

仕 様 書

1. 件名

デザインアプローチを通じたものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助金の申請体験に関する調査事業

2. 事業目的

ものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助金（以下、「ものづくり補助金」とする。）は、平成24年度補正予算から事業を開始して以降、10年以上もの歴史ある事業となっており、その時々時代のトレンドに合わせて制度の改正・見直しをしながら継続実施し、これまで約9万社もの中小企業・小規模事業者等を支援してきた実績がある。

また、近年は、中小企業を取り巻く環境は常に流動的であり、人材不足や経営者の高齢化等の構造変化に加え、働き方改革や被用者保険の適用拡大、賃上げ、インボイス導入など複数年度にわたり相次ぐ制度変更への対応が必要となっており、ものづくり補助金でも、企業を取り巻く環境や社会情勢の変化の複雑化等の影響も踏まえ、通常の支援に加え、グリーン、デジタル、海外展開、賃上げなどの取り組みについて重点的に支援する枠組みを創設するなど、企業が幅広く活用できるよう、支援メニューを充実させている。

他方、ものづくり補助金の制度自体が複雑していることに加えて、申請についてはすべからくオンラインとなっている※ために、プロセスが煩雑化してしまっている懸念がある。例えば、過去に何回も活用してきた中小企業・小規模事業者等や経営コンサルタントの支援がついているような中小企業・小規模事業者等にとって申請は容易である一方、これまで活用をしたことがない新規の中小企業・小規模事業者等からみると、ものづくり補助金の制度を知り、その詳細を理解すること自体にハードルがある。そのため、制度の趣旨や細かな要件を理解せずに電子申請を行い、応募完了まで至らない又は要件不備で不採択となるといった事象が一定数発生していると考えられる。また、採択となっても、補助事業完了後の事業化状況報告において入力ミスが発生することもある。

このような課題は、政策的に必要な行動を申請者にとらせる、審査側として必要な情報を不足なく入力させるといったように、いわば制度設計者側の都合から要件や申請システムの構築を行ってきたためではないかとも考えられる。こうした反省に立ち、従来とは違う視点で、実際に補助金を活用する又は活用を検討する中小企業・小規模事業者等のニーズに寄り添い、制度を「つくる人」ではなく、「使う人」の目線に立つべく、観察や実験を重ねるデザインアプローチ手法を用いることにより、中小企業・小規模事業者等やその支援者の活用を容易にするための方策の調査に取り組むこととする。

本事業では、デザインアプローチの手法に精通する委託事業者と連携して、ユーザーの体験向上の観点から、ユーザー理解・申請フローにおける課題を洗い出し、制度設計が抱える潜在的な課題及びUIデザインの見直しの方向性について調査を行う。

※ものづくり補助金の情報は、ものづくり補助金総合サイトに集約している。また、ものづくり補助金は、全て電子申請となっているが、現状では、応募段階では独自応募申請システム、交付決定から実績報告段階ではJ グランツ、事業化状況報告段階では独自の事業化状況報告システムの3つのシステムを利用している。

※ものづくり補助金総合サイト：<https://portal.monodukuri-hojo.jp/index.html>

3. 事業内容

(1) 事業全体の方針

サービスデザインに当たっては、行政機関だけでなく、ユーザーである事業者等、関係するステークホルダーと協業しながら事業を進めていくこととする。

また、いずれの業務においても、全国中小企業団体中央会等の監修・承認を受けながら作業主体として十分に業務を遂行できるよう、各領域で必要なスキルを持つ専門家を配置し、体制を構築すること。

(2) 現状の補助金申請プロセスに関する分析

①ユーザー理解・申請フローにおける課題洗い出しの実施

ものづくり補助金では、どのような属性の中小企業・小規模事業者等が想定されるユーザー像となるのか、潜在的な課題は何かを把握・整理するため、以下の通りリサーチを実施する。なお、分析手法についてはよりユーザーの特性が把握しやすい手法をとるものとする。

申請前の事前準備段階から申請手続段階において、補助金を活用したいユーザーは、どのような属性で、どのようなタッチポイント（ものづくり補助金総合サイトや認定経営革新等支援機関等のウェブサイト、SNS や口コミ等）を経由して、準備を開始したのか。また、その時に必要とした情報は何か、実際に得られた情報と得られなかった情報はこういったものであったのか。さらに、どのような属性のユーザーが次の申請手続き段階に進んだか、また離脱をしたのか、について分析を実施すること。

また、サポートセンターの問い合わせ対応履歴を分析するとともに、全国中小企業団体中央会から提供された令和元年度以降のものづくり補助金の申請ログ（例えば、申請者の業種、担当者の役職、申請書に要した時間等）等からも検証を行うこと。

なお、ユーザーリサーチにあたっては、具体的な設計・実査・分析計画を事前に全国中小企業団体中央会と協議すること。

②ユーザーニーズの仮説定義

①を通じ、想定するユーザー像の整理を行い、ペルソナを設定する。そのうえで、ペルソナを基に、補助金申請プロセスを通じてユーザーが抱える課題について明らかにし、サービス体験を改善するためにどのようなニーズがあるのか、仮説として整理すること。整理の具体的な方法は本調査事業の目的に合致するものを提案すること。

（手法の例）

- ・ KJ 法、KA 法
- ・ ワークモデル、エクスペリエンスモデル分析
- ・ カスタマージャーニーマップ
- ・ 問題シナリオの作成

これらのプロセスを通じて、想定されるユーザーニーズの仮説を整理すること。

③報告書の作成

①、②を踏まえ、想定されるユーザー像及びユーザーニーズの仮説について整理し、報告書にまとめること。

(3) 仮説検証のためのワークショップ開催

(2) を通じてまとめた報告書をもとに、潜在的な課題やユーザーが抱える課題を理解・共有し、解決策・アイデアを検討するためのワークショップを実施する。ワークショップにおいては、実際にもものづくり補助金の申請を行うユーザーの立場になったと仮定して、ものづくり補助金総合サイトにたどり着き、応募申請システムから事業化状況報告システムを使った一連のプロセスを体験するなど、ユーザー課題を自分ごと化する仕掛けを行うこと。

①実施概要

(2) ②を踏まえ、1チーム最大4名の5グループ程度で構成されるワークショップを東京都内の会議室とオンラインを併用する形で2回程度開催するとともに、コーディネーターとしてワークショップの運営を行う。

②ワークショップの構成員

以下のような構成員で検証する。

- A. 中小企業・小規模事業者に属する者。
- B. 制度設計に理解のある関係団体（独立行政法人中小企業基盤整備機構、全国中小企業団体中央会、都道府県中小企業団体中央会、NSW 株式会社（システム）、株式会社パソナグループ（お客様サポート）、経済産業省、経済産業局 等）の職員・社員。
- C. 認定経営革新等支援機関、中小企業診断士等、中小企業を支援する立場にある者。
- D. 受託事業者内もしくは外部有識者にてシステムやデザイン設計に精通する者。

なお、A、Cについては、全国中小企業団体中央会が保有する関係者情報から受託事業者が選定のうえ、全国中小企業団体中央会に構成員の承認を得ることとする。また、Bについては、独立行政法人中小企業基盤整備機構、全国中小企業団体中央会及び中小企業庁と相談の上で選定し、全国中小企業団体中央会に構成員の承認を得ること。

③ワークショップ開催後の分析

ワークショップの結果を踏まえ、1) 申請プロセス全体の改善点及び2) 応募申請システム、事業化状況報告システムの改善点を整理する。

④報告書の作成・共有

ワークショップ終了後、その実施概要および③の分析結果を報告書としてまとめ、上記②B.にある参加団体へ共有する。

(4) システムリデザインに向けたデザイン・プロトタイプ構築

(3) で得られた結果を基に、ものづくり補助金総合サイト（うち、申請・報告フォームは「電子申請」「事業化状況報告」）の主導線や想定されるシナリオの改善点について、検証できるプロトタイプを構築すること。

また、プロトタイプ構築に当たっては、デザインツールを使用したビジュアルプロトタイプや、HTML/CSS/JavaScript 等を使用したプロトタイプを想定しているが、ユーザーの特性が把握しやすい

手法をとるものとする。なお、プロトタイプを構築する際は、既存システムを考慮して構築を行うこと。

なお、プロトタイプ構築の具体的な設計案については、事前に全国中小企業団体中央会と協議すること。

プロトタイプ構築に当たっては、デジタル庁が公表する「デザインシステム」や「アクセシビリティ導入ガイドブック」かつ以下①～⑩のような点も参考にすること。

デザインシステム：<https://www.digital.go.jp/policies/servicedesign/designsystem/>

アクセシビリティ導入ガイドブック：

<https://www.digital.go.jp/resources/introduction-to-web-accessibility-guidebook/>

①ユーザビリティの基本原則

ユーザビリティの基本原則に立ち返り、実施すること。

- ・サービスの提供する機能、データ構造を理解できること。
- ・関連するサービス、類似サービスとの役割の違いを理解できること。
- ・カテゴリや機能の違いを理解できること。
- ・このサービスを使う理由、メリット（使命）が理解できること。
- ・具体的な行動の成果が予測できること（予測した結果と合致すること）。
- ・手順、必要なコスト（時間、場所の移動、費用等）が理解できること。
- ・失敗やエラーを表すシグナルが理解できること。

②業務処理の効率化、迅速化及び省力化

業務処理の効率化、迅速化及び省力化が図れること。

③画面の構成

利用者が何をすればよいか直感的に理解できるデザインにすること。

④画面推移

- ・利用者が次の処理を想像しやすい画面遷移とすること。
- ・無駄な画面遷移を排除し、シンプルな操作とすること。
- ・利用者の操作効率を考慮したシームレスな画面遷移とすること。

⑤画面表示・操作の一貫性

- ・機能、用語、レイアウト、操作方法を統一すること。用語や概念の整理に当たっては、利用者が他の行政サービスや関連サービスを併用していることを念頭に置き、混乱や誤解が起きないように配慮すること。
- ・必須入力項目と任意入力項目の表示方法を変えるなど各項目の重要度を利用者が認識できるようにすること。
- ・検索処理等で表示までの待ち時間を極力短くするための対策を講じること。
- ・PCからのアクセスだけでなく、マルチデバイス対応を講じること。

⑥操作方法のわかりやすさ

- ・原則としてマニュアルを参照しなくても操作方法を推測・学習できるようにすること。
- ・無駄な手順を省き、使いやすく、利用者が効率的に作業できるようにすること。
- ・利用者が操作しやすい手順にするため、画面上の情報項目を上から下へ、左から右へ流れる順番に配置すること。
- ・Tab キー等による画面上のフォーカスの移動順序について、利用者が操作しやすい順序とな

るようにすること。

- ・利用者が同じ情報の入力や操作を何度も行う必要がないよう、画面が遷移しても情報がその後の手順に反映されるようにすること。
- ・利用者の手間を軽減するため、利用者の手順に即した画面遷移に留意し、可能な限り不要な画面遷移を行わないようにすること。
- ・検索条件など複数回繰り返して利用する操作は、条件を保存できるようにするなど、入力時の負担を軽減する仕組みを設けること。

⑦指示や状態のわかりやすさ

- ・本サービスが処理している内容や状況を、利用者が把握できるようにすること。
- ・ドメインを異にする他の Web サイトへの遷移を行う際は、離脱メッセージを表示する等、利用者が認識できるようにすること。

⑧メッセージ出力

- ・利用者に分かりやすいメッセージとすること。
- ・必要に応じて、登録・変更・削除等の操作を行う場合には、確認画面等で表示し、利用者の注意を促すこと。
- ・処理時間がかかる操作では、処理中であることが分かるようにすること。
- ・指示メッセージは、次操作が具体的にイメージできるようなメッセージ出力を行うこと。

⑨エラーの防止と処理

- ・利用者が操作や入力を間違えないデザインや案内を提供すること。
- ・利用者の誤操作を想定し、入力チェック機能によりエラーを防止すること。
- ・入力値が選択できる場合には、プルダウンメニュー等を活用し、極力入力操作をなくすこと。
- ・エラーメッセージは、その内容が分かりやすく表示されるとともに、利用者が何をすればよいかを示すこと。
- ・入力内容の形式に問題がある項目については、利用者がその都度該当項目を容易に見つけることができるようにすること。
- ・エラーが発生した時は、利用者が迷わずに問題解決できるよう、操作の続行に必要な選択肢を利用者が適切に理解できるようわかりやすく提示すること。入力内容の形式に問題がある項目については、それを強調表示する等、利用者がその都度その該当項目を容易に見つけられるようにすること。
- ・必要に応じて、登録、更新、削除等の処理の前に確認画面を用意し、利用者が行った操作や入力のやり直し、取り消しができるようにすること。
- ・重要な処理については、事前に注意喚起し、利用者の確認を促すこと。
- ・入出力の過誤があった場合、次の画面へ遷移しないこと。

⑩ヘルプとガイド

- ・利用者が必要とする際に、ヘルプ情報やマニュアル等を容易に参照できるようにし、簡単なものについて問合せなくても速やかに解決できるようにすること。
- ・ヘルプ情報やマニュアル等についても、利用者が必要な情報を容易に検索できるようにすること。

(5) プロトタイプを検証及びデザインデータを用いた UI デザインルール案の策定

①プロトタイプを利用した課題解決に関する検証

(3) ②の構成員を交えて、1～2回程度、(3)と同様のワークショップを実施し、(4)で構築したデザイン・プロトタイプを使い、課題解決に繋がるかを検証する。

②プロトタイプで作成したデザインデータを用いた UI デザインルール案の策定

①を通じた検証内容も踏まえ、現状の応募申請システム及び事業化状況報告システムの改善に資する UI デザインルール案を策定する。UI デザインルール案の策定に当たっては、全国中小企業団体中央会にも照会し、内容の理解に差異が生じないようにすること。

(6) 調査報告書の作成

(2)～(5)の中で実施した内容を整理し、報告書としてまとめること。

4. 実施期間

委託契約締結日から令和5年11月30日(木)までとする。

5. 成果物の納入

調査報告書電子媒体(CD-R)及び紙媒体1式

・調査報告書は、PDF形式以外にも、機械判読可能な形式のファイル(Microsoft PowerPoint・Word)も納入すること。

・なお、PDFファイルについては、透明テキスト付に統合したものを納入すること。

上記以外の納入物件の必要が生じた場合については、全国中小企業団体中央会と協議の上、対応すること。

6. 納入先

全国中小企業団体中央会 事業推進本部ものづくり補助金事業部

7. 権利関係

著作権は本会に帰属し、使用する権利は全国中小企業団体中央会、独立行政法人中小企業基盤整備機構及び中小企業庁に帰属するものとする。

8. 予算上限金額

3,000万円(消費税込)

9. その他

(1) 本事業の実施に際して、仕様書に定める以外の事項については、全国中小企業団体中央会事業推進本部ものづくり補助金事業部の指示に従うこと。

(2) 本調査事業の実施内容については全国中小企業団体中央会と十分な打合せを行い、事業の進捗状況を逐次報告すること。

(3) 企業情報等の管理

本調査事業実施のために取得した情報は速やかに全国中小企業団体中央会に報告すること。なお、本調査事業実施のために取得した情報は他の目的に使用してはならない。

(4) 情報管理体制

- ① 受託者は本事業で知り得た情報を適切に管理するため、次の履行体制を確保し、発注者に対し「情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面（情報管理体制図）」及び「情報取扱者名簿」（氏名、個人住所、生年月日、所属部署、役職等が記載されたもの）別添様式を契約前に提出し、全国中小企業団体中央会の同意を得ること（住所、生年月日については、必ずしも契約前に提出することを要しないが、その場合であっても全国中小企業団体中央会から求められた場合は速やかに提出すること。）。

なお、情報取扱者名簿は、委託業務の遂行のため最低限必要な範囲で情報取扱者を掲載すること。

(確保すべき履行体制)

契約を履行する一環として契約相手方が収集、整理、作成等した一切の情報が、全国中小企業団体中央会が保護を要しないと確認するまでは、情報取扱者名簿に記載のある者以外に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。

- ② 本事業で知り得た一切の情報について、情報取扱者以外の者に開示又は漏えいしてはならないものとする。ただし、全国中小企業団体中央会の承認を得た場合は、この限りではない。
- ③ ①の情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面又は情報取扱者名簿に変更がある場合は、予め全国中小企業団体中央会へ届出を行い、同意を得なければならない。

10. スケジュール（目安）

- 令和5年6月中下旬 契約の締結
- 6月～8月 現状の補助金申請プロセスに関する分析（2）
- 8月 仮説検証のためのワークショップ開催（3）
- 9月 システムリデザインに向けたデザイン・プロトタイプ構築（4）
- 10月～11月 ワークショップの開催、UIデザインルールの策定（5）
- 11月下旬 報告書の作成・提出（6）

※かっこの数字については3. と対応

(別 添)

情報取扱者名簿及び情報管理体制図

①情報取扱者名簿

		しめい 氏名	住所	生年月日	所属部署	役職
情報管理責任者	A					
情報取扱管理者	B					
	C					
業務従事者	D					
	E					
再委託先	F					

②情報管理体制図

