

34 庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成【東京都渋谷区】



- 庁内インフラ環境に実装されていたチャットツールを全職員が利用できるようにルール化、整備し、庁内DXを推進するツールとして周知
- チャット機能を最大活用し、庁内で分からないことを気軽に教え合う組織文化を醸成

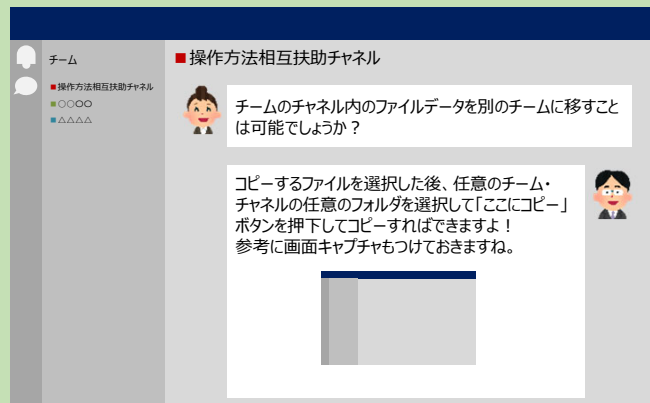
事業の概要

- 平成31年1月よりMicrosoft 365を導入し、**チャットツールを庁内の全職員が利用できるよう整備。**
- 自治体DXを推進するために必要な各種システムについて、**有識者・前任者に気軽に質問ができる組織文化を醸成**している。不安なく働ける環境で、次世代を担う若者をどんどん育成中。
- 例えば、チャット機能に「操作方法相互扶助チャネル」を作成しており、**職員間のQ&Aのやりとりを円滑化し、**庁内で分からないことを教え合っている。

RPAが上手く動かないんですが、どうしたらいいんでしょうか？



(活用例) 操作方法相互扶助チャネル



この事例はイレギュラーだな。同じようなケースがないか、チャットで聞いてみよう。



シナリオのここを、こうすれば動きますよ～



前に私が担当していたときは、こうやって対応していましたよ。



34 庁内チャットを活用し業務上の疑問や不安を即時解決、若手職員育成【東京都渋谷区】



(総務省)

庁内チャットシステムは、どの職員が利用できるようになっているのでしょうか。

区的全職員が利用できるようにMicrosoft 365のライセンスを用意しています。
チームの作成等、なるべく制限を設けずユーザーが自由に使えるようにしています。



(渋谷区)



他団体からよく質問されることを教えてください。

他団体より多く受ける質問とその回答は以下のとおりです。

Q 1. ユーザー向け操作研修を行いましたか？

A 1. **操作研修は、特に行っていません。**

Q 2. 使わない人への働きかけなど、どのように利用を促していますか？

A 2. 特に行っていませんが、**経営層が積極的に使い始めたため、管理職も積極的に使い、結果的に全庁での普及が瞬く間に進みました。**

Q 3. 庁内メールとの使い分けはどのようにされていますか？

A 3. 特にルールはありませんが、**チャットの方が便利のため、庁内での連絡はチャットがメインツールとなりました。**

Q 4. BYOD*でもチャットを使っていますか？

*Bring Your Own Device：個人が私物として所有している
パソコンやスマートフォンを業務に使う利用形態

A 4. **BYODでも使っています。**



今後の活用の展望を教えてください。

利用しているツールは単なるチャットツールではなく、今後様々なアプリとの連動やAIのアシストなどが見込まれます。

特に、**PowerAutomateやワークフローシステム、AIチャットボットとの連携などを検討しています。**



☆担当：東京都 渋谷区 デジタルサービス部 ICTセンター ☆

【参考情報】 渋谷区人口：22.9万人

関連URL：渋谷区HP (<https://www.city.shibuya.tokyo.jp/contents/soshiki/>)