

前橋市 コミュニケーションポリシー

令和8年1月
改定版

コミュニケーションポリシーとは

✓ コミュニケーションポリシーとは？

組織内での情報共有や意思疎通に関する基本方針を定めたものです。
職員間のコミュニケーションの質を向上させ、業務の効率化を図ることができます。

✓ なぜコミュニケーションポリシーが必要なのか？

前橋市役所は多様な部署や勤務体系を持ち、さらに人事異動や社会環境の変化に応じたツールの更新により、業務環境が変化します。

こうした変化の中で、従来のやり方に固執すると、職員間に考え方の隔たりや意思疎通の齟齬が生じ、業務の非効率を招きかねません。

生産性を高め、働きやすい環境を広げるためには、価値観や業務に対する姿勢、情報共有の方法、ツール活用について職員間で共通認識を持つことが必要です。



✓ コミュニケーションポリシーを通じて目指す姿

前橋市役所をもっと働きやすく

情報管理の徹底、オープンな共有、思いやりある対話、活発な意見交換を通じて、協力と挑戦を支える組織文化を育みます。

前橋市役所のコミュニケーションポリシー

① 前橋市コミュニケーションポリシーの位置付け

DX推進計画「3つの柱」

- 1 住民と行政との接点の変革
- 2 地域との共創

3 行政の変革

「3 行政の変革」重点事業

- (7)組織風土の醸成
- (8)業務改善
- (9)DX人材の育成
- (10)AIを活用できる環境づくり及び庁内データ活用基盤の整備

重点事業の取組

- (7)組織風土の醸成
- ③ コミュニケーションポリシーの実践
前橋市役所全体で「組織風土」の見直しを進める
- (8)業務改善
- ① 職員の意識改革
職員の知識の習得や実践の機会を生み出す

② コミュニケーションポリシー〈初版〉の改定について



クラウド接続系端末導入

令和5年4月

前橋市 コミュニケーションポリシー

令和5年4月

コミュニケーションポリシー〈初版〉策定

令和6年12月



職員クレド（行動理念）
今と未来の市民を笑顔にするため
1. 市民目線を追求します
2. 未来を想像し、一歩踏み出します
3. チームで知恵と力を出し合います
4. 互いに尊重し合い、心地よい空間をつくれます

職員クレド策定

端末の導入から2年以上が経過

⇒ 端末の活用の拡大

⇒ 効率的、能率的に業務遂行
できる環境構築へ（職員クレド）

職員同士で共通認識を持つための基本的な考え方を示す必要 → 職員アンケートを実施し、コミュニケーションポリシーの改定へ

市役所の目指す姿〈4つの行動指針〉

- ✓ 誰もが正しく情報を保管し、適切に整理できる



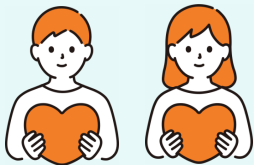
適切な
情報管理

オープンな
情報共有

- ✓ 誰もが必要な情報をリアルタイムで確認できる
- ✓ 皆で課題やリスクを発見できる状態になっている



- ✓ お互いに感謝や労いの気持ちを伝え、相手の立場を尊重できる
- ✓ 過ごしやすい、協力し合える、あたたかい職場をつくる



思いやり
のある対話

活発な
意見交換

- ✓ 誰もが意見やアイデアを自由に発信できる
- ✓ 職位・部署の壁を越えてフラットに議論できる



行動指針①


適切な情報管理



1

情報アクセスを容易に

情報を必要とする人がわかりやすくアクセスしやすい情報管理のあり方を考えよう

 ファイルなど情報へのアクセス性が高ければ、引継ぎのときにも正確かつ容易に相手が理解できるようになります。

2

ルール化による共通理解

自分たちに合ったファイルの保存・共有のしかたやフォルダの構成・作成のルールをつくろう

 Teamsではチャットとチャンネルの使い分けなども細かくルール化できると選択に困らなくなります。

3

情報の集約・スリム化


ショートカットを活用するなどして、同じファイルが至る所に保存されるのを避けよう

 不要な旧作ファイルは都度廃棄していくことで誰が見てもわかりやすいファイルの残し方ができます。

4

セキュリティと管理意識


個人情報の取扱いやファイルのパスワード設定など文書管理に関するルールを決めよう

 パスワードの設定や起案のしかたなど曖昧になりがちな細かい作業も、規則性を持たせると効率アップが期待できます。

5

デジタルとアナログの併用

デジタルツールだけでなく、時と場合に応じて会話や紙媒体などアナログな手段も併用しよう

 適度な会話・声かけは職場の雰囲気良くし、一人ひとりが働きやすい環境の創出にもつながります。

行動指針②

オープンな情報共有



1

個人管理からチーム管理へ


担当しか「見れない」「知らない」管理をなくし、担当外でも業務状況等がわかるようにしよう

 必要な情報を必要な人がすぐにアクセスできる状態になっていることが大切です。

2

スピード感を意識


共有している情報はリアルタイムで更新し、常に最新の状態にしておこう

 最新の状態で共有しておくことで、必要な場面で瞬時に活用できます。

3

共有範囲を適切に


「誰が」「何のために」使うかを考え、適度な範囲で共有しよう

 共有範囲が広すぎると不要な人に共有され、責任感の希薄化につながってしまいます。
逆に範囲が限定されすぎると、必要な人に共有されず、スピーディなコミュニケーションを阻害してしまいます。

4

チームの垣根を超える


課や係など部署の壁に囚われず、情報が必要な人に柔軟に共有しよう

 縦割り文化を変えることが、コミュニケーションの効率化にもつながります。

5

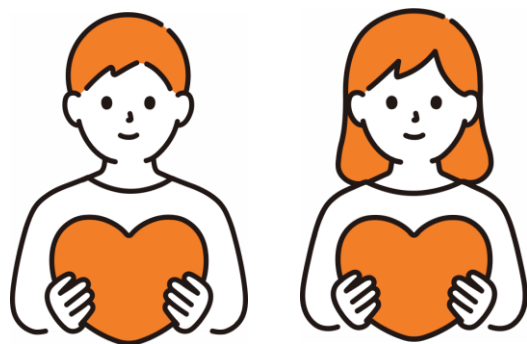
見える化で、チームのちから 最大化

情報を見える化して、チームのちからを最大限引き出そう

 あらかじめ情報をオープンにしておくことで、無駄な作業や重複を減らしたり、意思決定が早くなります。また、一人の知識やスキルがチーム内で共有でき、チームメンバー全体の能力も向上します。


行動指針③

思いやりのある対話




1 挨拶・感謝はコミュニケーションの第一歩

あいさつや感謝の気持ちを言葉にして伝えよう

 思っているだけでは伝わりません。まずは簡単なコミュニケーションから始めていきましょう。


2 聞くことは、信頼を育てる力

相手の職位・年齢・性別等に関わらず、話を傾聴しよう

 係長を中心に職員間の信頼関係を構築していくことが大切です。

3 お互い様の精神

相手を頭ごなしに否定せず批判し合うのではなく、お互い様精神で協働しよう

 否定されると、職員が萎縮し、悪循環が生まれます。ミスも学びと捉え、成長し合う環境をつくりましょう。


4 仕事・立場への相互理解

他の職員の仕事を把握するように努めましょう

 お互いの仕事内容を理解することで、協力しやすくなり、業務が円滑に進みます。

5 個性を活かすチームづくり

一部の職員に業務負担が偏らないよう、助け合いの精神を持って、全員で協力しよう

 年齢・性別・価値観・働き方の違いなど、それぞれの立場を尊重し、誰もが安心して働ける環境をつくりましょう。

行動指針④


活発な意見交換



1

意見交換できる時間・場所の確保


忙しい中でも、チームでじっくり議論できる時間と場所を確保しよう

 意見交換は後回しになりがちだからこそ、予定として見える化し、気軽に話せる場を意識的につくるのが大切です。

2

安心して発言できる環境


立場（職位・職種）に関係なく、チーム全員が発言しやすい議論の場をつくろう

 安心して発言できる環境で議論を行うことで、各自が持つ様々な意見が共有できます。

3

多様な意見の受容


異なる意見を取り入れ、チームの思考の幅を広げよう

 異なる意見を否定せず受け入れることで、視野が広がり、柔軟で創造的なアイデアが生まれます。

4

アイデアの整理・深掘り

アイデアを整理・追及して、チームの最適解を導き出そう

 不安なく、思考を行動に移すためには、アイデアの整理と追及を通じて、チームとしての最適解を見つける作業が不可欠です。

5

挑戦でスキルアップ

挑戦する人をチーム全員でサポートし、新しい一歩を皆で踏み出そう

 人任せにせず、自分事として一緒に挑戦することで、チーム全体のスキルアップにもつながります。

前橋市コミュニケーションポリシー

～行動指針の実践～

4つの行動指針に基づき、具体的な取組方法をまとめました。

適切な情報管理

- ✓ チャット / 対面 / 電話 を使い分けましょう
- ✓ チャットは「検索しやすさ」を意識して投稿しましょう
- ✓ 業務ファイルはSharePointで共有しましょう

オープンな情報共有

- ✓ 個別チャット / グループチャット / チャンネルを使い分けましょう
- ✓ チームでスケジュールを共有し、業務を管理しましょう
- ✓ 意思決定は所属ごとのルールに沿って、円滑に進めましょう

思いやりのある対話

- ✓ 職員の意見を互いに尊重し、チームで取り組みましょう
- ✓ 日頃からの声かけにより、風通しの良い職場づくりに努めましょう
- ✓ 勤務時間内・勤務時間外のメリハリをつけましょう

活発な意見交換

- ✓ チャットを効果的に使い、迅速に意見を伝えましょう
- ✓ 場面に応じてオンライン会議を活用しましょう
- ✓ 自分で学び、ともに助け合う姿勢を大切にしましょう

チャット / 対面 / 電話 を使い分けましょう

✓ Teamsでのチャットを基本に、ツールごとの特徴を踏まえて使い分けましょう

チャットでの連絡が浸透することで、情報が文字として残るだけでなく、電話の取り次ぎにかかる時間を削減できます。照会対応などの依頼はチャットで行えば、**前後の電話連絡は不要**です。一方で、ニュアンスを伝えたい場合や、詳細な説明が必要な場面では、対面や電話でのコミュニケーションが有効です。状況に応じて、本表を参考にしながら、柔軟にツールを選択しましょう。

✓ 相手の都合や相談内容に応じて相談方法を選びましょう

対面や電話で相談しようとしても、相手が不在だったり、取り込み中だったりすることはよくあります。こうした同期型のコミュニケーション（対面・電話）では、まず**相手の都合を確認する「思いやり」**が大切です。急ぎでない内容や、チャットで完結できそうな相談であれば、積極的にチャットを活用することも、相手への配慮につながります。

職員の声

- 文章のみではうまく伝わっていないことがある
- チャットで相談するのがいいのか、口頭で相談するのがいいのか迷う
- 上司への相談はチャットより対面の方が良いかもと気を遣ってしまう

	チャット	対面	電話
即時性 相手の反応がどれだけ早く得られるか	△	◎	◎
記録性 やり取りの内容があとから確認できるか	◎	△	△
感情の伝達 相手の気持ちやニュアンスがどれだけ伝わるか	△	◎	○
手軽さ 場所や環境や時間的な制約が少ないか	◎	△	○

チャットは「検索しやすさ」を意識して投稿しましょう

✓ キーワードやタグ・絵文字を取り入れて検索性を高めましょう

過去の投稿を参照したいときは、検索機能が便利です。投稿する際に「キーワード」を意識して含めたり、投稿の冒頭に「タグ」や「絵文字」を入れておくことで、後から検索しやすくなります。なお、絵文字だけでも検索することが可能です。

 [チャットの検索方法](#)

✓ タイトル(件名)や書式設定で投稿の視認性を高めましょう

チャンネルでは、フォントサイズの大きなタイトル(件名)を記載することができます。個別チャット・グループチャットでも、投稿の1行目にタイトルを付けておくことで、後から目的の投稿を見つけやすくなります。また、フォントの色を変えたり、ハイライトカラーを使ったりすることで、投稿の視認性をさらに高めることができます。

✓ 命名や目的の共有でグループチャットの検索性を高めましょう

グループチャットの名称には、「目的」「日付」「関係者」などの情報を含めて命名すると、後から見返す際の手がかりになります。また、グループチャットを立ち上げた際には、最初の投稿で「このチャットは〇〇のために作成しました」といった形で目的を明記しておくことで、メンバー全員がチャットの趣旨を理解しやすくなり、後から参照する際にも役立ちます。



【参加者】 12/19 DX研修 〈グループチャット名〉

DX研修の開催について

皆様

標記について、DX研修の開催内容について、本チャットにてご案内いたします。

開催目的：

主体的・自律的に市のDXを進める職員を育成するため。

開催日時：12月19日（金） 15時～

開催場所：議会庁舎2階 研修室

対象者：各課から1名

持ち物：クラウド接続系端末（ChromebookまたはSurface）

下記のフォームより **12月12日（金）** までに参加者をご報告ください。

[参加者報告フォーム](#)

よろしくお願いいたします。

（例）

職員の声

- 同じようなグループチャットがたくさんあってどのグループチャットで議論されていたか、また一つのチャット内で投稿が重なると、目当ての投稿を探すのが大変
- グループチャットの最初の投稿で、チャットの目的が一目でわかるよう端的に付けた「件名」、「目的」、必要に応じて投稿やリアクションのルールやSharePointのリンクを共有して、わかりやすいグループチャットを心がけている

業務ファイルはSharePointで共有しましょう

✓ ファイルはクラウド管理で編集履歴を残しましょう

クラウド管理には、自動保存・共同編集・編集履歴の確認などのメリットがあります。これらを活用することで、業務の効率化とリスク対策につながります。誤って編集してしまっても、編集履歴から復元することができます。

[▶ ファイルの保存](#)[▶ ファイルを復元する](#)

✓ ファイルの目的に応じてアクセス権限を設定しましょう

ファイルは基本的にリンクで共有し、必要に応じて「編集可能」「表示のみ」「有効期限付き」などの権限設定を行いましょ

[▶ ファイルの共有・権限設定](#)

✓ 共有を限定したいときはグループチャットを活用しましょう

個人情報を含むものなど、限られたメンバーで共有したい資料がある場合には、グループチャットで共有しましょ



職員の声

- 共有ファイルを編集するときに、誤って他課の編集範囲を上書きしてしまわないか心配になる
- 担当が不在の時に、資料がローカルに保存されていたため、資料の閲覧ができず困ってしまった
- 直接チャットにファイルを貼り付けて共有したため、同じ名前のファイルが何個も出来てしまった

個別チャット／グループチャット／チャンネルを使い分けましょう

✓ 例① 情報の「公開度」の視点で使い分け

個別チャット	非公開/1対1	… 特定の相手との個人的なやり取り。内容は他のメンバーには見えない	: 上司への報告、個別相談 など
グループチャット	限定公開/複数人	… 特定メンバー間での非公開のやり取り。チーム外の人も含められる	: プロジェクト単位の連絡、情報共有 など
チームチャンネル	公開/チーム全体	… チームメンバー全員が閲覧・参加可能で、情報の透明性が高い	: 業務連絡、会議録・ナレッジの共有 など

✓ 例② 情報の「寿命」の視点で使い分け

個別チャット	短期的	… 一時的なやり取りが中心で、後から参照されることは少ない	: 今日の予定確認、軽い相談 など
グループチャット	中期的	… プロジェクト期間中など、一定期間は参照される可能性がある	: 作業分担の確認、進捗報告 など
チームチャンネル	長期的	… 会議録や業務記録として残す価値があり、検索性も高い	: 会議録、手順書、FAQ、業務報告 など

✓ 例③ 情報の「構造」の視点で使い分け

個別チャット	単発	… 一問一答や短いやり取りが中心で、話題が複雑になると管理が難しくなる	: 簡単な確認、個人的な連絡 など
グループチャット	中程度	… 複数の話題が混在することもあるが、スレッド化はできない	: プロジェクト進行中のやり取り など
チームチャンネル	構造化可能	… スレッドで話題を整理でき、複雑な議論にも対応できる	: 複数の業務テーマ、議論の履歴管理 など

職員の声

- チャンネルで投稿するか、チャットで投稿するか、ミーティングにするかなど、どのように情報共有するのが適切か、判断が悩ましい
- 後から参照することが少ない情報は、個別あるいはグループチャットに投稿し、残したい・溜めておきたい情報は、所属内ならチャンネル、所属外ならグループ名をプロジェクト名などに変えた上でグループチャットに投稿している

チームでスケジュールを共有し、業務を管理しましょう

✓ 自分の予定はカレンダーに登録し、他の人が確認できるようにしましょう

[▶ 新しい予定を追加する](#)

カレンダーは予定の意思表示として機能するため、他の人はカレンダー上の空き時間を「会議を招集しても差し支えない時間」として受け取ります。会議や休暇などの予定だけでなく作業に集中したい時間なども予定としてカレンダーに登録しておくことで、スケジュールを主体的に管理でき、効率的に業務に取り組むことができます。内容を知られたくない予定は非公開設定を行うことで、詳細を伏せたまま「予定がある」という意思表示をすることも可能です。

✓ 相手の予定を把握して相談の時間を取るようにしましょう

[▶ 相手の予定を確認する](#)[▶ 会議招集する](#)

あらかじめ相手の予定を把握することで、相談や依頼のタイミングを調整しやすくなり、円滑なコミュニケーションにつながります。対面で相談したい場合は、会議などと同様に、5分でも10分でも「相談のための時間」を相手と共有しておくことで、その時間に集中して話すことができ、業務の効率向上が期待できます。特に、普段から忙しそうな相手に相談したいときは、Outlookで会議招集し、相談の時間をしっかり確保するのも有効な方法です。

✓ 業務管理をするときは、各ツールの機能を活用しましょう

[▶ タスク機能の使い方](#)[▶ ToDoリストの使い方](#)

チーム作業のタスクを管理するときはLoopのタスク機能がおすすめです。チェックリストや表を活用することで、タスクの進捗を一覧で確認でき、担当者ごとの進捗状況や期限を管理しやすくなります。一方で、個人のタスク管理はOutlookのToDoリストがおすすめです。「期限」や「重要度」を設定して、計画的にタスクを処理することができます。

職員の声

- 予定表が入力されていないと、会議招集や急ぎの用件の際に電話やチャットで相手に確認しなければならない
- 相手がいつも忙しそうで、なかなか相談のタイミングがつかめない
- 業務の進捗が把握できないため、仕事を割り振りにくい

意思決定は所属ごとのルールに沿って、円滑に進めましょう

✓ 所属内で意思決定のルール化を検討しましょう

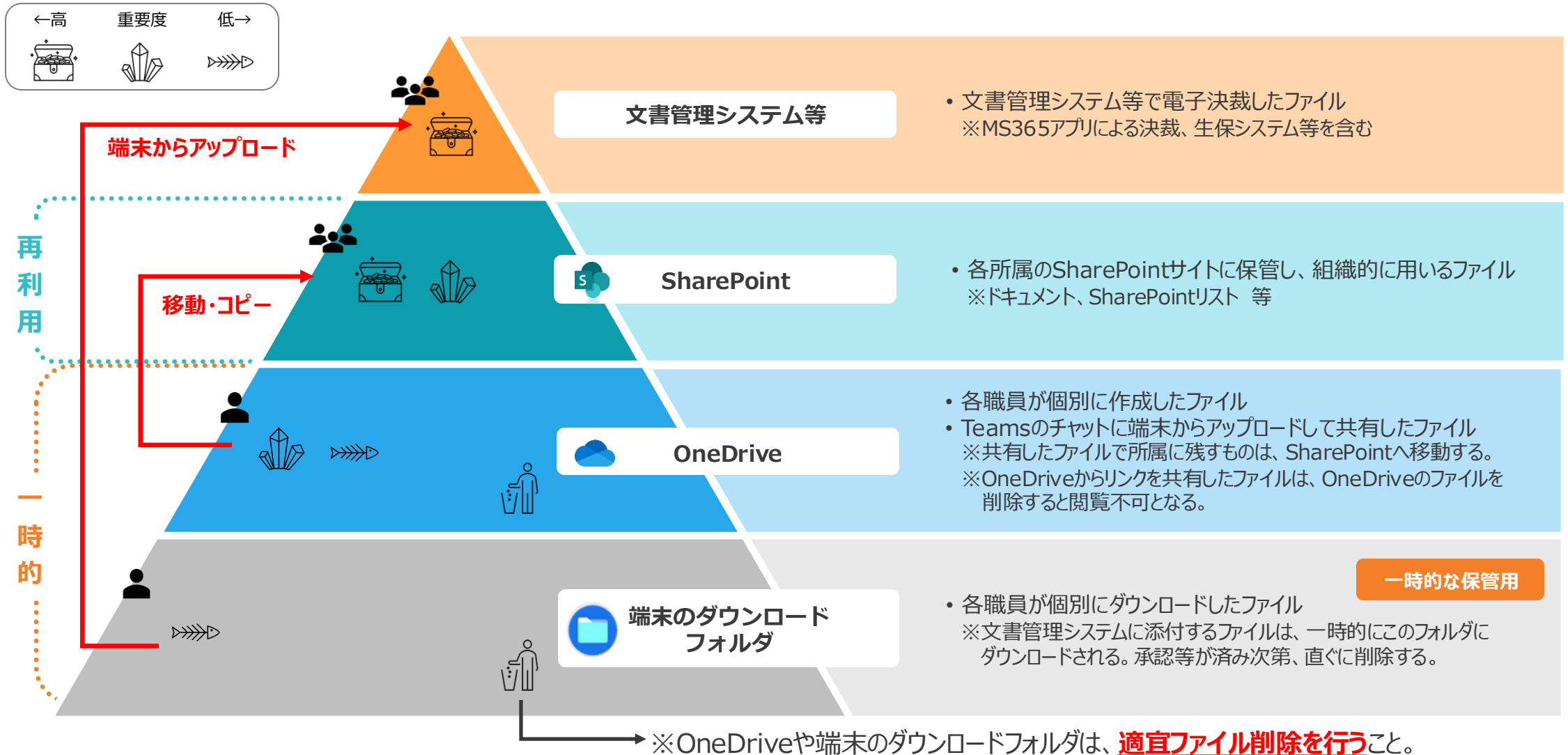
業務を円滑に進めるためには、意思決定の方法を統一しておくことが重要です。例えば、「所属内決定アプリ」やチャットのリアクション（スタンプ）機能を活用することで、簡易かつ迅速に意思表示ができ、業務の効率化につながります。また、文書管理システムやチャットでの意思確認など、担当ごとに運用方法が異なる場合もあるため、文書法制課及び情報政策課から発出されている通知等を参考にしながら、課内・係内で共通のルールを検討しておくことが望めます。意思決定の手段としては、「**文書管理システム**」「**所属内決定アプリ**」「**チャット**」などがありますが、目的や業務の性質に応じて使い分けるとともに、所属内でルールを明確にしておくことで、迅速かつ効率的な意思決定が可能になります。

	①文書管理システム	②所属内決定アプリ	③チャット
文書の種類	<ul style="list-style-type: none"> ・ 決裁(最終的な意思決定)となる文書／供覧文書 ・ 権利義務等／予算執行に関する文書 ・ 公印／合議を要する文書 ・ 対外文書(外部への照会回答など) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内照会回答 ・ 課内報告・回覧 ・ 上司への確認事項 ・ その他簡易な文書 	(例) <ul style="list-style-type: none"> ・ 保存不要な照会回答 ・ 業務の方向性の確認
保存年限	1年、3年、5年、10年、永年	原則1年	－
具体例	補助金の支給伺 一斉通知・照会システムの回答 など	常任委員会の件名報告 SharePointリストへの報告 など	会議シナリオの確認 など

職員の声

- ・ 簡易的な意思決定をどのように行うべきか、統一的なルールがなくて判断に迷う
- ・ 対外的なケースは「文書管理システム」、庁内の照会回答など簡易なケースは「所属内決定アプリ」、方向性の確認など目線合わせしたいときは「チャット」により意思確認する、といった運用ルールを所属内で決めて使い分けている

〈参考〉ファイルの保存と共有



職員の意見を互いに尊重し、チームで取り組みましょう

✓ 異なる意見を否定せず、誰もが発言しやすい環境を作りましょう

自分の考えと異なる意見があっても、真っ向から否定するのではなく、まずは**相手の意見を理解しようとする姿勢**が大切です。そうすることで、お互いの共通理解が深まり、建設的な対話につながります。また、自分の発言が受け入れられていると感じることで、安心して積極的に発言しやすくなり、意見交換が活発になる効果も期待できます。

✓ 相手の意見に耳を傾け、受け入れる姿勢を大切にしましょう

チーム全員が同じ方向を向いて業務に取り組むためには、一人ひとりの意見を丁寧に聞き、全員が納得した状態で進めることが重要です。会議や意見交換の場では、特定の人に発言が偏りすぎないように配慮し、相手の話にしっかり耳を傾けることで、新たな視点に気づききっかけにもなります。

✓ チーム全員で支え合いながら、新しいことにチャレンジしていきましょう

これまでに経験のないことや難しい課題に取り組むときは、不安を感じやすいものです。そんなとき、**チャレンジする人を手助けし、後押しする温かい職場の雰囲気**は、一人ひとりの行動意欲を高め、結果としてチーム全体の成果にもつながります。誰か一人に負担が偏っていないか、人任せになっていないか、周りに目を配りながら、チーム全体で支え合う姿勢を大切にしましょう。



職員の声

- 自分の言ったことに対していつも否定的に返されると発言する気力がなくなってしまう
- 会議で特定の人に発言が偏り、他の人は聞くだけになってしまうことが多い
- 誰がやってもいいはずの業務なのに、最終的にいつも同じ人が行っていて人任せの状態になっている

日頃からの声かけにより、風通しの良い職場づくりに努めましょう

✓ あいさつや感謝の言葉を大切にしましょう

「おはようございます」「ありがとうございます」など、基本的なコミュニケーションを積み重ねることで、自ら会話のきっかけを作り、話しかけやすい雰囲気生まれます。

✓ 10分程度の適度な雑談で上手にリフレッシュしましょう

適度な雑談にはリラックス効果があり、生産性の向上も期待できます。気軽に話せる雰囲気があると、ちょっとした確認や仕事の相談もしやすくなります。

✓ お互いに気にかける一言を心がけましょう

「研修はどうだった?」「来月のイベント準備で忙しくない?」など、**何気ない声かけや気配りは、信頼関係を築く第一歩**です。相手の業務内容や状況に関心を持ち、想像力を働かせて声をかけ合うことで、“お互い様”の精神が育まれ、自然と助け合える関係が生まれます。



職員の声

- 職員同士の何気ないあいさつが少ないと感じる
- 行き過ぎた雑談はストレスに感じるときもあるが、雑談によって相手の考え方や悩みがわかることもある
- チャットによるコミュニケーションは便利だと感じるが、チャット一辺倒ではなく適度に対面でコミュニケーションする機会も大切だと感じる

勤務時間内・勤務時間外のメリハリをつけましょう

✓ 勤務時間外のコミュニケーションには配慮しましょう

業務終了後には、予定がある職員もいるかもしれません。緊急時を除き、業務に関する相談や電話連絡は控えましょう。チャットを送る際は、予約送信機能を活用することで、相手の勤務時間に合わせた配慮が可能です。

▶ チャットの予約送信



✓ 勤務時間外の問合せ・相談への対応方法を決めておきましょう

昼休みや業務終了後でも、電話対応が必要になる場合があります。その際は、事前に当番を決め、特定の職員に負担が偏らないように配慮しましょう。また、日頃から業務内容を共有しておくことで、折り返し対応時にメモを取りやすくなります。さらに、休暇の前日には、問合せが予想される案件を事前に共有しておくことも重要です。

職員の声

- 勤務時間外に電話がかかってくると対応する職員がいるので、自分も対応しなければいけないのかと気になる
- 昼当番を決めていないため、昼休み中に問合せがあった際にいつも同じ職員が対応している
- 業務内容の共有不足のせいで、週休日に同僚に連絡する必要があったり、連絡をもらうことが多い

チャットを効果的に使い、迅速に意見を伝えましょう

✓ チャットは柔軟に運用しましょう

[▶ チャットの非表示・退出・削除](#)

Teamsでは「**簡潔で効率的なやり取り**」が求められます。メールとは異なる文化を意識し、柔軟に運用しましょう。例えば、チャットではメールのような定型文のあいさつは不要です。要件を簡潔に記載することで、情報の伝達がスムーズになります。また、自分の役割が終わったグループチャットからは、遠慮なく退出して構いません。グループチャットには参加人数の上限があるため、退出は「業務の効率化」の一環であり、失礼にはあたりません。

✓ メンション(@)で伝える相手を明確にしましょう

[▶ チャットのメンション](#)

グループチャットでのコミュニケーションでは、「誰に向けたメッセージなのか」を明確にすることが重要です。メンション(@)は、特定の相手やグループに通知を送る機能で、メールでいう「To」に相当します。メンションされた人以外のメンバーは「Cc」にあたるため、参考情報として受け取るようにしましょう。また、ただ相手に通知を送るための一つの機能であることから、メンションした名前の後に敬称や職位（「様」、「部長」）を記載する必要はありません。

✓ リアクションで素早く意思表示しましょう

[▶ リアクションの活用](#)[▶ 既定のリアクションを変更](#)

特にグループチャットでは、自分の投稿に一定時間誰からも反応がないと、不安を感じることがあります。たとえ投稿を見ていても、すぐに対応できない場面では、確認したことを「リアクション」で示すだけでも、**お互いの存在が感じられるコミュニケーション**が生まれ、安心して投稿できるようになります。

職員の声

- チャットでも定型的なあいさつ文を入れるべきかだったり、リアクションのみの簡潔な返答が失礼にあたらないかなど、判断に迷うことがある
- 自分の役割を終えていても、気を遣ってグループチャットからの退出を躊躇い、不要なチャットが溜まってしまう
- グループチャットで質問して一定時間誰からもリアクションや返信がないと、伝わったのかが分からなくて不安になり、つい電話してしまう

場面に応じてオンライン会議を活用しましょう

✓ オンライン会議やTeamsのビデオ通話で効率的にコミュニケーションを取りましょう

オンライン会議やTeamsのビデオ通話には、移動時間の削減、顔が見えることによる安心感、画面共有による共通認識の形成、音声記録の活用など、さまざまなメリットがあります。会議室の確保は難しい場合や、外部職場の職員と話す際には、オンライン会議の活用がおすすめです。

[▶ オンライン会議の始め方](#)

[▶ オンライン会議の録画](#)

✓ 気軽にオンライン会議できる雰囲気をつくりましょう

オンライン会議への心理的なハードルが下がることで、離れた場所にいるメンバーとも円滑にコミュニケーションを取ることができます。オンライン会議中は話しかけない、電話を取り次がないなど、お互いに配慮し合う姿勢が大切です。

✓ オンライン会議の環境整備に努めましょう

使われていない会議室の予約を解除したり、会議中であることが分かる表示を設けたりすることで、スペースの有効活用や会議への集中がしやすくなります。



職員の声

- 会議場所が遠いと移動が困難なので、オンラインで参加したい
- 会議中に話しかけられることがあるので、集中できない
- 会議室がなかなか空いていないため、調整がづらい

自分で学び、ともに助け合う姿勢を大切にしましょう

✓ 公開情報は自分から積極的に探しましょう

ヘルプアプリ

「ヘルプアプリ」では、システムやクラウド接続系端末の操作に関する疑問やマニュアルを調べることができます。また、全庁掲示板アプリの「問合せフォーム」では、他の人の問合せ内容を見ることができるため、自分で問合せをする前に、まずは既存の情報を確認してみましょう。



✓ 所属を越えて、助け合う働き方を実現しましょう

たすけあい+

多様で柔軟な働き方を実現するために、「たすけあい+アプリ」では、さまざまな所属からの依頼が掲載されており、多くの職員が登録しています。業務支援が必要な所属と、「やってみたい」「協力したい」と思う職員とのマッチングがさらに広がることで、組織全体の連携と助け合いの文化がより深まっています。



✓ 「誰に伝えたいか」を意識して発信しましょう

Engageをのぞいてみよう

周知したい相手によって、発信する場所を使い分けることで、必要な人に確実に情報を届けることができます。広く情報を発信したい場合は、全庁掲示板アプリや「Engage」が有効です。一方で、限られたメンバーに向けた情報は、チャンネルやグループチャットを活用しましょう。

職員の声

- どのようなツールの選択肢が適切なのかわからない／便利なツールを紹介してほしい
- 他部署と接する機会や連携する機会があると良い
- スキルを持つ人の力を借りることで、新しい気づきを発見できたことがある

コミュニケーションポリシーの体系図

職員クレド

今と未来の市民を笑顔にするため、

①市民目線を追求します ②未来を想像し一歩踏み出します ③チームで知恵と力を出し合います ④互いに尊重し合い心地よい空間をつくります

コミュニケーションポリシーの実践	関連する行動指針			
	情報管理	情報共有	対話	意見交換
チャット／対面／電話を使い分けましょう	◎		○	○
チャットは「検索しやすさ」を意識して投稿しましょう	◎			
業務ファイルはSharePointで共有しましょう	◎	○	○	
個別チャット／グループチャット／チャンネルを使い分けましょう		◎		○
チームでスケジュールを共有し、業務を管理しましょう	○	◎	○	○
意思決定は所属ごとのルールに沿って、円滑に進めましょう		◎		
職員の意見を互いに尊重し、チームで取り組みましょう			◎	○
日頃からの声かけにより、風通しの良い職場づくりに努めましょう			◎	○
勤務時間内・勤務時間外のメリハリをつけましょう			◎	○
チャットを効果的に使い、迅速に意見を伝えましょう		○		◎
場面に応じてオンライン会議を活用しましょう		○	○	◎
自分で学び、ともに助け合う姿勢を大切にしましょう	○	○	○	◎

【参考】コミュニケーションポリシーの体系図（詳細版）