

**埼玉県深谷市とトラストバンク、  
自治体チャット「LoGo チャット」で職員1人あたり年間44時間削減の効果試算を発表  
～ 行政のデジタル化で業務効率向上、全職員で年間約2億円相当の人件費削減に～**

埼玉県深谷市と株式会社トラストバンク（本社：東京都目黒区、代表取締役：川村憲一、以下「トラストバンク」）は4月21日、トラストバンクが提供する自治体専用ビジネスチャット「LoGo(ロゴ)チャット」の導入効果に関する実証実験の試算結果を発表しました。LoGoチャットの自治体の利用実績にもとづく効果試算の公表は、今回が初めてとなります。

**< 試算結果のまとめ >**

- 職員1人あたり1日平均11分、年間44時間の削減効果を試算
- 全職員（会計年度任用職員含む）1,142名が活用した場合、年間(240日)50,248時間の削減効果を試算
- 全職員で年間約2億99万2,000円相当の人件費の削減効果を試算

**◆ LoGoチャット導入の実証実験の背景**

LoGoチャットは行政専用回線の総合行政ネットワーク（LGWAN）で使える国内初の自治体専用ビジネスチャットツールです。トラストバンクがICTで自治体の業務効率化を支援するため、2019年9月に開発・提供し、241自治体（関連団体を含む）145,770アカウントが導入しています（4月20日時点）。深谷市は2019年9月に導入し、全職員にアカウントを付与。これまで日程調整や会議に多くの時間がかかるなど、リアルタイムかつ円滑なコミュニケーションに課題を抱えていたことから、チャットツール導入の実証実験に取り組みました。

**◆ 実証実験による効果試算 ～ コミュニケーションにかかる時間を1人あたり1日平均11分削減 ～**

LoGoチャットを使う職員49名を調査モデルとして、従来の電話やメール等の方法とLoGoチャットを使った場合の平均時間を比較したところ、業務上のコミュニケーションにかかる時間を1人あたり1日平均11分削減できたことがわかりました。年間（勤務日数240日）では、44時間削減できることとなります。

全職員1,142人では、年間50,248時間、人件費約2億99万2,000円の削減効果に相当します。具体的な業務では、削減率は日程調整で54%減、電話対応で約40%減、庁内会議で32%減などの効果が試算されました。

**< 職員の業務時間や人件費の削減効果試算 >**

職員1人の1日あたり平均削減時間：11分

職員1人の年間削減業務時間：11分 × 240日 = 44時間

全職員の年間削減業務時間：44時間 × 1,142人 = 50,248時間

年間人件費削減額：50,248時間 × 4,000円 = 2億99万2,000円

**< 効果がみられた業務の例 >**

- 「日程調整」：54%減（個別にメールでしていた予定調整を、グループチャットの日程調整の機能を活用）
- 「電話」：発信39%減、着信42%減、取り次ぎ30%減（電話でしていた庁内のやり取りをチャットで対応）
- 「メール」：送受信ともに30%減（メールでしていたやり取りをチャットで対応）
- 「庁内会議」：会議資料を事前にチャットで共有することで紙資料の印刷を省力することで32%減 等



※調査方法：モデル職員 49 名に個別調査（部署は企画、産業、福祉、子ども、道路、消防など 32 部署）

内容：各種コミュニケーションの平均時間を従来の電話やメール等と LoGo チャットを活用した場合で比較

コミュニケーションの種類：電話、メール、報告連絡相談、庁内会議、日程調整、紙資料のファイリングなど

期間：2019 年 9 月～2020 年 3 月

#### ◆ チャットを活用した業務シーンの例

・ICT 推進室：LoGo チャットで他自治体の情報システム部署の職員と ICT に関するタイムリーな課題（RPA の活用、国の GIGA スクール構想、パンデミック対応など）を共有でき、先進自治体の取り組みや対応策などを議論しながら、より良い解決方法を導き出せるようになった。

・保健センター：職員数が多く文書の回覧に時間がかかっていたが、チャットを活用し始めてからスピーディーにできるようになり、回覧物の煩雑さの解消にも役立っている。

・総務防災課：庁舎管理業務で「3 階トイレの蛍光灯が切れているから交換してほしい」「アルコール消毒液が切れたから補充してほしい」などの受け付けた依頼を、これまで口頭で伝達していたが、チャットの係内グループトークに投稿するようになってから、スムーズに共有でき、聞き逃しや伝達忘れがなくなった。

#### ◆ アンケートの一部回答 ～チャット文化の浸透やルール作りが必要との意見も～

上記の定量効果の調査と並行し、チャットの有効活用に関するアンケート調査を実施しました。チャットを利用した職員（有効回答 499 名）の意見から、チャットで業務改善効果を実感している一方、さらに有効活用するには、自治体内に日常業務でチャットを使う文化を浸透させることや、一定のルールを設けるなどの課題があることがわかりました。

<意見の例>

・「課の職員全員で認識しなくてはならない情報などが行き渡るようになった。」

・「アプリ利用で、庁舎外に居ても連絡が取れるようになった。」

・「不在時の連絡を受け取れる。メモと異なり電話番号や内容が残る。」

・「チャット文化が浸透していけば、組織にとらわれないシームレスな風土を持つ新たな市役所になると期待している。」

・「公務目的か親睦コミュニケーション目的か等、一定のルール作りが必要。」

#### ◆ 深谷市のコメント

深谷市 企画財政部 ICT 推進室 齋藤 理栄 氏

「今回の調査は、利用開始から半年間で実施しましたが、1 人あたり年間 44 時間の削減効果が試算できました。4 月の人事異動後、スマートフォンアプリを搭載する利用端末申請も増加傾向です。チャットの便利さを知っている職員が異動先で新しい活用方法を発見するなど、さらなる削減効果が期待できます。現在、新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、対面でのコミュニケーションが難しくなっていますが、職員間だけでなく他自治体や関係事業者と離れた場所においてもグループでのコミュニケーションが取れるので大変助かっています。また、各自治体でバラバラにやっていた自治体業務について、他自治体とチャットで意見交換ができるので、先進自治体のノウハウを参考に住民サービスの向上を短期間で実現できるようになると感じています。」

#### ◆ 深谷市の今後のチャット活用の課題と対策

LoGo チャットの導入でリアルタイムかつ円滑なコミュニケーションにつながった職員がいる一方、一部の課内では利用している職員が少なく LoGo チャットを積極的に使いたくても導入効果を実感できない職員もいます。そのため、全職員に使ってもらえる環境整備に取り組んでいます。例えば、ICT 推進室から全庁向けの調査な

どは、可能な限り LoGo チャットで回答をお願いしています。また、便利な使い方をグループウェアの掲示板でお知らせしてもなかなか伝わらないため、別件で問い合わせがあった時に個別で使い方をレクチャーしています。さらに、定期的に利用者アンケートを行うことで、利用方法がわからない職員や要望を把握し、ピンポイントで、使い方の説明や課題解決案を提示しています。今後も、圧倒的に便利なことを知ってもらうために地道な PR 活動を継続し、LoGo チャットの良さを分かってもらうための活動を行っていく予定です。

#### ◆ LoGo チャットとは

LoGo チャットは、LGWAN 上でアプリケーションを提供できる LGWAN-ASP を活用して、LGWAN とインターネットの双方から接続できる国内初の自治体専用ビジネスチャットツールです。自治体職員はセキュアな LGWAN 環境で、庁内や他自治体とテキストやファイル、写真などの送受信ができます。インターネット回線でも、出向中の職員やふるさと納税の返礼品を提供する事業者などの外部機関ともやり取りできます。新型コロナウイルス対策に伴い、テレワークの環境整備や対面会議の代替手段としての活用も広がっています。

#### □■ 「LoGo チャット」の概要 ■□

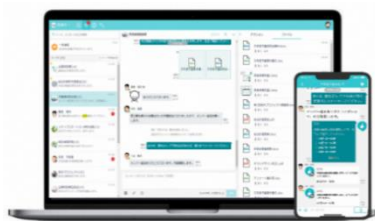
◆ LGWAN-ASP コード：A831081

◆ これまでの経緯：

2019年9月13日 PC用アプリの提供開始（ベータ版）

2020年11月1日 LoGoチャットの本格サービス提供開始

2020年1月24日 モバイル端末用アプリの提供開始



◆ 導入自治体：241自治体（関連団体を含む）145,770アカウント(4月20日時点)

北海道北広島市、北海道豊富町、山形県朝日町、福島県伊達市、福島県田村市、埼玉県深谷市、千葉県御宿町、福井県坂井市、大阪府寝屋川市、高知県須崎市、宮崎県、熊本県宇城市など（※公表許可を得た自治体）

◆ 主な機能

ファイル添付、未読・既読確認、アクションスタンプ（予定調整、アンケート）、全文検索 など

※モバイルアプリ：GPS位置情報投稿機能、手書き入力、音声入力、QRコード読み取り など

◆ 特徴

1) LGWAN-ASP を活用したクラウド型

・低コスト（初期費用無料）ですぐに利用開始できる

2) LGWAN とインターネットから利用可能

・LGWAN では自治体同士をつなぐ、インターネットでは出先の職員、自治体の許可を得た事業者とつなぐ

3) モバイルアプリで活用シーンが拡大

・外出時、災害時にリアルタイムで連絡可能

\*関連団体とは自治体に準ずる特別地方公共団体。複数の普通地方公共団体や特別区が行政サービスの一部を共同で行うことを目的として設置する組織。

株式会社トラストバンクについて

2012年4月設立。同年9月ふるさと納税総合サイト『ふるさとチョイス』を開発。同サイトは月間最大2億PV（2019年12月）、契約自治体約1,500団体超（2020年4月）、お礼の品登録数23万点超（2020年4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「ガバメントクラウドファンディング®(GCF®)」を開始。2014年9月「災害支援」の仕組みを立ち上げ、全国自治体に無償でサービスを提供。「パブリテック」、「地域エネルギー」、「地域通貨」など地域活性化につながる事業も展開。

< 本件に関するお問い合わせ >

株式会社トラストバンク 広報担当：齋藤、田中、宗形

Tel: 03-5489-3933 Fax:03-5784-1083 E-mail: [mc@trustbank.co.jp](mailto:mc@trustbank.co.jp)

埼玉県深谷市 企画財政部 ICT 推進室：齋藤

Tel: 048-574-8563 Fax:03-5784-1083 E-mail: [joho@city.fukaya.saitama.jp](mailto:joho@city.fukaya.saitama.jp)