



令和3年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業 (制度ナビ・事例ナビの運用改善事業) 報告書

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
令和4年3月31日

目次

1. 本報告書について
2. 本事業における運用事務局フロー
3. 運用事務局に寄せさせた問合せの概要
4. 運用事務局業務に関する課題と今年度の対応
5. ニーズ調査の実施結果
6. 次年度以降の制度ナビ管理サイト運用に関する改善提案
7. 制度ナビ管理サイトの改善に係る提言

1.本報告書について

1.本報告書について

中小企業庁では、中小企業に中小企業支援施策を知ってもらう、活用してもらうことを目的に、中小企業向けの支援制度情報等の発信から電子申請までをワンストップで誘導する総合ポータルサイト「ミラサポ plus」を運営している。サービスの一つとして、国・都道府県の支援制度情報や事例情報を一括で検索・閲覧できる「制度ナビ」「事例ナビ」を提供している。

「制度ナビ」「事例ナビ」に掲載される情報については、制度所管組織の担当者が登録・更新を実施することで蓄積されている。本事業において、常に網羅された最新のデータベースを整備し続けるために必要な事務局業務を遂行した。

本報告書は、次年度以降の制度ナビ・事例ナビ運用事務局体制を強化していくため、過年度から引き継いだ運用事務局のフローに基づいて事務局業務を実施する中で得られた改善点や示唆を取りまとめたものである。

※用語について：本報告書では、各サービス名について以下のように表記します。

- ・ミラサポplus「制度ナビ」については「制度ナビ」とします。
- ・ミラサポplus「事例ナビ」については「事例ナビ」とします。
- ・制度ナビ・事例ナビデータ管理サイトについては「管理サイト」とします。

2.本事業における運用事務局フロー

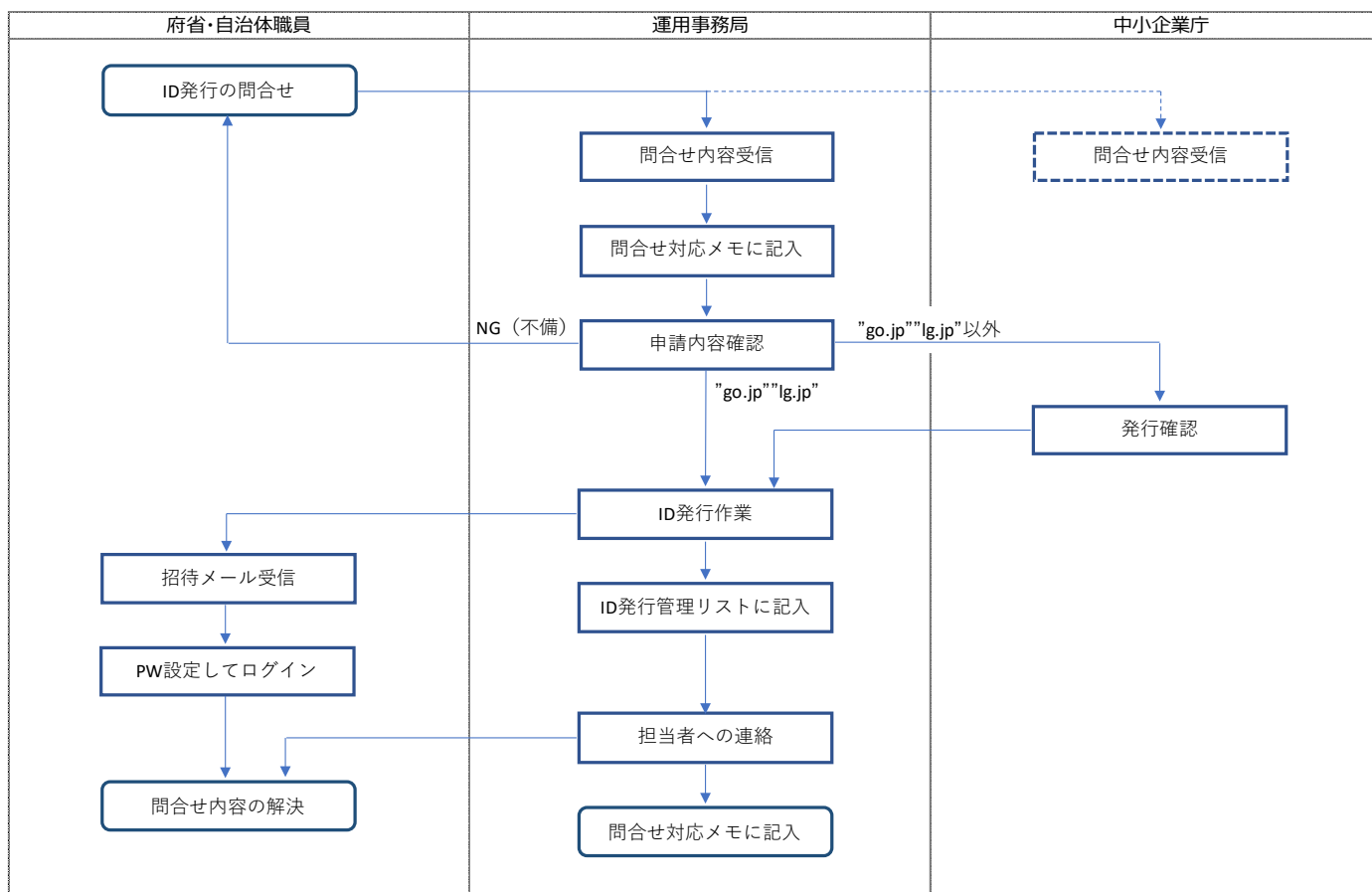
2. 本事業における運用事務局フロー

- 新規ID発行については以下のフローに従って対応を実施した。フローについては変更の必要はない。

①新規ID発行フロー

新規ID発行フロー

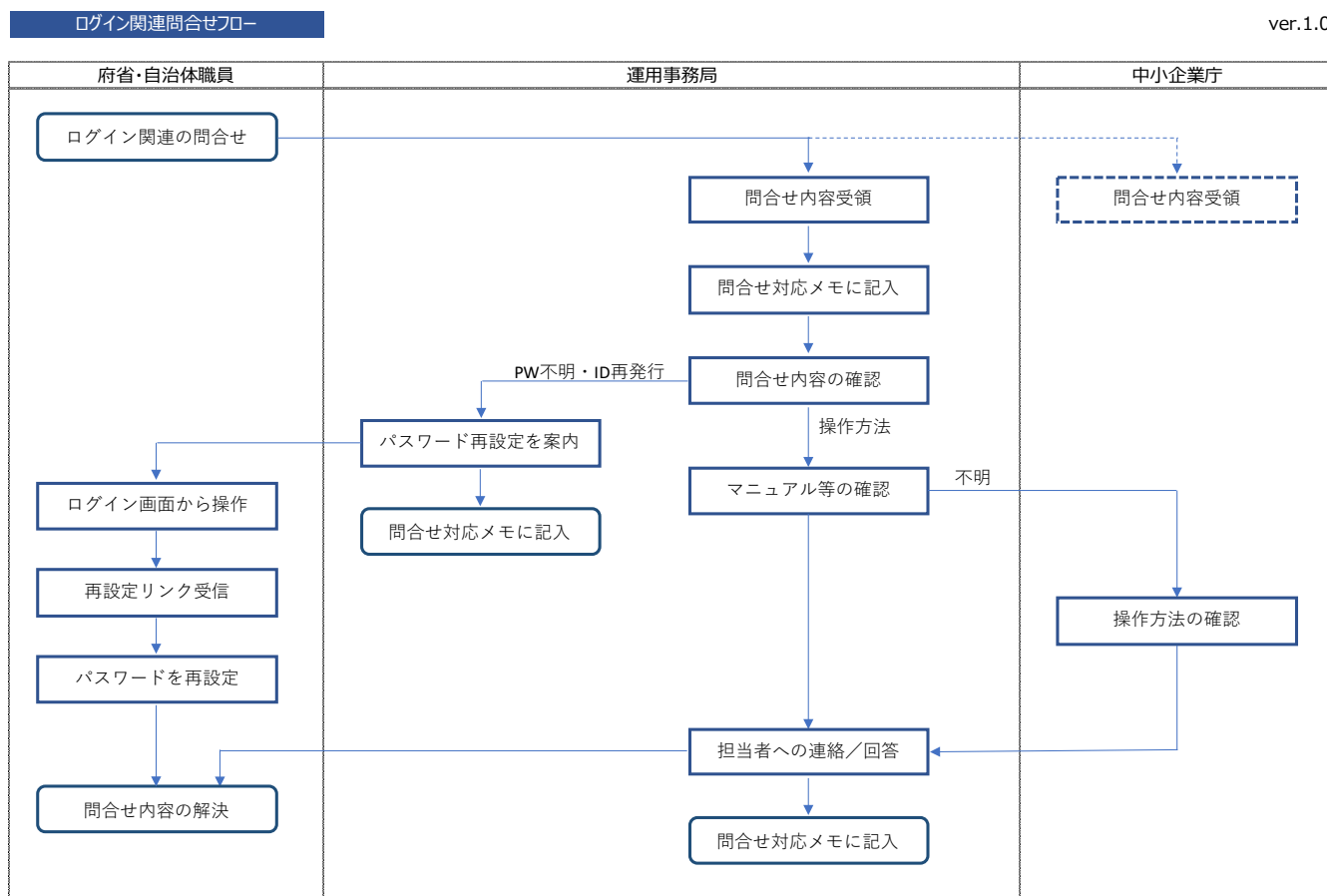
ver.1.0



2. 本事業における運用事務局フロー

- ログイン関連の問い合わせに対しては以下のフローに従って対応を実施した。フローについては変更の必要はない。

②ログイン関連問い合わせフロー



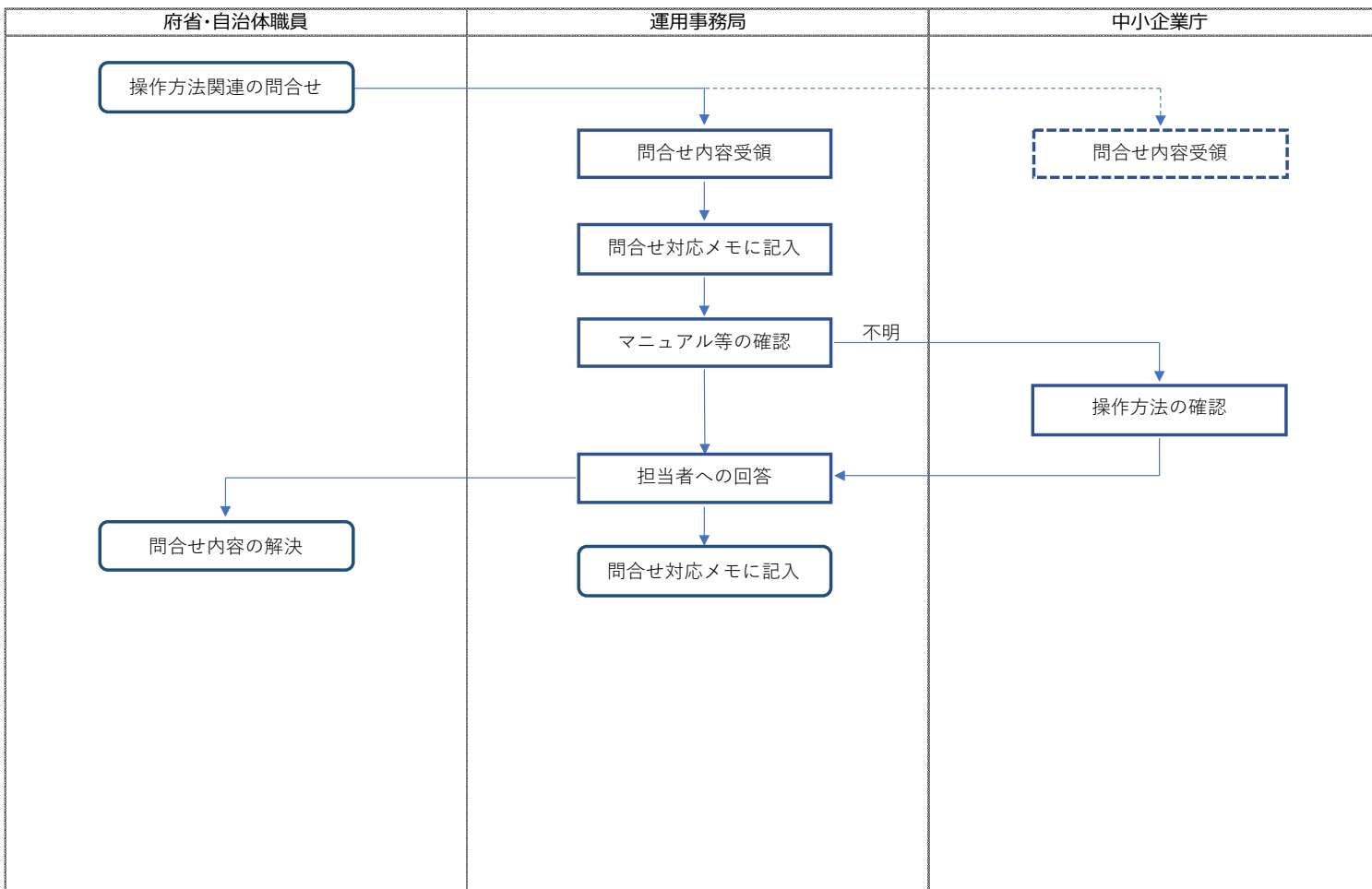
2. 本事業における運用事務局フロー

- ログイン関連の問い合わせに対しては以下のフローに従って対応を実施した。フローについては変更の必要はない。

③操作方法関連問い合わせフロー

操作方法関連問合せフロー

ver.1.0



2. 本事業における運用事務局フロー

- データクレンジングについては、以下の手順で業務を実施した。
- 制度ナビに登録されている制度情報1,988件の全数を対象に、情報の最新性の確認と表記ルールを確認を実施し、修正の必要があると判断された制度情報については修正する業務(以下、データクレンジングと表記)を実施した。
- 最終的に修正を実施した制度情報の数は1,457件。

データクレンジング実施内容

登録情報の 最新性確認

制度ナビに登録されている制度情報が最新の内容であるか、運用事務局にて定期的な(月に1回)確認を実施した。
受付期間の開始・延長・終了や追加募集の実施等の状況と、登録制度情報を突合し、登録されている制度情報の内容が古いと見受けられる場合には、制度担当者に修正依頼・確認を行って、情報の修正を実施した。

登録情報の 表記ルール確認

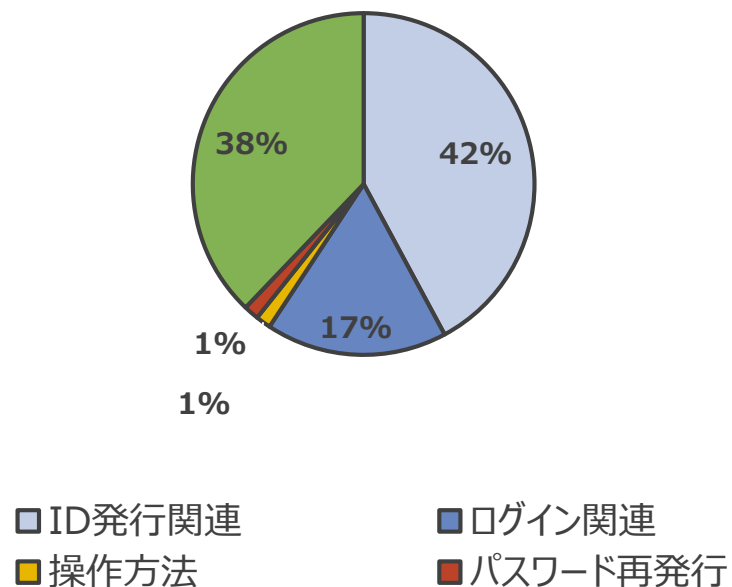
制度ナビに登録されている制度情報が入力ルールに従った表記になっているか、運用事務局にて定期的な(月に1回)確認を実施した。
その上で、ルールに従っていない表記があると判断された制度情報については、軽微な内容については事務局にて修正を加え、修正に確認の必要なもの(タグの付替え等を伴うもの)は入力担当者に修正依頼を行う形で修正を実施した。

3.運用事務局に寄せらせた問い合わせの概要

3. 運用事務局に寄せられた問い合わせの概要

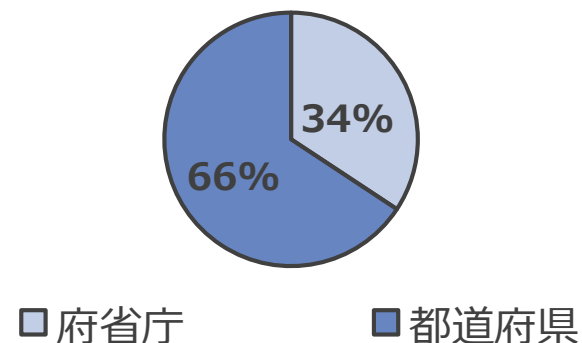
- 事業実施期間中に事務局に寄せられた問い合わせの総数は140件(令和4年3月30日まで分)であった。
- 異動に伴うID削除・新規ID発行に係る問い合わせが最も多く寄せられた。

問い合わせ内容の分類

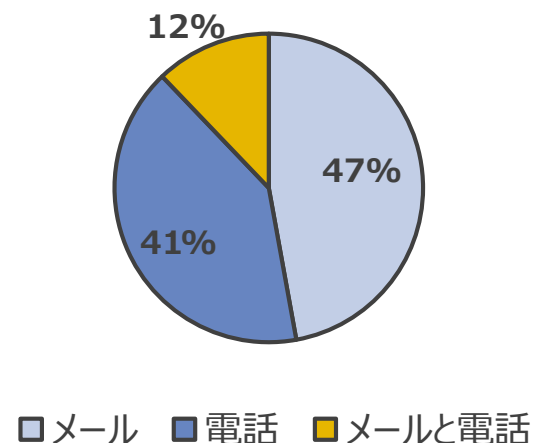


※「その他」には事務局が実施したアンケートに関する内容や、事務局からの制度情報修正依頼に係る連絡等が含まれます

問い合わせのあった組織の内訳



問い合わせ手段



3. 運用事務局に寄せさせた問い合わせの概要

- 具体的な問い合わせ内容のうち、代表的なものを以下の通り取りまとめた。
- 詳細については、問い合わせ対応メモを参照のこと。

問い合わせ種別	問い合わせ内容
ID発行関連	新規ID発行依頼
	異動等による新規ID発行依頼と既存IDの削除依頼
	組織名変更に伴うグループ作成依頼
	自組織の発行済みIDの有無や数等の確認
ログイン関連	管理サイトのログインURLが不明
	管理サイトにログイン後、画面が真っ白になってしまう
操作方法	公開したはずの制度情報が確認できない
	公開日の設定方法を確認したい
その他	機能の仕様確認・改修要望等

4.運用事務局業務に関する課題と今年度の対応

4.運用事務局業務に関する課題と今年度の対応

①問い合わせ関連

- 問い合わせ対応を通じて出てきた課題と今年度の対応は以下の通り。

制度ナビ・運用事務局の認知について

発生した事象

- 運用事務局から制度情報の修正依頼や、アンケートに関する連絡を行った際に、制度ナビとは何か、運用事務局は何者かという質問をいただく例が複数回あった。

事象に係る課題

- 制度ナビへの情報登録業務について、入力担当者の認知度が低い。

今年度の対応

- 問い合わせをいただいた担当者に対しては、都度、制度ナビや本事業の趣旨説明を行い、ご理解とご協力を依頼した。
- アクセスランキングや四半期運用報告書公開のタイミングで、管理サイトIDをお持ちの担当者にメールをお送りすることで、制度ナビへの情報登録業務の存在を定期的に周知した。

管理サイトURLの認知について

- 管理サイトへのアクセスを試みようとしたところ、無効なURLを使用したり、他のサイトにアクセスされてしまっているというお問い合わせが複数回あった。

- 管理サイトにアクセスするためのURLが正しく伝えられていない。管理サイトへのアクセスは、一般的な検索エンジンで検索しても出てこないことからURLを知っていただく必要がある。

- アクセスに必要なURL等の基本的な情報については、事務局からの担当者様の方々にメール等でご連絡を差し上げる際に必ず明記することとした。

4.運用事務局業務に関する課題と今年度の対応

②データクレンジング関連

- データクレンジング作業を通じて出てきた課題と今年度の対応は以下の通り。

「対象地域」タグの設定について

- 制度ナビの検索において、地域で絞込を行った際に意図しない制度情報が検索結果に出てくる事象が発生した。
- 制度ナビの検索にて「地域」で絞込を行うためには、現在、管理サイトで入力必須になっていない項目の「対象地域」に当該都道府県名を入力する必要がある。

- 都道府県の制度情報については管理サイト入力時、「対象地域」に都道府県名を入力する必要があるが、この点の周知がされていなかった。

- 登録されている制度情報のうち、「対象地域」が空欄のものについて個々に確認を行い、対象地域に制限のある制度については適切な情報を登録する対応を運用事務局にて実施した。
- 今後、都道府県向けのウェビナーでの周知や、登録マニュアルの更新を行う必要がある。

表記ルールに従った記載について

- 表記ルールに従った修正を実施する際、ルールNo19(数字や記号は半角にする)等の細かな標記については、修正対象件数が非常に多く、対応に時間を要した。

- 修正対象件数が多いものの、修正内容としては全角カッコ(を半角カッコに書き換えるというものであり、かけた工数に対して必ずしもわかりやすさや検索性の向上に直結しない修正も見られた。

- 今年度は確認できた限り、修正対応を実施した。
- 今後、表記ルールに従ったクレンジングの実施については優先度を設定して実施する等、より効果的なクレンジング対応に工数を割く等の対応も考えられる。

発生した事象

事象に係る課題

今年度の対応

5.ニーズ調査の実施結果

5. ニーズ調査の実施結果 結果の概要

- 制度ナビに係るニーズ調査として、都道府県の管理サイトID保有者へのアンケート・ヒアリング、事業者へのアンケート、支援機関へのヒアリングを実施した。結果の概要は下表の通り。

制度ナビに係るニーズ調査結果概要

	制度ナビの認知度	制度ナビの利用に係る課題	機能追加・情報掲載に係る要望
都道府県	調査対象は100%	絞り込み条件(お困りごと、事業ステージ、支援制度の種類)がわかりづらい。	LINE等と連携して事業者にはプッシュ型で情報できる機能
事業者	調査対象のうち37%が利用実績あり	- 絞り込み条件(お困りごと、事業ステージ、支援制度の種類)がわかりづらい。 - 絞り込み結果として表示される件数が多すぎる(少なすぎる)。 - キーワード検索機能が弱い。	- 自社に合った支援制度の提案機能 - 各支援制度の違いが分かる比較機能 - 支援制度の募集に係る年間スケジュール等の情報追加希望 - 過去採択件数、採択案件等の情報追加希望
支援機関	調査対象は100%	- 絞り込み条件に用いる各種タグの定義が定まっておらず、ユーザーニーズとも乖離しており、目当ての制度を探すことが困難。 - テキストだけで読みづらいため、図表をより多く盛り込むべき。 - ミラサポPlusから制度ナビへの導線確保が不十分。	- 府省庁よりも都道府県の制度を優先表示するようなソート機能 - 対象者の法人格等からの絞り込み機能 - 申請書のイメージや求められるレベル感のサンプル情報追加希望 - 支援制度の難易度に係る情報追加希望 - 補助対象経費の費目までの情報追加希望

5. ニーズ調査の実施結果

結果の概要

- 本事業では管理サイトに係るニーズ調査として、都道府県のID保有者へのアンケート・ヒアリングを実施した。結果の概要は下表の通り。詳細は次項以降を参照のこと。

管理サイトに係るニーズ調査結果概要

制度登録状況		課題・要望等	
都道府県	21都道府県が1件以上制度情報を登録済み	ID発行関連	ID発行を運用事務局への依頼なしで実施できるようにしたい。
		制度登録関連	- 現状、組織内の全ての部署が制度情報登録をしなければならないことを理解しているわけではない。 - 入力ルールを遵守するためには、制度情報登録画面でのナビゲーション強化や入力制御があると良い。 - タグの分類について、どのように設定したらよいか迷う部分がある。 - どの制度情報を登録すべきなのか、線引きがわからない。 - 一度登録すると、以後ほとんど更新の必要がない制度を取り扱っている部署では、引継ぎも簡素になり、何をする必要があるのかが失われてしまう。 - 都道府県が別途有している制度情報紹介サイト等の情報を制度ナビに連携できるAPI等があると良い。
		その他	- アクセスランキングの粒度を月単位よりも細かくしてほしい。 - 定期的に事務局から連絡があるとリマインドになる。

(参考)都道府県向けアンケート結果

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 都道府県向けアンケートについては2月3日(木)から2月25日までの期間で実施。
- 設問の構成は下記の通り。

制度ナビ改善に向けた利用状況アンケート

制度ナビ・事例ナビ運営事務局
(株) NTTデータ経営研究所

本アンケートでは、IDの発行単位でご意見を伺いたく存じます。
恐れ入りますが一つのIDを複数名で共有されている場合は、回答をまとめていただきますようお願いいたします。
なお、都道府県で取りまとめ担当課室がある場合は都道府県単位の回答としていただいても構いません。

問1 所属組織について

- 1-1 貴都道府県名および、担当部署名を欄内に記入してください。

都道府県名	
部署名	

問2 貴都道府県での制度ナビの利用状況について

- 2-1 制度情報の登録方法はどのようにしていますか。

選択肢	1.1件ずつ制度情報を登録している	
	2.CSV取り込み機能を使用している	
	3.1件ずつの登録とCSV取り込みの両方を使っている	

- 2-2 制度情報を登録する際に困っていることとして当てはまるものすべてに○をつけてください (複数選択可)

選択肢	1.どこまでの制度情報が登録対象なのかわからない	
	2.制度情報が多く登録に手間がかかる	
	3.組織内プロセスが複雑で、登録までに時間がかかる	
	4.制度ナビ登録時のルールが多く確認に時間がかかる	
	5.制度ナビの使い方 (ログイン方法等) がわからない	
	6.その他	

・上記設問で「6.その他」を選択された場合、自由回答

--

- 2-3 貴都道府県が登録している制度情報として当てはまるものすべてに○をつけてください (複数選択可)

選択肢	1.補助金・助成金	
	2.税制	
	3.許認可	
	4.サービス (情報提供・セミナー・専門家派遣)	
	5.金融	
	6.その他	

・上記設問で「6.その他」を選択された場合、自由回答

--

問3 制度情報の登録・更新のタイミングについて

- 3-1 制度情報の登録・更新はどのようなタイミングで行いますか。

選択肢	1.各制度情報が公開できるタイミングで都度登録・更新している	
	2.複数の制度情報が公開できるタイミングでまとめて登録・更新している	
	3.一定のタイミングで、その時に公開できる制度情報を登録・更新している	
	4.実施していない	

設問の構成

1. 所属組織について
2. 貴都道府県での制度ナビの利用状況について
3. 制度情報の登録・更新のタイミングについて
4. 入力ルールについて
5. タグの設定について
6. 異動の際の引継ぎについて
7. 貴都道府県の制度情報の周知について
8. 国の支援制度情報の収集について
9. 制度ナビ管理サイトのUI・機能について

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 都道府県向けアンケートについては2月3日(木)から2月25日までの期間で実施。
- 37都道府県、721IDに対してアンケート依頼を行い、最終的に18都道府県から35件の回答があった。

送付先の都道府県名(37)	
栃木県	神奈川県
千葉県	和歌山県
京都府	福岡県
山口県	福島県
愛知県	山梨県
岩手県	茨城県
沖縄県	群馬県
香川県	愛媛県
滋賀県	岐阜県
徳島県	青森県
岡山県	埼玉県
島根県	奈良県
富山県	東京都
北海道	静岡県
兵庫県	長崎県
三重県	鹿児島県
宮城県	石川県
佐賀県	福井県
大分県	—

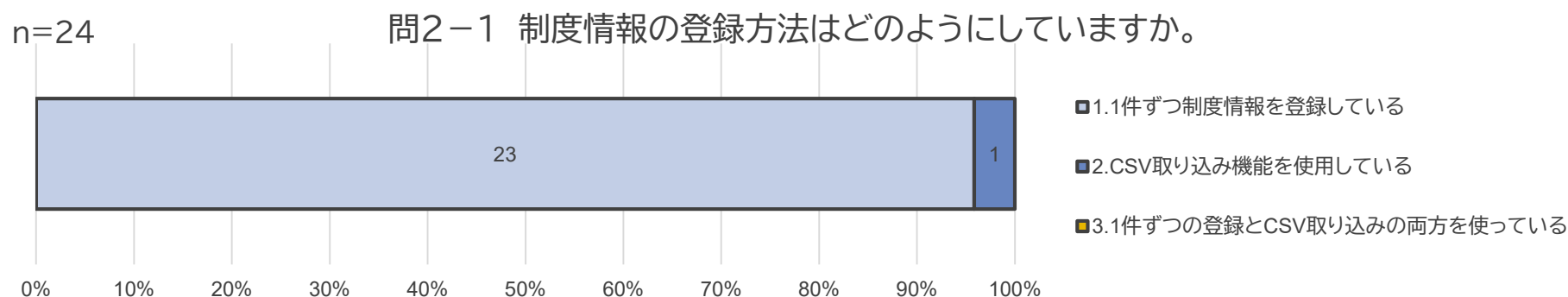


回答のあった都道府県名(18)	回答数
山梨県	7
埼玉県	3
神奈川県	3
茨城県	3
愛媛県	3
長崎県	2
群馬県	2
和歌山県	2
岐阜県	1
奈良県	1
鹿児島県	1
福井県	1
東京都	1
青森県	1
石川県	1
静岡県	1
福島県	1
福岡県	1
合計	35

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問2-1: 9割以上の担当者が1件ずつ制度情報を登録している。CSV取り込みを使っていると回答いただいたのは1組織であった。
- CSV取り込みを利用しているとの事前情報のあった組織からも回答があったが、本アンケートでは1件ずつとの回答であった。回答のあった部署では運用が異なるものと思われる。



クロス集計結果

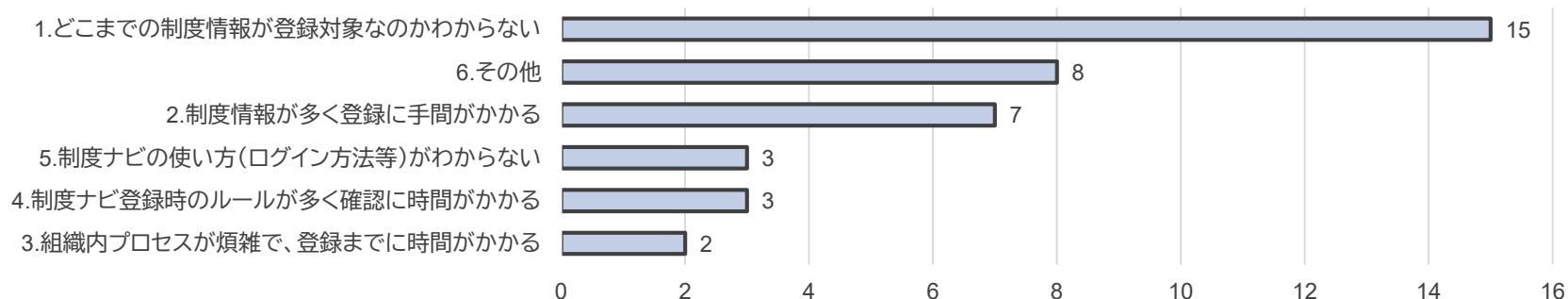
問2-1 制度の登録方法	合計	登録あり	登録なし
1. 1件ずつ制度情報を登録している	23	23	0
2. CSV取り込み機能を使用している	1	1	0
3. 1件ずつの登録とCSV取り込みの両方を使っている	0	0	0

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問2-2:どの制度を登録すればよいかわからないというのが最も多い問題意識であった。ウェビナー等では「支援制度」とまとめて登録依頼をしていたが、もう一段書き下す必要性があるとみられる。
- 登録をしていない都道府県からの回答では、そもそもログイン方法がわからないという回答もあったことから、月次レポート送付時の際など、都度ログイン方法についても周知する等の対応が考えられる。

問2-2 制度情報を登録する際に困っていることとして当てはまるものすべてに○をつけてください。



クロス集計結果

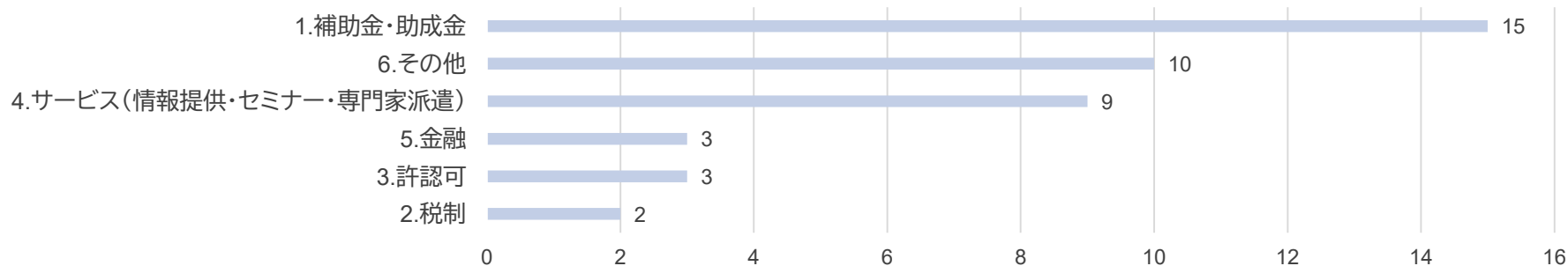
問2-2 制度情報登録時のお困りごと	合計	登録あり	登録なし
1.どこまでの制度情報が登録対象なのかわからない	15	14	1
2.制度情報が多く登録に手間がかかる	7	7	0
3.組織内プロセスが煩雑で、登録までに時間がかかる	2	2	0
4.制度ナビ登録時のルールが多く確認に時間がかかる	3	3	0
5.制度ナビの使い方(ログイン方法等)がわからない	3	2	1
6.その他	8	4	4

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問2-3: 県として取りまとめて回答いただけたところと、自部署のみの回答が混在している。
- 補助金・助成金は登録対象としてわかりやすさもあり、多く登録いただけている。

問2-3 貴都道府県が登録している制度情報として当てはまるものすべてに○をつけてください。



その他回答:

登録済みの都道府県の回答

- 県施策サイト「企業応援ナビ」のURLを掲載
- セミナーを登録
- 相談窓口

未登録の都道府県の回答

- 今のところ該当する登録事案がない

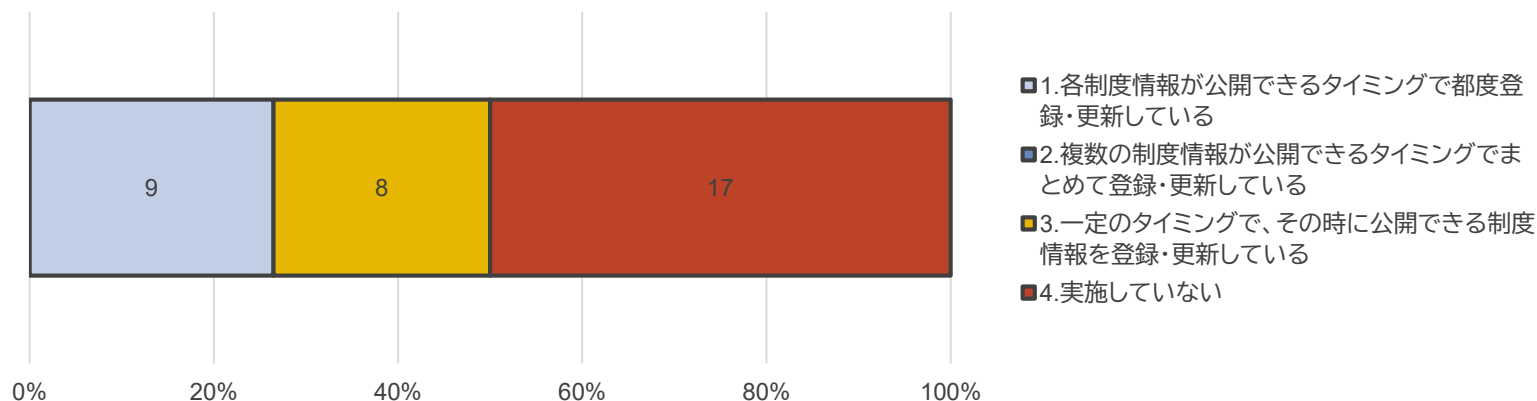
5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問3-1:制度情報を登録していないと回答した担当者が17と半数にのぼる結果となった。
- IDを発行したばかりで制度情報が未登録の都道府県も一定数存在したが、登録依頼は引き続き実施する必要がある。

n=34

問3-1 制度情報の登録・更新はどのようなタイミングで行いますか。



クロス集計結果

問3-1 制度情報登録更新のタイミング	合計	登録あり	登録なし
1.各制度情報が公開できるタイミングで都度登録・更新している	9	9	0
2.複数の制度情報が公開できるタイミングでまとめて登録・更新している	0	0	0
3.一定のタイミングで、その時に公開できる制度情報を登録・更新している	8	8	0
4.実施していない	17	7	10

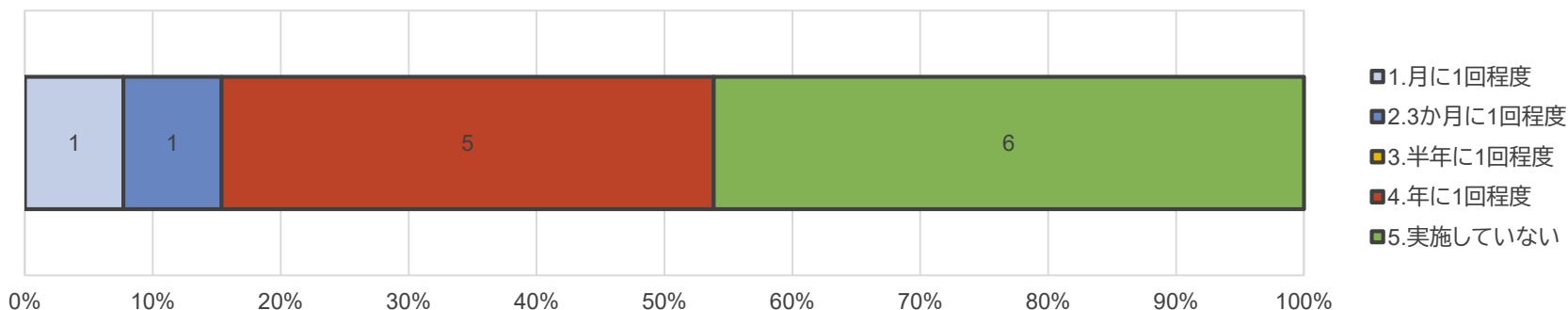
5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問3-1-1:回答漏れ等でn数が少ないが、登録を行っている担当者の多くが年に1回程度の登録を行っている。
- 一部、月に1回、3か月に1回と高頻度で登録を行っている組織も存在する。

n=13

問3-1-1 制度情報の登録・更新頻度はどの程度ですか。



クロス集計結果

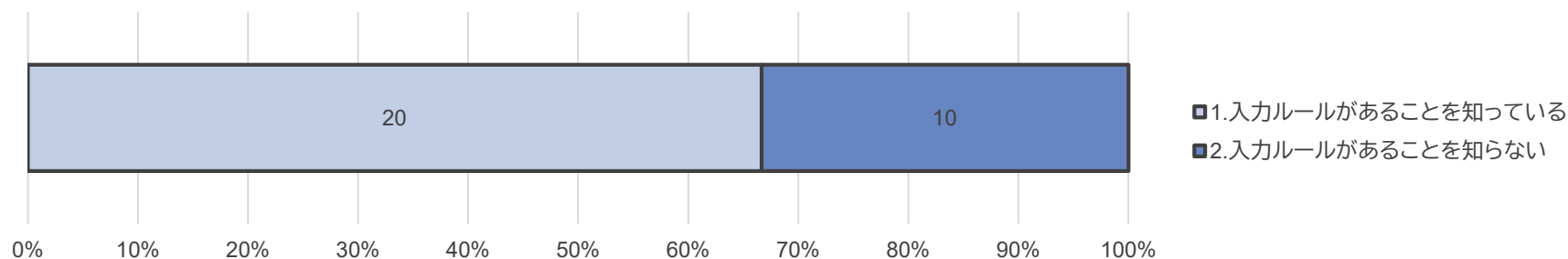
問3-1-1 制度情報登録更新の頻度	合計	登録あり	登録なし
1.月に1回程度	1	1	0
2.3か月に1回程度	1	1	0
3.半年に1回程度	0	0	0
4.年に1回程度	5	5	0
5.実施していない	6	4	2

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問4-1:入力ルール認知度は7割弱。
- 特に、クロス集計の結果、制度情報を登録している担当者のルール認知度は高いことから、入力時にマニュアル等を確認する際などに認知していただけているものと考えられる。

n=30 問4-1 制度情報の登録に際し、入力ルールがあることをご存知ですか。



クロス集計結果

問4-1 入力ルールの認知度	合計	登録あり	登録なし
1.入力ルールがあることを知っている	20	19	1
2.入力ルールがあることを知らない	10	5	5

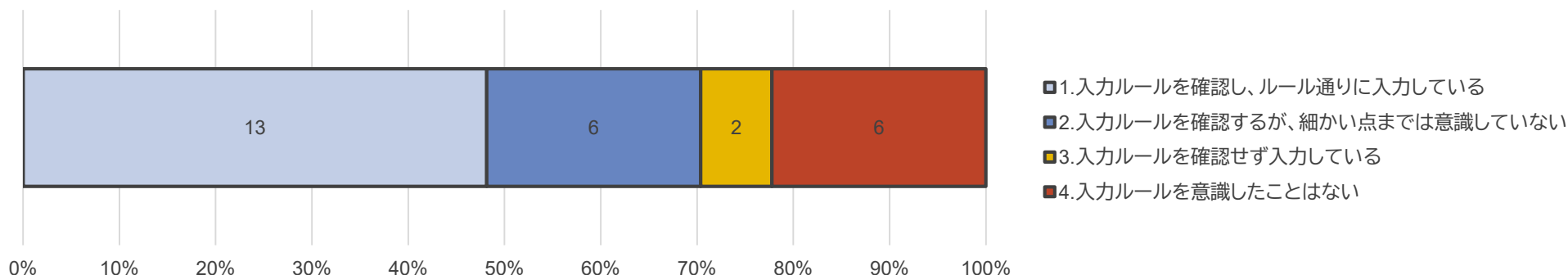
5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問4-2:登録ありの担当者の大半は、大まかにでもルールを意識して登録していただけている。
- 一部、ルールを確認していない、意識していないという回答があることから、入力画面のナビゲーション強化等により、マニュアル等を確認しなくてもルールに従った登録ができるようなインターフェース整備等の策が考えられる。

n=27

問4-2 制度情報の登録に際し、入力ルールを意識していますか。



クロス集計結果

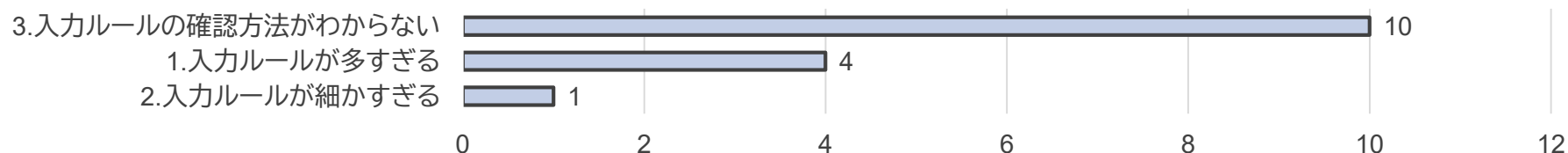
問4-2 入力ルールへの対応	合計	登録あり	登録なし
1.入力ルールを確認し、ルール通りに入力している	13	13	0
2.入力ルールを確認するが、細かい点までは意識していない	6	6	0
3.入力ルールを確認せず入力している	2	2	0
4.入力ルールを意識したことはない	6	3	3

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問4-2-1:入力ルールを確認しない理由は、ルールの確認方法がわからないとの回答がトップであった。
- 現在、入力ルールは操作マニュアル・説明会資料・四半期運用報告書等複数のドキュメントに記載されているが、ルールのみを明確に確認する方法がないことから探しづらさが生じている可能性がある。

問4-2-1 入力ルールを確認せずに登録される理由として当てはまるものに○をつけてください。(複数選択可)



クロス集計結果

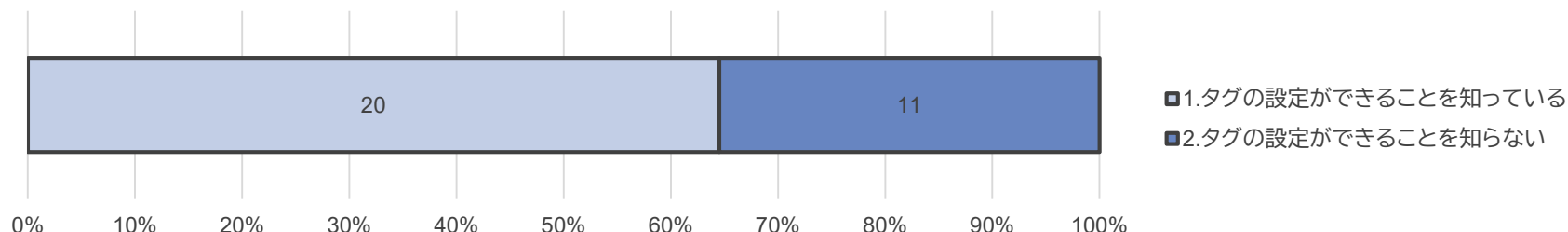
問4-2-1 入力ルールの課題	合計	登録あり	登録なし
1.入力ルールが多すぎる	4	4	0
2.入力ルールが細かすぎる	1	1	0
3.入力ルールの確認方法がわからない	10	7	3

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問5-1: タグの設定に係る担当者の認知度については7割弱程度である。
- 登録必須項目に指定されているにもかかわらず、制度情報の登録をしたことがある方だけを抽出しても、タグの設定をご存じない方が3割弱あることから、マニュアルないし入力画面のナビゲーション強化等により、タグ設定の認知を高める必要性がある。

n=31 問5-1 制度情報を登録する際、タグ(行政サービス分類、お困りごと分類等)を設定
できることをご存知ですか。



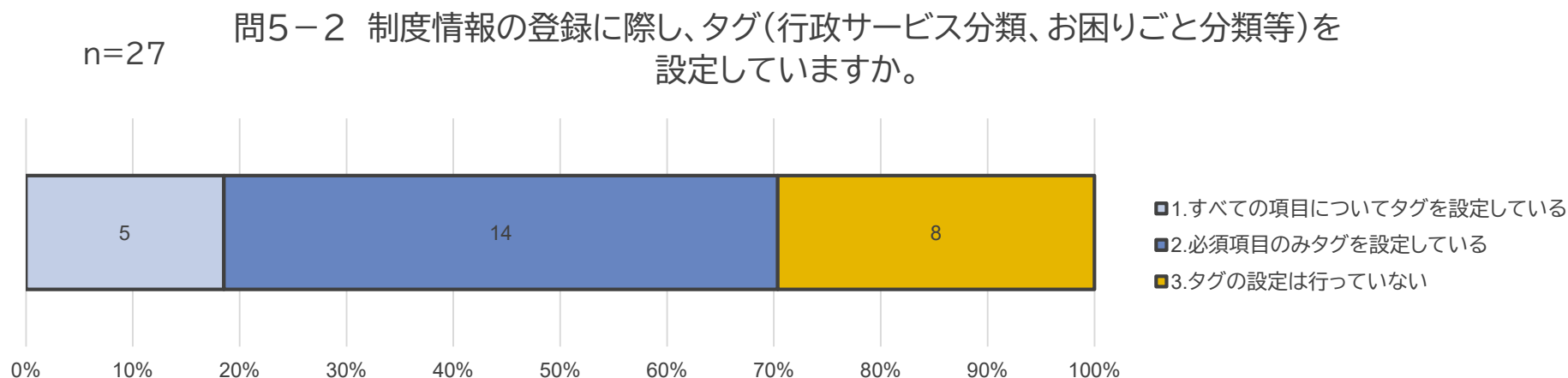
クロス集計結果

問5-1 タグの認知度	合計	登録あり	登録なし
1. タグの設定ができることを知っている	20	18	2
2. タグの設定ができることを知らない	11	6	5

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問5-2:少なくとも必須項目のタグを設定している担当者は7割を超えている。
- 制度情報の登録をしたことがあるにもかかわらずタグを設定していないと回答が3割ほどある。実際は必須項目が空欄の際は登録時にアラートが出ることから、入力はされていると想定するが、タグ付けを実施するという認識が薄いものと思われる。



クロス集計結果

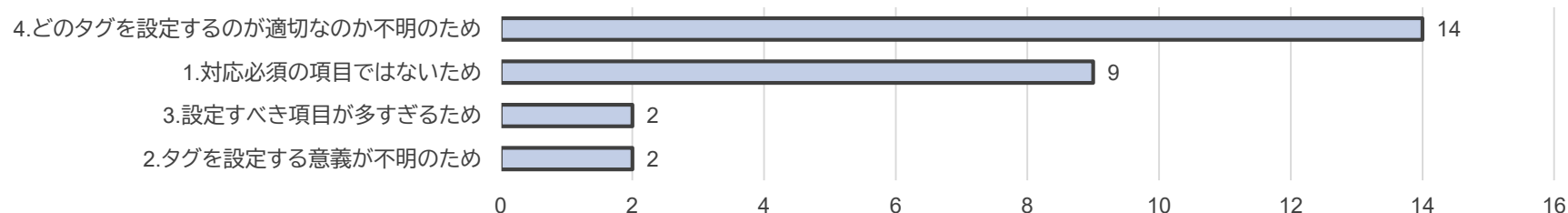
問5-2 タグの設定状況	合計	登録あり	登録なし
1.すべての項目についてタグを設定している	5	4	1
2.必須項目のみタグを設定している	14	14	0
3.タグの設定は行っていない	8	5	3

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問5-2-1: タグを設定しない理由として、適切なタグを選べないという回答が最も多かった。
- また、必須項目でないものは登録しないという回答もあった。
- 今後、すべての制度にタグが設定された状態にするためには、どのような制度に対してどのようなタグを設定すべきなのかの例示と併せて、今後はタグ設定はいずれも必須にする等ルールの見直しを実施することが考えられる。

問5-2-1 すべての項目にタグを設定しない理由として当てはまるものに○をつけてください。(複数選択可)



クロス集計結果

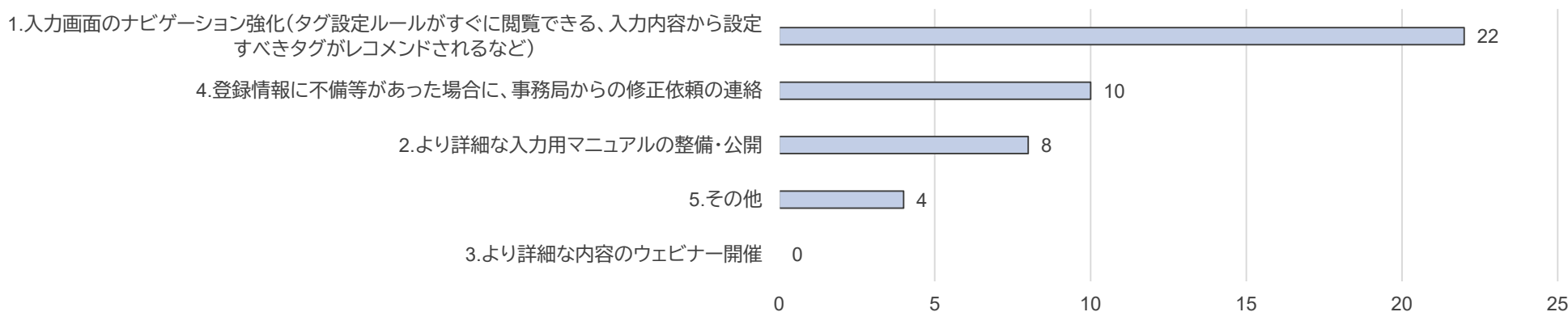
問5-2-1 設定しないタグがある理由	合計	登録あり	登録なし
1. 対応必須の項目ではないため	9	9	0
2. タグを設定する意義が不明のため	2	2	0
3. 設定すべき項目が多すぎるため	2	2	0
4. どのタグを設定するのが適切なのか不明のため	14	11	3

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問5-3: タグ設定を適切・確実に行うためには入力画面でのナビゲーションのほか、事務局からの個別連絡が有効との回答が多数を占めた。
- 逆に、ウェビナーを希望する方は0件であった。

問5-3 適切なタグの設定を行っていただくため、どのようなサポートがあると効果的と思われますか。(複数回答可)



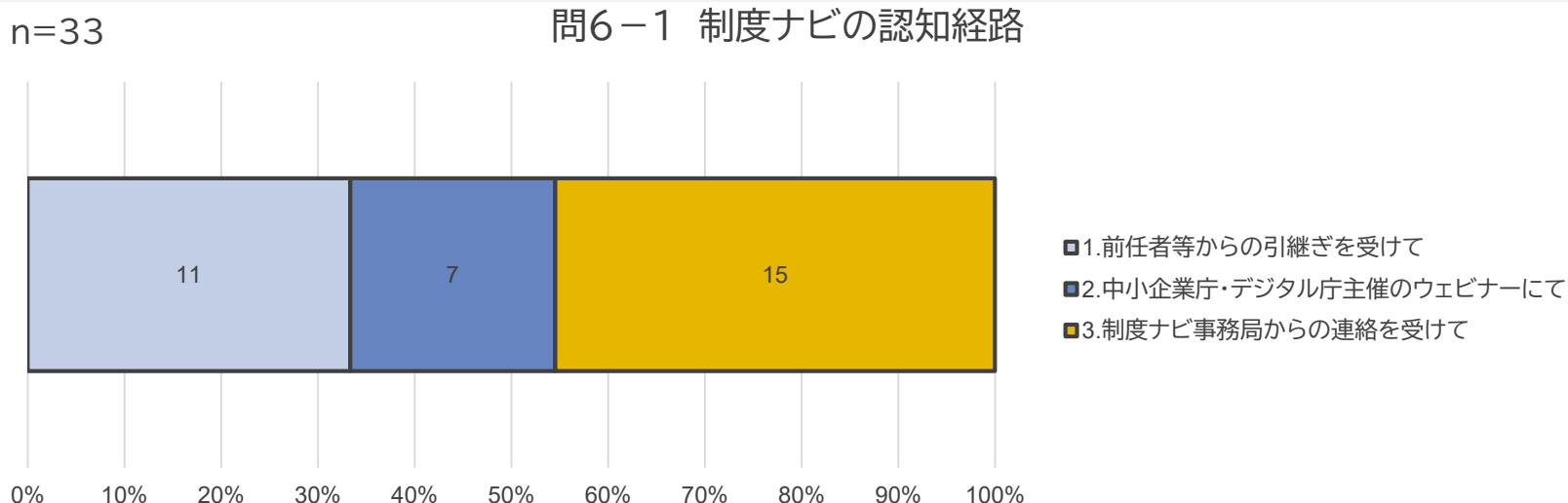
クロス集計結果

問5-3 タグ設定実施に向け必要な支援	合計	登録あり	登録なし
1.入力画面のナビゲーション強化(タグ設定ルールがすぐに閲覧できる、入力内容から設定すべきタグがレコメンドされるなど)	22	19	3
2.より詳細な入力用マニュアルの整備・公開	8	7	1
3.より詳細な内容のウェビナー開催	0	0	0
4.登録情報に不備等があった場合に、事務局からの修正依頼の連絡	10	8	2
5.その他	4	3	1

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問6-1:制度ナビの認知経路については回答が分かれた。
- 引き続き制度情報を登録する業務があることについてはウェビナー、事務局からの月次連絡等でリマインドすることで認知していただくように努めることとしたい。



クロス集計結果

問6-1 制度ナビの認知経路	合計	登録あり	登録なし
1. 前任者等からの引継ぎを受けて	11	8	3
2. 中小企業庁・デジタル庁主催のウェビナーにて	7	5	2
3. 制度ナビ事務局からの連絡を受けて	15	10	5

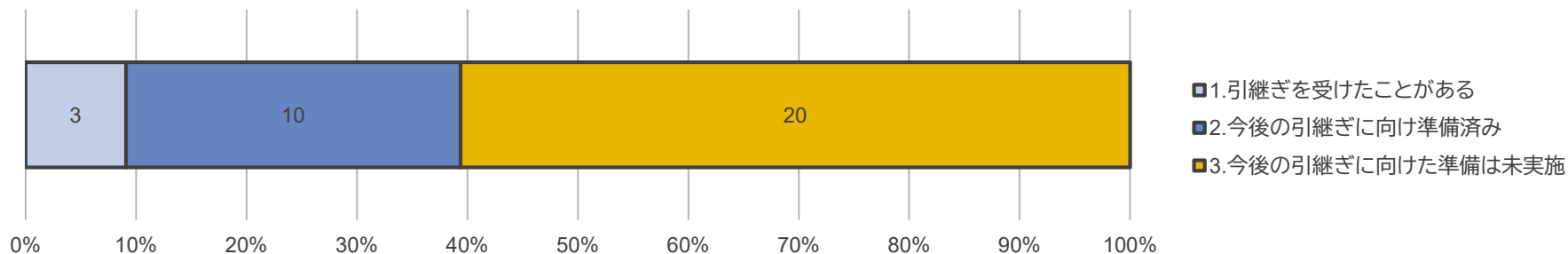
5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

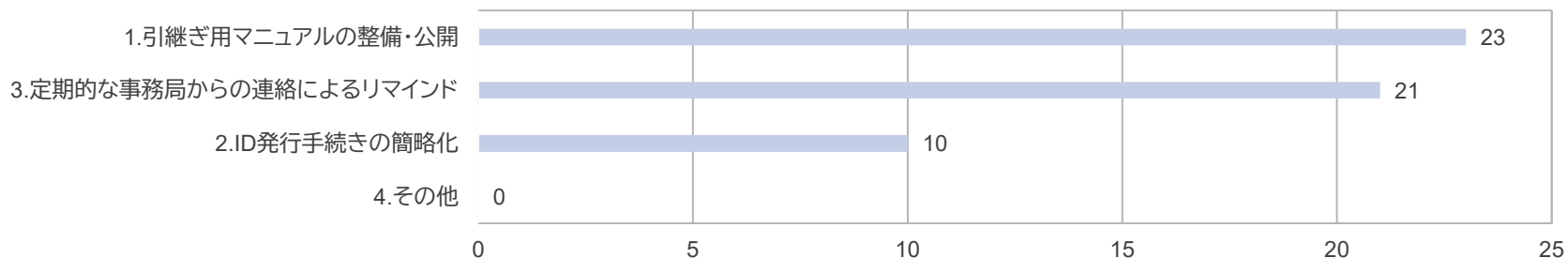
- 問6-2:引継ぎについては準備を実施していない組織が6割。
- 問6-3:引継ぎ用マニュアルの整備と、事務局からの定期的なリマインドによる支援は効果的と考えられる。

n=33

問6-2 人事異動に伴い、制度ナビ関連業務に係る引継ぎの準備をしていますか。



問6-3 制度ナビ関連業務に係る引継ぎを確実に実施いただくため、どのようなサポートがあると効果的と思われますか。(複数回答可)

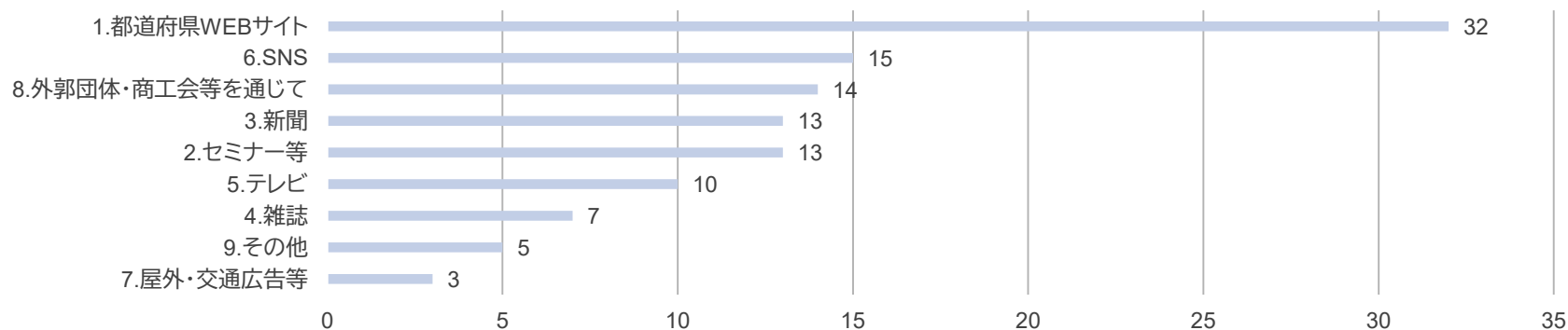


5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問7-1:都道府県の支援制度周知方法としてはWEBサイトが主として活用されている。

問7-1 貴都道府県の支援制度の周知方法として活用されているものすべてに○をつけてください(複数回答可)。



その他回答:

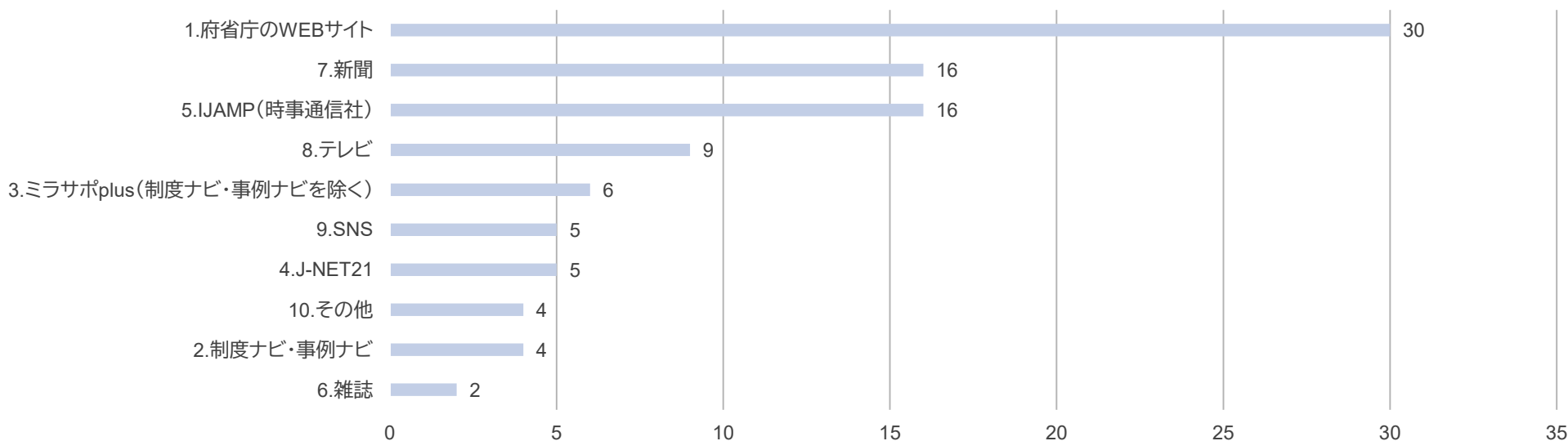
- 都で発行する広報紙ほか印刷物
- 問合せ、窓口相談等
- チラシ配布

5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問8-1:国の支援制度情報収集についても、WEBサイトが主たる情報収集源となっている。
- 制度ナビ・事例ナビを使っているのは4名と少なかった。

問8-1 国の支援制度情報の収集に活用している情報源として当てはまるものすべてに○をつけてください(複数回答可)

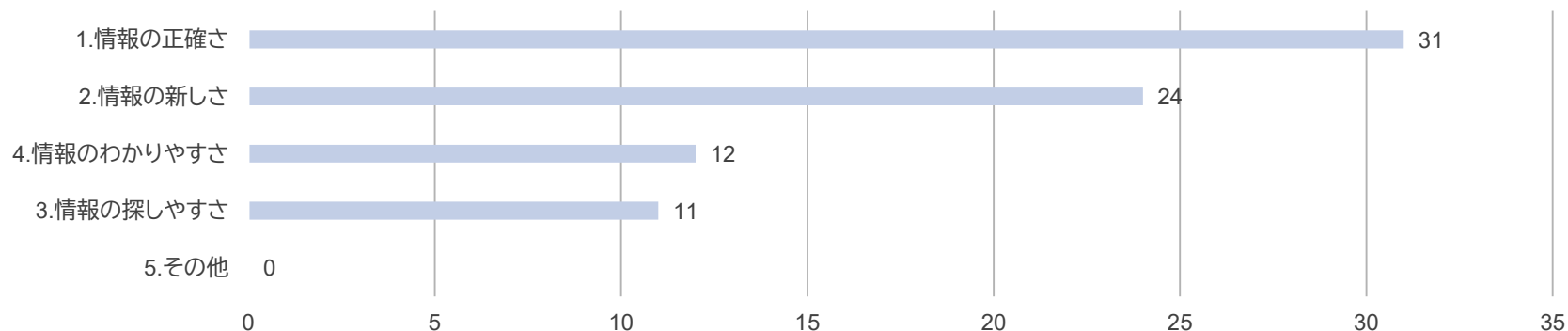


5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- 問8－2:大半の回答者が情報の正確さ・新しさを求めており、公式情報が掲載される府省庁のWEBサイトを活用している。

問8－2 問8－1で回答した情報源で情報収集を行う理由として当てはまるものすべてに○をつけてください(複数回答可)

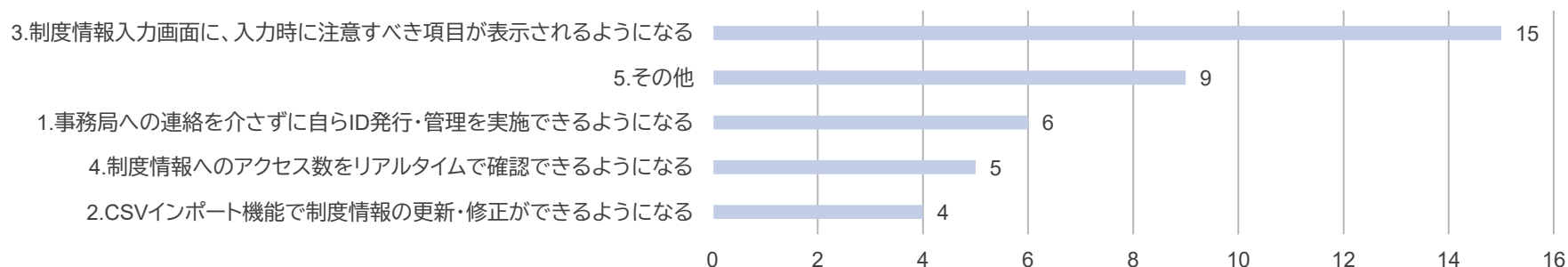


5. ニーズ調査の実施結果

②都道府県向けアンケート

- ・ 問9-1:管理サイトに対する改善要望としては、入力画面のナビゲーション強化が上位に挙がった。
- ・ 選択肢の内容はいずれも要望の声が上がっており、今後の改修が期待されるところ。

問9-1 制度ナビ管理サイトにて、改善されると良い点として当てはまるものに○をつけてください(複数選択可)。



その他回答:

- ・ 自治体にもアカウントの階層レベルを設定し、管理用アカウントで自治体内のアカウントや管理グループの管理、データの閲覧・編集ができるようになる。
- ・ 当初案内では四半期レポート発行とのことであったが、各県取組状況が不明
- ・ 登録する制度の範囲を狭めてほしい。当グループでは「セミナー」として、依頼内容に応じて庁内の所管課職員を講師として派遣する「出張講座」を登録している。「セミナー」に分類されるため登録しているが、この制度ナビの趣旨に合っているかは疑問。
- ・ 仕様上の見出しとマークダウンの見出しが並列すると分かりづらく、マークダウンを使う意義を見出しにくい

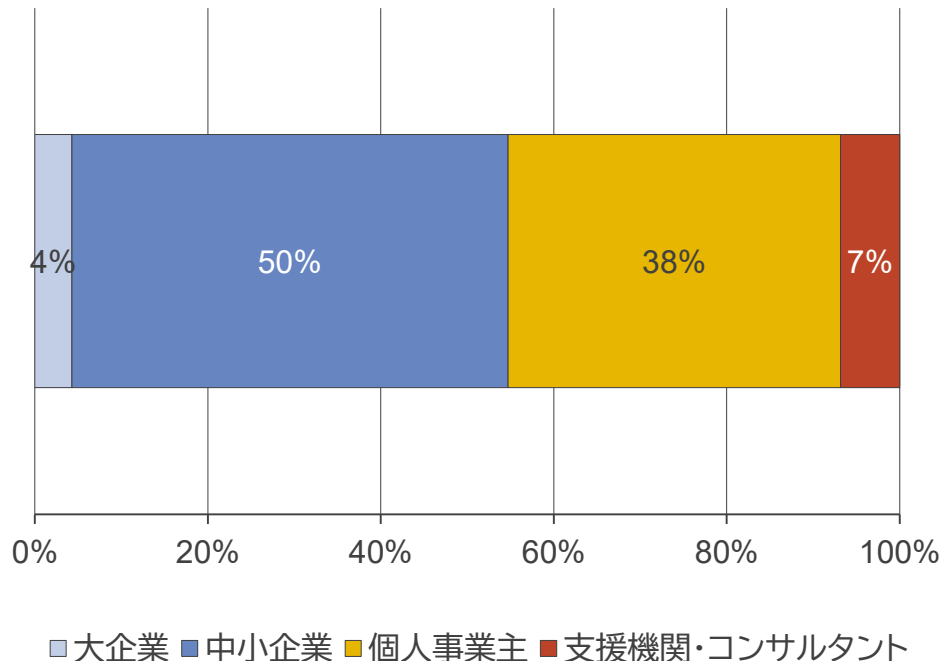
(参考)事業者向けアンケート結果

5. ニーズ調査の実施結果

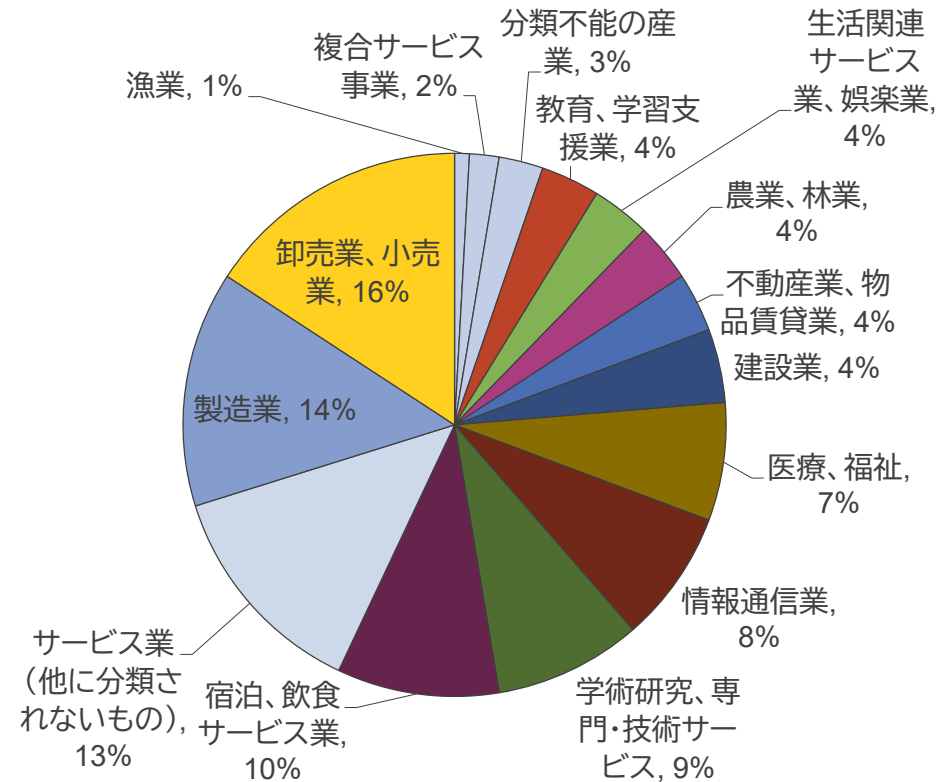
③事業者向けアンケート

- 2022年2月10日から25日の間、主に補助金ポータルユーザー等に対してオンライン上でアンケート実施。回答者は117件となった。
- 回答者の事業規模は、「中小企業」、「個人事業主」で約90%を占める。
- 回答者の業種は、「卸売業、小売業(16%)」、「製造業(14%)」の占める割合が高い。

回答者の事業規模(N=117,問13)



回答者の業種 (N=114,問14)

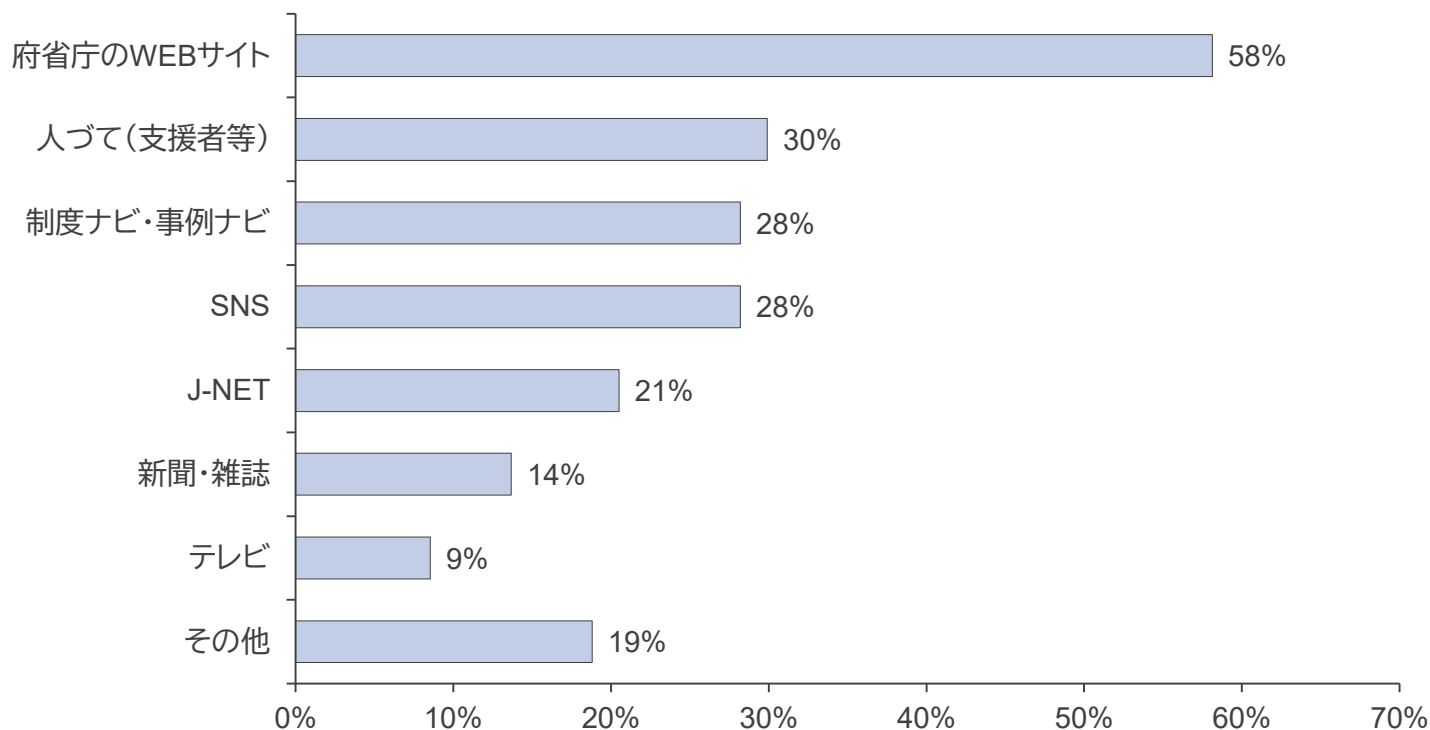


5. ニーズ調査の実施結果

③事業者向けアンケート

- 支援制度の情報収集では、「府省庁のWEBサイト」利用者が多く、約58%が利用している。
- 「制度ナビ」も約28%の方が利用している。
- 「人づて(支援者等)」の方も約30%みられ、支援者への制度情報の発信も有効であると考えられる

支援制度情報の入手方法(N=117,問1)

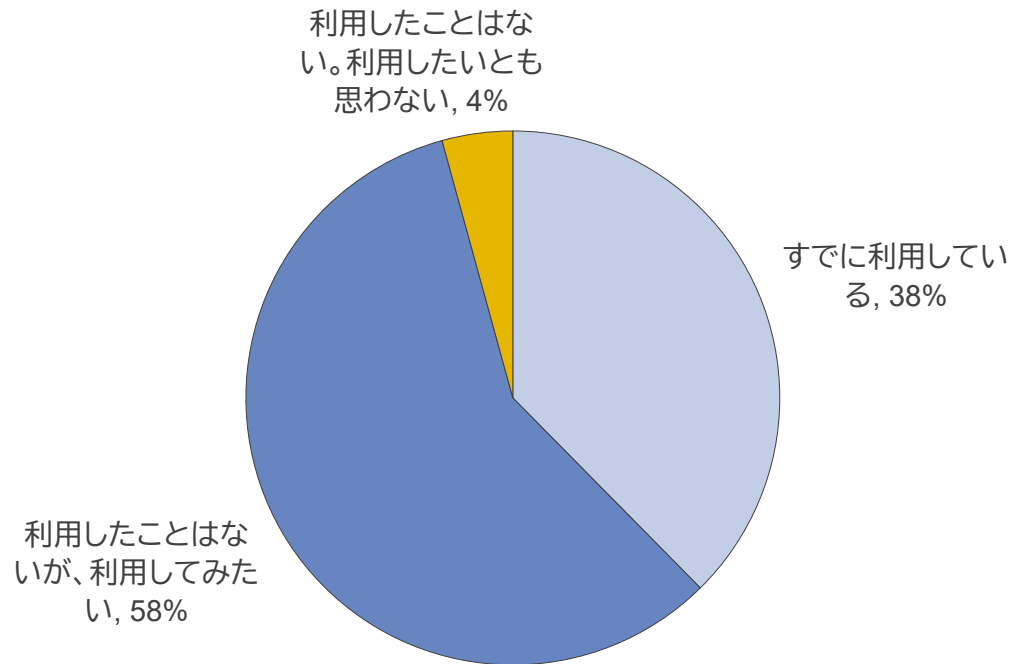


5. ニーズ調査の実施結果

③事業者向けアンケート

- 制度ナビを利用者は約38%となっており、約62%は利用していなかった。
- 一方で、制度ナビを「利用したことはないが、利用してみたい」と思う回答者は約58%を占める。制度ナビを知ってもらうことで、制度ナビの利用者を増加させられる可能性がある。知ってもらうための取組としては、例えば、SEO対策やバナー等の広告などが考えられる。

制度ナビの利用状況(N=117,問2)

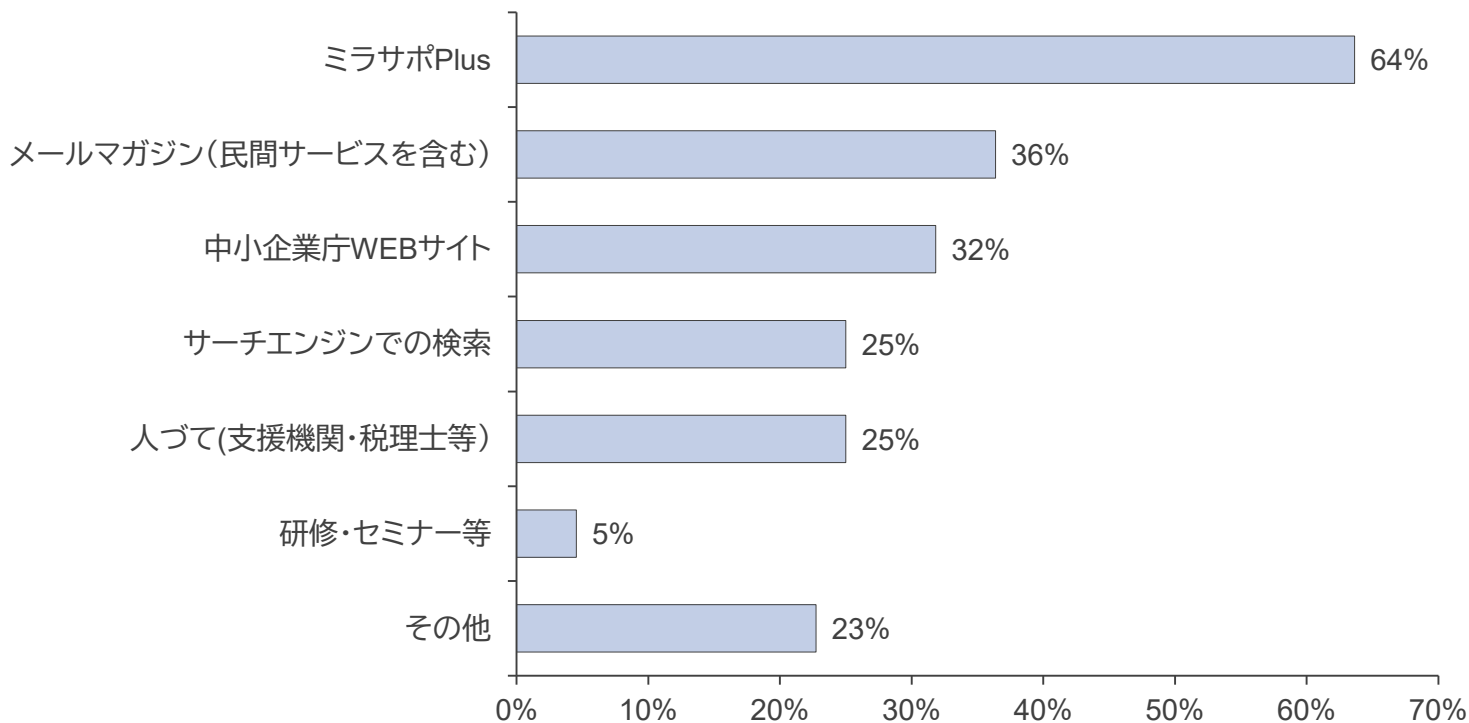


5. ニーズ調査の実施結果

③事業者向けアンケート

- 制度ナビの認知経路の約64%は、ミラサポplusとなった。ミラサポplusを重要な協力者と捉え、認知拡大の取組を行っていくことが有効であると考えられる。
- メールマガジン等で制度ナビを知った方が約36%と二番目に多い認知経路となった。中小企業や個人事業主を対象としたメールマガジン等への出向などの取組も有効であると考えられる。

制度ナビの認知経路(N=44,問3)

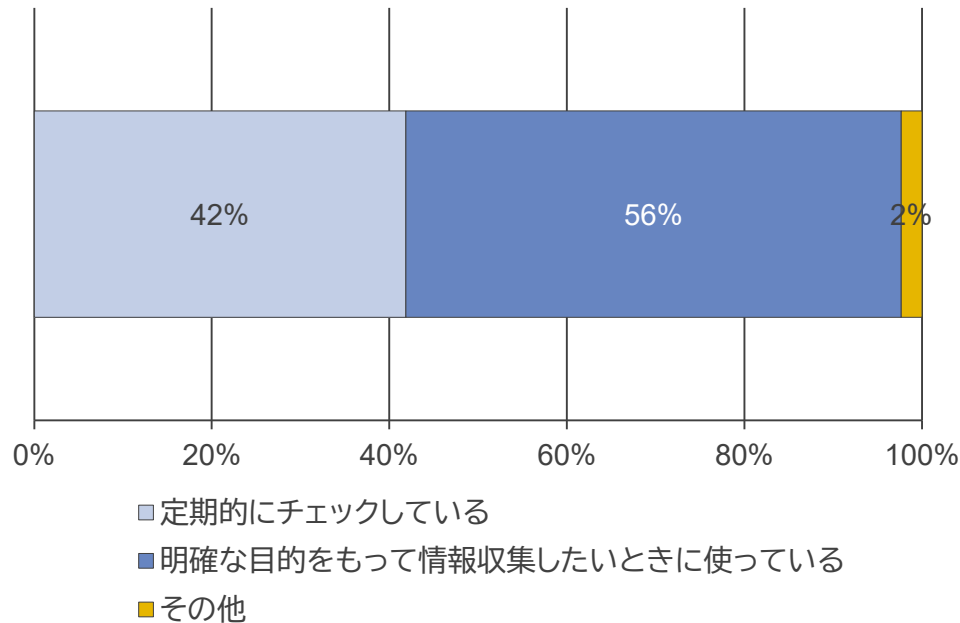


5. ニーズ調査の実施結果

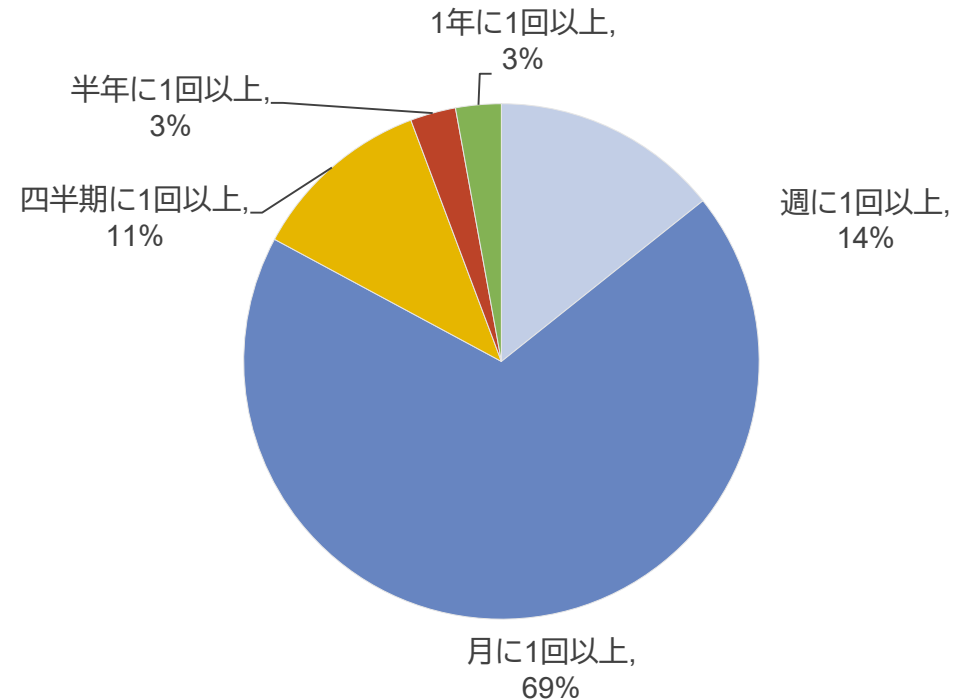
③事業者向けアンケート

- 利用タイミングについては、明確な目的をもった情報収集の際に利用する方が約56%存在する。一方で、定期的に制度ナビを閲覧している方も約42%存在している。
- 利用頻度を見ると、83%の方が月1回以上の頻度で制度ナビを利用している。

制度ナビを利用するタイミング(N=43,問4)



制度ナビの利用頻度(N=35,問5)

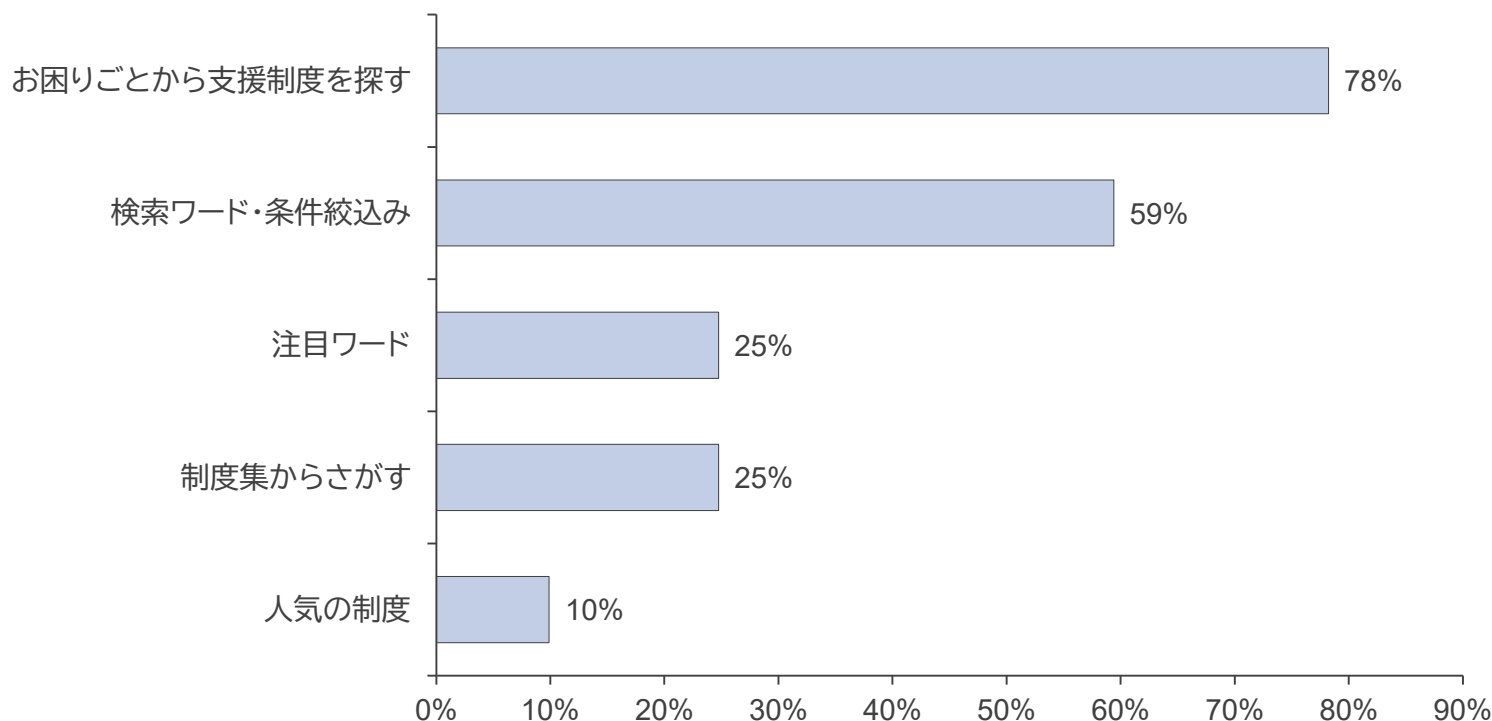


5. ニーズ調査の実施結果

③事業者向けアンケート

- 約78%の方が、「お困りごと」を活用して、制度を探している。「お困りごと」のタグをより利用しやすいものにすることで、多くの利用者のサイトの利便性を高めることにつながると考えられる。
- 一方で、「注目ワード」、「制度集」、「人気の制度」の利用者は相対的に少ない。「お困りごと」と「検索ワード・条件絞込み」を実施しやすい画面構成に変更することで、利便性が高まると想定される。

よく使っている（もしくは、使いたい）機能（N=101,問6）

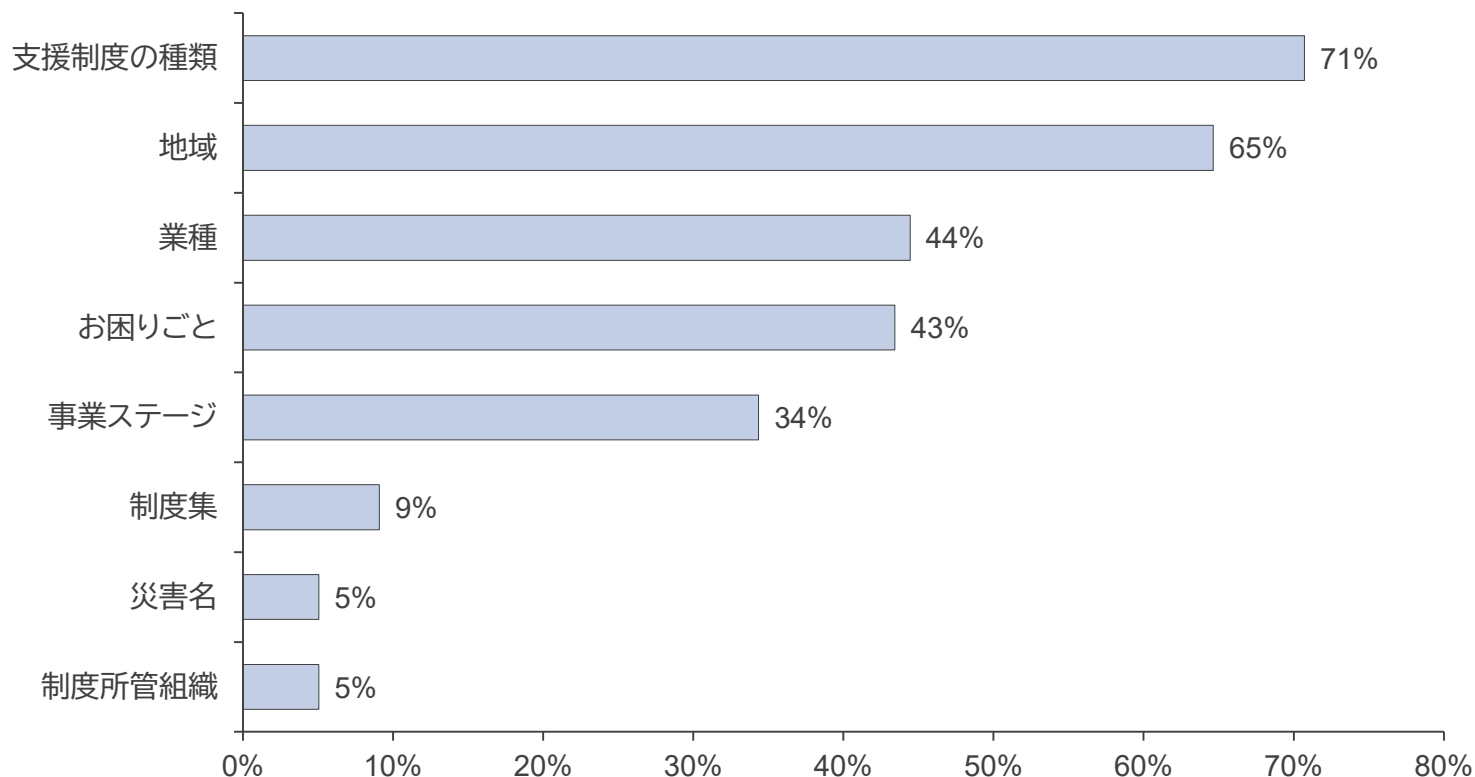


5. ニーズ調査の実施結果

③事業者向けアンケート

- 約71%の方が「支援制度の種類」、約65%の方が「地域」による絞り込み機能の利用を希望している。前の設問で最もよく使われていることが分かった「お困りごと」より、「支援制度の種類」「地域」「業種」による絞り込み機能への期待が高い。これらの絞り込みをしやすい画面構成にすることで、利用者の利便性を高められると想定される。

使ったことがある(使ってみたい)絞り込み機能(N=99,問7)

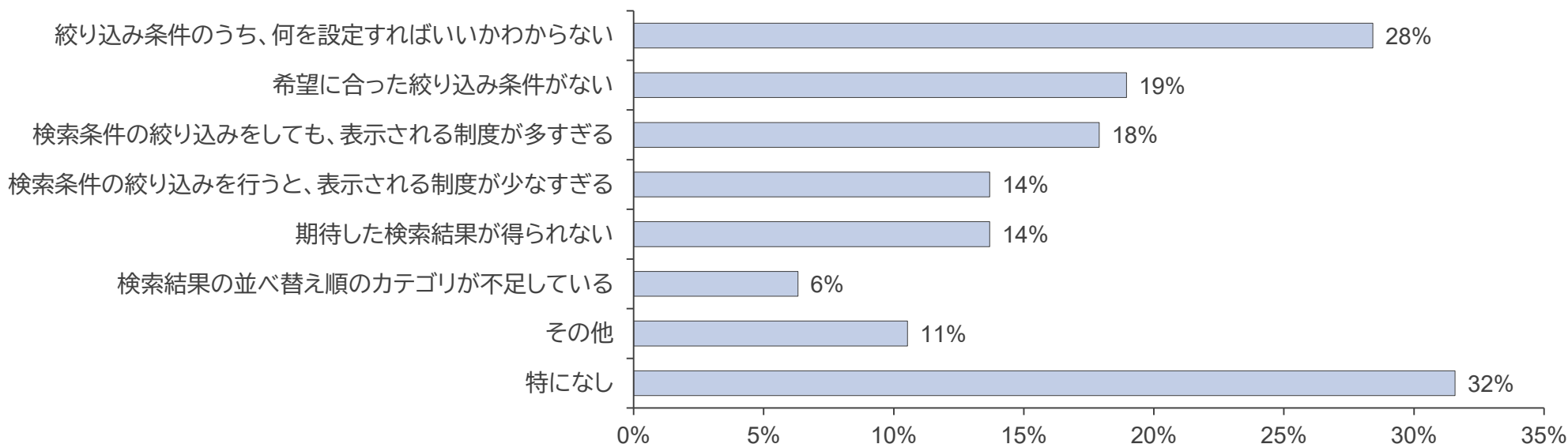


5. ニーズ調査の実施結果

③事業者向けアンケート

- 約28%の方が絞り込み条件の設定の仕方が分からず、約19%の方が希望に合った絞り込み条件がないと回答している。前頁で明らかになった利用希望の多い絞り込み条件を利用しやすくすることが、サイト改善につながると想定される。
- 検索した結果の数や質や、結果の並べ方といった表示方法に関する改善要望もあった。

制度ナビの検索で改善すべき点(N=95,問8)

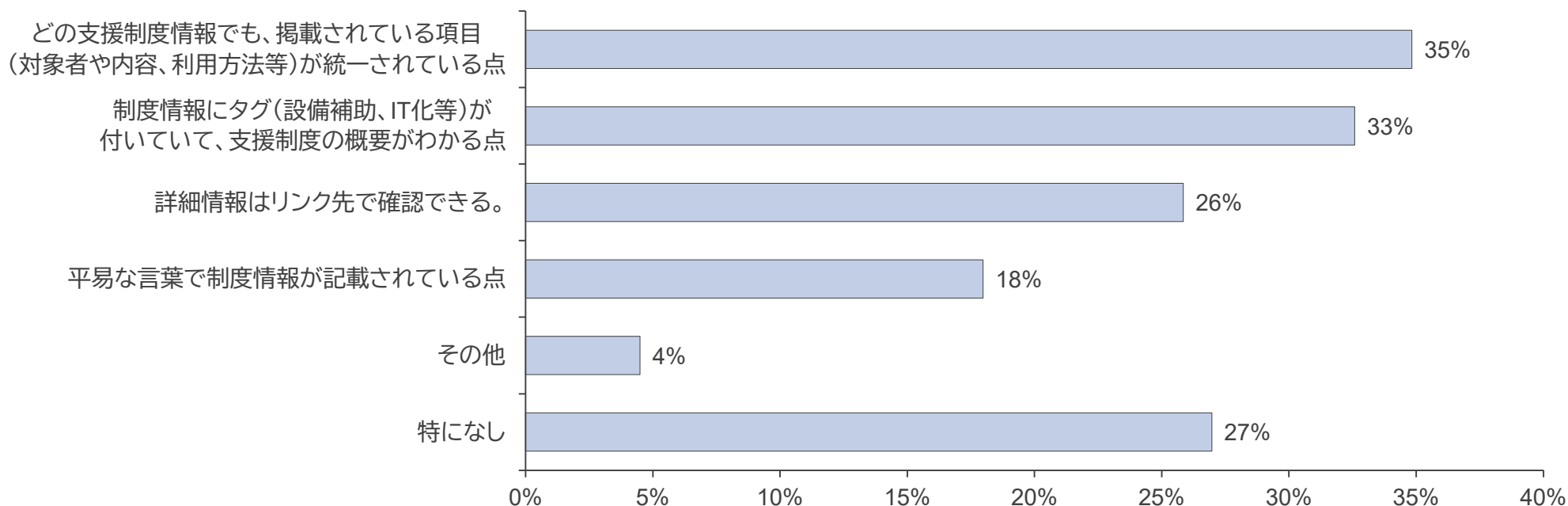


5. ニーズ調査の実施結果

③事業者向けアンケート

- 約35%の方が各制度情報に記載されている内容が統一されていることを評価していた。
- また、タグが付いていることも評価につながっていた。

わかりやすさに繋がっている点(N=89,問9)



その他 ご意見

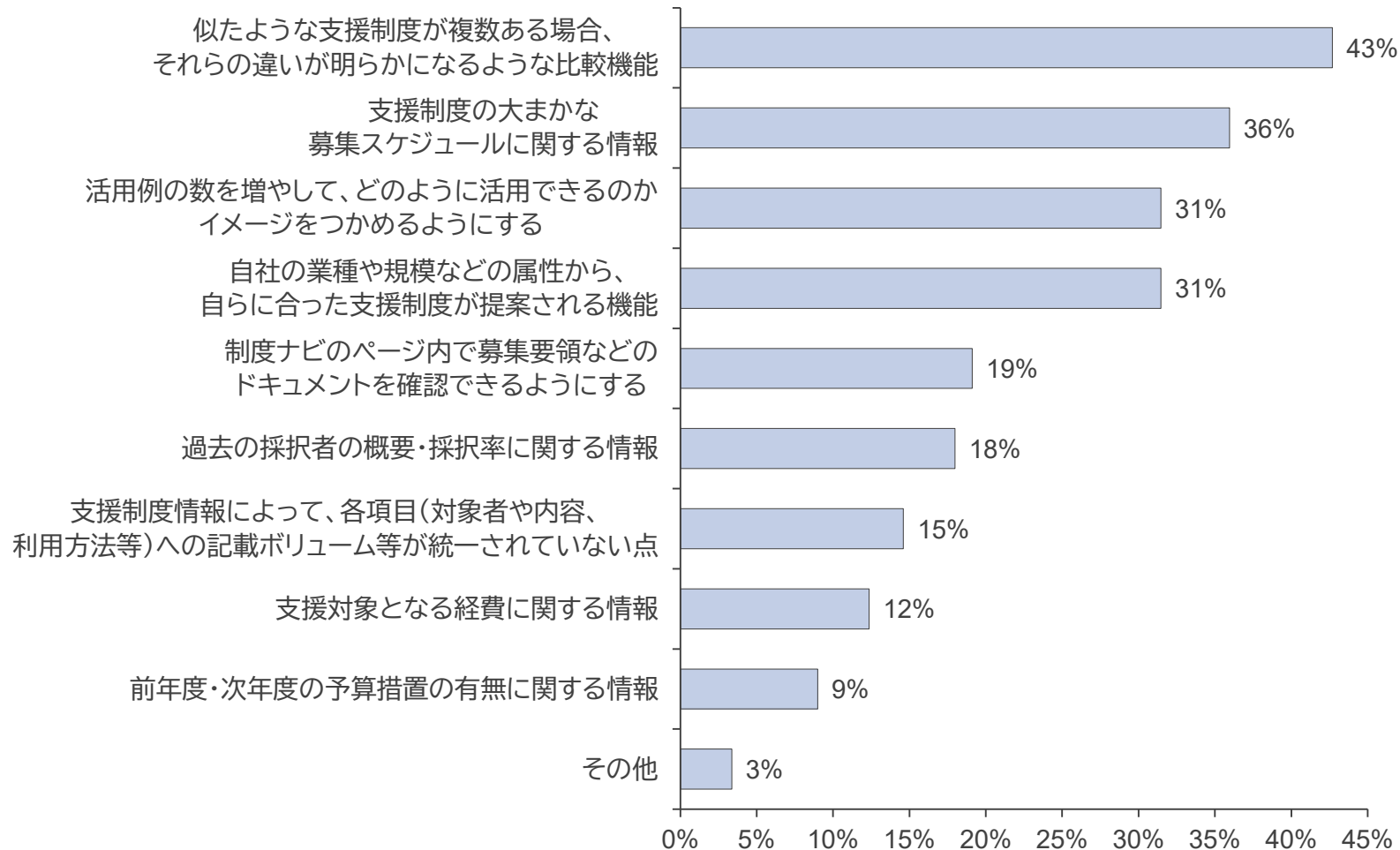
- 検索が早かった

5. ニーズ調査の実施結果

③事業者向けアンケート

- 約43%の方が、類似制度の比較をしたいと考えている。前頁でも各制度に記載されている項目が統一されていることが評価されていたことも考慮すると、複数の類似制度を比較し、自身にふさわしい制度を見つけられる仕組みを作ることで、より一層利便性が高まると考えられる。

よりわかりやすくするための改善点(N=89,問10)

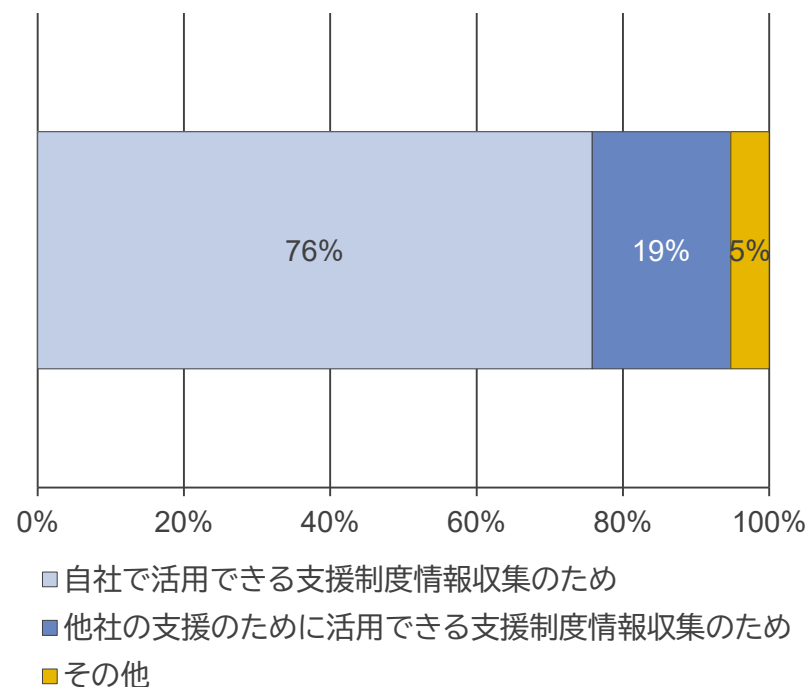


5. ニーズ調査の実施結果

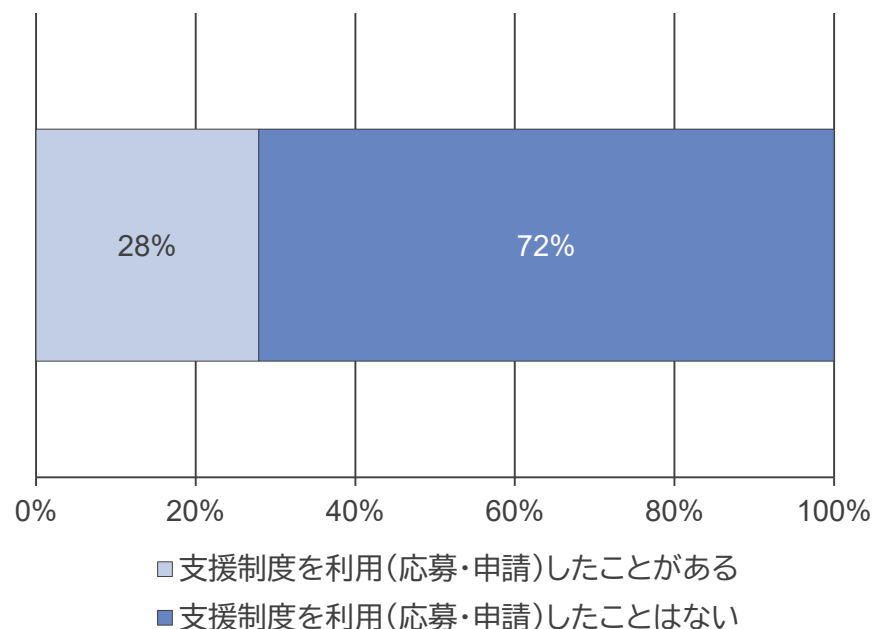
③事業者向けアンケート

- 約76%の方が、自社で活用できる支援制度の情報収集のために、制度ナビを活用している。しかし、約72%の方が制度の応募・申請等を行っていない。中小企業等が求めている支援制度を見つけやすくする仕組みをよりよくすると共に、中小企業等が応募・申請を行う際の後押しや支援となるような仕組みの構築が求められている。

制度ナビの利用目目的(N=95,問12)



支援制度の利用実績(N=86,問11)



(参考)ヒアリング結果

5. ニーズ調査の実施結果

④ヒアリング

- 都道府県ならびに中小企業の支援者に対して制度ナビ管理画面・制度ナビの使い勝手に係るヒアリングを実施した。結果の概要を以下に整理する。

ミラサポPlus制度ナビの使い勝手に係る支援者からのご意見

ヒアリング結果概要

支援者A (認定支援機関)

- ・ 中小企業者から見ると、「災害名」、「制度集」、「制度所管組織」は何かわからない。
- ・ 「支援制度の種類」は細かすぎて、何を選んだら良いか分からない。「補助金」と「それ以外」くらいがわかりやすい。
- ・ 「事業ステージ」に「商業・地域・団体支援」があるのは違和感がある。
- ・ 「創業期」と「成長・成熟期」で選べるものが違っているが、ステージ共通のものもあるのではないか。
- ・ 検索結果の一覧に「補助金」、「相談」、「セミナー」などの表示があると分かりやすい。
- ・ 個別の制度のページは、支援数(申請数、採択数など)が分かると難易度が見える。
- ・ 詳細ページに移行するUIを向上させると良い。
- ・ ・ お困りごとに、「IT」などのツールが入っており、整理学が分からない。
- ・ 参考になる資料があれば送る。
- ・ ・ 表示数が多すぎて自分にあったものが何か分からない。属性等をウィザード形式で選んでいて、それに基づき表示順が変わるとかであれば良い。

支援者B (商工会議所)

- ・ 申請書のイメージや、事業計画を作る場合はどの位のレベルのものが求められているかサンプルや、採択件数などの情報があると良い。
- ・ 制度ナビのトップ画面の「制度集から探す」の場所は、もっと劣後させても良い。「条件絞り込み」のボタンを認識して使う人は少ないと思うので、「お困りごと」が最初に出てくると良い。
- ・ 中小企業者は予算がなくなると終了する補助金なのか、審査がある補助金なのかもの違いも分からない。
- ・ 日商の小規模事業者持続化補助金のページに「申請から補助金受領までの基本的な手続きの流れ」がビジュアルで示されており、中小企業者も自分がどの位置にいるかが分かると思う。こういったものがあると良い。

5. ニーズ調査の実施結果

④ヒアリング

- 都道府県ならびに中小企業の支援者に対して制度ナビ管理画面・制度ナビの使い勝手に係るヒアリングを実施した。結果の概要を以下に整理する。

ミラサポPlus制度ナビの使い勝手に係る支援者からのご意見

ヒアリング結果概要

支援者C (商工会議所)

- 「支援制度の種類」を見ても事業者は分からないと思う。
- お困りごとの「起業・創業」と事業ステージの「創業期」の二つあるのはわかりづらい。また、お困りごとの「情報収集」は範囲が広すぎる。
- 「制度集から探す」はもっと下の方にあればよく、「お困りごとから支援制度を探す」を上にした方がよい。
- 事業者は助成金(要件に合えば良いもの)と補助金(審査が必要なもの)の区別もつかない。小規模事業者持続化補助金は、「助成金」と「補助金」にタグ付いており、入力側も理解していないのではないか。
- 検索キーワードで探せるとよいが、「お金を借りたい」と入れてもヒットしない。「資金繰り」というワードで検索できる事業者は少ないのではないかと。AIを活用して紐付けられるとよい。
- 小規模事業者持続化補助金の目的は販路開拓であり、設備投資は販路開拓の一貫で行われるもの。補助対象経費が何か分かると、何が出来るかイメージができる。目的と手段が整理されていないのではないかと。

支援者D (商工会)

- 「お困りごとから探す」や「支援制度の種類」は支援者であれば使えるが、小規模事業者が使うのは難しい。
- 制度の難易度が分からないので、事業計画の作成が必要なのか、支援数がどの程度あるのか分かるとチャレンジするものを絞れるのではないかと。
- 募集期間で検索できると使い易い。
- タグは、メインとサブに分けてメインを上位に表示できるとよい。(小規模事業者持続化補助金はメインが「販路開拓」、サブが「IT化、設備投資」など)
- 事例から補助金を選べるとイメージが湧く。

5. ニーズ調査の実施結果

④ヒアリング

- 都道府県ならびに中小企業の支援者に対して制度ナビ管理画面・制度ナビの使い勝手に係るヒアリングを実施した。結果の概要を以下に整理する。

ミラサポPlus制度ナビの使い勝手に係る支援者からのご意見

ヒアリング結果概要

支援者E (税理士)	- 制度ナビで検索すると国の施策が上位に示されるので、県や市町村のように身近に使える(ハードルが低い)ものが表示されると良い。検索結果が多すぎて絞りきれない。 - 制度ナビの絞り込み検索は事業者では難しく、支援機関を使った方が良い。データベースはあった方が良いが、どこまで使えるかという感じがする。 - 地方の事業者がミラサポplusや制度ナビを自然に使うとは思えないが、プッシュ型で施策情報が届くような仕組みになれば、見るかもしれない。GビズIDでメールアドレスを登録しているので、それを使った方が良いのではないか。 - 独自の制度データベースを持っているが、最初に日本地図が出てきて、地区を絞れるようにしている。また、NEWマークを付けて、新しい情報がすぐに分かるようにしている。
支援者F (専門家)	「情報収集」のタグで検索すると、手段ではなく、補助金等が表示される。ユーザーの思っているタグの認識と乖離している。 - 検索結果がテキストばかりで、固い。IT導入補助金のように、もう少し見やすいと分かりやすい。 - 公募中の補助金一覧や、公募期間が一覧表で分かるとよい。 - NPO法人が対象なのか制度を読まないとわからないので、最初に対象かどうか分かるとうい。
支援者G (信用金庫)	- フリーワード検索で探している。条件絞り込みの機能があることは意識していなかった。 - 補助金と支援制度(専門家派遣等)が並列で掲載されていることもあり、目的の補助金や制度までたどり着くのに時間がかかる。 - 補助金の期間対象外もその補助金ページまでたどり着かないとわからないため、公募中の事業が一覧でわかるものがあると良い。 「お困りごと検索」はページの上部でもよい。 - 補助対象となる経費別(人件費、設備取得、HP作成など)で検索できるとよい。

5. ニーズ調査の実施結果

④ヒアリング

- 都道府県ならびに中小企業の支援者に対して制度ナビ管理画面・制度ナビの使い勝手に係るヒアリングを実施した。結果の概要を以下に整理する。

制度ナビ管理サイトの使い勝手に係る都道府県からのご意見

ヒアリング結果概要

都道府県A	- 制度登録に目立った不自由はないものの、タグが多くて見づらい。 - 地域の企業には、WEBサイトでの情報提供というよりはむしろ、紙媒体での情報提供や電話相談にニーズがある。 - 国や県の施策情報を取りまとめたサイト・Excelを作成している。制度ナビにも情報連携できるようなAPI等の仕組みがあると良い。 - 地域の中小企業はWEBサイト利用に心理的障壁があるようでなかなか電子化が進まない。LINE等を活用した、対話形式のインターフェースによる情報提供は有効ではないか。
都道府県B	- IT化というタグはカバー範囲が多岐にわたるので、この単語だけで目当ての制度を下がるのは難しいのではないかと。あまり細分化しても見づらくなるが、「IT」、「デジタル」という単語から一段書き下せると良いかもしれない。 - 現状、すべての部署が制度情報の登録を行う必要性を認識できていない現状がある。事務局からのメール等で、管理サイトにログインせずとも内容を把握できるような案内があると良い。 - 引継ぎを確実に実施するためには、3月の異動前に案内の連絡があると良い。
都道府県C	- 登録している制度は、今後数年単位で変わらないものなので、よほどのことがない限り更新等を行わない見込み。 - 情報収集というタグは、まず制度ナビを使っている時点で情報収集なのではないかという違和感がある。 - 人材というタグの扱うスコープがわかりづらい。人材育成・募集をイメージするが、労使の紛争解決等は該当するのか、等。 - 引継ぎを確実に実施するためには、異動後5月に事務局からの案内があると良い。

6. 次年度以降の制度ナビ管理サイト運用に関する改善提案

6. 次年度以降の制度ナビ管理サイト運用に関する改善提案

①ID発行・管理関連機能の改善

- 各組織へのID発行やグループ管理、IDの権限に紐づく機能について改善の余地がある。

現状・課題(As-is)

- ID発行やグループの管理は、都度、事務局（管理者権限を有するユーザー）に連絡しないと実施できない。
- 一つの制度を複数グループで編集する場合や、登録データのCSV出力など、事務局がデータ操作しないと実施できない作業がある。

あるべき姿(To-be)

- 各組織の担当者が必要なタイミングで、必要なID発行を実施できる。
- 各組織の運用に合った機能を使って、制度情報を登録・編集・更新できる。

改善提案

①運用事務局(サポート体制)の整備

管理サイトの機能改修が行われるまでの間は、上記のように管理者権限を有している運用事務局がデータ操作を実施しないと、入力者が作業を進められないケースが存在することから、スムーズにデータ操作等のサポートを実施できる体制を整備しておく必要がある。

②機能改修の実施

ID発行については、各組織が自前でユーザー・グループの管理をできるような機能の実装が待たれるところ。また、一つの制度情報に対し、管理グループを複数紐づける操作や、登録データのCSV出力機能については管理者権限を有するユーザーでなくとも実施可能にする等の機能改修を検討したい。

6. 次年度以降の制度ナビ管理サイト運用に関する改善提案

②各組織に対する制度登録依頼・周知の強化

- 本年度の取組でID発行組織数や制度登録数は増加したものの、まだ登録数は十分ではない。

現状・課題(As-is)

- 本年度、都道府県に対してウェビナーを実施することで制度情報の登録依頼を実施したところ。
- しかし、年度終了時点においてもID未発行、ないしはID発行後も制度情報を未登録の組織が一定数存在している。

あるべき姿(To-be)

- 制度ナビについては、府省庁、都道府県(将来的には市区町村も含む)の制度情報が網羅的に登録されたデータベースとして整備する。
- 制度ナビが都道府県の各組織に周知されており、担当者が継続的に制度情報の登録・更新を実施する。

改善提案

①中小企業庁(デジタル庁)からの継続的なID発行(制度情報登録依頼)の実施

制度情報登録の第一歩となるID発行を実施していただくため、引き続き各組織への周知を実施いただきたい。

②運営事務局からの周知強化(制度情報登録方法、組織としての運用例の紹介等)

IDを発行された組織に対しては、事務局からもメールによるコンタクトが可能になることから、定期的に制度情報の周知を実施する。組織内でも運用が縦割りになり、引継ぎが行われない例もあることから、引継ぎのタイミングを考慮したプッシュ型の連絡の実施や、引き続きウェビナーやマニュアル等で運用の好事例を紹介することで、より具体的なイメージを持っていただくことが有効と考えられる。

③他システムとのAPI連携等による、制度情報登録作業の簡略化/効率化

現在は各組織の担当者に個別の制度情報を登録いただく運用となっている。これを各組織の既存データ・システムと連携することで、工数をかけずに制度ナビに情報を吸い上げる仕組みの構築も視野に入れた検討を行う。

6. 次年度以降の制度ナビ管理サイト運用に関する改善提案

③データクレンジング作業の効率化

- 登録データの最新性の維持や表記の統一を効率的に行うため、登録時・クレンジング時の工数削減を検討したい。

現状・課題(As-is)

- 入力担当者に都度、表記ルールのドキュメントを見ていただく運用は現実的でない一方で、制度情報登録時には表記ルールを守っていなくても、そのまま登録できてしまう。
- データクレンジングで修正を実施した内容の大半は表記ルールに基づく修正であった。

あるべき姿(To-be)

- 制度ナビに登録されている制度情報はすべて表記ルールを守った内容となっている。
- クレンジングに係る工数を削減する。
- 入力担当者の負担の少ない形で、制度情報の登録ができる。

改善提案

①データクレンジング実施に係る運用事務局の整備・効率化

当面の対応としては、引き続き運用事務局によるデータクレンジング業務を継続することで、登録制度情報の最新性や内容の表記ルールが整った状態を維持する。ただし、過去にクレンジングにより修正を実施済みのデータについてはチェック済みフラグを立て、以降はチェックをかけずに済むようにする等の効率的な運用フローを整備することが考えられる。

②制度情報登録時のナビゲーション・制御機能の強化

管理サイトの制度情報登録画面の機能改修を行うことで、制度情報登録時に、一つの画面上で表記ルールを確認できるようナビゲーションを強化したり、登録内容に表記ルール逸脱が見られた時にはアラートをかけて修正を促すような制御をかけることが考えられる。もしくは、登録後、入力ルールに沿わない表記を検索して自動で書き換えを行うようなプログラムを組んで自動で修正対応を実施することも考えられる。

7. 制度ナビ管理サイト・制度ナビ運用の改善に係る提言

7. 制度ナビ管理サイト・制度ナビ運用の改善に係る提言

①中小企業庁(府省庁)以外の組織が利用することを想定したUIの見直し検討

- 管理サイトの制度登録のUIの一部を改善することで、ミスなく入力しやすいシステムへ

現状・課題(As-is)

- 制度ナビの検索機能を有効に使うために必要なデータの一部(対象地域)に入力必須の制御が行われておらず、データクレンジングを行わないと正しい検索結果を得られない場合がある。
- これまで登録されていた府省庁の支援制度は基本的に全国で利用可能なことから、意識する必要のない項目だったが、都道府県の制度情報を取り扱うことから登録が必須になった。

あるべき姿(To-be)

- 制度ナビ利用者が、自らの経営課題解決に必要な制度情報を得ることができる。
- 制度ナビの検索機能を使うために必要なデータがもれなく登録されている。

改善提案

①データクレンジング実施に係る運用事務局の整備・効率化

当面の対応としては、引き続き運用事務局によるデータクレンジング業務を継続することで、検索に必要なデータが整った状態を維持する。ただし、過去にクレンジングにより修正を実施済みのデータについてはチェック済みフラグを立て、以降はチェックをかけずに済むようにする等の効率的な運用フローを整備することが考えられる。

②制度情報登録時のナビゲーション・制御機能の強化

管理サイトの制度情報登録画面の機能改修を行うことで、制度情報登録時に、必要な情報が登録されていない場合にはアラートをかけて修正を促すような制御をかけることが考えられる。

7. 制度ナビ管理サイト・制度ナビ運用の改善に係る提言

①中小企業庁(府省庁)以外の組織が利用することを想定したUIの見直し検討

- 制度ナビ・事例ナビ管理サイトへの改修要望は以下の通り。
- データクレンジング業務効率化に資するもの、ならびに入力担当者から要望があったものの優先度を高とした。

対象ページ	箇所	優先度	改修内容概要	改修内容詳細
制度情報	CSV出力	高	CSV出力件数の上限(現状1,000件)の解除	事務局のクレンジング業務は登録データをCSV出力してから実施している。現状、登録制度数が1500件を超えていることも踏まえ、登録されている制度を一括で出力できると業務効率化につながる。
		中	CSV出力を行う制度の条件を選択する機能の追加	事務局のクレンジングは登録データをCSV出力してから実施している。例えば「〇年〇月に更新された制度情報のみを出力する」等の条件指定つきCSV出力ができるようになると業務効率化につながる。
		高	管理者権限以外でも利用可能にする改修	登録した制度をCSV(Excel)化して別の業務に利用する例があることから、入力者権限でも利用可能にすることで業務に効率化につなげる。
	フィルタ	中	フィルター条件の追加	事務局にてクレンジングを実施する際、直近更新された制度だけを「更新年月」や「フリーワード」でフィルタリングを実施できるような機能追加を希望。
	CSVインポート	高	上書き更新機能の追加	複数制度を登録している入力担当者の業務効率化のため、制度情報の更新についてもCSVインポート機能が使えるようにする。
	表示件数	中	上限1000件の削除	登録件数を把握しやすくするため
制度情報詳細	制度概要	中	制度概要入力の実必須化	利用者のわかりやすさ向上とSEO対策の観点から、制度概要の入力を必須化する
	対象地域	高	対象地域入力の実必須化	制度ナビでの絞込検索利用のため、入力を必須化する必要有。
	中小企業施策利用ガイドブックページNo.	中	選択する意図・目的説明文(疑問符モダル)追加	ガイドブックを選択する意図をつたえガイドブックページの活用を促進するため
	項目別メニュー内	中	入力事例リンクの設置	各入力欄に対し、入力例をポップアップで表示することで入力内容の標準化を目指す
事例情報	フィルタ・管理グループ	中	テキスト検索機能追加	管理グループが増えることによる検索性が低下することが予想されるため
	フィルタ	中	更新月によるフィルターの追加	月次の差分データ抽出を行い管理するため
制度運用レポート	NULL表示部分	中	NULL部分を非表示化	ランキング上部にアクセス数NULLの制度が表示されており、ランキングが確認しづらいため
管理グループ・ユーザー	CSV出力(新規)、CSVインポート	低	管理ユーザーを一括ダウンロード、ユーザー新規追加・上書き更新	グループ・ユーザーの管理を効率的に実施するため
	メール送信機能	高	任意のユーザーに対してメールを一斉配信する機能	事務局からのユーザーへの連絡を効率的に実施するため

7. 制度ナビ管理サイトの改善に係る提言

②お困りごとタグ、事業ステージタグ等の見直し検討

- タグについては将来的に改修を実施することを視野に入れた検討が必要

現状・課題(As-is)

- 制度ナビでの検索機能について、利用者の満足度は必ずしも高くない。
- ニーズ調査にて、検索の絞り込みに使える「お困りごと」タグ、「事業ステージ」タグ、「行政サービス分類」タグの分類がわかりづらいというご意見を複数いただいた。

あるべき姿(To-be)

- 制度ナビ利用者が、自らの経営課題解決に必要な制度情報を得ることができる。
- 制度ナビ利用者のニーズに合った検索条件等を設定して、サイトの使い勝手を高める。

改善提案

①タグに紐づく制度の整理と、登録時ルールの再周知

「お困りごと」タグについては、どのような制度制度の対してどのタグをつけるのか設定イメージを取りまとめて、入力担当者に対する周知を行うことで、登録情報とタグ設定の標準化につなげる。

②タグ分類の見直し

「お困りごと」タグ、「事業ステージ」タグ、「行政サービス分類」タグを中心に、制度ナビの検索条件に用いるタグについて、現在の分類を見直しを行う。制度ナビを使って情報収集を行う中小企業者や、制度情報の登録を行う各組織の担当者がより直感的に理解できる分類を作成し、制度ナビの検索画面についても改修を行うことを提案する。

③制度情報検索UIの改善、リコメンド機能の実装

将来的には、各企業の業種・経営課題に応じて、活用できる可能性のある制度をプッシュ型でリコメンドするような機能や、チャットボット形式で目的の制度情報を案内するような機能追加を行うことを検討する。

7. 制度ナビ管理サイトの改善に係る提言

②お困りごとタグ、事業ステージタグ等の見直し検討

- お困りごとタグと、これに紐づく制度のイメージについては下記の通り取りまとめを実施した。

お困りごとタグと制度の対応(案)

ID	name	タグをつけるべき制度のイメージ
1	販路開拓	販路開拓（国内、海外）にかかる取り組みの支援制度。文脈によってはM&A等も含める。
2	設備投資	設備投資に係る補助金、助成金、税制優遇、左記に係るアドバイス等の制度。金策に係るものは「資金繰り」もつける。
3	IT化	IT投資に係る補助金、助成金、税制優遇、左記に係るアドバイス等の制度。金策に係るものは「資金繰り」もつける。
4	資金繰り	補助金、助成金、金利優遇、税制優遇、信用保証、左記に係るアドバイス等に係る制度。
5	人材	雇用、育成、人事制度（社会保険など含む）等に係る制度。
6	知的財産	特許やブランド等の知財活用に向けたアドバイス等の支援制度。文脈によってはM&A等も含める。
7	起業・創業	起業に係る事業計画策定、人材確保、資金繰り等、創業時をターゲットにした制度。
8	事業承継	事業承継に係るマッチング、セミナー等、アドバイス等の制度。文脈によってはM&A等も含める。
9	災害対応	BCP策定や、被災者向けの支援制度。
10	情報収集	イベント、セミナー、相談会等のもっぱら情報提供を行う制度。

※よろず支援拠点等の総合相談所の情報を除き、タグは多くても3つ程度までが妥当

