

前橋市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的な方針を定めることにより、職員間のコミュニケーションの質を向上し、業務の効率化を図るもので

多様な部署や勤務体系を持ち、人事異動や社会環境の変化に応じたツール更新により業務環境が変化する中で、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。

本市においては、クラウド接続系端末の運用開始と併せて、令和5年4月に前橋市コミュニケーションポリシー<初版>を策定しました。



改定の経緯

クラウド接続系端末の導入から2年以上が経過し、前橋市コミュニケーションポリシー<初版>を策定した当初から端末の活用範囲が拡大している状況に加え、令和6年度に策定された職員クレドに基づき、効率的かつ能率的に業務を遂行できる環境構築が必要なことから、ポリシーを改定することとしました。

改定にあたっては、BPR推進WGにて全職員を対象とした職員アンケートを実施し、現場の声を収集しました。

第1回（令和7年5月 回答者数：791件）

行動指針案に対する所属ごとの状況やコミュニケーション全般の障壁について調査

⇒結果を基に**行動指針**を作成

第2回（令和7年7月 回答者数：601件）

場面に応じたツール選択、業務上の相談・意見交換の障壁、業務時間外におけるコミュニケーションの課題など

⇒結果を基に**具体的の実践内容**を整理



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、一步踏み出します
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

アンケート結果より、本市のコミュニケーションポリシーとして明文化すべき内容を整理し、本市の目指す姿及び4つの行動指針を作成しました。今後、前橋市DX推進計画2.0に位置づけ、全庁的に周知を行い、ポリシーの実践に向けて取り組むこととします。

前橋市役所の目指す姿

前橋市役所をもっと働きやすく

下記の4つの行動指針を通じて、協力と挑戦を支える組織文化を育みます。

指針	適切な情報管理	オープンな情報共有	思いやりのある対話	活発な意見交換
定義	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 誰もが正しく情報を保管し、適切に整理できる 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 ➢ 過ごしやすく、協力し合える、あたたかい職場をつくる 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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

前橋市コミュニケーションポリシーの内容

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

目指す姿

前橋市役所をもっと働きやすく

<4つの行動指針と実践内容>

適切な情報管理

✓ 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／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

✓ 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／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／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

✓ 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／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／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

オープンな情報共有

✓ 個別チャット／グループチャット／チャネルを使い分けましょう

情報の「公開度」の視点で使い分け／情報の「寿命」の視点で使い分け／情報の「構造」の視点で使い分け

✓ 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／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／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

✓ 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

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

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／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

✓ 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／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／お互いに気にかける一言を心掛けましょう

✓ 勤務時間内・勤務時間外のメリハリをつけましょう

勤務時間外のコミュニケーションには配慮しましょう／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

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

チャットは柔軟に運用しましょう／メンション(@)で伝える相手を明確にしましょう／リアクションで素早く意思表示しましょう

✓ 場面に応じてオンライン会議を活用しましょう

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／気軽にオンライン会議できる雰囲気をつくりましょう／オンライン会議の環境整備に努めましょう

✓ 自分で学び、ともに助け合う姿勢を大切にしましょう

公開情報は自分から積極的に探ししましょう／所属を越えて、助け合う働き方を実現しましょう／「誰に伝えたいか」を意識して発信しましょう