

## トラストバンク、行政手続きデジタル化ツール「LoGo フォーム」の 埼玉県川口市の行政手続きにおける導入効果を発表

### 感染防止対策協力金申請書・請求書をデジタル化し、1,018 時間の業務削減

～国勢調査調査員の振込申請、自転車置場駐車許可申請、図書館の学習席事前予約もデジタル化～

ふるさと納税総合サイト『ふるさとチョイス』を運営する当社の子会社である株式会社トラストバンク(本社：東京都渋谷区、代表取締役：川村憲一、以下「トラストバンク」)は12月20日、行政手続きデジタル化ツール「LoGo フォーム」について、埼玉県川口市の行政手続きにおける導入効果を発表しました。

川口市は2020年4月にLoGo フォームを導入し、行政手続きや庁内業務のデジタル化を進めてきました。感染防止対策協力金申請書兼請求書は、郵送や窓口でのみ、対応予定でしたが、LoGo フォームでオンラインでも申請できるようにしたところ、1,018 時間の業務時間が削減しました。

#### ◆ 川口市の LoGo フォーム活用業務の効果まとめ

業務/効果	オンライン割合	業務時間削減効果	申請ミスの削減
感染防止対策協力金申請書兼請求書	68%	1,018 時間	20%減
国勢調査 調査員・指導員報酬振込口座フォーム	100%	233.3 時間削減	ほぼゼロに減
自転車置場駐車許可申請	51%	5,622 時間削減	-
中央図書館学習席事前予約	75%	-	-

「LoGo フォームの導入効果の調査 (埼玉県川口市)」

調査主体：トラストバンク/期間：2021年8月6日～8月29日/方法：アンケート調査

#### ◆ 川口市コメント：企画財政部情報政策課 課長 高木 美季

当時、本市では電子申請化が進んでおらず、その状況を打開するため LoGo フォームのトライアルを開始いたしました。直感的なフォーム作成が可能かつ集計作業が容易であったことなどから認知が進み、次第に利用数が増え、製品選定を経て導入にいたりました。

各案件のオンライン割合が半数を超えていることは、市民の電子申請への要望が高いことを裏付けているのではないのでしょうか。今回、そうした要望に多少なりとも対応できたことや、業務時間削減という費用面での効果をあげることができた点は、今後の DX 推進に向けて大きな糧になると考えます。

### 感染防止対策協力金申請書兼請求書

#### ◆ 概要

2020年12月4日から17日まで埼玉県が行った飲食店等への営業時間短縮要請にかかる協力金について川口

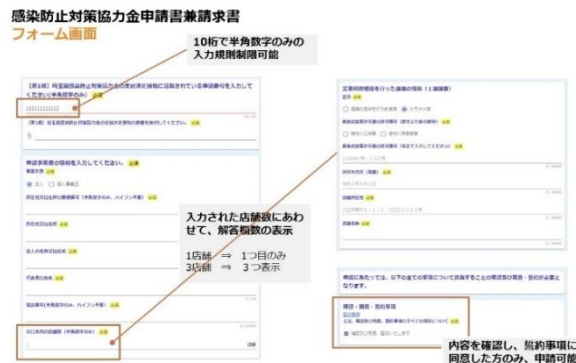
市協力金（上乘せ分）の申請を実施。計画から実施までの期間を考慮すると、郵送や窓口での対応のみが想定される業務であったが、LoGo フォームでオンラインでも申請できるようにしました。

#### ◆ 背景・課題

事前に把握していた対象が 1,000 件以上あり、郵送や窓口での受付だけでは窓口の混雑と業務量の増加が見込まれたため、LoGo フォームによるオンラインでの申請も可能にしました。また、システム構築の予算や期日がなかったため、すぐに作成でき、操作しやすい LoGo フォームでの実施を決定しました。

#### ◆ メリット・工夫点

- ・ 全申請件数 1,168 のうち、68%を占める 798 件をオンラインの LoGo フォームで受付
- ・ 紙からデータ化する必要がなく、リアルタイムで回答を受け、処理時間がスピードアップ
- ・ 自治体職員による回答しやすいフォーム作成およびオンライン入力時の入力制限により不備や誤字の減少



(上図：フォームの工夫ポイント)

#### ◆ LoGo フォームによるオンライン化の効果

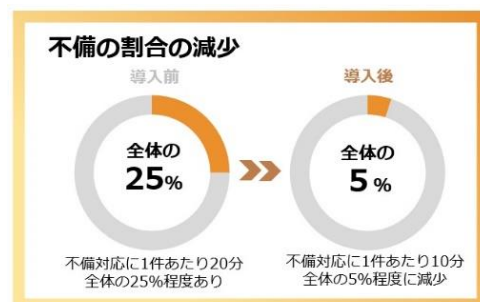
##### ① 業務時間：約 1,018 時間削減（導入前：2,062 時間→導入後：1,044 時間）

紙での申請の場合、1 件あたりの処理時間が 100 分程度かかっていましたが、オンライン申請で 30 分に短縮。1 件あたり 70 分の作業時間を削減しました。また、オンライン化導入前は全体の 25%に不備が生じていましたが、オンライン化導入後は全体の 5%まで不備が減少。不備の対応時間も 20 分/1 件から 10 分/1 件の業務効率化につながりました。仮にオンライン受付を実施していなかった場合は、担当課だけでは対応できないほどの事務工数となっていました。



##### ② オンライン化の割合：68%（798 件/1,168 件がオンライン申請）

オンライン申請は 1,168 件のうち 798 件と約 7 割も占め、住民サービスのデジタル化促進につながりました。自治体職員による回答しやすいフォーム作成およびオンライン入力時の入力制限により不備や誤字が減少したことや 24 時間受付可能なオンライン申請ができることによって申請者の負担を減らすなど、今後の行政業務の DX 化のきっかけになりました。



##### ③ 申請不備の減少：20%減（全体の 25%→全体の 5%に不備が減少）

オンライン申請以前は全体の 25%に申請不備があり、不備対応に 1 件あたり 20 分かかっていました。今回、LoGo フォームによるオンライン申請を導入したことにより、申請不備が全体の 5%までに減少し、1 件あたりの不備対応も 10 分に短縮され、手間や時間が軽減されました。

紙による回答では 20 件程度あった回答不備がオンライン化でほぼ 0 になり、ミスの確認やデータ化に 1 件あたり 10 分ほどかかっていた手間や時間が軽減されました。

## 国勢調査 調査員・指導員報酬振込口座フォーム

#### ◆ 概要

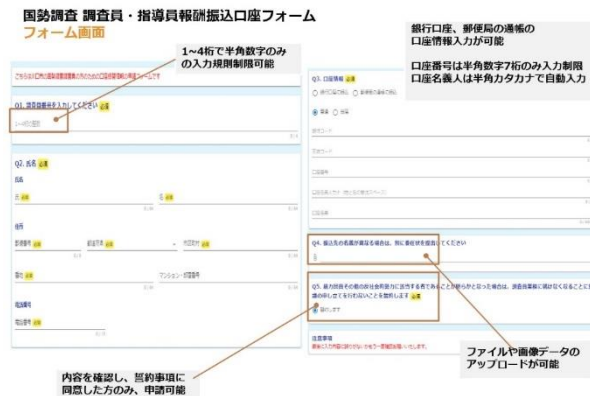
国勢調査の調査員・指導員の方への報酬の振り込みを行うための申請フォームをデータのとりまとめもできる LoGo フォームで作成し、申請を紙による集計からオンライン化に切り替えました。

#### ◆ 背景・課題

計 3,500 人以上いる国勢調査の調査員・指導員の方への報酬の振り込みを行うための申請は、これまでは紙による集計やチェック作業のため時間がかかっていたことが課題でした。そのため、データのとりまとめにも活用できる LoGo フォームで作成し、申請をオンライン化に切り替えました。

## ◆ メリット・工夫点

- ・ LoGo フォームはノーコードなので外注する必要がなく、職員が考えながらフォームの作成ができるため、もともと用意していた紙の様式に近い内容のフォームを作成できた
- ・ 職員のデータ入力の手間が省けた
- ・ 実際に外注すると契約から稼働まで最低でも4か月くらいの期間を要するが、企画から運用開始まで14日間で実施できた



(上図：フォームの工夫ポイント)

## ◆ LoGo フォームによるオンライン化の効果

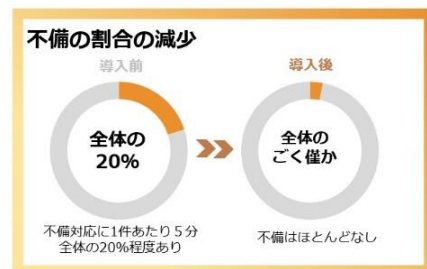
### ① 事務処理時間：233.3 時間削減 (導入前：350 時間→導入後：116.7 時間)

オンライン化により、データの統合やダブルチェックの時間が削減。それにより、事務処理時間はこれまでの紙での 350 時間から 116.7 時間となり、233.3 時間の削減となりました。



### ② 申請不備の減少：ほぼゼロ

紙による申請では全体の 20%程度あった不備がオンライン化でほぼ 0 になり、ミスの確認等の不備対応に 1 件あたり 5 分ほどかかっていた手間や時間が軽減されました。



### ③ コスト削減：50 万円の削減

オンライン申請フォームを発注→構築→稼働までを外部へ委託した場合、4か月以上かかっていましたが、LoGo フォームはノーコードで作成できるため企画から稼働まで 14 日間で実現できました。また、外注した場合は 50 万円程度のコストが発生することから、5 年に一度の調査のため費用対効果を見込めずこれまで電子化を見送っていましたが、今回 LoGo フォームを活用して自治体職員が作成することにより、オンライン化が実現できました。

## 自転車置場駐車許可申請

### ◆ 概要

駅前の放置自転車対策のため、市営で安価な無人の駐輪スペースを設け、申請登録をした方のみが駐輪できる自転車置場の登録・駐輪許可申請を LoGo フォームでオンライン受け付けできるようにしました。

### ◆ 背景・課題

川口市では、路上駐輪の防止のための安価な自転車置場を提供しており、住民は 1 回登録すれば 1 年間指定の自転車置場を利用可能となります。長年ハガキのみの受付で、全体の件数は 30,000 件程度に上り、一部現行システムによる効率化を試みていましたが、従来の共同利用の電子申請だとパソコン画面のみの対応で、申請者にとって操作が難しいことが課題でした。

### ◆ メリット・工夫点

- ・ ハガキ代もかからずに 24 時間いつでもオンライン申請できるようになった
- ・ スマホでも見やすくなり、申請者にとってわかりやすくなった
- ・ 電子申請のためギリギリまで締め切りを伸ばせることになった

## ◆ LoGo フォームによるオンライン化の効果

### ① 運営時間：5,622 時間削減 (委託分含む)

(※従来のハガキのみで実施していた場合との比較)

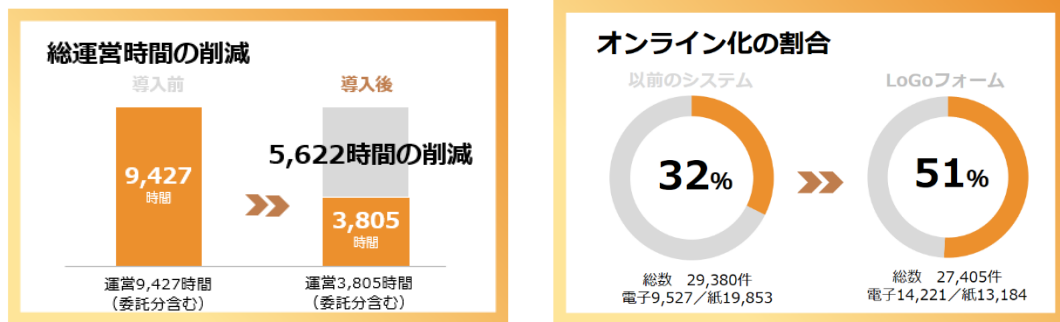
従来ハガキで受け付けていた分の開封、整理、確認、審査の時間が短縮され、LoGo フォーム導入前は 9,427 時間かかっていた

た総運営時間が3,805 時間となり、5,622 時間も削減されました。

②1 件あたりの処理時間：**8.3 分の削減**（導入前：16.6 分→導入後：8.3 分）

（※従来のハガキのみで実施していた場合との比較）

LoGo フォーム導入後はオンライン申請が増えたことにより、これまでハガキで受け付けていた分の開封、整理、確認、審査の時間が短縮されました。



③オンライン化の割合：**19%の増加**（以前のシステム：32%→LoGo フォーム：51%）

LoGo フォーム導入前のオンライン申請システムは、パソコン画面のみの対応で操作方法がわかりにくいという声がありました。今回 LoGo フォームで作成した申請システムはスマホでも見やすく、申請者にとって使いやすいものになりました。その結果、以前のシステム時は、29,380 件のうちオンライン申請は 9,527 件の 32%でしたが、LoGo フォーム導入後は 27,405 件のうち 14,221 件がオンライン申請によるもので全体の半数以上である 51%の方がオンラインで申請しました。

## 中央図書館学習席事前予約

### ◆ 概要

中央図書館の学習席の事前予約をオンライン受付できるようにしました。

### ◆ 背景・課題

コロナ禍前の学習席は自由に利用でき、長時間利用も可能であったため、席を確保するための開館前の行列が課題となっていた。

コロナ禍における利用再開時に3密を回避するため、利用時間枠を定め、申込・入替制による利用に改め、更に、土・日・祝日などの「特定日」については、事前予約ができることとした。

### ◆ メリット・工夫点

- ・利用者が非来館でも学習席の事前予約ができる
- ・開館待ちの行列が緩和された。
- ・入替制により多くの方が利用できる（公平性が高まった）
- ・予約フォームの設定については、利用者にとって、見やすいレイアウトを心掛けた

### ◆ LoGo フォームによるオンライン化の効果

① オンライン化の割合：**75%**

予約はオンラインと窓口での併用受付。オンラインの割合は約 75%

### ◆ 行政手続きデジタル化ツール「LoGo フォーム」の定性効果アンケート

2021 年 6～8 月に実施した LoGo フォーム研修会に参加した 8 自治体 112 名の職員に、LoGo フォームを活用した行政デジタル化の定性効果についてアンケート調査をしました。LoGo フォームは、従来のベンダー企業が受注・開発をして費用や時間がかかるシステムモデルを脱却し、自治体職員が現場の DX ニーズに迅速に対応できるよう、職員が簡単にフォームを構築できる「ノーコード」な点が特長です。アンケートでも **9 割超**

「自分でフォームを簡単に作成できる」と答えるなど職員がデジタル化を主体的に進めることが期待できます。



#### ◆ LoGo フォームとは

トラストバンクが2020年3月にリリースした行政DX総合プラットフォーム。行政手続きや庁内業務など自治体の工夫であらゆる行政のデジタル化を実現する。IT知識がなくても職員が簡単にフォームを構築できる「ノーコード」な仕組みが特長。160超のテンプレートや他自治体で作ったフォームもテンプレートとして活用でき、全国自治体から400超のフォームが共有された。行政専用回線「総合行政ネットワーク (LGWAN)」とインターネットに対応するクラウド経由のSaaSサービス。2021年11月4日時点で380自治体が利用する。

#### □■ 「LoGo フォーム」の概要 ■□

- ◆ サービス名：「LoGo フォーム」(読み：ロゴフォーム)
  - LoGo は「Local Government」の頭2文字から自治体職員が名付けた
- ◆ 提供開始月：2020年3月
- ◆ 利用自治体数：全国380自治体(2021年11月4日時点) ※無料トライアルを含む
- ◆ 特長：
  1. LGWAN とインターネットの両方の環境で使える LGWAN-ASP サービス (SaaS サービス)
  2. パーツをカスタマイズするだけで簡単にフォームを作れる「ノーコード」ツール
  3. 回答データは自動で集計・グラフ化・CSV ファイル化
  4. 他自治体のフォームもテンプレートとして活用できる (フォームシェア機能)

#### 株式会社トラストバンクについて

2012年4月設立。2012年9月、ふるさと納税総合サイト『ふるさとチョイス』(<https://www.furusato-tax.jp/>)を開設。同サイトは、約2億の月間PV数(2020年12月)、契約自治体約1,600自治体(2021年6月)、お礼の品登録数37万点超(2021年6月)を有する国内最大\*のふるさと納税総合サイトに成長。2013年9月、ふるさと納税の制度を活用したプロジェクト型課題解決支援「ガバメントクラウドファンディング®」をスタート。2014年9月、「ふるさとチョイス災害支援」の仕組みを立ち上げ、全国の自治体に無償でプラットフォームを提供。

\*契約自治体数 No.1 (2021年7月時点自社調べ)、お礼の品掲載数 No.1 (2020年9月JMRO調べ)

#### <本件に関する取材・お問い合わせ>

株式会社チェンジ 東京都港区虎ノ門3-17-1

Control & Management 担当 メール：ir\_info@change-jp.com