

SNポータルの導入経緯や導入後の感想について

2025年12月12日

経済産業省 中小企業庁 金融課

1. 導入の経緯や導入を決めた理由

導入の経緯

- 申請の電子化を進めていく必要があると思ったため
- 災害による被害があったことを契機に、窓口での申請受付ができなかつた場合（災害発生時）の対策として検討を始めた
- 全体的にペーパーレス化を進めており、その一環で認定書のペーパーレス化としてSNポータルを試してみることとした

導入を決めた理由

デジタル化・改革推進	<ul style="list-style-type: none">✓ デジタル化に向け書面主義・押印原則・対面主義への改革を求められると考えているため✓ オンライン申請の充実化を図るため
申請者の利便性向上	<ul style="list-style-type: none">✓ 災害時などの緊急時において、申請者が来庁できない場合の対応を可能とするため✓ 申請者の利便性向上や負担軽減のため✓ 申請者からの要望（オンライン申請）があったため✓ 申請者による申請手続きの簡略化が見込まれるため
審査業務効率化	<ul style="list-style-type: none">✓ セーフティネット保証の審査業務の効率化を目指すため✓ 対面でのやり取りがなくなり、作業効率の改善が見込まれるため
行政サービス向上	<ul style="list-style-type: none">✓ 行政サービス向上のため

2. 導入時の事前準備として実施した事項

実施した事項

- 公式ウェブサイト（ホームページ）への案内掲載や受電時の案内
- 広報誌、事業者向けメルマガでの周知
- 電子申請操作マニュアルの案内
- 市内金融機関へのオンライン申請誘導の協力依頼文書の配布
- 報道機関への情報提供

※ SNポータルを本格導入した自治体より収集した導入経緯や導入後の感想等より作成

3. 導入後の感想

導入後の感想

申請者の利便性向上

- 申請者が時間・場所に縛られずに申請可能となったこと
- 申請者は窓口に来る必要がないため、待ち時間もなく、申請時間の短縮につながること
- オンラインで完結できるため、資料の追加や差替を求める場合、郵送や持参に比べて資料が届くのが早いこと

審査業務効率化

- オンライン上で完結するため、直接やり取りする場合と比べて業務量が減ったこと
- 窓口申請よりも早く、認定書を発行することが可能になること
- 職員が時間的拘束から解放されたこと（昼休み時や不在時の受け付けが可能）
- 定期的に変更となる申請様式を作成する手間が削減できること
- 入力された金額を基に減少率等が自動算出されるので、検証の必要がないこと

その他

- 直接、書類を扱う必要がないため、セキュリティ面での心配がなく、また人手もいらないこと
- ペーパーレス化が促進されること
- △ 早急に認定書が欲しい事業者にとって、GビズIDの取得に時間を要すること

※ SNポータルを本格導入した自治体より収集した導入経緯や導入後の感想等より作成

4. 導入を予定している自治体へのアドバイス

アドバイス

- ・ オンライン上で完結するため、直接やり取りする場合と比べて**業務量が減ります**
- ・ **時間に縛られない**ため、一度に複数人が申請に来ても待たせることがなく、**精神的に楽**であり、**自分のタイミングで対応**ができます
- ・ 申請が電子で完結するので、**データの保存のためのスペースが不要**になります
- ・ 公印不要の取り扱いにより、**公印の押下に関する手間が省かれます**
- ・ 申請者と対面でコミュニケーションが取れないため、言葉だけではうまく伝わらないところをどう伝えるかが課題です。的確に伝えるために、各担当者が**対応した内容を記録に残し、担当者全員が共有**できるようにしています

※ SNポータルを本格導入した自治体より収集した導入経緯や導入後の感想等より作成