

2-5. 人事DX

2-5-1 成果

実施結果サマリ

事業	対象	利用ツール	参加自治体数	参加自治体
① 人事DXツールトライアル	人事担当者・ 人材採用 担当者	HireVue	11自治体	昭島市、小平市、日野市、 東村山市、福生市、狛江市、 東大和市、清瀬市、 武蔵村山市、多摩市、西東京市
		カオナビ	11自治体	昭島市、小平市、東村山市、 福生市、狛江市、東大和市、 武蔵村山市、多摩市、稲城市、 羽村市、西東京市
		Smart 相談室	7自治体	昭島市、東村山市、国分寺市、 福生市、武蔵村山市、羽村市、 あきる野市

各回の実施結果

- 次ページから記載

2-5. 人事DX

①人事DXツールトライアル（AI面談）の概要

実施期間	6月2日（月）～10月31日（金）
参加自治体	昭島市、小平市、日野市、東村山市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、武蔵村山市、多摩市、西東京市
課題	<ul style="list-style-type: none"> 候補者の選考にかかる負荷の削減 採用者数の増加（内定者辞退率の低減）
対象ツール	HireVue（タレンタ株式会社）
目的	<ul style="list-style-type: none"> 採用担当者や就職希望者が抱える、面接会場への移動や日程調整などの課題に対し、HireVueの活用が現行運用と比べて利便性を高めるかを検証する。

ツールの概要

「HireVue」はPCやスマートフォンを活用したAI面接サービスであり、自治体の採用業務の効率化、採用者数の増加が期待できる。就職希望者にとっては、面接の日程調整や移動の負担が軽減され、人事担当者にとっては、採用業務の効率化や採用基準の公平性を確保することが可能となる。

AI面接



IQ・EQテスト



AIレポートフィードバック



- ✓ 「達成意欲と主体性に関する質問」に回答し、AIにて判定をする。
- ✓ 「学習意欲に関する質問」に回答し、AIにて判定をする。
- ✓ IQテストとして、シェイプダンス（図形組み合わせ）と、数値計算を実施。
- ✓ EQテストとして、性格診断を実施。※性格特性や心の知能指数「EQ」を測るため、画像選択テストを実施。
- ✓ トライアル終了後、対人関係力、情報活用力、パーソナリティの特徴の詳細な分析結果をメールで受領。
- ✓ 毎月末に月内のトライアル受験者内での基準にて、スコアと特徴を確認。

ツールトライアルの様子



清瀬市での活用の様子



西東京市での活用の様子

2-5. 人事DX

検証ポイントと成果 (HireVue)

就職希望者の利便性

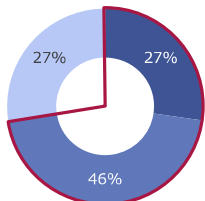
検証指標

- 就職希望者による面接日程調整や移動などの手間が軽減されそうか。
- 就職希望者は対人面接と比べ、受験の心理的負担が軽減されるか。

報告書結果

平均**4.0点**

録画面接は、日程調整や移動負担軽減の点で評価された一方で、心理的負担の軽減効果は賛否があり、柔軟性を評価する意見と、一方通行による不安を指摘する意見があった。



- 5点 従来より大いに改善される
- 4点 従来より改善される
- 3点 従来と変わらない

- 就職希望者にとって面接日程調整や移動などの負担がない。
- 指定した日時・場所での対面面接と比べて負担が軽減される。
- 働いている人は、本ツールを活用することで受験がしやすくなる。
- 就職希望者数の増加につながるように感じた。
- 相手のリアクションがないため、受験生の不安が大きいと感じた。
- 受験生の心理的負担は軽減される一方で、自治体側としては人物評価が適切に行えているか不安が残る。

採用担当者の選考業務の効率性

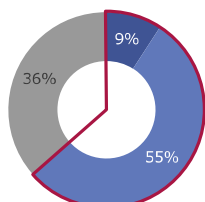
検証指標

- 面接調整や実施までの業務プロセスの効率化につながるか。
- 採用の判断にかかる事務の効率化につながるか。

報告書結果

平均**3.4点**

面接官の調整や会場準備など業務効率化に期待できる。採用判断の事務効率化は限定的であるものの、全体として業務負担軽減に一定の効果が期待できる。



- 5点 従来より大いに改善される
- 4点 従来より改善される
- 2点 実用できるが従来の方が良い

- 面接日や面接官調整が不要で、会場確保・設営の負担がない。
- メールのみで就職希望者へ案内が可能のため、効率化につながる。
- 集団面接の代替手段となるのであれば、双方の負担軽減につながる。
- 受験後すぐに結果が送付されるため、試験期間の短縮が業務効率化につながるように感じた。
- 多数の録画面接を見返す業務自体は発生するため、時間的な削減につながるかは疑問であった。

採用担当者の採用基準の公平性

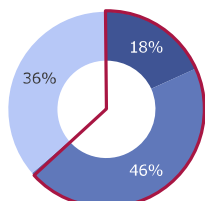
検証指標

- 就職希望者の資質を同一の基準で可視化できることが採用業務の効率化や公平性の担保につながるか。

報告書結果

平均**3.8点**

AIによる録画面接は評価基準の統一と公平性向上に一定の効果が期待されるが、最終的には人による補完が必要であるとの意見も多くみられた。



- 5点 従来より大いに改善される
- 4点 従来より改善される
- 3点 従来と変わらない

- 同一の基準で可視化できるので採用の判断材料になる。
- 判定基準にもよるが、AI判定は公平性の担保につながる。
- AIによる判定という一定の基準が示されることで就職希望者に納得感が生まれるものと評価できる。
- 最終的に対面面接は必要と考える。
- AI面接に慣れていない場合、実力を発揮できなかつたと感じる就職希望者が発生する可能性もある。

2-5. 人事DX

ツール評価 (HireVue)

ツール操作性

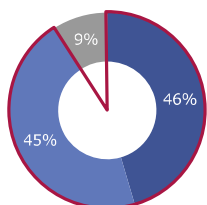
評価指標

- 簡単に操作しやすいツールであったか。

報告書結果

平均**4.3点**

ツールは直感的で操作が簡単であり、初心者でも画面表示に従ってスムーズに利用でき、操作性の観点で高評価であった。



■5点 従来より大いに改善される
■4点 従来より改善される
■2点 実用できるが従来の方が良い

- 直感で操作ができるツールであった。
- 画面表示のとおり操作すれば良いため初心者でも分かりやすかった。
- ビデオ面談を受けた全員が問題なくトライアル受験を終えることができた。
- 操作方法は分かりやすく準備時間も設けられていて良かった。
- 操作性は良いが、面談者がデジタルツールに慣れているのが前提のため、不慣れな方には少しハードルが高いと感じた。

ビデオ面談の利便性

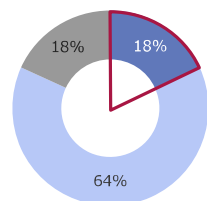
評価指標

- 採用担当者としてビデオ面談が使いやすく、面談者も不便なく使えると考えるか。

報告書結果

平均**3.0点**

撮り直しが可能であることで、ビデオ面談の利便性は高く、面談者も不便なく使えるとの評価がある一方で、相手の反応がないため、進行の難しさを感じたとの声もあがった。



■4点 従来より改善される
■3点 従来と変わらない
■2点 実用できるが従来の方が良い

- 録画されるため、内容を見返すことができる点が良かった。
- 直感的に使用できるため、面談者は使用に関する負担は少ないと考える。
- 面談者はツールを簡単に使うことができ、特に不便は感じなかった。
- ビデオ面談は使いやすいが、話している間に相手の反応が無いため、面談者にとって進行に難しさを感じる可能性がある。
- 何度か撮り直しが可能なため実際に就職希望者が使用した場合、生成AIを活用して即座に回答内容を作成し、回答する可能性も考えられる。

フィードバック・AI判定結果レポートの有用性

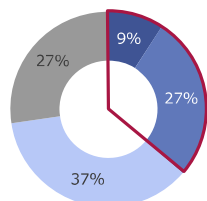
評価指標

- フィードバックレポートとAI判定結果レポートが選考業務の効率化、公平性につながるか。

報告書結果

平均**3.2点**

AI判定レポートは選考業務の効率化や公平性に一定の効果が期待されるが、活用に向けた検討は引き続き必要。



■5点 従来より大いに改善される
■4点 従来より改善される
■3点 従来と変わらない
■2点 実用できるが従来の方が良い

- 採用担当者の業務負担の軽減につながると感じた。
- レポート内容を参考にすることで選考業務の効率化や公平性につながる。
- 1.5次試験として活用し、選考過程における足切りの判断や、後続ステップでの参考情報として利用可能である。
- 今まで評価できていなかった点を新たに評価できる可能性がある。
- 各項目の数値をどのように選考に活かすべきか検討が必要である。
- レポート内容について少し抽象的と思われる点があった。

2-5. 人事DX

活用の振り返り (HireVue)

良かった点

- 達成意欲や学習意欲など、従来の採用試験では評価できなかった指標を取り入れることができそうだと感じた。
- 集団面接の代替手段となれば、採用担当側の負担軽減と就職希望者側の負担軽減につながることを期待される。
- 録画面接の面接時間の調整は大変だが、複数回撮り直しができることはありがたい。
- ツール操作については、次に実施すべき内容が一目で分かった。
- 予想以上に、分析や聞き取り能力において、客観的なデータを作成できると感じた。
- 関係者の調整が必要な対面面接の前に、一定の基準に基づく事前選別を行うツールとして優れている。
- 自治体独自の質問を追加できる点が良い。
- AI判定結果レポートは、採用担当者間で評価が分かれた際の参考情報として役立つ。

今後に向けた課題

- 業務効率化や採用基準の公平性が図られる一方、導入にはコスト面が課題となる。
- 面談時にどの程度の深さや内容を話してよいか、分からなかった。
- AI判定結果が、当市の評価と合致するかは検証が必要であると考えます。
- AI面接に慣れていない就職希望者が実力を発揮できるか不安である。
- 足切りとしてAI面接の実施を検討しているが、現状、事前選別するほどの受験者数が見込めないことが課題。
- やり直し時間の制限がないため、生成AIで原稿を作成できてしまう可能性がある。
- AI面接を利用するにあたり、システムトラブルへの対応策が明確化されていることが重要であると感じた。
- AIによるレポート評価基準の精度をさらに高め、求める人物像に沿った評価ができるような選考の仕組みの構築も課題と考えられる。

今後の方向性

- 導入自治体が限られるため、民間企業も含め、状況の調査を行いたい。
- AI面接が普及するか見極める必要がある。
- 費用が高額のため、他自治体の状況を踏まえながら、導入を検討したい。
- システム導入環境が整備されていないため、現段階での導入は検討できない。
- 他の自治体と連携して実施する方向性も視野に入れながら検討していきたい。
- AI面接機能が遠隔地からの応募者を増やし、選考フローを改善する一助となる可能性を感じているため、引き続き検討する。
- AI面接と対人面接を組み合わせた、新たな選考スタイルを構築することも視野に入れ、自治体として適切な方法で人材の確保と選考業務の改善を目指す。

得られた示唆

- 本ツールは、日程調整や就職希望者の移動負担の軽減、客観的な評価基準の提示による公平性向上など、就職希望者・採用側の双方に一定の利便性と業務効率化の効果が期待できることが確認された。
- 一方で、就職希望者の心理的負担軽減や、AI評価の精度には課題が残り、対面面接との併用が必要であることが認識された。また、実際に導入する場合には、システム導入環境が未整備であることや費用対効果、想定される就職希望者数の少なさなどが検討項目となり、共同利用が一つの解決策となる可能性がある。

2-5. 人事DX

① 人事DXツールトライアル（タレントマネジメント）の概要

実施期間	6月2日（月）～ 8月29日（金）
参加自治体	昭島市、小平市、東村山市、福生市、狛江市、東大和市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、西東京市
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中長期的な人材育成 ・ 離職率の軽減
対象ツール	カオナビ（株式会社カオナビ）
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人事戦略検討業務の課題が現在の運用と比較して改善されるのかを検証する。

ツールの概要

「カオナビ」は職員の情報を一元管理し、戦略人事を加速させるタレントマネジメントシステムである。個人や組織全体が所有するスキルを可視化し、客観性のある人事管理業務と人事戦略業務の効率化を促進することで、組織内課題の発見と改善が期待できる。

管理メニュー



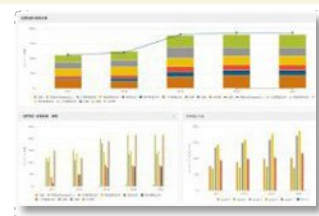
- ✓ ID追加により、新規ユーザー追加が可能。
- ✓ IDごとのアクセス権限の管理。
- ✓ 職員情報の追加登録が可能。

人材情報の一元管理



- ✓ 人材情報管理のレイアウト設定が可能。
- ✓ IDごとに人材情報の設定が可能。
- ✓ 職員検索画面のレイアウト設定が可能。

人材配置シミュレーション



- ✓ マトリクス操作で組織体制の現状を可視化。
- ✓ 職員配置変更のシミュレーションが可能。

ツールトライアルの様子



東村山市での活用の様子



多摩市での活用例

2-5. 人事DX

検証ポイントと成果（カオナビ）

職員情報の可視化

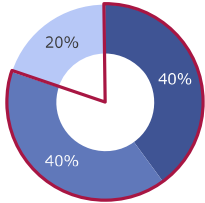
検証指標

- 情報の可視化が、各職員のスキルや強みなどの把握につながるか

アンケート結果

平均**4.2点**

顔写真と情報の一元表示による視認性の高さ、必要情報の抽出・比較機能、分散管理から統合管理への移行による人材発掘への効果が高く評価された。



■5点 従来より大いに改善される
■4点 従来より改善される
■3点 従来と変わらない

- 顔写真と各種情報が一緒に表示されるため、職員の背景も踏まえた把握がしやすいと感じた。
- 必要な情報のみを選択抽出して一覧表示できるため、比較して確認できる点がよかった。
- 現状様々な媒体に個別で管理している職員の情報を一元管理でき、必要な人が必要な情報を閲覧可能であることから、組織最適化にむけた人材の発掘につながる。

人材の個性に即した組織運営への貢献

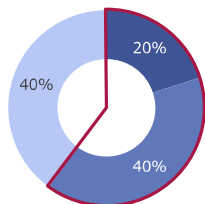
検証指標

- 公平な人事評価や人材配置の状況確認に役立つか

アンケート結果

平均**3.8点**

人事評価と配置をシステムで一元管理し、過去比較や適性検討を通じて公平性を高め、全体最適化に寄与する仕組みとして期待する声が多くあった。



■5点 従来より大いに改善される
■4点 従来より改善される
■3点 従来と変わらない

- 情報が可視化されることで、全体最適化の人事異動の参考となる。
- シャッフルフェイス機能を使用することで、人事評価や能力・個性と人材配置の適性の検討がしやすいと感じた。
- システムのみで人事評価が完結し、過去の情報や評価結果が蓄積できることで異動前後や経年での評価状況の比較が可能であり、過去の状況も踏まえた適正な評価が実施できる。また、システム機能により評価結果のばらつきの改善が期待できる。

人材配置業務の利便性向上

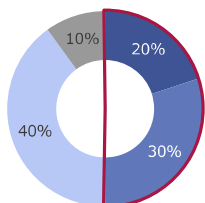
検証指標

- 人材配置の検討業務が効率化されるか

アンケート結果

平均**3.6点**

システム化により、情報が可視化され、Excelによる手作業に比べて最適な人材配置が可能になると評価された。既にExcel管理を脱している自治体では、効率化の幅は限定的との意見もあった。



■5点 従来より大いに改善される
■4点 従来より改善される
■3点 従来と変わらない
■2点 実用できるが従来の方が良い

- Excel等を使用して手作業で人事異動案の作成を行っているため、システム化されることで効率化される。
- 勤続年数や評価結果、能力やスキルが可視化できることで、最適な人事配置の検討が可能となる。
- これまでのExcel管理に比べ、見落とししていた検討事項が可視化されることで、より適切な人材配置が可能であると感じる。

2-5. 人事DX

ツール評価 (カオナビ)

操作性

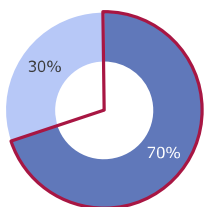
評価指標

- 簡単に操作しやすいツールであったか

アンケート結果

平均**3.7点**

操作は概ね直感的で基本的な利用は容易との声がある一方、初回はマニュアルを必要とする意見もあった。ただし、全体的には慣れれば問題なく使えるとの評価が多かった。



■4点 従来より改善される
■3点 従来と変わらない

- 各種の操作は直感的に行うことができ、マニュアルがなくとも基本的な操作は可能であると感じた。
- 機能が充実しているため、どこにどのような機能があるのか、初見では把握に工夫が必要だが、操作自体は容易で、慣れれば問題なく使えた。
- ツール内の用語に慣れることができれば、感覚的に使用できると感じた。
- 初めて使う際はマニュアルは必要と感じた。あまり聞きなれない用語が多く、最初は少し戸惑いを感じたが、慣れてしまえば問題ない。

業務における有用性

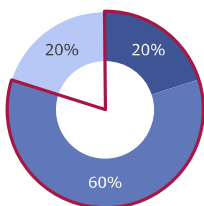
評価指標

- 人材情報の可視化や人材配置といった人材戦略の検討を手助けする有用なツールであったか

アンケート結果

平均**4.0点**

情報の可視化と検索・抽出機能により、異動後の管理職にとっても効率的な配置検討が可能という点で有用と評価された。一方で、データ入力や運用方針の検討などの課題も一部指摘された。



■5点 従来より大いに改善される
■4点 従来より改善される
■3点 従来と変わらない

- 様々な情報が可視化でき、必要な項目での情報の抽出や検索が可能なことでも効率的に配置検討などを行うことができる。
- 異動等で職員情報をあまり保持していない管理職にとって可視化できるツールはととても有用であると感じた。
- 有用なツールであると感じたが、データの入力、組織としての運用方針検討など導入に向けた課題は多い。
- 有効である印象をもった。導入した際は「戦略」を今まで以上に緻密に立てることが重要と感じた。

自治体における有用性

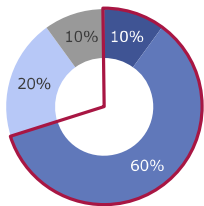
評価指標

- 人事部門以外でも、各部署の管理職が本ツールにてタレントマネジメントを行うことは有用か

アンケート結果

平均**3.7点**

評価の蓄積により過去データを踏まえた面談や育成が可能となった点が評価された。L G W A N環境での利用制約により、一部作業への影響をもたらす可能性があるとの声もあった。



■5点 従来より大いに改善される
■4点 従来より改善される
■3点 従来と変わらない
■2点 実用できるが従来の方が良い

- 評価の集計・蓄積により、過去の評価などを含めた効果的な評価や面談の実施が可能であったり、職員個々の特性に応じた育成が期待され、有用であるとする。
- 従来は人事課等が集中管理していた職員の情報を各部署の管理職が参照可能となる点で有用と評価できる。
- L G W A N環境で使えないため、一部作業内容が制限される可能性がある。

2-5. 人事DX

活用の振り返り（カオナビ）

良かった点

- ペーパーレスの推進や、Excel管理等に係る事務作業の軽減につながる。また、操作は直感的に行うことができ、マニュアルがなくとも基本的な操作は可能であると感じた。
- 職員情報が一体的に管理でき、写真と情報を一緒に表示できる点に魅力を感じる。
- ユーザー側でのカスタマイズ性が高く、管理職が行っている人事評価以外の帳票作成などもシステム化できそうである。
- 職員情報のアップロードの際には、取り込み用データとシステム内のデータ項目名を事前に合わせる必要がなく、取り込み時に紐づけを行うことから、データの移行が比較的スムーズに行えると感じた。
- 人材情報を可視化し、個々の職員の特質性やスキル、経験、キャリア思考などのデータ化により、経営層を含めた最適配置、組織と人との良好なマッチングの検討が有意義に行える。

今後に向けた課題

- 現在、人事課等が保持していない情報をいかに収集・更新していくかの検討を要する。
- 予算化に向け、費用対効果の検証が必要である。
- 導入する場合には、多くの機能が搭載されているため、カオナビを利用して何をしたいか、ビジョンを明確にする必要がある。
- L G W A N環境に対応したものができれば運用上望ましい。インターネット環境下で職員情報を管理することの是非の検討が必要だと考える。
- 人事給与システムとの連携が行えるとよい。
- シンプルなUIで操作が簡便であり、人材情報を網羅的に保持するシステムであることから、情報公開範囲の設定に誤りがあった場合を考慮することが必要であると考え。
- システムを使用することとなった場合、各管理職、職員が滞りなくシステムを使用できるよう、操作研修会などを行う必要がある。

今後の方向性

- 人事評価のシステム化により、公平・公正な人事評価の実現を目指すとともに、職員の負担軽減を図る。
- 他自治体の状況や、市財源の調整、業務効率化実現可能性の検討などを進めていきたい。
- 令和8年度のタレントマネジメントシステムの導入に向け、各部署への機能理解の機会提供を行う。
- 導入へのハードルは費用面にあると考える。自自治体のこれまでの財政視点では、システムの活用による利便性向上のみでは費用面を正当化することはできないと思われ、「新しくできること」という側面からの付加価値を整理する必要性を感じる。そのため、他自治体での活用事例や課題解決の情報を得ることが必要である。
- 今回のトライアルにて、効率的に行うことができる部分を確認することができた。人事評価自体のあり方や、人事配置作業のあり方の見直しを行いつつ、効果的かつ効率的な方法を検討していきたい。

得られた示唆

- トライアルに参加した自治体からは、当ツールの利便性や業務効率化への期待を示す肯定的な意見が多く寄せられた。
- 一方で、ツールの利便性を評価しつつも予算確保の観点から費用対効果を重視する意見もみられた。
- また、インターネット環境での利用を前提としている点が一部自治体にとって課題となっていることから、人事DX推進においては「ツールの機能」だけでなく、セキュリティ・制度・費用対効果の課題を包括的に解決する仕組みづくりが不可欠であることが示唆された。特に、L G W A Nとクラウド間の安全な情報連携、操作負担の軽減策、他組織の成功事例の活用などを通じて、情報保護と業務効率化、人材配置の最適化を両立させることが重要であると考えられる。

2-5. 人事DX

① 人事DXツールトライアル（オンライン相談窓口）の概要

実施期間	6月2日（月）～10月31日（金）
参加自治体	昭島市、東村山市、国分寺市、福生市、武蔵村山市、羽村市、あきる野市
課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中長期的な人材育成 ・ 離職者数の軽減
対象ツール	Smart相談室（株式会社Smart相談室）
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員のモチベーション管理、志向性の把握、スキルアップ等の人事労務の課題が従来との運用と比較して改善されるのかを検証する。

ツールの概要

「Smart相談室」はカウンセリング、コーチング、ティーチング等を提供するオンラインカウンセリングサービス。管理者は毎月利用状況を確認し、職員の状態が把握可能であり、相談者（職員）は自身の状態に適したカウンセリングを受けることで、メンタルヘルスの未然予防から生産性の向上まで幅広い効果を期待できる。

モチベーション管理



- ✓ 組織全体のモチベーションやメンタル状況の把握、管理負担の軽減。
- ✓ 自身のメンタル状況とスキルアップ意向を外部の専門家へ気軽に相談することにより、自身のモチベーション把握・メンタルケアが可能。

志向性の把握



- ✓ 職員のスキルアップ意向の把握。
- ✓ スキルアップ相談に対応していた職員の負担軽減に貢献。
- ✓ 外部の専門家からの助言により、自分の働き方の見直し等が可能。

スキルアップ



- ✓ 職員のスキルアップ環境の整備。
- ✓ スキルアップのための講師手配などにかかる負担の軽減。
- ✓ 外部の専門家からの講義により、スキルアップに向けたフォローが可能。

ツールトライアルの様子



あきる野市での活用の様子



国分寺市での活用の様子

2-5. 人事DX

検証ポイントと成果 (Smart相談室)

職員の相談機会を増やすことができるか

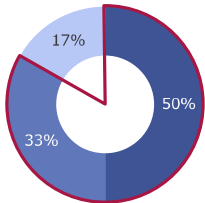
検証指標

- 相談機会を増やし、職員の不調や悩みの軽減につながるか

アンケート結果

平均**4.3点**

ツール利用により、職員にとっての相談のハードルが下がり、職員の不調や悩みの軽減に資すると感じられた。



■ 5点 従来より大いに改善される
■ 4点 従来より改善される
■ 3点 従来と変わらない

- 自由に、他の人に知られずにいつでも相談ができることは、相談のハードルを下げ、相談機会の増加につながる。
- 幅広い相談内容に対しカウンセラーの選択も可能なことや、アカウントが複数あれば相談履歴を気にせず安心して相談できる。
- 直前でも相談予約ができることで相談のハードルが下がり、職員の不調や悩みを軽減させる機会が増えると考える。
- 現在、対面かつ業務時間内で相談しているため、本ツールの活用によって、職員が都合の良い時間、場所から相談できるようになり、相談機会の増加が期待できる。

職員のモチベーションの可視化

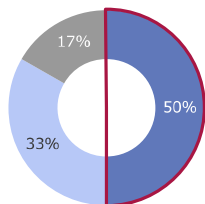
検証指標

- コーチングなどの相談件数をステータスにて一元管理し、職員の現状把握につながるか

アンケート結果

平均**3.3点**

個人の状態把握まではプライバシー保護の観点で難しいものの、カテゴリ毎の相談件数の把握等により、職員全体のモチベーションの把握が一定程度可能となる。



■ 4点 従来より改善される
■ 3点 従来と変わらない
■ 2点 実用できるが従来の方が良い

- 職員の現状の詳細把握は難しいが、相談カテゴリの確認やアンケートの実施により、モチベーション等の把握が一定程度可能になる。
- 管理画面上のステータスが見やすく、相談件数の把握が容易だった。
- 相談件数の把握はできるが、職員の具体的な状態把握は難しい。
- 職員自らが積極的に受講していることを把握できるため、一定のモチベーション・向上心を測る事が可能。

職員のモチベーション向上などへの貢献度

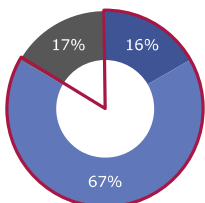
検証指標

- コーチングなどにより、職員のスキルアップ意識の向上やメンタルの安定化につながるか

アンケート結果

平均**3.7点**

専門家・カウンセラーとの対話により、気づきやスキルアップ、メンタル安定化に一定の効果がみられる。



■ 5点 従来より大いに改善される
■ 4点 従来より改善される
■ 1点 従来より劣り、実用できない

- 自身が相談しやすい専門家やカウンセラーを選択して相談でき、モチベーション向上、スキルアップにつながる。
- 対話を通じて自分の気持ちや状況を整理することができ、スキルアップ意識の向上やメンタルの回復に効果があった。
- コーチングによって、自分の中にある答えに気づくことができ、メンタルの安定にも効果があった。

2-5. 人事DX

ツール評価 (Smart相談室)

操作性

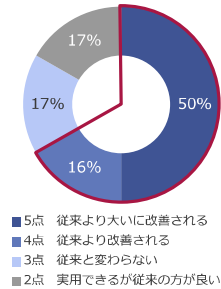
評価指標

- 簡単に操作しやすいツールであったか

アンケート結果

平均**4.0点**

直感的な操作が可能であり、初めて利用する職員でも、予約・面談をスムーズに行うことができたとの声が多くあった。



- 難しいと感じる操作はなく、分かりやすいツールであった。また、カウンセラー選択の際にも、条件を選択し検索できる点が良かった。
- 操作が簡単なため、初めて利用する職員でもすぐに操作に慣れると考える。
- 特段使いにくいと感じず、直感的な操作で予約、面談を行うことができた。
- 当日キャンセルが発生したときに、どのように問合せをすればよいか不明であった。

業務における有用性

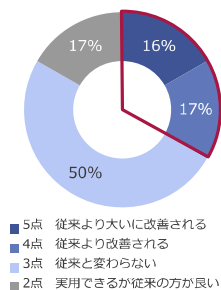
評価指標

- 管理者の立場で職員の意識や不調などの状態把握、管理業務の効率化を手助けする有用なツールであったか

アンケート結果

平均**3.3点**

管理者が職場全体の利用傾向を把握できるようになることで、組織的な課題の発見に資するとの声があがった。



- 個人単位での詳細把握は難しいが、相談カテゴリーから利用状況の把握が可能であることや、相談者の希望日時に相談が可能なのは有用性が高いと感じた。
- 管理者画面が見やすかったため、業務効率化につながると感じた。
- 相談件数は確認できるが、職員の具体的な状態把握につなげることは難しいと考える。
- コーチング、カウンセリング等の件数から組織的な課題を発見することに役立つ可能性がある。

自治体における有用性

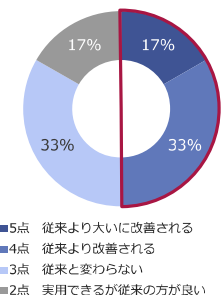
評価指標

- 従来の運用と比較して、業務改善することが期待される有用なツールであったか

アンケート結果

平均**3.5点**

外部相談窓口が用意されることで従来体制よりも職員のモチベーション維持に有用であると考えられる。また、効果的に取り入れるための工夫が必要との声もあった。



- 職員にとってオンライン相談の選択肢が増えることは非常に有用であると考えている。
- 今まで中々相談できなかった職員は個別に相談する事が可能となり、市役所全体の健康度が改善し、ひいては健康管理コストの削減につながると考えられる。
- 現在の相談体制とオンラインの相談体制のすみ分けをきちんと行うことで業務改善につながると考える。

2-5. 人事DX

活用の振り返り (Smart相談室)

良かった点

- 様々な専門家がいて、自分にあった専門家に巡り合えると感じた。
- 人事課等が提供できる相談の機会が限られているため、今まで相談ができなかった職員にも相談の機会が提供できる。
- 相談内容が幅広く選択できるため、既存の相談窓口では受けていない内容の相談もできることから、有用なツールであると思った。
- 職員にとって、自身の都合の良い時間、場所から相談できることで相談のハードルが下がり、メンタル不調の予防やモチベーションの維持につながる。
- カウンセラーの年齢、性別、経歴、保有資格を確認できることから、相談しやすいカウンセラーを選ぶことができる。
- 専門性の高いカウンセラーの方からアドバイスを頂ける点は、個別のスキルアップにつながる。自分のスケジュールに合わせて相談や受講ができることの利便性が高い。

今後に向けた課題

- オンライン相談に向けた、機器や通信環境の整備。
- 現在、人事課で実施している相談体制とのすみ分け。
- 内部の相談窓口とのすみ分け（人事担当者が介入すべき案件（ハラスメント相談）等）
- 導入に向けた費用対効果。
- 相談者や相談内容等の詳細情報の取扱い方法の検討。
- デジタル活用が得意ではない職員へのオンライン相談に対する理解促進。
- 現状、職員向けの外部相談ツールがあるため、本ツールに置き換えることでの効果検証の難しさ。
- 適切なタイミングでの利用や問題解決につながる利用の促進。
- メンタル不調の兆候を見逃さず、早期相談につなげる仕組みづくりや、各職員が持つ問題解決につながる使い方の普及。

今後の方向性

- 相談機会の確保という意味では有意義であり、ハラスメント外部相談窓口設置も含めて検討したい。
- メンタル不調の兆候を見逃さず、早期相談につなげる仕組みづくりを含め、本ツール導入には、各職員が持つ問題解決につながる使い方普及の検討が必要。
- 導入については、費用対効果や、職員のニーズを把握した上で検討を進めたい。
- 他自治体の導入事例や効果に関わるデータを収集し、職員のニーズや導入コスト含め、組織として優先順位等を考慮し、導入検討を継続していきたい。
- 人事課等で実施している相談体制や内部の相談窓口とのすみ分けの検討。
- 本ツールの導入を前向きに進めるには、デジタル活用が得意ではない職員へのオンライン相談に対する理解促進が必要。

得られた示唆

- 職員がメンタルケアの一環として気軽に利用できる外部相談窓口は、一定の効果が確認できた。
- 取組の必要性については、どの自治体も前向きに捉えている一方で、今回のトライアルは「職場内の共有端末の利用に限定」という条件付きであったため、導入環境や利用方法に懸念を示す声も一部あがった。
- 実際に導入する場合には、セキュリティやプライバシーの観点を入れつつも、可能な限り職員個人が場所や時間を選ばず利用できるような条件を緩和することで、こうした懸念は解消される可能性がある。また、利用環境の柔軟性が高まることで、相談窓口としての利便性・有用性は一層向上し、メンタルケアの効果も期待できる。