事例No.	1495
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	・ICT ・（行政改革）業務の効率化 ・クラウド

事例種類	ＩＣＴの活用

事例内容・タイトル

「LoGo チャット」の活用によるコミュニケーション及び業務の効率化

出典

地方公共団体における
テレワーク推進のための
手引き
令

4　埼玉県深谷市　～「LoGo チャット」の活用によるコミュニケーション及び業務の効率化～

自治体専用ビジネスチャット「LoGo チャット」を活用し、コミュニケーションの円滑化を図ることで、日程調整や電話対応等の業務を効率化。テレワーク時には在席状況の確認や業務を依頼する際に、いつでも連絡可能な連絡手段として「LoGo チャット」を活用している。

取組経緯

- 新型コロナウイルス感染拡大を受けて、庁内での人員の分散化を目的として、テレワークを導入した。一時的な導入として継続して運用している状況である。
- テレワーク導入前の 2019 年９月に、**自治体専用ビジネスチャット「LoGo（ロゴ）チャット」**の実証実験を開始。実証実験では**コミュニケーションの円滑化や業務の効率化に効果**が見られたため、2021 年 4 月から正式導入予定。
- 在宅勤務時の在席確認や、メンバー間のコミュニケーション、外出時の連絡手段として、LoGo チャットは効果的に活用されている。

取組内容

➢ 制度の概要

- 在宅勤務は対象者の制限は設けておらず、全職員が実施できる状況である。利用回数の制限は特段設けていない。
- 実施に際しては、いつ、どのような内容で実施するのか、各所属長に事前申請を提出し、所属長が承認する。
- 実施する場所については職員の自宅とする。

➢ 自治体専用ビジネスチャット「LoGo チャット」の活用

- LGWAN-ASP で利用できることから、ツールの情報収集を目的として実証実験を行い、効果検証の上、正式導入を決定した。
- **庁内では LGWAN、庁外では自身の私用携帯からインターネット経由でアクセス**ができる。さらに、他の自治体とも情報交換ができることなどが参加の決め手のひとつとなった。庁内グループウェアでチャットを活用できるツールは他にもあるが、庁外からの利用は制限される。
- 業務用チャットツールの利用に関する情報セキュリティ実施手順を作成した。
- ICT 推進室では、テレワーク勤務中の職員は LoGo チャットにログインしたままとし、いつでも連絡できる状況としている。**在席状況の確認や、業務の依頼もチャットを通して行っている。**
- 職員の私用携帯を利用する際にはアプリをインストールし、通知設定をすることで、チャットが届くとポップが表示される。庁外から返信をすることも可能である。また使い方の 1 つとして、現場で写真を撮る際に、その場で写真を投稿して庁舎内にいる職員に送信すること方法を提案している。

取組を進める上での課題

- 課題としては、個人の私用携帯にアプリをインストールすることにより、常時業務に縛られてしまうという点が挙げられる。
- また、チャットが増えると、返信に時間をとられたり、届いたら返事をしなくてはいけないというストレス等もある。
- 個人情報の取扱い等の問題により在宅勤務において実施可能な業務が限られるため、実施率については伸び悩んでいる状況である。

取組を進める上での工夫

➢ 実証実験を通じた効果検証とチャットツールの普及

- 実証実験に参加するサポーターを庁内で募集し、2019 年９月～2020 年３月にわたり、 LoGo チャットの使用感や使い勝手について検証を行った。その結果、**コミュニケーションの円滑化や業務の効率化に効果**が見られたため、2021 年 4 月から正式導入予定。（※具体的な効果は「成果」を参照。）
- 当初は、新しいツールを使うことへの抵抗感があったため、ICT 担当部署等が**庁内で「普及活動」**を行い、便利なのでとりあえず使ってみてください、と広めていった。また、積極的に使っていた職員が、人事異動で他の部署に移り、新しい部署でまた普及していく、というケースも見られた。
- 全庁的に LoGo チャットのアクティブユーザーが増えるまで、実証実験の開始から半年ほどかかったが、その後は自然と浸透・定着していった。

➢ チャットツールのメリットを体感

- 導入当初はチャットの使い方について戸惑いもあったが、現在は、部署や係ごとに「グループ」を作成して、**部署内、係内での連絡調整ツールとして活用**している。チャット上にやりとりが残るため、別途メモを作成することはやめよう、という部署もある。
- 相手が不在時でもチャットでメッセージを伝えられるようになり、電話や取次メモが減った、という声も多く聞かれた。またメールと違い、業務連絡の際に余分なあいさつ文を省略でき、情報のやりとりがスムーズになったという面もある。

成果

- 2019 年９月～2020 年３月の実証実験では、企画や産業、福祉、子ども、道路、消防等、32 部署の職員 49 名を対象として、業務上のコミュニケーションにかかる時間について検証を行った。確認できた主な効果は、次のとおりである。（時間削減効果は、従来のツールによる業務時間との比較）
  - 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時間が、**1 人あたり 1 日平均 11 分削減**できた
  - 日程調整については、従来メールで個別に行っていたところ、**グループチャットの日程調整機能を活用することで 54%の業務時間削減**につながった。
  - 電話については、庁内のやり取りをチャットで対応することで、**発信では 39%、着信で 42%、取り次ぎで 30%の時間が削減**できた
  - メールについては、メールでのやり取りをチャットで対応することで、**送受信ともに 30%の時間が削減**できた
  - 庁内会議については、**会議資料を事前にチャットで共有し紙資料の印刷を省力することで、32%の時間が削減**できた
- そのほかにも、チャット活用による効果として、先進自治体での取組等に関する情報共有の効率化（ICT 推進室）、回覧文書の煩雑さの解消（保健センター）、他部署からの依頼業務の円滑化・依頼事項の抜け漏れの防止（総務防災課）等の効果もみられた。
- 総務・防災部門では今後、災害時の連絡体制における活用も検討している。チャットを活用することで、一回の連絡で全員に伝えることができるため、連絡網による連絡よりもスムーズではないかと考えている。

推進のポイント



チャットの利用については、連絡調整等、身近なところから、まずは使ってもらい、**効果を実感してもらう**ことが重要。また在宅勤務の際には、在席確認や連絡手段として非常に有効なツールである等、**様々な使い方を提案**することも効果的である。