

## ユニファイド・コミュニケーション導入の検討状況について

区が取り組むべき課題は多岐にわたり、また新型コロナウイルス感染拡大防止対応等新たな課題も日々増加している。こうした中、区は限られた人員や資源を効率的・効果的に活用し、継続して質の高い区民サービスを提供することが求められている。

新区役所整備を契機として、これまでの働き方を見直し、より効率的で効果的な働き方ができる環境を整える。

その一つとして、職員がチャットやWeb会議等を駆使し、他の職員等と迅速・円滑に連携できるようユニファイド・コミュニケーションの導入についてこれまで検討を重ねてきた。以下、検討状況を報告する。

### 1 新区役所整備を契機とした新しい働き方について

新区役所においては、場所にとらわれない働き方を目指している。令和3年10月に新しい働き方について職員へアンケートを実施した。アンケート項目及び回答内容は下表のとおり。※詳細は別紙を参照

	質問内容	「利用したい」と回答した割合
1	業務用チャットの利用	62.2%
2	Web会議	76.6%
3	電話統合	47.2%
4	24時間365日利用	48.9%
5	モバイルワーク(区施設外での利用)	70.6%
6	BYOD(私物端末の業務利用)	42.3%
7	会議自動文字起こし	83.6%
8	ファイルの複数人同時編集	73.9%
9	会議室予約システム	82.6%
10	アプリケーション作成機能	58.7%
11	データ分析機能	81.2%
12	個人メールアドレス	63.3%

オフィスソフト(ワープロソフト、表計算ソフト、プレゼンテーションソフト)

13	JUST Office を利用したい	4.2%
	Microsoft Office を利用したい	57.2%
	どちらでも構わない	34.0%

※回答数1,094名。「はい」「いいえ」以外の回答は集計から除外

なお、アンケートの回答においては、各項目について多数の意見が寄せられた。これらは、今後の新しい働き方を実現するための検討の参考とする。

## 2 新しい働き方を実現するためのシステム導入について

アンケートの結果等から、新しい働き方に対する需要が多いことが確認された。この結果を踏まえ、新しい働き方を実現するために必要なユニファイド・コミュニケーションの選定を行う。これまでの検討案は、以下の2案である。

**案1** 既存のシステム（グループウェア）を運用し、職員間のチャット、Web会議、新区役所内パソコンでの外線電話の受発信機能を追加するユニファイド・コミュニケーションの導入

【想定する製品】Cisco Jabber及びCisco WebEx

【他自治体の利用状況】

○鳥取市(外線電話の統合含む)

**案2** 案1のユニファイド・コミュニケーションの機能に加え、新たなグループウェア機能と区施設外からの利用や24時間365日稼働できる機能を備えた多機能ユニファイド・コミュニケーションの導入

【想定する製品】Microsoft 365

【他自治体の利用状況】

○渋谷区:多機能ユニファイド・コミュニケーション導入(外線電話の統合含む)

○港区:多機能ユニファイド・コミュニケーション導入(外線電話の統合なし)

(参考) ユニファイド・コミュニケーションを導入しない場合は、場所にとらわれない働き方の実現のため、内線電話が利用可能なスマートフォンやチャットソフト等のコミュニケーション機能を個別に導入する必要がある。

上記案それぞれにおいて可能となる業務は以下のとおり。

可能となる業務	案1	案2	参考
【業務用チャット】 リアルタイムでの端的なコミュニケーション	○	○	△
【Web会議】 離れた場所における複数人の対話、資料共有等	○	○	△
【電話統合】 自席にとらわれず電話(内線・外線)を受け取る	○	○	○
【会議録自動作成システム】 会議の自動文字起こし	○	○	×
【24時間365日利用】 緊急時や一時保護所における夜間勤務時の資料作成、連絡等	△	○	△

【モバイルワーク】 区施設外における連絡、資料作成・修正等	×	○	×
【ファイル複数人同時編集】 複数人で話し合いながらの資料作成、分業作成等	×	○	×
【アプリケーション作成機能】 単純業務の自動化・効率化	×	○	×
【BI ツール(データ分析機能)】 根拠に基づいた政策形成等	×	○	×

### 3 新しい働き方を実現するためにかかる経費比較

上記2案について仕様を精査するなど検討を重ねてきた。構築及び運用にかかる5年間の経費は以下のとおり。

案1	案2	参考
13.0 億円	20.8 億円	22.8 億円

※複数社の見積もり平均

### 4 付帯的に見込める効果

#### (1) 案1、案2において削減を見込む時間

##### ア Web会議の準備・設営

○ 250件×30分×12か月 = 1,500時間削減

【想定】・Web会議用機器の貸し出し（全庁月平均） 250件程度  
・借りに来る時間及びセッティングする時間 30分程度

##### イ 区内部の会議のための移動

○ 1時間×88人×月4回×12か月 = 4,224時間削減

【想定】・会議のために庁外から本庁舎までの往復にかかる時間を約1時間程度と想定  
・出先機関所長会や係長会等のため88人が月4回程度往復すると想定

（すこやか福祉センター、区民活動センター、保健所、地域事務所、児童館等、保育園、幼稚園、小学校、中学校、東中野複合施設、清掃事務所）

##### ウ 内部の連絡

(ア) 内部の連絡をメールや内線ではなく業務用チャットで行うことにより削減できる時間

○ 500人×5件×1分×243日 = 10,125時間削減

【想定】・簡易的な挨拶などの省略により一日職員一人がメール一通2分かけていた時間が1分になると想定

- ・職員 500名程度
- ・一日約5件メールや電話で処理すると想定
- ・年間での稼働日数 243日

(イ) 電話の取次時間の減少（付箋を記載するなど含む）

○  $53 \text{ 課} \times (60 \text{ 回} \times 0.5 \text{ 分}) \times 243 \text{ 日} = 6,440 \text{ 時間削減}$

【想定】・一日に1課において電話を取り次ぐ回数 約60回程度

- ・一件あたりの取次時間が0.5分削減されると想定
- ・年間での稼働日数 243日

エ 会議録の作成

○  $(170 \text{ 回} \times 4 \text{ 時間} \times 50\%) + (53 \text{ 課} \times 48 \text{ 回} \times 1 \text{ 時間} \times 70\%)$

$= 2,120 \text{ 時間削減}$

【想定】・法律・条例設置の審議会等及び要綱・規則等設置の会議体（78会議体）の年間開催回数 計170回ごとに、議事録作成にかかる時間を4時間と想定。自動文字起こし機能を利用することにより作成時間が50%削減されると想定

- ・53課が年間48回（毎週1回）課内会議を実施するごとに要録等作成する時間を1時間と想定。自動文字起こし機能を利用することにより作成時間が70%削減されると想定

(2) 案2のみにおいて削減を見込む時間

ア モバイルワークによる在宅勤務時の通勤時間

○  $15 \text{ 人} \times 2 \text{ 時間} \times 53 \text{ 課} \times 12 \text{ か月} = 19,080 \text{ 時間削減}$

【想定】・1課あたり1か月延べ15人が在宅勤務を行うことを想定

- ・職員1人あたりの通勤時間を往復2時間程度と想定

イ 定型的作業の自動化（簡易的なRPA）

（活用事例）

- ・メール受信時の自動処理、転送等による共有、ファイル共有領域への保存、スケジュールの抽出と自動登録
- ・ウェブサイト等の情報収集の自動化
- ・アンケート回答の自動集計と分析

○  $53 \text{ 課} \times 2 \text{ 時間} \times 243 \text{ 日} = 25,758 \text{ 時間削減}$

【想定】・庶務担当者がメールを処理する時間が2時間削減されると想定

- ・年間での稼働日数 243日

(3) 案1、案2における主な定性的効果

- ア Web会議等を活用し資料共有を行うことで適切に合意形成が行える
- イ ペーパーレスの推進により紙文書が減り、事務室等のスペースに余裕ができる

(4) 案2のみにおける主な定性的効果

- ア 在宅勤務の促進による通勤時間や資料印刷の削減、情報セキュリティリスクの低減が図れる
- イ 政策形成検討過程における資料の充実（視覚化など）、内部での理解の促進及び合意形成の迅速化、資料の質の向上等が図れる
- ウ 庁外からの写真の共有などにより迅速な区民対応ができる
- エ 24時間365日システムが稼働することにより、緊急時や一時保護所における夜間勤務時の資料作成、連絡等を行うことができる

5 導入スケジュール（予定）

令和3年12月	導入方針案報告 導入方針決定
令和4年度	インターネットデータセンター更新 ユニファイド・コミュニケーション構築開始
令和5年度	ユニファイド・コミュニケーション試験運用開始
令和6年5月	区役所新庁舎への移転

## 「新しいコミュニケーションツール導入に関するアンケート」主な回答結果

### アンケート概要

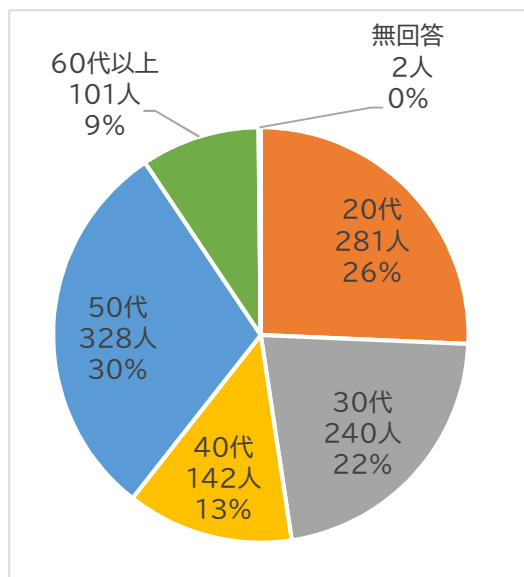
対象者：職員（任期付短時間職員及び会計年度任用職員を除く）

期間：令和3年10月13日（水）から10月20日（水）まで

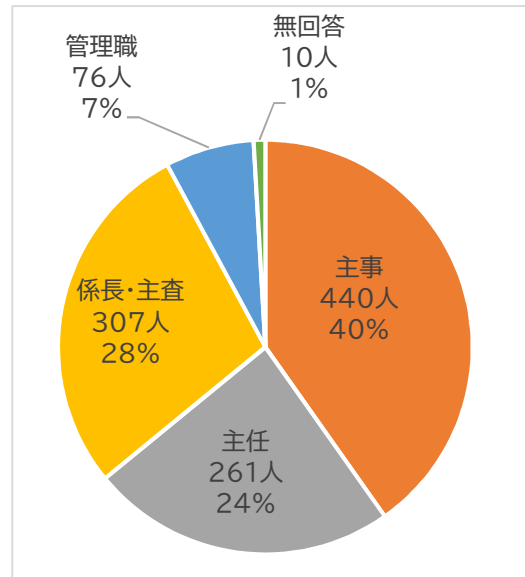
提出方法：IPKのアンケート機能（匿名回答）

回答総数：1,094

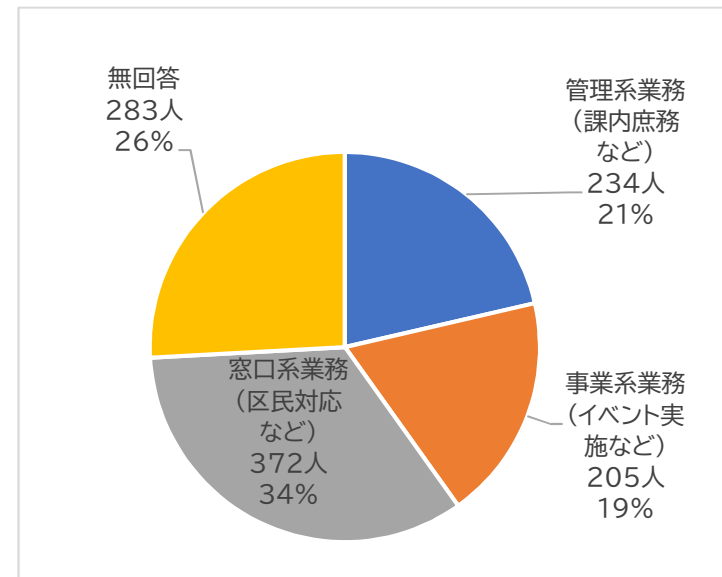
年齢別回答者数及び割合



職層別回答者数及び割合

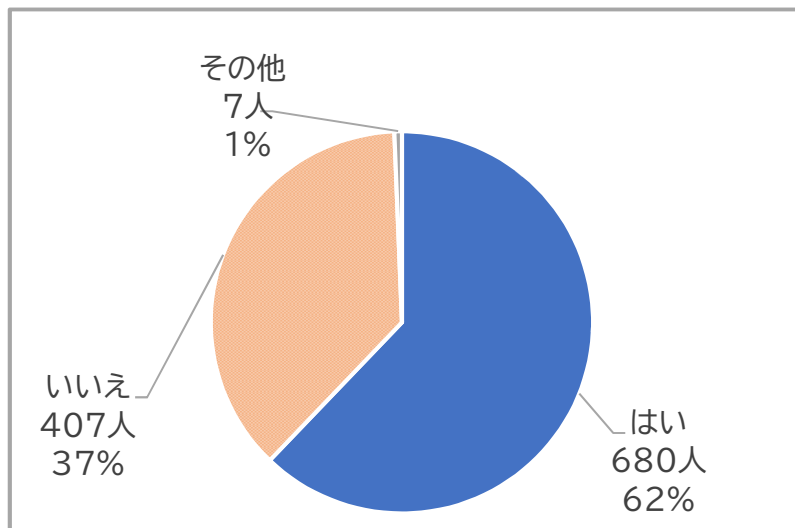


事務内容別回答者数及び割合



## 1 業務用チャットについて

職員間のコミュニケーション手段として、業務用チャット（LINEのような機能）の導入を検討しています。  
業務用チャットを使いたいと思いますか？



### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・メールで送るほどではない簡易な連絡手段として使える
- ・メールよりも気軽にコミュニケーションが取れる
- ・メールよりも話の進行が見えて、情報共有に役立つ

### 「いいえ」と回答された方の主な意見

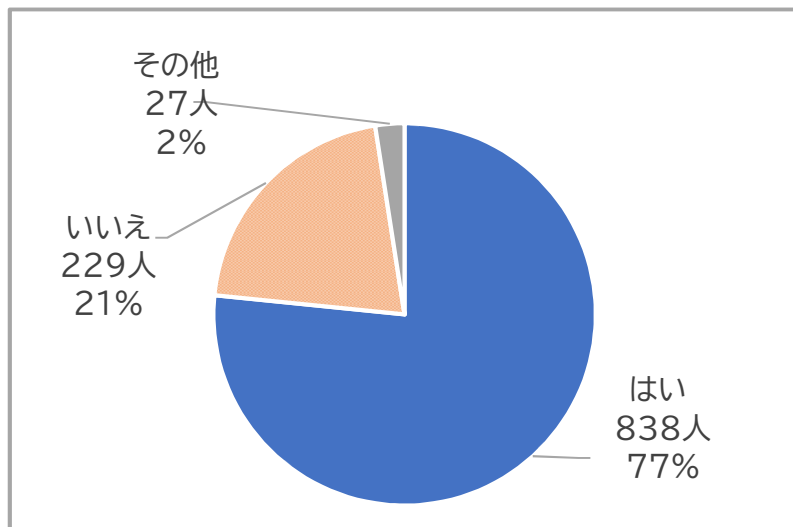
- ・伝達ツールが増えることで、必要な情報を見つけにくくなる可能性がある
- ・電話や対面で話した方が細かいことがわかり話が早い
- ・チャットは話の前後がわからなくなるので混乱する

### その他の意見

- ・チャットは、電話が埋まっている際の連絡手段として使える
- ・プレゼンス機能（相手の在籍状況等がわかる機能）が便利
- ・パワハラやイジメ等の問題が発生しないようなルールも必要

## 2 Web会議について

各職員が利用する庁内情報システム用パソコンで、Web会議を主催または参加できるようにすることを検討してしています。この機能を使いたいと思いますか？



### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・移動時間を削減できる
- ・現場を離れにくい少数職場から会議に参加しやすくなる
- ・情報システム課から機器を借りる手間が省ける

### 「いいえ」と回答された方の主な意見

- ・自席からWeb会議に参加することが難しい。Web会議に適した場所がない
- ・Web会議では発言のタイミング等が難しいなど限界がある
- ・機材のトラブルが心配

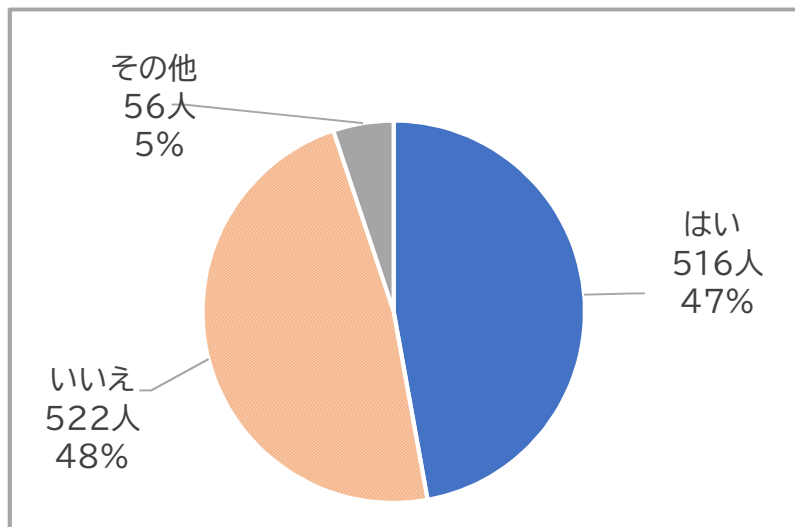
### その他の意見

- ・会議時間の縮小につながると思う
- ・内部の声や資料が映り込むなどのリスク管理が必要
- ・会議室の利用を減らすことができる



### 3 電話（内線・外線）とパソコンとの統合について

各職員に貸与するパソコンに電話の統合を行うことを検討しています。電話とパソコンとの統合は必要だと思いますか？



#### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・取次にかかる労力が減る
- ・自席以外から電話の受発信ができる
- ・個人あてに電話ができる

#### 「いいえ」と回答された方の主な意見

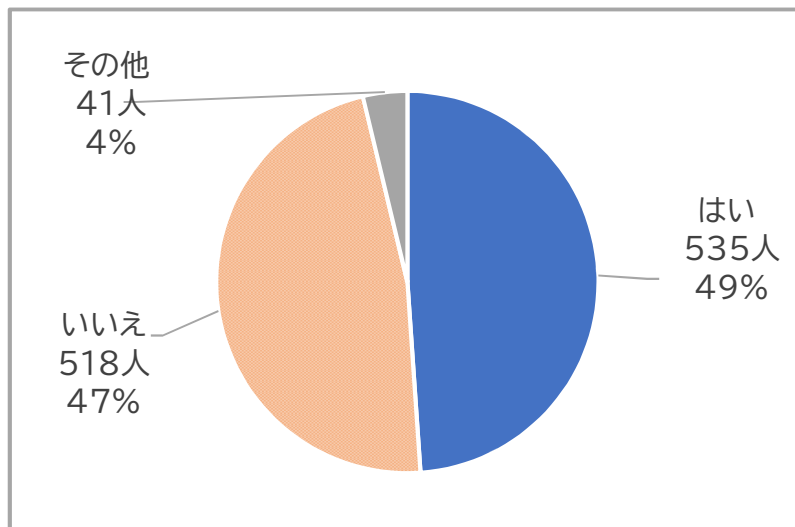
- ・機器のトラブルが不安
- ・集中の妨げになる
- ・音質に不安がある

#### その他の意見

- ・災害時の考慮が必要
- ・電話に出る人・出ない人の差について対策が必要
- ・電話の録音ができると便利

## 4 メール送受信、スケジュール管理、ファイル管理（作成、修正等）の24時間利用について

メール送受信、スケジュール管理、ファイル管理等を24時間365日利用可能となった方がよいと考えますか？



「はい」と回答された方の主な意見

- ・緊急時の対応に利用できる
- ・夜間・休日に利用できる
- ・柔軟な働き方が可能になる

「いいえ」と回答された方の主な意見

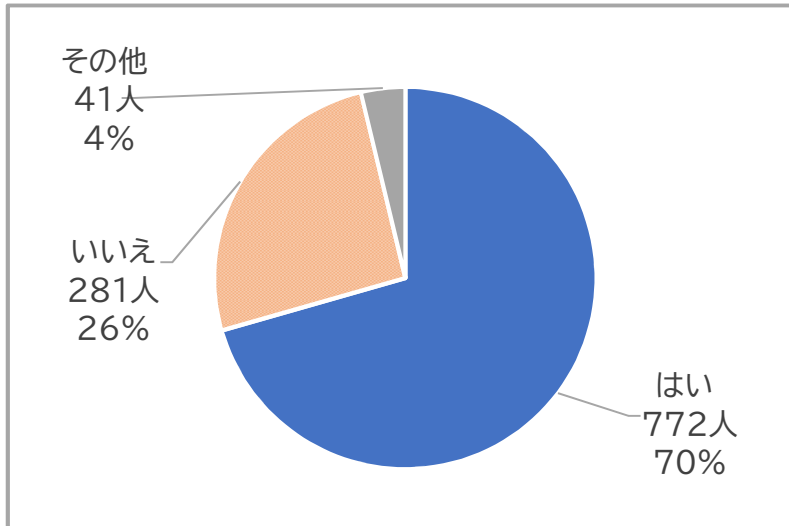
- ・労働時間が増える
- ・ワークとライフが切り離せなくなる
- ・気が休まらなくなる

その他の意見

- ・時間外での頻繁なメールの送受信などはルールを決めて制限してもらいたい
- ・緊急でない対応が発生することは健康管理上避けるべき
- ・ずれ勤等により、必要となる職場もあると思う

## 5 テレワーク・モバイルワーク機能について（パソコン以外の機器での利用を含む）

庁内及び庁外において、各職員に貸与されたパソコンだけでなく、そのほかの機器（スマートフォンやタブレット）でも連絡、情報共有ができる仕組みを導入することを検討しています。この機能があれば使いたいと思いますか？



### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・テレワークに活用できる
- ・出張の際にスケジュールや資料を確認することができる
- ・緊急時の連絡等に利用できる

### 「いいえ」と回答された方の主な意見

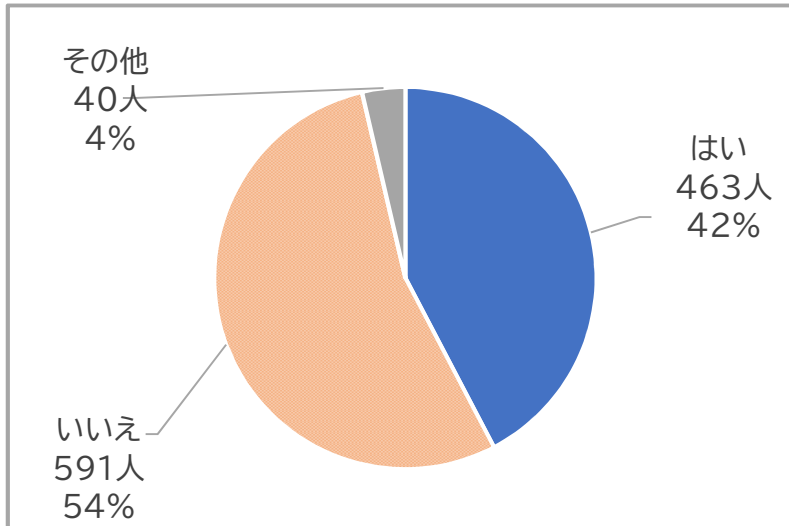
- ・仕事と仕事以外の区別がつけにくくなる（勤務時間外も業務にしばられる）
- ・セキュリティについて懸念がある
- ・私用の機器や連絡先を業務に使いたくない（機器や回線費用は公費で賄うべき）

### その他の意見

- ・現場で撮った写真を、すぐ共有できる
- ・勤怠管理等についてよく検討すべき
- ・時間外業務が強要されることのないようにすべき

## 6 個人所有の機器（パソコン、スマートフォン等）での利用について

職員私用のスマートフォンやパソコンで、庁内で仕事をする職員との双方向通信（業務用チャット、電話等）や資料作成等が行えるようにすることを検討しています。この機能があれば使いたいと思いますか？



### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・テレワークに活用できる
- ・緊急時の連絡等に使える
- ・区役所から機器を持ち出す必要がない

### 「いいえ」と回答された方の主な意見

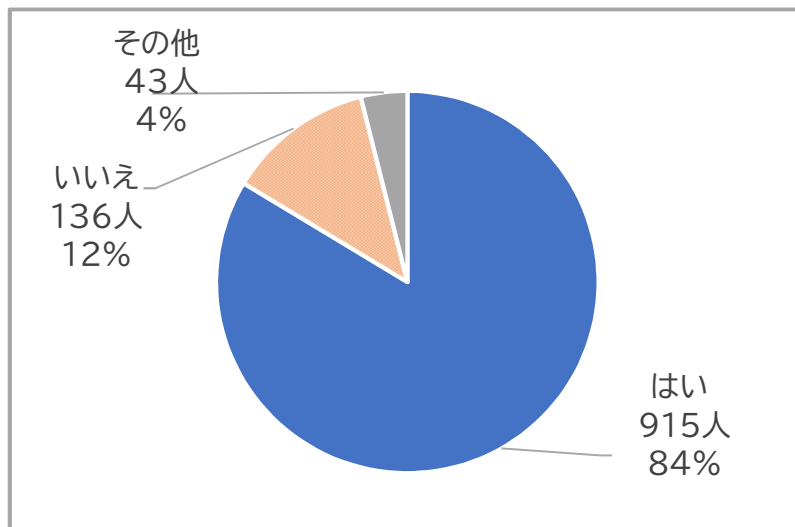
- ・私物を業務に使用したくない
- ・セキュリティについて懸念がある
- ・仕事と仕事以外の区別がつけにくくなる（勤務時間外も業務にしばられる）

### その他の意見

- ・私物を業務に使用させるのであれば、回線費用を公費で賄うべき
- ・服務規程等の見直しが必要
- ・職場内で私物で仕事をしていると、仕事をしていないように見られる恐れがある

## 7 自動文字おこし機能について

各職員に貸与したパソコンで打ち合わせ等の文字おこしを自動的に作成できる機能の導入を検討しています。  
この機能があれば使いたいですか？



### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・会議録作成が省力化できる
- ・会議録の記載漏れや誤りを減らせる
- ・会議の参加者全員が議論に集中できる

### 「いいえ」と回答された方の主な意見

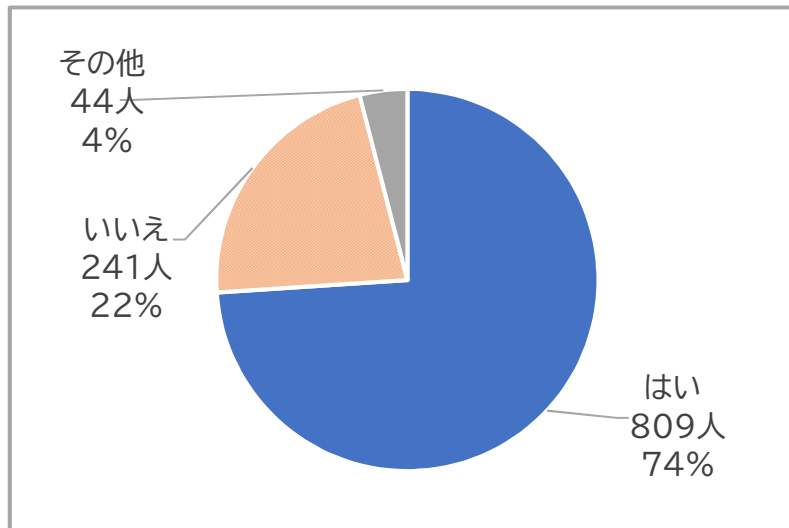
- ・必要性を感じない
- ・使用するイメージがわからない
- ・会議録の内容が冗長になる恐れがある

### その他の意見

- ・認識精度が悪ければ使いたくない（かえって手間が増える）  
（はい、いいえ問わず意見多数）
- ・会議中の記録時に筆記やタイピングの速度が遅くても会議録の作成ができるのがよい
- ・会議のあり方を見直すべき（無駄な会議が多いなど）

## 8 ファイル（文書等）を複数人で作成・修正することができる機能について

職員がファイル（文書等）を複数人で作成・修正する機能の導入を検討しています。  
この機能があれば使いたいと思いますか？



### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・ 他人がファイルを閉じるのを待たなくて良い
- ・ 複数人でのファイルの確認がスムーズになる
- ・ 会議中に成果物を作成できる

### 「いいえ」と回答された方の主な意見

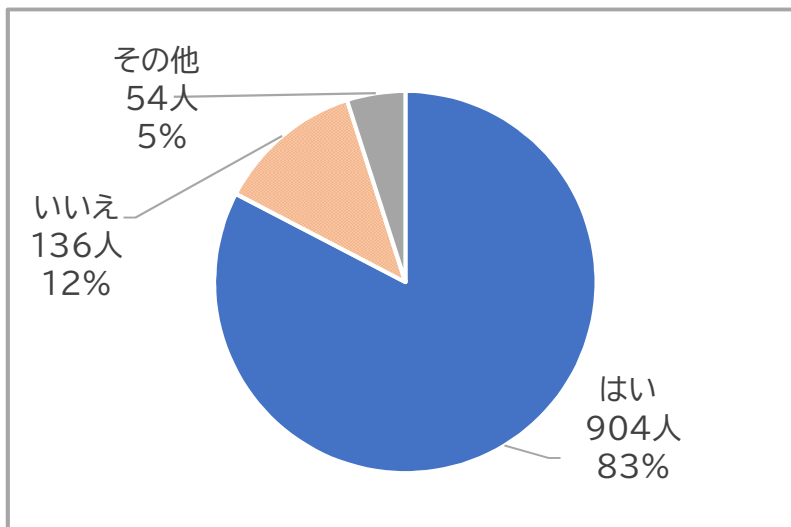
- ・ 必要性を感じない
- ・ 使用するイメージがわからない
- ・ 誤操作や、意図しない修正が発生する恐れがある

### その他の意見

- ・ 別々に資料を作って後で合わせる手間が省ける
- ・ 誰が最終更新者で同時に誰が開いているか把握できるようにしてほしい
- ・ 文書が完成されたものか修正中なのかがわからなくなるので、責任を明確にする必要がある

## 9 会議室予約システムについて

会議室予約システムの導入を検討しています。  
この機能があれば使いたいと思いますか？



### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・空予約が減り、会議室の稼働率が上がる
- ・予約の取り合いを抑制できる
- ・リアルタイムに会議中の空きが確認できる

### 「いいえ」と回答された方の主な意見

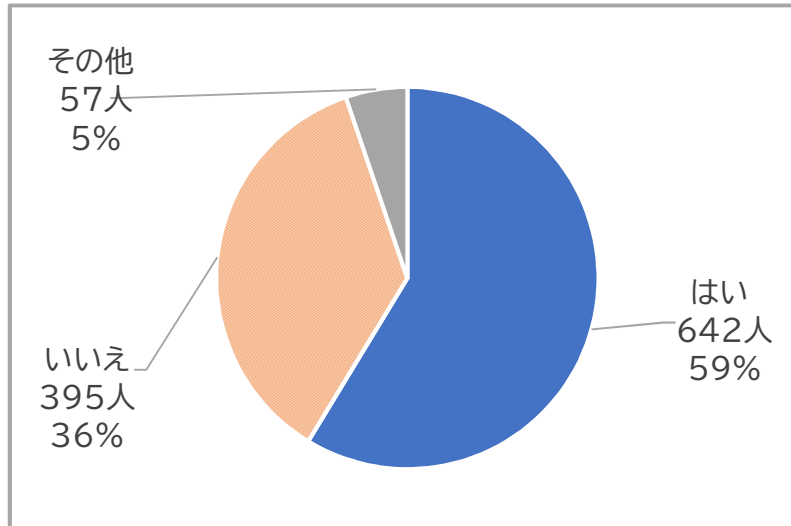
- ・必要性を感じない
- ・使用するイメージがわからない

### その他の意見

- ・会議室を予約している日の少し前に、予約していることを通知する機能（リマインド機能）がほしい
- ・会議室の調整を行う部署の労力が軽減される
- ・会議室を作業部屋として使うことがないようにすべき

## 10 業務ごとに簡単なアプリケーションを作成できる機能について

職員がアプリケーションを簡単に作成できる機能の導入を検討しています。  
この機能があれば使いたいと思いますか？



## 「はい」と回答された方の主な意見

- ・業務の効率化が図れる
- ・定型処理を自動化できる
- ・プログラミングの知識がなくても使えるとよい

## 「いいえ」と回答された方の主な意見

- ・必要性を感じない
- ・使用するイメージがわからない
- ・作成されたアプリケーションを保守し続けられるかが不安

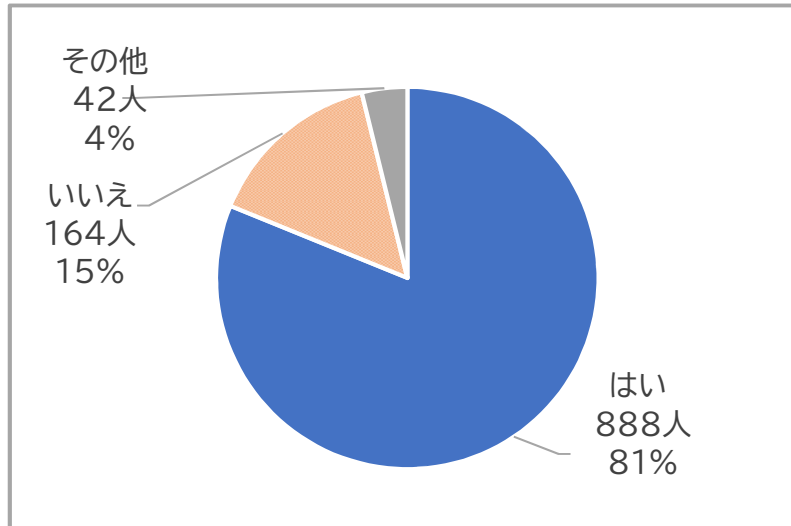
## その他の意見

- ・アプリケーションを作成できる職員の負荷が増える
- ・アプリケーションの作成や保守のための教育が必要
- ・アプリケーションの動作の不具合による業務への悪影響が懸念される



## 1.1 データを活用できる機能について

データを収集、分析しその結果を視覚的にわかりやすく表現できる機能の導入を検討しています。  
この機能があれば使いたいと思いますか？



### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・業務の効率化が図れる
- ・見た目のよい資料が作成できる
- ・政策形成等のエビデンスに利用できる

### 「いいえ」と回答された方の主な意見

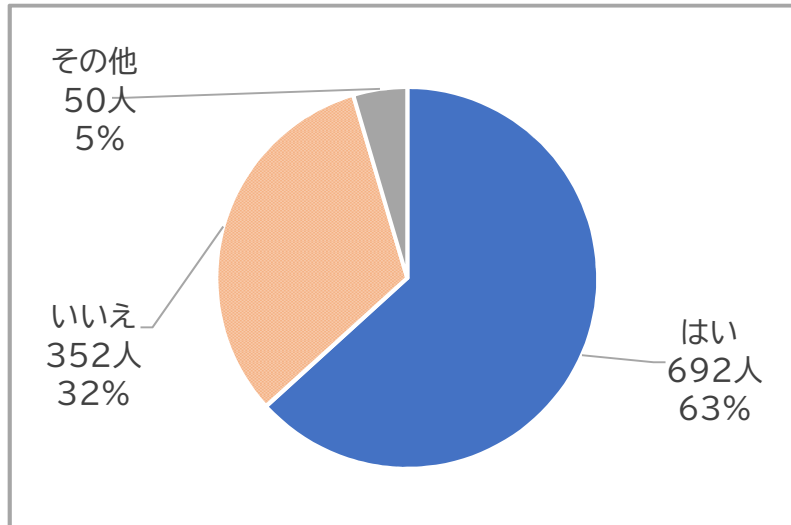
- ・必要性を感じない
- ・使用するイメージがわからない
- ・使用するスキルがない

### その他の意見

- ・機能を使うための教育が必要
- ・分析が自動化されると職員のスキルが落ちる懸念がある
- ・導入するツールが増えると運用の混乱が発生する恐れがある

## 1 2 外部とのメールを個人に割り当てられたメールアドレスで行うことについて

外部とのメールを個人に割り当てられたメールアドレスで行うことを検討しています。  
各職員ごとにメールアドレスが必要だと思いますか？



### 「はい」と回答された方の主な意見

- ・個人あてのメールが組織用メールボックスに埋もれることがなくなる
- ・メールを仕分ける仕事が軽減される
- ・外部とのメール送受信が迅速に行える

### 「いいえ」と回答された方の主な意見

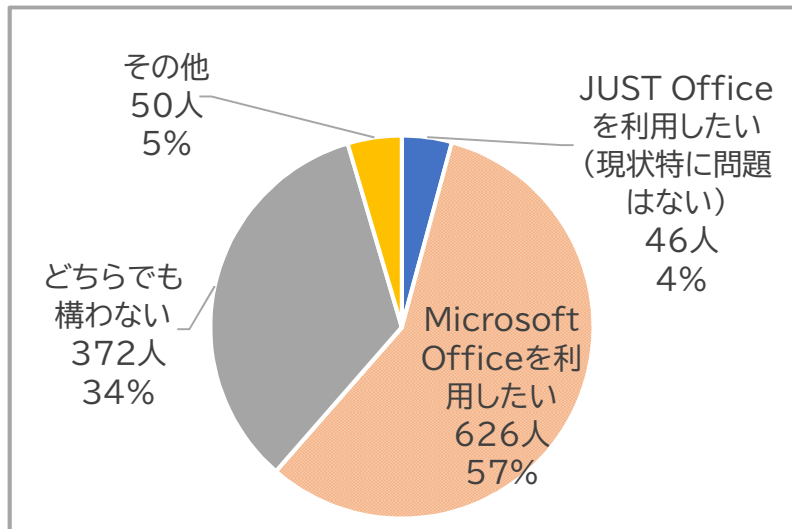
- ・業務連絡を個人メールで行っていた場合、業務の進行状況が他者から見えなくなる
- ・業務連絡を個人メールで行っていた場合、その個人が休んだり対応を怠ったりすると業務が停滞する
- ・セキュリティ等の懸念がある（私的に使用される、機微な情報を送信されてしまう等）

### その他の意見

- ・業務連絡を個人メールで行っていた場合、人事異動時にメール情報をどう引き継ぐかが課題となる
- ・ルール作りが必要
- ・組織用メールとの併存がよいと考える

### 1.3 オフィスソフトについて（ワープロソフトや表計算ソフト等）

現在庁内では主に、Microsoft Officeと互換性のあるJust Officeを利用しています。次回導入の際の参考にお聞かせください。



「JUST Officeを利用したい（現状特に問題はない）」と回答された方の主な意見

- ・ PDFファイルの編集が行える
- ・ 価格が安価である

「Microsoft Officeを利用したい」と回答された方の主な意見

- ・ JUST Officeは使い勝手がよくない
- ・ JUST Officeはファイルの互換性に問題がある
- ・ JUST Officeは機能が少ない
- ・ JUST Officeはマクロが使えない
- ・ JUST Officeについてインターネットで調べようとしても、情報が出てこない
- ・ 広く使われているもの、使い慣れているものの方がよい