事例No.	1594
公表年度	R3
団体の属性	一般市
団体名	埼玉県深谷市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT ・組織改革

事例種類	働き方改革の取り組み

事例内容・タイトル

LGWAN チャットツールを利用した働き方改革について

出典

地方公務員月報（令和３年７月号）

埼玉県

LGWANチャットツールを利用した働き方改革について

深谷市企画財政部ＩＣＴ推進室

一．はじめに

埼玉県深谷市は人口約一四万二〇〇〇人、埼玉県北西部に位置し、東京都心から七〇キロメートル圏にあります。利根川と荒川という関東を代表する河川があり、肥沃な大地の恩恵を受け、深谷ねぎやブロッコリー、トウモロコシなど全国的に知られる野菜の生産やユリやチューリップなどの花き栽培も盛んな地域です。

また、郷土の偉人渋沢栄一翁が、『大河ドラマ「青天を衝け」の主人公に取り上げられる』、『令和六年度に新一万円札肖像画に採用される』など、市全体が盛り上がっています。

市の政策としましては、「元気と笑顔の生産地ふかや」を将来都市像に掲げ、①健康でいきいきと暮らせるまち、②次代を担う人と文化を育むまち、③活力とにぎわいにあふれるまち、④安心とやすらぎを感じられるまち、⑤快適で利便性の高いまち、⑥みんなで創る協働のまちを実現するため、日々取り組みを進めております。

二．LGWANチャットツールの活用

チャットツールの導入経緯

チャットツール導入前においては、すでに多くの自治体で導入しているグループウェアを、職員間のコミュニケーションツールとして利用していました。一方で、インターネット環境では、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（ＳＮＳ）の利用環境が醸成されておりました。スピード感ある行政事務の執行が命題化されている状況において、意思決定プロセスを含めたコミュニケーションのさらなる簡素化が有効的ではないか、ま

たこれを実現するにはチャットツールの採用が最適解ではないかとの結論に至りました。そして、実際に利用する全職員を対象にしたアンケートを実施し、チャットツールの導入が有効であるとの結果が出たことから、本格的に導入の検討を開始しました。

インターネット環境で提供されている多くのSNSは、無料で利用できる、簡単に開始できる長所がある反面、導入する団体でセキュリティを確保することが難しいという短所があります。重要度が高い情報を取り扱いながら、コミュニケーションの活性化を推進するためには、セキュリティを担保することが絶対条件となります。これを踏まえ、LGWAN-ASPのチャットツールを採用することが最適解であるとの結論に至りました。

このような状況下において、当市でふるさと納税総合サイト「ふるさとチョイス」を企画・運営していた株式会社トラストバンク（以下、TB社）から、上記要件を満たすツールの提案を受けました。二〇一九年七月から実証実験を開始し、当市とTB社で多くの意見交換をしながら、「LoGoチャット」が完成し、現在の本番運用に至っております。

チャットツールの概要

「LoGoチャット」は、TB社が二〇一九年九月に提供を開始した行政専用ビジネスチャットです。LGWANとインターネットの両方で使えるLGWAN-ASPサービスのビジネスチャットは国内初のサービスで、パソコン、スマートフォン、タブレットなどマルチデバイスに対応しております。

写真などファイルを添付したメッセージの送受信機能だけでなく、共有ストレージ、タスク管理、アンケート配信・集計、スケジュール管理、掲示板などグループウェア的な機能や、ビデオ通話・音声通話、ファイル無害化サービスといったことも実現できるシステムです。

チャットツールの導入にあたって

ＬｏＧｏチャットの実証実験にあたり、すべての正規職員、および利用希望がある会計年度任用職員をカバーできるライセンス数を申請しました。全庁的な実証実験は、ＩＣＴ推進室に問い合わせが多発し、通常業務に支障が出る懸念があることから、範囲を絞ったスモールスタートによる検証も選択肢としてありました。しかしながら、市全体のコミュニケーション活性化の推進があるべき姿であること、また、行政において現場はユニークな状況であり、さまざまなツールの使い方が見いだせる可能性を信じ、職位や組織にとらわれず、階層をフラットにし、全職員を対象に導入しました。

三．取組内容や実績

職員のコミュニケーション活性化による業務改善

自治体の業務は、窓口対応、事務処理、政策立案といった基本的な行政事務だけでなく、大きくは意思決定プロセス、調整協議プロセス、小さくは、電話連絡、日程調整、会議といった職員のコミュニケーションが中心となる業務も多分にあります。

実証実験において、ＬｏＧｏチャットを使う職員四九名を調査モデルとして、従来の電話やメール等の方法と、ＬｏＧｏチャットを使った場合の平均時間を比較したところ、業務上のコミュニケーションにかかる時間を一人あたり一日平均一一分削減できたことが分かりました。年間（勤務日数二四〇日）では、四四時間削減できることになります。具体的な業務では、削減率は日程調整で五四パーセント減、電話対応で約四〇パーセント減、庁内会議で三二パーセント減などの効果が試算されました。なお、ＴＢ社が、二〇二〇年六月に「ＬｏＧｏチャット」を使う約一三〇〇人の職員を対象に実施した調査では、一人あたり年間九八時間の削減効果が試算されております。

試算には計上されていませんが、「現場の状況を写真で即時に報告でき、仕事がやりやすくなっ

た」、「課内の合意形成を事前にチャットで進められたので、意思決定がスムーズにできた」といった、業務改善につながるような意見が多く集まりました。また、ＬｏＧｏチャットは、メッセージとスタンプを併用することができるので、「文字だけでは冷たい印象を与えかねない連絡も、言葉づかいを選ぶことなく、やわらかい表現ができる」、「声をかけづらいと思っていた職員と、コミュニケーションがとれるようになった」など、職員の人間関係を良好にする意見も聞くようになりました。業務改善や、働き方改革を推進するには、良好な人間関係が醸成されていることが、必須条件だと考えていたため、このような意見を職員が持てるようになったことは、とても好ましい結果だと考えています。

外部団体とのコミュニケーション活性化

ＴＢ社と実証実験を進めていく中で、「こんな機能がほしい」、「これを改善したい」、「動作不良があるようだ」など、多種多様な意見、要望が出てきました。

ＬｏＧｏチャットは、ＬＧＷＡＮとインターネット環境との間をシームレスに、メッセージを伝達できる機能があります。また、外部の利用者などをゲストユーザとして招待し、表示できる情報を制限して使える「ゲストモード機能」があります。

この特徴を生かし、当市とＴＢ社で、チャットグループを作成し、情報交換が円滑に、かつ活性化することができたことで、短時間で成熟度の高い実証実験が実現できました。チャットは、時間軸の自由度が高い利用ができ、言付けのような備忘録としての使い方や、臨場感があるメッセージ交換をすることでリモート会議のような使い方も可能です。ＬＧＷＡＮ専用のビジネスチャットでは、実現できなかったと実感するところです。

大規模プロジェクトを成功させるには

ＩＣＴ推進室では、実証実験と同時期に、二〇二〇年七月に本庁舎竣工に向けて、ネット

ワーク再構築業務を担当しておりました。担当課との調整は、ＬｏＧｏチャットでコミュニケーションがとれるようになっていましたが、このなかで出てくる課題を、ネットワーク構築業者と共有し、山積する調整事項を、いかに遅滞なく処理できるかが喫緊の課題でした。

そこで、当市、ネットワーク構築業者、総務省地域情報化アドバイザーでチャットルームを作り、日々発生する問題・課題をリアルタイムで共有できるようにしました。以前は、定例会やメールで情報共有を図っていましたが、チャットを利用したことで、情報共有のスピードが圧倒的に加速されました。また、手軽なメッセージやスタンプで、気軽に会話するようにコミュニケーションをとることができたので、前述した関係者と良好な関係を醸成することもできました。これらの効果が副次的に作用し、数十年に一度の大規模プロジェクトにも関わらず、問題なく無事に完了することができました。

例示したとおり、重要プロジェクトを推進するにあたりましては、協議・調整や意思決定のプロセスにおいて、関係者が多くなればなるほど、指数関数的に調整事項が増加し、その結果、スケジュール遅延が発生したり、最悪の場合、期日にプロジェクトが完了できないリスクが増加します。ＬｏＧｏチャットは、この問題解決に大きく寄与します。

当市においては、プロジェクト推進だけでなく、協議会や各種団体とのコミュニケーションにも利活用されております。

他自治体を含めた集合知の力

これまで、他自治体の事例を知るには、電話で聞いたり視察の受け入れを依頼したりと時間も手間もかかる上、複数の自治体の事例を効率的に把握することは難しい環境でした。

地方自治体においては、公務員数の削減や、なり手不足といった人的要因に加え、行政のデジタル化の加速、デジタル人材の供給不足など、ＩＣＴ業務に携わる職員の負荷は、加速度的に高く

なっております。さらに、昨今のコロナ禍の状況においては、集合研修や説明会がオンライン化され、対面で有識者と話をする機会が喪失され、さまざまな情報、特に現場ならではの実体験などの、いわゆるノウハウの入手が困難な状況となりました。これは、当市も同様ですが、担当者数が少ないほど、顕著に表れると思います。

ＬｏＧｏチャットの大きな魅力として、このツールを利用する全国の自治体職員がつながる「ユーザーグループ」というトークルームがあります。ここでは、「新型コロナワクチン接種」、「行政ＤＸ」、「自治体システム標準化」、「災害対応」、「ＧＩＧＡスクール構想」など百以上のトークテーマで他自治体とつながり、日々、情報交換や知見の共有をすることができます。ＩＣＴ分野に深い知見がある方から、新規にＩＣＴ担当になった方まで、自由でフラットな雰囲気で、既存のつながりの有無を問わずに、時間や場所に制約されることなく、意見交換や情報共有ができるのは、チャットならではの特性だと感じております。

なお、ＴＢ社によると、ＬｏＧｏチャットは新型コロナウイルス下のテレワーク対応や、デジタル化を推進しながら新しい行政の働き方を模索する自治体で広まり、二〇二一年五月現在、約六五〇自治体が利用していることから、多方面にわたり集合知が醸成されていくと感じております。

ワクチン接種における事例

例えば、四〇〇人以上の職員が参加するワクチン接種のトークルームでは、「国から来た通知にどう対応しますか?」と意見交換をしたり、ワクチン接種を先行的に始めた自治体が会場のレイアウト写真を共有してくれたりしました。ある職員がワクチン接種記録システム（ＶＲＳ）にデータを一括登録できるＥｘｃｅｌマクロを自作して投稿し、他自治体の職員とツールの精度を改善したこともありました。ＬｏＧｏチャットを通じてデジタル上で全国の自治体がつながり、新型コロナウイルスという前例のない共通課題に対し、リア

ルタイムにノウハウを共有できる「共助」の仕組みは、各自治体の対応にも有効に働くと思います。

四．今後の方向性や課題

本庁舎の竣工に合わせて、ネットワーク環境を刷新し、基幹系業務パソコンから仮想的にＬＧＷＡＮに接続できる環境を整備しました。これにより、すべてのパソコンでＬｏＧｏチャットが利用できるようになりました。

ＬｏＧｏチャットは、魅力的で革新的な機能が、次々とリリースされています。この利便性や将来性を源泉とした、働き方改革を推進する力は非常に大きなものだと実感しています。当然のことながら、機能拡張は有償となるため、冷静に費用対効果を見極めながら、取捨選択する高度なバランス感覚を維持するよう、努める必要があると認識しています。

また、災害時において、全職員に対して一斉通報する方法を、どのように確保するかが実務上の課題としてあります。ＬｏＧｏチャットにはルームという機能がありますが、参加上限人数が決まっているため、全職員に一斉に通知することができません。現在、トライアル版の掲示板機能について、検証をはじめ有効性を判断する必要があります。

五．むすびに

住民ニーズが多岐に渡り複雑化する深刻な状況は、すべての地方公共団体で、共通の課題であると推察しております。一方で、それぞれの自治体における現状、特に利用ユーザとなる職員の態度や関心、ＩＴリテラシーは、様々だと思われます。

「三人寄れば文殊の知恵」の例えのとおり、『集合知』の力は、非常に大きなものです。個々が持つ力は弱くても、ワンチームのように結合力が高いほど、大きな力を発揮します。各自治体がひとつの脳細胞とすれば、ＬｏＧｏチャットがシナプスの働きをし、集合知という新たな力を発揮する

ことが可能となります。

共創プラットフォームによる国を中心としたセンター型のコミュニケーションと、ＬｏＧｏチャットで自治体間をメッシュ型で網羅するコミュニケーションの考え方は、将来的にＷｉｎ－Ｗｉｎの状況を創生できると希望し、今後とも地域のデジタル化に向けて取り組みを進めていきます。