



浜松市LGXコミュニケーションポリシー

2022年10月1日

Digital Smart City HAMAMATSU



目次

- 1 背景、制定目的
- 2 目指す姿
- 3 職員間のコミュニケーションに関する基本的な考え方

<参考>

- (1) コミュニケーションツールの種類と主な用途
- (2) 各ツールの特徴
- (3) ビジネスチャット活用によるコミュニケーションの効率化

1 背景、制定目的

(1) 背景

- 浜松市DX推進計画の策定【2023年1月】
 - ◆ 取組項目「LGX推進に向けた組織・職員意識の変革」
 - ・ LGX行動規範の策定
 - ・ ビジネスチャット・フリーアドレスを活用したコミュニケーションの促進
- LGX行動規範の制定【2022年10月】
- ビジネスチャットの導入【2022年10月】

(2) 制定目的

LGX行動規範に則り、職員の意識や働き方の変革を促すため、ビジネスチャットを効果的に活用し、コミュニケーションや組織を活性化するとともに、生産性の高い働き方を推進するため、職員間のコミュニケーションの指針となるLGXコミュニケーションポリシーを制定。

2 目指す姿

(1) コミュニケーションや組織の活性化

対面やビジネスチャットなど各コミュニケーション手段を効果的に組み合わせ、コミュニケーションを活性化し、一層活力ある組織を目指します。

(2) 生産性の高い働き方の推進

電話の取り次ぎなどにかかる作業負荷やコストを意識するとともに、組織横断的な情報共有の必要性を認識し、ビジネスチャットをはじめとしたデジタルツールの効果的な活用により、生産性の高いコミュニケーションや働き方を推進します。

3 職員間のコミュニケーションに関する基本的な考え方

(1) ツールは手段、まずは目指す姿の共有を！

ツールはあくまで手段です。目指す姿を皆で共有し、ビジネスチャットなどのデジタルツールを効果的に活用していきましょう。

また、人間関係構築のため対面でのコミュニケーションも大事にし、様々なコミュニケーション手段を効果的に組み合わせ、より一層のコミュニケーションの活性化や生産性の向上を目指しましょう。



- ・コミュニケーションや組織の活性化
- ・生産性の高い働き方の推進

3 職員間のコミュニケーションに関する基本的な考え方

(2) チャットファースト

職員間の連絡は、原則、ビジネスチャットで行いましょう。

<ビジネスチャット活用の主な利点>

- コミュニケーションの効率化
 - ・内線電話のような取り次ぎや、不在時の折り返し等が不要
※詳細は「参考(3)」参照
 - ・グループチャットを作ることができ、テーマに沿ってコミュニケーションが可能
 - ・検索性が高い
- 情報共有の迅速化
 - ・関係者と即時に情報共有が可能
- 簡易な会議の代替
 - ・グループチャットの活用で、簡易な会議の代替となる

<内線電話を使うケース>

- 緊急性や秘匿性の高い連絡
- ビジネスチャットやメールを使う環境がない職場

<メールを使うケース>

- 照会、依頼

3 職員間のコミュニケーションに関する基本的な考え方

(3) 個人情報の保護とプライバシーへの配慮

個人情報保護条例や情報セキュリティポリシーに則り、個人情報の保護やプライバシーに配慮してコミュニケーションツールを活用しましょう。

(4) 組織横断的な情報共有や情報を自ら取りに行く姿勢の推奨

組織横断的な取組の推進には、情報共有が欠かせません。

また、施策の方向性等の判断には、最新の情報が必要となります。組織横断的に情報を共有するとともに、自ら積極的に情報を取りに行きましょう。

参考

(1) コミュニケーションツールの種類と主な用途

コミュニケーションツールの種類	主な用途
ビジネスチャット	職員間の確認・相談・調整・データのやり取りで急ぎでないもの ※職員間のやり取りは、原則、ビジネスチャットを活用しましょう
メッセージ (庁内メール)	庁内の照会・依頼
インターネットメール	外部との確認・相談・調整・データのやりとり
電話、対面	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急性や秘匿性が高い場合 ・ビジネスチャットやメッセージを使う環境がない職場
WEB会議	物理的距離が離れている職員間や事業者等との会議、打ち合わせを行う場合

参考

(2) 各ツールの特徴

	ビジネス チャット	メッセージ (庁内メール)	インターネット メール	電話	WEB会議	対面
記録性	やり取りが残り、 蓄積される 送信データ 削除可能	やり取りが残り、 蓄積される 送信先のデータ は削除可能	やり取りが残り、 蓄積される 送信先のデータ は削除不可	やり取りは 残らない	やり取りが 残せる	やり取りは 残らない
伝達・ 共有範囲	範囲を選択可能 (職員間)	範囲を選択可能 (職員間)	範囲を選択可能 (外部との連絡)	一人	範囲を選択可能 (外部との連絡 可能)	会議室等の広さ に応じて設定
伝達確認	○ (既読機能有)	○ (既読機能有)	×	◎	◎	◎
リアルタイム性	× 相手が確認可能 か分からない	× 相手が確認可能 か分からない	× 相手が確認可能 か分からない	◎	◎	◎
活用シーン	庁内における確 認・相談・ 調整・データの やり取り	庁内における 照会・回答・ 依頼	外部との連絡・ 相談・調整・ データのやり取り	確認・相談・ 調整	会議・ 打ち合わせ	会議・ 打ち合わせ

参考

(3) ビジネスチャット活用によるコミュニケーションの効率化

ビジネスチャットの活用により、これまでの内線電話によるコミュニケーションの課題の改善も期待されます。

<内線電話によるコミュニケーションの課題>

① 集中力が途切れる

それまで取り組んでいた業務を中断することで、集中力が途切れてしまいます。



② 電話の取り次ぎ、特に不在の時の対応にかかる時間のロス

受けた電話を取り次いだり、不在時にメモを残し伝言するなど、取り次ぎ作業にその都度時間が割かれます。また、メモを見て、折り返したら、掛けてきた相手が不在で、このやりとりが何度か繰り返されることもあり、双方の職場で時間のロスが生じます。