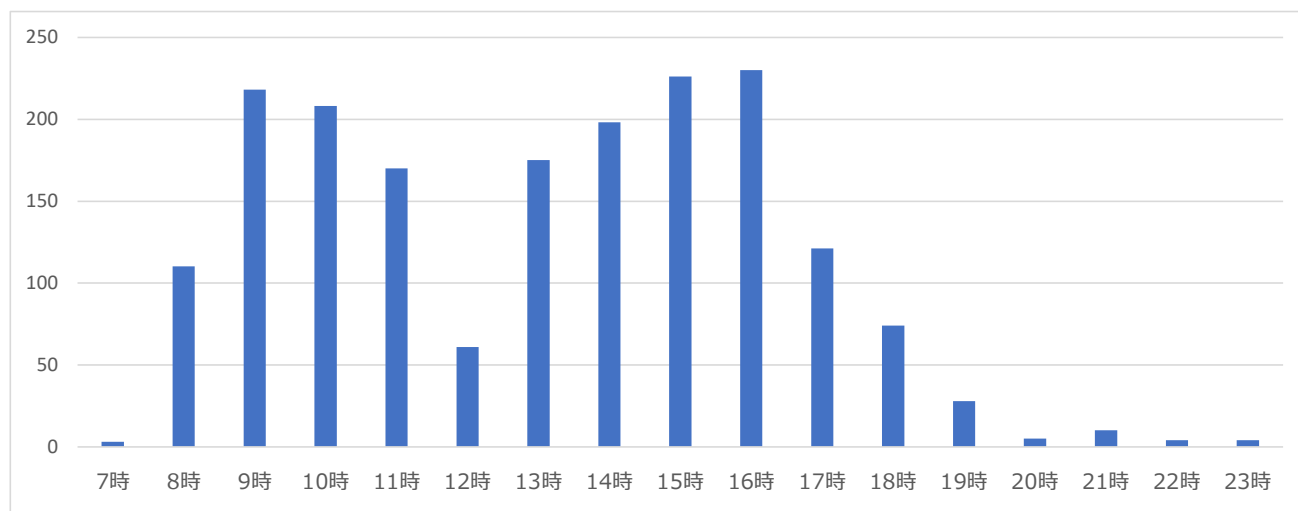


図 4-2 時間帯別利用状況

第5章 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申請事業者、支援機関、都道府県、外部審査員に対するアンケート調査、およびヒアリングを実施した。

5.1 利用者へのアンケートの概要

5.1.1 調査対象

各都道府県において電子申請システムを利用した申請事業者、支援機関、都道府県、外部審査員。

5.1.2 調査方法

各調査対象向けにアンケートサイトを準備し、ID 発行を行った利用者に対して、アンケート回答を依頼し、アンケート結果の集計を実施した。

5.1.3 調査期間

令和4年2月4日～令和4年3月2日

5.1.4 回答数

アンケート回答数について「表 5-1 アンケート回答数表 5-1 アンケート回答数」に示す。

表 5-1 アンケート回答数

No.	対象	アンケート回答数
1	事業者	14 件
2	支援機関	54 件
3	都道府県	19 件
4	外部審査員	4 件
計		91 件

5.1.5 電子申請システム全体への評価

電子申請システム全体の使い勝手に関する各利用者の評価を「図 5-1 電子申請システムの使い勝手の評価」に示す。

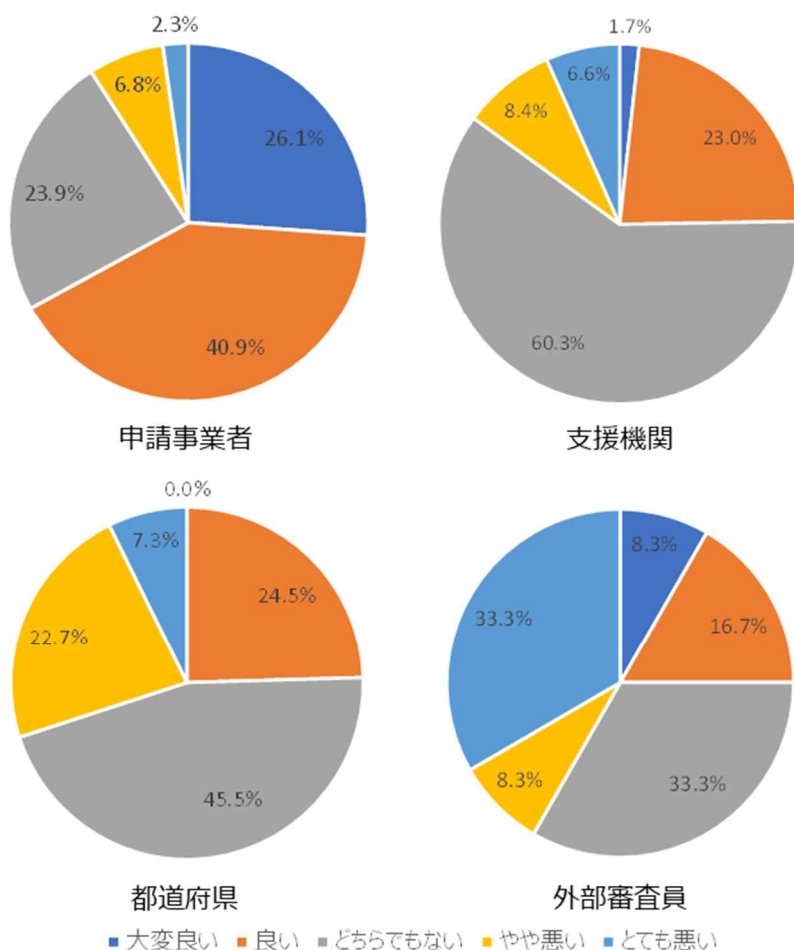


図 5-1 電子申請システムの使い勝手の評価

電子申請システムの使い勝手については、「大変良い」「良い」の評価が申請事業者では6割以上であったが、支援機関、都道府県および外部審査員では3割未満に留まった。都道府県ごとの申請・審査の手続きの違いにシステムが適応し切れていない点に不満が多かった。

5.2 申請事業者対象アンケート結果

5.2.1 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. 実証実験に参加するにあたり「G ビズ ID※」はご存じでしたか。
※G ビズ ID は、デジタル庁が提供している、1つの ID・パスワードで様々な行政サービスにログインできるサービスです。
Q1-2. 「G ビズ ID」は過去にアカウント取得済みでしたか。本実証実験に参加するために初めて申請しましたか。
Q1-3. G ビズ ID を利用した電子申請システムへのログイン、ユーザー情報登録に関して、使い勝手をどのように感じましたか？

回答結果は下図のとおり。

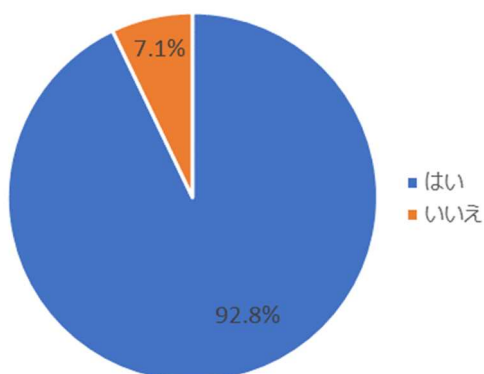


図 5-3 Q1-1 の回答結果

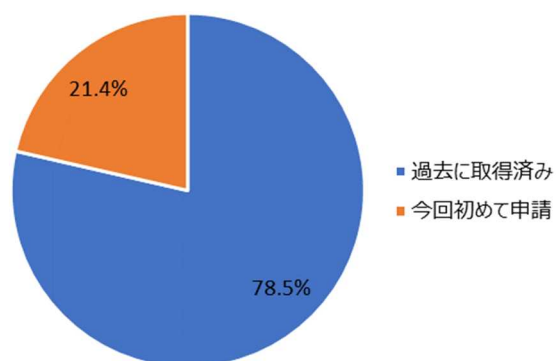


図 5-2 Q1-2 の回答結果

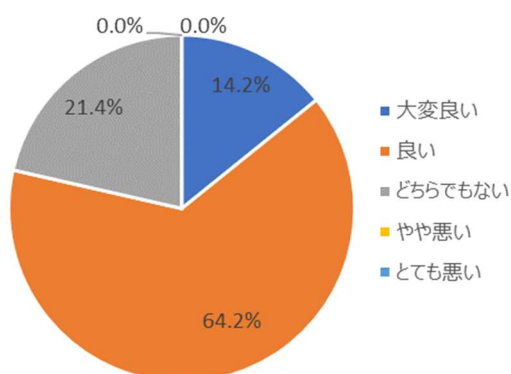


図 5-4 Q1-3 の回答結果

G ビズ ID の知名度に関しては「はい」が 92%の回答を占めており、また 78.5%が「過去に取得済み」と回答があった。システムの使い勝手に関しては「大変良い」「良い」で 78%の回答を占めており、申請者のアカウントに G ビズ ID を利用することは概ね問題ないとする。

ただし、改善点として下記の意見も挙げられた。

- 発行まで時間がかかる。
- G ビズ ID のワンタイムパスワードシステムが不便。

5.2.2 申請基本情報の入力操作に関して

申請内容の基本情報の入力に関して、下記の質問を行った。

Q2-1.申請基本情報の入力に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

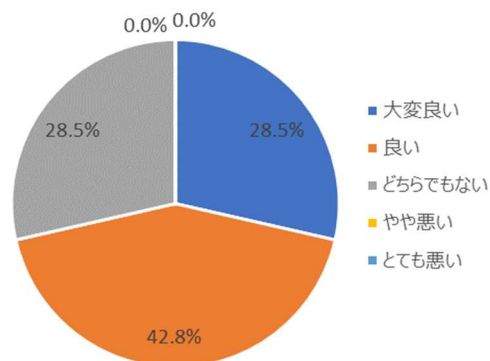


図 5-5 Q2-1 の回答結果

申請基本情報の入力に関しては「大変良い」「良い」で 71%の回答を占めており、概ね問題ないとする。

ただし、改善点として下記の意見も挙げられた。

- 文字の記入欄全体が決められた文字数しか表示されない。そのため、入力途中でどこまで入力したかわからなくなる。入力後に確認がしにくい。

このため、申請内容の入力に関しては、入力欄の大きさ、位置などを考慮して配置することが必要となる。

5.2.3 申請支援機関の指定に関して

申請支援機関の指定に関して、下記の質問を行った。

Q3-1.申請支援機関の指定を行いましたか。

Q3-2.「Q3-1」で「はい」を選択された方にお伺いします。

申請支援機関の指定に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

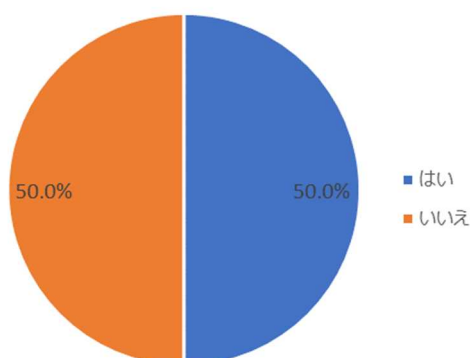


図 5-7 Q3-1 の回答結果

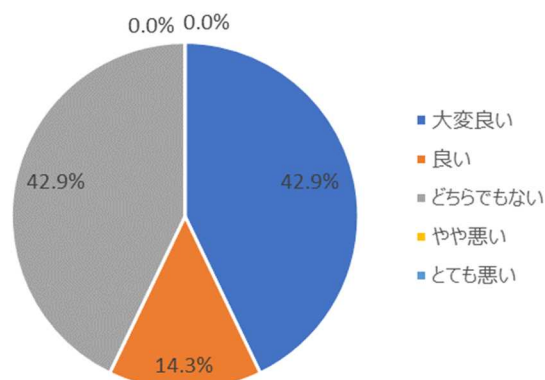


図 5-6 Q3-2 の回答結果

申請支援機関の指定に関して半分以上が「指定を行った」と回答しており、そのうちシステムの使い勝手について「大変良い」「良い」で半数以上を占めている。

「大変良い」と回答があった理由としては、「プルダウンから選択が出来てよかった」というコメントもあったが、今後の改善点として「支援機関の検索機能がほしい」とコメントがあった。支援機関数は数が多くプルダウン形式から選択は手間となるため、検索機能等の他の入力形式を検討する必要がある。

5.2.4 一時保存に関して

一時保存に関して、下記の質問を行った。

Q4-1.申請時に一時保存機能を利用しましたか。
 Q4-2.「Q4-1」で「はい」を選択された方にお伺いします。
 一時保存機能に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

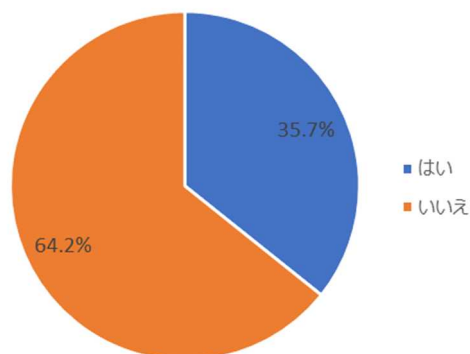


図 5-8 Q4-1 の回答結果

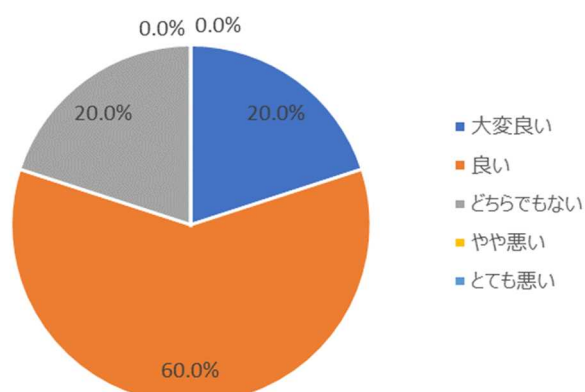


図 5-9 Q4-2 の回答結果

申請時の一時保存機能の利用に関して、「はい」と回答した方が 36%となり、半数以上がこの機能を利用していないことが分かった。しかしながら、「はい」と回答があった方から「一時保存機能はあった方が良い」とのコメントがあった。

5.2.5 書類の添付に関して

書類の添付に関して、下記の質問を行った。

Q5-1.書類の添付に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

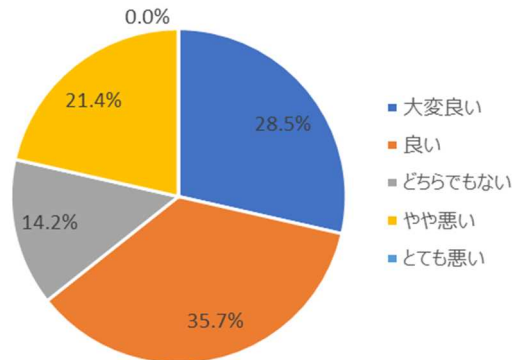


図 5-10 Q5-1 の回答結果

書類の添付機能に関して、「大変良い」「良い」で回答の64%を占めており、概ね問題ないと考ええる。「やや悪い」の回答が21%であり、主な理由は下記のとおり。

- ファイル名が変更されるため、書類差替時に正しく差し変わったことを確認しづらい
- 添付書類を1つずつ添付する必要があるため、数が多く手間である
- 複数ページの書類を1つのPDFにする必要があるため、手間である

このため、書類の添付機能の構築にあたっては、添付するファイルの単位およびファイル名に関して検討が必要になる。

5.2.6 申請情報入力後の申請処理に関して

申請情報入力後の申請処理に関して、下記の質問を行った。

Q6-1.申請情報入力後の申請に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

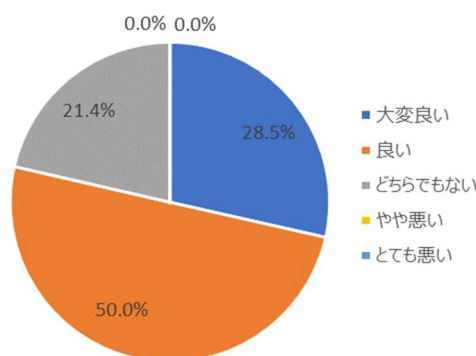


図 5-11 Q6-1 の回答結果

申請情報入力後の申請機能に関して、「大変良い」「良い」が回答の79%を占めており、概ね問題ないと考ええる。

5.2.7 申請履歴一覧確認（ステータス確認）に関して

申請履歴一覧確認（ステータス確認）に関して、下記の質問を行った。

Q7-1.申請完了後、申請履歴画面（受付済、審査中、取り下げ、承認のステータスが表示される画面）にてステータスを確認することがありましたか。
 Q7-2.「Q7-1」で申請履歴一覧確認（ステータス確認）を利用された方にお伺いします。使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

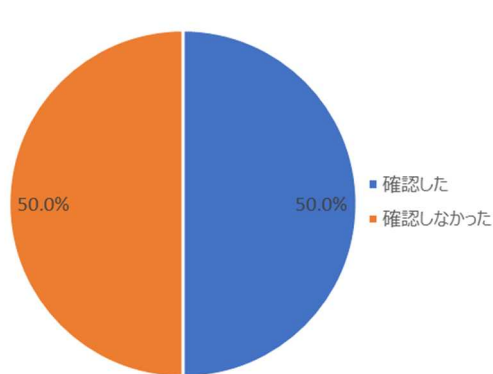


図 5-12 Q7-1 の回答結果

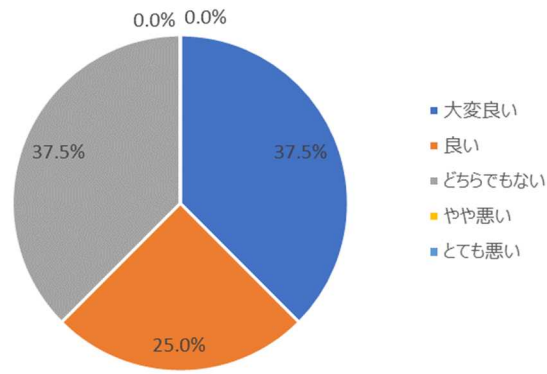


図 5-13 Q7-2 の回答結果

申請履歴画面の確認に関して、ステータス確認を行ったという回答が 50%であった。今回の実証実験の期間が短く、ステータス確認を行う申請事業者はステータス確認を行うタイミングが少なかつたと考えられる。システムの使い勝手に関しては、「大変良い」「良い」が半数以上となっており、概ね問題ないとする。

5.2.8 申請内容に不備があった場合の対応に関して

不備対応に関して、下記の質問を行った。

Q8-1.申請内容や添付書類に不備があった場合は、担当都道府県からの指摘内容がメールにて配信され、メールの内容に従い対処する必要があります。不備の指摘があり、対処を実施することはありましたか。
 Q8-2.「Q8-1」で不備の指摘、対処があった方にお伺いします。不備指摘の通知方法（メール）、メール受領後の対処方法の使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下記のとおり。

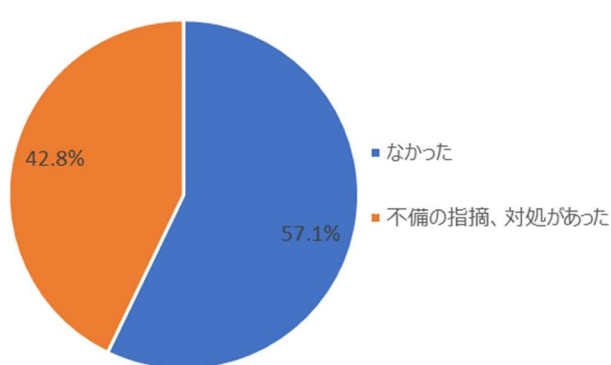


図 5-15 Q8-1 の回答結果

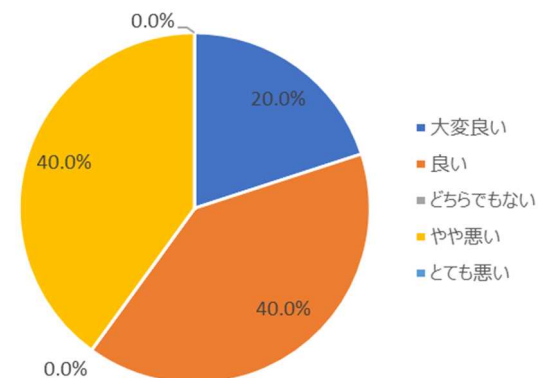


図 5-14 Q8-2 の回答結果

申請内容や添付書類の不備に関して、「不備の指摘、対処があった」と43%の回答があり、そのうちシステムの使い勝手に関して、「大変良い」「良い」が半数を占めているが、「やや悪い」という回答も半数近くあった。その理由として、

- 申請に不備があった場合、該当箇所のみを修正して再提出するのではなく、最初から全体をやり直しになる点が煩わしい。
- 添付ファイルの差し替えが上手くできなかった。

というコメントが挙げられていた。再申請時の方法に検討が必要となる。

5.2.9 承認通知書の出力に関して

承認通知書の出力に関して、下記の質問を行った。

Q9-1.承認通知書の出力（ダウンロード）機能を利用しましたか。

回答結果は下図のとおり。

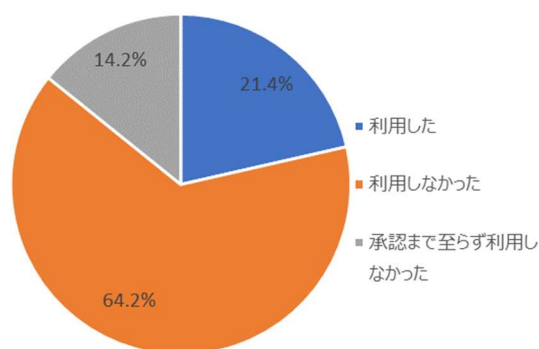


図 5-16 Q9-1 の回答結果

承認通知書の出力に関して、「利用した」と回答があったのは21%であり、64%は「利用しなかった」との回答だった。「利用した」を選択した回答者から特に改善点等のコメントはなかったが、「利用しなかった」を選択した回答者からは、

- その機能を知らなかった
- 直接承認通知書を受領したため、本機能を利用していない

というコメントがあった。現状承認通知書を紙で郵送する運用が多いため、本機能の利用場面が少なかったと考える。

5.2.10 申請取り下げに関して

申請の取り下げに関して、下記の質問を行った。

Q10-1.申請の取り下げを行いましたか。
Q10-2.「Q10-1」で「はい」を選択された方にお伺いします。
使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

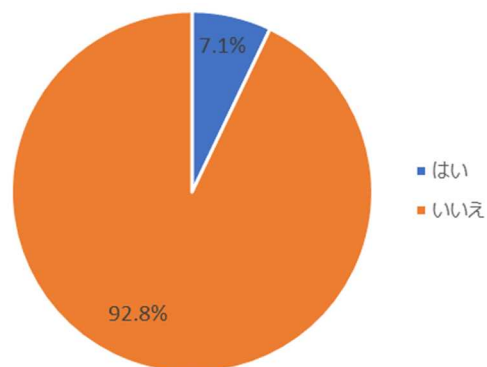


図 5-17 Q10-1 の回答結果

申請の取り下げに関して、「取り下げを行った」と回答があったのは7%であり、取り下げを行った回答者からシステムの使い勝手に関して特に改善点などのコメントはなかった。

5.2.11 電子申請システム化による効果に関して

電子申請システム化による効果に関して、下記の質問を行った。

Q11-1.申請書および添付書類を紙に印刷し提出する場合や、メールで提出する場合に比べ、電子申請システム化することにより改善が期待できると感じられた内容をご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

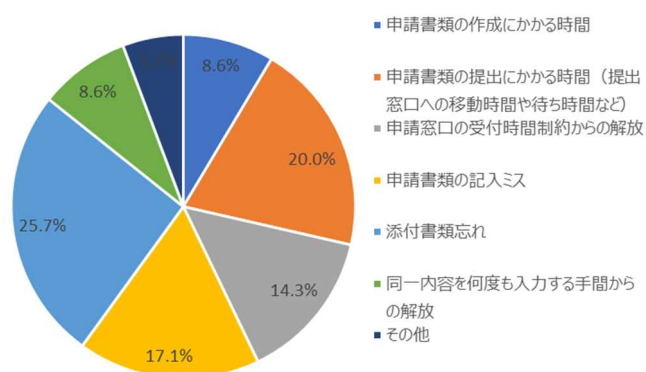


図 5-18 Q11-1 の回答結果

「添付書類忘れ」、「申請書類の提出にかかる時間」という回答が多い結果となった。その他の回答として、「内容修正時の労力・時間がセーブできる」という回答もあった。

逆にやりづらいと感じられた点に関してもアンケートを行ったが、特に改善点に関するコメントはなかった。

5.2.12 電子申請手続き（全般）について

電子申請手続き（全般）に関して、下記の質問を行った。

Q12-1.経営革新計画を申請するきっかけとなった事由をご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

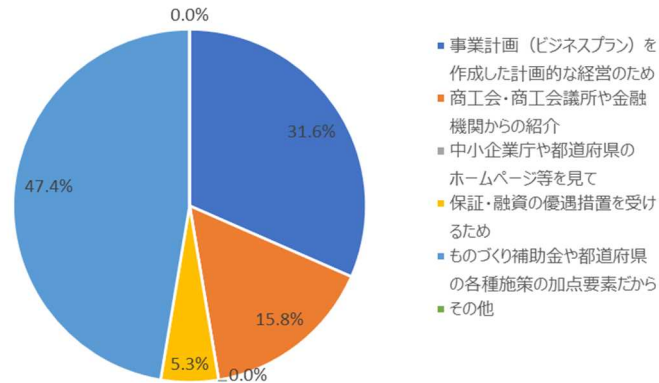


図 5-19 Q12-1 の回答結果

経営確認計画申請のきっかけに関して、「事業計画（ビジネスプラン）を作成した計画的な経営のため」「ものづくり補助金や都道府県の各種施策の加点要素であるため」という回答が大半を占めた。

手続きを円滑かつ効率的に進めるために必要な機能として、「相談窓口があると良い」という回答も得られた。申請内容に関する問い合わせや相談は各都道府県での対応が必要となるが、システムに関する問い合わせ等は受付可能なヘルプデスクを設けることで申請者のシステム利用が加速すると考える。

5.2.13 利用環境について

利用環境に関して、下記の質問を行った。

Q13-1.本実証実験においては利用できる環境は PC のみでしたが、それ以外での要望があればご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

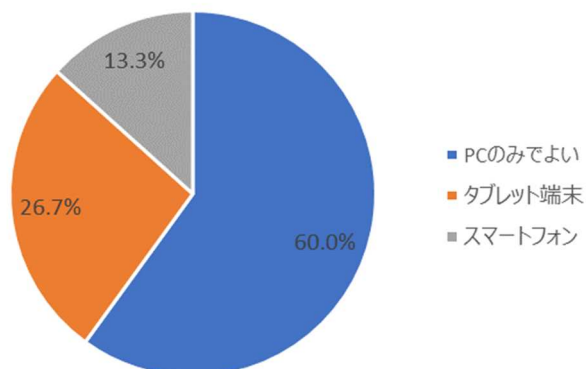


図 5-20 Q13-1 の回答結果

利用環境に関して、「タブレット端末」「スマートフォン」の利用要望が 40%の回答となっていた。申請時の利便性を考慮すると、PC のみではなく他の端末での申請も可能にすることで申請時のハードルを下げられると考える。

5.3 支援機関対象アンケート結果

5.3.1 支援機関の ID 発行手続きに関するシステムについて

支援機関の ID 発行手続きに関して、下記の質問を行った。

Q1-1.ID 発行手続きに関して、システムの使い勝手はどうでしたか。
(ID 発行メール受信、パスワード設定、ログイン)

回答結果は下図のとおり。

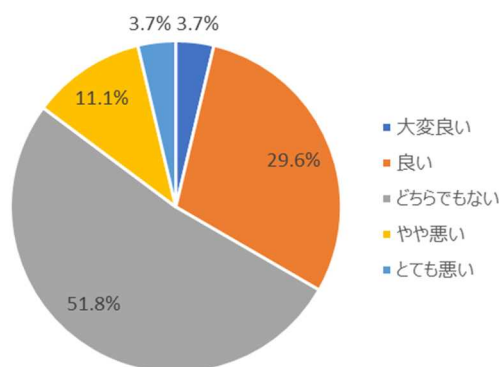


図 5-21 Q1-1 の回答結果

ID 発行手続きに関して、「大変良い」「良い」は回答の 33%となっており、約半数が「どちらでもない」との回答だった。支援機関向けの ID について「申請方法がわかりづらい」「ID 発行メールがわかりづらい」などのコメントはあったが、基本的にはスムーズに行えたとの回答が多数であった。

一方、支援機関の立場として申請事業者の ID に関して言及しているコメントがあった。

- ネット対応していないために G ビズ ID を取得できない事業者が申請を行うために大きな壁となる
- G ビズ ID の取得を申請者が嫌がり、申請できない案件があった

申請事業者からのアンケート回答では、G ビズ ID に関して特にネガティブなコメントはなかったが、そもそも G ビズ ID の取得にハードルがあり、実証実験に参加できなかった事業者がいることがわかった。

また、ID 発行に関する改善点として、以下のコメントがあった。

- 人事異動時による変更作業の手間を省くため、共通アカウントで運用したい
- 参加者の把握のためにも<システム上での発行依頼> <発行済み> <ログイン画面でのパスワード設定済み>等の依頼・状況把握ができるようにしてほしい。

5.3.2 申請一覧とステータスの確認に関して

申請一覧とステータスの確認に関して、下記の質問を行った。

Q2-1.担当する申請事業者の申請情報一覧とステータス確認に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

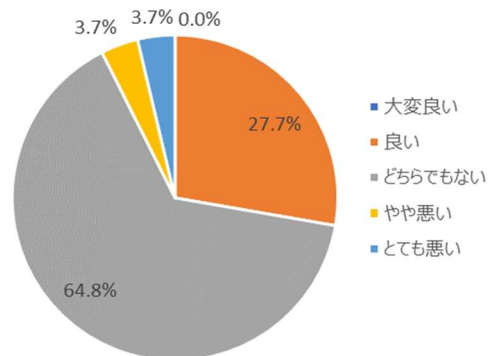


図 5-22 Q2-1 の回答結果

申請一覧とステータスの確認の使い勝手に関して、「どちらでもない」が大半を占める回答であった。理由として、実証実験の期間が短く実際に確認対象のデータ件数が少ないため評価できないケースが多数であると考えられる。また、「やや悪い」「とても悪い」という回答について下記のコメントがあった。

- 支援機関が修正出来ず、申請内容の参照のみしかできなかった。
- どこに何のデータを添付すれば良いのか分かりづらい。

また、改善点として下記のコメントがあった。

- 支援機関も常にデータの編集が出来るようにする。
- 申請に必要な添付書類の名前を全て具体的に明示しアップロード場所を促す。
例：「決算書はこちらにアップロードしてください。」「履歴事項全部証明書はこちらにアップロードしてください。」など
- 申請手続き上のステータスに何があるのかわかりづらい

5.3.3 一時保存に関して

一時保存に関して、下記の質問を行った。

Q4-1.申請時に一時保存機能を利用しましたか。
Q4-2.「Q4-1」で「はい」を選択された方にお伺いします。
一時保存機能に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

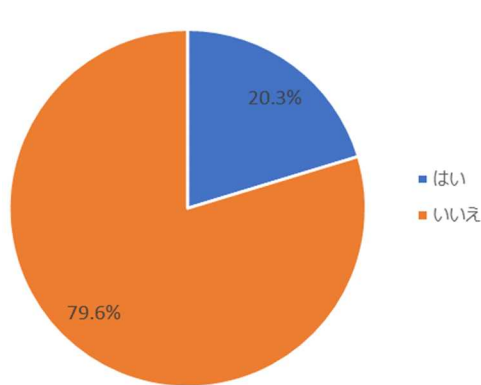


図 5-24 Q4-1 の回答結果

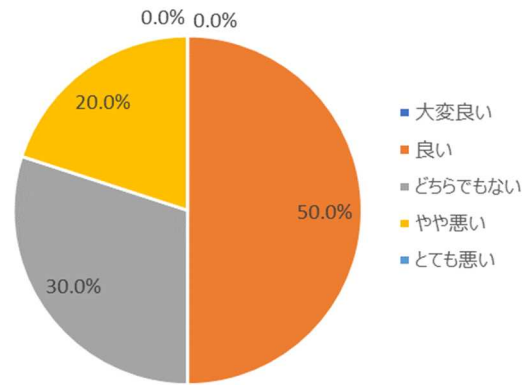


図 5-23 Q4-2 の回答結果

一次保存機能に関して、「利用した」と回答があったのは20%であった。システムの使い勝手に関しては「良い」が約半数を占めており、概ね問題ないとする。使い勝手に関するコメントとして、下記の回答があった。

- 「補足資料」をアップロードするとファイル名が変更されてしまい、アップロード後に何を登録したか容易に確認できなかった
- 「一時保存」後に操作の流れで「申請」ボタンを押下してしまい、その後のアップロードができなかった

都道府県によっては、現在の運用に合わせるために一時保存機能を利用する場合が考えられるため、ステータスの表記をわかりやすくする必要があると考える。
改善点のコメントとして、支援機関や受付窓口の確認が完了しないと申請ステータスに遷移しないようにしてほしいと回答があった。

5.3.4 書類の添付に関して

書類の添付に関して、下記の質問を行った。

Q5-1.書類の添付に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

書類の添付に関して、「やや悪い」「とても悪い」とで約 30%の回答があり、下記のコメントが

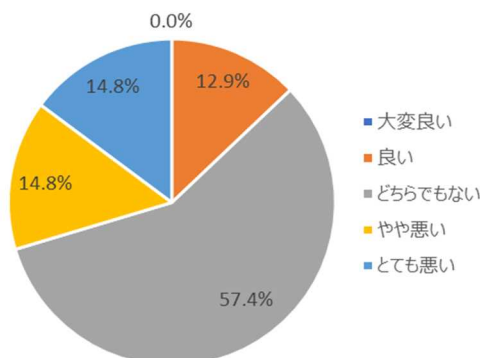


図 5-25 Q5-1 の回答結果

挙げられた。

- 添付が様式ごとに分かれているので、ファイルを分ける必要がある。
- 添付ファイル名が変わってしまうと、どのファイルかわからなくなる
- 1 つずつアップロードするのが手間である

都道府県により独自の添付書類もあるため、様式ごとに枠を設けるのではなく、自由に添付できる形式にする必要があると考える。また、添付ファイル名は添付したオリジナルファイル名をそのまま残すことにより、ユーザ側で添付ファイルを判別できるようにする必要がある。更新日時や、更新者がわかるようにすることで誰が登録したものか、差し替えしたものなどの判断ができるようになると思う。

5.3.5 申請情報入力後の申請処理に関して

申請情報入力後の申請処理に関して、下記の質問を行った。

Q6-1.申請情報入力後の申請に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

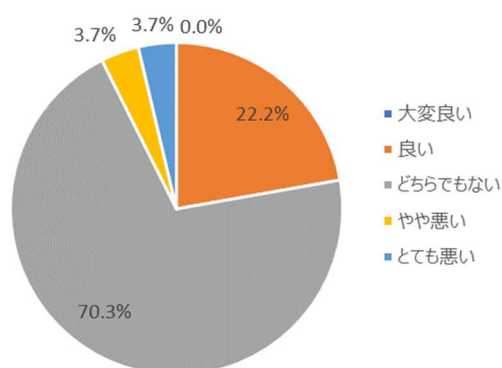


図 5-26 Q6-1 の回答結果

申請情報入力の申請に関して、「良い」との回答が 22%あった。改善点のコメントとして以下の回答が挙げられた。

- 申請受付時に各機関にメール通知をしてほしい

申請の進捗状況がわかるようにメール通知などアラート機能を設ける必要があると考える。
 なお、「どちらでもない」と回答した多くが実証実験の期間が短く、期間内に申請まで至らなかったという回答であった。

5.3.6 申請内容に不備があった場合の対応に関して

申請内容に不備があった場合の対応に関して、下記の質問を行った。

Q7-1.申請内容や添付書類に不備があった場合は、担当都道府県からの指摘内容がメールにて配信され、メールの内容に従い対処する必要があります。不備の指摘があり、対処を実施することはありましたか。
 Q7-2.「Q7-1」で不備の指摘、対処があった方にお伺いします。
 不備指摘の通知方法（メール）、メール受領後の対処方法の使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

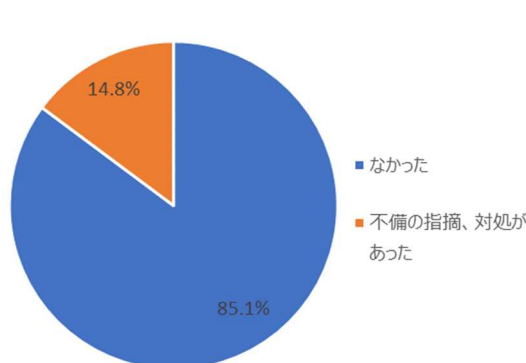


図 5-28 Q7-1 の回答結果

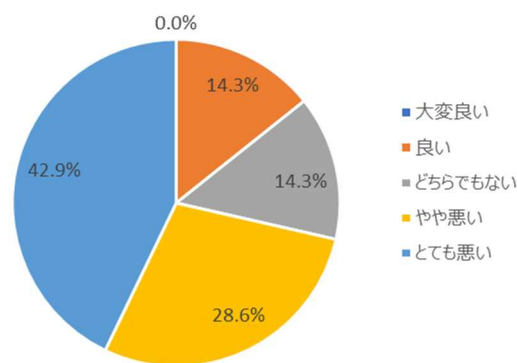


図 5-27 Q7-2 の回答結果

申請内容に不備があった場合のシステムの使い勝手に関して、半数以上が「やや悪い」「とても悪い」を占めている。理由として、下記のコメントがあった。

- 法人番号の桁数が G ビズ ID 登録時は 13 桁、経営革新申請書では 12 桁で求められ、修正できなかった。
 - 一度アップロードして登録したデータを削除することができなかった（不要なデータを登録してしまう可能性もあるため、データの差し替えだけではなく削除もできるようにしてほしい。）
 - 申請者にも通知が届いてしまうため、通知をするか否かを選択できるようにしてほしい
- これらのコメントより、法人番号の桁数の統一、アップロードしたファイルの削除機能、通知有無の選択機能が必要と考える。

5.3.7 承認通知書の出力に関して

承認通知書の出力に関して、下記の質問を行った。

Q8-1.承認通知書の出力（ダウンロード）機能を利用しましたか。

回答結果は下図のとおり。

承認通知書のダウンロードに関して、利用しなかった回答者が大半を占めているが、現在の運用

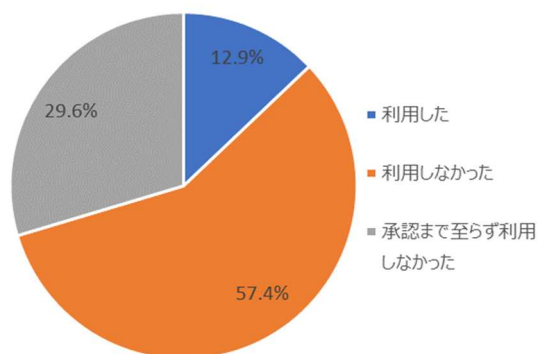


図 5-29 Q8-1 の回答結果

上都道府県の担当者からメール等で送付されてくるため、こちらのシステムからダウンロードをする必要がなかったケースが大半であった。

また、利用があった回答者からは下記のコメントがあった。

- 承認通知書だけではなく、その他の書類（提出書類の最終版、会計指針、留意事項・その他）も一括ダウンロードできるとよい

承認通知書のダウンロードだけではなく、承認通知時に必要なものを精査する必要がある。

5.3.8 電子申請システム化による効果に関して

電子申請システム化による効果に関して、下記の質問を行った。

Q9-1.申請書および添付書類を紙に印刷し提出する場合や、メールで提出する場合に比べ、電子申請システム化することにより改善できた内容をご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

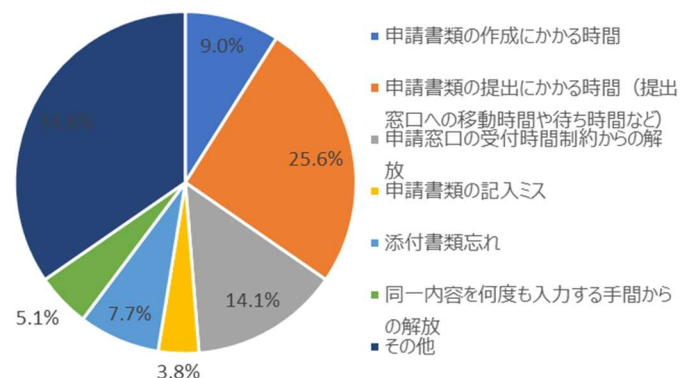


図 5-30 Q9-1 の回答結果

電子申請システム化の効果として、「申請書類の提出にかかる時間」との回答が 26%で一番多くあった。またその他の回答として下記のコメントがあった。

- いつでも、どこでも必要な設備やデータがあれば申請できること
- 紙の出力を減らすことができた
- 受付機関の営業時間外に申請ができる

逆にデメリットとしては、下記のコメントがあった。

- G ビズ ID の取得や、基本情報の入力など申請事業者にとって手間がふえる
- 住民票など紙でした発行されないものを電子化する必要がある
- 原本提出が求められ、電子申請システム上で完結しないのであればメリットがない
- 書類差し替えに手間がかかるので、従来通りメールの方が容易である

Q9-3.本システムの実証実験において、紙を出力せずに、申請支援業務を完結できましたか。

回答結果は下図のとおり。

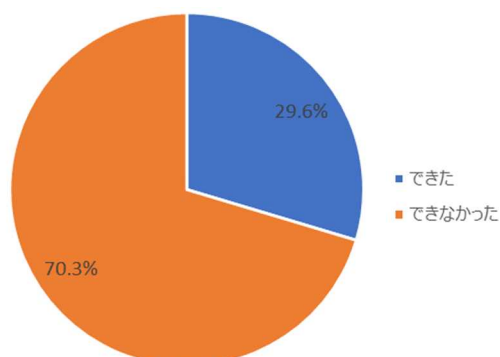


図 5-31 Q9-3 の回答結果

紙を出力せずに申請支援業務を完結できたかに関して、70%が「できなかった」と回答したが、理由として下記のコメントが挙げられた。

- 押印が必要な書類があるため、紙媒体での提出が必要となった
- メールでのやりとりができない申請者とは紙に出力して確認してもらう必要がある
- 画面上での確認はやりづらく、紙面上で照合する必要があった
- 審査制度のために紙出力する必要がある

申請内容の確認や、審査など現状の運用において紙出力を行っている場面が多くあるため、電子申請システムを利用したとしても紙出力が必要になったと考える。そのため、電子申請システムを利用する際は、システム上のみならず申請者とのやり取りや、審査のやり方などの運用も踏まえて検討する必要がある。

5.3.9 電子申請手続き（全般）について

電子申請手続き（全般）について、下記の質問を行った。

Q10-3.申請者に対して電子申請を案内するケースはありましたか。
Q10-4.「Q10-3」で「はい」を選択した方にお伺いします。
案内をした申請者は電子申請を行いましたか。
Q10-5.「Q10-3」で「はい」を選択した方にお伺いします。
電子申請になったことにより申請者への案内がやりやすくなりましたか？

回答結果は下図のとおり。

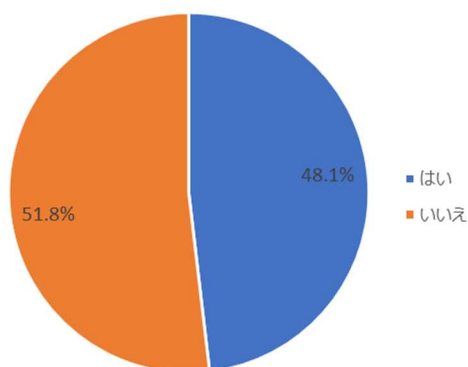


図 5-32 Q10-3 の回答結果

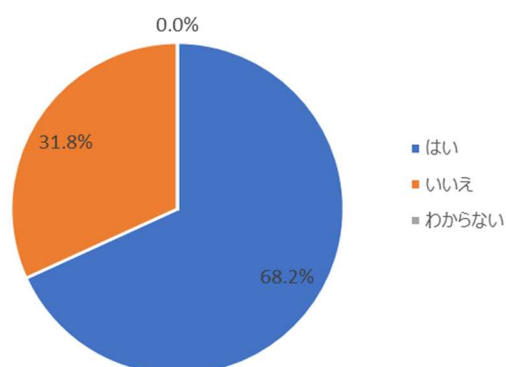


図 5-33 Q10-4 の回答結果

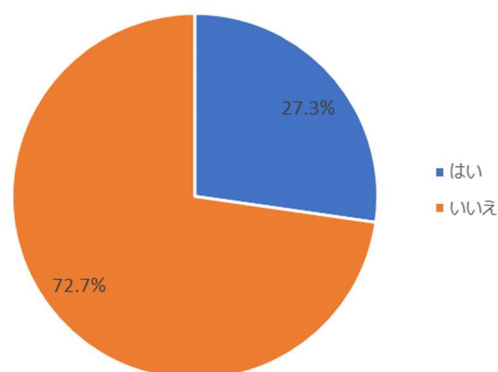


図 5-34 Q10-5 の回答結果

電子申請手続き（全般）に関して、申請者への案内に対する改善点についてコメントは下記のとおり。

- 全体の流れがわかるフロー図がほしい
- 申請者向けのサポートの充実
- G ビズ ID を取得せずに、支援機関から直接申請できるようにしてほしい
- G ビズ ID の取得を依頼しづらかった
- G ビズ ID は関連させないでほしい

G ビズ ID に関するコメントが多く、申請事業者のシステム利用に G ビズ ID の取得が大きなハードルになっていることがわかった。

5.3.10 利用環境について

利用環境について、下記の質問を行った。

Q11-1.本実証実験においては利用できる環境は PC のみでしたが、それ以外での要望があればご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

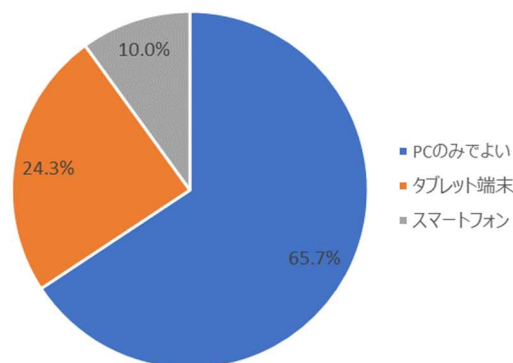


図 5-35 Q11-1 の回答結果

支援機関に関しては、「PC のみでよい」という回答が 66%を占めており、概ね問題ない考える。

5.3.11 システム全般について

システム全般に対する改善点として下記のコメントがあった。

- 謄本等原本の提出が必要であるならば、電子申請での完結はできない。完結できないのでは、事務手続き上の負担はほとんど変わらない。
- 経営革新の内容とシステムの内容の質問に対して、同じ電話で同時に解決できる問い合わせ先の設置
- 他の補助金システムと UI や仕組みが違うため、統一して欲しい。（JGrants と同じにして欲しい）
- 申請事業者に対してシステムを利用した場合のメリットを提示するために、手続きの簡素化が必要になる（システム上で必要な情報を入力すれば、申請書の表紙やエクセル表の一部などは自動で作成してくれる機能など）
- 申請者が G ビズ ID を所持しなければ経営革新を申請できないということが大きな壁で、これを必須にするとすると申請件数の確保にとっても影響がある。
- 申請事業者においては、スマホはもっていても全事業者が PC を使える状況になっていない。

➤ 現段階での電子申請は補助金申請のように必須ではなく、その手間を上回るほどのメリットも享受できないので、普及は難しい。支援者側の負担が増えないようにしてほしい申請事業者に対するメリットや、G ビズ ID の取得など、申請事業者が使いやすいものにする必要がある。

また、機能の改善として下記のコメントがあった。

- 各補助金申請情報都の同期。他で申請した情報をコピーしてそのまま利用させたい。
- FAQ の補充

上記コメントより、情報を入力する際の簡易性や、サポート機能の補充が必要と考える。

5.4 都道府県対象アンケート結果

5.4.1 都道府県の ID 発行手続きに関するシステムについて

都道府県の ID 発行手続きに関して、下記の質問を行った。

Q1-1.ID 発行手続きに関して、システムの使い勝手はどうでしたか。
(ID 発行メール受信、パスワード設定、ログイン)

回答結果は下図のとおり。

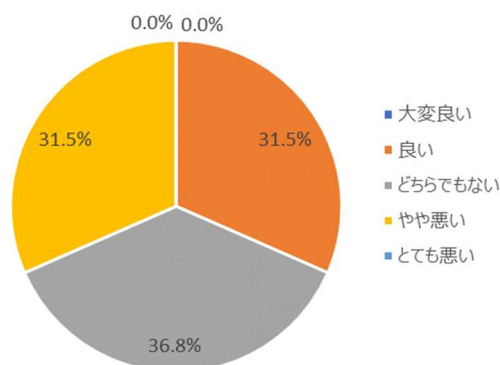


図 5-36 Q1-1 の回答結果

ID 発行手続きに関して、「良い」「どちらでもない」「やや悪い」の回答が等分する結果となった。「どちらでもない」と回答があった背景として、今回実証実験に参加いただくにあたり事前に付与された ID を利用したことが挙げられる。

「やや悪い」と回答があった理由として下記のコメントがあった。

- ID 取得画面が毎回表示され、ログインできなかった
- アカウント数に限りがあり、実運用と異なったため
- Internet Explorer を基本ブラウザとして利用しているが、Internet Explorer では利用できず画面遷移がスムーズでなかった
- ID 発行メールの件名がわかりづらかった

上記のコメントより、有事の際に問合せできる窓口に容易に誘導できるようにする必要があると考える。

また、改善点として下記のコメントがあった。

- アカウント管理を都道府県職員が行えるようにしてほしい
- 担当者変更の手間を省くために、共通アカウントで運用したい

職員の異動などを考慮し、アカウントの運用を検討する必要がある。

5.4.2 申請一覧・ステータスの確認に関して

申請一覧・ステータスの確認に関して、下記の質問を行った。

Q2-1.申請一覧・ステータスの確認に関して、使い勝手をどのように感じましたか。
(申請一覧とステータスの確認)

回答結果は下図のとおり。

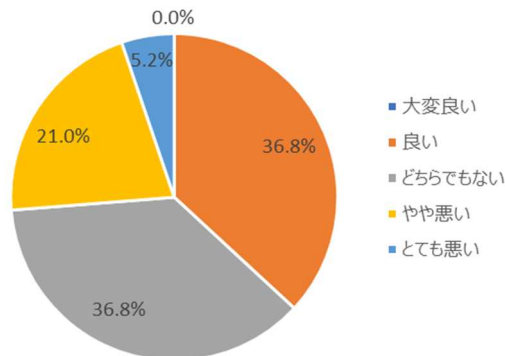


図 5-37 Q2-1 の回答結果

申請一覧・ステータスの確認のシステムの使い勝手に関して、「良い」「どちらでもない」の回答が大半を占めていた。「やや悪い」「とても悪い」は回答の26%となり、理由として下記のコメントが挙げられていた。

- 自分が担当する申請を探しづらい（都道府県別に表示されており、担当課や担当センターでの表示ができない）
- 不要なステータスが多くわかりにくい、ステータスの定義（名称や取扱方法を含む）がわかりづらい

画面に表示される対象の申請や、ステータス表示について各都道府県の運用に合っていないなかったことが原因と考えられる。表示形式の絞り込みや、ステータス設定を汎用的に行えるようにする必要がある。

5.4.3 審査担当者の割当について

審査担当者の割当について、下記の質問を行った。

Q3-1.審査担当者の割当に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

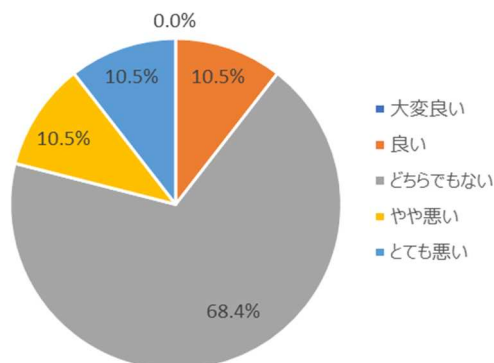


図 5-38 Q3-1 の回答結果

審査担当者の割当に関するシステムの使い勝手について、「良い」「どちらでもない」の回答が79%を占めており、概ね問題ないとする。「どちらでもない」という回答が68%を占めているが、都道府県によっては1案件を一人の担当者が担当している場合や、運用上担当者の割当を行う必要がなかったため、本機能の影響がなかったと考えられる。

ただし、「やや悪い」「とても悪い」と21%が回答しており、理由として下記のコメントが挙げられた。

- アカウント登録者でしか審査ができず、実際の審査とかけ離れたものであった
- 業種ごとに審査担当課が異なり、事業者は直接審査担当課へ申請していた。各自で審査担当者を割り当てなければならない場合は作業が単純に増加してしまう
- 割当人数が固定されている

また、改善点として下記の回答があった。

- 業種コードごとに担当課の担当者を自動的に割り振られるようにしてほしい
- 審査機関の実態にあわせて人数が変更できるとよい
- 一案件ごと審査担当者を割り当てるのは工数がかかる、対象案件を一括して審査員に回付する仕組みがあるとよい

都道府県によって審査プロセスの運用が異なるため、審査担当者の割当に関して、運用を考慮して検討する必要がある。

5.4.4 申請内容の確認に関して

申請内容の確認に関して、下記の質問を行った。

Q4-1.申請内容の確認に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

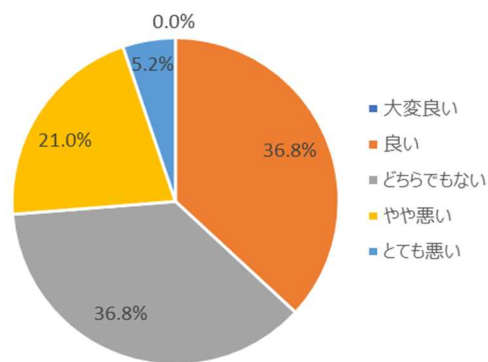


図 5-39 Q4-1 の回答結果

申請内容の確認に関しては、「良い」「どちらでもない」が回答の73%を占めており、実証実験期間に利用するケースがなかった回答者が「どちらでもない」と回答しているため、概ね問題ないとする。

ただし、「やや悪い」「とても悪い」の回答は26%を占めており、理由として下記のコメントが挙げられた。

- 項目名のタイトル（「申請 ID」「事業者の氏名又は名称」などの部分）と自分が入力した文字のフォントや色が似ており、判別しづらい
- 申請事業者が個別にファイルを提出するケースが想定される。
- 添付ファイルの順番が通常文書で提出される順番と異なっていた。

- アップロードされたファイルのプレビューができず、ファイルをひとつひとつダウンロードする必要があり手間がかかった
- また、改善点として下記のコメントが挙げられた。
- 添付ファイルを一括ダウンロードしたい

今回実証実験で利用した電子申請システムは、申請書を添付ファイルとして添付する仕組みとなっており、添付ファイルの参照についてコメントが寄せられた。添付ファイルの名称や、ダウンロード方法などユーザが容易にファイルを参照できる仕組みが必要と考える。

5.4.5 申請内容に不備があった場合の対応に関して

申請内容に不備があった場合の対応に関して、下記の質問を行った。

Q5-1.本システムにおいて、不備の指摘（付け出し）はありましたか。
 Q5-2.「Q5-1」で不備の指摘があった方にお伺いします。不備の指摘および不備解消の登録の使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

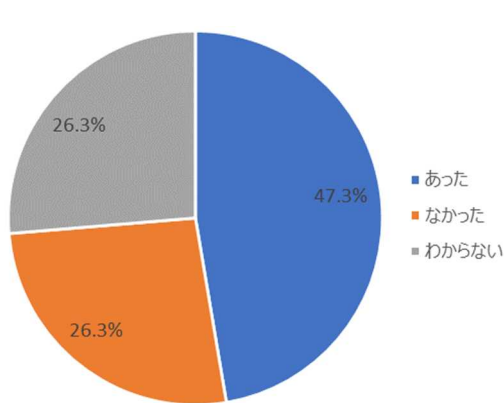


図 5-41 Q5-1 の回答結果

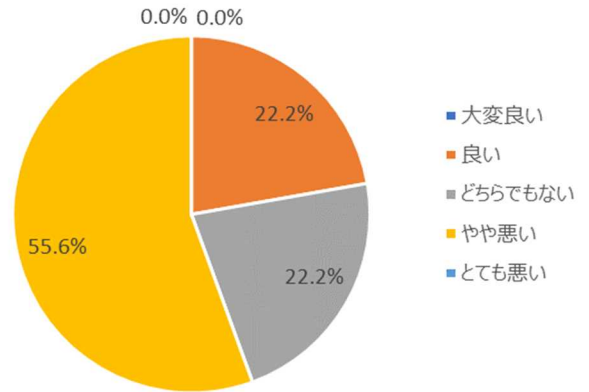


図 5-40 Q5-2 の回答結果

申請内容の不備に関して、不備の指摘を行ったユーザのうち「やや悪い」との回答が半数以上となった。理由として下記のコメントが挙げられた。

- 複数回不備の指摘を行う場合に、「当初申請分」「第1回修正分」などのように分けられているとわかりやすい
 - コメントだけでは伝えきれないため、コメントを記載したファイルを添付する仕組みがあるとよい
 - 修正前の書類が削除されず、修正後の書類と2重登録されていた
- 一方で、システム化することでのメリットに関する回答もあった。
- 再提出があった場合、担当者にメール通知が来るためシステムを都度確認する必要がない

上記より、通知機能は概ね問題ないと考える。ただし、申請書をアップロードしてやり取りする仕組みの場合は、不備の指摘方法についてコメントだけではなく、従来の運用通り直接申請書等にコメントを記載したものを申請事業者と共有できる仕組みが必要と考える。

Q5-4.従来の申請方法（紙やメール）での提出に比較して、不備の指摘数は減少しましたか。

回答結果は下図のとおり。

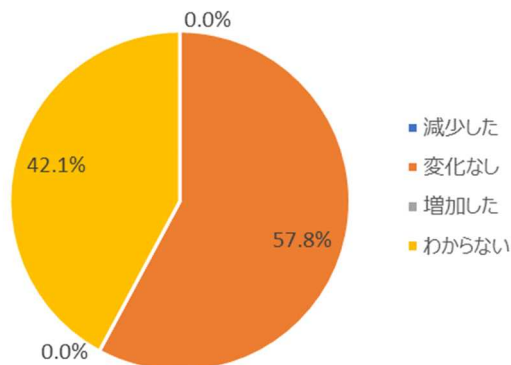


図 5-42 Q5-4 の回答結果

不備の指摘数に関して、「変化なし」の回答が大半を占め、「減少した」「増加した」と回答はなかった。実証実験で利用した電子申請システムは、申請書を添付する仕組みであったため、申請書の内容に関する不備は従来と変わらないと考える。

不備を減らすためには、システム上に申請内容を直接入力させてエラーチェックを行うなどの方法を検討する必要がある。ただし、都道府県ごとに項目内容が異なるため、共通部分のみシステムに入力させ、その他の項目は添付ファイル形式にするなど、運用上の検討が必要である。

5.4.6 承認・不承認に関して

承認・不承認に関して、下記の質問を行った。

Q6-1.承認・不承認に関して、使い勝手をどのように感じましたか。
(承認通知書のアップロード、承認・不承認処理)

回答結果は下図のとおり。

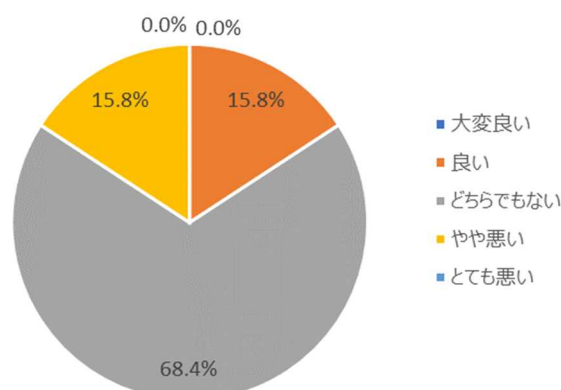


図 5-43 Q6-1 の回答結果

承認・不承認に関して、「どちらでもない」が半数以上を占める結果となった。その理由として下記のコメントが挙げられた。

- 承認書を申請ごとにアップロードする仕組みだと、誤送信のリスクがある
- ファイル名を承認通知書と変更しなければいけない点が煩わしい

- フォローアップ調査などの際に、承認された事業計画を事業者が確認しやすいようにしてほしい

承認通知書をアップロードする仕組みである場合は、従来通りメールで送付する運用と大差はない。省力化を図るためには電子申請システムにて承認通知書を自動作成し、フォローアップ調査の案内なども一元管理できると良いが、承認通知書への知事印の押下など従来の運用に合わせた検討が必要である。

Q6-3.内部起案決裁を実施している場合、本システムから必要な申請情報をダウンロードし、スムーズに従来の決裁フローへ乗せることができましたか。

回答結果は下図のとおり。

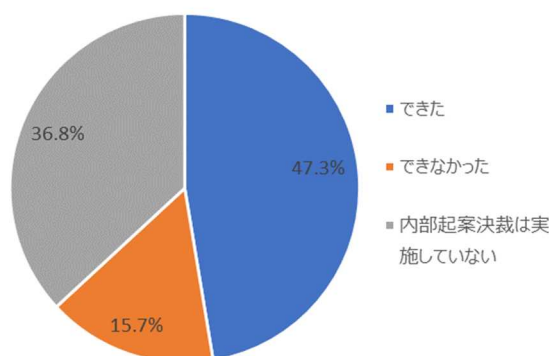


図 5-44 Q6-3 の回答結果

内部起案決裁に関して、実施している回答者のうち「できた」との回答が大半を占める結果となった。「できなかった」と回答した理由として「システムが異なるため、ファイルの受け渡しに手間がかかった」とコメントが挙げられた。

申請データを紙出力して従来の決裁フローを行ったケースが多くあり、紙出力すれば従来の決裁フローに載せることは可能であることがわかったが、ファイルの受け渡しに関して各都道府県の環境に依存が少ない方法を実現させる必要があると考える。

5.4.7 電子申請システム化による効果に関して

電子申請システム化による効果に関して、下記の質問を行った。

Q7-1.申請書および添付書類を紙に印刷し提出する場合や、メールで提出する場合に比べ、電子申請システム化することにより改善できた内容をご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

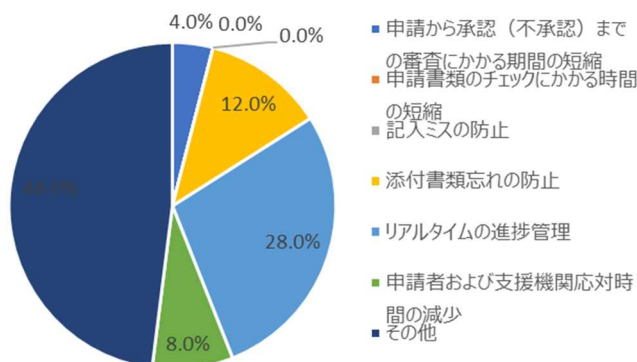


図 5-45 Q7-1 の回答結果

電子申請システム化することによる改善点に関して、「リアルタイムの進捗管理」が回答の28%となった。「その他」の回答としては、下記のコメントが挙げられた。

- 添付書類を一部、電子ファイルで代替することができ、ペーパーレス化になった
- 軽微な修正については申請者の了解を得たうえで承認機関が対応可能、メールに比べ容量やセキュリティ面で安心
- セキュリティを高めていただければ、申請者が安心して決算関係書類等を添付しやすくなる

逆にデメリットになり得る点に関して、下記のコメントが挙げられた。

- 特定の都道府県の運用に合わせたシステムではないため、申請事業者から質問が増えることが想定される
- 公的機関から紙でないと交付されない書類は電子化の手間がかかる、原本を別途提出する必要がある
- 申請事業者のITスキルによって対応が増えてしまう、申請のハードルが高くなる
- 申請事業者から申請書を郵送してもらっているので、郵送までの時間は短縮されたが、都道府県の担当者は、内部起案決裁と重複する電子申請システムでの承認、承認書アップロードなど手間が増えた。

上記よりペーパーレス化することのメリットはあるが、完全にペーパーレス化するには紙で交付される書類や原本提出が必要な書類の取り扱いについて検討する必要があると考える。また申請事業者が取り掛かりやすいシステムにすることが、結果として都道府県側の省力化も図ることができると思う。

Q7-3.本システムの実証実験において、紙を出力せずに、申請受理・審査等の業務を完結できましたか

回答結果は下図のとおり。

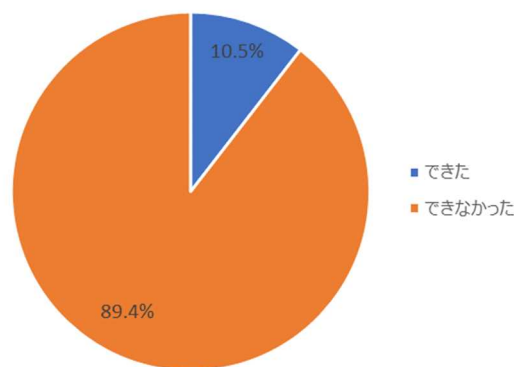


図 5-46 Q7-3 の回答結果

紙出力せずに申請受理・審査等業務の完結に関して、90%が「できなかった」と回答した。理由として下記のコメントが挙げられた。

- ファイルに保管するため
- 審査を行う際に、チェック済の印をつけたり修正ポイントの書き込みなどは紙で行うため
- 内部決裁起案時に印刷する必要があるため、システムよりも各都道府県の事務規定が足かせになっている

紙ベースの申請受理・審査プロセスや、従来の書面保存の必要性から、現在の運用ではシステムでの完結は難しく紙出力が必要となると考える。

Q7-5.電子申請となることにより、書類作成や書類提出の時間は短縮されましたか。

回答結果は下図のとおり。

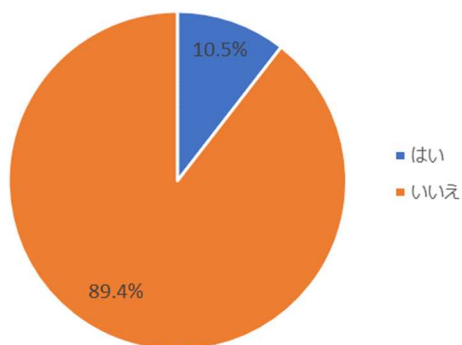


図 5-47 Q7-5 の回答結果

書類作成や書類提出の時間の短縮に関して、89%が「いいえ」と回答した。従来とは異なる申請方法となったため、システムの案内などに時間を要し、時間の短縮に至らなかったと考える。

Q7-7.電子申請となることにより事象者への制度紹介はやりやすくなりましたか。

回答結果は下図のとおり。

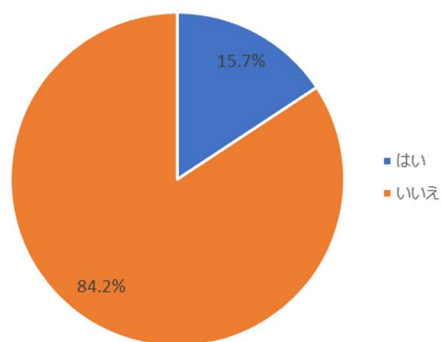


図 5-48 Q7-7 の回答結果

事業者への制度紹介に関して、「はい」の回答は16%に留まる結果となった。G ビズ ID の取得や、システムの利用方法など従来とは異なる案内が増え、簡単に案内できるツールも準備がなかったためと考える。

Q7-9.電子申請となることにより、過去の承認事例を参照する機会は増えそうですか。またそれにより、申請の書類作成を進めやすくなりそうですか。

回答結果は下図のとおり。

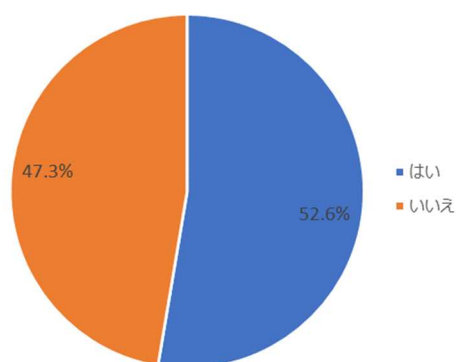


図 5-49 Q7-9 の回答結果

過去の承認事例の参照機会に関して、「はい」との回答が 53%を占めた。理由として下記のコメントが挙げられた。

- 過去の計画と比較が容易にできれば、担当者が変わったあとも一律の基準で審査が可能になると思われるため
- 過去の承認書は現在共有できていないので、参照可能な仕組みは利用価値がある（参照範囲の制限は必要）
- 過去事例の検索が容易になるから。

上記より、利用価値のある検索方法や、参照形式を明らかにして蓄積されるデータの参照に関して検討を前向きに進める必要があると考える。

Q7-12.電子申請となることにより、支援機関への支援は楽になりましたか。

回答結果は下図のとおり。

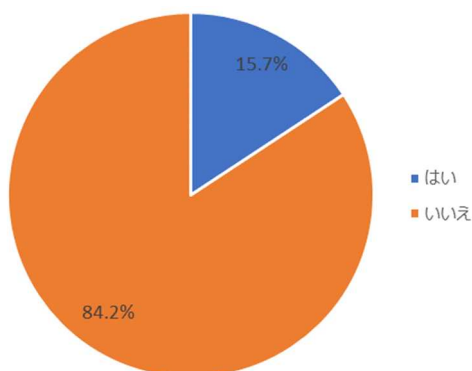


図 5-50 Q7-12 の回答結果

支援機関の支援に関して、「はい」との回答は 16%に留まった。「申請事業者と支援機関と一度に情報を共有できるところがよい」と回答があった。

5.4.8 電子申請手続き（全般）について

電子申請手続き（全般）について、下記の質問を行った。

Q8-1.実証実験システムには搭載されていない機能で、用意されていればより円滑な審査手続きにつながるとされる機能があればご教示ください。

回答として、下記のコメントが挙げられた。

- 自動配信されるメール文面を編集できるようにしてほしい
- 形式項目のフォーム入力（システム出のエラーチェックあり）、結果の一括送信
- データ集計の自動化（月次報告の自動化）
- 申請者・支援機関とのチャット機能（簡単な質問を気軽にやり取りするため）
- 新任者でも直感的な操作が可能な、わかりやすい画面デザインや承認手順
- 申請者の業種により自動的な担当者の割り振り
- 事業者の入力しているステータスから申請書作成の自動化

システム化することによるエラーチェックや、データの活用など複数の都道府県の運用に共通する機能を検討する必要がある。また都道府県独自の運用が一部存在するため、システムの使い方については運用面と、システム面の両方から検討する必要がある。

5.4.9 申請手続き（全般）について

申請手続き（全般）について、下記の質問を行った。

Q9-1.申請者の本人確認を実施していますか。

回答結果は下図のとおり。

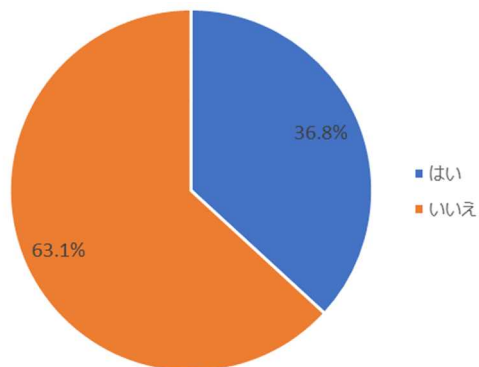


図 5-51 Q9-1 の回答結果

申請者の本人確認の実施に関して 36%が「実施している」と回答があった。実施している都道府県では、下記の方法で実施していることが分かった。

- 申請書表紙と定款の奥書証明に代表印の押印を求める
- 履歴事項全部証明書、住民票等の提出
- 対面形式でヒアリング実施

本人確認の省略については、G ビズID を利用することで代替可能であるとの回答が多くあった。

Q9-5.独自に提出を求める書類を省略する運用は可能でしょうか。

回答結果は下図のとおり。

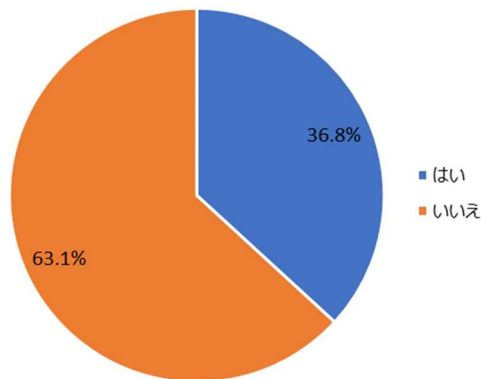


図 5-52 Q9-5 の回答結果

都道府県独自で提出を求めている書類の省略に関して、63%が「省略はできない」と回答した。理由として「都道府県で定めているため」とコメントが挙げられた。

様々な都道府県の運用に合わせて汎用的に利用できる仕組みが必要と考える。

Q9-7.外部の審査委員による審査はありますか。

回答結果は下図のとおり。

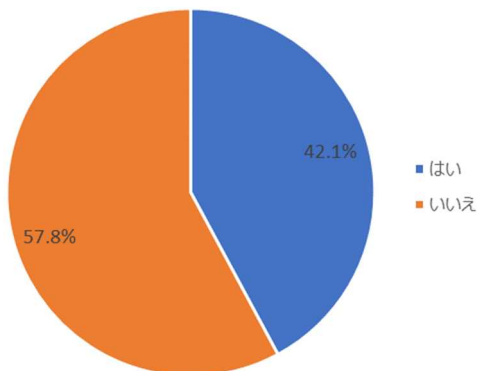


図 5-53 Q9-7 の回答結果

外部審査員による審査に関して、42%が「外部審査がある」と回答した。外部審査を実施している都道府県では、申請内容に関わらず全て外部審査を行っていることが分かった。実施方式としては、会議形式やメールでの依頼など、都道府県により異なる運用となっていた。

5.4.10 利用環境について

利用環境について、下記の質問を行った。

Q10-1.本実証実験においては利用できる環境は PC のみでしたが、それ以外での要望があればご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

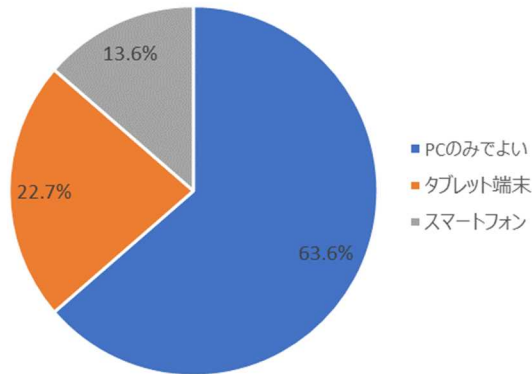


図 5-54 Q10-1 の回答結果

利用環境に関して、「PC のみでよい」との回答が 64%を占めており、概ね問題ないとする。

5.4.11 システム全般について

システム全般に対する改善点として下記のコメントがあった。

- 事業者だけでなく、支援機関も申請ができるようにしてほしい
- 実証実験では支援機関について事前登録するような形だったが、事前登録なく事業者が申請する際に、任意の連絡先を入力し、支援機関として登録できるようにしてほしい
- アクセシビリティに不足を感じられるため、改善してほしい（文字の大きさ、色、レイアウト等）

上記のコメントより、支援機関の登録に関して改善が必要とする。

5.5 外部審査員対象アンケート結果

5.5.1 外部審査員の ID 発行手続きに関するシステムについて

外部審査員の ID 発行手続きに関して、下記の質問を行った。

Q1-1.ID 発行手続きに関して、システムの使い勝手はどうでしたか。
(ID 発行メール受信、パスワード設定、ログイン)

回答結果は下図のとおり。

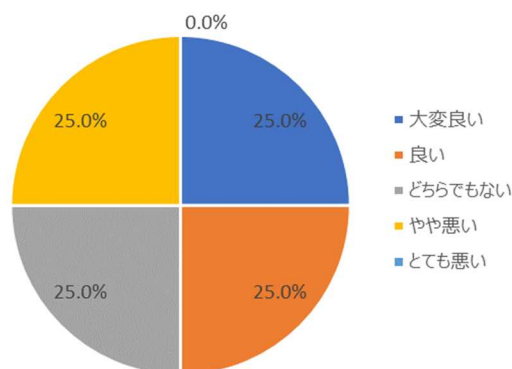


図 5-55 Q1-1 の回答結果

外部審査員の ID 発行に関して、大半は問題なくスムーズに行えた旨の回答であったが、一部「画面がマニュアルと異なる」旨のコメントが挙げられた。

電子申請システムを広く利用いただくためにも、マニュアルやヘルプデスクの充実などが重要になってくると考える。

5.5.2 利害関係の確認に関して

利害関係の確認に関して、下記の質問を行った。

Q2-1.審査対象の申請事業者との利害関係有無を確認するために、必要な情報が本システムで網羅されていましたか。

回答結果は下図のとおり。

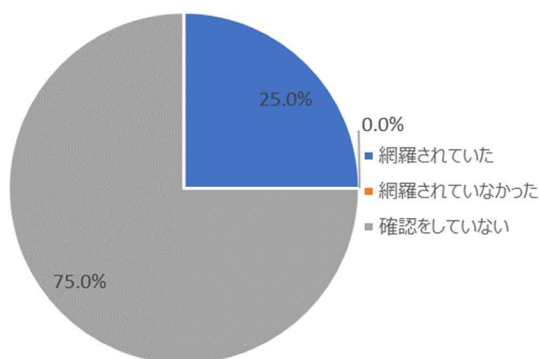


図 5-56 Q2-1 の回答結果

利害関係有無に関して、75%が「確認していない」と回答があった。利害関係の確認に関して、システム利用が必要か改めて運用を確認する必要があると考える。

5.5.3 申請内容の確認に関して

申請内容の確認に関して、下記の質問を行った。

Q3-1.申請内容の確認に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

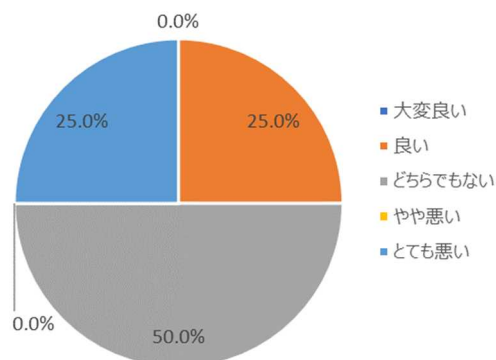


図 5-57 Q3-1 の回答結果

申請内容の確認に関して、下記のコメントが挙げられた。

- PDF ファイルなので、紙のようにメモ書きや付箋の付記など容易にできない

Q3-3.本システムの申請情報（添付ファイルの文書含む）以外に、審査に必要な情報がありましたか。

回答結果は下図のとおり。

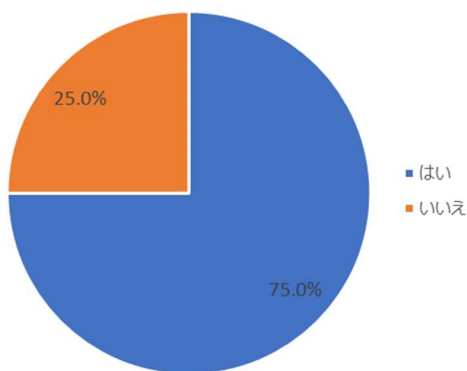


図 5-58 Q3-3 の回答結果

審査に必要な情報に関しては、財務分析資料や一覧表、許認可情報などが挙げられた。従来の運用を確認し、システム化できる情報は対象として検討していく必要があると考える。

5.5.4 審査結果の入力に関して

審査結果の入力に関して、下記の質問を行った。

Q4-1.審査結果の入力に関して、使い勝手をどのように感じましたか。

回答結果は下図のとおり。

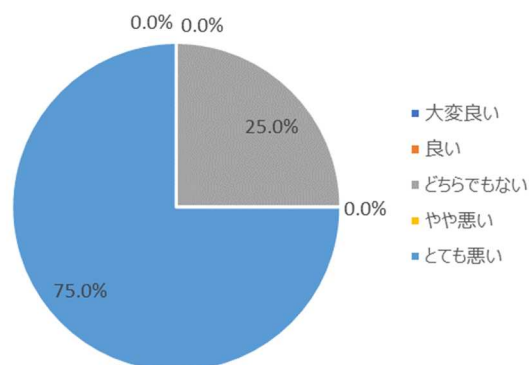


図 5-59 Q4-1 の回答結果

審査結果の入力に関して、75%が「とても悪い」と回答があった。理由として下記のコメントが挙げられた。

- 理由記述欄が 255 文字以内と限定され少ない、これまでは A4 で 2～3 枚のボリュームで記載している

入力欄に関して、入力文字数の拡大と、文字数拡大による表示形式への影響は考慮する必要があると考える。

Q4-3.別ウィンドウで申請内容を確認しながら審査結果を入力することで効率的に作業を行うことができましたか。

回答結果は下図のとおり。

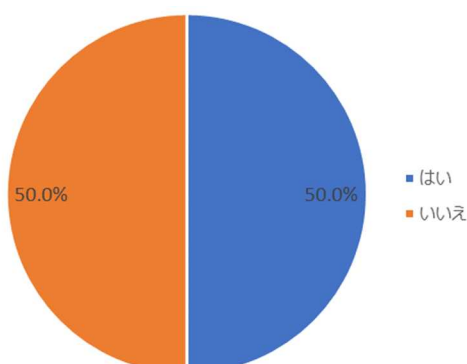


図 5-60 Q4-3 の回答結果

審査結果入力の効率化に関して、「紙ベースの方が見やすい」「ノート PC 上では見づらい」と回答があった。審査内容の確認をシステム上で行う場合には、結果入力画面のレイアウトを考慮する必要があると考える。

5.5.5 電子申請システム化による効果に関して

電子申請システム化による効果に関して、下記の質問を行った。

Q5-1.申請書および添付書類を紙に印刷し提出する場合や、メールで提出する場合に比べ、電子申請システム化することにより改善が期待できると感じられた内容をご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

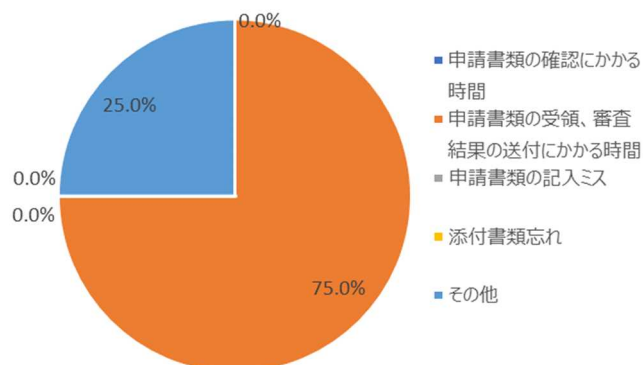


図 5-61 Q5-1 の回答結果

電子申請システムによる効果に関して、「申請書類の受領、審査結果の送付にかかる時間」が回答の75%を占めた。理由として下記のコメントが挙げられた。

- 審査そのものに要する時間は変わらない
- 郵送では書類が届くまで数日必要な場合があるが、システム化した場合は連絡があり次第すぐに審査にかかるためその間の時間は短縮できる
- 時間は郵送よりは改善されるが、メールとは変わらない

紙でやり取りを行う場合には、時間の短縮が大きなメリットとなることが分かった。

5.5.6 電子申請手続き（全般）について

電子申請手続き（全般）について、下記のコメントがあった。

- 申請者への内容の問い合わせと、申請者からの回答確認が、よりスムーズにできる機能があればよい
- 文字数の制限があり、ファイル添付ができないため、内容確認が別途システム外で実施する必要があり手間がかかる
- マニュアルは、操作画面に合わせ作成してほしい

上記のコメントより、回答結果の入力画面の改善が必要と考える。

5.5.7 利用環境について

利用環境について、下記の質問を行った。

Q7-1.本実証実験においては利用できる環境はPCのみでしたが、それ以外での要望があればご教示ください。

回答結果は下図のとおり。

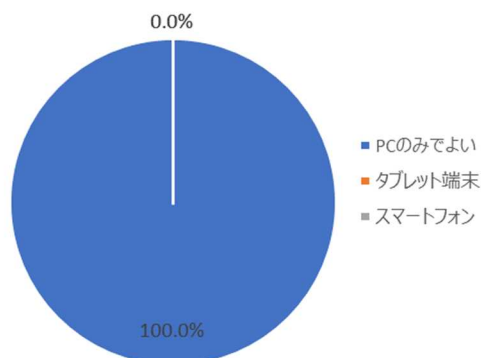


図 5-62 Q7-1 の回答結果

利用環境に関して、全回答が「PC のみでよい」との回答であり、概ね問題ないとする。

5.5.8 システム全般について

システム全般に対する改善点として下記のコメントがあった。

- 審査観点が明確化されておらず、フリー記述となっており、審査員間での視点のばらつきがある。そのため、審査の観点が統一できるような基準と、基準に沿った理由記述の統一フォーマットがあるとよい。

上記のコメントより、従来審査を行う際にチェックシート等を用いている場合は、そのチェックシートの内容をシステム化することにより審査の統一が図れると考える。

5.6 ヒアリングの概要

5.6.1 ヒアリング対象

電子申請システムを利用した以下の都道府県の担当者に対してヒアリングを実施した。

- 群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、長野県、静岡県、愛知県、三重県、愛媛県、高知県
※高知県については会議体形式での日程都合がなかったため、別途受領した要望・意見を元に本ヒアリング結果に反映している。

5.6.2 実施方法

会議体形式（Web 会議）でのヒアリングを実施。

5.6.3 実施期間

令和 4 年 2 月 24 日～3 月 9 日

5.7 ヒアリング結果

ヒアリングで確認できた各都道府県の運用状況や、要望等について整理した。なお、一般には公表されていない情報を含むため、都道府県が特定できない形で記載している他、審査基準等の審査業務に直接影響を及ぼす内容は記載していない。

5.7.1 申請書類の作成について

経営革新計画の承認を受けるためには、申請書類として様式第 13(変更申請の場合は様式第 14)、別表 1～7 を作成し行政庁へ提出する必要がある。様式 13 および別表 1～7 に記載する内容の概要は以下のとおりである。

表 5-2 申請書類の記載内容

提出書類	記載内容
様式 13 (変更申請の場合は様式 14)	・申請事業者の住所、名称、代表者名等
別表 1	・申請者名、業種、資本金、法人番号 ・実施体制、新事業活動の類型、経営革新計画の目標、計画期間または事業期間、経営革新の内容 ・経営の向上の程度を示す指標、現状、計画終了時の目標伸び率等
別表 2	・実施計画と実績
別表 3	・経営計画及び資金計画
別表 4	・設備投資計画及び運転資金計画
別表 5	・組合等が研究開発等事業に係る試験研究費に充てるためその構成員に対して賦課しようとする負担金の賦課の基準
別表 6	・関係機関への連絡希望
別表 7	・企業名の公表等について

ヒアリングの結果、支援機関やコンサルティング会社、中小企業診断士等の支援を受けて申請事業者が申請書類の作成をしているケースが多いことがわかった。

支援を受ける理由として、主に以下の内容が挙げられた。

- アイデアがあっても行政向きに文書化する際にサポートが必要となるケースが多い。
- PC の操作に不慣れな方がいる。
- 別表において、給与支給総額など、確定申告のどの数字がどの記入場所に対応するのか、わかりにくい。

申請事業者が直接、都道府県の担当部局へ申請書を提出する形をとっている都道府県においては、申請事業者のみで作成を行っているケースがあるが、この場合も職員が作成支援を行っているケースがあり、正式な申請提出の前に事前確認を実施している運用が多く見られた。

これらの運用状況を鑑みると、申請事業者と支援機関、または都道府県の担当者が、同じ申請情報の入力画面を見ながら、双方で入力が可能となる仕組みの検討が必要であると言える。実証実験

においては、都道府県側は付け出しという形で不備の指摘をする形であったが、支援機関と同様に申請情報を作成するタイミングでの作成支援ができるように検討が必要になる。

次に、書類作成において、項目に対する入力ミスが発生しているケースが多く、都道府県側のチェックに手間がかかっており、手間を省略する方法として、以下の要望の意見が挙げられた。

- 申請書の一部項目をシステム上の入力項目として登録することで、エラーチェック、自動計算、入力項目の自動転記をシステムで行えるようにしてほしい。
- 都道府県独自の管理項目をシステム上に任意追加できるようにしてほしい。

実証実験では申請書を電子申請システム上に添付する運用であったが、申請書上の項目をシステムに入力する方法についても検討が必要である。

5.7.2 申請時の提出書類について

中小企業等経営強化法施行規則では、経営革新計画の申請時に必要な書類は以下の4点が定められている。

- ① 様式第13（変更申請の場合は様式第14）、別表1～7の正本(1通)
- ② ①の写し(1通)
- ③ 中小企業者（または組合等）の定款
- ④ 中小企業者（または組合等）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）

ヒアリングの結果、上記4点とは別に追加書類として都道府県独自に提出を求めている書類があることが分かった。申請件数の量に関わらず、複数の都道府県で独自に提出を求めている書類は、下記のとおりである。

- 住民票（個人の場合）
- 経営革新事業の内容を説明する資料
- 会社案内
- 商業登記簿謄本（法人の場合）
- 誓約書
- 企業役員名簿

誓約書、企業役員名簿は暴力団排除条例に伴い、提出が求められている書類となっている。誓約書に関しては都道府県により押印済み原本での提出が必要となっているため、電子申請システム化された場合の取り扱いについては運用の検討が必要である。

また、都道府県により申請事業者がダウンロードできる様式のファイル形式が異なっていることがわかった。今回実証実験に参加いただいた都道府県の多くは、申請書と別表1～7をWord形式やExcel形式で1つのファイルとして準備している。売上高などの計算が必要となる別表3についてはExcel形式で準備している都道府県が多くあった。

申請件数が多い都道府県においては、別表3を作成するために既存事業分と経営革新計画に係る事業分の資金計画をそれぞれ作成し、Excelの関数を用いて別表3を自動作成できるようにフォームを工夫している都道府県もあった。

様式のファイル形式が都道府県ごとに異なるため、電子申請システム上に添付する場合は、添付するファイルの単位について検討する必要がある。

その他、導入設備のパンフレットを必要に応じて提出を求める都道府県もあることが分かった。本人確認や、事業内容確認を目的として都道府県独自で提出を求めている書類があるため、電子申請システム上での管理対象とするか否かを含めて今後検討する必要がある。

5.7.3 申請書の提出について

申請書類の提出先は、各都道府県の担当部局となるが、提出者と提出先（受付窓口）は都道府県の運用により違いがあり、以下のとおり整理を行った。

表 5-3 申請書の提出者

項番	都道府県	提出者
1	A,C,E,G,H,I,J	申請事業者または支援機関
2	B,F	支援機関のみ
3	D	申請事業者のみ

表 5-4 申請書の提出先（受付窓口）

項番	都道府県	提出先（受付窓口）
1	A,C,F,J	本庁のみ
2	G	本庁のみ （業種により受付窓口を分けている）
3	B	本庁または出先機関 （地域ごとに提出先を指定）
4	D	本庁または出先機関 （最寄りの窓口で電話予約、ただし申請受付可能件数の状況により他の窓口を案内することがある）
5	E,I	出先機関のみ
6	H	都道府県等中小企業支援センター（審査業務等受託機関）

提出者については、申請事業者または支援機関のどちらからの提出も受付している都道府県が半数以上を占めたが、支援機関のみ、または申請事業者のみに限定して受付している都道府県もあることがわかった。

提出先（受付窓口）については、本庁のみとしている都道府県が半数以上を占めたが、さらに申請事業者の業種別に受付窓口を細分化しているところもあった。都道府県 D は申請件数が比較的多いが、受付窓口ごとに当月の受付可能件数を管理し、これを超える場合は、翌月の受付とするか他の受付可能窓口を案内する運用としていた。これ以外に、都道府県等中小企業支援センターを審査業務等受託機関として受付窓口としているところもあり、様々な運用形態が見られた。

また、電子申請となった場合、「申請提出」と「申請受付」の違いについて、ステータスを明確にし、利用者にもわかりやすくするようにすべきという意見があった。申請受付とは、受付窓口の担当者が必要な申請書類等が揃っていることを確認した上で申請を受理する状態であるため、電子申請システムで申請を提出する操作が、申請受付にはならない点に留意が必要である。特に、都道

府県 D のように毎月の申請受付可能件数を定めている場合、申請提出後に当月分の受付ができないような事態が発生しないよう、工夫が必要となる。

5.7.4 審査について

申請受付後の審査の流れについて確認した。各都道府県の審査の概要は以下のとおりであった。

表 5-5 審査の概要

項番	都道府県	審査の概要
1	A	・本庁の担当で審査を実施する。 ・外部の審査員 2 名に審査を依頼している。それぞれの審査員が計画の内容を採点し、審査結果を記入した審査票をメールで返送してもらっている。
2	B	・申請を受け付けた商工会議所、商工会で形式確認、内容確認を行った後、外部審査員へ審査を依頼する。 ・外部審査員より受領した審査票、申請書類等一式を審査を担当する本庁または出先機関に送付する。審査担当となる本庁または出先機関は、地域により決定される。 ・それぞれの本庁または出先機関で、形式審査と内容審査を行う。
3	C	・案件ごとに 1 人の担当者を割り当て、申請内容の事前確認を実施している。 ・産業系の担当課や出先の研究機関に意見照会を行い、意見書を審査の参考情報としている。 ・月次で審査会を開催し、一括審査を実施している。
4	D	・電話予約で受付したタイミングで完成した申請書を申請事業者からメールで送付してもらう。 ・審査は月次で外部審査員による審査会を開催し、一括審査を実施している。
5	E	・申請を受け付けた出先機関でそれぞれ審査を実施する。 ・審査結果を月次で本庁に報告している。
6	F	・支援機関ごとに担当者を割り当て、提出された申請書類の内容確認を行う。 ・原則月 2 回、本庁で審査会を開催し、一括審査を実施している。審査委員は本庁の職員だが、申請受付担当者とは別の職員が担当している。
7	G	・審査は本庁の職員のみで実施している。業種ごとの受付窓口になっている担当課が、審査も実施している。 ・申請受付前に事前申請の確認を実施しており、ここで申請事業者と申請内容の確認を十分に行っている。
8	H	・審査業務等受託機関にて、形式チェックと内容チェックを行った後、外部専門家（中小企業診断士）に意見照会を行う。 ・外部専門家は計画診断・財務診断等を行い、意見書を審査業務等委託機関に提出する。 ・外部専門家より申請事業者質問等がある場合、助言書（質問票）を発行し事業者より回答を得た後、意見書を提出する。（複数回の場合あり）

		・意見書受理後、審査業務等受託機関より申請書類等一式を本庁へ送付し、本庁にて認定審査を実施する。
9	I	・審査は出先機関の地方局でのみ実施している。支局でも申請受付を行っているが、受付後に地方局へ進達する運用となっている。
10	J	・審査会形式で審査を行っているが、新型コロナウイルス感染症の拡大により、現在は原則書面で審査を行っている。 ・審査委員は、関係部署の課長級、部長級の職員となる。 ・審査結果を受けて、承認通知を出すための決裁を受付担当課で起案する。

都道府県の職員のみで審査を実施している運用が多数を占めたが、少数ながら外部審査員による審査の実施や、外部専門家の意見照会を運用に取り入れている都道府県もあることがわかった。また、審査業務の一部を都道府県等中小企業支援センターへ委託している都道府県もあった。

審査会形式で審査を行っている都道府県もあり、多様な形態で審査が行われていることが明らかになった。審査会形式の場合、審査会後に担当者が一括して審査結果を入力する運用となるため、審査会対象者を簡単に抽出し結果を登録する仕組みがあると、効率化と誤入力防止に寄与すると考えられる。

一方、申請書類のダウンロードの必要性については、すべての都道府県で共通して挙げられた。主な内容は以下であった。

- 起案決裁のために申請書類等一式を添付している。紙での決裁の場合、印刷している。
- 審査会の審査委員に申請書類等一式を配布している。
- 申請書類のチェックの際、紙に印刷している。

今回の実証実験においては、申請書はすべて添付ファイルとしてアップロードする形態であったため、必要な書類はすべてダウンロードすることができたが、申請情報をシステム上の入力項目として管理する場合は、上記のような用途に対応できる仕組みを検討する。

また、申請内容の不備対応については、コメントだけでは伝わりにくい内容も多く、申請書類に直接指摘事項を記入したりするケースがあるため、審査側でも添付ファイルを追加できる方が良いという意見が多数寄せられた。

5.7.5 承認通知書について

承認通知書については、現状では紙に印刷し知事印を押印した上で申請事業者に郵送や手渡しを行っている。すべての都道府県で事務取扱要領として押印を定めているのか、慣例的に押印しているのかまでは確認が取れなかった。

押印が必要である場合、電子申請システムで現在の運用を完全に代替することは難しく、都道府県担当者からは、二重に作業することになり業務負荷が増加することに対して懸念の声があった。負荷軽減のアイデアとして、事業者名、代表者名、知事名等が自動入力された帳票ファイルをダウンロードできるようにして、押印のみ行えば承認通知書の作成ができるといった案が寄せられた。

5.7.6 フォローアップ調査、終了企業調査について

フォローアップ調査、終了企業調査について、申請件数の多い都道府県から以下のような意見があった。

- 承認件数が多く、調査期間が短いと回答促進がひっ迫し、回答率が低くなる可能性がある。承認月・終了月に応じて、年間を通じた調査を可能としてほしい。
- 都道府県独自の調査項目を追加できるようにしてほしい。（商工団体への情報提供可否確認等）
- 入力済みデータは常時照会可能としてほしい。（回答状況確認、回答促進に利用）

入力済みデータの常時照会は、電子化のメリットを生かした業務効率改善につながると考えられる。

5.7.7 G ビズ ID の利用について

今回の実証実験では、申請事業者のアカウントに G ビズ ID エントリーを使用した。これに関して、以下のような意見があった。

- G ビズ ID（G ビズ ID エントリーも含む）取得のわずらわしさから、経営革新計画の承認申請自体を敬遠してしまう事業者がいることに留意し、支援機関による ID 取得のサポート若しくは事業者による ID 取得のメリット（法務局とのデータ連携を図り、承認側（承認庁・支援機関）が履歴事項全部証明書の閲覧ができるようにする等）を示すなど改善が必要ではないか。

5.7.8 過去の承認事例参照について

電子申請システムの活用に向けて、システム化のメリットの一つは検索性の向上である。どのような利用方法が業務効率化に寄与するのかを考察するため、過去の承認事例参照を例に、ヒアリングを行った。都道府県向けアンケートの結果では、半数程度が電子申請化により「過去の承認事例を参照する機会は増えそう、またそれにより申請の書類作成を進めやすくなりそう」と回答しており（Q7-9 参照）、具体的な業務状況と活用に向けた意見のヒアリングを行った。

過去の承認事例を参照することは多くの都道府県で行われており、参照目的として以下が挙げられた。

- 変更申請があった場合に、承認を受けた当時の申請内容を確認する。
- 他の補助金申請があった場合に、過去の経営革新計画の情報を確認する。
- 申請書の書き方について、切り口などを参考にするために、似たような事例を参照することがある。
- 都道府県独自の施策として、経営革新計画の承認を受けた事業者が補助金を出しているケースがあるので、計画に対して実績が出ているかなどを確認するケースがある。事業者の名前がわかれば、過去の申請の参照ができる。

5.7.9 インターネット利用環境について

今回の実証実験に使用した電子申請システムは、インターネット上のクラウドサービスとして提供されるため、すべての利用者はインターネットに接続してシステムを利用する形態となる。このため、インターネット利用環境が電子申請システムの使い勝手に影響を与える側面は大きい。

各自治体では総務省の策定する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、マイナンバー事務系、LWAN 接続系、インターネット接続系の 3 つの通信環境を分離し、情報セキュリティ対策の強化を図っているところである。令和 2 年 5 月にはこの「三層の対策」の基本的な枠組みを維持しつつ、効率性・利便性の高いモデルとして、インターネッ

ト接続系に業務端末・システムを配置した新たなモデル（βモデル）も提示されている。今後も環境の見直しが進む可能性があり、注視が必要である。

これを念頭に、各都道府県のインターネット利用環境についてヒアリングを行った。なお、本項に記載する内容は、各都道府県で導入しているセキュリティ対策の具体的な仕組みについて、情報システムを所管する部局には未確認であることから、その正確性については、取扱いに注意を要する。

ヒアリングでは、以下のようなコメントが得られた。なお、都道府県ごとに環境が異なる場合があるため、それぞれのコメントは都道府県全体に共通したものではなく、一部の都道府県における担当者からみた状況を示している点に留意されたい。

- インターネットに接続するためには、仮想デスクトップを利用する必要がある。仮想デスクトップは常時起動しているわけではなく、起動に時間がかかる。メールでのやり取りであれば、すぐに内容を確認できるが、これではタイムリーに確認ができない。
- 庁内の電子決裁システムに登録するため、電子申請システムから LGWAN 接続系に添付書類をダウンロードする必要があるが、無害化のシステムを介するため、手間である。ファイルをまとめてダウンロードできると良い。
- ファイルのダウンロードは可能だが、アップロードするためには情報システムの担当課に申請が必要になる。アップロード作業が必要になるシステムだと、円滑に運用できない可能性がある。
- 通常業務で利用している LGWAN 接続系の端末ではインターネットに接続できない。インターネット接続用の専用端末があり、それを利用することになるが Word や Excel のファイル編集はできない。LGWAN 接続系の端末とは USB メモリーを介してファイルをコピーしている。
- 仮想デスクトップに移ることはせず、庁内の環境で作業をしている。ネットワークに関して不安に感じることはなかったが、1 つずつファイルをダウンロードするのは手間なので、1 案件に対して一括ダウンロードできるとよい。
- 一部都道府県では DX 化に伴い、今後仮想デスクトップを介さないといけなく環境は撤廃されるという話が出ている。逆に LGWAN 環境に接続するのに仮想デスクトップを介するような方向性となる。
- インターネット接続するために別環境を起動する必要などはない。Internet Explorer を使用しようとしたが、全く使えなかった。今回の実証実験のために FireFox や Chrome をインストールしてみたが、庁内 LAN の制限がかかっているのか FireFox でのアクセスは出来なかった。Chrome、Edge ではアクセスできた。

各都道府県のインターネット利用環境は、前述の三層分離により LGWAN 接続系の端末から、電子申請システムを利用するためには、何らかの制約や手順が必要になる状況が多数を占めた。直接インターネットへ接続できるのは 2 つの都道府県であった。

Web ブラウザ環境については、今回の実証実験では Internet Explorer は動作環境外となっていたが、Windows OS に付属する標準 Web ブラウザであるため、現在でも多く利用されていると考えられる。Internet Explorer は 2022 年 6 月でのサポート終了が既にマイクロソフト社よりアナウンスされており、今後は他の Web ブラウザへ移行していくことになる。申請事業者や支援機関、外部審査員を含めると利用者の環境は様々であり、Windows OS のみでなく、Apple 社の Mac OS も幅広く普及していることを鑑みると、動作環境としてサポートする Web ブラウザについては、合理的なコストの範囲内で幅広く対応する必要があると考えられる。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、在宅勤務を利用する機会が増えていることが考えられるため、在宅勤務を行う際の環境についても一部でヒアリングした。職場で貸与された業務用端末を持ち出して利用しているケースと、私用端末の利用を許可しているケースがあったが、どちらも VPN 接続等を使用した安全なリモート接続の仕組みにより、庁内 LAN には接続できるということであった。

5.7.10 データ活用について

電子申請システムの活用に向けて、どのような活用シーンが想定されるか、またどのような機能があれば業務効率化に貢献できるか、という観点でヒアリングを行った。以下のような様々な意見が寄せられた。

- 経済産業局に対して月次で計画の承認状況を報告しているが、自動的にデータを抽出する、さらには経済産業局が直接データを参照することで、報告業務の負荷軽減が図れる。
- 経済産業局への報告で、今は申請書を全てスキャンして送っているのですが、その手間がなくなるとよい。また、資本金や従業員数などを入れて報告しているが、それをシステムに手入力する必要が出てくると、入力するのが逆に手間になると困る。
- 支援機関を利用したかがデータでわかると良い。
- 表彰制度の運用を行っており、事業 3 周年の事業者を対象に経営革新優秀賞の表彰を行っている。案内にあたって事業期間終了年月を集計している。電子化するとそれに利用できる。上手くいっている事業者に接触したいが、電子化の中で事業者が進捗や状況を入力して、上手くいっている事業者がある程度絞り込めると良い。
- フォローアップ調査の結果が活用できると良い。事業者ごとに簡単にアクセスできると良い。
- 議会への報告資料作成のためや、データ分析のために組織・業種・従業員別等でグラフを作成していたり、地域単位、女性経営者の人数など様々な視点で集計したりしている。現在は独自のデータベースや Excel でこれらの情報を管理しているため、同じことがシステムでもできるようにしてほしい。

経済産業局や議会への報告業務に使用している情報を簡単に抽出、自動化したいという声が多く聞かれた。システム化により、業務効率化の効果が高く見込まれる領域と考えられる。

5.7.11 多要素認証（MFA）について

インターネット上のクラウドサービスにおいては、様々なサービスでセキュリティ強化が行われており、多要素認証を導入するサービスも増えている。多要素認証として利用可能な手段としては、スマートフォンに認証用のアプリをインストールする、認証用の USB 接続ハードウェアを使用する、ワンタイムパスワード生成機器を利用する、等が存在する。

今後、多要素認証が必要となった場合を想定して、一部の都道府県にヒアリングを行い、以下のような意見が挙げられた。

- 業務用スマートフォンの支給はなく、職員の異動も考慮すると個人用スマートフォンを利用した認証方法をとることも難しい。
- 多要素認証のために新たにハードウェアの追加が必要となる場合は、都道府県のセキュリティ担当者などに許可を取る必要があり、導入ハードルが高い。
- 申請件数が多い場合、電子申請システムにアクセスする度に認証の手間がかかるので、複雑な認証方法は避けてほしい。

多要素認証の対応にあたっては、誰でも使用でき、手間のかからない認証方式を検討する必要がある。

5.7.12 その他の意見等

上述した内容以外にも、以下のような要望や意見があった。

- 電子申請システムを本番運用したとしても、現状のやり方は並行してできるようにしてほしい。
- 事業者によって定款や決算書を紙媒体でしか持っておらず、スキャンして電子化する環境が整っていない事業者もある。そのような場合、電子化自体が手間となるケースがある。

開始当初から全て電子申請化にするのではなく、どのように電子申請化に誘導していくかがポイントとなる。システムとしては、紙運用との並行稼働を行っても問題が生じないようにする必要がある。

- 今回の実証実験もスケジュール的に余裕がなかったが、本番運用する場合は件数の多い支援機関などと打合せなどが必要と考えている。

運用を開始するためには、関係者の理解と協力が不可欠である。使い勝手の良いシステムを構築することはもちろんであるが、運用面で十分な調整と準備が求められる。支援機関も交えた説明会や研修会の開催などが考えられる。

- 実証実験ではテスト用と本番用で環境が分かれていたと思うが、本番の運用が始まったとしても、テスト用環境のように全体の操作の流れが確認できるものがあるとよい。マニュアルだけだと限界がある。

本番運用開始後も、業務研修等で自由に利用できる環境が必要になると考えられる。本番環境と混同し誤って登録更新が行われないよう、公開範囲や運用ルール等の整備は必要になる。

- チャット機能のような申請者や支援機関と双方向のやり取りができる機能があるとよい。
- 従来は対面形式で申請者に事業内容のヒアリングを行っていたが、新型コロナウイルス感染症の拡大により対面形式が難しくなっている。そのため、Web 会議の機能があるとよい。

申請者や支援機関とのコミュニケーションツールとして、電子申請システム上へのチャット機能の要望がある一方で、システムにログインしないとメッセージを確認できないのであれば、メールでのやり取りの方がリアルタイムに確認をすることができるため、特にシステム上にチャット機能を設ける必要はないという意見もあった。

また、一部の都道府県においては従来利用している Web 会議ツールの利用のハードルが高いため、電子申請システム上で Web 会議ツールが利用できるようになるとよいという意見もあった。チャット機能や、Web 会議ツールの必要性は各都道府県が従来利用している環境によって異なるため、各都道府県の環境を確認し、必要性を見極める必要がある。

- システム化することで情報流出などセキュリティ面を懸念する申請者が出てくることが予想される。

電子申請システムに情報を入力する際に情報提供に関する承諾確認の画面を表示するなど、データの取り扱いについて、申請者が認識できるように明記するなど工夫について検討する。

- 不備対応依頼のメール通知は申請事業者にも通知をするか否かを選択できるようにしてほしい。
- 都道府県独自の内容に合わせて、メール通知内容をカスタマイズできるようにしてほしい。

メール通知に関しては、都道府県の運用により通知先や通知内容が異なるため、運用に合わせて通知有無や通知先、通知内容のカスタマイズを検討する必要がある。

5.8 課題の整理と改善策の検討

アンケート結果およびヒアリング結果を踏まえ、課題の整理と改善策の検討を行った。整理した課題に対して考えられる改善策を「運用による改善」と「システム化による改善」に分類しそれぞれ検討を行った。課題の一覧を「表 5-6 課題一覧」に示す。

検討した改善策については、個々の課題に対する検討であり、すべての改善策が同時に成立しない可能性があることに留意されたい。

表 5-6 課題一覧

No.	課題	改善策	
		システム化	運用
1	Gビズ ID との連携	○	○
2	支援機関・都道府県のアカウント管理		○
3	申請書類作成支援を行う支援者のシステム利用	○	○
4	申請書類の入力ミス防止	○	○
5	申請書様式の多様性	○	○
6	添付書類の多様性	○	○
7	添付ファイルの取り扱いの改善	○	
8	申請書類の提出者と受付窓口の制約	○	○
9	申請支援機関の指定方法の改善	○	
10	審査プロセスの柔軟性確保	○	○
11	不備があった場合の再申請方法の改善	○	○
12	申請一覧の表示形式	○	
13	申請受付前の事前確認	○	○
14	起案決裁のための資料提供	○	○
15	承認通知書の取り扱い	○	○
16	画面レイアウトの改善	○	
17	ステータス表記の改善	○	○
18	通知先、通知タイミングの改善	○	
19	フォローアップ調査・終了企業調査	○	○
20	データ活用	○	
21	利用環境	○	○
22	タブレット端末、スマートフォンへの対応	○	
23	コミュニケーションツール	○	○
24	サポートの充実	○	

各課題と改善策の詳細については、以降に記載する。

5.8.1 G ビズ ID との連携

1) 課題の整理

G ビズ ID の利用について、今回実証実験に参加した申請事業者からは概ね高評価であった一方、支援機関や都道府県からは運用の難しさを指摘する声が多かった。

申請事業者から高評価が得られた背景には、8 割近くが G ビズ ID を取得済みであったことにより、取得にかかる手続きを省略でき、円滑にシステムの利用が開始できたためと考えられる。G ビズ ID を利用するメリットと言えるが、一方で支援機関や都道府県の視点では、G ビズ ID を取得していない申請事業者に対して配慮する意見が挙がった。取得手続きのわずらわしさから、経営革新計画の申請を敬遠することにつながるという意見、インターネット環境を有さない申請事業者もおり利用できないという意見があった。

取得手続きのわずらわしさを感じる要因までは詳細に把握できておらず、確認が必要となるが、以下のような要因が想定される。

- PC の操作自体に不慣れである。
- 取得手続きがわかりにくい。
- 「G ビズ ID プライム」の場合、取得時に印鑑証明書（個人事業主は印鑑登録証明書）の提出等が必要となる。また、アカウントが発行されるまで 2～3 週間の期間が必要になる。

G ビズ ID を採用することのメリットとして、G ビズ ID に対応した様々な電子行政サービスを利用できること、申請情報の一部入力を自動化できること、本人確認が省略できること（各都道府県の事務取扱要領による）等がある。これらのメリットを最大限享受しつつ、すべての申請事業者に負担が無いような仕組みの検討が課題となる。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

「G ビズ ID プライム」だけでなく、書類提出が不要な「G ビズ ID エントリー」を利用可能とすることで、取得のハードルを下げられると考える。但し、デメリットとして G ビズ ID に登録されている情報の信頼性低下や、他の電子行政サービス利用の幅が狭くなる点や、G ビズ ID エントリーでは委任機能が使えなくなる点が挙げられる。特に G ビズ ID エントリーでは申請事業者と支援機関との紐づけを G ビズ ID の委任機能で行うことができない点に注意が必要。

◆ 運用による改善

PC の不慣れや ID 取得手続きのわかりにくさが要因である場合、支援機関によるフォローにより改善される可能性がある。

5.8.2 支援機関・都道府県のアカウント管理

1) 課題の整理

支援機関や都道府県からは概ね共通の意見として、システムで利用するアカウントを組織内で共通アカウントとしたい要望があった。人事異動の際に担当者変更にかかる手間を省きたいという理由が背景となる。

共通アカウントを採用する場合は、システムの利用するソフトウェア・サービスのライセンス規約上、問題が無い形で運用しなければならない。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

なし。(アカウントの運用方法であるため、運用による改善の範囲と考えられる)

◆ 運用による改善

利用するソフトウェア・サービスのライセンス規約上、共通アカウントの利用が問題ない場合、対応可能と考えられる。

5.8.3 申請書類作成支援を行う支援者のシステム利用

1) 課題の整理

申請書類の作成にあたり、申請事業者は支援機関やコンサルティング会社、中小企業診断士等の支援を受けているケースが多いことがわかったが、一部では都道府県とこれらの支援者が直接の接点を持たないために、支援者を把握できないケースも存在していることがわかった。この実態に則したシステムにしようすると、システムを利用するためのアカウントについて、どのように運用するかが課題となる。想定できる運用パターンについて検討を行った。

検討の結果、以下の①～②の運用パターンがあると考えられ、実際に運用が可能か評価を行った。

- ① 都道府県もしくは中小企業庁から支援者向けのアカウント発行を行う。
- ② G ビズ ID を利用し、支援者が G ビズ ID を取得すればシステムを利用可能とする。

上記①については、不特定多数の利用者が使用することを想定すると、システム利用申請の手続きを新たに策定し、定期的なアカウントの追加や削除の作業を行う必要がある。アカウント管理にかかる負荷が高いと想定され、都道府県や中小企業庁が実施することは現実的でないと考えられる。

上記②については、アカウント管理の負荷をなくせるが、支援者以外でもアカウントの取得が可能となるため、本来必要でないアカウントが発行された場合、無駄な運用コスト(ライセンス費用)が発生する可能性がある。なお、この課題は申請者アカウントについても発生することが想定される。

また、G ビズ ID の取得手続きのわずらわしさに関しては「5.8.11) 課題の整理」に示す通りであり、支援者が G ビズ ID を取得する場合も同様となる。

どちらの運用パターンでも、申請事業者が支援依頼を登録する際に、依頼先の選択を誤った場合は、申請情報が意図しない相手に共有されるというセキュリティ面でのリスクが存在する。

幅広い支援者にシステムを利用できるようにすることで、利便性の向上が見込まれるが、セキュリティ確保やライセンス管理の観点でトラブルが発生しないよう、中小企業庁と都道府県がコントロール可能な範囲でのシステム開放が必要と考えられる。

また、都道府県の担当者が作成支援を行うケースもあるため、申請書類の作成段階であっても、申請事業者と入力内容を共有できる仕組みの検討は必要だが、そのような運用をしていない都道府県との両立が必要となる。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

前述の運用パターン①②の検討結果から、②であれば G ビズ ID でのログインに対応することが考えられる。ID 発行時に審査が行われている G ビズ ID プライムと G ビズ ID メンバーに限定しシステムの利用を許可することで、万が一申請事業者が誤って支援依頼を登録した場合でも身元が明らかなアカウントとなるため、追跡が容易となる。支援者は G ビズ ID が必要となるため、未取得の場合は取得手続きが必要となる。

この改善により、都道府県が支援者を把握していないケースであっても、支援者がシステムを利用して申請事業者の作成支援を行うことができるようになると思われる。

また、都道府県の担当者による作成支援については、申請ステータスの制御によって、申請前でも都道府県担当者と内容を共有できるようにする方法が考えられる。具体的な例としては、「都道府県事前確認」のようなステータスを設け、このステータスを選択することで入力内容の共有を可能とし、その運用を行わない都道府県においてはこのステータスを非表示とし選択できないようにする、などが考えられる。

◆ 運用による改善

前述の運用パターン①について、システム運用業務の受託事業者等にヘルプデスク業務としてアカウント管理を依頼することが考えられるが、運用コストが増加することが想定され、運用コストの増加幅によっては現実的な改善策にならない可能性がある。

5.8.4 申請書類の入力ミス防止

1) 課題の整理

書類作成において、項目に対する入力ミスが発生しているケースが多く、都道府県側のチェックに手間がかかっている。各都道府県では別表の数値を自動入力したり、入力値の整合性チェックをする Excel を用いたりするなど、入力ミスを軽減する工夫をしているところもある。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

別表の内容はシステム上で入力するようにし、自動計算によって省力化および誤入力防止をすることや、項目間整合性を自動的にチェックし、不整合がある場合はエラーを表示し、利用者に注意喚起することが考えられる。

- ・例：別表 3 の数値から別表 1 の数値、伸び率を計算する等

- ・例：別表 4 の設備投資資金、運転資金と別表 3 の資金調達額の合計が一致しない場合はエラー等

但し、別表 3 を作成する際に、決算書の内容を転記する時点でミスをしているケースがあるため、決算書と別表 3 を印刷し見比べて確認しているという声もあった。このようなミスに対しては、決算書の数字が正しく入力できているかシステム上でチェックさせることができるのであれば改善が可能と考えられる。ただし、決算書から別表 3 の作成に必要な項目を追加で入力させることや、決算書の値と追加で入力した値が正しいかまでシステムで自動チェックできるかどうかは、入力項目が増えることによる利用者の利便性への影響や、システムでの実現可能性の観点から検討が必要と考えられる。

前述のエラーチェックは有効に機能しない可能性が高いため、システムに入力したデータを帳票形式でダウンロードできる機能を設け、従来通り印刷して確認可能な仕組みが必要になると考えられる。

◆ 運用による改善

現在各都道府県で利用している入力用の Excel の使用を継続し、申請に添付する形での運用とするのがよいと考えられる。但し、データを蓄積し活用するという観点では、データが蓄積できないため、積極的に行うべきではないと考えられる。

5.8.5 申請書様式の多様性

1) 課題の整理

「5.7.2 申請時の提出書類について」で述べたとおり、各都道府県では計算間違いの防止や効率化のために、Excel を用いて別表を自動作成する独自の入力フォームを準備していることが多い。しかし、作成する別表は同じものであっても、都道府県により入力するデータと自動作成される範囲が異なっているものがあることがわかった。

今回確認できた範囲でも、「別表 3-1 として既存事業分を、別表 3-2 として経営革新計画に係る事業分の資金計画を入力し別表 3 を作成するもの」と、「直近 3 期の決算書を入力し別表 3 を作成するもの」などが存在していた。

システム上で別表の内容を入力できるようにすると考えた場合、このような各都道府県での入力の工夫をひとつの入力方式として統一することが可能か深掘して調べる必要がある。このため、各都道府県の入力方式をシステムで再現するようなカスタマイズを組み込むことが想定されるが、開発コストの増加要因となる。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

すべての都道府県で利用可能な単一のフォームの在り方を検討することを基本とすべき。まずは、都道府県の実態の詳細の把握や、審査担当者の確認の手間を最も省くことができ、開発やメンテナンスのコストの観点でも合理的な方法を模索することが必要。

そのうえで、必要最小限の範囲で、前述のとおり、別表作成において自動入力とエラーチェックに、各都道府県の入力方式をシステムで再現するようなカスタマイズを組み込むことも考えられる。この場合も、すべての都道府県ごとに別々のカスタマイズを行うことは、開発コストの増加要因となるため、いくつかのパターンに限定し都道府県間で共有する等の検討も必要になると考えられる。

◆ 運用による改善

入力方式が都道府県ごとに異なる別表等については、システム上での入力とせず、添付ファイルとして従来の様式を登録する方法が考えられる。ただし、添付ファイルとして登録することで、申請情報をデータとして取得することが出来なくなり、データ活用に利用できなくなることが考えられる。

5.8.6 添付書類の多様性

1) 課題の整理

「5.7.2 申請時の提出書類について」で述べたとおり、各都道府県では独自に提出を求めている書類が存在する。都道府県によっては押印済み原本での提出を定めている書類が存在する点に、特に留意が必要である。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

申請作成時に提出先となる都道府県に合わせて、登録文書名を制御して表示する方法や、登録可能な文書に制約を設けず、自由に登録できるようにする方法が考えられる。

◆ 運用による改善

押印済み原本の提出については、原本をスキャンした PDF ファイル等の提出で代替ができないか、事務取扱要領等の確認を行い、検討することが必要になると考えられる。

5.8.7 添付ファイルの取り扱いの改善

1) 課題の整理

書類を添付すると添付した書類に合わせてファイル名が自動生成される仕組みとなっていたが、ファイル名をシステム側で自動的に変更してしまうことにより、利用者の混乱を招いてしまったことがわかった。具体的には、ファイル名が変更されたことにより登録したファイルが意図していたファイルであったか確認しづらい、差し替えたファイルが分かりづらいなどの意見が挙げられた。

また、添付するファイルの単位が申請書、別表 1、別表 2 などと様式別に分かれていたため、都道府県で用意している様式のフォーマットが申請書と別表が 1 つのファイルでまとまっていると、添付するためにファイルを分割する必要があり、利用者之余計な手間が発生してしまう。

書類の添付に関しては、不備の指摘や審査結果を登録する際にも必要であることが分かった。不備の指摘に関しては指摘箇所が多くコメントだけでは内容を伝えることが出来ないため、コメントを記載したファイルを添付させたいという声や、コメントだけでは不備の該当箇所（別表上の項目の位置など）を表すことが難しいので、ファイルに印をつけたものを添付したいなどの意見も上がっていた。

添付した書類については、申請者と都道府県の間で共有したいケースもあれば、都道府県と外部審査員との間のみで共有したいケースもあり得る。添付資料を閲覧可能な範囲をシステム上で明示、管理できる仕組みが必要になると考えられる。

ファイルの添付に関して、添付可能なファイル形式が限定されており Excel のマクロ形式など添付できないファイル形式があったために、利用者の混乱を招くケースがあった。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

登録時のファイル名に関して、システム側でファイル名を自動生成せずに、添付するファイルのオリジナルファイル名のまま登録可能とすることが考えられる。ファイルの差し替えが正しく行えているか判断するために、添付ファイルの更新日時や、更新者がわかるようにするこ

とも検討が必要だと考えられる。利用者の混乱を招かないように、添付可能なファイル形式は利用者がわかるように明示しておく必要がある。

次に、添付するファイルの単位に関して、枠を設けずに自由に登録可能とする。ただし、枠を設けずに登録可能にすることで、必要書類が添付されているかどうかのチェックを行うことが不可能になる。電子申請システム化による効果に関して「添付書類忘れ」の改善を期待する意見が多いため、他の手段でのチェック機能を設けることが必要となる。例えば、チェックリストに必要書類の添付を確認する項目を設け、チェックリストだけは添付の必須チェックを行う運用とするのも1つの案である。

そして、不備や審査に関してもファイルに直接コメントや印をつけて、そのファイルで相手に不備や審査に関して内容を伝達する場面があるため、書類の添付を可能とすることが必要と考えられる。ただし、公開範囲の設定が必要となる。アクセス権の制御は、書類の添付する人自身が特別な操作をしなくても公開範囲を制御できる仕組みが望ましい。

また、実証実験で利用した電子申請システムのように申請情報を添付する仕組みではなく、全て入力項目として電子申請システムに入力する仕組みになった場合でも、入力フォーム上に番号を付与するなど不備の指摘箇所がどこであるのか、添付ファイルを使わなくても伝えやすくする工夫の検討が必要である。

- ◆ 運用による改善
なし。

5.8.8 申請書類の提出者と受付窓口の制約

1) 課題の整理

「5.7.3 申請書の提出について」で述べたとおり、申請受付窓口は都道府県ごとに多様な運用が存在している。都道府県内で複数の窓口が存在する場合は、「地域ごとに分けている」「業種で分けている」「電話予約で受付可能か事前に確認し決定する」などのルールがあり、誤った提出先に申請が行われないような仕組みが必要となる。

また、支援機関からの提出のみ受け付けているケースもあった。

このうち、一部では特定の支援機関（商工会議所・商工会）のみを経由して都道府県へ申請書類を提出しているケースがあり、これらの支援機関は形式確認や内容確認、外部審査員への審査依頼等も行っている。申請事業者がこれらの支援機関に支援を依頼する前に、計画作成支援にその他の支援機関等が関与するケースも想定されるため、より詳細な調査が必要であると考えられる。

2) 改善策の検討

- ◆ システム化による改善

複数の申請受付窓口が存在する場合、誤った提出先に申請が行われないようにするために、以下のような対応が考えられる。

- 提出先を選択する画面を表示し、併せてどの窓口に出すればよいか申請事業者が判断できるようなインフォメーションメッセージを表示する。
- 申請事業者が画面上で提出先を選択するのではなく、提出先ごとに異なるアクセス用URLを準備することで、申請手続きを案内する時点で区別できるようにする。但しこの

方法では、「電話予約で受付可能か事前に確認し決定する」という運用には対応が難しい。

特定の支援機関（商工会議所・商工会）のみを経由して都道府県へ申請書類を提出しているケースに対しては、特定の支援機関が数十に上るような場合の支援機関の指定方法の検討（「5.8.9 申請支援機関の指定方法の改善」参照）や、特定の支援機関以外の他の支援機関からも計画策定支援を受ける場合のシステムでの扱いについて検討が必要になると考えられる。

その他にも、申請事業者が誤った提出先を選択してしまった場合、一度申請を取り下げて最初から作成し直すことは申請事業者にとって負担となると想定される。このような状況も想定し、申請事業者自身もしくは都道府県側で提出先を再選択し、手続きを継続できるような仕組みも併せて検討が必要になると考える。

◆ 運用による改善

複数の申請受付窓口が存在する場合に、誤った提出先に申請が行われないようにするために、以下のような対応が考えられる。

- 申請手続きを掲載している都道府県のホームページ等に、地域ごとに分けて申請用 URL を記載してもらう。
- 操作マニュアルに明記し注意を促す。（都道府県ごとの手続きに合わせた操作マニュアルの整備）

5.8.9 申請支援機関の指定方法の改善

1) 課題の整理

今回の実証実験においては、あらかじめ都道府県を通じて特定の支援機関のみをアカウントを発行し、その支援機関のみがシステムを利用できるようにしていたが、実際は、都道府県が把握できているかに関わらず不特定多数の支援機関が申請者をサポートしている実態があるため、システム上の申請者と支援機関の紐づけ方法を検討する必要がある。

また、今回の実証実験においては、支援機関を指定する方式として、都道府県名とそれに紐づく支援機関名をプルダウンメニューから選択する方式となっていた。都道府県によっては支援機関の数が多く、プルダウンメニューからの選択が難しいという意見があった。この方式では、違う支援機関を選択してしまうリスクや、該当の支援機関を探し出すために手間がかかる可能性があると考えられる。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

G ビズ ID の委任機能を利用した申請者と支援機関の紐づけが考えられる。申請事業者が委任者となり、G ビズ ID 上で支援機関を受任者に指定することで、その委任関係を電子申請システムが取得できるようになる。委任機能は G ビズ ID エントリーでは利用できないことに留意し、運用が可能か詳細な検討が必要になると考えられる。（「5.8.12）改善策の検討 システム化による改善」参照）

支援機関を指定する方式として、検索キーワードを入力し候補として表示する支援機関を絞り込んだ上で、選択・指定する方式がよいと考えられる。検索キーワードとしては支援機関名称やメールアドレス、住所などが想定されるが、使用可能な検索キーワードを整理した上で、検討が必要であると考えられる。

- ◆ 運用による改善
なし。

5.8.10 審査プロセスの柔軟性確保

1) 課題の整理

審査にあたり、申請書類の形式チェックや内容チェック、都道府県によっては外部審査員による審査や、外部専門家の意見照会等、多様な審査プロセスで構成されている。審査会形式での審査を行っている都道府県もある。

今回の実証実験では、都道府県間での共通利用を想定し一律の審査プロセスとしていたため、審査担当者の割当てや審査結果の登録が実際の運用に沿っていなかった都道府県が散見された。

また、都道府県等中小企業支援センターは支援機関との位置づけを想定していたが、審査業務等受託機関として審査を行っている都道府県が存在するため、このようなケースにも対応できる必要がある。

2) 改善策の検討

- ◆ システム化による改善

審査プロセスとして、形式審査、内容審査、外部審査、外部専門家の意見照会、審査会実施等の項目から、各都道府県の運用に合わせた項目のみを表示する制御を行うことで、審査担当者にも直感的でわかりやすい操作環境を提供できると考えられる。担当者の割当てについても、人数を固定せず、複数名で担当できるようにする。

今回の実証実験では外部専門家の意見照会という考え方が無く、一部の都道府県の運用に合致しなかったが、システムの振る舞いとしては外部審査のプロセスと同等とみなせる。このため、入力項目や画面上の審査プロセス名の切り替えを工夫するだけで、新たな機能を追加せずとも改善が可能であると考えられる。

- ◆ 運用による改善

都道府県等中小企業支援センターが審査業務を行う都道府県においては、支援機関の役割に加えて都道府県役割のアカウントを発行することで、両役割の業務に対応することが可能となると考えられる。

5.8.11 不備があった場合の再申請方法の改善

1) 課題の整理

申請内容に不備があり都道府県から通知を受けた場合に、利用者は申請内容を修正して再申請を行う必要がある。再申請を行う場合、申請内容の確認を全ての項目に対して行う必要があり、不備の指摘があった箇所以外も確認する必要があり、申請者の手間となっていた。

2) 改善策の検討

- ◆ システム化による改善

不備で指摘された箇所がシステム上でわかりやすくする必要がある。そのための方法として例えば、申請内容を基本情報、事業計画、別表、添付書類のようにカテゴリ分けをし、不備を指摘する際にコメントだけではなく、不備があるカテゴリを合わせて指定させる。不備があるカテゴリを指定させることで、申請者が再申請を行うときには指摘のあったカテゴリの画面に

遷移することで、申請者は全ての項目を確認する手間が省けるという方法も考えられるが、どのような方法が最適な方法であるかは検討が必要となる。

◆ 運用による改善

入力フォーム上に番号を付与するなど不備の指摘箇所がどこであるのか、伝えやすくする工夫の検討が必要である。

5.8.12 申請一覧の表示形式

1) 課題の整理

一部の都道府県では、受付窓口を出先機関や担当課で振り分けている。申請を検索する時間の短縮や、見落としを防ぐために、申請一覧画面を表示する際には担当する申請情報のみを表示する必要があると考えられる。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

都道府県によって、出先機関、担当課、ステータスなどで表示の絞り込みができ、設定により初期表示時に絞り込みされた条件で表示されるようにする。同じ都道府県であれば、担当外の申請を参照できて問題ないことは確認済みである。

◆ 運用による改善

なし。

5.8.13 申請受付前の事前確認

1) 課題の整理

多くの都道府県では、申請受付を行う前に支援機関や都道府県の担当者によって申請書類の事前確認が行われており、確認が終了した時点で申請提出・受付が行われている。

今回の実証実験では、この事前確認に関するプロセスが明確になっていなかったため、申請事業者と支援機関および都道府県の間で申請内容を共有するために「一時保存」という状態を介して行っていた。この仕組みだけでは、システム上でお互いの作業状況が把握しづらい他、次に行う操作がわかりづらいために、支援機関の確認が完了していない状態で申請事業者が申請提出を行ってしまうケースがあった。

このため、事前確認にて双方が申請を提出可能な状態になったことを確認した上で、申請提出が行えるようにする仕組みが必要だと考えられる。事前確認を行っていない都道府県もあるため、そのような運用でも支障が出ない仕組みとする必要がある。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

申請内容を入力する画面に「申請事業者入力中」「支援機関事前確認中」「都道府県事前確認中」のようなチェック項目を設け、このチェック項目の入力状態により、申請提出の実行可否を制御するような仕組みが考えられる。システム上の制御の可否については詳細な検討が必要。

◆ 運用による改善

申請事業者と支援機関および都道府県の間で密なコミュニケーションを取り、お互いの作業状況と次に行う操作の意識合わせを随時行うことが考えられる。

5.8.14 起案決裁のための資料提供

1) 課題の整理

各都道府県では、申請承認の意思決定のために起案決裁を行っていることが多い。起案決裁の方法として、紙文書で運用している所もあれば、電子決裁システムで運用している所もある。どちらの場合も、経営革新計画の申請書類を添付資料としていることがほとんどである。

各都道府県の意思決定に関わる業務フローは現状の運用に従うものとし、電子申請システムにはそのために必要な資料を出力する機能が求められると考えられる。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

入力された申請情報および添付資料をファイルとしてダウンロードできる必要があるが、ファイル単位でダウンロードできるほか、一括ダウンロードもできるようにすることが考えられる。申請情報を CSV 形式だけでなく帳票形式でもダウンロードできるようにするか、という点については、費用対効果も確認しつつ検討が必要であると考えられる。

◆ 運用による改善

入力データ（CSV 形式等）をシステムからダウンロードし、コピーして貼り付けることで帳票形式になる Excel 様式のようなものを準備することが考えられる。

5.8.15 承認通知書の取り扱い

1) 課題の整理

承認通知書については、すべての都道府県で事務取扱要領として押印を定めているのか、慣例的に押印しているのかまでは確認が取れなかったものの、現状では紙に印刷し知事印を押印した上で申請事業者に郵送や手渡しを行っている実態があることがわかった。

このため、実証実験で行っていた押印済みの承認通知書をスキャンした PDF 等のファイルをアップロードし、申請事業者に送付するという形では、原本を郵送または手渡しするという業務は代替できず、余計な手間が増えるという状況になってしまう。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

内部決裁システムと電子申請システムの連動は困難であるため、システム化による改善は難しいと考える。将来的には電子署名付き PDF 等で代替することも考えられるが、各都道府県における事務取扱要領等の確認や見直しも含めた検討を行うことが必要になると考えられる。

◆ 運用による改善

各都道府県における事務取扱要領等の確認を行い、紙での運用が省略可能か確認を行う必要があると考えられる。

5.8.16 画面レイアウトの改善

1) 課題の整理

画面のレイアウトについて、画面に表示されている情報の多さや、表示されているステータスが分かりづらいなどという声があったため、レイアウトやユーザビリティ要件等を十分に検討することが必要となると考えられる。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

利用者が見やすく必要な情報が即時に判断できるように、画面レイアウトやユーザビリティ要件を検討する必要がある。

◆ 運用による改善

なし。

5.8.17 ステータス表記の改善

1) 課題の整理

支援機関の指定がされている場合でも、支援機関が申請内容を確認済みであることをチェックする仕組みがなかったため、確認前に申請者が申請提出してしまうケースが散見された。申請提出前に支援機関や受付窓口で事前確認を行っている都道府県が多数であるため、申請者側に支援機関が確認中のステータスであることがわかるような工夫を行うことが必要となる。

また、都道府県によりプロセスが異なる部分があり、ステータスの定義が運用に沿わない部分があった。結果、ステータスが分かりづらく混乱を招いてしまった。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

申請提出前に都道府県により事前確認を行う場合は、一時保存機能を利用することが運用に沿っているため、一時保存機能のボタン名やステータスの表記をわかりやすく変更する必要がある。もしくは、事前確認のステータスを新たに設け、都道府県側で事前確認が完了してから申請提出が可能となる仕組みを検討することも1つの案となる。（「5.8.13 申請受付前の事前確認」参照）

ステータス設定が都道府県単位で行うことが可能であると、より各都道府県の運用に合わせて利用することが可能と考える。都道府県単位でのステータス設定が可能かどうか実現可否も含めて検討が必要である。

◆ 運用による改善

事前確認後に申請提出を行うように、申請者への案内を都道府県のホームページやマニュアル上などにわかりやすく記載することが考えられる。

5.8.18 通知先、通知タイミングの改善

1) 課題の整理

通知に関して、2つの場面で課題がある。

1 つ目は、申請時の通知に関する課題である。申請件数が少ない都道府県では、電子申請システム上で常に申請状況を確認しているわけではないため、メールなどでの通知がないと申請状況を確認するきっかけがない。反対に、メール通知を行う場合、申請件数が多い都道府県では、通知される件数が多数になってしまうため、現状業務の負担となってしまう。また、メールの通知先にも課題がある。「5.8.8 申請書類の提出者と受付窓口の制約」に述べているように受付窓口を所在地や、事業内容などで振り分けている都道府県もあるため、通知先が受付窓口となるように系統的に判断することが難しい。

2 つ目は、不備の指摘時の通知に関する課題である。不備の指摘があった場合に、申請者にメール通知が届くような仕組みになっているが、都道府県によっては、申請者とのやり取りを必ず支援機関を介して行っている都道府県もあるため、直接申請者への通知は不要であり、支援機関への通知を行ったり、別途メールや電話でフォローを行ったりするケースがある。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

メール通知実施の有無や、通知先を都道府県ごとに設定可能とし、通知タイミングが設定できるような仕組みが必要となる。通知先の設定、管理方法などを含めた検討が必要となると考えられる。

◆ 運用による改善

なし。

5.8.19 フォローアップ調査・終了企業調査

1) 課題の整理

承認件数が多い都道府県においては、調査期間が短いと回答促進がひっ迫し、回答率が低くなる可能性がある。

今回の実証実験においてはアンケートの結果を取得できるのがシステム管理者のみであったため、改善が必要である。

フォローアップ調査を行う際に、承認通知書と合わせて承認された事業計画を申請者が確認しやすいようにしておくとい、という意見も挙げられた。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

入力済みデータを常時照会可能とすることで、回答状況の確認と回答促進に利用できるようになることが考えられる。さらに、計画の承認情報に基づいて、調査対象のタイミングを迎えた事業者に対しては、自動的にシステムから回答を依頼するメール通知をできるようにすることも考えられる。

アンケート結果の取得、集計については、都道府県、経済産業局、中小企業庁がそれぞれ管轄する範囲のデータを自由に閲覧できるようにすることが考えられる。

電子申請システム上で申請を行い、承認を受けた事業計画であればフォローアップ調査時に申請事業者がシステムにログインすることで、容易に確認できるようになると考えられる。

◆ 運用による改善

調査期間の拡大、または承認月・終了月に応じた年間調査を可能とするようなことが考えられる。

5.8.20 データ活用

1) 課題の整理

データ活用に関しては、2つの課題が存在している。

1つ目は、過去の承認事例の参照に関する課題である。従来の申請情報は、必要な情報を Excel などで作成した台帳に転記し、申請情報自体は紙媒体で管理されているケースがある。そのため、変更申請があった際に承認当時の申請内容の確認を行ったり、過去の承認事例を参照する際に、求めている承認事例を探したりするのに時間を要しているケースがある。

2つ目は、データ活用に関する課題である。都道府県から経済産業局に対して月次で行っている承認状況の報告など、必要な情報を報告用資料として集計して報告を行っているため、都道府県では集計などに手間を要している。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

電子申請システム上で申請情報を管理することにより、検索性を向上することが可能となり、1つ目の課題を改善することができる。また、データが自動的に蓄積されることにより、2つ目の課題にあるデータ活用も容易に行うことができるようになる。レポート機能などを駆使することにより、データ分析のための組織・業種・業務別等の集計やグラフ化することが可能となる。データ分析の観点でどのような項目を管理する必要があるかは、今後検討が必要である。

◆ 運用による改善

なし。

5.8.21 利用環境

1) 課題の整理

電子申請システムはインターネット上のクラウドサービスを利用しているため、各都道府県のインターネット利用環境が電子申請システムの使い勝手に大きく影響する。都道府県によっては、インターネット環境に接続するために仮想デスクトップ環境を利用する必要があり、常時業務で利用している環境とは異なるため、仮想デスクトップ環境の起動など電子申請システムを利用するために手間が発生していることが分かった。

Web ブラウザ環境においては申請者、支援機関、外部審査員、都道府県で広く利用されている Internet Explorer が今回の実証実験で動作環境外となっていたため、利用者への影響があった。

また、一般的な話として、Windows OS だけではなく Apple 社の Mac OS も広く普及しており、電子申請システムの利用者も所有、利用することが想定される。利用環境の検討対象に含める必要があると考えられる。

インターネット上のクラウドサービスの利用において、セキュリティ強化のために多要素認証の導入が増えていることもあり、今後必要となった場合に備えて、その運用方法についても検討が必要であると考えられる。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

インターネット利用環境の違いに対しては、電子申請システム側で何らかの対処をすることが難しいと考えられる。動作環境としてサポートする Web ブラウザについては、一般的な普及状況を鑑みて利用率の高いものに対応するなど、合理的なコストの範囲内で幅広く対応する必要があると考えられる。

◆ 運用による改善

今後クラウドサービスに多要素認証が求められることへの対応として、2段階認証における担当者の所持するスマートフォンの利用や専用トークンの利用の可否などを含む、都道府県の実態を調査することが考えられる。

5.8.22 タブレット端末、スマートフォンへの対応

1) 課題の整理

申請者によってはパソコンを利用していない事業者も存在するため、タブレット端末やスマートフォンにて電子申請システムの利用が可能になると普及しやすいという意見も一部で挙げられた。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

タブレット端末やスマートフォンでの利用に関して、需要があるか否かを継続的に確認し、対応の検討を行うことが考えられる。運用コストと照らし合わせて費用対効果を確認し、対応を検討する必要があると考えられる。

◆ 運用による改善

なし。

5.8.23 コミュニケーションツール

1) 課題の整理

申請者や支援機関とのコミュニケーションツールとして、電子申請システム上へのチャット機能の要望や、Web 会議ツールを利用できるとやり取りが進めやすいというような意見があった。都道府県により、要望として意見が挙げられる都道府県や、特に電子申請システムへの追加機能としては不要という意見の都道府県もあった。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

電子申請システム上にチャット機能や Web 会議ツール機能を設けることも考えられるが、これらは一般に広く普及しているツールもあることから、必要性や運用コストと照らし合わせて費用対効果を確認し、導入の検討を行う必要があると考えられる。

◆ 運用による改善

電子申請システム外のメール、チャットツール、Web 会議ツール等を利用することが考えられる。

5.8.24 サポートの充実

1) 課題の整理

利用者が申請を行う際に、経営革新計画に関する内容やシステムに関しての問合せ先、相談窓口が分かりづらいという意見があった。また、都道府県の運用に合わせたシステムではないため、申請者からの問合せが増えることが想定されるという懸念の声もあった。利用者目線で考えると、申請内容に関する問い合わせや、システムに関する問い合わせを1つの相談窓口で受け付けられることが望ましい。

2) 改善策の検討

◆ システム化による改善

申請内容に関する問い合わせは各都道府県での対応が必要となり、それとは別にシステムに関する問い合わせは別途ヘルプデスク等を設ける必要がある。利用者が問い合わせ先に迷わないように、問い合わせ先がわかりやすいようにトップページ上に配置する。問い合わせ先がわかる画面を用意して、申請内容に関する問い合わせ先と、システムに関する問い合わせ先の両方を同じ画面から案内できるようにする必要がある。

◆ 運用による改善

なし。

第6章 電子申請システムの本格構築・運用に向けた 検討結果

6.1 電子申請システムに求められる業務要件

6.1.1 業務実施手順

1) 登場人物

本業務の実施に必要な登場人物を「表 6-1 業務実施体制」に示す。

表 6-1 業務実施体制

登場人物	概要
申請事業者	経営革新計画の申請を行う事業者。
支援機関	中小企業に対して専門性の高い支援を行う機関。 経営革新等支援機関として認定された税務、金融及び企業財務に関する専門的知識や支援に係る実務経験が一定レベル以上の個人、法人、中小企業支援機関。
都道府県（出先機関）	本庁などのほかに地方に置かれる補助機関にて、経営革新計画を担当する組織、および担当者。
都道府県（本庁）	都道府県の本庁にて、経営革新計画を担当する組織、および担当者。
外部審査員	経営革新計画の審査を専門に都道府県から請け負っている機関。
外部専門家	経営革新計画の事業内容に対して、各事業の専門家として助言を行うために都道府県から請け負っている機関。
経済産業局	管轄の各自治体の経営革新計画の承認状況を管理する機関。 北海道、東北、関東、中部、近畿、中国、四国、九州、沖縄の9つの機関となる。
中小企業庁	経営革新計画を管轄する機関。

2) 業務手順及びフロー

経営革新計画の申請から承認までの業務フローを「図 6-1 業務フロー」に示す。

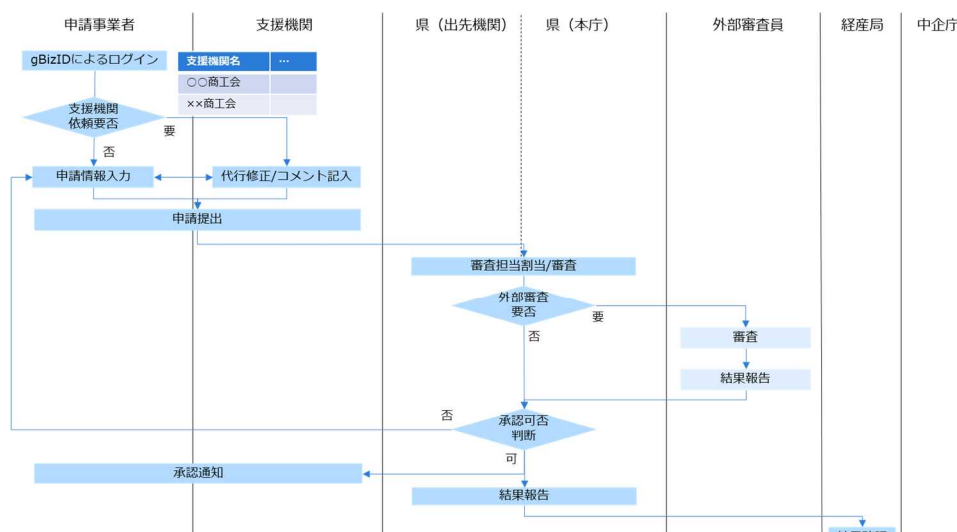


図 6-1 業務フロー

6.1.2 規模

1) 本システムの想定利用者数

本業務で想定する本システムの想定利用者数を以下に示す。

表 6-2 想定利用者数

No.	利用者	想定利用者数 (概算)	算出前提条件
1	申請事業者	4,300	※過去実績から算出。 ＜中小企業庁サイトにて公表されている「経営革新計画承認件数(令和3年3月末時点)(令和3年7月21日更新)」参照＞ ・2019年度全国実績：4,284件 (2020年度は例年より件数が増加傾向にあったことをヒアリングにて確認しているため、2019年度実績を前提とする。)
2	支援機関	37,702	※認定支援機関数から算出。 ＜前提＞ ・1支援機関につき1ユーザを前提 ＜経営革新等支援機関認定一覧(令和4年2月25日更新)＞ ・認定支援機関数：37,702件
3	都道府県（出先機関）	141	※都道府県数から算出。 ＜前提＞ ・各都道府県あたりの出先機関：3つと仮定。 ・1機関の担当者数：1名と仮定（各都道府県へのヒアリングにて各出先機関の担当者は平均1名であることを確認） ・全国の出先機関数： 47都道府県×3つ＝141機関 ・全国の出先機関の利用者数： 141機関×1名＝141名
4	都道府県（本庁）	141	※都道府県数から算出。 ＜前提＞ ・各都道府県の担当者：3名と仮定（都道府県により異なるが、平均して3名と仮定） ・全国の本庁の利用者： 47都道府県×3名＝141名
5	外部審査員	28	＜前提＞ ・1都道府県あたりの外部審査員：3名と仮定（各都道府県のヒアリングにて平均2～3名であることを確認）

			・外部審査員を利用している都道府県は、ヒアリングを行った 10 都道府県のうち 2 都道府県であったため、全国の 20%と仮定 ・全国の外部審査員： 47 都道府県×20%×3 名＝約 28 名
6	外部専門家	14	<前提> ・1 都道府県あたりの外部専門員：3 名と仮定 ・外部専門家を利用している都道府県は、ヒアリングを行った 10 都道府県のうち 1 都道府県であったため、全国の 10%と仮定 ・全国の外部専門家： 47 都道府県×10%×3 名＝約 14 名
7	経済産業局	27	<前提> ・各機関の担当者を平均 3 名と仮定。 ・全国の経済産業局担当者： 9つの地方局×3 名＝27 名
8	中小企業庁	3	<前提> ・中小企業庁の担当者を 3 名と仮定。

2) 単位（年）当たりの処理件数

本システムで取り扱う業務の想定処理件数は、「6.3.32）処理件数」に示す。

6.1.3 時期・時間

本業務の実施時期及び時間を「表 6-3 業務の時期・時間」に示す。本業務において明確な繁忙期及び閑散期はないが、経営革新計画の承認が加点要素となるものづくり補助金や、各都道府県が実施する各種支援策の募集が行われる時期については、申請件数が増加する傾向にある。

表 6-3 業務の時期・時間

No.	業務	実施時期・期間	実施時間
1	経営確認計画の申請・承認	通年	各都道府県の受付窓口により異なる

6.1.4 場所等

本業務の実施場所は、本システムへのアクセスが可能な場所であれば特に問わない。

6.1.5 管理すべき指標

本システムを用いたサービス・業務の運営上、管理すべき指標を「表 6-4 管理すべき指標（参考）」に示す。目標値や測定周期はシステム運用時に検討を行う。

表 6-4 管理すべき指標（参考）

No.	指標名
1	申請件数
2	フォローアップ調査回答数
3	終了企業調査回答数
4	承認件数
5	電子申請システム利用率

6.1.6 システム化の範囲

本業務におけるシステム化の範囲は、「図 6-1 業務フロー」で定義するログインから、申請情報入力、審査、結果確認、承認情報閲覧までとする。

6.2 電子申請システムに求められる機能要件

「第5章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。なお、本事項および「6.3 電子申請システムに求められる非機能要件」は、原則として「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン実践ガイドブック（第3編第5章要件定義）」（2021年3月30日最終改定）（以下「実践ガイドブック」という。）に準拠して定義している。本書及び付録資料に特段の補足がないものについては、実践ガイドブックを参考とする。

以降の要件に関しては、現時点の想定を記載したものであり、「5.8 課題の整理と改善策の検討」にある論点等の検討を進めた際に記載の変更が必要となる可能性がある。

6.2.1 機能に関する事項

業務要件に基づき、現時点で整理した機能（以下、「想定機能」という。）を付録「別紙1：機能一覧」に示す。

6.2.2 画面に関する事項（画面一覧、画面遷移図、画面イメージを含む）

業務要件に基づき、現時点で整理した画面に係る要件を「6.2.21）画面一覧」、「6.2.22）画面遷移図」、および「6.2.23）画面イメージ」に示す。また、本システムの画面に係る基本的な要件及び留意事項を以下に示す。

- ・ 本システムの画面設計は、「6.3.1 ユーザビリティおよびアクセシビリティに関する事項」に準拠すること。
- ・ 利用者に応じて業務に係る習熟度や IT リテラシー等に差があることを踏まえ、合理的な範囲で、利用者の区分に応じて画面設計を行う。

1) 画面一覧

現時点で整理した画面に係る要件を「表 6-5 画面一覧」に示す。

表 6-5 画面一覧

No.	システム	利用者	画面	概要
-	電子申請システム	Gビズ ID 利用者以外	ログイン認証（内部向け）	電子申請システムへのログイン画面。Gビズ ID 利用者以外はシステム固有のログイン画面となる。
1-1		申請者	トップページ	電子申請システムにアクセスするための最初のページ。
1-2			ログイン認証（Gビズ ID）	申請者向けの電子申請システムへのログイン画面。Gビズ ID を利用してログインを行う。
1-3			ホーム	ログイン後に遷移するマイページ画面。現在の申請情報や、システム管理者からのお知らせ/システムメンテナンス情報を表示。
1-4			ヘルプ	利用者が少ないマウス操作で作業できるように各画面の上部にメニューを表示。操作マニュアルや、お問

			い合わせフォームへアクセス可能。
1-5		ユーザ情報入力	初回ログイン時にユーザ情報の登録を行う画面。後からの更新も可能。
		ユーザ情報確認	ユーザ情報入力画面にて入力した内容を確認する画面。
		ユーザ情報完了	ユーザ情報確認画面にて確認した内容を登録すると表示される完了画面。
1-6		申請管理	これまで実施した申請履歴を一覧で表示する画面。過去の申請情報は参照のみ可能（編集不可）となる。
1-7		申請入力	申請を行うための画面。申請に必要な情報の入力を行う画面。また、各書類のアップロードが可能。入力途中で一時保存が可能。
		申請確認	申請入力画面にて入力、およびアップロードした内容を確認し、申請登録を行う画面。
		申請完了	申請確認画面にて申請登録を行うと表示される完了画面。
2-1	支援機 関ユーザ	ホーム（支援一 覧）	ログイン後に遷移するマイページ画面。担当する申請情報や、システム管理者からのお知らせ/システムメンテナンス情報を表示。
2-3		申請入力	申請を行うための画面。申請に必要な情報の入力を行う画面。また、各書類のアップロードが可能。入力途中で一時保存が可能。
2-4		申請確認	申請入力画面にて入力、およびアップロードした内容を確認し、申請登録を行う画面。
2-5		申請完了	申請確認画面にて申請登録を行うと表示される完了画面。
3-1	外部審 査員・外 部専門 員ユーザ	ホーム（審査一 覧）	ログイン後に遷移するマイページ画面。現在の審査依頼のある申請情報や、システム管理者からのお知らせ/システムメンテナンス情報を表示。
3-2		外部審査	審査中の指摘事項等を申請者に対して指摘（コメント）として入力する画面。コメントだけでなく、ファイルのアップロードも可能とする。入力途中で一時保存が可能。
3-3		申請確認	外部審査画面で入力、およびアップロードした内容を確認し審査結果の登録を行う画面。
4-1	行政庁 （都道	ホーム（ダッシュ ボード）	申請の状況等をグラフ（ダッシュボード）として表示。フォローアップ調査の状況も参照可能とする。

4-2		府 県、局、中企庁)	申請一覧	自担当の申請情報の一覧が表示される画面。該当の申請情報をクリックすると、申請詳細画面に遷移する。
4-3			申請詳細	選択した申請情報の詳細な申請内容が確認できる画面。
4-4			レポート等	指定した申請の項目を表形式で表示することが可能な画面。CSV 形式や Excel 形式のファイルとしてエクスポートが可能。
5-1	フォローアップ調査	申請者	アンケート回答	各都道府県からのフォローアップ調査、終了企業調査に対して申請者がアンケート回答を行う画面。

2) 画面遷移図

現時点で整理した画面遷移に係る要件を「図 6-2 画面遷移図」に示す。

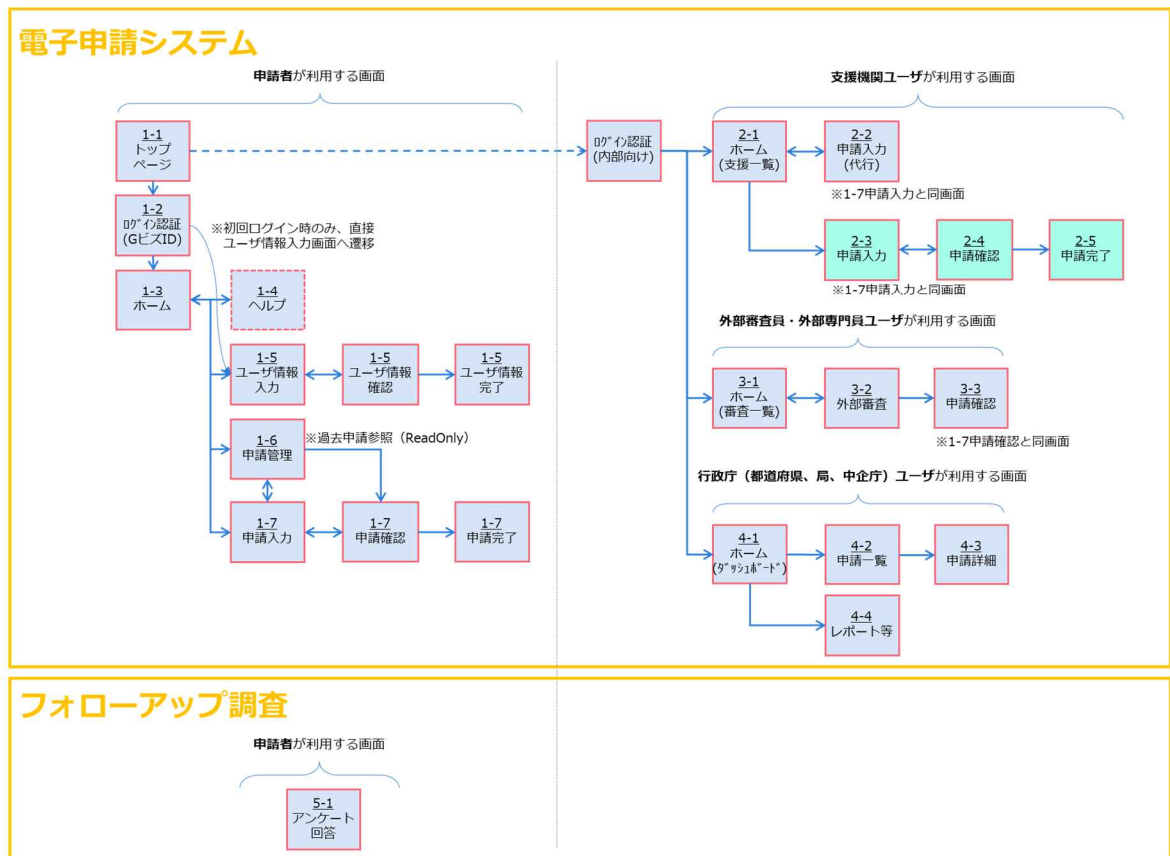


図 6-2 画面遷移図

3) 画面イメージ

現時点で整理した画面イメージに係る要件を以下に示す。

① トップページ

電子申請システムにアクセスするための最初のページとなる。「図 6-3 トップページ」に示す。



図 6-3 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、申請者が利用する場合と、申請者以外が利用する場合で異なる。申請者は発行済み G ビズ ID のアカウント ID 及びパスワードでログインすることで、G ビズ ID の種別（プライム/メンバー/エントリー）のログイン制限が可能となる。「図 6-4 認証画面（申請者のログイン）」～「図 6-5 認証画面（申請者以外のログイン）」に示す。



図 6-4 認証画面（申請者のログイン）



図 6-5 認証画面（申請者以外のログイン）

③ マイページ

ログイン後に遷移するマイページ画面であり、現在の申請情報やシステム管理者からのお知らせ/システムメンテナンス情報を表示する。既存の仕掛申請がある場合は、ログイン直後直ちに現在の申請ステータスがわかるように情報を表示する。「図 6-6 マイページ」に示す。



受付番号	申請/届出区分	申請/届出日	申請/届出ステータス	最終更新日
0000107332	新規申請	2021年06月02日	申請内容に補正あり	2021年07月26日

図 6-6 マイページ

④ ヘルプ（メニュー等）

問合せ時に申請者が少ないマウス操作で問合せが行えるように画面の上部に「お問い合わせ」メニューを表示する。「お問い合わせ」メニューからお問い合わせ画面へ遷移する。「図 6-7 メニュー表示」～「図 6-8 お問い合わせ画面」に示す。

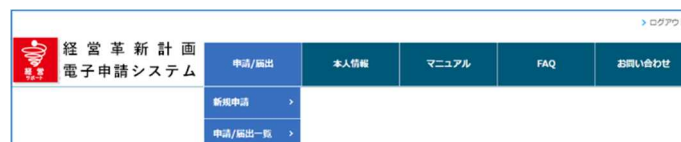


図 6-7 メニュー表示

お問い合わせ

情報入力 内容確認 登録完了

企業名	名称	富士フイルムビジネスソリューションジャパン	
	フリガナ	フジフイルムビジネスソリューションジャパン	
郵便番号			
メールアドレス		Fuji.Taro@example.com	
電話番号		03xxxxxxx	半角数字で入力（ハイフン「-」不要）
氏名		富士 太郎	
区分		システム操作方式	問合せの区分を選択して下さい。
内容		x x の操作について教えて欲しい。	お問合せ内容を2000文字以内で記載して下さい。

キャンセル 内容確認

図 6-8 お問い合わせ画面

⑤ ユーザ情報登録画面

初回ログイン時にユーザ情報の登録を行う。申請者の入力負荷を軽減するために、G ビズ ID から取得した情報をプレプリントして表示する。また、郵便番号検索機能等を用意し、申請者の申請事項入力時の支援を行う。「図 6-9 ユーザ情報登録画面」に示す。

ユーザ情報

情報入力 内容確認 登録完了

ログインユーザ情報

氏名	富士 太郎	貴方の氏名を記載してください。
電話番号	039999999	貴方の電話番号を記載してください。（市外 番号から記載をお願いします。） ハイフンを入れずにご入力ください
メールアドレス	sample@example.com	貴方のメールアドレスを記載してください。
住所	〒 135 - 0061 郵便局 東京都 市町村 江東区豊洲 字・番地等 2丁目2番1号 マンション 名等 ●-●	郵便番号検索
法人番号	3010401026805	
法人名/業種	富士フイルムビジネスソル	

図 6-9 ユーザ情報登録画面

⑥ 申請管理画面

実施した申請履歴を一覧で表示する。受付番号のリンクから過去の申請を参照できる。「図 6-10 申請管理画面」に示す。

申請履歴画面						
申請履歴一覧						
2件中1件～2件まで表示						
No	受付番号	申請/届出区分	申請/届出日	ステータス	申請者最終更新日	再申請日
1	0000107522	新規申請	2021年08月02日	申請内容に抵触あり	2021年07月26日	2021年06月22日
2	0000007519	新規申請	2021年05月28日	取り下げ	2021年05月28日	
2件中1件～2件まで表示						

図 6-10 申請管理画面

⑦ 申請情報入力画面

申請を行うための入力項目を表示する。入力欄には、テキスト・プルダウン選択・カレンダー選択・チェックボックス等から最適なものを用意する。また、申請事項の入力に際し、申請者の申請作業の軽減を図るために様々な補助機能を用意する。「図 6-11 申請情報入力画面」に示す。

申請履歴画面						
申請履歴一覧						
2件中1件～2件まで表示						
No	受付番号	申請/届出区分	申請/届出日	ステータス	申請者最終更新日	再申請日
1	0000107522	新規申請	2021年06月02日	申請内容に抵触あり	2021年07月26日	2021年06月22日
2	0000007519	新規申請	2021年05月28日	取り下げ	2021年05月28日	
2件中1件～2件まで表示						

図 6-11 申請情報入力画面

⑧ 申請情報入力（アップロード）画面

申請の様式や各種別表/その他の各種資料ファイルをアップロードできる。アップロード可能なファイル種別や容量は制限を設ける。「図 6-12 申請情報入力（アップロード）画面」に示す。

添付書類アップロード

1 ファイルの最大サイズは10MBです。アップロード可能なファイルはWord形式、Excel形式、PDF形式及び画像形式です。
一度選択したファイルを取り消したい場合はクリアボタンを押してください。
登録済みのファイルは取り下げできません。
「登録済みファイル」の表示内容は「受付番号（自動採番）」、「下表のファイル名」、「拡張子」の形式となります。

ファイル名	登録済みファイル	登録/更新ファイル選択	クリア	備考
その他の添付資料1	0000107522_その他の添付資料1.xlsx	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料1を添付してください
その他の添付資料2	—	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料2を添付してください
その他の添付資料3	—	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料3を添付してください
その他の添付資料4	—	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料4を添付してください
その他の添付資料5	—	ファイルを選択 選択されていません	クリア	その他の添付資料5を添付してください

追加

戻る

アップロード

添付書類なし

図 6-12 申請情報入力（アップロード）画面

⑨ ホーム（ダッシュボード）・レポート画面

行政庁ユーザがログインした場合のホーム画面となり、申請の状況等をグラフ（ダッシュボード）として表示する。また、指定した申請の項目を表形式で表示することができ、CSVや EXCEL ファイルとしてエクスポート可能となる。「図 6-13 ホーム（ダッシュボード）画面」～「図 6-14 レポート画面」に示す。

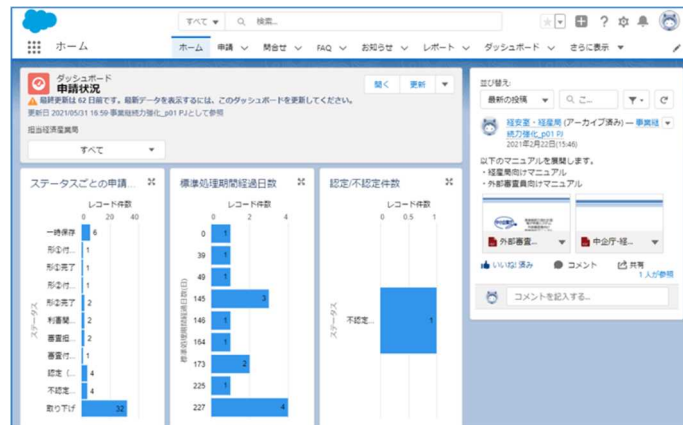


図 6-13 ホーム（ダッシュボード）画面

申請ID	認定通知文書番号	表紙_住所_郵便番号	表紙_申請日	表紙_事業者の氏名又は名称	1.代表者の役職	1.代表者の氏名	CSV
1	APL-0000007519	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
2	APL-0000007520	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
3	APL-0000007521	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
4	APL-0000007522	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
5	APL-0000007523	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
6	APL-0000007524	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
7	APL-0000007525	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
8	APL-0000007526	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
9	APL-0000007527	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
10	APL-0000007528	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
11	APL-0000007529	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
12	APL-0000007530	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
13	APL-0000007531	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
14	APL-0000007532	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-
15	APL-0000007533	東京都	-	継続サスト個人事業主	代表	継続個人	-

図 6-14 レポート画面

⑩ 指摘入力画面

審査中の指摘事項等を申請者に対して指摘（コメント）として入力する。指摘入力作業が中断できるように、一時保存機能を設ける。指摘入力完了すると、指摘内容が申請者（および担当支援機関）にメール配信される。「図 6-15 指摘入力画面」に示す。

図 6-15 指摘入力画面

6.2.3 帳票に関する事項

本システムの帳票設計に当たっては、帳票の具体的なデザイン及びレイアウトの詳細を定義する。

6.2.4 ファイルに関する事項

本システムのファイル設計に当たっては、ファイルの具体的な項目やレイアウト等の詳細を定義する。

6.2.5 情報・データに関する事項

業務要件、「6.2.1 機能に関する事項」、「6.2.2 画面に関する事項（画面一覧、画面遷移図、画面イメージを含む）」及び「6.2.3 帳票に関する事項」に基づき、現時点で整理した情報・データ概要を「表 6-6 情報・データ概要」に示す。

データベースや各画面、帳票等の入出力処理等の設計に当たっては、「表 6-6 情報・データ概要」を参考としつつ、本システムで取り扱う情報・データ、各データ項目の処理内容（該当機能、生成・読み取り・更新・削除の処理内容）やデータ項目の構造等の整理・精緻化を行う。

表 6-6 情報・データ概要

No.	情報・データ名	情報・データ概要
1	申請者情報	申請者に係る ID、パスワード、氏名、住所等の基本情報を管理する。
2	申請情報	申請に係る情報（申請年月日、事業開始・終了日）を管理する。
3	添付書類情報	申請時にアップロードした添付書類、不備を指摘するときにアップロードした添付書類などに係る情報を管理する。
4	審査情報	申請の審査に係る情報（審査担当者、承認、コメント等）を管理する。
5	権限情報	申請情報や機能へのアクセス権限に係る情報を管理する。
6	マスタ情報	申請に係るマスタ情報を管理する。

6.2.6 外部インタフェースに関する事項

他システムとの連携として、G ビズ ID との連携を行う。G ビズ ID との連携を行うことで、申請者情報の連携を行い、電子申請による手続きの簡素化を目的とする。

6.3 電子申請システムに求められる非機能要件

本事項は、「6.1 電子申請システムに求められる業務要件」及び「6.2 電子申請システムに求められる機能要件」を受けて、本システムにて今後検討することが考えられる非機能要件を示すものである。本調査内にて整理が出来なかった事項に関しては、一般的に想定される範囲で記載する。

6.3.1 ユーザビリティおよびアクセシビリティに関する事項

1) 本システムの利用者の種類、特性

本システムの利用者の特性を踏まえ、ユーザビリティ及びアクセシビリティにかかわる特性（情報システムへの習熟度、対象業務に対する専門性等）について整理した結果を「表 6-7 利用者の種類及び特性」に示す。

表 6-7 利用者の種類及び特性

利用者区分	利用者の種類		特性
職員	中小企業庁	技術・経営革新課	・ 業務に対する知識レベルは総じて高い（現行業務に対して熟練している）。 ・ 業務に対する知識レベルは総じて高いが、組織変更（人事異動、採用等）があるため、一時的に知識レベルの差が生じるタイミングがある。 ・ システム利用時は、キーボード及びマウスでの入力可能な環境を要する。
	経済産業局		・ 業務に対する知識レベルは総じて高い（現行業務に対して熟練している）。 ・ 業務に対する知識レベルは総じて高いが、組織変更（人事異動、採用等）があるため、一時的に知識レベルの差が生じるタイミングがある。 ・ システム利用時は、キーボード及びマウスでの入力可能な環境を要する。
	都道府県		・ 業務に対する知識レベルは総じて高い（現行業務に対して熟練している）。 ・ 業務に対する知識レベルは総じて高いが、組織変更（人事異動、採用等）があるため、一時的に知識レベルの差が生じるタイミングがある。 ・ システム利用時は、キーボード及びマウスでの入力可能な環境を要する。

	支援機関		・ 業務に対する知識レベルは総じて高い（現行業務に対して熟練している）。 ・ 業務に対する知識レベルは総じて高いが、組織変更（人事異動、採用等）があるため、一時的に知識レベルの差が生じるタイミングがある。 ・ システム利用時は、キーボード及びマウスでの入力可能な環境を要する。
	外部審査員		・ 業務に対する知識レベルは総じて高い（現行業務に対して熟練している）。 ・ システム利用時は、キーボード及びマウスでの入力可能な環境を要する。
申請者	申請事業者		・ 申請者により IT リテラシーの差がある。 ・ 初めて利用する申請者や経営革新計画制度の知識が乏しい申請者がいる。 ・ 申請者によっては、一定の専門性（経営革新計画の知識等）がないと申請が困難と感じている申請者がいる。
管理者	運用・保守業務担当者	運用・保守業務を受注する事業者	・ 運用業務に必要な業務知識を有する。 ・ IT リテラシーは総じて高い。 ・ 業務支援として、主にルーチ的な作業を行う。 ・ システム利用時は、キーボード及びマウスでの入力可能な環境を要する。

2) ユーザビリティ要件

本システムで求めるユーザビリティ要件を「表 6-8 ユーザビリティ要件」に示す。

表 6-8 ユーザビリティ要件

No.	ユーザビリティ分類	ユーザビリティ要件
1	画面の構成	・ 統一感があり、利用者が直感的に操作内容を理解できるような画面構成にすること。 ・ 無駄な情報、デザイン及び機能を排し、利用者にとって簡潔で分かりやすい画面にすること。 ・ 画面ウィンドウに縦スクロールを使用する場合には、作成更新処理を実行するためのボタンと、その他の常に画面に表示されている必要のあるボタンを精査し、固定して表示する場所（フッタ部等）に配置するなど、利用者の利便性に配慮した構成（スクロールの手間がかからない画面構成）とすること。 ・ 不要な画面遷移をせず、画面遷移の数は最小限に抑えること（検索条件の入力と検索結果の表示とが単一の画面で行える等）。

		・ 効率よく作業を行うことが可能な分かりやすい画面構成とすること。 ・ 十分な視認性のあるフォント及び文字サイズを用いること。
2	操作のしやすさ、分かりやすさ	・ 無駄な手順を省き、最小限の操作、入力などで利用者が作業できるようにすること。 ・ 画面上の入出力項目値の再利用を容易にするため、各入出力項目のコピー・貼付けができるようにすること。 ・ 操作効率と操作柔軟性の向上のため、複数の操作手段・入力手段（ショートカット、アクセラレータキー、マウス、キーボード等）を用意すること。 ・ 業務の効率化を図る観点から、操作の容易性と誤操作の防止に配慮すること。 ・ 用語、指示及びデザイン（ページ、ボタン等）には、サービス全体で一貫性を持たせること。 ・ 必須入力項目と任意入力項目の表示方法を変える等、各項目の重要度を利用者が認識できるようにすること。 ・ システムが処理を行っている間、ブラウザの機能等を用いることで、処理の経過状況について利用者が直ちに分かるようにすること。 ・ 業務の効率化を図る観点から、操作の容易性と誤操作の防止に配慮すること。 ・ 操作の指示、説明、メニュー等には、利用者が正確にその内容を理解できる用語を使用すること。 ・ 利用者の誤操作を防ぐため、また、利用者の円滑な操作を補助するため、適宜、適切なエリアにメッセージを表示すること。 ・ メッセージの内容は、指摘内容、指摘の理由（参照箇所など含む）、対応方法などをわかりやすく表示すること。 ・ 入力や各種操作について、問題があればエラーを検出し、適宜エラーメッセージを表示すること。
3	エラーの防止と処理	・ 利用者の誤操作及び誤入力を防止するような仕組み又は案内を提供すること。 ・ 入力内容の形式に問題がある項目については、それを強調表示する等、利用者がその都度、該当項目を容易に見つけられるようにすること。 ・ 確認画面等を設け、利用者が行った操作、入力の取消し、修正、その他操作が容易にできるようにすること。 ・ 重要な処理については事前に注意表示を行い、利用者の確認を促すこと。

		・ エラーが発生した際は、利用者が容易に問題を解決できるよう、エラーメッセージ、修正方法等について、分かりやすく十分な情報提供をすること。 ・ 入力内容の形式に問題がある項目については、それを強調表示する等、利用者がその都度その該当項目を容易に見つけられるようにすること。
4	ヘルプ	・ ヘルプ情報、マニュアル、その他利用者を補助する情報等を参照できるようにすること。

3) アクセシビリティ要件

本システムで求めるアクセシビリティ要件を「表 6-9 アクセシビリティ要件」に示す。

表 6-9 アクセシビリティ要件

No.	利用者分類	アクセシビリティ分類	アクセシビリティ要件
1	申請者	基準などへの準拠	・ JIS X 8341 の適合レベル AA に準拠すること。
2		言語対応	・ 本システムで取り扱うコンテンツは日本語で記述すること。
3		老眼	・ 十分な視認性のあるフォントと文字サイズを用いること。
4	職員	言語対応	・ 本システムで取り扱うコンテンツは日本語で記述すること。

6.3.2 システム方式に関する事項

1) 本システムの構成に関する全体の方針

本システムの構成に関する全体の方針を「表 6-10 本システムの構成に関する全体方針」に示す。

表 6-10 本システムの構成に関する全体方針

No.	全体方針の分類	全体方針
1	システムアーキテクチャ	・ 本システムのシステムアーキテクチャは、Web サーバ型とすること。 ・ 利用者の端末に追加的なソフトウェアのインストール等を行うことなく、一般に利用されている Web ブラウザで処理を行うものとする。
2	アプリケーションプログラムの設計方針	・ 本システムを構成する各コンポーネント（ソフトウェアの機能を特定単位で分割したまとまり）間の疎結合、再利用性の確保を基本とすること。 ・ Web アプリケーションの開発は、原則として HTML5 や CSS3 などの Web 標準技術を使用し、特定のブラウザに依存する技術（ActiveX や Flash などプラグインを用いた技術や、Internet Explorer 独自に定められたタグ等）は極力利用しないこと。
3	文字コード及び文字の符号化形式の方針	・ 取り扱う日本語文字集合の範囲は、JIS X 0213 とすること。 ・ 文字コードは、ISO/IEC 10646 とすること。 ・ 文字の符号化形式は、UTF-8 とすること。

4	基本的なデータの記述形式の方針	・ 日付時刻、住所、郵便番号、電話番号等については、行政基本情報データ連携モデルを参照すること。
5	ソフトウェア製品の活用方針	・ 広く市場に流通し、利用実績を十分に有するソフトウェア製品を活用すること。 ・ アプリケーションプログラムの動作、性能等に支障を来さない範囲において、可能な限りオープンソースソフトウェア(OSS)製品（ソースコードが無償で公開され、改良や再配布を行うことが誰に対しても許可されているソフトウェア製品）の活用を図ること。ただし利用するソフトウェアはサポート期間を考慮して選定し、ソフトウェアベンダによるサポート又は他の事業者によるサポートサービスを必ず受けること。 ・ 特に OSS 製品を利用しない場合（商用／独自フレームワークを利用する場合など）は、第三者がソフトウェアの構造や仕様を理解できるよう、十分な情報（製品の情報や拡張機能に関する情報等）提供を行うなど、配慮すること。 ・ ノンプログラミングによる画面生成等プロトタイピング用のツール等を利用することにより、システムライフサイクルコストの削減等が見込める場合には、積極的に採用を検討すること。
6	システム基盤の方針	・ クラウド・ファーストの原則にのっとり、リソース使用量の変動等に柔軟に対応するとともに、コスト削減を図るため、クラウドサービスの利用を検討すること。構成等については、業務要件及び非機能要件を踏まえ、適切なものを提案すること。 ・ 採用するクラウドサービスの選定に当たっては、「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針」（2021 年（令和 3 年）3 月 30 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）を参考にすること。 ・ システムの設計・構築に係るコストを低減させるため、可能な限り環境プロビジョニングサービス（Infrastructure as Code の概念に基づいて、環境構築用のテンプレートに各種パラメータ情報を入力し、テンプレートを実行することで環境構築に係る作業を自動化するサービス）を利用すること。

2) 本システムの全体構成

現時点で想定される本システムの全体構成を「図 6-16 本システムの全体構成図 6-16 本シ

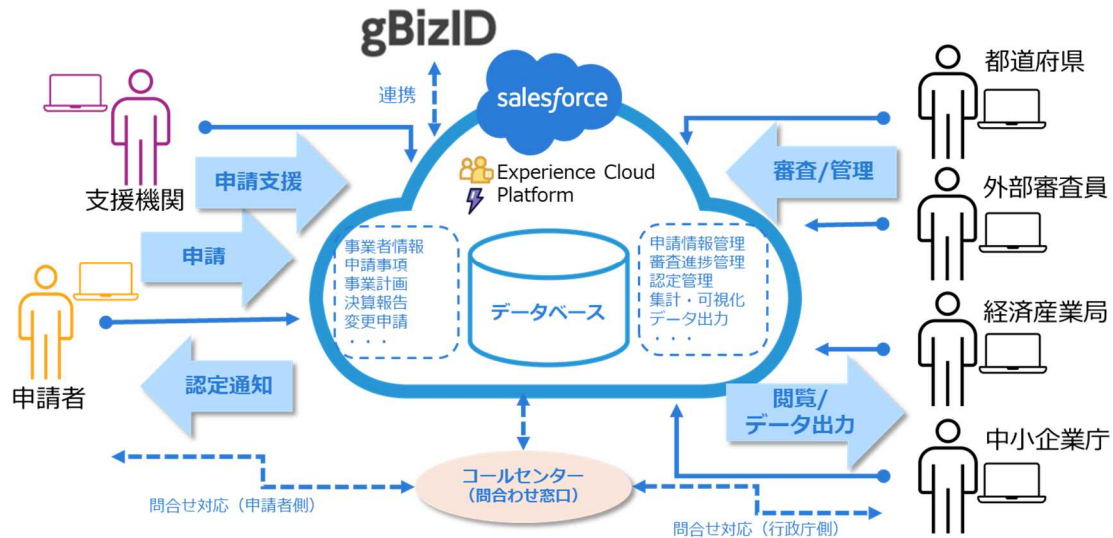


図 6-16 本システムの全体構成

システムの全体構成」に示す。

3) 開発方式及び開発手法

本システムの開発方式は、スクラッチ開発を前提とせず、ノンプログラミングによる画面生成等プロトタイピング用のツール等を活用することにより、システムライフサイクルコストの削減等が見込める場合には、積極的に採用を検討する。利用するツール等は、以下の要件を充足するものであること。

- ・ 利用するツール等は、市販のもの又は OSS である等、容易に入手できるものであること。
- ・ 高速開発ツールの保守切れ等によりツールが使用できなくなった場合においても、アプリケーションの保守性の低下を招かないものであること（例えば、生成されるソースコードは、製品に依存する機能を利用するものではないこと）。
- ・ 開発者が、高速開発ツールに習熟していること。

本システムの開発手法はアジャイル型を想定する。

4) その他

日付に係る表記、データの保持等については、原則として JIS X 0301（情報交換のためのデータ要素及び交換形式―日付及び時刻の表記）に即した暦日付の完全表記（基本方式の場合は「YYYYMMDD」）を用いること。業務上の必要により元号による日付を用いる場合でも、データは暦日付の形式で保持することを前提に、当該データを元号による日付に変換する機能・関数等は可能な限り一箇所に集約し、変更等の際に改修規模・費用を最小限に抑えられるものとする。

6.3.3 規模に関する事項

1) データ量

本システムで想定されるデータ量について、参考情報として、年間データ増加量を「表 6-11 データサイズ」に示す。ただし、「表 6-11 データサイズ」の年間データ増加量は、仮定をおいた上での試算結果を記載しているため、設計等を考慮の上、必要なデータ量のサイジングを整理した。また、データの保管期間については、データ量および保管期間と合わせて今後検討することが考えられる。

表 6-11 データサイズ

No.	データ区分	年間データ増加量	補足
1	文書データ	約 31.8GB	※実証実験での結果を参考に算出。 <実証実験結果> ・申請件数：62 件 ・添付ファイル数：592 ファイル ・添付ファイルサイズ（平均）：0.8MB <中小企業庁サイトにて公表されている「経営革新計画承認件数(令和 3 年 3 月末時点) (令和 3 年 7 月 21 日更新)」参照> ・2019 年度全国実績：4,284 件 (2020 年度は例年より件数が増加傾向にあったことをヒアリングにて確認しているため、2019 年度実績を前提とする。) 上記より、年間データ増加量を算出。 ・1 申請あたりの添付ファイル数： 592 ファイル÷62 件=約 9.5 ファイル ・1 申請あたりの添付ファイルサイズ： 約 9.5 ファイル×0.8MB=7.6MB ・年間データ増加量： 4,284 件×7.6MB=32558.4MB=約 31.8GB

2) 処理件数

本システムで想定される処理件数について、「表 6-12 申請件数」に示す。なお、「表 6-12 申請件数」に示す数値は、過去実績に基づくものであるため、本システムの運用期間を踏まえ予想される増減を考慮する必要がある点について留意すること。

「表 6-12 申請件数」で示す申請件数及び「6.3.4 性能に関する事項」で求める性能目標を考慮の上、必要スペックのサイジングを行う。

表 6-12 申請件数

No.	項目	承認件数	補足
1	申請件数	2017 年度：4,452 件 2018 年度：5,323 件	中小企業庁サイトにて公表されている「経営革新計画承認件数(令和 3 年 3 月末時点) (令

		2019 年度：4,284 件 2020 年度：8,404 件	和 3 年 7 月 21 日更新)」に記載の経営革新計画承認件数を参考情報とする。
--	--	------------------------------------	---

3) 利用者数

本システムの想定利用者数は「6.1.21) 本システムの想定利用者数」に示す。本システムの想定利用者数及び「6.3.4 性能に関する事項」で求める性能目標を考慮の上、必要スペックのサイジングを行うこと。

6.3.4 性能に関する事項

1) 応答時間（ターンアラウンドタイム）

本システムにおける、オンライン処理の応答時間目標値を「表 6-13 応答時間に係る目標値」に示す。なお、目標値、想定同時アクセス数、応答時間達成率は参考値とし、必要に応じて検討を行い、設定する可能性がある。

「表 6-13 応答時間に係る目標値」示すデータ量、処理件数、利用者数、その他の必要な事項等を考慮して以下に示す目標値を達成可能なシステムを構成する。

本システムでは、応答時間の指標としてターンアラウンドタイムを用いるものとする。「表 6-13 応答時間に係る目標値」に記載の目標値及び応答時間達成率を満たせない場合は、中小企業庁と協議の上、対応方法の検討を行う可能性がある。応答時間を計測する際は、ストップウォッチ、ログ等を用いて行う。

表 6-13 応答時間に係る目標値

No.	設定対象		指標名	目標値 (※1)	想定同時 アクセス 数 (※2)	応答時 間達成 率 (※ 3)	補足
1	申請者	オンライン処理の画面遷移に係る応答時間目標値	ターンアラウンドタイム	3 秒以内	60 アクセス	90%	-
2		オンライン処理の検索に係る応答時間目標値		5 秒以内		80%	データ検索及び初期検索の場合等を除く。
3	職員	オンライン処理の画面遷移に係る応答時間目標値		3 秒以内	30 アクセス	90%	-
4		オンライン処理の検索に係る応答時間目標値		5 秒以内		80%	データ検索及び初期検索の場合等を除く。

※1 設定対象の画面の全項目が表示されるまでの時間を指す。

※2 「想定同時アクセス数」に示す同時アクセスがあった場合に、「目標値」に示す応答時間を達成できるよう、性能テストで確認すること。

※3 目標値に示す時間内に応答が返ってくる割合を指す。

6.3.5 信頼性に関する事項

1) 可用性要件

本システムの可用性に係る指標及びその目標値を「表 6-14 可用性に係る目標値」に示す。
なお、目標値は参考値とし、必要に応じて検討を行う。

本システムのアプリケーションの設計・開発、ハードウェア及びソフトウェアの導入において、「表 6-14 可用性に係る目標値」に示す目標値を達成可能なシステムの構成を行う。

本システムの稼働率を算出する際は、以下に該当する時間を除くものとする。

- ・ 計画停止に伴う停止期間
- ・ 予期しない天変地異等に起因する障害等に伴う停止期間
- ・ 本システム以外のシステムが停止したことに起因する業務アプリケーションの機能停止

表 6-14 可用性に係る目標値

No.	設定対象	指標名	目標値（※2）
1	電子申請システム	稼働率（※1）	99.9%（年間約 8.76 時間の停止に相当）（※3）

※1 $(\text{運用時間} - \text{停止時間}) \div \text{運用時間} \times 100$

※2 運用保守サービス提供時間（「表 4 21 運用スケジュール」に示す時間）における実際に稼働した時間（稼働時間）の割合。なお、縮退運転の時間は稼働時間に含めるものとする。

※3 $24 \text{ 時間} \times 365 \text{ 日} \times (100\% - 99.9\%) = 8.76 \text{ 時間}$

2) 完全性要件

本システムにおける、完全性に係る要件を以下に示す。

- ・ 機器の故障に起因するデータの滅失や改変を防止すること。
- ・ 異常な入力や処理を検出し、データの滅失や改変を防止すること。
- ・ 処理の結果を検証可能とするため、ログ等の証跡を残すこと。
- ・ データの複製や移動を行う際に、データが毀損しないよう、保護すること。
- ・ データの複製や移動を行う際にその内容が毀損した場合でも、毀損したデータ及び毀損していないデータを特定できること。
- ・ 運用・保守担当者が誤操作を行った場合にも、容易にデータが消去されることのないようにすること。
- ・ データが確実に伝達されること。また、実行されなかった場合においても事象が確実に検知できること。

6.3.6 拡張性に関する事項

1) 性能の拡張性

「6.3.3 規模に関する事項」に示した本システムの業務量及び処理件数に従い、法令改正や制度変更に伴う、業務の追加・変更に対する拡張性を考慮し、必要に応じて性能の拡張が可能であるように、以下の対応を今後検討することが考えられる。

また、「6.3.3 規模に関する事項」に示した本システムの業務量、処理件数を超過する事象によるリソース不足が発生した場合は、可能な限り既存リソースの再分配等により対処するものとするが、やむを得ずリソースの増強が必要となる場合を想定し、拡張性を確保すること。

- ・ 将来の法令改正や制度変更に伴う業務の追加・変更等に対する拡張性を考慮し、必要に応じて性能の拡張が可能であるように柔軟性を持たせること。
- ・ 利用者の増加、アクセスの増加、データ量の増加等に対して、サーバやディスクの増強、負荷分散等が容易に対応可能な拡張性と柔軟性を確保すること。
- ・

2) 機能の拡張性

本システムは将来の法令改正や制度変更に伴う、業務の追加・変更に対する拡張性を考慮し、必要に応じて機能の拡張が可能であるように、以下の対応を今後検討することが考えられる。

- ・ 利用者ニーズ及び業務環境の変化等に最小コストで対応可能とするため、本システムを構成する各コンポーネント（ソフトウェアの機能を特定単位で分割したまとまり）の再利用性を確保する。
- ・ 機能、画面、帳票等において固有の ID・項目名等を付する際には、中長期的な重複等を避けつつ可読性を担保するため、あらかじめ系統だった命名ポリシーを策定すること。その際、一見して意味が通じない命名はしないこととし、同種の項目を複数設定する必要がある場合には各項目の性質の違いが分かるように留意すること。
- ・ 将来の制度の変更、対象業務の追加等の変化に対する拡張性を考慮し、必要に応じて機能の拡張が可能であるように柔軟性を持たせること。

6.3.7 上位互換性に関する事項

本システムにおける、上位互換性に係る要件を以下に示す。

- ・ サーバ OS は特定バージョンに依存する機能がない限り最新バージョンを導入すること。
- ・ サーバ OS のバージョンアップに備え、OS の特定バージョンに依存する機能が判明している場合は、その利用を最低限とすること。
- ・ 特定の Web ブラウザに依存する機能が判明している場合は、その利用を最低限とすること。また、主な利用環境として想定する Web ブラウザを一定の範囲に限る場合でも、対象ブラウザのバージョンアップに備え、対象ブラウザの特定バージョンに依存する機能が判明している場合は、その利用を最低限とすること。
- ・ Web ブラウザ及び実行環境等のバージョンアップの際、必要な調査及び作業を実施することで、バージョンアップに対応可能なシステムとすること。
- ・ OS・ミドルウェア等の選定に当たっては、各製品のバージョンアップのポリシーにも留意し、バージョンアップが頻繁に行われる製品を選定する際には、バージョンアップ時のテスト内容の簡略化等を検討すること。

6.3.8 中立性に関する事項

本システムにおける、中立性に係る要件を以下に示す。

- ・ プログラミング言語については、市場における技術者の確保の容易性に留意しつつ、ISO/IEC等の国際規格として整備されているものの採用を考慮すること。
- ・ ノンプログラミングによる画面生成等プロトタイピング用のツール等を採用する場合には、当該ツールは中立性の観点から問題ないものを選定すること。
- ・ 次期システム更改の際に、移行の妨げや特定の装置や情報システムに依存することを防止するため、原則として本システム内のデータ形式はXML、CSV等の標準的な形式で取り出すことができるものとする。
- ・ 特定の事業者や製品に依存することなく、他者に引き継ぐことが可能なシステム構成であること。

6.3.9 継続性に関する事項

1) 継続性に係る目標値

本システムの継続性に係る指標名及びその目標値を「表 6-15 継続性に係る目標値」に示す。
なお、目標値は参考値とし、必要に応じて検討を行う。

目標復旧時間は運用保守サービス提供時間に発生した障害に対して適用することとし、それ以外の時間帯に発生した障害については、中小企業庁と協議の上、可能な限り対応を行うこと。

表 6-15 継続性に係る目標値

No.	指標名	目標値
1	目標復旧時間（※1）	1 営業日以内
2	目標復旧地点	障害発生時点(日次バックアップ+アーカイブからの復旧)

※1 目標復旧時間：システム障害若しくはプログラムの不具合が発生してから、障害が復旧するまでに要した時間。

2) 継続性に係る対策

本システムのバックアップ及びリカバリに係る要件を整理した。

- ・ データベースサーバ上のデータについて、定期的にバックアップを取得し、データベースに障害が発生した場合は、バックアップ時点のデータに復元すること。
- ・ システムバックアップは、アプリケーションプログラムの更新等システム構成を更新する前後に取得できるようにすること。
- ・ バックアップを行ったデータなどについて、誤操作又は障害によるデータの改変、減失の発生時に、復旧できるよう、手順書などを整備すること。
- ・ バックアップデータは、世代管理を行い定義した期間、保持をすること。
- ・ バックアップの保持期間は今後の検討課題とする。可用性の観点で実施されるバックアップの世代管理とは別に、ここではデータ保全という観点での保存期間を指す。
- ・ ログデータの保持期間においても、今後の検討課題とする。

6.3.10 情報セキュリティに関する事項

1) 基本事項

「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」に準拠して対応を行う。

「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 58 号）」などの個人情報保護法制を遵守し、個人情報の保護その他の個人の権利利益の保護のための措置を講ずること。

2) 権限要件

本システムの権限に係る要件を「表 6-16 権限要件」に整理した。

表 6-16 権限要件

No.	利用者区分	アクセス権限
1	申請事業者	・ 申請者自身が申請した経営革新計画の申請登録・変更・参照が可能であること。
2	支援機関	・ 経営革新計画の申請登録支援・変更・参照が可能であること。 ・ 担当の申請内容の修正・参照が可能であること。
3	外部審査員	・ 担当の申請内容の参照が可能であること。 ・ 付き出し、および審査結果の入力が可能であること。
4	都道府県	・ 担当の申請内容の参照が可能であること。 ・ 審査結果の入力・参照が可能であること。
5	経済産業局	・ すべての申請内容の参照が可能であること。
6	中小企業庁	・ すべての申請内容の参照が可能であること。
7	運用・保守業務担当者	・ 監査ログの管理・参照等運用保守できること。

3) リスクの概要と対策

本システムのセキュリティ上の脅威を洗い出すために、セキュリティリスク分析を実施の上、セキュリティ設計を行うこと。

公開される Web サイト等のドメインについては、申請者にわかりやすい政府サイトとすること。また、政府サイトに似せたサイト上で個人情報を収集する等といったフィッシング等のセキュリティ事故が起これにくい環境の実現のため、「Web サイト等の整備及び廃止に係るドメイン管理ガイドライン」（平成 30 年 3 月 30 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づく政府ドメインとすること。

4) 情報システム稼働環境に関する事項

本システムが満たすべき情報セキュリティ対策要件を「表 6-17 情報セキュリティ対策要件」に示す。

表 6-17 情報セキュリティ対策要件

No.	要件事項	要件
1	セキュリティ機能の装備	本システムへのアクセスを業務上必要な者に限るための機能を具体化し、実装すること。

2		「安全なウェブサイトの作り方（改訂第7版）」に準拠し、実装すること。
3		本システムに対する不正アクセス、ウイルス・不正プログラム感染等、インターネットを経由する攻撃、不正等への対策機能を具体化し、実装すること。
4		本システムにおける事故及び不正の原因を事後に追跡するための機能（本システムに含まれる構成要素（サーバ装置・端末等）のうち、時刻設定が可能なものについては、本システムにおいて基準となる時刻に、当該構成要素の時刻を同期させ、ログに時刻情報も記録されるよう、設定すること。）を具体化し、実装すること。
5	通信回線対策の実施	不正の防止及び発生時の影響範囲を限定するため、外部との通信を行うサーバ装置及び通信回線装置のネットワークと、内部のサーバ装置、端末等のネットワークを通信回線上で分離すること。
6		通信回線を介した不正を防止するため、不正アクセス及び許可されていない通信プロトコルを通信回線上にて遮断する機能を備えること。
7		情報システムのなりすましを防止するために、サーバの正当性を確認できる機能を備えること。
8		情報システムで取り扱う通信について、通信内容の秘匿性を確保するため、暗号化プロトコルにて通信可能な設定とすること。
9		サービスの継続性を確保するため、構成機器が備えるサービス停止の脅威の軽減に有効な機能を活用して情報システムを構築すること。
10	不正プログラム対策の実施	不正プログラム（ウイルス、ワーム、ボット等）による脅威に備えるため、想定される不正プログラムの感染経路のすべてにおいて感染を防止する機能を備えるとともに、新たに発見される不正プログラムに対応するために機能の更新が可能であること。
11		システム全体として不正プログラムの感染防止機能を確実に動作させるため、当該機能の動作状況及び更新状況を一元管理する機能を備えること。
12	脆弱性対策の実施	第三者による脆弱性検査を実施し、その結果を中小企業庁に報告すること。
13	ログ管理の実施	情報システムに対する不正行為の検知、発生原因の特定に用いるために、情報システムの利用記録、例外的事象の発生に関するログを蓄積し、1年間以上の期間保管するとともに、不正の検知、原因特定に有効な管理機能（ログの検索機能、ログの蓄積不能時の対処機能等）を備えること。
14		ログの不正な改ざんや削除を防止するため、ログに対するアクセス制御機能を備えるとともに、ログのアーカイブデータの保護（消失及び破壊や改ざん等の脅威の軽減）のための措置を含む設計とすること。
15	不正監視の実施	不正行為に迅速に対処するため、不正アクセスや不正侵入を検知及び通知する機能を備えること。
16	主体認証の実施	情報システムによるサービスを許可された者のみに提供するため、情報システムにアクセスする主体のうち申請者の認証を行う機能として、多要素認証の方式

		を採用すること。
17		情報システムによるサービスを許可された者のみに提供するため、情報システムにアクセスする主体のうち中小企業庁及び経済産業局職員においては、準備されるアカウント情報を用いて認証すること。
18	アカウント管理の実施	主体のアクセス権を適切に管理するため、主体が用いるアカウントを管理（登録、更新、停止、削除等）するための機能を備えること。
19		情報システムの利用範囲を利用者の職務に応じて制限するため、情報システムのアクセス権を職務に応じて制御する機能を備えるとともに、アクセス権の割当てを適切に設計すること。
20		特権を有する管理者による不正を防止するため、管理者権限を制御する機能を備えること。
21	機密性・完全の確保の実施	通信回線に対する盗聴行為や利用者の不注意による情報の漏えいを防止するため、通信回線を暗号化する機能を備えること。
22		情報システムに蓄積された情報の窃取や漏えいを防止するため、情報へのアクセスを制限できる機能を備えること。
23		情報の改ざんや意図しない消去等のリスクを軽減するため、情報の改ざんを検知する機能又は改ざんされていないことを証明する機能を備えること。
24	構成管理の実施	情報セキュリティインシデントの発生要因を減らすとともに、情報セキュリティインシデントの発生時には迅速に対処するため、構築時の情報システムの構成（ハードウェア、ソフトウェア及びサービス構成に関する詳細情報）が記載された文書を提出するとともに文書どおりの構成とし、加えて情報システムに関する運用開始後の最新の構成情報及び稼働状況の管理を行う方法又は機能を備えること。
25	情報セキュリティが侵害された場合の対処	業務の遂行において情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合には、速やかに中小企業庁に報告すること。これに該当する場合には、以下の事象を含む。 ➤ 中小企業庁の情報の外部への漏えい及び目的外利用 ➤ 中小企業庁のその他の情報へのアクセス
26	製品サポート期間の確認	本システムの構築等又は運用・保守・点検の際に導入する製品（ソフトウェア及びハードウェア）については、本システムのライフサイクル（システム利用期間の終了まで）におけるサポート（セキュリティパッチの提供等）が継続される製品を導入すること。
27		具体的な製品・技術の選定に当たっては、「政府情報システムにおけるサポート終了等技術への対応に関する技術レポート」（平成 31 年 3 月 28 日 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）等を参照するほか、サポートライフサイクルポリシーが事前に公表されていない製品を導入する場合は、サポートが継続して行われるように後継製品への更新計画を提出すること。

28	情報セキュリティ対策の履行状況の報告	業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況について、中小企業庁から以下の報告を求めた場合には速やかに提出すること。 ➤ 情報セキュリティ対策の実績
29	情報セキュリティ監査への対応	中小企業庁が別途実施する第三者による情報セキュリティ監査に対応すること。
30	情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処	業務の遂行において、情報セキュリティ対策の履行が不十分であると認められる場合には、中小企業庁の求めに応じ、中小企業庁と協議を行い、合意した対応を実施すること。
31	IT セキュリティ評価及び認証制度に基づく認証取得製品の採用	本システムを構成するソフトウェア、機器等について、IT セキュリティ評価及び認証制度に基づく認証を取得している製品を積極的に採用すること。 採用に当たっては、以下の資料を参照すること。 ➤ 「ISO/IEC15408 を活用した調達ガイドブック Version 2.0（平成16年8月11日経済産業省商務情報政策局情報セキュリティ政策室）」 ➤ 「IT 製品の調達におけるセキュリティ要件リスト（平成30年2月28日経済産業省）」
32	クラウドサービス利用時の取扱い	情報セキュリティ対策の実施に当たっては、適宜クラウドサービスプロバイダから提供されるサービスを利用することとして差し支えない。
33		情報セキュリティ対策の実施に当たっては、クラウドサービス事業者が監査人に委託して行った報告書（米国公認会計士協会あるいは日本公認会計士協会が定める内部統制報告の枠組みのもとで作成された資料（SOC2、IT7号等）等）や実効的かつ効率的な監査を実施する手段として、インターネットを通じて利用者に提供される監査証跡の閲覧等クラウドサービス事業者がサービスとして提供する監査機能等を利用することとして差し支えない。

6.3.11 情報システム稼働環境に関する事項

1) クラウドサービス

本システムはクラウドサービス上に構築し、利用すること。当該クラウドサービスが本書に示す各要件を満たすものであることをあらかじめ担保すること。なお、ここでいう「利用」とは、本システムに関する情報資産を取り扱う業務一般のことを言い、本番環境におけるリリースに限定しない。

本システムのシステム基盤にクラウドサービスを採用する場合については、以下の要件を満たすこと。

- ・ 十分なサービス稼働実績を有し、積極的かつ継続的な投資が行われ、サービス終了のリスクが低いサービスを選定するものを有していること。
- ・ 利用するクラウドサービスは、以下の認証制度に準拠したクラウドサービスを利用すること。なお、政府情報システムがクラウドサービスを利用する場合、「政府情報システムの

ためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」において登録されたサービスを利用することが原則であることから、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」に定められた暫定措置による対応も含めてクラウドの選定にあたっては留意すること。

➤ ISO/IEC27018:2014

➤ JASA クラウドセキュリティ推進協議会 CS ゴールドマーク

- ・ クラウドサービスの変更等によってクラウドサービスの条件に適合しない状態になった場合は、中小企業庁に報告すること。利用するクラウドサービスが適合しない状態になった場合、適合するクラウドサービスへの乗り換え作業・費用等については、中小企業庁と協議すること。
- ・ 日本国の法律が適用される国内データセンタの採用をすること。
- ・ 日本国の法律及び締結された条約が適用される国内データセンタと日本国に裁判管轄権があるクラウドサービスを採用すること。
- ・ マルチテナントアーキテクチャを採用している場合には、データの保護やリソースの管理等、十分な対策が行われていること。
- ・ 利用するクラウドサービスで提供される仮想サーバ等の可用性に係る SLA に留意し、各構成要素について適切に冗長化等を行うこと。
- ・ バックアップの取得については、クラウドサービスプロバイダから提供されるバックアップサービスを利用して差し支えない。ただし、対象とするデータの性質等に応じて、業務に影響を与えず、かつコスト対効果が高いものを適宜選定すること。
- ・ クラウドサービスの変更等によってクラウドサービスの条件に適合しない状態になった際は、中小企業庁に報告すること。利用するクラウドサービスが適合しない状態になった際、適合するクラウドサービスへの乗り換え作業・費用等については、中小企業庁と協議すること。

2) ソフトウェア構成

- ・ 以下の例外を除き可能な限りオープン（技術情報が公開されていること。）かつスタンダードなソフトウェアを使用すること。
 - 他システムとの連携機能を実装するために必要なソフトウェア製品の選定において、本要件定義書の要件を満たすオープンソースソフトウェアが存在しない場合
 - OS 又は仮想化ソフトウェアで利用する場合
 - 「6.3.8 中立性に関する事項」の要件を担保し、かつ、ライフサイクルコストの低減に資することを証明できる場合
- ・ 市場で調達することが困難な製品でないものとする。
- ・ 導入するソフトウェアの動作において前提となるソフトウェアがある場合及び提案構成に必要となるソフトウェアがある場合、それらのソフトウェアも含めて導入・納品すること。
- ・ 導入するソフトウェアについては、必要な技術サポートが提供される製品を選定すること。
- ・ 導入するソフトウェアは、セキュリティ又はバグに関するパッチ情報等が製造元によって迅速に公開・提供されるものであること。オープンなソフトウェアを導入する際は、セキュリティ又はバグに関するパッチ情報等の提供を保証すること。
- ・ 原則として、本システムの運用期間中にサポート期限を迎えるソフトウェアを導入しないこと。やむを得ず運用期間中にサポート期限を迎えるソフトウェアを導入する必要がある場合は、当該サポート期限を迎える前にサポートが継続されるバージョンへのバージョンアップ対応、必要なテストその他必要な対応を行うこと。
- ・ 運用期間中、本システムを利用するユーザの環境について、「表 6-18 利用者環境動作保証範囲」に示す OS、ブラウザに対し正常な動作を保証すること。なお、「表 6-18 利用者環境動作保証範囲」に含まれるブラウザ同士で表示や動作が異なることは許容するが、

同様の機能の利用を可能とすること。各 OS バージョンにひもづくブラウザの最新バージョンをすべて対象とする。

- ・ 導入する OS・ミドルウェアすべてについて、バージョン等の差異によって動作しないということがないようにすること。
- ・ 運用期間中に、サポート対象環境において新たなバージョンがリリースされた場合、都度正常に稼動することを確認し、不具合が確認された場合は対応内容及び期間を提示の上、早急に対応を実施すること。ただし、リリース頻度が低い OS・ブラウザ等については、一定間隔で検証を行い、不具合が発生していないかを確認すること。
- ・ 安全性の確保のため、導入するソフトウェアは、サービス期間中の安定稼動並びにセキュリティホール等のバグがないことを前提として、原則として最新のバージョンを使用すること。ただし、最新バージョンでの正常な動作確認が保証できない場合はその限りではないが、その場合においてもセキュリティが十分に担保されており、サポート期間を超過していないバージョンを利用すること。

表 6-18 利用者環境動作保証範囲

OS	Web ブラウザ
Windows	Google Chrome、Moxilla Firefox、Microsoft Edge

※1 開発元によるセキュリティ面のサポートが提供されているすべてのバージョンを対象とする。

※2 各 OS バージョンにひもづくブラウザの最新バージョンをすべて対象とする。

以上

別紙1：機能一覧

ID	分類	機能名	機能要件	利用者区分(利用する機能に●)								補足説明/備考	
				申請事業者	支援機関	外部審査委員	外部専門家	都道府県		経済産業局	中小企業庁		
								本庁	出先機関				
1.1	共通	トップページ	ログインするためのID・パスワード入力スペース及びお知らせ、お問い合わせ先等を表示する。	●	●	●	●	●	●	●	●		
1.2			お知らせに表示する情報は、中小企業庁のみ登録・変更できること。								●		
1.3		ユーザー認証	システムを利用する場合は、ユーザーIDとパスワードの入力を必要とすること。	●	●	●	●	●	●	●	●		
1.4			申請事業者は、GビスIDを用いてログインできること。 注釈) 利用できるGビスIDの種類（GビスIDプライム、GビスIDメンバー、GビスIDエントリー）は、検討が必要と考えられる。	●									
1.5			支援機関、外部審査委員、外部専門家、都道府県（本庁/出先機関）、経済産業局、中小企業庁はGビスIDとは別にID・パスワードを設定しログインできるようにすること。 同一のアカウントを複数の担当者が共通利用することもできること。 注釈) 支援機関が、GビスIDを利用することも考えられる。		●	●	●	●	●	●	●		
1.6		メニュー画面	システムにログイン後、利用者区分に応じて操作可能なメニューが表示できること。	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
1.7		審査ステータス表示	現在の審査ステータスを、画面上でわかりやすく表示すること。	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
1.8		申請情報へのアクセス管理	各アカウント利用者に対しては、以下の通りアクセス管理を実施し、アクセス権のある申請書等以外の案件を読むことができないようにすること。 ①申請事業者・・・申請者自身のもの以外は閲覧不可であること。 ②支援機関・・・計画策定の支援を行う申請者のもの以外は閲覧不可であること。（支援機関単位で設定すること） ③外部審査委員・・・外部審査担当のもの以外は閲覧不可であること。 ④外部専門家・・・意見を求められた申請者のもの以外は閲覧不可であること。 ⑤都道府県・・・当該自治体内の事業者にかかるもの以外は閲覧不可であること。 ⑥経済産業局・・・当該経済産業局内の事業者にかかるもの以外は閲覧不可であること。 ⑦中小企業庁・・・全ての申請状況が閲覧可能であること。	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
1.9		入力アシスト	入力内容が特定の選択肢に限られる場合は、プルダウンまたはラジオボタン方式にて入力できるようにすること。	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
1.10		入力エラーチェック	可能な限り入力内容の形式的なチェック（必須項目、文字数、入力形式、項目間の整合等）を行い、エラーが解消されるまで次に進めないようにすること。 なお、エラーが発生している箇所及び内容は申請者にとってわかりやすいよう最大限の配慮を行うこと。	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
2.1	申請	新規申請	申請事業者がログインした場合、メニューから新規申請を入力する画面へ遷移できること。	●									
2.2		申請者基本情報の登録	GビスIDに登録している氏名又は名称、代表者名及び法人番号等を自動的に取得し、申請情報に申請者の当該情報が自動入力されること。	●									
2.3		申請先都道府県、受付窓口の指定	申請先の都道府県名を選択できること。初期選択状態を申請者基本情報で取得した都道府県とすること。申請受付窓口が複数存在する都道府県の場合、提出先を選択できること。 注釈) 誤った提出先を選択しないようにする仕組みは、検討の必要がある。また、提出先ごとに異なるアクセス用URLを準備する場合は、都道府県名等を選択する機能が不要になる可能性がある点に留	●	●								

2.20		入力済み申請情報のダウンロード	入力された申請情報を、CSV形式のファイルとしてダウンロードできるようにすること。添付書類は、ファイル単位でダウンロードできるほか、一括ダウンロードもできるようにすること。 注釈) 申請情報をCSV形式だけでなく帳票形式でもダウンロードできるようにするか、については検討が必要。	●	●	●	●	●	●	●	●	
3.1	審査	申請受付	提出された申請について、申請日、事業者名、ステータス等を一覧で表示できること。申請受付窓口が複数存在する都道府県の場合、ログインした担当者が審査を行う対象の窓口の申請のみを抽出し初期表示できること。					●	●			
3.2		都道府県ごとの審査プロセス定義	審査プロセスとして、形式審査、内容審査、外部審査、外部専門家の意見照会、審査会実施等の項目から、各都道府県の運用に合わせた項目のみを表示する制御できるようにすること。 注釈) 設定可能な審査プロセスおよびその名称については、都道府県の実態・利便性をもとに決定する。			●	●	●	●			
3.3		審査担当者の割当て	各審査プロセスに、担当者を割り当てることができること。ひとつの審査プロセスに対して、複数名の担当者も設定できるようにすること。					●	●			
3.4		不備の指摘	審査過程で、申請内容の不備や追加書類の提出が必要になった場合、不備内容やコメントを記入、添付書類の追加ができること。審査担当者が審査ステータスを変更することにより、申請者及び支援機関が不備内容やコメント、追加された添付書類を閲覧でき、申請情報の更新を実施できるようにすること。 注釈) 審査担当者が不備箇所を明示するためPDF等を添付書類に追加する場合がある点を考慮している。					●	●			
3.5			不備内容が入力フォーム上の項目である場合、指摘箇所を画面上で選択し、申請事業者に明示できるようにすること。			●		●	●			
3.6		不備の指摘箇所の明示	不備内容が入力フォーム上の項目である場合、入力画面上で申請事業者側がわかりやすいように、不備のある入力欄の色を変更する、項目名を一覧で表示するなどの工夫をすること。	●	●							
3.7		不備指摘のメール通知	審査ステータスが更新された場合、申請事業者のメールアドレスに通知できること。支援機関が登録されている場合、支援機関のメールアドレスにも通知できること。					●	●			
3.8		外部審査、外部専門家意見の照会依頼	外部審査および外部専門家の意見照会が審査プロセスとして設定された場合、担当者に設定した外部審査員および外部専門家のメールアドレスに対して、回答入力を依頼するメールを自動で配信すること。			●	●					
3.9		外部審査結果、外部専門家意見の登録	外部審査員および外部専門家は、依頼のあった審査対象の申請情報を参照し、回答を登録できること。回答する項目は、外部審査員と外部専門家で異なる内容を表示できること。			●	●					
3.10			回答項目の入力以外にも、添付書類をアップロードできるようにすること。			●	●					
3.11		不備の指摘、質問の登録	外部審査員および外部専門家は申請事業者に対して不備の指摘や質問を登録できること。都道府県、申請事業者、支援機関から必要な通知先に自動でメールを配信できること。			●	●					
3.12		不備対応、質問票への回答	外部審査員からの不備の指摘、外部専門家からの質問票（助言書）に対して、都道府県、申請事業者、支援機関から回答を入力し、必要な通知先に自動でメールを配信できること。	●	●			●	●			
3.13		不備の指摘、質問登録のメール通知	外部審査員および外部専門家により、不備の指摘や質問が登録登録された場合、申請事業者、支援機関、都道府県のメールアドレスに通知できること。通知先を都道府県などに限定することもできること。			●	●					
3.14		審査結果登録	都道府県の審査担当者は、審査結果の入力および必要に応じて添付書類をアップロードできること。					●	●			
4.1	承認	承認通知書の登録	都道府県担当者が承認通知書のファイルをアップロードする機能を有すること。					●	●			

4.2	フォローアップ 調査及び終 了企業調査	承認通知書登録のメール通知	承認通知書が登録されたことを、申請事業者のメールアドレスに通知 できること。支援機関が登録されている場合、支援機関のメールアド レスにも通知できること。通知を行う際に、申請事業者のみ、または支 援機関のみに通知することが選択できること。					●	●			
4.3		承認通知書のダウンロード	承認通知書を申請者がダウンロード可能であること。 支援機関が登録されている場合は、支援機関からもダウンロードが可 能であること。	●	●			●	●			
4.4		月次承認状況の集計	当月内に承認された申請について、件数の集計および明細のダウ ンロードができること。明細として出力する内容は中小企業庁と確認の 上決定すること。					●	●	●	●	
5.1		回答入力フォーム	フォローアップ調査と終了企業調査を行うための入力フォームを備える こと。	●								
5.2		アンケート項目の作成	アンケート項目はフォローアップ調査、終了企業調査でそれぞれ自由 に作成できること。実施年度等により異なるアンケートをそれぞれ作成 できること。								●	
5.3		回答用URLの作成	回答を行うためのURLを作成できること。								●	
5.4		回答期間の設定	アンケートに回答可能な期間（開始日時、終了日時）を設定でき ること。回答可能期間以外に回答用URLにアクセスしても、回答でき ないこと。								●	
5.5		回答状況確認	フォローアップ調査、終了企業調査の回答状況を、リアルタイムに確 認できること。					●	●	●	●	
5.6		回答集計	回答結果を集計、ダウンロードする機能を有すること。					●	●	●	●	
5.7		アクセス権制御	フォローアップ調査、終了企業調査の回答は、都道府県、経済産業 局、中小企業庁のアカウントのみで閲覧できること。各アカウントの管 轄する都道府県の範囲のみ回答を閲覧できること。					●	●	●	●	