
令和4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5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	3
2	調査結果	4
2.1	経産局等へのアンケート調査	4
2.1.1	調査内容	4
2.1.2	調査方法	4
2.1.3	調査概要	4
2.1.4	調査結果	5
2.2	利用者（電子申請者）へのアンケート調査	16
2.2.1	調査内容	16
2.2.2	調査概要	16
2.2.3	調査結果	17
3	まとめ	21
	別紙：アンケートシート	22
	別紙 1 アンケートシート_経産局等	22

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はなく、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、中小企業庁では、中小企業の自然災害等に対する事前対策を促進するため、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。）」を提出し、令和元年7月より施行している。この中小企業強靱化法に基づき、防災・減災に取り組む中小企業・小規模事業者等（以下「中小企業者等」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を新設し、令和元年7月16日より施行している。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様々な支援措置が講じられることとしている（令和5年2月末現在で認定事業者数は約5.1万者）。

申請を行う中小企業者等（以下「申請者」）は、中小企業庁HP（注）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により申請を行っていた。申請後は、経産局等における形式審査、外部審査員（以下「審査員」という。）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）<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し、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）により、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「事業継続力強化計画 電子申請システム（<https://www.keizokuryoku.go.jp>）」で電子申請（新規申請・変更申請）が可能となり、申請から認定までの事務的負担の軽減化を図ってきた。

「事業継続力強化計画」の計画期間（認定効力）は、認定から最長で3年以内となっている。本制度を開始した令和元年以降の認定事業者が更新のために再申請（＝「新規申請」扱い）を行う時期が令和4年度以降となってきたため、令和4年度については、保守運用を行いつつ、これらに必要な改修等を行った。

1.2 本事業の目的

これまでに構築した電子申請システム（以下「現行システム」）の保守運用を行い、必要な改修を行う。特に、既認定の認定更新にあたり、その認定情報（記載内容）について、支障なく合理的に紐付けられるか、申請時に再入力する部分を極力省略化できるか、単独認定にかかる完全電子申請化（書面による郵送等申請をなくすこと）に向け、経産局等の事務負担の更なる軽減策等について検証を行い、合理的なシステム構築方法等について調査・分析を行うことにある。必要な改修（機能性向上）及び拡充（機能追加）を行うことで、事業者の申請における作業負担を更に軽減し、認定までの事務（行政コスト）の効率化・迅速化を図ることとした。

1.3 事業概要

（1）令和4年度電子申請システム構築の概要

中小企業強靱化法に基づく基本方針（中小企業等経営強化法第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年以内となっており、令和元年以降に認定された事業者が更新するためには、再度「新規申請」を行うこととなる。また、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きたため、想定リスクを追加する等の「変更申請」のニーズも順次増加していくものと予想される。これらの事象に迅速かつ的確に対応すべく、令和4年度は単独認定部分について改修、拡充を行った。

（2）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、同年10月18日から変更申請が可能となった。また、令和4年6月27日より2回目以降の新規申請が可能になった。同システムによる新規申請・変更申請を合わせた認定数の状況は下記の通りである。令和4年度の電子申請による認定数は令和3年度の電子申請による認定数の倍以上の数字となっている。

表 1.3- 1 電子申請システムにおける申請及び認定状況（令和5年2月28日時点）

年度 (電子申請稼働月数)	令和元年度 (0 か月間)	令和2年度 (3 か月間)	令和3年度 (12 か月間)	令和4年度 (11 か月間)	合計
認定数(紙+電子)	5,920	19,707	14,800	11,002	51,429
上記の内 電子申請の認定数	0	257	4,142	9,295	13,694

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、旧スキーム（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5年3月）

本事業で構築した電子申請システムでの申請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アンケート調査を変更申請導入時の令和3年10月～令和5年3月に実施した。

2 調査結果

2.1 経産局等へのアンケート調査

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。

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
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
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
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
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

※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5年2月20日 ～ 同年3月8日

調査対象：経産局等（北海道経済産業局、東北経済産業局、関東経済産業局、中部経済産業局、近畿経済産業局、中国経済産業局、四国経済産業局、九州経済産業局、沖縄総合事務所（以下、「北海道局、東北局、関東局、中部局、近畿局、中国局、四国局、九州局、沖縄局」という。））

回答数：全9局（回収率：100%）

2.1.4 調査結果

以下に、各アンケート項目に対する集計結果を示す。

(1) 申請・審査に要する処理時間

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 単位：分

ステップ	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	H局	I局
①申請時	14.1	17.0	7.5	10.0	15.0	10.0	15.0	35.0	5.0	12.5
②審査	22.4	7.0	15.0	15.0	15.0	30.0	35.0	50.0	20.0	15.0
③付け出し	42.8	2.5	20.0	18.0	15.0	45.0	30.0	200.0	10.0	45.0
④再審査	21.3	2.5	7.5	10.0	15.0	15.0	15.0	95.0	10.0	未回答※2
⑤～認定完了まで	41.9	8.0	20.0	20.0	45.0	10.0	90.0	100.0	2日※1	未回答※2
合計	142.5	37.0	70.0	73.0	105.0	110.0	185.0	480.0		

※1 回答が「2日」であったため「分」に換算することが困難であり、平均値や合計値の算出対象からは除外。

※2 未回答であったため、平均値や合計値の算出対象からは除外。

表2.1-3 電子申請1件あたりの処理時間 単位：分

ステップ	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	H局	I局
①申請時	8.8	3.0	6.0	15.0	10.0	5.0	7.0	20.0	3.0	10.0
②審査	24.7	7.0	15.0	15.0	15.0	30.0	30.0	80.0	20.0	10.0
③付け出し	23.5	1.5	20.0	15.0	15.0	10.0	20.0	100.0	5.0	25.0
④再審査	11.9	2.0	7.5	10.0	15.0	10.0	15.0	30.0	5.0	12.5
⑤～認定完了まで	19.7	4.0	6.0	15.0	10.0	10.0	60.0	40.0	2日※1	12.5
合計	88.5	17.5	54.5	70.0	65.0	65.0	132.0	270.0		70.0

※1 回答が「2日」であったため「分」に換算することが困難であり、平均値や合計値の算出対象からは除外。

紙申請 1 件あたりの各ステップの処理時間合計は、最短の関東局で 37 分～最長の四国局で 480 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、最短の A 局で 17.5 分、最長の G 局で 270 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

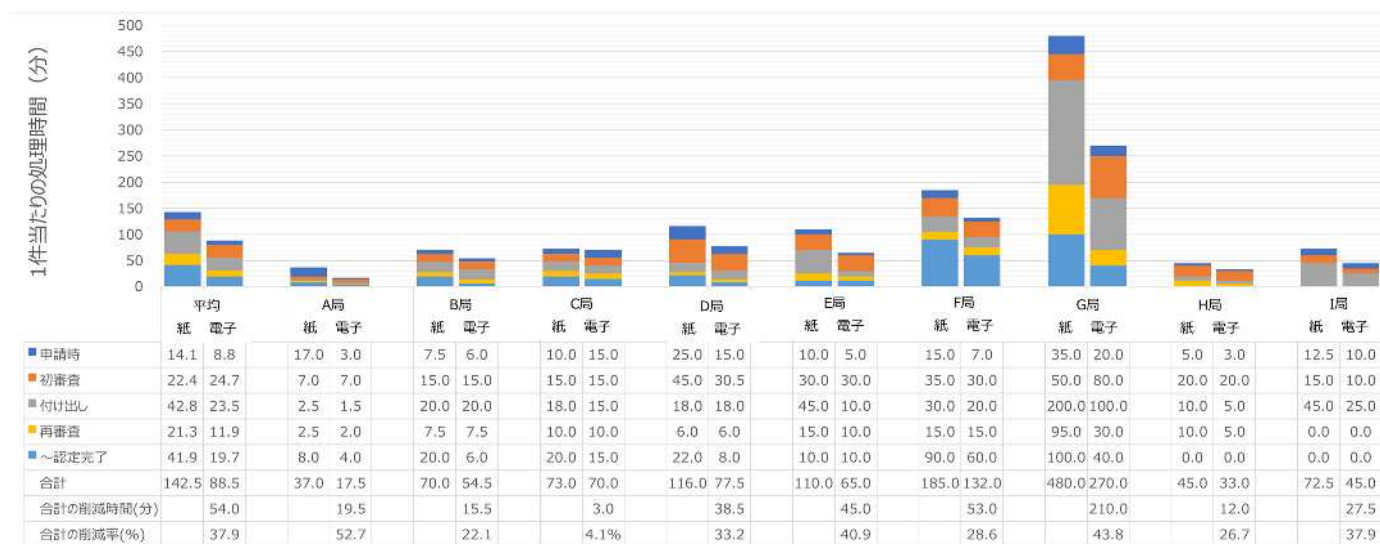


図 2.1 - 1 紙申請と電子申請の申請 1 件あたりの処理時間

電子申請化により、全 9 局とも申請 1 件あたりにかかる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。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 37.9%の削減率（54 分の削減時間）である。

なお、付け出しの回数は紙申請時の平均 2.4 回から電子申請で 1.6 回に減少している。C 局・D 局を除く 7 局で付け出しの回数が減少したと回答している。

表 2.1- 4 申請 1 件あたりの付け出し回数 単位：回

ステップ	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	H局	I局
紙申請	2.4	0.7	2.5	2.0	2.0	2.5	3.0	4.0	2.0	2.5
電子申請	1.6	0.5	1.5	2.0	2.0	1.5	2.0	2.0	1.0	1.5

次に、工程ごとの処理時間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 2.1-5、表 2.1-6 に示す。

工程	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	H局	I局
①申請時	5.3	14.0	1.5	-5.0	10.0	5.0	8.0	15.0	2.0	2.5
②審査	-2.2	0.0	0.0	0.0	14.5	0.0	5.0	-30.0	0.0	5.0
③付け出し	19.3	1.0	0.0	3.0	0.0	35.0	10.0	100.0	5.0	20.0
④再審査	9.4	0.5	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	65.0	5.0	
⑤～認定完了まで	22.2	4.0	14.0	5.0	14.0	0.0	30.0	60.0		
合計	54.0	19.5	15.5	3.0	38.5	45.0	53.0	210.0	12.0	27.5

表 2.1- 5 電子申請化による削減時間（申請 1 件あたり） 単位：分

工程	平均	A局	B局	C局	D局	E局	F局	G局	H局	I局
①申請時	37.8%	82.4%	20.0%	-50.0%	40.0%	50.0%	53.3%	42.9%	40.0%	20.0%
②審査	-9.9%	0.0%	0.0%	0.0%	32.2%	0.0%	14.3%	-60.0%	0.0%	33.3%
③付け出し	45.1%	40.0%	0.0%	16.7%	0.0%	77.8%	33.3%	50.0%	50.0%	44.4%
④再審査	44.1%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	68.4%	50.0%	
⑤～認定完了まで	53.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
合計	37.9%	52.7%	22.1%	4.1%	33.2%	40.9%	28.6%	43.8%	26.7%	37.9%

表 2.1- 6 電子申請化による削減率（申請 1 件あたり）

平均でみると、電子申請化により、「審査」以外の工程でいずれも処理時間が削減されており、「①申請時」が 37.8%、「③付け出し」が 45.1%、「④再審査」が 44.1%、「⑤～認定完了まで」が 53.0%の削減率となっている。一方、「審査」では 9.9%の増加率となっている。全工程では 37.9%の削減率となっている。「審査」の増加分は G 局の増加分が影響しているが、増加理由については表 2.1-7 の「悪かった点」>「②審査」>「作業性」に記載の理由を参照のこと。

(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、承認通知書のダウンロード機能による郵送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、マニュアルの内容や付け出し入力方法に関する指摘があり、今後の改善の参考としたい。なお、内容欄文末の括弧内の数字は同様の意見の数を示している。

表 2.1-7 電子システムを導入して良かった点、悪かった点

	工程	分類	内容
良かった点	①申請時	申請ミスの低減	- 誤字脱字が少ない。 - チェックシートや返信用封筒の添付漏れの心配がない。 - 審査前の形式的な確認部分①返信用封筒の入れ忘れ、②切手の貼り忘れ、③チェックシートの入れ忘れ、④法人番号が13桁でない、⑤各項目の入力漏れ、⑥申請書のスキャンが発生しなくなり時間短縮ができています。
		作業時間・手間の低減	- 申請書の到着日の確認や返信用封筒の有無等の確認作業の時間を省くことができる。 - 申請内容確認リンクから入力内容確認をweb形式で確認することができるため、紙申請の様な書類を見落とす心配がない。 - 変更申請及び2回目以降の申請時に前回認定の計画をシステム内で確認をすることができる点。 - 当局は審査画面ではなく申請書をPDFダウンロードしたもので審査・決裁を行っており、受付表（エクセル表）にコピー貼付ができるため入力ミスが減。 - 受付簿への記帳が、手入力しなくても良いので誤入力が防げる。 - レポート機能によって申請者のデータを速やかに抽出できるため、申請者要件や重複確認が楽。
	②審査	作業時間・手間の低減	- 明らかな入力漏れのミスが少ない。必須事項の記載漏れがない。(3) - 申請書フォーマットの形式的な不備を確認する手間が省ける。

			・ 申請書様式が常に最新版である。（書面による申請だと、古い様式で提出される場合がある。） ・ どの位進んでいるかを誰でも確認できる。 ・ 審査の際、直接修正部分に書き込みができ、何度も打ち出すことができる。また申請事業者もシステム内にあるので、紛失や2回目の申請の際もすぐに見ることができる。 ・ 外部審査員の審査をする際にメールで審査依頼を送るために何度かやりとりをする必要があったが、利害関係者の確認もシステム上でできる点。 ・ 在宅で審査ができる。PC と wi-fi 環境があれば、どこでも作業が可能。(3) ・ 申請内容確認画面でスクロールするだけで全ての内容が確認できるので審査が楽。 ・ 法人番号検索が手入力しなくてもコピーで良い。 ・ 変更申請時、計画内容の比較が容易である。
		その他	・ 紙申請の用紙は手（特に指先）の油分を奪うので、指先が荒れる。電子がメインになってから指先の荒れが直った。
	③付け出し	申請ミスの低減	・ 必須事項の記載漏れがない。(2)
		作業時間・手間の低減	・ 電子申請の方が、メールを打つ必要がないため、文面やメアドを打ち込む作業を省くことができる。(4) ・ 2週間後にリマインドメールを自動で送付する機能があるため、付け出し後しばらく反応のない事業者に連絡する手間がない。(3) ・ PC と wi-fi 環境があれば、どこでも作業が可能 ・ 書面は必ず電話（初回）をしていたが、電子の場合は事業者の都合（忙しいから折返ししてくれ、あとでかけ直すからといって放置、電話に出てくれないなど）に影響されず、職員のペースで修正指示ができるようになった。
		セキュリティ向上	・ メールの誤送信の心配がない。情報漏えいリスクが無い。(5)
		経費削減	・ 返信用封筒が不要

④再審査	作業時間・手間の低減	- 電子申請の方が、メールを打つ必要がないため、文面やメアドを打ち込む作業を省くことができる。 - 付け出し内容の確認が主担当以外でもスムーズに行えるので、担当を引き継ぐ場合等でも効率が良い。 - 修正済みの画面では、付け出し事項と修正データが同時に表示されるため再審査がしやすい。 （変更申請の場合）少しの変更でもあれば自動的に新旧対照表（申請内容確認画面）に表示されるので見落としがない - PCとwi-fi環境があれば、どこでも作業が可能 - リアルタイムで修正内容が反映される点。 2週間後の自動リマインドメールが非常に役立っている。それでも提出がない場合は、再メール送信設定を利用。 - 進捗管理が容易でわかりやすい。書面では管理が大変だったが、データであれば作業漏れ等がない。
	セキュリティ向上	メールアドレスの誤送信が発生しないため、個人情報及び機密情報の漏洩等が発生しない。
⑤～認定完了まで	作業時間・手間の低減	- 決裁から施行までが早い。 - 認定通知書を申請者自身でダウンロードできるため、認定通知書を返信用封筒に入れて郵送する作業・切手の貼り忘れがない。認定者が認定通知書をいつでも何度もダウンロードできる。 (7) - システムからエクスポートした情報を使うので、起案の入力情報、添付書類に誤字がなくて良い。 - テレワークで処理できるようになった。 - 決裁に添付する申請書を紙からPDFに変換する作業がない。 - 申請書がなくなったから再発行してくれという依頼に対応しなくても良い。 - 郵送の時刻を気にせず施行できる、 - システムから日付や事業者名など必要な情報を抽出できるため入力の必要がなく、打ち間違い等のミスもない

悪かった点			・ 決裁が完了した際に、システムで登録するだけで施行が完了できる。
		セキュリティ向上	・ 誤送付（郵送トラブル）や認定書紛失の心配がない。(3)
	③付け出し	マニュアル	・ 単に間違いを指摘するだけで無く、電子申請システムでの修正方法を記載するなど丁寧に付け出ししないと、きちんと直せない申請者が多い。電子申請システムの申請者向け操作マニュアルがシンプル過ぎるのではないか。
	②審査	操作性	・ 変更履歴がわかりづらい（示しづらい）。付け出し箇所の案内に手間がかかる。
		作業性	・ 審査そのものの時間はかわらず。ただし、書面の場合は、修正項目にチェックし簡単な手書きメモで済んでいたが、事業者にわかりやすい文章でどこを直して欲しいか指摘する必要が生じたことから、入力作業分の時間が増えた。
		文字化け	・ PDF ファイル化すると、文字化けしているケースがある。修正するのは細かい作業で結構な手間がかかる。

(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2.1-8に示す。電子申請システム上での操作性改善についての具体的な意見等が挙がっている。なお、内容欄文末の括弧内の数字は同様の意見の数を示している。

表 2.1-8 各工程での改善要望等

工程	分類	意見・要望
①申請時	申請書ダウンロード・PDF化	- 提出書類一式（申請書、チェックシート、添付資料、実施状況報告書）が一括でダウンロードできる機能があると効率的である。 - PDF化した際に「3事業継続力強化の内容（1）～（5）」がそれぞれの項目でページが分けられる形なので、一つなどにまとめてほしい。（例：（3）事業継続力強化設備等の種類の項目が表でページが分かれる）
	入力項目・入力チェック	- チェックシートの「住所（返送先）」欄は、電子申請においては不要ではないか。 - 文字化け（スペースが表示されるのを含む）(2) 4実施期間について、3年以上の場合は入力時にエラー表示が出るように改修いただきたい。また、入力した計画が●年●ヶ月と表示していただきたい。（計算ミスを防ぐため）(2) - 変更申請において、申請書表紙の「1 変更事項」「2 変更事項の内容」の記載を失念している事業者が多い。未入力の場合はエラー表示が出るように改修いただきたい。
	操作方法	- 申請者からログインはどこからするのかとよく問い合わせを受ける。確かにログインボタンが右上で小さいので画面中央に大きく表示できないか。 - 環境設定をせずに申請して、認定通知書がダウンロードできない等の問い合わせを受けることが多い。環境設定はマニュアルの中ではなく、もっと分かりやすく表示し、申請前に環境設定できるように特だしできないか。
	2回目以降新規申請	2回目の新規申請が増えている。2回目の新規申請を行う際、前回の計画について振り返りを行った上で2回目の新規申請を行うことから、実施状況報告書様式を先頭ページとして遷移するよう電子申請システムの構成を設定できないか。 - 新規申請について、以前に紙申請等で1回目の認定を受けているにも関わらず、2回目の申請をしない(前回申請の認定日を入力しないで、初めての申請のチェックボックスを選択する)申請者がいるため、誤った選択を防ぐためのアナウンスメントが必要と思う。 - 新規の申請と2回目以降の申請（更新申請）入り口を分けていただきたい。（別項目希望）誤申請が多く、無駄な取り下げ申請→再申請の作業が発生しているため。

	申請管理	- 受付表への転記の負担が軽減されるよう、受付表への入力項目に沿ったCSV形式のデータがダウンロードできると良い。 - 受付表にAE列「報告書提出（2回目以降）」欄が増えたため、エクスポートした受付情報と受付表が1列ずれてしまう。調整してほしい。 「受付済」ステータスにおいて、現在申請IDでの並べ替えは可能であるが、申請日等、申請順での並べかえをできるようにしてほしい（申請ID≠申請順であるため、審査割振作業中に新規受付があると混乱する）
②審査	申請書ダウンロード・PDF化	- 申請書やチェックシート、添付書類をダウンロードする時間がどうしてもかかってしまうため、一括してダウンロードできるような仕組みを導入していただきたい。（また、通信状況が悪いのか時々ダウンロードの途中でインターネットが落ちてしまうこともある） - PDF化すると、項目ごとに改ページされるため、印刷枚数が多くなる。余白削減の余地があるかと思われる。
	入力項目・入力チェック	「4 実施期間」の開始年月が、申請日の月よりも前の月で入力された場合、エラー表示が出るとよい。 「5 事業継続力強化を実施するために必要な資金の額資金の額及びその調達方法」の「金額（千円）」欄が0の場合、エラー表示が出るとよい。 - 申請書をPDFダウンロードすると半角の空白入力の箇所が□で表示されるため、□表示させないような仕様にしていただきたい。(2) - 付出メールが文字化け（①が?になる）なども修正対応可能であれば対応していただきたい。
	連携型申請	システム上厳しいかとは思われますが、単独計画だけでなく、連携計画の方も電子申請に移行できれば、業務効率化に繋がるといった。
	操作方法	- 入力内容確認について、チェックシートと申請書と実施状況報告書が一緒になっているため、別々にしてほしい。 「3（1）自然災害等が発生した場合における対応手順」の「対応時期」欄において、複数のリスクについての対応時期のリストを増やしていただきたい。（例：発災直後／国内感染者発生後）。 - 計画修正前のデータ履歴を残していただきたい。(2)
③付け出し	入力項目・入力チェック	3.事業継続力強化の内容(1)自然災害等が発生した場合における対応手順－発災後の対応時期 について、自然災害と感染症が複数ある場合、リスト選択にないことから「発災直後」と自然災害のみしか選ばないミスが3～4割ほど発生している。複数のパターンもリストに追加するか、「リストにない場合はその他を選び下の欄に直接入力する」ことがわかりやすい仕様にしてもらいたい。 - 文字化け（「・」が「?」に変換される）
	リマインドメール	付け出し未対応の期間（滞留期間）が1か月となった際の自動リマインドメールも希望する。

		・ 付け出し後、付け出し済になるまで、毎日リマインドメールが自動送信されるようにして欲しい。 ・ 現在、督促メールは2週間反応がないものに対して発出しているところであるが、付け出し①に対して事業者より修正案が提出されたものを確認後、さらに付けだし②を送付し、事業者の作業中である時に、付け出し①に対してのリマインドメールが送付されている。リマインドメールが送付されると、既に修正済みの箇所も「付け出し有り」と表示されてしまい、事業者側の混乱を招くので改善していただきたい。
	自由コメント入力欄	・ 必ずしも修正を求めるものではないものの、申請者自身で一度確認してほしい事項がある場合、付け出しとしては送付できないため、個別に電話やメールをしていた。付け出しとは別に、連絡事項のような項目を追加できないか。（例：実施期間が2年間だが、3年間ではなく本当に2年間で良いのか等） ・ 事業者に付け出しをしつつ、確認したい事項等がある場合、現在は都度架電している。事業者が申請書の修正後、提出をする際にコメントなどを付けられる機能があれば助かります。 ・ 「修正してほしい」ではなく「どういふことか確認したい」時に、電話かメールで対応しているが、事業者が修正ではなく説明したいときに自由にコメントできる入力欄があると便利。
	操作方法	・ 審査の各項目にあわせて付け出しの場所を設定して欲しい。 ・ 付け出しのフォーマットをプルダウン形式で選択できるよう改修ができないか。 ・ ワードの校閲機能のように、付け出しを行いたい部分にマーカーを付け、吹き出しでコメントするような形式で付け出しできるように改修できないか。修正箇所があまりに多い場合、申請者に申請書のどの部分を修正してほしいかを伝えることに時間を要するため、改修されれば大幅に付け出しの時間が短縮できるという趣旨。それが難しければ、添付ファイルを添付する機能を付け加えられないか。申請書をPDF出力し、手書き等で修正依頼のコメントを追記し、追記後のPDFを申請者に共有したいという趣旨。 ・ 付け出しの文字を、大文字、太文字、赤文字等にできる機能を追加できないか。付けだしの文章が長文となり、見づらい場合があるため。 ・ 事業者側から添付資料を修正できるようにしてほしい。 ・ 付け出し内容の記入欄をもう少し大きくしてほしい。 ・ 付け出しの内容が同様のものも多いため、付け出しの際に選択して定型文が出るようにしてほしい。ただし、細かい点で異なる場合もあるため、定型文が出た後に編集ができるようにしてほしい。
④再審査	実施状況報告書 PDF	・ 実施状況報告書に企業名または APL 番号が出るようにしてほしい。

	操作方法	- 修正（変更）前と後が比較できる画面があると良い。 - 吹き出しでコメントするような形式で付け出しできるように改修できないか - 誤字や脱字等、形式的な不備があった場合、事業者様の了解を取ってから、当局の方で修正しているが、現在、「名称等」や「事業継続力強化の目標」等限定的な項目しかこちらで編集することができないので、全ての項目について、こちらで編集できるようにしていただきたい。 - 事業者が修正内容を登録後、「申請へ進む」ボタンを押さずに、修正が完了したと勘違いするケースが多発。エラー表示のようなイメージで注意喚起を検討いただきたい。 - 変更申請の際、現在「申請者」で前回の計画を検索しているのか代表者が変わった場合に前回計画を抽出できず、新旧対照表（申請内容確認画面）が作れない。企業名または法人番号等で前回の計画が何か抽出できる方法があれば改善してほしい。 - 前回の認定計画が紙申請だった場合に添付が必要であるが、局側がアップロードしたものを事業者側でもダウンロードできるようにしてほしい（認定通知書・計画書を紛失した際のやりとりを、システムを介して行えるようにしてほしい）
⑤～認定完了まで	認定通知書 PDF	認定書に電子印があれば、重厚感が増すのではないかと。また、認定書に認定ロゴマークを沿えてはどうか。
	認定通知書 文書番号	同じ文書番号・同じ日付で複数施行するので、複数選択の上で「決裁完了（認定）」ができるようにしてほしい。（現在は1件1件開いて作業しなければならない）(3)
	認定通知メール	認定連絡のメールに、認定書データを添付してはどうか。
	操作方法	- 申請の検索機能がもう少し使いやすくなればよい。（審査員謝金の関係で審査件数の数え上げをする際、認定月別・審査員別にデータが表示できるようになると確認が楽になり助かります。） - 受付表用データのセット版の出力もできるとありがたい。 - 公庫の低利融資を利用する事業者について、税制活用希望と同様にチェックで抽出できるように項目を設けてほしい。 - 今後保険を活用しているかどうかデータをとるのであれば、チェックシート等に項目を設ければよいのではないかと。データをとりたいと思うものについてはシステムから件数が抽出できるようにしてほしい。
	文書管理システム連携	システム設計当初に難しいと聞いていたが、文書管理システムと連結して、審査終了後にデータが文書管理システムに移行され、決裁まで繋がるようなことができたならうれしい。(2)

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、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（変更申請開始時）～ 令和5年3月19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 10,161

表 2.2-2 回答者の所在地

所在地	回答数	所在地	回答数	所在地	回答数	所在地	回答数	所在地	回答数	所在地	回答数
東京都	972	兵庫県	374	福島県	195	富山県	142	栃木県	105	滋賀県	80
大阪府	665	千葉県	287	群馬県	194	宮城県	138	秋田県	101	青森県	69
愛知県	644	広島県	273	三重県	177	香川県	137	奈良県	100	山梨県	67
埼玉県	606	岐阜県	252	岡山県	172	宮崎県	119	山口県	96	和歌山県	66
北海道	473	茨城県	237	熊本県	157	長崎県	118	福井県	96	鹿児島県	65
静岡県	469	長野県	201	愛媛県	156	沖縄県	109	山形県	93	鳥取県	32
福岡県	446	京都府	198	新潟県	151	佐賀県	108	石川県	87	島根県	30
神奈川県	374	大分県	196	徳島県	145	高知県	106	岩手県	83	総計	10,161

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・建設業と回答した割合が多く、合わせるとほぼ半数を占める。

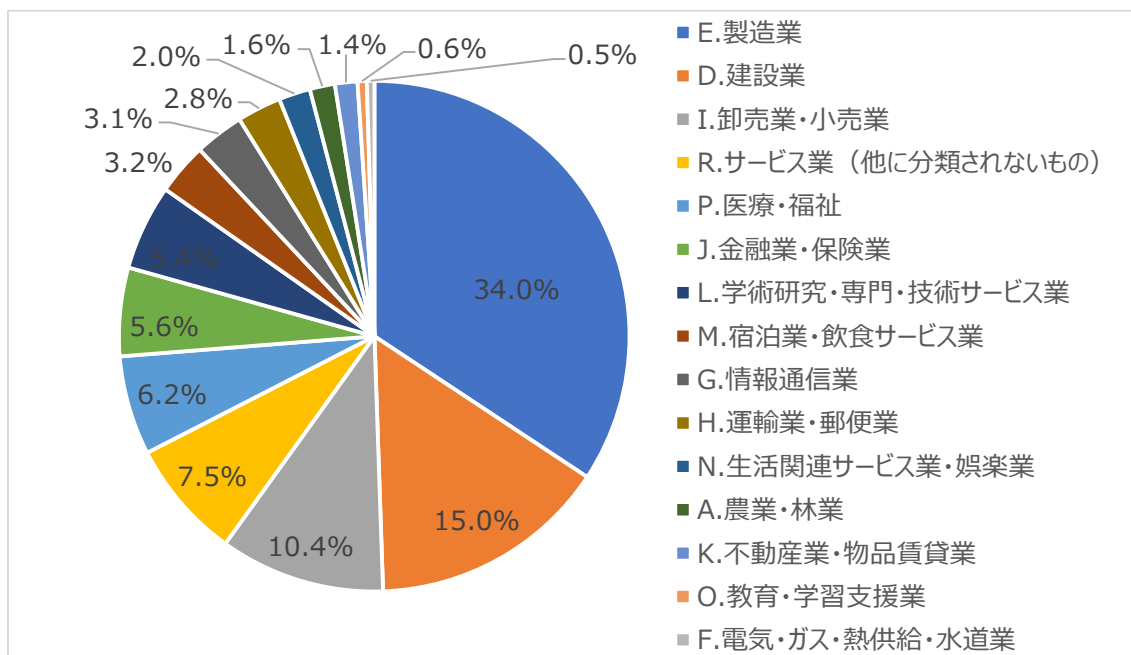


図 2.2- 1 回答者の業種（N=10,161）

■ 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。

- ・ 「専門家（ハズオンの支援員等）から聞いて」と回答した割合が高く、続いて「中小企業庁のホームページを見て」の順であった。「その他」の内容には商工会・商工会議所の紹介、銀行・保険等の金融機関の紹介、補助金申請の条件から知ったというものが多かった。

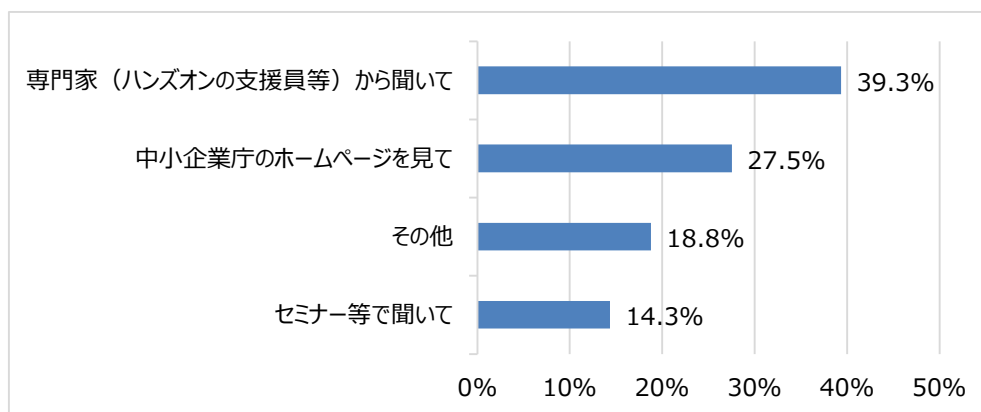


図 2.2- 2 本電子申請システムを知ったきっかけ（N=10,161）

■ 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」が最多で約 2/3 の申請者が選択した。

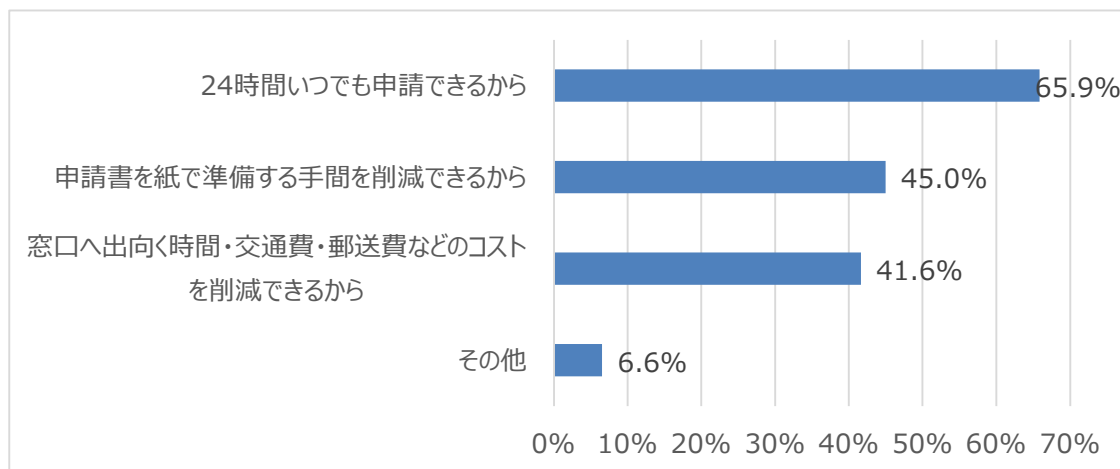


図 2.2- 3 本電子申請システムを利用した理由（N=10,161 複数選択有）

■ 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、約半数が回答した。1 日以内と回答した申請者も約 1/4 を占めた。

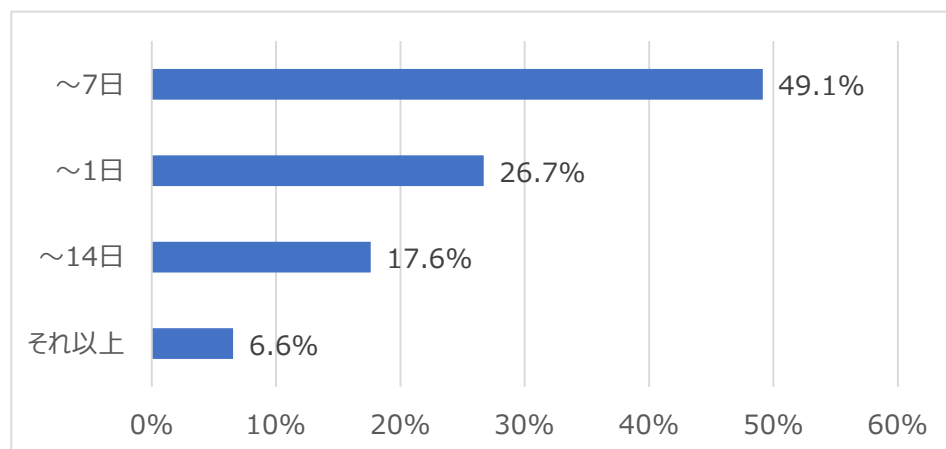


図 2.2- 4 今回の申請に要した日数（N=10,161）

■ 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 3/4 であった。

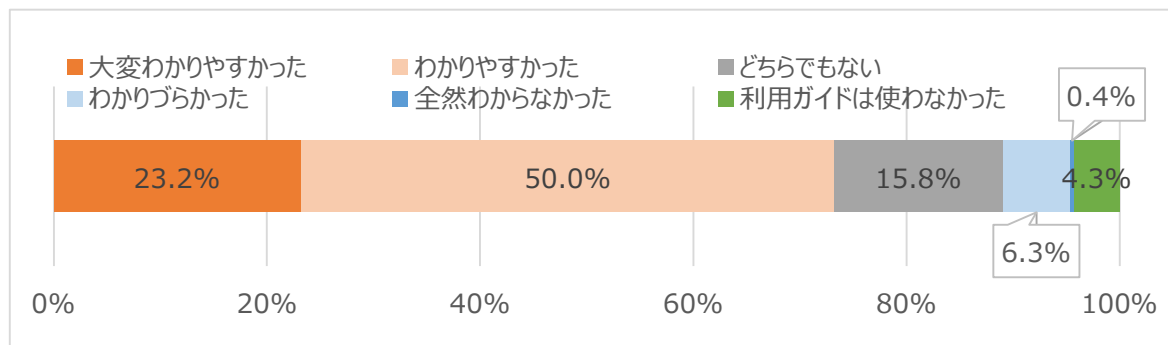


図 2.2- 5 利用ガイドについて (N=10,161)

■ 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)

- ・ 5、4 と回答した人の割合が約 2/3 であった。

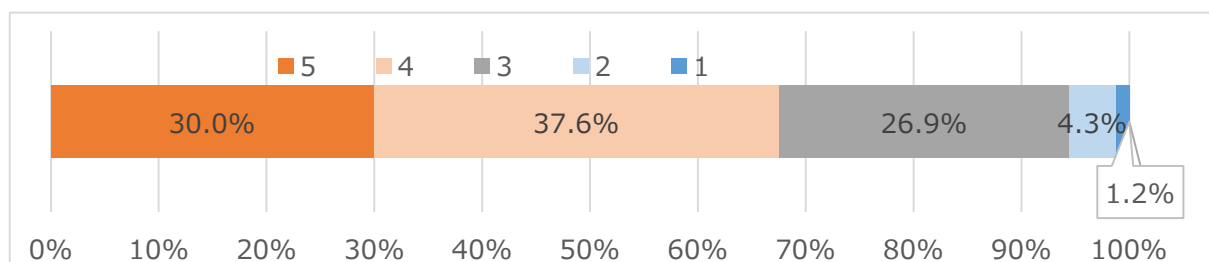


図 2.2- 6 本電子申請システムに対する満足度 (N=10,161)

■ 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】

- ・ 来年度以降に改善すべきと考えられる指摘は下記の通り。

（タイムアウト）

- ✓ 入力を中断して一定時間経過すると入力内容が保存できなくなるようですが、あらかじめ「タイムアウト」となることを知らせてほしい。

（PDF 出力）

- ✓ PDF で申請内容を出力する機能があると便利でした。（PDF 出力できることが認識されていない。）
- ✓ 記載内容の承認者が紙で見たいということがあるので、仮入力の段階でも申請用紙っぽく出力できると、PC が苦手な人と使える人の間のコミュニケーションが円滑になると思う。

（審査・修正）

- ✓ 審査状況や日数も提示してもらえた方がありがたいです。
- ✓ 修正の際に再度全ての登録を順に進めなければならないため面倒だった。

（操作方法・FAQ）

- ✓ FAQ が少ないと感じます。案内されるページもリンク先が載っている程度で、FAQ としては頼りなく感じました。
- ✓ 動画説明があるととても良いと思います。
- ✓ 中小企業庁の事業継続計画の申請画面にたどり着くまでに非常に時間がかかった。

■ Q9：申請区分を選択してください。（新規申請・変更申請）

- ✓ 新規申請との回答が 9,216 件、変更申請との回答が 945 件であった。実際には変更申請の累計の電子申請件数が 2023 年 2 月末で 158 件であるので、指摘修正後の再申請を変更申請と考えて間違えて回答していると思われる。

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、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。

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37.9%の削減率（約54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（4.1%～52.7%）があったが、全局において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申請

申請画面で2時間以上操作をしない状態で放置するとタイムアウトが発生し、一時保存も出来なくなる。このタイムアウトにより入力内容が無駄になったとのこと意見を多数頂いた。入力項目には長文の入力が必要な項目も多いため、入力ページ内の全ての項目を一気に入力することは難しいものと思われる。ログインで利用しているGビズIDの仕様上、このタイムアウト時間を延ばすことは難しいため、作業を離れる際には一時保存することを励行する様に促す工夫が必要である。また、現状、申請後でないと申請書をPDF出力できないが、一時保存状態でも申請書様式のPDFで確認したいとの意見やFAQの充実を望む意見があったため、今後の検討課題としたい。

②審査

審査に関しては、付け出し時の申請者と審査者とのコミュニケーション方法について様々な意見を頂いており、検討する余地がある。また、2回目以降新規申請の操作手順に関する改善の意見や認定通知書番号の一括入力機能を望む意見が複数の局から寄せられたため、今後の検討課題としたい。

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」 電子申請における審査・認定業務に関するアンケート

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します。

ご協力の程よろしくお願ひします。

リストから照を選択

※1件あたりのおおよその分数を記載下さい。
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	電子申請システム導入前（紙申請）	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		
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		
③付け出し	(A)平均処理時間（分）※		
	(A②)付け出しの回数（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）		