令和４年度「デジタルプラットフォーム構築事業（経営革新計画制度の高度化に向けた実証研究）」

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

FUJIFILM
Value from Innovation

NEVER STOP

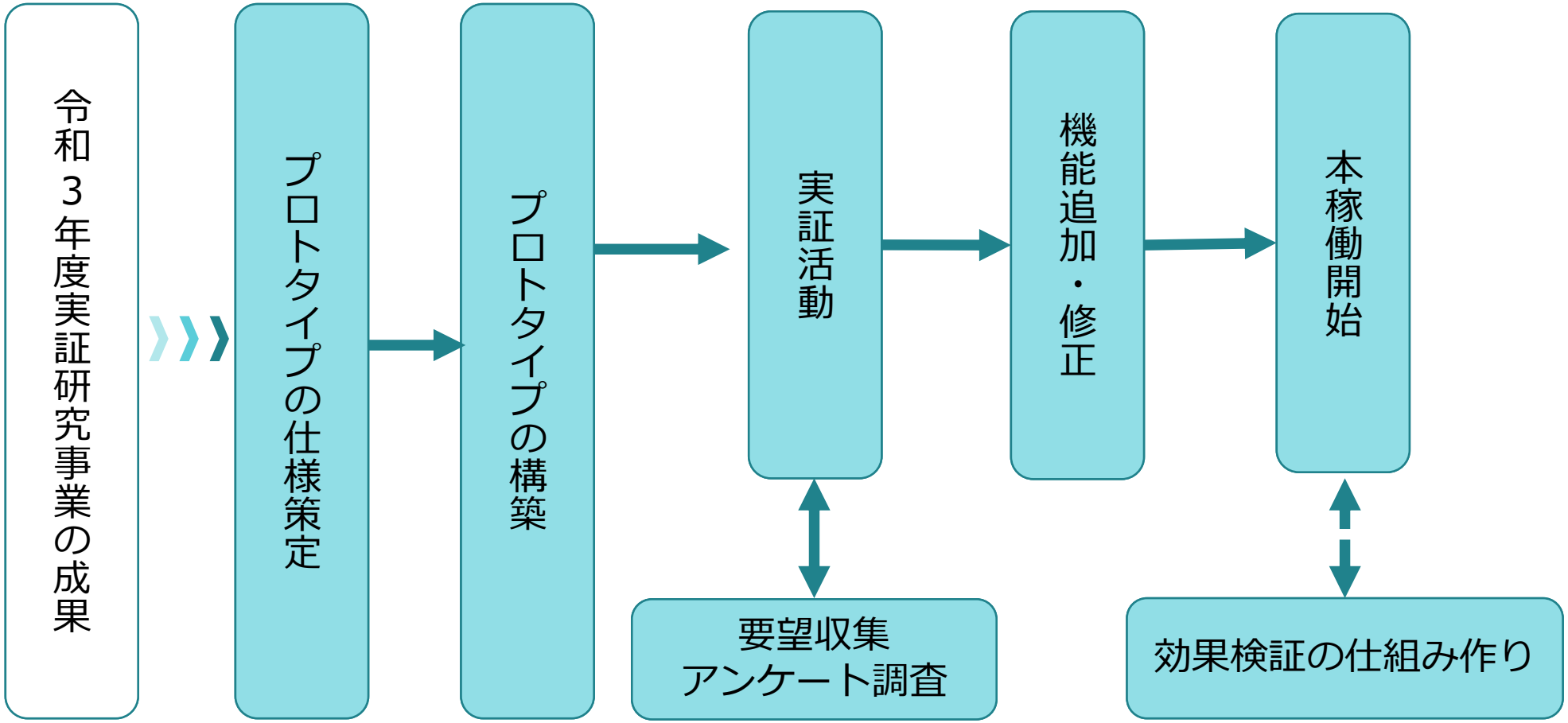
目次

1．令和4年度事業の概要
2．電子申請システム概要図
3．プロトタイプを活用した実証活動
- 令和４年度実証活動の概要①
- 令和4年度プロトタイプによる実証活動の範囲
- 令和４年度実証活動の概要②
- 実証環境の概要
- 電子申請システムの使い勝手の評価（アンケート）
- 電子申請システムの機能ニーズ（アンケート）
- 都道府県からの要望収集と整理・対応時期判断
- 実証活動で得られた要望の対応検討

4．施策の効果検証のための仕組み作り
- 施策の効果検証のための仕組み作りの目的
- ①政策の効果検証のための仕組み作り
- ②電子申請システム導入効果を測るための仕組み作り
- データ利活用による新たな中小企業支援の検討

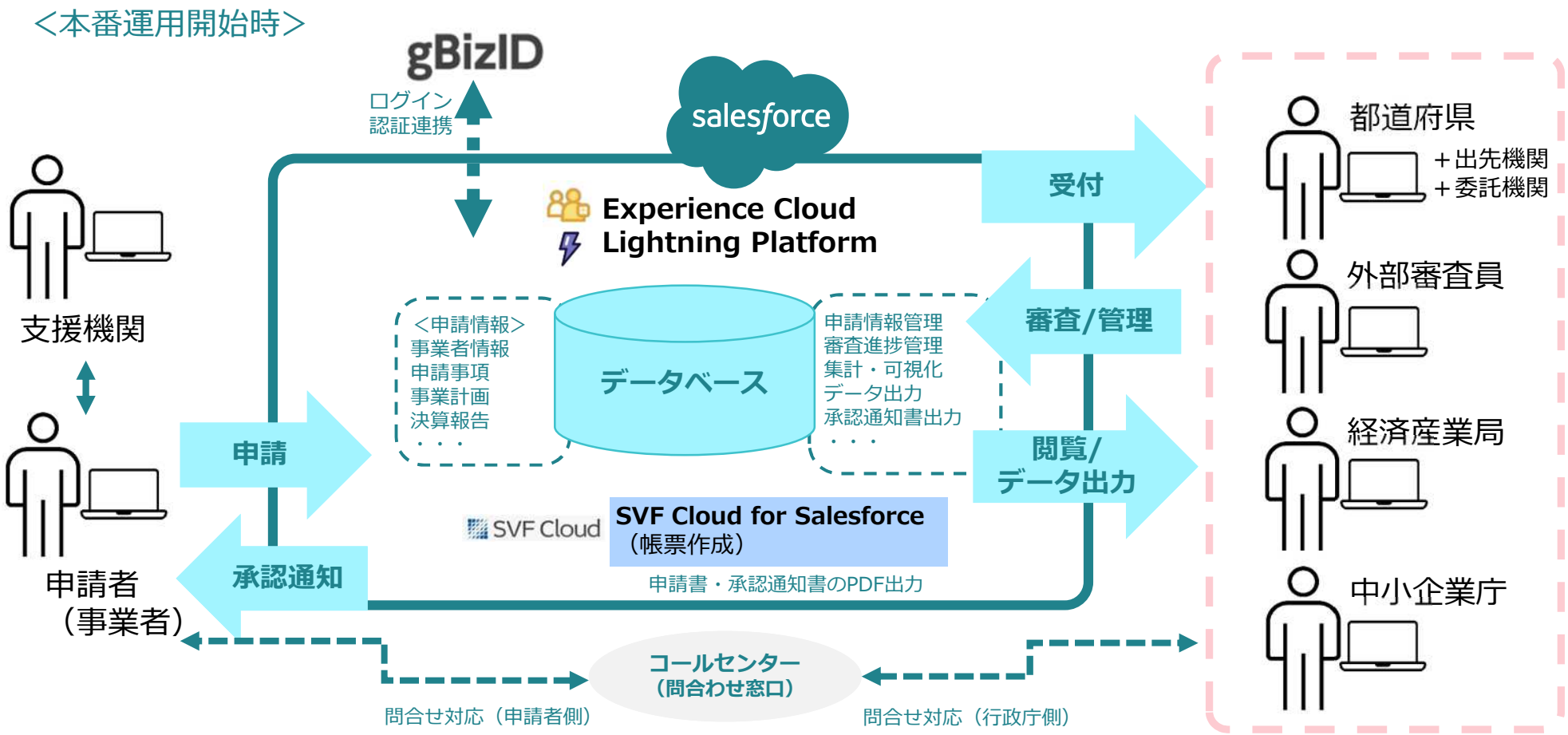
令和4年度事業の概要

令和４年度は、令和３年度の調査事業で示された成果を踏まえつつ、できるだけ汎用的に対応できるシステムの仕様策定を行い、プロトタイプ環境を構築する。その環境を利用して、各都道府県で申請・審査・承認の一連の業務を流し実証活動を行う。その結果として得られた、要望収集・アンケート調査を基に、本稼働までに必要な機能の修正・実装を行い。本システムの本稼働を開始する。



電子申請システム概要図

電子申請システム（プロトタイプ）は、株式会社セールスフォース・ジャパン（以下、Salesforceと記載する。）のクラウドサービスを活用して構築した。



プロトタイプを活用した実証活動

令和４年度実証活動の概要①

●申請を受け付ける都道府県及び申請者である中小企業にとって使いやすい適切な電子申請システムの構築を目指し、実証活動を実施した。
●実証活動を通して、利用者の使い勝手の確認や要望・課題の抽出を行った。

【受託事業者】 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

【システム運用期間】 令和4年12月6日~令和5年1月13日

【参加都道府県】 30都道府県
（北海道、青森県、岩手県、宮城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、石川県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、高知県、島根県、岡山県、広島県、山口県、愛媛県、福岡県、熊本県、沖縄県）

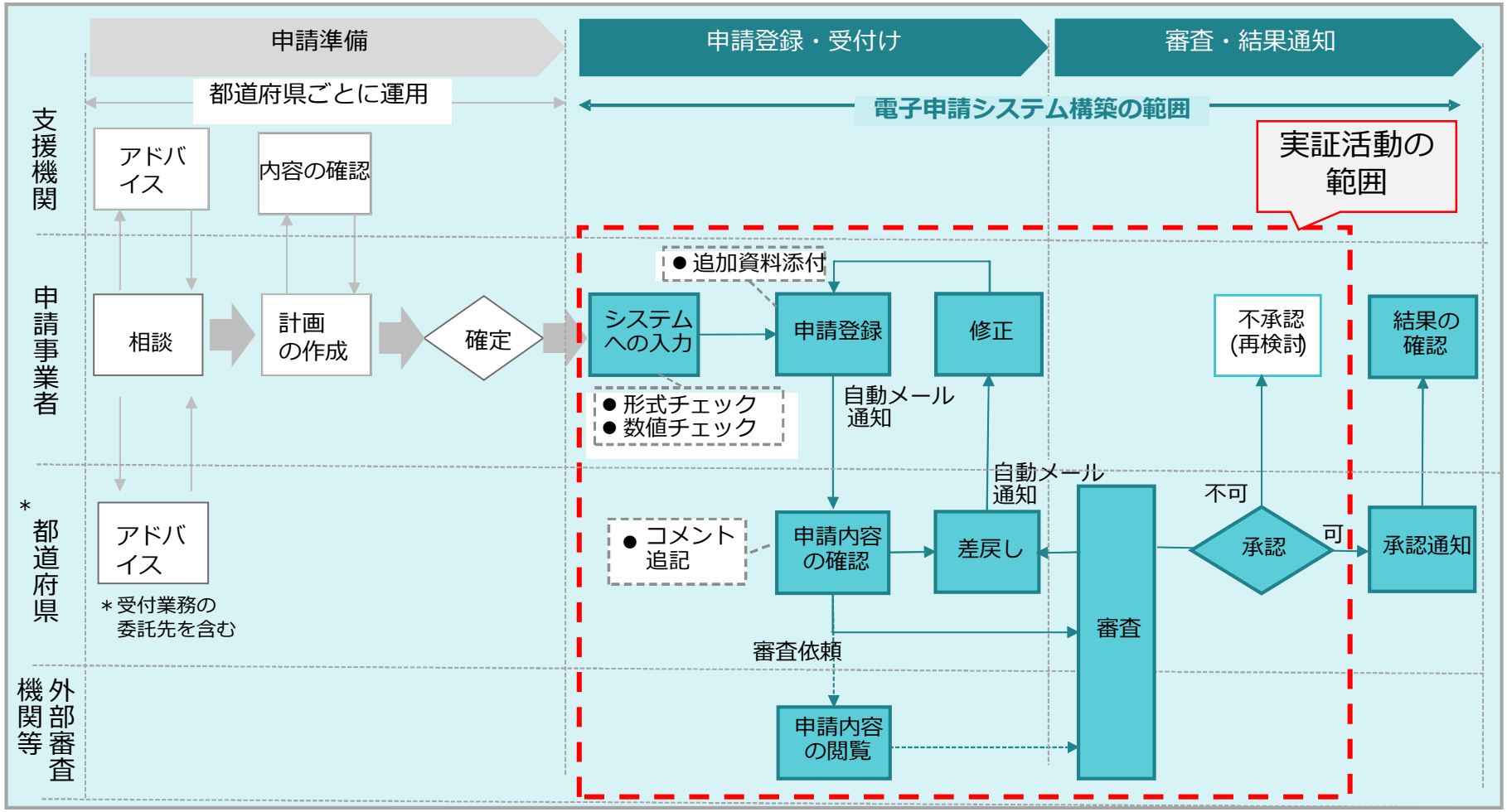
【実証活動の範囲】 申請登録、受付、審査、承認、結果通知

【利用者数】
・外部アカウント発行数：85
・内部アカウント発行数：76
・検証用GビズプライムID申請者：286
（30都道府県合計）

【ヘルプデスク】 対応時間　9：30～17：00
対応実績　電話　75件

令和4年度プロトタイプによる実証活動の範囲

承認事務の基本的な流れは下図のとおりであるが、プロトタイプでは、申請準備における支援機関と事業者とのやりとりは都道府県ごとの運用に委ね、申請者が申請内容を直接システムに入力する工程からの機能を実装しているため、実証活動は、申請内容のシステムへの入力から、受付、審査、承認までを活動の範囲とした。
また、システムへの申請内容の入力は、申請書の作成を支援している各都道府県の支援機関、または都道府県の職員の方に実施いただき、申請者の目線から評価いただいた。

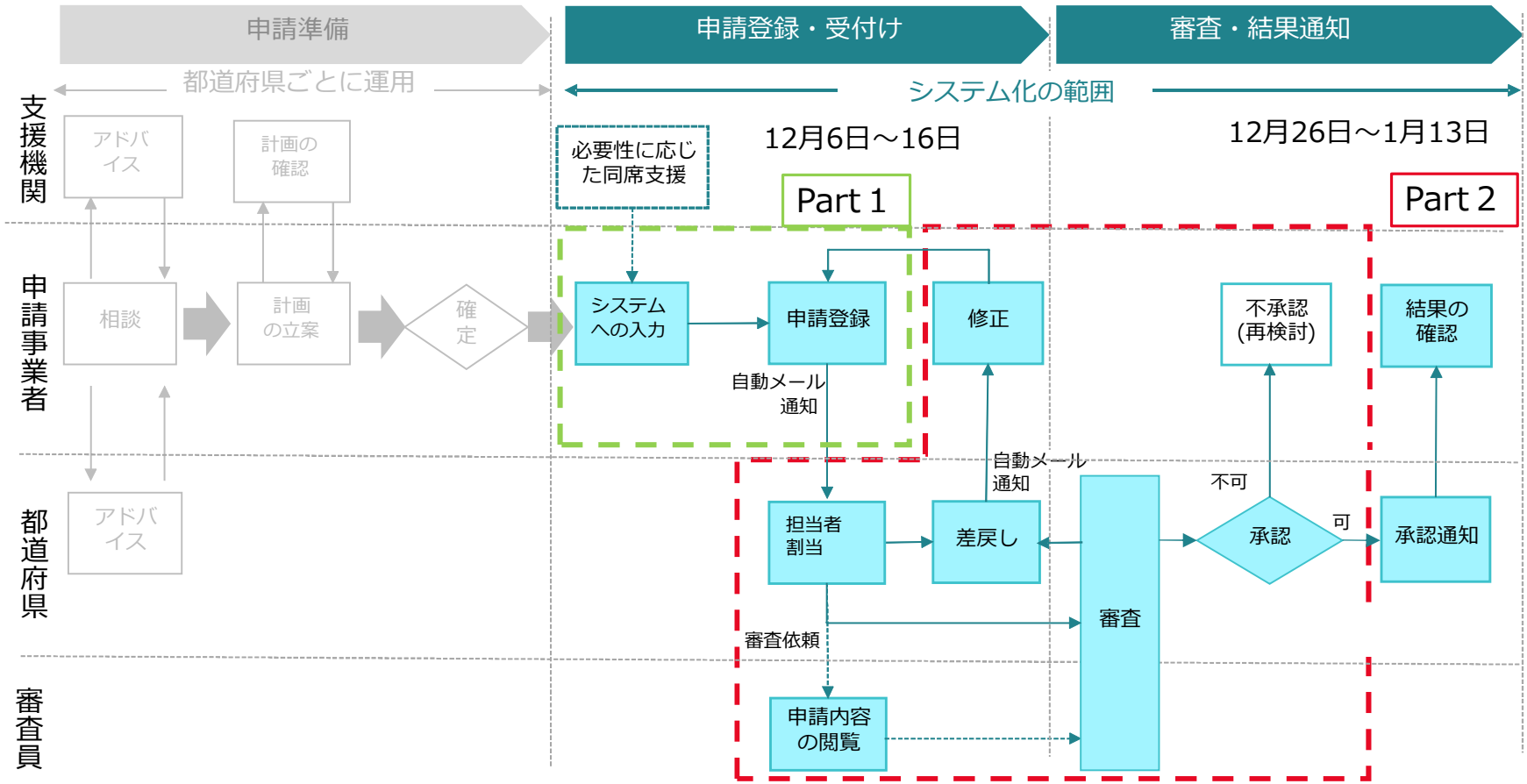


令和４年度実証活動の概要②

実証活動はPart1（申請プロセス）とPart２（受付・審査・承認プロセス）の2回に分けて、以下のスケジュールの通り実施した。

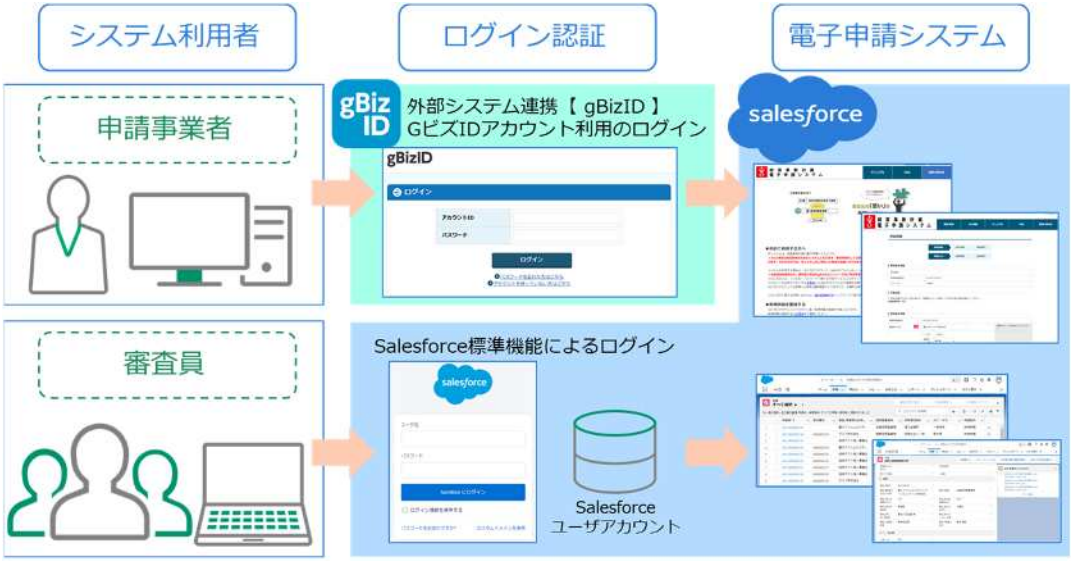
Part1の概要：システムへの申請内容の入力から、追加資料の添付、申請ボタンの押下までを検証した。

Part2の概要：都道府県での申請受付けから、審査、承認通知までを検証した。



実証環境の概要

(1)電子申請システム概念図



電子申請システム概念図

(2)電子申請システムの構成

- 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。

※実証環境は本番環境と別環境に構築、さらに開発環境、保守環境も別環境としている

- 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)電子申請システムのSalesforceセキュリティ対応状況

- 政府が求めるセキュリティ要件を満たしているクラウドサービスの登録制度「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）」に登録されている。
- 日本セキュリティ監査協会 (JASA) による認定で、クラウドサービスプロバイダのセキュリティが国際的な基準 (ISO/IEC 27017) で求められる水準である「CS Gold マーク」を取得している。

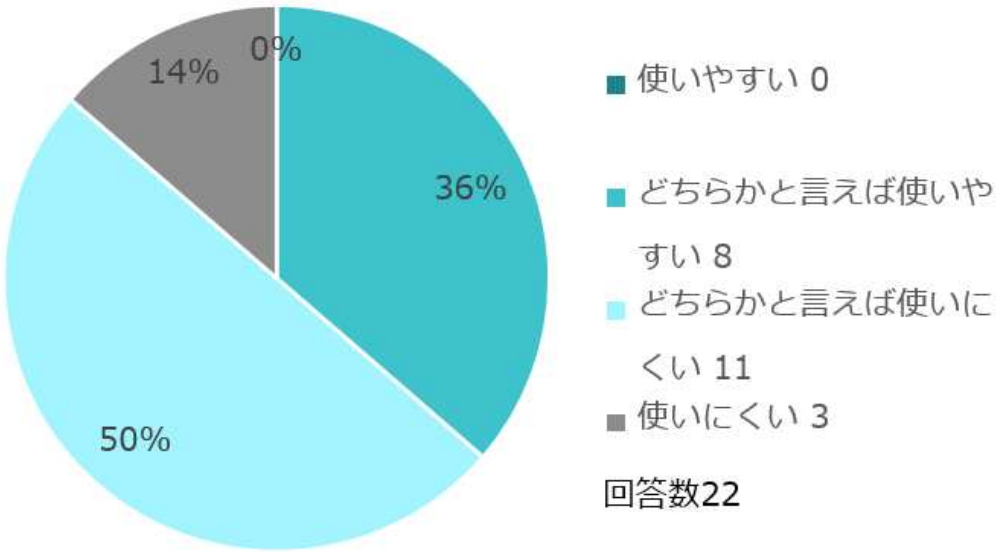
(4)電子申請システムのクライアント動作環境

- Webブラウザ：Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge
- OS：Windows
- ネットワーク：インターネットに接続できること

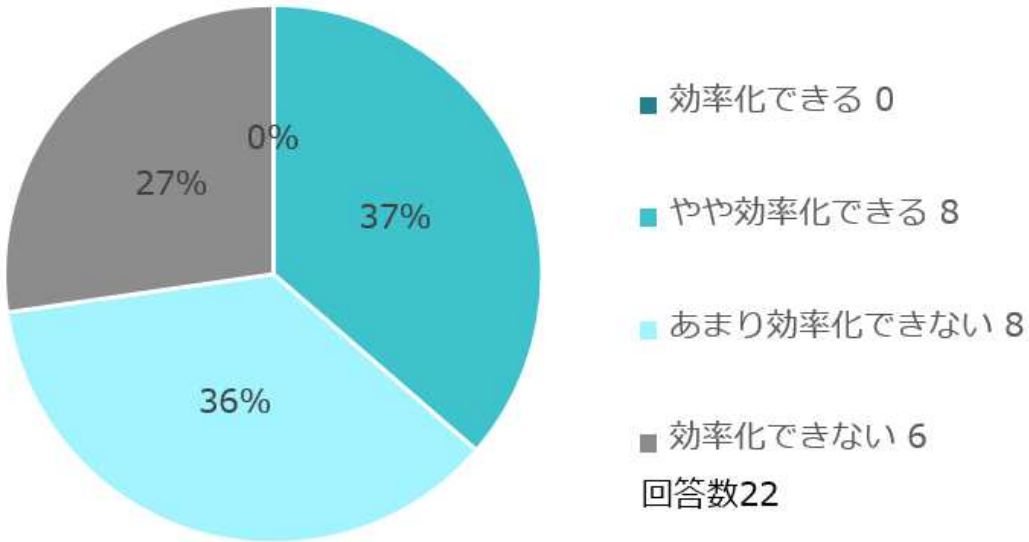
電子申請システムの使い勝手の評価（アンケート）

実証活動後のアンケートでは、下記のような結果が得られた。まだ、活用度・効率化の評価は十分とは言えず、アンケートで得られた機能のニーズに基づいた開発や要望に対して優先度を付けて対応する必要がある。

【設問】経営革新計画の電子申請を希望する申請事業者にとって、本電子申請システムは総じて活用しやすいと思いましたか。



【設問】本電子申請システムの活用によって、貴庁の受付・審査業務全体として効率化できますか。



電子申請システムの機能ニーズ（アンケート）

アンケートで得られた機能のニーズは、下記ような結果が得られた。本システムの活用度・効率化の更なる向上を目指し、今後改善する項目の優先度を検討する材料とする。

#	機能概要	回答率(%)
1	別表３の入力フォームを申請様式と合わせて縦型にする	77
2	別表６において、選択した都道府県に応じた関係機関をリスト表示する機能	59
3	審査担当者と申請者との間でファイルをやり取りする機能	59
4	別表３の経営計画及び資金計画の資金計画の入力において、csvでのインポート機能	45
5	別表３の人件費と給与支給額が同額の場合のアラート表示機能	41
6	別表３において、設備投資と運転資金に入力項目が分かれている箇所の集約	32
7	外部審査員に審査を依頼する場合に申請者との利害関係がないことを確認する機能	14

都道府県からの要望収集と整理・対応時期判断

実証活動に参加した都道府県から、電子申請システムの申請画面・審査画面を実際に使用して把握した課題や要望事項を収集し、整理・集約して要望一覧を作成した。要望一覧の個々の機能について優先度を付与し、割り当て可能な工数を鑑みて対応時期を判断した。令和4年度中に対応すべきと判断した項目については令和5年3月の運用開始時までにリリースを行った。

■都道府県からの課題・要望事項

No.	都道府県	分類	件名	内容	見解
1	A県	別表134	別表3金額入力方法	XXXX	改修要望
2	A県	別表67	連絡希望先	YYYY	質問
3	B県	添付文書	決算書について	ZZZZ	改修要望
4	B県	運用	支援機関の事前確認	PPPPP	運用相談
5	C県	別表25	評価頻度の入力方法	QQQQ	改修要望
N	Z県	別表134	別表3金額入力方法	NNNN	改修要望

整理・集約

■要望一覧

No.	分類	件名	内容
1	別表134	別表3金額入力方法	XXXX, NNNN
2	添付文書	決算書について	ZZZZ
3	別表25	評価頻度の入力方法	QQQQ,OOOO
M	別表134	金額単位統一	RRRR

優先度・工数付与

■要望一覧

No.	分類	件名	内容	優先度	工数
1	別表134	別表3金額入力方法	XXXX,NNNN	高	中
2	添付文書	決算書について	ZZZZ	低	大
3	別表25	評価頻度の入力方法	QQQQ,OOOO	中	大
M	別表134	金額単位の統一	RRRR	高	小

対応時期判断

■要望一覧（対応時期判断後）

No.	分類	件名	内容	対応時期
1	別表134	別表3金額入力方法	XXXX, NNNN	令和4年度 リリース済み
2	添付文書	決算書について	ZZZZ	令和5年度
3	別表25	評価頻度の入力方法	QQQQ, OOOO	令和6年度 以降
M	別表134	金額単位の統一	RRRR	令和4年度 リリース済み

実証活動で得られた要望の対応検討

■プロトタイプの検証を経て改修の要望があった主な機能のうち、下記の機能については今年度中に対応した。

令和4年度中に対応した機能要望	● 画面入力/表示項目の表示有無・表示位置の見直し・アイコン変更/大きさ固定 ● 期間項目の整合性エラーチェック付与、金額チェック項目のチェック外し ● 文字数制限の見直し・上限文字数の画面上明記・セクション表示方法見直し ● ヘルプ文言/プレースホルダーの見直し・ガイドの記載ページへの直接リンク ● 従業員数の数値入力方法の見直し・導入年度の入力方法見直し・資本金単位の統一

■以下の要望については来年度以降に対応が必要と考えられる機能である。ただし、引き続き各都道府県とコミュケーションを図りながら機能改修の要望を集め、優先順位・改修時期について検討していくことが望ましい。

来年度以降に改修検討が必要と考えられる機能	
申請機能追加	● 変更申請や複数新規申請への対応 ● 入力項目のエラーチェック機能・整合性エラーチェック機能の強化
ワークフロー機能の強化	● 外部審査員への表示データの対象変更
情報共有機能の追加	● 都道府県選択値による通知先機関の出し分け ● 申請者とファイルをやり取りする機能
フォームおよび帳票のカスタマイズ	● 都道府県の選択によって共通フォーマットの承認書を出力する機能

施策の効果検証のための仕組み作り

施策の効果検証のための仕組み作りの目的

電子申請システム（プロトタイプ）は、都道府県で行われている受付・審査事務の効率化と、申請事業者や支援機関等の利便性向上の実現を目指して構築を行った。
また、電子申請が増えることで申請内容のデータが蓄積され、さらに、申請後のフォローアップ/終了企業調査の結果のデータや外部データと連携できること等により、様々な角度からの施策の効果検証や、新たな中小企業支援策に向けたデータの利活用が可能になると考えられる。

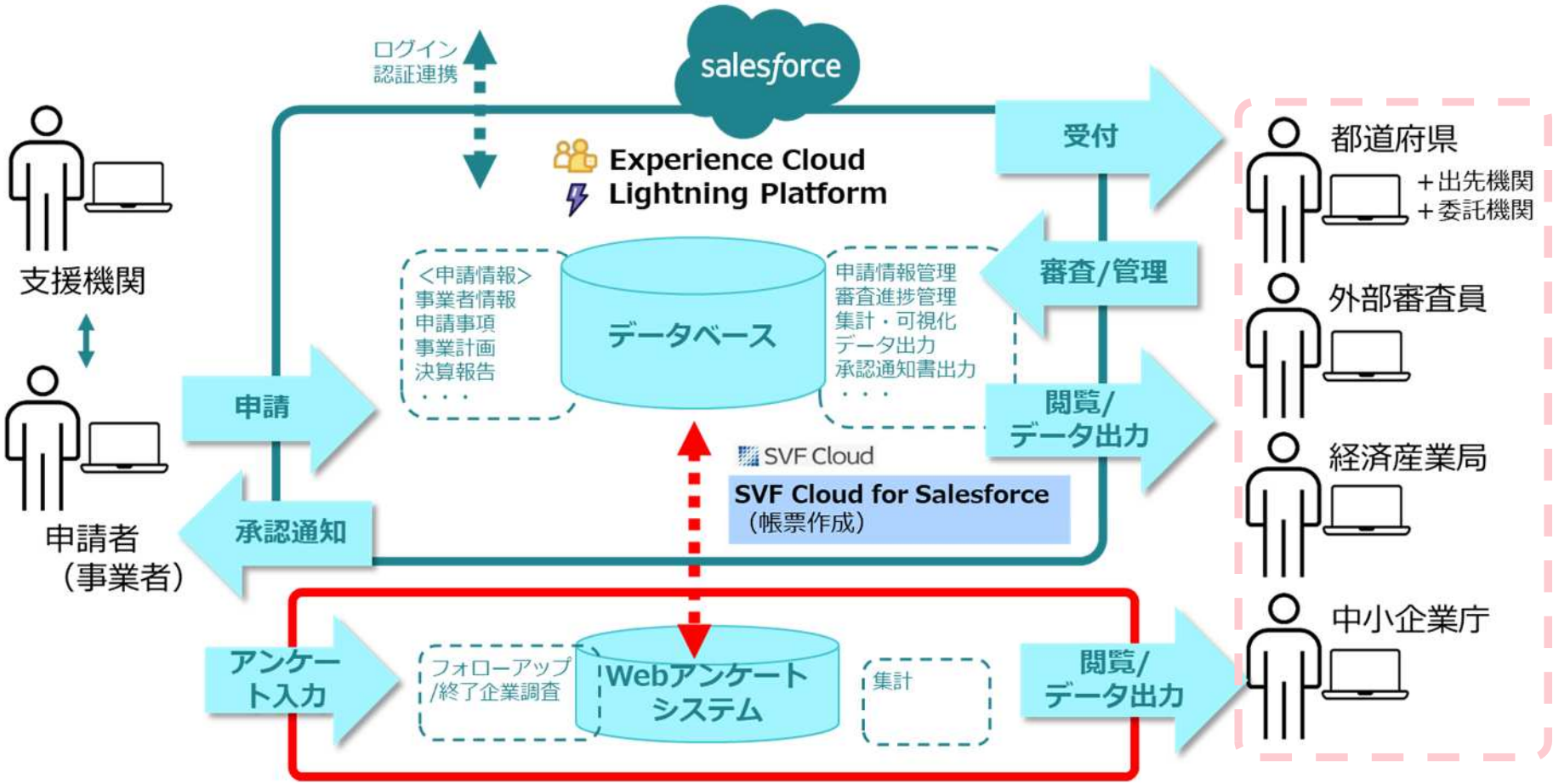
以上のことから、下記2点の観点で効果検証のための仕組み作りを行った。

	目的	実施事項	実施概要
①	政策の効果検証のための仕組み作り（データ利活用）	フォローアップ/終了企業調査データ利活用のための仕組みの構築	● 本システムによる計画申請のデータと計画終了までの調査データ、および外部データとの連携から得られるデータによって、施策の効果検証を行うことを目的として仕組みの構築を目指す。 ● 今年度の活動として、 フォローアップ/終了企業調査を電子的に行うサイトを準備し、電子申請システムと同じデータベースにデータを格納できる仕組みを構築した。
②	電子申請システム導入効果測定の仕組み作り	電子申請システム導入効果の測定方法に関する検討	● 電子申請システムの導入により、事業者の計画申請における負担軽減や利便性が実現できているか、また、都道府県等が行う承認までの事務作業の効率化状況（行政コストの軽減）を定点的に評価していく仕組みを目指す。 ● 今年度の活動として、効果測定のKGI/KPIを設定し、評価する項目と評価に必要なデータの取得方法等について検討を行った。

①政策の効果検証のための仕組み作り

フォローアップ/終了企業調査のサイト構築

　将来的なデータの利活用を見据え、本年度の活動として、 フォローアップ/終了企業調査を電子的に行うアンケートサイトから、電子申請システムと同じデータベースにデータを格納できる仕組みを構築した。
アンケートサイトは、トライコーン株式会社が運営するCRMプラットフォーム「クライゼル」のアンケート機能を、Salesforceと連携させる構成とした。



①政策の効果検証のための仕組み作り

フォローアップ/終了企業調査の実施

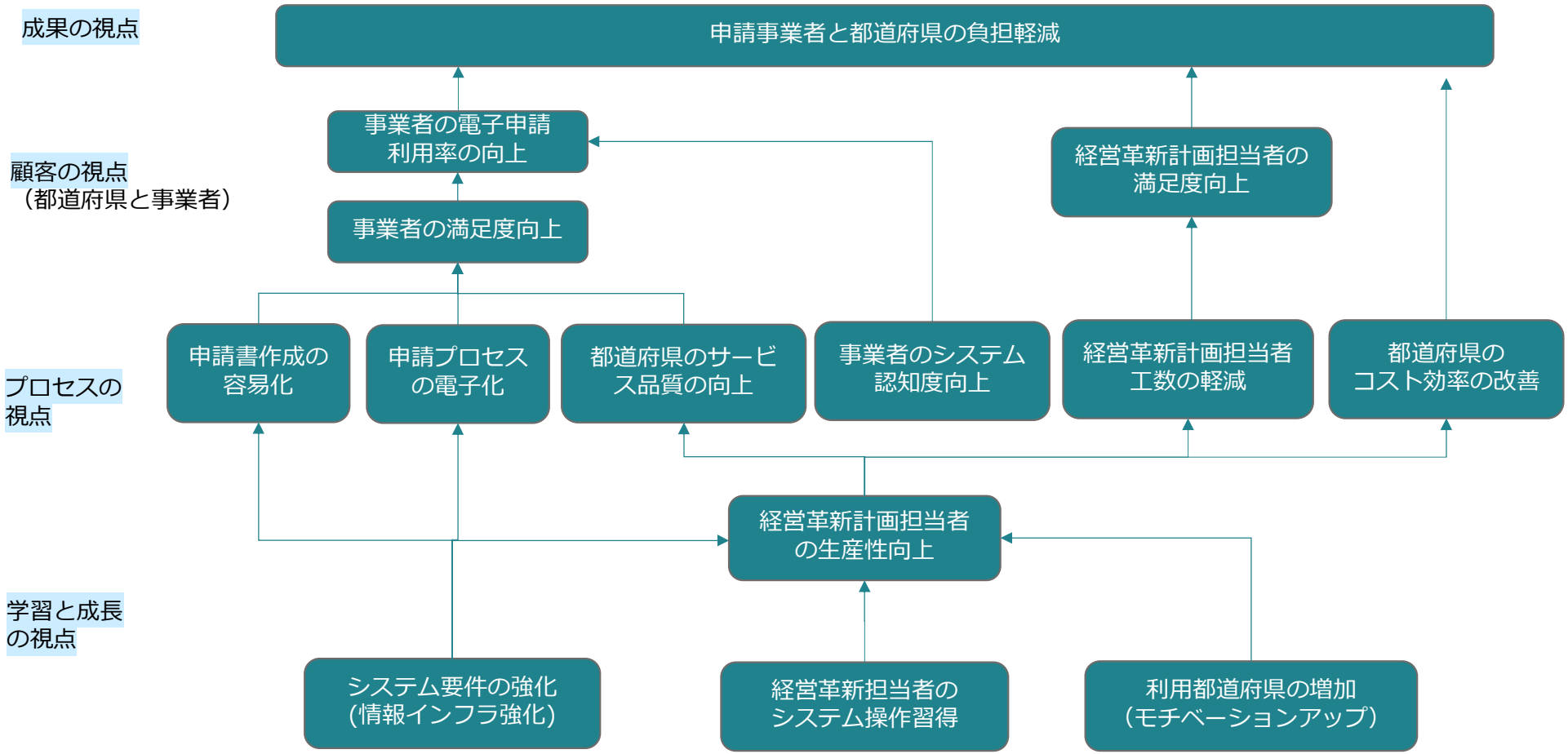
構築したアンケートサイトを利用して、全国の都道府県に本年度のフォローアップ/終了企業調査を行う都道府県を募集したところ、45 都道府県が利用し、4,863件の事業者が電子的に回答した。

今年度の実績	● フォローアップ/終了企業調査における事業者データを、申請データと同じデータベースに蓄積する仕組みを実証することができた。 ● 都道府県職員や経産局職員がいつでも回答状況を確認し、集計作業ができるように回答状況確認用のインターフェースも構築し、事務効率を高めた。 ● 電子申請システムから、蓄積されたデータの閲覧用の「リストビュー機能」や、エクセル形式でダウンロード可能な「レポート機能」を用意し、簡易ではあるが、データの利活用につながる機能を実装した。
今後の検討課題	● 電子申請システム内の機能でフォローアップ/終了企業調査を行うことが望ましいが、GビズIDによるログインが必要になることを考慮し、ログインが容易な外部システムと連携する仕組みとした。電子申請によって経営革新計画を承認した事業者に対しての利便性向上を図るため、電子申請システムに登録されたデータと連携する形でフォローアップ/終了企業調査ができるよう検討が必要である。 ● 政策の効果検証を行うためには、経営革新計画に関するデータのみならず、そのほかの制度に関するデータや、民間データとの連携も効果的であり、データの利活用に向けて、外部システムとの連携を検討を行う必要がある。

②電子申請システム導入効果を測るための仕組み作り

戦略マップ（初期案）の検討

システム導入の効果測定項目を検討するにあたり、戦略マップを作成した。本システム構築の目的から、申請する事業者と受付・審査事務を行う都道府県の２者を顧客の視点とし、2者を対象に成果を測っていくこととした。
尚、戦略マップと、それを基に検討したKPI項目と評価指標は、今後もブラッシュアップを行っていく必要がある。



②電子申請システム導入効果を測るための仕組み作り

システム導入効果KPIの評価指標の検討

戦略マップ（初期案）をもとに、評価KPI項目の指標を次のように整理した。
それぞれの指標を算定するにあたって必要なデータ項目のうち、その一部は電子申請システムの機能を使って取得可能であるが、システムで取得できないデータ項目については、導入都道府県、あるいは支援機関等への調査によって、取得していく必要がある。

BSC	KPI項目	評価指標	単位
成果	①申請事業者の負担軽減（KGI）	①申請事業者の負担軽減総額	円/年
	②都道府県の負担軽減（KGI）	②都道府県の負担軽減総額	円/年
顧客	③電子申請利用率の向上	③電子申請利用率	%
	④経営革新計画担当者の満足度向上	④電子申請システムの満足度	ー
プロセス	⑤都道府県のコスト効率の改善（経費の削減）	⑤-１　印刷経費の削減	円/年
		⑤-2　郵送経費の削減	円/年
		⑤-3　年間の外注人件費の軽減	円/年
		⑤-4　申請書類の保管経費の削減額	円/年
	⑥経営革新計画担当者の工数軽減	⑥-1　受付・審査事務の年間削減時間	時間/年
		⑥⁻2　助成機関への通知に係る年間削減時間	時
		⑥⁻3　経産局への通知にかかわる削減時間	時間/年
	⑦支援機関等の支援工数	⑦１件あたりの相談増減時間	時間/件

②電子申請システム導入効果を測るための仕組み作り

システム導入効果KPIの評価指標の検討(続き)

BSC	KPI項目	評価指標	単位
プロセス	⑧都道府県サービスの向上	⑧-1　オンライン相談による事前相談時の事業者の削減時間	時間/年
		⑧-2　オンライン相談による事前相談時の事業者の削減経費	円/年
		⑧-3　申請者の都道府県対応満足度	ー
	⑨事業者のシステム認知度向上	⑨-1　都道府県による支援機関への説明会開催回数	回/年
		⑨-2　都道府県による事業者への広報活動回数	回/年
	⑩申請書作成の容易化	⑩-1　申請者の電子申請システム満足度	ー
		⑩-２　申請書作成にかかる短縮期間	短縮日数（期間
		⑩-3　差戻しの減少件数	件/月
学習と成長	⑪申請プロセスの電子化	⑪-1　提出時の経費の削減	円/年
		⑪-2　証明書類取得費用の削減	円/年
		⑪-3　提出時の移動工数の削減	時間/年
	⑫経営革新計画担当者の生産性向上	④に包含して測定	ー
	⑬システム要件の充足	⑬-1　SLAの遵守状況（非機能要件）	ー
		⑬-2　追加機能要望への対応率（機能要件）	%
	⑭経営革新計画担当者のシステム操作習得	⑭-1　システム操作マニュアルの満足度	ー
		⑭-2　検証環境（本番環境同等）の利用件数	都道府県数/年
	⑮利用都道府県の増加	⑮電子申請システム活用都道府県の数	%

②電子申請システム導入効果を測るための仕組み作り

測定データの取得方法に関する考え方と今後の検討課題

システム導入効果の測定に必要となる各データの取得方法を検討した結果、取得方法、時期については下記のように考えた。今後、電子申請を導入した都道府県へのヒアリング等を行いながら、取得方法として、現実的かつより妥当性のある測定データの取得方法になるよう見直していく必要がある。
また、効果の経年変化を見える化するレポートのフォーマットや、ダッシュボード化など、モニタリング手法も検討必要である。

（１）電子申請システムの機能を利用して取得するデータ

- 電子申請導入後の工数算定に必要な「ステータス変更管理」の機能設定は、令和4年度に行った。
- 事業者満足度アンケート機能の導入は、来年度以降に検討を行う。

（２）アンケート調査等の結果データ、もしくは一般的な情報から、固定値として設定するデータ

- 固定値（仮）の妥当性を検証しながら、精度を高めていく必要がある。
- 導入する都道府県に対して、事前に現状（電子申請前）の工数等についてアンケートを行う。

（３）電子申請システムを導入済みの都道府県に対して、アンケート調査等を行うことで取得するデータ

- 導入した都道府県に対して、アンケート調査により効果検証のためのデータを取得する必要がある。
- 年度末に近い1月頃の実施が想定できるが、実施時期については今後の検討事項とする。

（４）事業運営の過程で発生する報告資料等から取得するデータ

- 各都道府県の申請数に関するデータは、国への通知時期に合わせて4半期ごとに取得。
- 「検証環境の利用都道府県数」は都度取得。
- 「SLAの遵守状況」は、保守運用報告から取得。
- 「追加機能要望への対応率」は、事業報告書から取得。

データ利活用による新たな中小企業支援の検討

新たな中小企業支援の仕組み作りの検討

将来的に申請事業者や支援機関、都道府県といったプレイヤーが利活用可能なデータを調査し、将来的にオープンデータとして利用可能な項目を調査、検討した。

・利用可能な項目の調査の方針

オープンデータとして利用する項目により、申請事業者が特定されることや、事業者に不利益となる可能性があるため、提供するデータについては匿名性を担保する必要がある。

経営革新計画 申請データ	事業者が経営革新計画を申請入力したデータ。 事業者の計画についての項目は、事業者特有の情報、開示していない情報となるため匿名性を担保してオープンデータとして利用することは難しい。
経営革新計画 調査データ	経営革新計画を承認された企業に対し、計画実施中に実施しているフォローアップ調査データと、計画終了した企業に対して実施する終了企業調査データ。 経営革新計画を実施する中小企業の支援として、支援機関や都道府県にとって利活用できるデータとして提供できる可能性がある。 オープンデータとするには、回答内容の精査が必要であり、項目によっては分類や層別するなどの加工が必要であることを確認した。

FUJIFILM

Value from Innovation