

前橋市 コミュニケーションポリシー

令和5年4月

なぜコミュニケーションポリシーが必要なのか

前橋市役所は様々な部署から成り立っており、職員の年代や勤務体系もそれぞれです。
また、行政組織の特徴として、一定のサイクルで全く異なる事業領域への人事異動を繰り返します。

さらに、社会環境の変化に適応した端末等の更新を契機とし、普段使いするツールも変化に対応して生産性の向上を目指すとともに、働き方の多様性を広げられる環境作りを進めています。

しかし、各職員が自分のこれまでのコミュニケーションの仕方や業務の進め方に固執すると、職員間で考え方の隔たりや意思疎通の齟齬が生じ、結果として業務が非効率となる状況が起こりえます。

大切なのは目的に立ち返ることです。生産性高く、生き生きと働ける環境を広げていくためには、

1. どのような価値観に共感し、業務に対する姿勢を共有すべきか
2. どのように情報共有をすべきか
3. どのようにツールを活用すべきか

について、職員間の目線を揃えていく必要があります。

コミュニケーションや情報共有のあり方を再構築する

ミライズ^{未来図}

Maebashi Innovative
Radical Improvements

令和3～4年度DX推進計画 WG活動成果

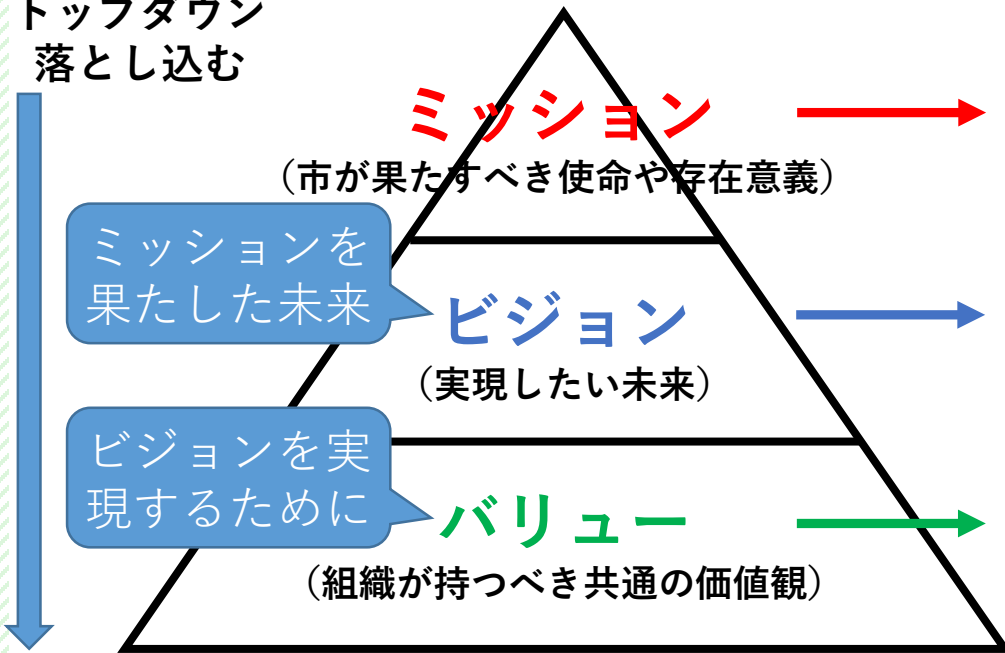
1. ミッション・ビジョン・バリューを自分事に

2. コミュニケーション ～ 情報の共有

3. ツールの活用 ～ オンボーディング

組織が掲げるDX推進計画

トップダウン
落とし込む



住民の幸福を増進する組織は
職員の幸福も増進する組織

住民の福祉の増進 ≡ 住民サービスの向上

デジタル技術とデータの活用を推進し、住民本位の行政及び地域社会を実現する

① 住民の視点を常に意識し、追及する

真に住民のためになるサービスを考えぬき、持続的に満足度向上を目指します

② チャレンジ&アジャイル

変化を恐れず果敢に挑戦し、素早く改善・改良を繰り返します

③ 誰も取り残されない

全ての住民がDXのメリットを享受できる環境を整えます

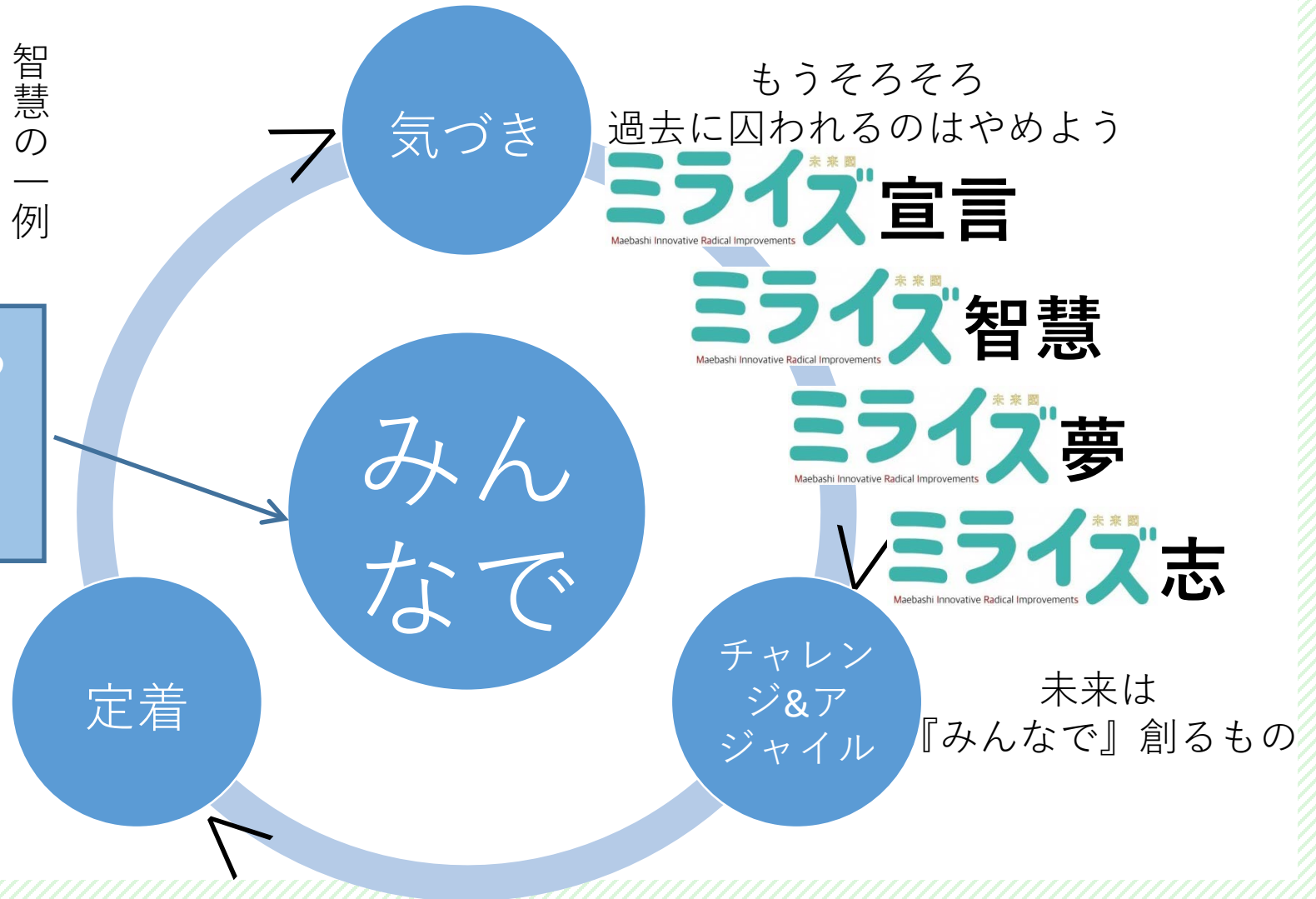
自分らしく、ありたい未来を描けていますか？

シンプルかつオープンにする
情熱的かつ面白くする
多様なみんなを繋ぐ
感動を分かち合う
外と未来を見据える
テンポよくチャンスをつかめる

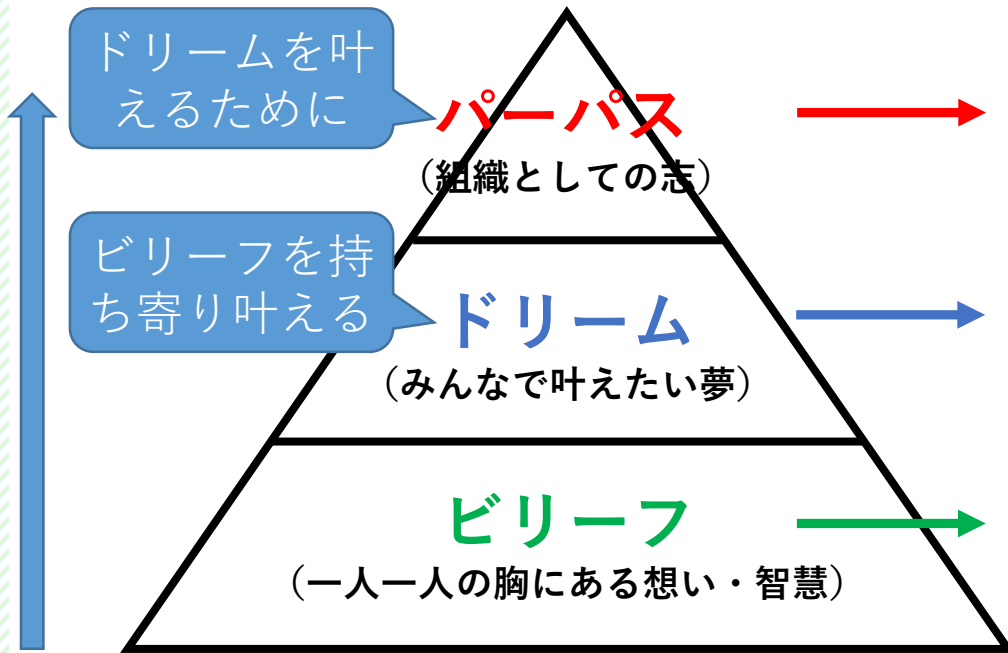
智慧の一例

『答え』は私たち
一人一人にある
智慧の交響楽

今すべき『より良い選択』を考え
実現のために『活動し続ける』



一人一人が心懸ける『未来への道』の一例



ボトムアップ
湧きあがる

一人一人の智慧を響かせ、あるべき未来を紡ぎ、地域の価値を世界に提供する

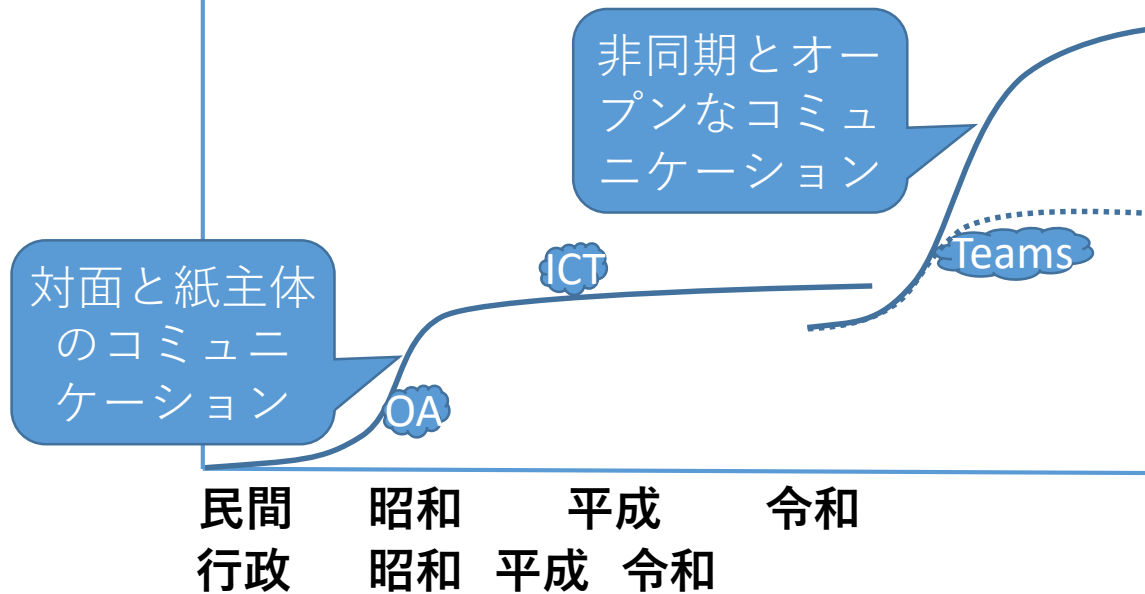
これからの時代に合っていて、みんなが繋がりより良くいきいきと活動している地域になる

シンプルかつオープンにする
情熱的かつ面白くする
多様なみんなを繋ぐ
感動を分かち合う
外と未来を見据える
テンポよくチャンスをつめる



コミュニケーションツールと生産性

生産性 = 提供価値 / 投資

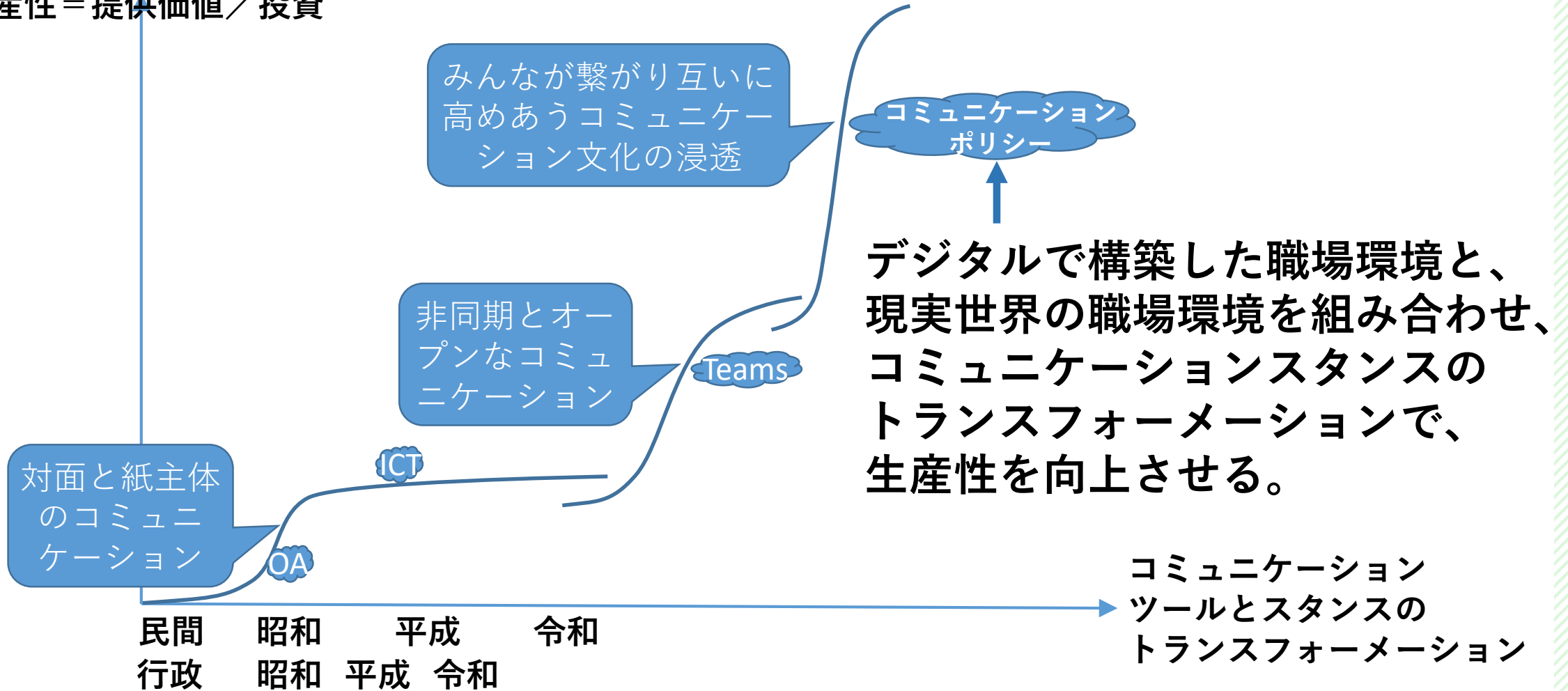


コミュニケーションツールの
トランスフォーメーションだけでは、
使い方で生産性に
差ができ、全体では低い方に
そろろう。

コミュニケーションツールの
トランスフォーメーション

コミュニケーションスタンスのX

生産性 = 提供価値 / 投資



1. ミッション・ビジョン・バリューを自分事に

2. コミュニケーション～情報の共有

3. ツールの活用 ～ オンボーディング

《楽にする》

- ✓ チャンネル・チャットでテンポよく
- ✓ 電話の前にチャット
- ✓ いいね！
- ✓ みんなで問い合わせ対応
- ✓ 垣根・壁を撤去

《習慣にする》

- ✓ 顔の見えるコミュニケーション
- ✓ その場で文字起こし
- ✓ リレーをスムーズに
- ✓ 自分から取りに行く
- ✓ 業務のノウハウはみんなで共有
- ✓ ぶつかり稽古は不要

《体得する》

- ✓ 手間・動作の最小化
- ✓ これまでとこれから

コミュニケーション

《楽にする》

チャンネル・チャットでテンポよく

電話・メールから
チャンネル・チャットへ
転換する

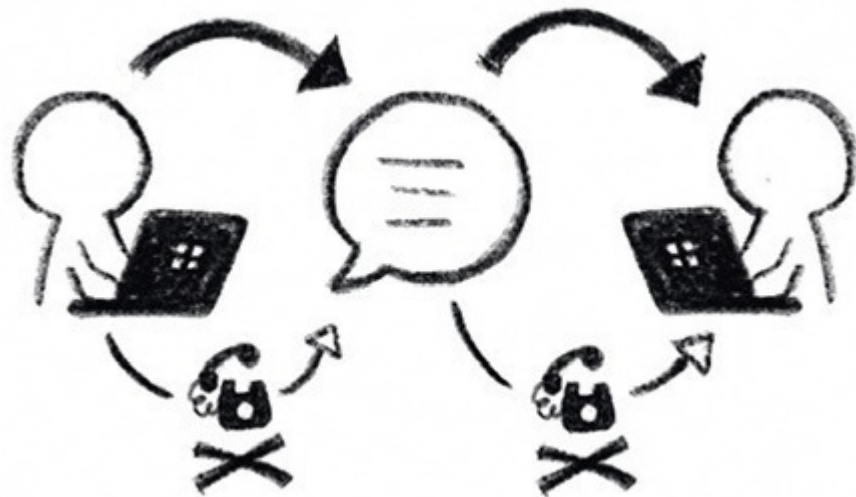
組織内の業務に関するコミュニケーションは、迅速なやり取りが求められている。

電話は相手の業務を中断したり、取り次ぎを強いるだけでなく、不在で何度もかけ直すなど自分もみんなもストレスの元になる。メールは長文になりがちで、過去のやり取りを把握するのも大変。

Teamsチャンネル・チャットで、複数人でお互いの立場から頻繁にやり取りし、物事を効率的に進める。また、定形挨拶は省略し、要件をズバリ書き込む。

《楽にする》

電話の前にチャット

電話の前にチャットで
コミュニケーション

組織内の業務に関するコミュニケーションで、電話は機密・緊急・親密なやり取りをする手段。

スマートフォンの普及で、コミュニケーションの重要度は電話<メール<面会から、チャット<メール<電話<面会に変化していて、いきなり電話はマナーに反する。

電話が必要かどうか、予めチャネル・チャットでコミュニケーションを取ってみる。電話でチャネル・チャットの補足は不要。

《楽にする》

いいね！

いいね！でスマートに
即リアクション

組織内の業務に関するコミュニケーションは、
適時適切なリアクションが必要。

チャネルやチャットのメッセージに、文章を書き込み
リアクションするのは煩わしい。また、スレッドが
長くなり、みんなが読みづらくなる。

承知・了解・よろしくお願ひします等の意味で、
「いいね！」のリアクションを付けスマートに。

《楽にする》

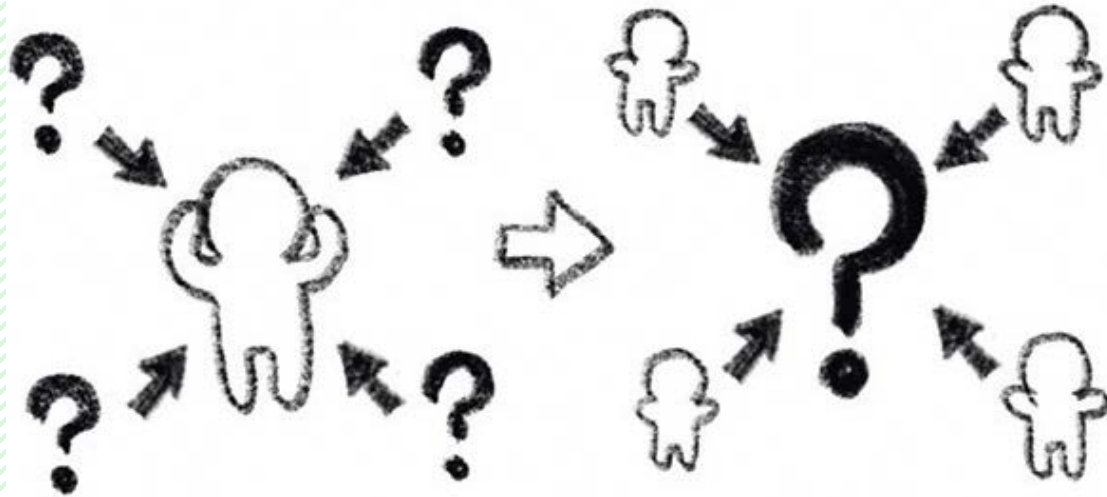
みんなで問い合わせ対応

問い合わせを共有し
みんなで回答する

組織内の業務に関するコミュニケーションで、問い合わせに迅速に対応する必要がある。

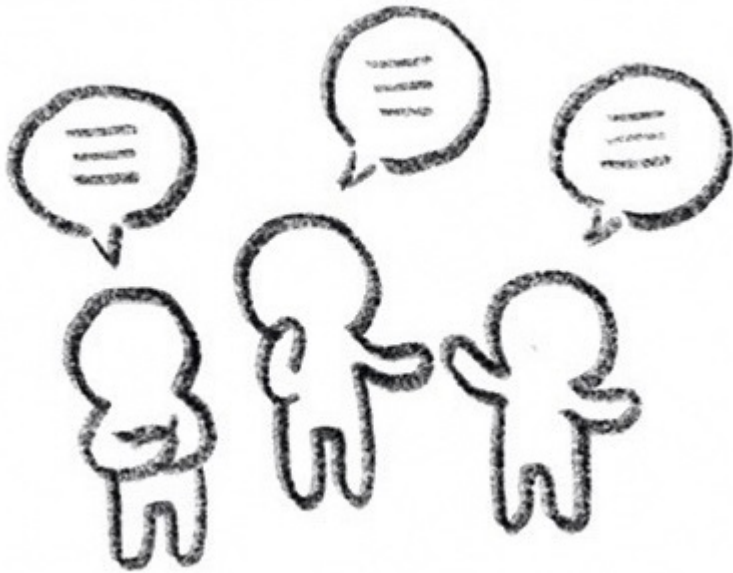
同じ問い合わせが何度も入ったり、回答が遅れることで新たな課題が生まれてしまう。

問い合わせをみんなで共有し、回答を持っている人はすぐに書き込む。返答に時間が必要な場合は、その旨を一時書き込む。必要に応じスクリーンキャプチャも活用。



《楽にする》

垣根・壁を撤去

初めからみんなで共有し
一緒に考える

組織内の業務に関するコミュニケーションで、多くの関係者の智慧を集積し合意していく必要がある。

ボトムアップで段階を経て煮詰めていき、完成に近づいた時に全体を俯瞰してみると、真のゴールから遠ざかっている。

情報を問題のない範囲でみんなに共有し、初期段階から全体を俯瞰できる体制で一緒に考えていく。垣根や壁がないことで、みんなで様々な視座から検討でき、手戻りや回り道が防げる。

《楽にする》

- ✓ チャンネル・チャットでテンポよく
- ✓ 電話の前にチャット
- ✓ いいね！
- ✓ みんなで問い合わせ対応
- ✓ 垣根・壁を撤去

《習慣にする》

- ✓ 顔の見えるコミュニケーション
- ✓ その場で文字起こし
- ✓ リレーをスムーズに
- ✓ 自分から取りに行く
- ✓ 業務のノウハウはみんなで共有
- ✓ ぶつかり稽古は不要

《体得する》

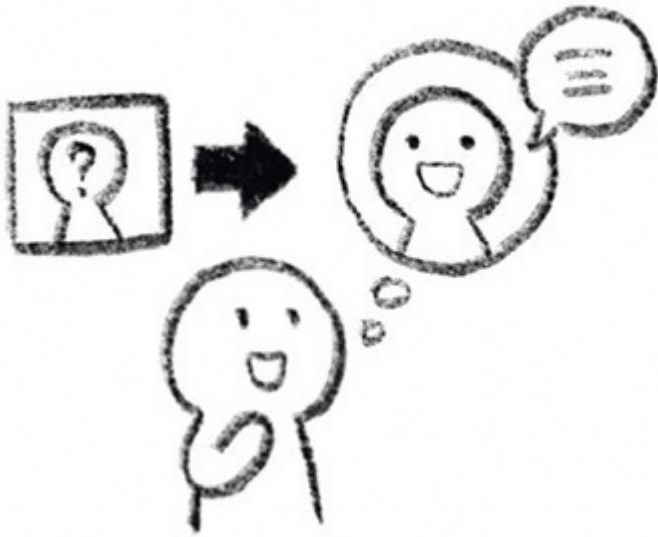
- ✓ 手間・動作の最小化
- ✓ これまでとこれから

コミュニケーション

《習慣にする》

顔の見えるコミュニケーション

大切な相手の顔を
思い浮かべ
コミュニケーション



組織内の業務に関するコミュニケーションでも、人間関係と風通しの状態が成果に影響する。

文章によるオンラインのみのコミュニケーションでは、相手の顔が見えないことでお互いを尊重する雰囲気損なわれることもある。

Microsoftアカウントのプロフィール画像を更新したり、相手を大切に思う言葉遣いをするなど、非対面のコミュニケーションを積み重ねても、人間関係を良好に保てるよう気配りする。

※端末のカメラで自撮りした画像に、自分で更新できます。

《習慣にする》

その場で文字起こし

音声は
文字に変換して共有

組織内の業務に関するコミュニケーションで、音声情報を記録保管する。

音声情報のままでは、受け取る側の環境によっては取り扱いに困ることがある。また、情報の再利用が困難。

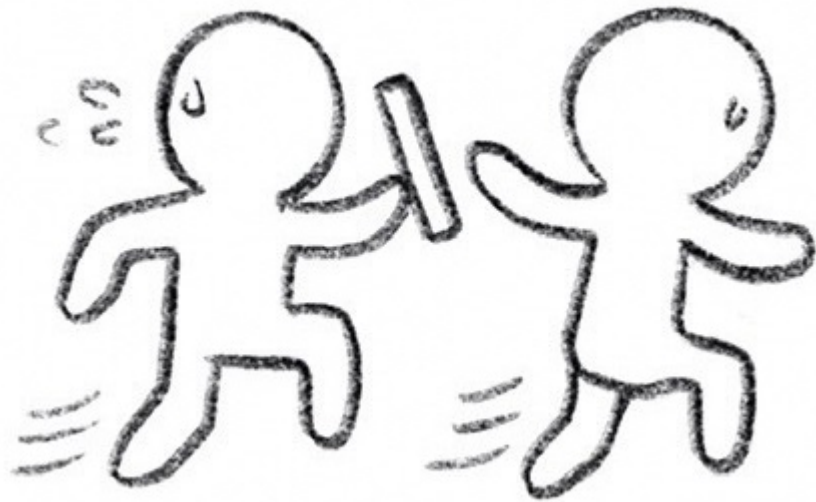
音声データから文字起こしするトランスクリプト機能や、その場で変換するディクテーション機能を利用し、音声を文字に起こし情報共有する。

※重要な情報の場合は、ICレコーダーに録音しておきましょう。

《習慣にする》

リレーをスムーズに

前工程を意識し 受け取るタイミングを 図る



組織内の業務に関するコミュニケーションで、前工程の職員から業務が受け渡されてくる。

前工程が滞ると自分の業務にムリ、ムラ、ムダが起こる。また、前工程に差し戻す場合もある。

Teamsチャネル・チャットで、業務の工程に携わる職員全員で情報共有して業務の流れを見える化し、自分の持ち分を少し超えて、みんなで生産性向上に取り組む。

《習慣にする》

自分から取りに行く

公開情報は自分で
業務に必要な分を入手



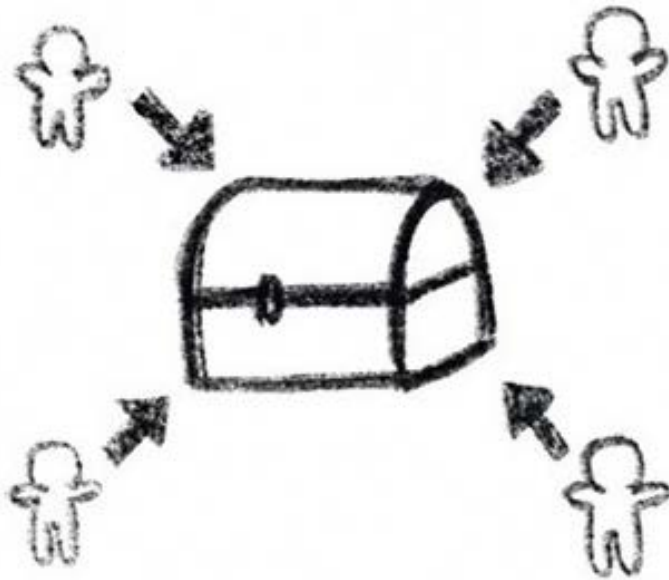
組織内の業務に関するコミュニケーションで、メンションはされないが業務に必要な情報が公開される。

メンションされた情報のみに集中すると、必要な情報を取りこぼすことがある。

Teamsチャネル・チャットで、メンションに対応する以外にも、公開情報も色々検索して業務に必要な情報入手し、みんなで生産性向上に取り組む。

《習慣にする》

業務のノウハウはみんなで共有

言語化しみんな
ブラッシュアップ

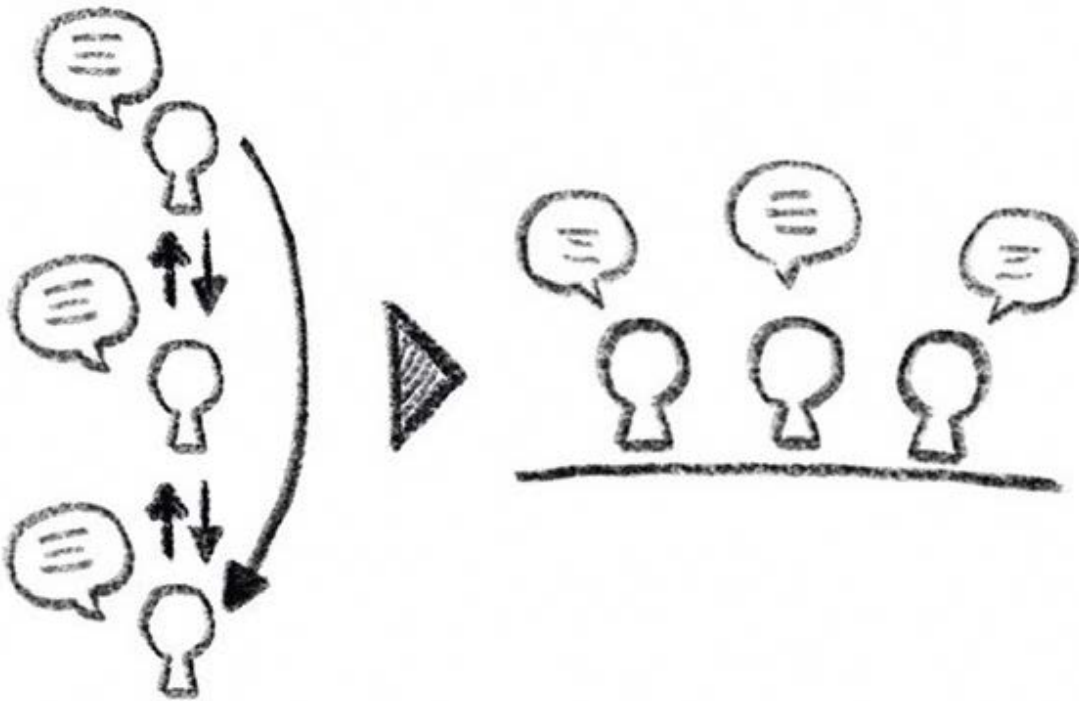
組織内の業務に関するコミュニケーションで、様々な業務に関するノウハウが得られる。

業務で得られたノウハウや気づきは、その場で言語化しみんなでブラッシュアップしないと、自然に風化してしまう。

業務のノウハウは言語化して、個人情報と非公開情報を除いて、原則庁内で情報共有する。また、みんなで共通言語化や標準化に取り組み、最新化と最適化も進めていく。

《習慣にする》

ぶつかり稽古は不要

チャンネル・チャットで
フラットに
ディスカッション

組織内の業務に関するコミュニケーションで、新しい事業にゼロスタートで取り組む。

従来のやり方に囚われ、これまで通りに段階を経て事業を練り上げていくと、後で全体像が見渡せていないことが判明し、手戻りすることがある。

Teamsチャンネル・チャットで、ステークホルダー全員でフラットに目的・目標を共有し、OODAサイクルを回して、ゼロからみんなでディスカッションし、プロジェクトの成功につなげる。

《楽にする》

- ✓ チャンネル・チャットでテンポよく
- ✓ 電話の前にチャット
- ✓ いいね！
- ✓ みんなで問い合わせ対応
- ✓ 垣根・壁を撤去

《習慣にする》

- ✓ 顔の見えるコミュニケーション
- ✓ その場で文字起こし
- ✓ リレーをスムーズに
- ✓ 自分から取りに行く
- ✓ 業務のノウハウはみんなで共有
- ✓ ぶつかり稽古は不要

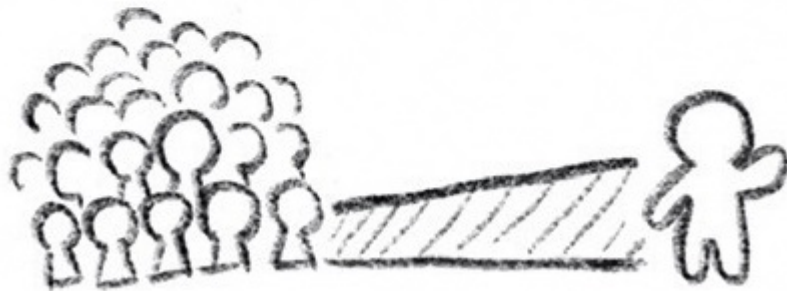
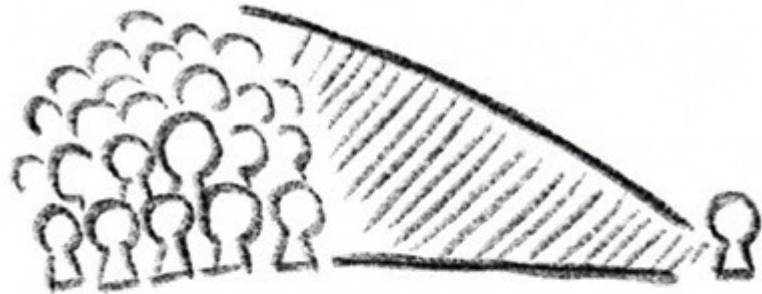
《体得する》

- ✓ 手間・動作の最小化
- ✓ これまでとこれから

コミュニケーション

《体得する》

手間・動作の最小化

始めから終わりまで
全体で最小化する

組織内の業務に関するコミュニケーションで、多くの関係者が携わる業務の手順を構築する。

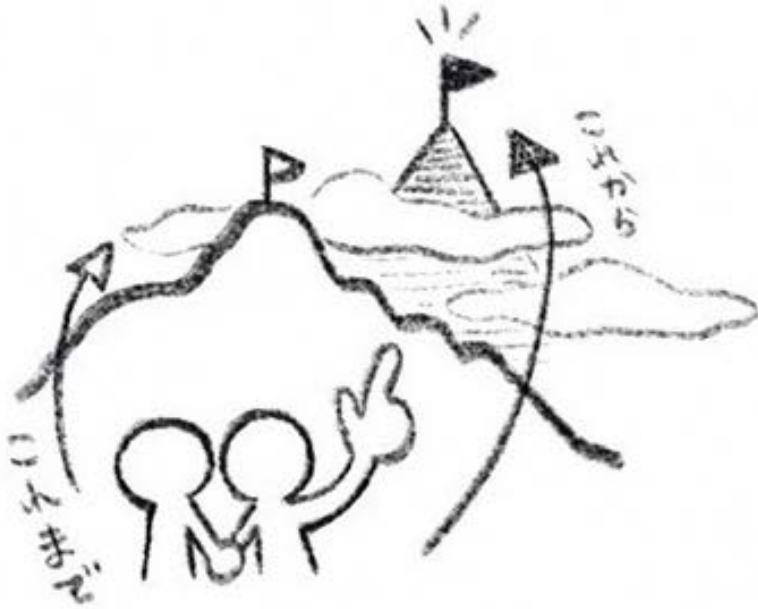
それぞれの役割の範囲で最適化をするだけでは、業務の始めから終わりまで全体を俯瞰してみると、多くの関係者が行う作業が煩雑になっているため、全体として非効率になってしまう。

初めに全体を俯瞰し、それぞれの作業に関わる関係者数と手間・動作を掛け算して、始めから終わりまでの全体で最小となる手順とする。

《体得する》

これまでとこれから

「指導」に
「共に新しいチャレンジ」
も加える

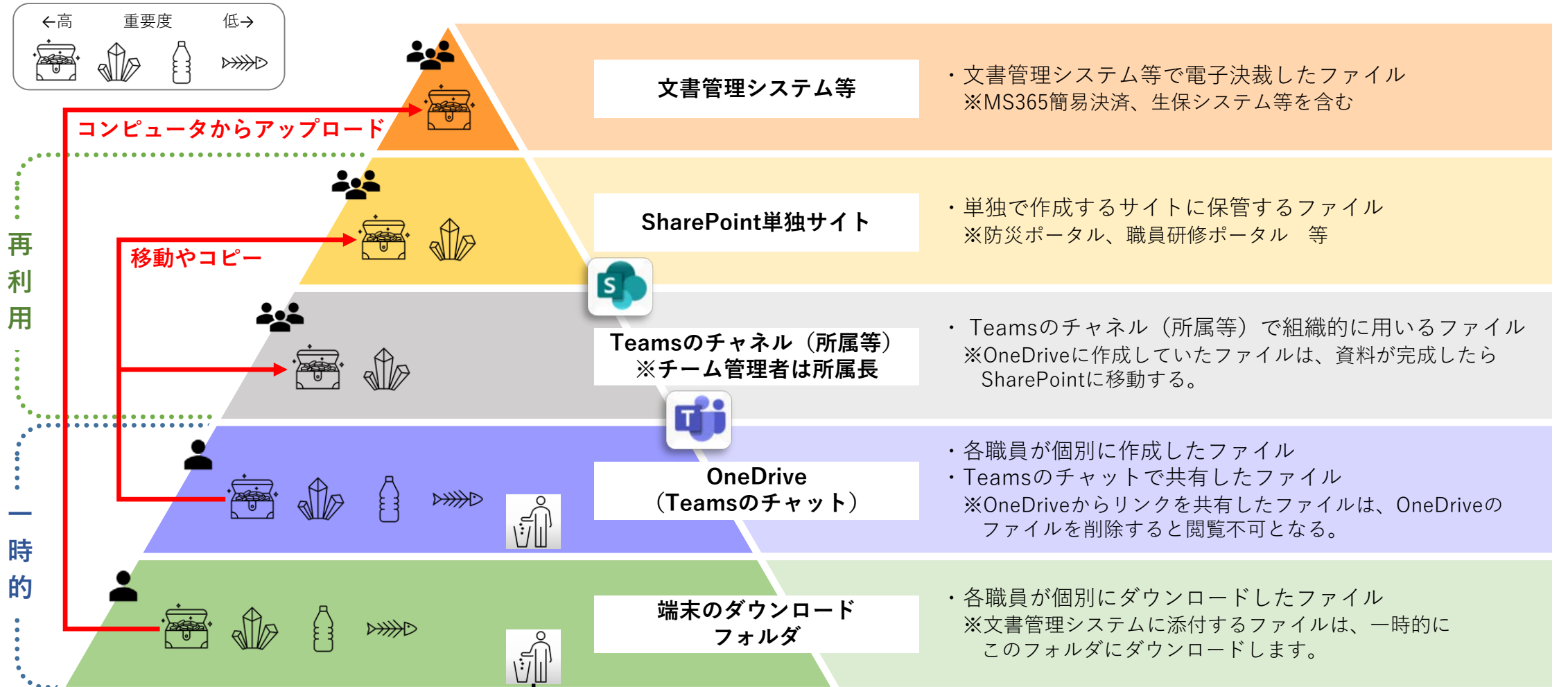


組織内の業務に関するコミュニケーションで、アドバイスを贈る。

これまでの経験からアドバイスを贈るだけでは、これからの変化に対応するために必要となる、それぞれの立場で考え対話するチャンスを逃してしまう。

アドバイスを贈る時に併せて、それぞれの役割を果たしこれからの変化を共に乗り越えていく、新しいチャレンジもセットでディスカッションする。

情報の共有場所



※OneDriveや端末のダウンロードフォルダは、適宜ファイル削除を行うこと。

1. ミッション・ビジョン・バリューを自分事に

2. コミュニケーション ～ 情報の共有

3. ツールの活用 ～ オンボーディング

ツールの活用（全庁ポータル）

The screenshot shows the SharePoint interface for the 'All-Office Portal'. The top navigation bar includes 'SharePoint', a search box with 'サイト全体を検索', and icons for home, settings, help, and user profile. Below the navigation bar, there are links for 'トップ', '部門別サイトリンク', '事務分担当表 (工事中)', 'システムリンク', 'マニュアル', '計画・要綱・定形書式 (工事中)', and '編集'. The main content area is titled '全庁ポータル 編集' and includes a '新規' dropdown, 'ページの詳細', and '分析' options. The page was last updated on '発行日 2023/4/10'. The main content features a section titled 'オンボーディング（業務で活用するための基本的な知識と技能の習得）' with a list of six items:

1. MS365の使い方：Microsoft365アプリの種類と用途を業務シーンに合わせて紹介します。[MS365ヘルプページ](#)も適宜ご参照ください。
2. コアネットワークあれこれ：端末（Chromebook/Surface）や回線等の基盤について解説します
3. Q&A：これまでに寄せられた質問とそれに対する回答をまとめています
4. みんなのひろば：Teams全庁チームへの投稿を中心に、組織で共有する知恵やノウハウをまとめていきます
5. 前橋市コミュニケーションポリシー：上記を含む、職員間におけるコミュニケーションの指針を示すものです
6. DXの取り組み：前橋市DX推進計画やWG活動について紹介します

Below the list, there are six buttons with icons and text:

- 1. Microsoft365の使い方 (Icon: People)
- 2. コアネットワークあれこれ (Icon: Globe)
- 3. Q & A (Icon: Speech bubbles)
- 4. みんなのひろば (工事中) (Icon: Megaphone)
- 5. コミュニケーションポリシー (初版、工事中) (Icon: Arrow pointing right)
- 6. DXの取り組み (Icon: Lightbulb)

ツールの活用（Microsoft365の使い方）

OneNote Microsoft365の使い方

Microsoft365の使い方

| はじめに | 利用にあたって |
|----------------------|---------|
| チャット (Teams) | |
| ウェブ会議 (Teams) | |
| メール (Outlook) | |
| カレンダー (Outlook) | |
| 文字起こし (Teams、Word) | |
| 共同編集 (Excel) | |
| ふせん出し (Whiteboard) | |
| 問い合わせ回答 (スクリーンキャプチャ) | |
| アンケート (Forms) | |
| マニュアル作成 (OneNote) | |
| 動画作成・共有 (Stream) | |
| セクションの追加 | ページの追加 |

1. 利用にあたって

2023年4月10日 8:52

- ここでは、初めてMicrosoft365の各アプリを利用する人を想定し、効果・ユースケース、アクセス方法、操作方法についてご紹介します
- なお、記載する内容については、全庁チーム (Teams) を通じて職員の皆さんから寄せられた質問や、WG活動の成果等を踏まえ、随時、追加・変更をしていきます

※全庁チーム (Teams) へのリンク→[クリック](#)

未来に向けて

本ポリシーの定着方法

- だれでも、いつでも、どこでも、必要な時に取り出し、また何度も見返します。
- みんなで工夫して、組織のコミュニケーションのブラッシュアップを実践します。
- ツールの利用状況を可視化し、生産性向上との因果関係をみんなで共有できるようにします。

今後の進め方

- DX推進計画の各WGの活動成果を元に、随時改版していきます。