

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 熊本県宇城市の行政手続きにおける導入効果を発表

おくやみ手続き業務への活用で、市民の窓口手続き時間を50%削減

～ 上下水道の申請もオンライン化で年間130時間の業務削減を試算、申請ミスも8割減少 ～

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、熊本県宇城市の行政手続きにおける導入効果を発表しました。

宇城市は2021年3月、県内で初めて市のおくやみ手続き(死亡に伴う手続き)の業務や上下水道等の使用申請にLoGo フォームを活用し、行政手続きのデジタル化を進めてきました。

おくやみ手続きでは、市職員がLoGo フォームで基本情報を事前に入力しておくことで、**市民の窓口での申請時間が50%減少**しました。ご遺族の手続きにかかる心身の負担軽減にもつながります。上下水道等の使用も24時間オンライン申請できるようにしたことで、紙の申請に比べて**年間130時間の業務削減効果**が試算され、**記入漏れなどの申請ミスも8割減りました**。

◆ 宇城市の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	不備の割合減少
おくやみ手続き業務	全申請で活用	87.5時間(50%減) ※市民の窓口手続き時間	申請漏れ防止
上下水道の使用申請	46%	130時間/年	8割減
広報誌アンケート	100%	90時間/年	—

※年間の削減効果は概算で算出しています。

「LoGo フォームの導入効果の調査(熊本県宇城市)」

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

◆ 宇城市コメント：市長政策室 高濱 隆宏

市民ニーズが高い電子申請ツールを探している中で、専門的な知識がない職員でも簡単に申請やアンケートフォームを作成できることに魅力を感じ、LoGo フォームの導入を決定しました。

既に導入効果を実感できていますが、まだまだ改善できる余地がありますので、他自治体の取り組みや事例を参考にしながら、さらなるLoGo フォームの有効活用を図り、DXを推進していきたいと思っております。

おくやみ手続き入力フォーム

◆ 概要

葬儀社からの死亡届をもとに、市職員が LoGo フォームで事前に死亡者の基本情報を入力して申請用紙に印字しておくことで、ご遺族が窓口に来庁した際の記入作業や待ち時間を軽減しています。

◆ 背景・課題

これまでは、来庁したご遺族が死亡者の全情報を用紙に手書きで記入し、最大で 7~8 の窓口を回って手続きしており、記入作業や待ち時間の心身の負担が課題で住民サービスの向上が求められていました。

◆ メリット・工夫点

- ・ご遺族が来庁するまでに市が LoGo フォームを使って事前に情報を入力し、手続きにかかる負担を軽減。
- ・ご遺族の記入作業や窓口の待ち時間などの申請時間が半減。

「ここまで入力」「以下は後ほど入力」という項目を設け、事前に入力する項目と後日入力する項目をわかるようにしている

宇城市のおくやみ手続き入力フォームイメージ

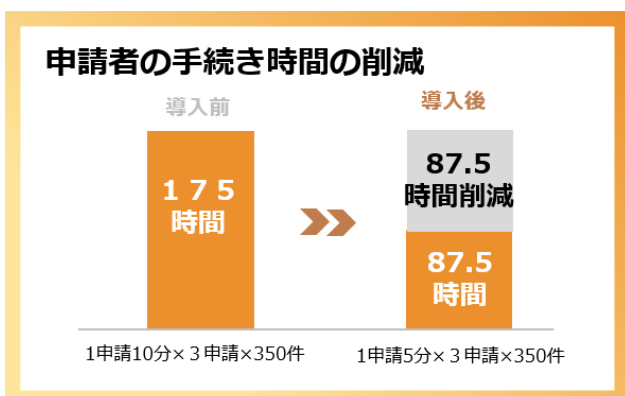
◆ LoGo フォームによるオンライン化の効果

① 市民の窓口手続き時間：50%削減 (175 時間→87.5 時間)

これまで、窓口申請に 1 件あたり 10 分ほどかかっていたが、LoGo フォーム導入後は 1 件あたり 5 分に半減。2021 年 3 月末から開始し、約 5 か月間の推計 350 件で計 175 時間の申請時間が、半分の 87.5 時間まで削減できることが試算されました。紙だけでなく LoGo フォームも併用することで、ご遺族の記入負担や確認作業を軽減することにつながっています。

② オンライン化の割合：100%

これまで、おくやみ手続きは全て紙による申請業務でしたが、LoGo フォーム導入後、ご遺族の来庁前に一部データ入力を済ませておくといったデジタル活用を申請対象となる約 350 件 (100%) で実現しました。



上下水道等のオンライン申請

◆ 概要

上下水道や農業集落排水の使用開始・中止届けについて、LoGo フォームで 24 時間いつでもどこでもオンライン申請できるフォームを構築しました。運用開始から 5 か月間でオンライン申請率は、ほぼ半数に近い 46%に上りました。

◆ 背景・課題

これまで、窓口や郵送、FAX による紙の申請のみを受け付けていました。市民からも不便だという声があがっており、オンライン申請のニーズが高まっていました。

The screenshot shows a web form with several sections:

- お手続きの種類を選択してください。** (Select the type of procedure.)
 - 使用開始の手続き (Start of use procedure)
 - 使用中止の手続き (Stop of use procedure)
- 使用を開始する場所を入力してください。** (Enter the location where you will start using.)
 - 住所 (Address) field with sub-fields for 郵便番号 (Postal code), 市区町村 (City/Town/Village), and 番地 (Number).
 - 建物 (Building) field with a sub-field for マンション・部屋番号 (Mansion/Apartment number).
- 使用の目的を選択してください。** (Select the purpose of use.)
 - 1. 一般の宅用 (General residential use)
 - 2. 商業・事業所用 (Commercial/Business use)
 - 3. 編組・工事業用 (Group/Industrial use)
- 開始希望日を選択してください。** (Select the start date.) (本日を基準に土日祝日を除いた2日後以降を指定してください。翌日開始の希望も選択を受けられない場合があります。なお、連休期間中の開始日選択はできません。)
- 年月日 (Date) field with a note: 年月日をつけて09Rの数字で入力してください。日曜日を選択できません。

◆ メリット・工夫点

- ・市民は 24 時間いつでもどこでもオンラインで上下水道等の使用開始・中止の申請が可能。
- ・紙の申請で発生する記入漏れやミス、申請情報の不備が 8 割減。
- ・オンライン申請により、申請の業務時間が概算 130 時間減。窓口の受け付けも年間 214 時間の削減を試算。

◆ LoGo フォームによるオンライン化の効果

① 業務時間：**130 時間削減** (約 4 割減)

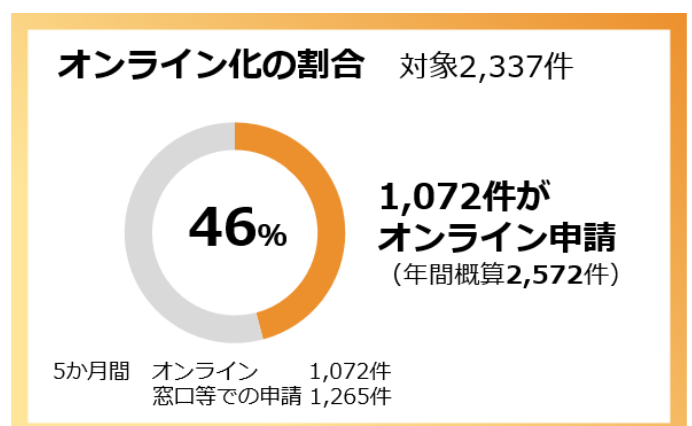
1 件あたり 5 分程度かかっていた事務処理時間がオンライン申請で 2 分に短縮され、概算で年間 130 時間の削減効果が試算されました。オンライン申請の割合が増えたことで、窓口の対応時間も年間 214 時間減ることが見込まれます。住民の利便性向上はもちろん、市職員の業務効率化や窓口の混雑回避にもつながります。

② オンライン申請率：**46%** (1,072 件/2,337 件)

LoGo フォームでオンライン申請を開始してから約 5 か月間で計 2337 件の申請があり、そのうち 46%にあたる 1072 件がオンライン申請でした。半数近くがオンライン申請を使い、住民ニーズの高さがうかがえました。

③ 申請不備の削減：**8 割減少** (15 件→3 件/1 か月あたり)

オンライン申請により、紙で発生していた記入漏れや申請不備が 1 か月あたり 15 件から 3 件に減少しました。年間 144 件の削減が試算でき、申請不備による市民の再申請の手間や職員の確認負担の軽減につながります。



広報紙「広報うき ウキカラ」読者アンケート

◆ 概要

6月から毎月の広報紙アンケートの回答フォームを LoGo フォームで構築し、オンラインで受け付けるようにした。これを機に、市からの回答を紙面に載せて双方向のコミュニケーションをするようになりました。

◆ 背景・課題

これまで、広報紙の感想やご意見・ご要望はハガキやメールで受け付けていたが、月 1、2 件ほどしか来ず、広聴機能が乏しかった点がありました。

◆ メリット・工夫点

- ・ 月 1、2 件だった回答が、LoGo フォーム導入後は月 70 件ほどに増加。約 1 年間で計 720 件に上った。
- ・ 回答をデジタル上で一覧化できるため、キーワードで絞り込むなど効率的に回答内容を見ることができる。
- ・ 回答が集まりやすい時期などの過去データを見ることで、アンケート周知のタイミングを狙って発信。



Q5. 広報うき「ウキカラ」をどのくらい読んでいますか？ **必須**

必須

毎月欠かさず読んでいる

ほとんど毎月読んでいる

ときどき読んでいる

興味があるときだけ読んでいる

ほとんど読んでいない

全く読んでいない

Q6. 今月号の全体的な内容はいかがでしたか？ **必須**

★★★★★ 星の数: 5

Q7. そう感じられた理由は何ですか。(複数回答可) **必須**

取り上げたテーマ・人物がよい 内容が分かりやすい デザイン・文字が見やすい 分量がちょうどいい 取り上げたテーマ・人物がよくない 内容が分らない

分量が多すぎる・少なすぎる その他

Q8. 面白かった・ためになった記事はどれですか。(複数回答可) **必須**

表紙・特賞 私たちのまちネタ うきコミ

まちのわたい TOPICS

富良野探査

市役所

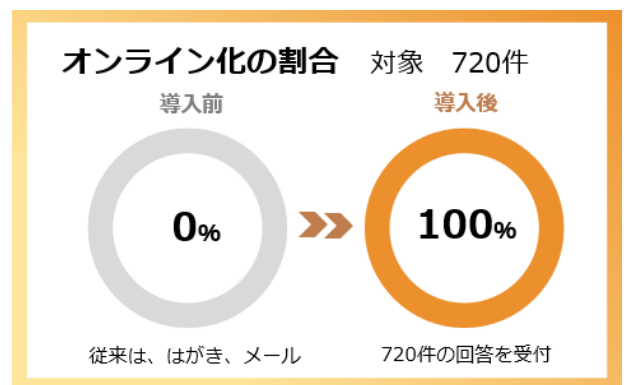
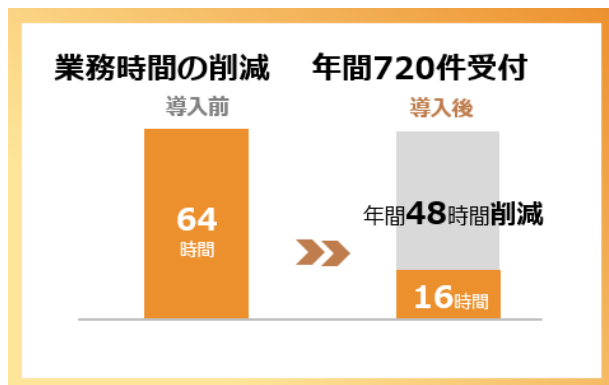
◆ LoGo フォームによるオンライン化の効果

① 業務時間：年間 48 時間削減 (約 75%減)

ハガキやメール受け付けの場合、1 件あたり約 4 分の事務処理が発生していたが、オンライン化によりデータ化の作業が不要になったため、4 分削減。年間 720 件の申請に対し、48 時間の削減効果が見込まれました。

② 回答率：70 倍 (月 1~2 件→月 70 件)

LoGo フォームでオンライン化したことにより、月 1~2 件と低調だった回答率が月 70 件に増加。デジタルを活用することで住民の声をより多く拾うことができ、双方向のコミュニケーションにつながっています。



◆ 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割超が「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