

令和5年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業
(専門家派遣システムの改修、保守運用、調査事業)

調査報告書

令和6年3月

アルサーガパートナーズ株式会社

目次

0. エグゼクティブサマリー	3
1. 事業概要	3
1.1 事業の背景と目的	3
1.2 事業の内容と実施方法	4
2. 検証事項	4
2.1 ヒアリング調査による検証	4
2.1.1 専門家向けヒアリング	5
2.1.2 派遣可能機関向けヒアリング	7
2.2 データの分析・検証	8
2.2.1 分析・検証結果のサマリ	8
2.2.2 提案	9
2.2.3 次年度以降の目標	9

0. エグゼクティブサマリー

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

ミラサポから新システム「中小企業119」に移行してからも多数の専門家派遣に使われてきたがユーザビリティを中心にした課題がいくつか見られた。派遣申請等の一部において、専門家による報告手続きや、報告に伴う差し戻し修正が派遣可能機関、専門家の作業遅延や支援が円滑に行われないという意見も見受けられた。

上記の課題を踏まえ、令和5年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業（専門家派遣システム構築に係る実証事業）（以下「令和5年度事業」という。）にて効率化、作業負担軽減を目的としたシステム改修（業務フローのシステム化、インボイス制度実施適用）を実施。また派遣回数増加を目的としたコラム記事を実装した。システム追加構築、改修後にユーザビリティの確認のためヒアリング検証を実施した。

以下に本事業に伴う検証結果と次年度以降に向けた提案・目標のサマリーを示す

- 「令和5年度事業」により、専門家派遣システムのユーザー負担軽減
- 本年度開始後もユーザーのニーズを拾い上げながら機能改修・追加に努める
- 端末の操作方法やユーザーが戸惑う場所など、開発者目線では気づかなかった部分を把握し改修やサポートに活かす
- 次年度以降の事業でも、本事業同様に定期的なヒアリングを実施する事により、ユーザーのニーズに即したシステム改修・追加を行っていく

1. 事業概要

1.1 事業の背景と目的

中小企業庁では、中小企業・小規模事業者の経営支援を目的として、ワンストップ総合支援事業において実施する専門家派遣事業について、効率的かつ適切な運用を図るために、令和2年度に新たな専門家派遣システムを構築し、令和3年度から専門家の登録及び派遣の申請受付等を行ってきた。本事業では、専門家派遣システムについて、以下の業務を実施することにより専門家派遣事業の円滑な運用を図り、中小企業・小規模事業者が適切な支援を受けることを通じて経営支援体制の強化を図ることを目的とする。

「中小企業119」（以下「現行システム」という。）を構築し当該システムを用いて専門家派遣事業の円滑な運用を目的とすることとした。本事業では現行システムを運用しつつヒアリング調査等により利用者が専門家派遣事業を活用しやすいシステムの在り方を検討しながら更なる改修を進め、効率化を図った。

1.2 事業の内容と実施方法

過去システムで受けていた運用面・システム面での改善要望を踏まえ、専門家の登録及び派遣の申請受付等を行った。「現行システム」において過去システムからの課題や要望から運用と並行しつつ追加改修構築を行った。令和5年度事業におけるシステム上の追加改修点は下記のとおり。

【専門家の変更点】

- 専門家LINEリッチメニューのデザインおよびリンク先を変更した
- 旅費申請のシステム化、原紙での郵送などによる対応をシステム化した
- インボイス制度開始に伴い、専門家のインボイス番号の登録機能を実装した
- 関連資料を一元化し利便性の向上した

【派遣可能機関の変更点】

- 専門家評価の項目および基準を変更した
- 事業者登録時に一時登録機能の実装
- 関連資料の一元化による利便性の向上
- 不備入力内容のアラート機能実装

上記の変更点を踏まえて現行システムで前年度とシステムを比較し、どの程度ユーザビリティが向上したかについてヒアリング調査を実施した。次項「2. 検証次項」にて、検証方法と検証結果を詳述する。

2. 検証事項

2.1 ヒアリング調査による検証

過去システムから現行システムにアップデートされ業務効率化されたか令和5年度においての使用状況、追加改修後の業務改善について、また現状の改善すべき点を検証するためにシステムを利用している専門家、派遣可能機関に対してヒアリング調査を実施した。ヒアリング対象属性ごとのヒアリング調査実施体制及びヒアリング調査実施結果は以下のとおりである。

2.1.1 専門家向けヒアリング

【対象属性】

現行システムの運用開始から約半年後に専門家10名を対象としWebオンラインでヒアリング調査を実施した。対象者の属性は以下のとおりである。

- 過去システム及び現行システム上で一定の派遣実績がある
- 年齢層は20代～60代の日常的にパソコン、スマートフォン、LINEを使用している

現行システムのUI・機能面(追加実装を一部含む)で効率化・改善された点と現行システムにおいて改善すべき点を検証した。

本ヒアリング調査実施における結果は以下のとおりである。

【現行システムにおいて効率化・改善された点】

＜システムのユーザビリティ＞

- 前年度からの使用感比較の評価
 - 前年度から大幅な変更はないが使いやすくなり特段問題ない
- 報告書作成時の一時保存機能
 - 報告書作成途中に一時保存が可能で且つ作成途中から再開できるようになり時間短縮になった

＜令和5年度追加実装＞

- 関連資料を一元化した
 - 119ホームページの「関連資料」ページを作成したことにより点在していた各資料を一元化し作業効率が向上した
- 専門家LINEリッチメニューのデザインおよびリンク先の変更
 - FAQメニューボタンを関連資料ボタンに変更し遷移先の改善により利便性向上
- 旅費申請のシステム化
 - 過去は申請書をダウンロードして記載後、画像を添付し提出していた旅費申請をシステム入力で完結でき、作業負担が低下

- エラーハンドリング
 - 予期しないエラー発生時に対策と対応方法の説明が表示されるように改善
- インボイス登録番号の記入箇所の導入
 - インボイス制度開始に伴い、専門家のインボイス番号の登録機能を実装
- 不備入力アラート
 - 資料参照時は都度、これまでは未入力項目があると次ページに進めず目視で不備項目を探し時間が掛かっていたが追加実装後、不備項目は上部に表示、不備該当箇所は赤字で表示されることにより入力不備箇所が明確になり手戻りが軽減された

【現行システムで更に改善すべき点】

＜支援報告について＞

- 報告書をPCのLINEでの記入で別の申請を行いたい
 - 報告書をPCのLINEで記入後、別の申請を行いたい、現状は報告書記載ページ以外に遷移できない。LINEに戻りURLを探して再度PCのLINEをWebで開くので不便。報告した画面から次の作業ページにも遷移できるように改善してほしい
- 報告書の記載時の担当者名記入
 - 支援先の担当者名が自動で入っていると作業軽減する
- 打ち合わせが長引くとチェックアウトをする時間がない場合がある
 - LINEで案件の詳細が届くが長い同一の定型文の文章が届くので1日に何通も来ると見逃してしまう場合がある。(承認作業などの漏れが発生する可能性がある)ので改善してほしい

＜その他・運用＞

- 交通費申請画面で、市電を利用しているが選択肢にないので「その他」の選択肢があってもいいのではないかと
- 事前申請の支援目的と支援完了後の支援目的の入力が重複しているのは不要なのではないかと
- 報告書にて交通費を精算する際、専門家と事務局で運賃の入力が重複するため統一化してほしい

2.1.2 派遣可能機関向けヒアリング

【対象属性】

対象機関の属性は以下のとおりである。

派遣可能機関に対してシステムの運用開始から約半年後に支援機関10機構を対象としWebオンラインにてヒアリング調査を実施した。質問内容は要望の多いものを重点に抜粋。

- 昨年度以前よりシステムを利用している
- 年間のべ数十～百件程度の派遣を行っている

本ヒアリング調査実施における結果は以下のとおりである

【現行システムを使用しての効率化・改善された点】

<システムのユーザビリティ>

- 前回の改修より問題なく利用できている。
 - 以前より簡略化され作業効率が上がり利便性の向上、作業ミスの低減につながった

<令和5年度追加実装>

- 専門家評価の項目および基準変更
 - 専門家評価における機能改善(4段階評価および評価コメント)入力欄を追加改修した。さらに評価項目を選択方式に変更したことで評価質問が分かりやすくなり作業効率が向上した
- 事業者登録一時登録機能実装
 - 新規事業者登録時は一時保存ができず一度閉じると再度、初めから入力していた。一次保存可能になり途中から記入もでき利便性がよくなった
- 関連資料参照先一元化
 - 資料参照時は都度、該当ページを検索、参照しなければならず作業効率は不良であった。参照先を「中小企業119」TOPページ右上に配置も合わせて実装し参照先を一元化することにより、作業効率が向上した
- 不備入力アラート
 - 資料参照時は都度、これまでは未入力項目があると次ページに進めず目視で不備項目を探し時間が掛かっていたが、追加実装後、不備項目は上部に表示され該当箇所は赤字になり入力不備箇所が明確になることで手戻りが軽減された

【現行システムで更に改善すべき点】

＜支援報告内容確認＞

- 誤操作による「チェックイン」ボタン押下した場合の取消操作
 - 郵送での修正対応が発生するため取消できると良い
- 報告書承認作業において未承認申請が何件あるか不鮮明
 - 月末は毎日承認一覧を閲覧確認作業が発生。未承認が何件あるか左カラムにバッチ数等で数値表記があると良い
- 専門家の派遣予定日の時刻設定
 - 専門家の派遣予定日、時間入力箇所が0:00～23:59の間で1分単位のため時間設定が不便。3時間以上の有料派遣であるため開始時間を設定後、3時間後の終了時間が自動で表示される機能などであると利便性が向上する

＜その他・運用＞

- 契約書添付重複作業が発生。2回目以降も契約書が必要だが都度、同じ契約書を添付するので非効率である
 - 内容が同じ場合コピーして対応しているが必要な作業なのか疑問に思う
- 場所の移動があると報酬がもらえない
 - 東京から福岡まで出張し1件終了後に別の事業者(2件目以降)を紹介するということができない
- チェックアウトが正常にできなかった場合の手続きが大変、且つ手間である
 - 事務局に連絡し修正対応に時間がかかる
- 専門家検索機能でお気に入り登録した専門家を閲覧し戻ると「検索」タブに戻る
 - 「お気に入りを確認」タブに遷移したい
- 派遣登録が1か月前までしか入力できないのは不便
 - 1か月以上前に派遣が決まっているのに入力できず、入力を忘れないよう管理する手間が発生している。2～3か月先まで派遣登録できると良い

2.2 データの分析・検証

2.2.1 分析・検証結果のサマリ

ヒアリング調査によるユーザビリティの検証を行った結果、以下の点に関して過去システムと比較し改善された事がわかった

- 入力欄における不備入力を検知し記入漏れを指摘。指摘箇所を明確にすることで記入作業の負担が低減した
- 各種書類遷移先が電子化により統一され前年度と比較して処理時間が削減された
- 令和5年度追加実装においてご要望に沿った実装、リリースを行い事務局側、支援機関、専門家の双方支援において作業負担軽減に努めた

2.2.2 提案

- 専門家が支援報告できるようになったが全ての報告がパソコンからできるようにスマートフォンとパソコンとで使用差異がない状態を構築すべきである
- 支援機関や事業者もしくは派遣案件に対しても専門家からの評価制度を導入すべきである
 - 専門家の評価制度はあるが案件や事務局への評価がない。より公平でよい支援実績を構築するため必要である
- 支援実施証明書の電子書類発行
- 支援実施証明書兼再発防止誓約書の電子書類発行
- 旅費自動計算機能の追加
- 専門家の登録項目及び専門分野選択機能の見直し
- バーチャルマッチング機能の追加
- 専門家評価システム・検索システムの追加

2.2.3 次年度以降の目標

- 運用と平行してユーザーニーズのヒアリング結果を実施して機能追加改修・改善に努める
 - ヒアリング調査によるユーザビリティの検証を行った際に、業務として使用者の声を本システムに反映することでより利用者の利便性向上、中小企業の業務改善に繋がることが実感できた。次年度事業でも、本事業同様に定期的なヒアリングを実施する事により、利用者のニーズに即したシステム改修・追加を行っていく