

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
（「事業継続力強化計画」の電子申請システム改修、保守運用、調査事業）
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

目次

1	本事業の背景及び目的	1
1.1	本事業の背景	1
1.2	本事業の目的	2
1.3	事業概要	2
1.4	電子申請化による効果検証のための調査	4
2	調査結果.....	5
2.1	経産局等へのアンケート調査	5
2.1.1	調査内容	5
2.1.2	調査方法	6
2.1.3	調査概要	6
2.1.4	調査結果	6
2.2	利用者（電子申請者）へのアンケート調査	13
2.2.1	調査内容	13
2.2.2	調査概要	13
2.2.3	調査結果	14
2.3	電子申請システム問い合わせ窓口への問い合わせ内容	18
2.3.1	問い合わせ窓口概要	18
2.3.2	問い合わせ内容	18
3	まとめ	20
別紙：アンケートシート		21
別紙 1 アンケートシート_経産局等		21

1 本事業の背景及び目的

1.1 本事業の背景

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

このため、中小企業庁は、中小企業の災害対応力を高め、自然災害等に対する事前対策を促進することとし、第198回通常国会に「中小企業の事業活動の継続に資するための中小企業等経営強化法等の一部を改正する法律（以下「中小企業強靱化法」という。）」を提出、同法案は同年5月に成立した。

中小企業強靱化法は、防災・減災に取り組む中小企業・小規模事業者（以下「中小企業者」という。）がその取組を「事業継続力強化計画」として申請し、経済産業大臣が認定するという制度となっている（令和元年7月16日より施行）。本制度により認定を取得した事業者に対しては、日本政策金融公庫による低利融資等の金融支援や、防災・減災に資する設備を投資した際に特別償却を可能とする税制優遇等の支援措置が可能となる（令和4年2月末現在で認定事業者数は約3.9万者）。

申請を行う中小企業者（以下「申請者」という。）は、中小企業庁HP（注1）に掲載されている申請書等の各様式の電子媒体（Word及びExcel方式）をダウンロードし、これらに必要事項を記入し、主たる事務所が所在する都道府県を所管する地方経済産業局又は内閣府沖縄総合事務局（以下「経産局等」という。）に郵送又は持参で提出する方法で申請している。申請後は、経産局等における形式審査、外部審査員による審査を経た後に認定通知書を交付している（申請から認定まで約45日）。

（注1）<https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/antei/bousai/keizokuryoku.htm>

こうした中、令和2年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業（「事業継続力強化計画」の電子申請化による効果検証事業）により、実証用のプラットフォームを構築、令和3年1月より、「事業継続力強化計画 電子申請システム（以下「電子申請システム」）」（注2）として運用を開始し、単独事業者の申請から認定までの手続（以下「単独認定」）部分については電子申請も可能となり、申請から認定までの事務的負担の軽減化を図った。

（注2）<https://www.keizokuryoku.go.jp>

今年度は、本プラットフォームの本格的運用を行い、保守運用や前年度の実証中に判明したシステム不具合部分について改修を行い、単独認定についての未対応部分、特に「変更申請」部分の合理的なシステム構築方法等について十分検証し、設計・構築することとした。また、関連した分析調査も行い、適時改修及び拡充することとした。

1.2 本事業の目的

本事業の目的は、更なる利便性向上に向け、将来的には事業継続力強化計画認定制度における全ての電子化を進めるため、前年度に構築したシステム（以下「プラットフォーム」という。）の保守運用を行い、必要な改修（機能性向上）及び拡充（機能追加）を行い、事業者の申請における作業負担を軽減し、認定までの事務（行政コスト）の効率化・迅速化を図ることがどの程度可能か、過程で取得した情報により政策的に有効な分析が可能かについて検証を行うことで、今後の政策立案に資することにある。

1.3 事業概要

（1）令和3年度電子申請システム構築の概要

中小企業等経営強化法に基づく基本方針（同法第3条第2項）により、「事業継続力強化計画」の計画期間（認定効力）は最長で認定から3年となっており、令和元年以降に認定された事業者については、同認定期間中に変更申請を行う場合は原則郵送等で行っている状況である。新型コロナウイルス等の感染症が流行し、新たなリスク想定も必要な社会情勢となっており、今後はこうしたリスクを追加するための変更申請のニーズが順次増加していくものと予想される。よって、単独認定部分の変更申請について電子申請が行えるように拡充する（【図】電子認定スキームを参照）。

申請者が行う変更申請の手順については、基本的には新規申請と同様の入力方式で行うため、プラットフォームの新規申請の設計思想をベースにした構築を行う。

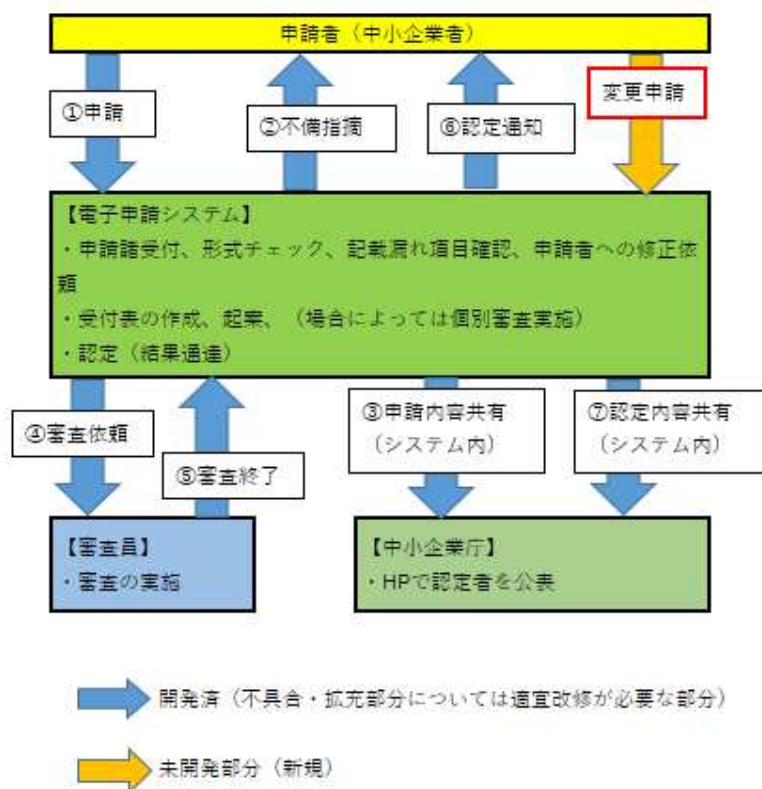


図 1.3- 1 電子認定スキーム

(2) 変更申請における電子申請システムの利用状況

電子申請システムは、単独認定部分について令和 3 年 1 月 27 日より運用を開始し、同年 4 月 1 日より税制利用者の申請、本年度の開発により、10 月 18 日から変更申請が可能となった。同システムによる変更申請の申請状況（7 件：令和 4 年 2 月 28 日現在）を元に、変更申請を受領した経済産業局に対し調査を行った。

- ✓ 調査対象：電子申請により変更申請があった経産局等（制度創設からの変更申請の認定数が多い順に A～I 局とした。）
- ✓ 本データにおける認定数は、認定日を経産局等が手入力しているため、システム上で認定（決裁済）された日とは異なる。

表 1.3- 1 電子申請システムにおける変更申請及び認定状況（令和 4 年 2 月 28 日時点）

	合計	A 局	B 局	C 局	D 局	E 局	F 局	G 局	H 局	I 局
制度創設からの認定数	266	116	52	27	24	19	13	10	5	0
うち、令和 3 年度の認定数	122	43	28	15	15	9	4	7	1	0
うち、電子申請(申請ベース)	7	6	0	0	0	1	0	0	0	0

1.4 電子申請化による効果検証のための調査

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

＜対経産局等＞

経産局等に対し、下記の調査を実施した。

(1) 紙申請・電子申請の処理時間の調査（令和 4 年 3 月）

本事業で構築した電子申請システムでの変更申請 1 件あたりの標準的な処理時間を算出することを目的として、認定業務を執行する経産局等にアンケート調査を実施した。また、比較のため、紙申請時の変更申請 1 件あたりの標準的な処理時間についてもアンケートを実施した。

＜対利用者等＞

本事業で構築した電子申請システムについて、利用者が変更申請に要した時間や満足度、及び今後のサービス改善のための Web アンケート調査を令和 3 年 10 月～令和 4 年 2 月に実施した。

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

2 調査結果

2.1 経産局等へのアンケート調査

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

2.1.1 調査内容

アンケート確認項目を以下に示す。変更申請を対象とする。

表 2.1- 1 アンケート確認項目

ステップ	確認項目
①申請時 (初審査に入るまで)	(A) 平均処理時間 (分)
	(B) 導入前又は後の方が良いと思われる点
	(C) 改善すべき、又は改善して欲しい点 (紙申請については、特段意見あれば)
②審査 (初審査)	(A) 平均処理時間 (分)
	(B) 導入前又は後の方が良いと思われる点
	(C) 改善すべき、又は改善して欲しい点 (紙申請については、特段意見あれば)
③付け出し	(A) 平均処理時間 (分)
	(A②) 付出しの回数 (約〇回/件)
	(B) 導入前又は後の方が良いと思われる点
	(C) 改善すべき、又は改善して欲しい点 (紙申請については、特段意見あれば)
④再審査 (2回目以降)	(A) 平均処理時間(分)
	(B) 導入前又は後の方が良いと思われる点
	(C) 改善すべき、又は改善して欲しい点 (紙申請については、特段意見あれば)
⑤～認定完了まで (起案等手続き部分)	(A) 平均処理時間 (分)
	(B) 導入前又は後の方が良いと思われる点
	(C) 改善すべき、又は改善して欲しい点 (紙申請については、特段意見あれば)

※アンケートシートは、以下の別紙を参照

別紙 1. アンケートシート_経産局等

2.1.2 調査方法

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

2.1.3 調査概要

調査期間：令和4年3月1日 ～ 同年3月7日

調査対象：2局（A局、E局）

回答数：2局※（回収率：100%）

※電子申請での変更申請数がまだ少ない状況であり、変更申請の審査を実施したA局・E局のみ調査対象とした。

2.1.4 調査結果

以下に、各項目に対する集計結果を示す。

(1) 変更申請の処理時間

電子申請における審査・認定フローの1件あたりにかかる処理時間の集計結果について、表2.1-2（紙申請）、表2.1-3（電子申請）に示す。

表 2.1-2 紙申請 1 件あたりの処理時間(変更申請) 単位：分

ステップ	平均	A局	E局
①申請時	8.5	7.0	10.0
②審査	10.0	10.0	10.0
③付け出し	10.0	10.0	10.0
④再審査	7.5	10.0	5.0
⑤～認定完了まで	15.0	10.0	20.0
合計	51.0	47.0	55.0

表 2.1-3 電子申請 1 件あたりの処理時間(変更申請) 単位：分

ステップ	平均	A局	E局
①申請時	6.5	3.0	10.0
②審査	8.5	7.0	10.0
③付け出し	5.0	5.0	5.0
④再審査	5.0	5.0	5.0
⑤～認定完了まで	10.0	5.0	15.0
合計	35.0	25.0	45.0

紙申請 1 件あたりの各ステップの処理時間合計は、A 局で 47 分、E 局で 55 分であった。また、電子申請 1 件あたりの各ステップの処理時間合計は、A 局で 25 分、E 局で 45 分であった。

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

✓ 削減時間、削減率の定義は以下の通り。

「削減時間(分)」＝紙申請の処理時間－電子申請の処理時間

「削減率(%)」＝削減時間 ÷ 紙申請の処理時間

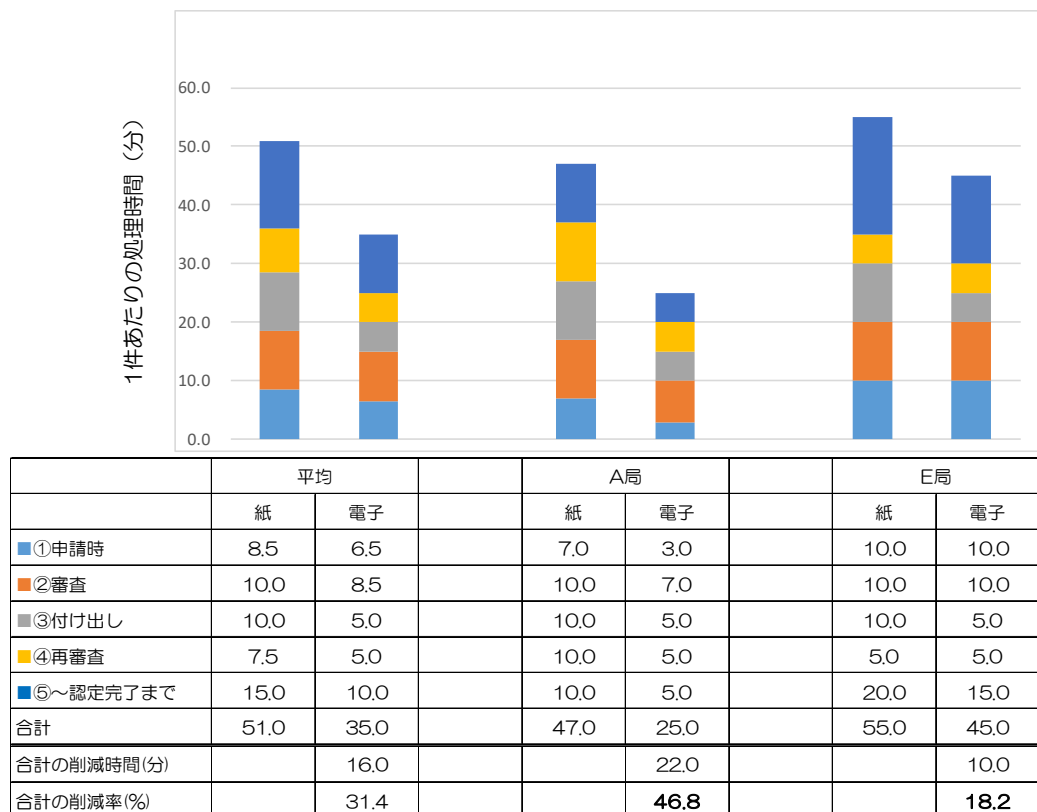


図 2.1 - 1 紙申請と電子申請の変更申請 1 件あたりの処理時間

電子申請化により、2 局とも変更申請 1 件あたりにかかる処理時間が減少しており、電子申請化による処理時間の削減効果が確認された。各経産局等によってばらつきはあるが、電子申請化による 1 申請あたりの処理時間の削減効果は、平均で 31.4%の削減率（16 分の削減時間）である。

なお、付け出しの回数は 2 局とも約 1 回/件との回答であった。

次に、工程ごとの処理時間（大分類）に関する電子申請化による削減時間、及び削減率について表 2.1-4、表 2.1-5 に示す。

表 2.1- 4 電子申請化による削減時間（変更申請 1 件あたり） 単位：分

工程	平均	A 局	E 局
①申請時	2.0	4.0	0.0
②審査	1.5	3.0	0.0
③付け出し	5.0	5.0	5.0
④再審査	2.5	5.0	0.0
⑤～認定完了まで	5.0	5.0	5.0
合計	16.0	22.0	10.0

表 2.1- 5 電子申請化による削減率（変更申請 1 件あたり）

工程	平均	A 局	E 局
①申請時	28.6%	57.1%	0.0%
②審査	15.0%	30.0%	0.0%
③付け出し	50.0%	50.0%	50.0%
④再審査	25.0%	50.0%	0.0%
⑤～認定完了まで	37.5%	50.0%	25.0%
合計	32.5%	46.8%	18.2%

2 局の平均でみると、電子申請化により、全ての工程でいずれも処理時間が削減されており、「①申請時」「②審査」「④再審査」「⑤～認定完了まで」で 15～40%程度、「③付け出し」では 50%の削減率となっている。ただし、A 局において全工程で時間が削減されているのに対し、E 局においては「③付け出し」「⑤～認定完了まで」の工程でのみ時間が削減されている。

参考までに、新規申請の電子申請と変更申請の電子申請との処理時間の比較を行う。

昨年度実施したアンケート結果から導出した、新規申請の電子申請における2局の処理時間を表2.1-6に示す。

表 2.1- 6 電子申請 1 件あたりの処理時間（新規申請）

ステップ	平均	A局	E局
①受付・入力・スキャン(DL)	8.0	1.0	15.0
②審査	20.2	9.9	30.5
③起案	9.4	0.8	18.0
④決裁	3.1	0.2	6.0
⑤認定・不認定通知	4.5	1.0	8.0
合計	45.2	12.9	77.5

新規申請時のアンケートと変更申請時のアンケートでは、ステップの切り方が異なり単純な比較ができないため、下記のステップに合わせて比較を行う。

表 2.1- 7 新規申請と変更申請のステップの割り当て

ステップ	新規申請	変更申請
申請	①受付・入力・スキャン(DL)	①申請時
審査	②審査	②審査
		③付け出し
		④再審査
～認定完了まで	③起案	⑤～認定完了まで
	④決裁	
	⑤認定・不認定通知	

新規申請時の処理時間と変更申請時の処理時間の比較について表2.1-8に示す。

A局では変更申請の方の時間が掛かっているのに対し、E局では新規申請の方の時間が掛かっている。

表 2.1- 8 新規申請と変更申請の電子申請処理時間の比較

ステップ	A局		E局	
	新規申請	変更申請	新規申請	変更申請
申請	1.0	3.0	15.0	10.0
審査	9.9	17.0	30.5	20.0
～認定完了まで	2.0	5.0	32.0	15.0
合計	12.9	25.0	77.5	45.0

(2) 電子申請システムを導入して良かった点・悪かった点

良かった点としては、受付表の入力時間の削減、変更前・変更後の比較による処理時間の削減、レポート機能による集計作業時間の削減といった作業時間削減に関する意見と、システムのエラーチェック機能等によって入力ミスによる不備率の減少につながったという意見が多かった。一方で悪かった点としては、変更箇所の下線が無くなったことによる視認性の低下に関する指摘が多く、今後の改善の参考としたい。

表 2.1-9 電子システムを導入して良かった点、悪かった点(変更申請)

	内容	工程	内容
良かった点	時間・手間の削減	①申請時	- 紙の変更申請では、前回の申請書や認定書を添付がなく申請してくるケースが多々あった。そのたびに過去の申請書をコピーしたりする時間を要していたが電子申請では負担が減った。 - 新規申請同様に受付表入力の手間が削減できた。
		②審査	申請書の内容確認画面で「変更前」列の表示内容と「変更後」列の表示内容を比較できるようになったことで、初回電子申請だった案件に関しては大幅に審査処理時間の短縮に繋がった。
		③付け出し	電子での付け出し作業については、やはり紙申請より圧倒的に早く対応できる。
		⑤～認定完了まで	新規申請同様に認定通知の郵送手続きがないために、押印や発送準備等の処理時間の短縮が図れた。
	不備率の減少	②審査	- 変更申請は熱心に取り組む事業者が多い特徴があり、税制や金融支援に伴う変更が盛り込まれる比率が高く、外部審査に回る確率が高い。今まで謝金の支払いのための集計作業は非常に手間を要していたが、レポート機能を活用することで謝金の集計作業時間が大幅に短縮できた。 - 袋とじ作業が不要となり、業務効率化につながった。
			『「申請内容確認画面（別タブで開く）」から開く「入力内容確認」という書類』が別に整備されたことで、確認すべき資料は増えてしまったが、変更前と変更後の参照はしやすくなった。
		③付け出し	(紙申請の場合、)①チェックシートが変更用でなく単独型を提出してくることや、②実施状況報告書の添付がないケースが多かった。電子申請の場合は、システム上この2点の付け出しが発生しないので効率的である。 - 違う事業者に修正内容を送る等のリスクがなくなり電子申請の方が情報漏洩の観点からも優れている。

悪かった点	工程の煩雑さ	⑤～認定完了まで	『「申請内容確認画面（別タブで開く）」から開く「入力内容確認」という書類』が増えてしまった。
	操作性	②審査	（紙申請は）変更箇所を申請書に下線を引く取り扱いだったため、申請書の形態で変更前後を比較するときには紙申請のほうが、変更点がわかりやすい。しかし、申請書の内容確認画面で比較できるので運用上大きな問題はない。
			（紙申請は）申請書（表紙）に変更内容が記載され、下線が引かれた部分が変更箇所となっていたので、どういう変更の申請なのかはそこを確認すれば一目でわかりやすかった。
		⑤～認定完了まで	（紙申請は）決裁者は、下線が引かれた変更箇所を一目で確認できたので、決裁は早く対応ができた。

(3) 今後の改善要望等

電子申請化後の認定業務において、負荷が大きいと感じている工程、改善要望等の結果を表2.1-10に示す。電子申請システム上での具体的な操作性についての改善に対する意見等が挙げられている。

表 2.1- 10 各工程での改善要望等

工程	意見・要望
①申請時	受付のステータスで、変更申請の場合は事業者名を赤字にするなど、一目で変更申請だとわかるようになることによりよい。（当局では現状受付画面で申請区分を表示して新規申請か変更申請かわかるようにしてはいるが、新規・変更混じって表示はされてしまうため、色が変わっているとわかりやすい。）
②審査	申請書（表紙）の「1 変更事項」「2 変更事項の内容」という記載は、様式（帳票ひな形）をそのまま出力している形となっており、文中の「下記のとおり変更したい」との記載と矛盾が生じている。
③付け出し	一定期間、付け出しに対して返答がない場合に自動で再度付け出しメールを送るようなシステムがあればいいと思う。今までの会議において手動で再度修正内容を送付できるようにするとの話題は出ていたが、例えば45日経過した場合には自動で配信できるなど自動化できるとうれしい。
⑤～認定完了まで	- 新規申請も同様のことが言えるが、認定日を一括で入力できる機能があるとうれしい。当局では1営業日あたり最低10件、繁忙期には40件認定程度作業を実施する。現状は認定日が一括入力できないため、決裁後1件ずつ認定日を入力→認定日を入力したものを一括で認定書出力し起案と認定書を突き合わせて確認→問題がなければ一括してステータスを決裁（認定済）に変更し認定実行という作業手順を取っている。この手順であれば認定日を一括入力しても誤って施行してしまうリスクは低いため、認定日を一括で入力できると作業効率があがると感じている。 - 電子申請の場合、修正箇所の下線が引かれないので、『「申請内容確認画面（別タブで開く）」から開く「入力内容確認」という書類』で確認する必要があるため、この文書を文書管理システムで起案するにあたり、添付資料とするのか参考資料とするのか、決め兼ねている。（先方から提出のあった正式な文書という扱いにはならないため。）

2.2 利用者（電子申請者）へのアンケート調査

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

2.2.1 調査内容

電子申請完了後に満足度や改善意見等について Web アンケート調査を実施し、回答を回収した。アンケート項目を表 2.2-1 に示す。

表 2.2- 1 利用者へのアンケート項目

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

2.2.2 調査概要

■ 調査期間

令和 3 年 10 月 18 日 ～ 令和 4 年 2 月 28 日

■ 調査対象

電子申請システムの変更申請の利用者（申請者）

■ 回答数

対象申請者数：7、 回答数：6、 回答率：85.7%

2.2.3 調査結果

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

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

- Q2：貴社の業種を教えてください。
 - ・ 製造業と回答した割合が多く、半数以上を占める。

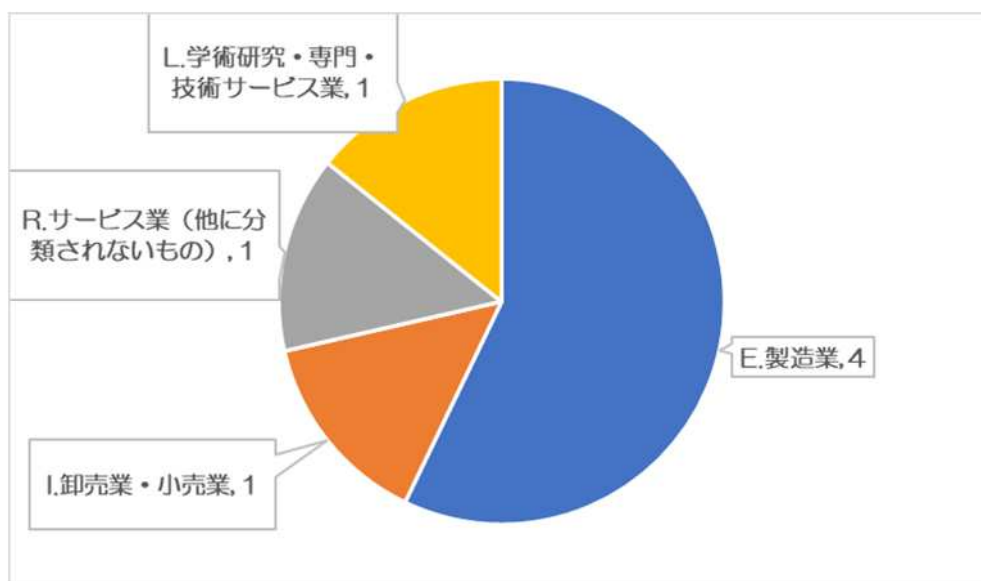


図 2.2- 1 回答者の業種（N=7：未回答申請者を含む）

- Q3：本電子申請システムを知ったきっかけについて教えてください。
 - ・ 「中小企業庁のホームページを見て」と回答した割合が高く、半数を占める。

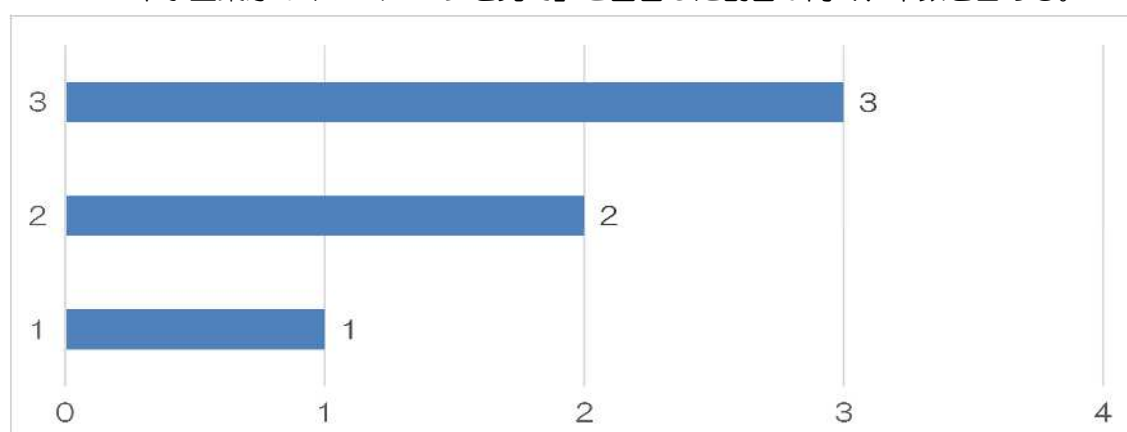


図 2.2- 2 本電子申請システムを知ったきっかけ（N=6）

- Q4：本電子申請システムを利用した理由について教えてください。（複数選択可）
 - ・ 「24時間いつでも申請できる」と「申請書を紙で準備する手間を削減できるから」の2つが最多で2/3の申請者が選択した。

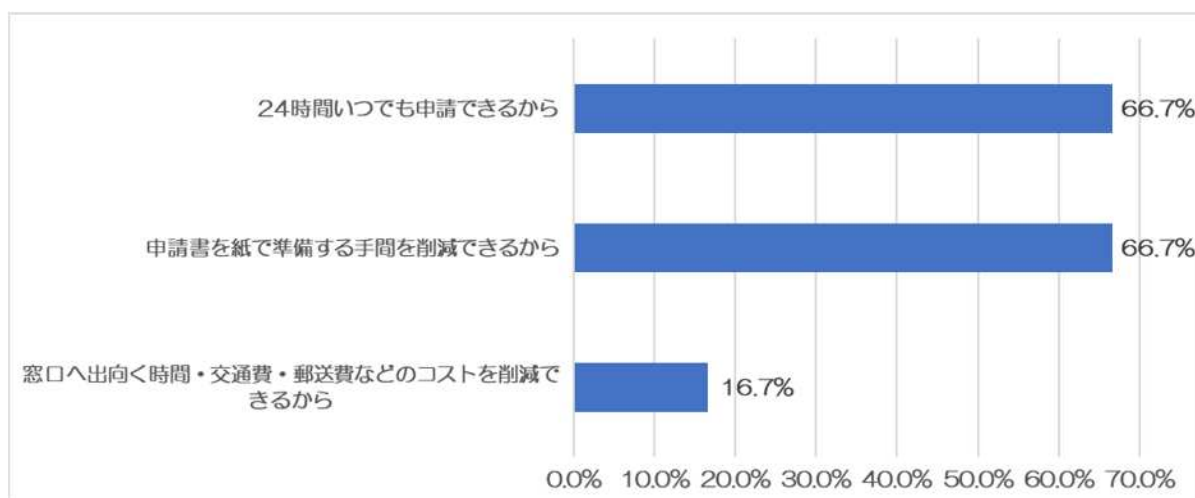


図 2.2- 3 本電子申請システムを利用した理由（N=6 複数選択有）

- Q5：今回の申請に要した日数について教えてください。
 - ・ 7日以内と回答した割合が多く、80%を超える。

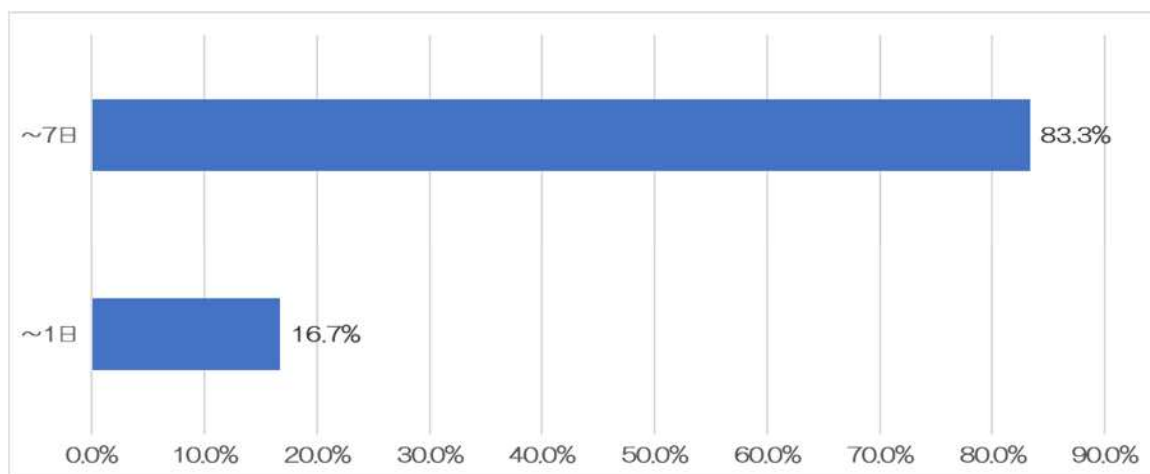


図 2.2- 4 今回の申請に要した日数（N=6）

■ Q6：利用ガイドについて教えてください。

- ・ 「大変わかりやすかった」、「わかりやすかった」と回答した人の比率は約7割であった。

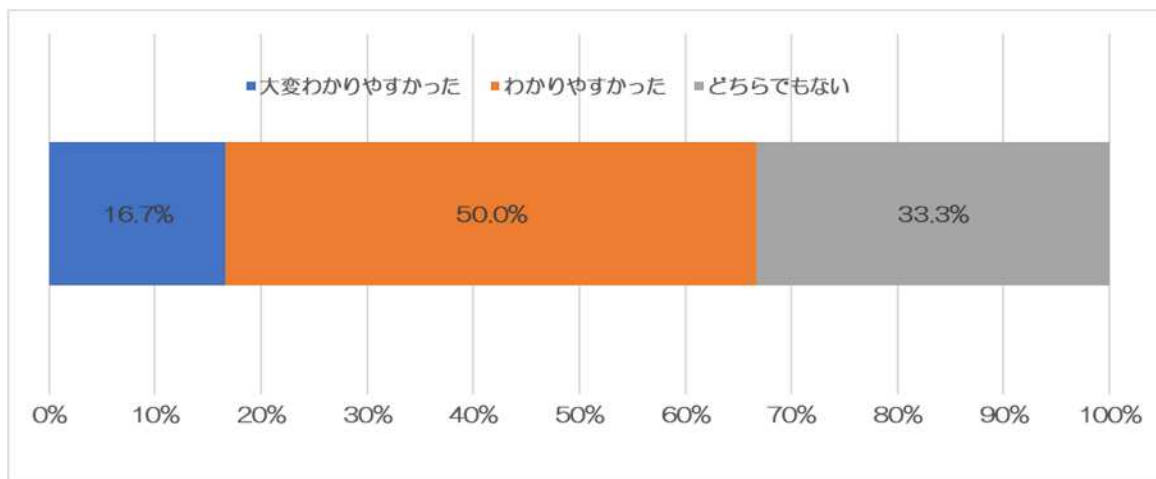


図 2.2- 5 利用ガイドについて (N=6)

■ Q7：本電子申請システムに対する満足度を教えてください。(★1～★5 の5段階評価)

- ・ ★4、★3 と回答した人の割合が各々50%であった。

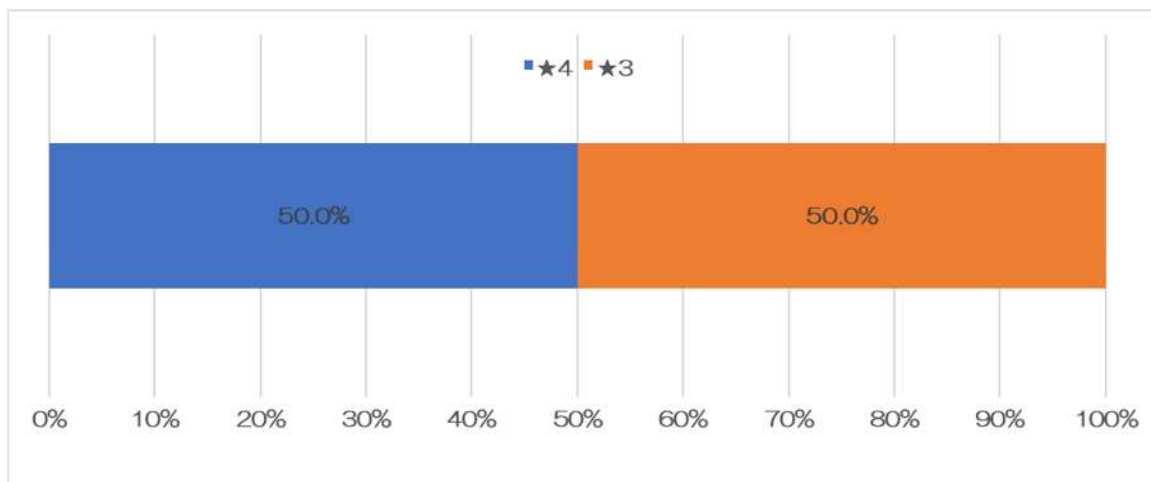


図 2.2- 6 本電子申請システムに対する満足度 (N=6)

- Q8：本電子申請システムに関して、改善点や欲しい機能、その他ご意見等がありましたら、自由に記述してください。【任意】
 - ・ 2 件回答あり。以下に回答内容を示す。来年度以降に改善すべきと考えられる。

【システム入力について】

（入力画面）

- ✓ 記入して、不足分の修正点は分かりやすいが、次へ次へと進み、最終的に完全に記入してから申請ボタンが分かりづらい。探すのに時間がかかった。

（文字数制限）

- ✓ 5.事業継続力強化を実施するために必要な資金の額及びその調達方法の金額の入力の桁数が、7 桁以上（単位千円）の入力できませんでした。

- Q9：申請区分を選択してください。（新規申請・変更申請）
 - ✓ 変更申請の申請件数が 7 件であるのに対し、変更申請を選択したアンケート結果が 172 件あった。変更申請の言葉の定義を明記する必要がある。
※指摘修正後の再申請を変更申請と考えている可能性がある。

2.3 電子申請システム問い合わせ窓口への問い合わせ内容

2.3.1 問い合わせ窓口概要

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

2.3.2 問い合わせ内容

令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 8 日までの間に、問合せ窓口を通して問い合わせがあった計 237 件のうち、問合せ回数が多かった内容を下記に示す。

(問合せ内容に対して改修したものがあれば、その内容を⇒で記載。)

表 2.3-1 ヘルプデスク問い合わせ内容一覧

カテゴリー	問い合わせ内容	件数
審査状況	申請がいつ認定されるか知りたい。現在の審査状況を知りたい。	40
システム操作	システムにログインできない。(ユーザー登録に失敗する。) ⇒gBizID の代表者名と電話番号が全く同じ会社が存在していても登録できるように変更。	23
システム操作	申請書や認定書のダウンロード操作でエラーが発生する。 ⇒FAQ に対処方法を記載し、ダウンロードボタンの近くに FAQ の対処方法へのリンクを設定済。	21
システム操作	指摘事項の修正後に再申請ができない。(再申請の操作方法が判らない)。 ⇒下記の修正を実施済。 ①『全項目入力後、申請項目管理画面上で「申請へ進む」ボタンを押下してください。』のメッセージを登録完了画面に出す。 ②『ステータスが「付け出し有」または「一時保存中」のページがあるため、「申請へ進む」ボタンは有効になりません。上記ステータスに該当するページを編集の上、登録してください。』のメッセージを申請項目一覧画面に出す。 ③『全てのステータスが「済」となりました。「申請へ進む」ボタンを押下し、申請を完了してください。』のメッセージを申請項目一覧画面に出す。 ④『※申請項目のステータスが全て「済」になるまで「申請へ進む」ボタンは有効になりません。』のメッセージを申請項目一覧画面の「申請へ進むボタン」の上に出す。	20
システム操作	申請書類や認定書類等のダウンロード操作が判らない。	13
システム運用	電子申請後に不備を発見したが、どうしたらよいか。	8
システム操作	もの補助申請に必要な受理印つき認定書・申請書の受け取り方法について ⇒PDF のダウンロードにて対応可能である旨回答。	7
システム操作	文字数の制限について ⇒文字数制限に引っ掛かる場合は添付書類にするようにルール化し、その旨回答。	5

システム操作	指摘事項ありのメールがきたが、修正の仕方がわからない。	4
システム操作	一時保存状態からの入力再開方法が判らない。	4
指摘内容	指摘を受けたが不備内容が判らない。	3
システム操作	不備修正時に初回申請時に設定した過去日付の申請時期が入力できない。 ⇒入力できる様に対応済。	3
システム操作	紙申請後の変更申請ができるか。紙申請後の変更申請の方法が知りたい。 ⇒本システムにて変更申請可能。ただし、項目の変更有無に関わらず、申請項目全てを入力していただく必要がある旨を回答。	3
システム操作	添付資料の添付方法について	3
システム操作	添付資料の削除方法について ⇒経産局等での削除ができる様に変更済。	3
システム操作	添付資料の差し替え方法について ⇒申請者が差し替えできる様に対応済。	3

3 まとめ

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

「変更申請」の電子申請が可能となった後の調査から、電子申請により変更申請された 2 局において、認定業務にかかる事務処理時間は減少しており、電子申請化による処理時間の削減効果が確認された。従来の紙申請と比較して、電子申請化による 1 申請あたりの処理時間の削減効果は、平均で約 32.5%の削減率（約 16 分の削減時間）であった。主な削減理由としては、**紙申請で実施していたスキャンや入力作業、申請不備に対する修正依頼作業、認定通知書の郵送作業の低減等**である。

電子申請化による処理時間の削減率は各経産局等によって幅（46.8%と 18.2%）があったが、2 局とも短縮効果が得られたことは、申請者の利便性を高めるだけでなく、経産局等の業務効率化にも寄与していると言える。また、電子申請を行った申請者に対するアンケート結果により、「24 時間いつでも申請可能」や「申請書を紙で準備する手間を削減できるから」等の利便性・満足度が向上した旨の意見も数多く得られた。削減効果が大きかった経産局等の効率的な個別の作業工程や手順等について、今後他の経産局等に共有、展開できれば、更なる削減効果が見込めると考えられる。

一方、以下の課題も、今回の検証・分析の結果から明らかとなった。

- ①変更申請の電子申請数が少ない。考えられる要因としては、前回申請時の申請書の Word 文書やチェックシートの Excel 文書で保有している申請者にとっては、電子申請システムに一から入力する時間よりも既存の Word や Excel 文書を修正する方が、短時間で操作も容易に感じたことによるものと推測される。（ただし、紙出力・郵送・認定通知書の郵送による受領といった申請書作成以外の手続きは不要となることに加え、入力ミスの即時アラート（警告）や経産局等の修正指摘や審査時間の短縮等により、申請～認定までのトータルの時間を短縮できているため、申請者にとっても電子申請の方が、得られるメリットは大きいものと考えられる。）
- ②審査側にとって、紙申請時では修正箇所を下線を引くこととしているが、電子申請では設計上変更があった項目の左右比較（項目によっては上下比較）となり、箇所の特定制まではできない。修正箇所を下線を引く対応は技術的に難しいため、仕様検討時に対応を見送った背景があるが、表紙の「1 変更事項」「2 変更事項の内容」に変更箇所に関するコメント欄を設ける等、補助的な機能の追加が出来ないか、検討する余地がある。
- ③問合せ件数の上位の項目に、申請書・認定書のダウンロード操作のエラーや指摘事項修正後の申請ボタンの押し忘れ等、ヒューマンエラーに関する課題がいくつか挙がった。（これらの課題については、内容によっては令和 3 年度中に改修して対応を行えたものもあり、今後の問合せは減少するものと思われる。）

今後一層の申請者の利便性向上及び効率化に向け、上記の諸課題の要因分析を継続し、可能な限り早急に改善していくことが、電子申請の利用増加につながっていくことと思われる。

別紙：アンケートシート

別紙 1 アンケートシート_経産局等

「事業継続力強化計画 電子申請システム」 変更申請における審査・認定業務に関するアンケート

令和3年10月18日より変更申請の電子申請が可能になりました。
 変更申請における、電子申請の導入前・導入後の各ステップの処理時間の変化、及び、各ステップ毎の良い点・改善して欲しい点について確認させて頂きたく、アンケートにご協力をお願い致します。

※この色の部分に記入をお願い致します。

変更申請の電子申請が少ない中で誠に恐縮ですが、ご協力の程よろしく願います。

1 関東・近畿・九州圏から選定
 経済産業局名 XXXXXXXXXX

※紙申請については、／件あたりのおよその分数を記載下さい。電子申請は件数も少ないと思うので、1申請ずつ分数をそれぞれ記載下さい（当方で平均を出しますのので）。
 なお、再審査の部分は複数回審査した場合は通算して平均を出すという形で記載いただき、コメント欄にその旨注記いただけるとありがたいです。

ステップ	確認項目	変更申請の電子申請システム導入前（紙申請）	変更申請の電子申請システム導入後
①申請時 （初審査に入るまで）	(A)平均処理時間（分）※		
	(B)導入前又は後の方が良いと思われる点		
	(C)改善すべき、又は改善して欲しい点 （紙申請については、特段意見あれば）		
②審査 （初審査）	(A)平均処理時間（分）※		
	(B)導入前又は後の方が良いと思われる点		
	(C)改善すべき、又は改善して欲しい点 （紙申請については、特段意見あれば）		
③付け出し	(A)平均処理時間（分）※		
	(A②)付出しの回数（約〇回／件）		
	(B)導入前又は後の方が良いと思われる点		
④再審査 （2回目以降）	(A)平均処理時間(分)※		
	(B)導入前又は後の方が良いと思われる点		
	(C)改善すべき、又は改善して欲しい点 （紙申請については、特段意見あれば）		
⑤～認定完了まで （起案等手続き部分）	(A)平均処理時間（分）※		
	(B)導入前又は後の方が良いと思われる点		
	(C)改善すべき、又は改善して欲しい点 （紙申請については、特段意見あれば）		