

部署の垣根を越えて組織の DX リテラシー向上を図る 「全学教職員 IT ツール利活用コミュニティ」

佐藤 寛也¹⁾, 白川 哲也¹⁾

1) 東京大学本部 DX 推進課

dx.adm@gs.mail.u-tokyo.ac.jp

University-wide ICT Tool Utilization Community for Faculty and Staff: Improving Organizational DX Literacy Across Departmental Boundaries

SATO Hiroya¹⁾, SHIRAKAWA Tetsuya¹⁾

1) Digital Transformation Promotion Group, UTokyo

概要

東京大学では、2022 年 11 月に、すべての教職員が自由に参加できるオンラインワークスペース「全学教職員 IT ツール利活用コミュニティ」を Microsoft Teams を用いて開設した。2024 年 10 月時点で 1,700 名超の教職員が参加し、ほぼ毎日何らかの投稿が行われ活発な意見交換の場となっている。このコミュニティの活動は、部署の垣根を越えたインフォーマルコミュニケーションを促進し、組織の DX リテラシーの向上にも寄与している。

1 はじめに

東京大学では、2021 年 9 月に策定した目指すべき理念や方向性の基本方針「UTokyo Compass」（2024 年 5 月に改訂）に基づき、その計画のひとつとして「職員の教育機会の拡充と、専門性の高い職員が活躍できる制度の構築」「事務部門の高度化・効率化」に取り組んでいる[1]。

1.1 DX リテラシー

全学の DX（デジタルトランスフォーメーション）推進のためには、それを可能にする教職員、中でも特に事務系職員の DX リテラシーを高めることが非常に重要となる。

ここでいう DX リテラシーとは、情報技術に関する知識や、各種アプリケーションの操作方法に関する知識などの、いわゆる「IT スキル」だけに留まらない。業務の現状を見直し、より効率的な業務の進め方を実現する、業務改善を自ら進んで起こそうとする「変革マインド」も必要である。

経済産業省が策定した「DX リテラシー標準」でも、DX の背景、DX で活用されるデータ・技術、データ・技術の活用についての知識に加え、変化への適応、柔軟な意思決定などのマインド・スタンスを求めている[2]。

1.2 組織の DX リテラシー

業務の担い手となる個々の教職員が DX リテラシーを高めることはもちろん重要であるが、本稿ではさらに「組織の DX リテラシー」にも着目したい。組織の DX リテラシーとは、教職員個人が知識や技能を持っていなかったとしても、それが必要になったときにすぐに得られる環境が整った組織を作ることである。

例えば、ある IT ツールの使い方が現時点ではわからなくても、気軽に質問できて、すぐに教えてもらえる相手や場所を持っていれば、その職員は使い方を知っている職員に準じるリテラシーを持っているといえる。

業務の負荷が大きいときや非効率な業務を余儀なくされているとき、その職員が自ら変えようとしなくても、周囲から改善を提案してもらえるような環境に置かれていれば、結果的に組織の業務改善は進む。現状をなんとかしたいと思っているが、どう手を付けてよいかわからない職員にも、相談できる場所、相談できる相手が必要である。

こうした環境が整っていれば、組織全体として DX リテラシーを身に着けた状態といえることができる。そのためには、既存の組織体制の枠組みにとらわれず、組織全体で知識を共有している状態を作り出すことが必要である。

さらに言えば、変革マインドは、教職員個人が強く持っているだけでは十分には機能しない。その業務に関わる複数の職員が「変えよう」という思いを共有してこそ、初めて実際の変化を起こすことができる。一方的なトップダウンの意思決定がなじまないことも多い大学組織において特にその傾向は顕著である。その意味でも、個人のみならず組織が DX リテラシーを持つことは、大学の DX 推進にとって非常に重要となる。

1.3 インフォーマルコミュニケーションの重要性

既存の組織体制の枠組みにとらわれず、組織全体で知識を共有している状態を実現するためには、組織全体でのインフォーマルコミュニケーションが盛んに行われる環境が整い、その風土が備わっていることが望ましい。

インフォーマルコミュニケーションとは、「出会いの偶然性、話題の偶然性を有した、個人的な関係からなる、相互作用プロセス」と定義される[3]。

偶然に出会った職員どうしが、自分の仕事内容や日常的な出来事を会話することから生まれるコミュニケーションを指し、フォーマルなコミュニケーション（会議や打ち合わせ、業務上の連絡事項伝達など、業務の必要性からなされるもの）と区別されている。創造的なアイデアや仕事を円滑にするヒントを得るきっかけとなるほか、職場の人間関係をよくするのに役立つこともあることが知られている[4]。

こうしたインフォーマルコミュニケーションの最たる例は、職場でのちょっとした雑談や相談、すなわち対面で行われるものであるが、本稿では、オンラインワークスペースを通じたオンラインでのインフォーマルコミュニケーションに着目する。

オンラインであれば、周りに相談できる人がいない在宅勤務などの環境で働く職員も参加できるほか、普段から職場で接する同じ部署の同僚以外とのインフォーマルコミュニケーションの機会を提供することができる。また、コミュニケーションの履歴が記録されるため、交換された知見を蓄積することが可能であり、組織の DX リテラシーの向上に非常に適している。

1.4 全学教職員 IT ツール利活用コミュニティ

東京大学では、2022 年 11 月に、すべての教職員

が自由に参加できるオンラインワークスペース「全学教職員 IT ツール利活用コミュニティ」を、Microsoft Teams を用いて開設した。

このコミュニティは「どんなことでも気軽に相談できる」「知らない誰かが答えてくれる」「悩みを相談するとアイデアをもらえる」場として、インフォーマルコミュニケーションの活性化に寄与し、東京大学の職員組織の DX リテラシーの向上に貢献を果たしている。本稿では、この「全学教職員 IT ツール利活用コミュニティ」（以下コミュニティという）について報告する。

2 開設に至るまで

2.1 背景となる課題意識

2020 年 3 月に新型コロナウイルスの感染拡大により、在宅勤務が急速に普及した。働き方の多様化が進み、職員向けに新しいコミュニケーションツールとして Microsoft Teams が導入された。

その他にも、OneDrive や SharePoint を使ったファイル共有、Microsoft Forms を用いた情報収集、Power Automate を使った業務フローの自動化など、Microsoft 365 に付帯する各種アプリケーションを活用した業務の効率化が可能となり、これらを活用した業務の DX 推進が喫緊の課題となった。

しかし、こうしたツールを既得の IT リテラシーで十分に使いこなすことができる職員は一部に過ぎない。従来も IT リテラシー向上のための講習等は継続して催されてきたが、オンライン化や業務効率化の要請の急激な高まりの中、業務の自動化に利用できるツールも多様化してきている。これらのすべてについて、説明会の開催やマニュアルの作成によってケアし、使いこなせる職員を育成する余力は、本部の情報システム部門に十分にはなかった。また、情報システム環境の多様化を受け、各部局のパソコン管理者に負担が偏っているという声も聞かれた。

こうした状況では「担当者」や「ヘルプデスク」がすべてのユーザからのニーズに応えるという従来のあり方は、ユーザサポートに十分に対応できる範囲でしか各種アプリケーションを利用させない、各種 IT ツールを導入しない、という抑制的な運用につながることになる。むしろ、公式なユー

ザサポートはベストエフォートとし、「ユーザどうしが相互にサポートしあってツールを活用する」という前提で、利用可能なアプリケーションの権限は可能な限り開放し、また各種 IT ツールの業務利用も推奨するという、使えるものは使う方針へ転換することが望ましいと考えた。

そこで、ユーザどうしで相互にサポートしあうための場として、自由に相談や情報を投稿できるオンラインコミュニティを作り、教職員が自由に参加できるようにすることで、その実現を目指すこととした。

2.2 もう一つの課題意識

前項がコミュニティを設置するに至った主たる課題意識であるが、これ以外にももうひとつの課題意識があった。1.3 で述べた、部署の垣根を越えたインフォーマルコミュニケーションの重要性である。

東京大学では部局ごと、部署ごとの縦割り意識が強く、学内で部署の垣根を越えたインフォーマルコミュニケーションの機会は多くない。

ちょっとした相談ごとなどがあるとき、入職同期、以前の部署で同僚だった、などといった個人的なつながりがある範囲での相談はある程度行われている面もある。しかし、それ以外には「こういうとき他部署ではどうやっているのだろうか？」などの疑問があったとき、正式な業務上の連絡ルートで問い合わせる、すなわち照会をかける以外には聞く方法がない。つまり、業務上の部署間連携以外の、部署の垣根を越えたインフォーマルコミュニケーションが少ないのである。

こうしたインフォーマルコミュニケーションを、知り合いの職員がいるかどうかにかかわらず気軽に、自由に交わすことができる職場風土を作ることとは、先に述べた組織の DX リテラシーを向上させるために重要である。コミュニティは、IT ツールの使い方だけでなく、幅広く職員の業務全般について「こういうときどうしていますか？」という相談を、知り合いでない職員どうしが情報交換できる場にしたいと考えた。

これにより部署ごとにローカルルールが異なることが可視化されれば「うちでもそうしてみよう」という、業務フローの標準化や業務効率化のきつ

かけになりうる。相談に対する回答という情報交換だけでなく、ツールを使った業務改善に成功した事例の情報交換もできれば、それを見て自身の部署でも取り入れてみる、といった取り組みが広がり、業務改善事例の学内展開が進むことも期待された。

2.3 利用プラットフォームと位置づけの検討

東京大学では様々な IT ツールやアプリケーションを包括契約して利用できるようになっているが、職員の業務利用を目的としたときの利便性を考慮し、コミュニティは Microsoft 365 に含まれる Microsoft Teams（以下 Teams という）のプライベートチームで運用することとした。

Teams を選択したのは、職員メールシステムが従来から Outlook を利用してきたことを始め、職員が業務に活用することが期待される IT ツールの多くが Word, Excel などのほか OneDrive や SharePoint, Forms, Power Platform など Microsoft 365 に付帯するツールが中心であることを踏まえた判断である。

Teams の活用を促進するため、コミュニティの開設に先立って、事務部門単位（本部の課や部局事務部等）の Teams チームを作成し、各部署のパソコン管理者にその管理を任せる体制を整えた。

ただし、コミュニティでは Microsoft 365 の各種ツールだけでなく、様々なツールの活用法 (Google Workspace や Slack など) についての情報交換を妨げるものとはしていない。

コミュニティは教職員であれば誰でも自由に参加できるものであるが、将来的に学生にも Teams の利用を拡大する可能性に鑑みて、プライベートチームで作成している。参加の手順は、教職員ポータルサイトに設置している専用のフォームから同意事項に同意して申請することで、Power Automate の自動化フローでチームに招待されるという流れである。

参加は基本的に任意だが、各部局のパソコン管理者は必須参加とした。メンテナンス情報や不具合発生情報を通知するチャンネルを設けることとし、その情報を見てもらうためである。あわせて、ある程度の人数は最初から入っている状態でスタートしたかったという意図もあった。

コミュニティの運営は本部情報支援課業務支援チーム、本部情報戦略課情報戦略チーム、本部 DX 推進課、本部総務課業務改革チームの 4 部署の合同で担っている。プロジェクトは DX 本部の業務 DX 部門に置き、DX 推進活動のひとつに位置づけた。

2.4 開設と周知

2022 年 11 月に設置し、教職員ポータルサイトで告知した。あわせて IT ツール利活用コミュニティの設置に関する学内教職員向けのオンライン説明会を開催した。また、これについて各部局事務部門の長が集まる会議で報告し、各部局事務部からの職員の積極的な参加を呼びかけた。

設置当初は運営メンバーが定期的に持ち回りで投稿を行い、活性化に努めていたが、次第にその必要性がない程度に参加者からの投稿がなされるようになっていった。

2.5 参加者数の推移と現状

参加人数の推移は、2023 年 3 月時点で約 750 名、9 月時点で約 1,150 名、2024 年 6 月時点で約 1,600 名と推移し、10 月現在は 1,700 名を少し超えるに至っている。直近 30 日のアクティブユーザは約 1,000 名となっており、一定のアクティブユーザ数を維持できている。本稿執筆時点で直近 30 日に 33 投稿、174 返信、709 リアクションであり、概ね毎日 1~2 件の投稿と、それについて 1 つあたり平均 6 程度の返信がなされている計算になる。

3 コミュニティでの情報交換の事例

コミュニティには、トピックに応じて使い分けられるよう複数のチャンネルを設けた。ここでそのいくつかの例を示す。

3.1 ちょっとした相談

初心者でも気軽に相談を書き込めるよう、筆頭のチャンネルとして設け、「操作方法などの初歩的な質問でもだいじょうぶです。Microsoft 365 のツールに限らず、関連する PC 関係の相談や情報共有にも気軽に使ってください」と案内している。

実際には「メールの署名はどうやって設定するのですか?」「電話の転送設定の方法はわかりますか?」など、いわば職場で隣の席の人に聞くような、気軽な相談に利用されている。

在宅勤務で周囲に誰もいなくても、あるいは周囲に詳しい人がいなくても、誰でも些細な相談をできる場として活用されることを期待している。

3.2 IT ツール利活用に関する相談

各種ツールを使って業務を効率化したいが方法がわからない、といった相談用のチャンネルとして設けている。用途として「こういうツールがあると便利なのですが……」「この作業が大変なのですが、何かいい方法はありませんか?」「この作業を自動化できないだろうか? といった悩み相談」などを例示している。

実際には「OneDrive の共有先設定の方法を詳しく知りたい」「リマインドメールを自動で送りたい」といった投稿がなされ、他のユーザから助言が返信されている。また、具体的な Power Automate ワークフローなどについて、作ってみたがうまく動かないという相談がなされ、他のユーザから返信でヒントをもらいながら完成に至っている事例などもある。

3.3 業務に関する相談

4.4 で改めて言及するが、2.2 で述べた課題意識に基づき、IT ツールに関するものに限定しない業務に関する相談のために設けたチャンネルである。

当初は「談話室」でなされることが多かった話題をなるべくこちらに誘導するようにしている。

「タスク管理の方法はどうしていますか?」「全教職員にイベントを告知したいときはどうするのがよいですか?」など、幅広く業務に関する相談が投稿されている。

3.4 業務に役立つ小技

「覚えておくと便利なショートカットキーや、ちょっとしたテクニクなど。『こういう便利な機能があります』『私はこんなふうに活用しています』などの情報提供をお待ちしています」と案内している。

具体的には「メール誤送信防止のために 10 秒以内なら送信を取り消せる設定があります」「CSV ファイルを Excel で開いて冒頭の 0 が消えてしまうときはこうするとよいです」など、特に相談されていないけれども、周囲に共有するとよいと思ったことを自由に投稿できる場となっている。

3.5 業務の自動処理

「Power Automate (Desktop), Power Apps, VBA マクロなどを用いた、業務の中の単純作業の自動化に関する情報共有のためのチャンネルです。『こういうツールを作ってみました!』『私は/私の部署では、こういう工夫をしています!』といった情報をお待ちしています」としている。

業務の自動化の事例について情報を提供してもらい、他部署にも積極的に展開してもらうことがねらいである。他のチャンネルほど投稿頻度は高くないが、ファイルのアップロードと公開 URL の発行を自動化する Power Automate フロー、財務会計システムの伝票起票作業の一部を自動化する VBA マクロ、就労管理システムの勤務表チェック作業を補助するツールなど、意欲的な取り組みが報告されている。部署内で独自に作成していた Power Automate の初心者向けマニュアルが共有されたこともある。

学内の業務改善事例を表彰する「業務改革総長賞」を受賞した取り組みについては、このチャンネルで改めて紹介してもらっており、後にチャンネル内でそれらの作業自動化ツールの改善修正の提案や情報提供がなされることもある。このチャンネル内で提供された取り組みが業務改革総長賞を受賞するに至った事例もある。

3.6 談話室

Slack の「#random チャンネル」にヒントを得て、業務に関係ないことでも自由に投稿できるチャンネルとして設けたもので、コミュニティをインフォーマルコミュニケーションの場として活性化させるために不可欠な役割を果たしている。

「どのチャンネルに書き込めばよいかわからない方/まずは Teams に慣れてみたい・教職員と交流したい方」に向けて、「どのチャンネルで話せばよいかわからないこと、業務には直接かかわらないけど共有したいことなど、なんでも投稿してみてください。Teams に触れるのが初めての方に、投稿の練習のためにもお使いいただけます」と案内している。

交通機関の運転見合わせや食堂の臨時休業などの情報共有、気になったニュースについてのコメント、自身の趣味の活動成果の告知など、教職員

により自由に利用されている。在宅勤務の実施頻度について聞き合うなど、「業務に関する相談」に投稿しても良さそうな話題も多く、棲み分けは課題でもある。

3.7 その他のチャンネル

この他にも、研修情報を告知するためのチャンネル、各部局パソコン管理者向けのチャンネルなど、いくつかのチャンネルを設けている。

4 コミュニティ運営の工夫

4.1 アンバサダーの任命

コミュニティ内で積極的に投稿や返信をしてくれる職員、業務改善事例の情報を多く提供してくれる職員について、本人の内諾と上長の下承を得たうえで「IT ツール利活用アンバサダー」に任命した。アンバサダーは、コミュニティの運営メンバーとは位置づけられないものの、上長の了解のもとで正式に業務の一環として積極的にコミュニティに投稿して活性化に貢献してもらっているほか、コミュニティの改善のための議論にも参加してもらっている。

(もちろん、一般ユーザもコミュニティへの投稿や返信を業務時間内にして構わない。)

また、コミュニティ内で寄せられた知見を検索可能にする Power Apps アプリや、後に 4.5 で述べる匿名投稿・匿名返信のフォームとその自動化フローなど、コミュニティ運営に関わる各種機能の開発と実装を担っている。

アンバサダーに対しては、人事上の措置や手当等はないものの、

- ・運営ミーティングへの陪席
- ・上位ライセンスの試験的付与
- ・外部研修等の優先受講

などの機会を提供している。職員が自身の関心と適性に基づいて所属部署以外の活動に貢献する仕組みの事例として、人事制度のあり方も含めた今後の好展開に期待したい。

4.2 市民開発環境の見直し

Power Platform の環境設定は、利用開始当初は初期設定のままとしており、既定環境で無償利用可能なすべてのコネクタを利用可能としていた。しかし、職員に利用が拡大し、コミュニティの効

果もあいまってそれほど知識がない職員でも挑戦してみる風土が広がった一方、情報セキュリティリスクの懸念も大きくなった。

そこで、2024 年 3 月に開発環境とルールを整理して「市民開発環境」を新たに作成し、既定環境で利用できる機能を一部に制限することとした。既存のコミュニティ参加者については、希望する場合に市民開発環境への移行を求めた。それ以降については、コミュニティに新たに参加する際に同意を得て、自動的に市民開発環境の権限を付与することとし、コミュニティへの参加を市民開発環境を利用するための条件とした。

4.3 情報システムゼミプラス

情報システム部では、従来から、教職員向けの単発セミナーとして「情報システムゼミ」を不定期に開催していた。

コミュニティのプロジェクトの一環として、日本マイクロソフト社の協力を得て、Teams や Forms, Power Automate などのツールの利用方法に関する初心者向けのウェブセミナーを出講してもらい、情報システムゼミの番外編「情報システムゼミプラス」と位置づけることとした。

また、こうしたセミナーを複数回開催した後、初級レベルの講座を繰り返し開催して幅広く受講機会を提供することが重要という観点から、運営メンバーの職員自身が講師となり、持ち回りで追加開催することとした。こうした取り組みも、職員どうしの互助の一環になっている。

4.4 チャンネルの整理

2.2 で述べた、組織全体でインフォーマルコミュニケーションを活性化させるという課題意識に基づき、IT ツールに関するものに限定せず、業務に関する様々な相談事にコミュニティを活用してもらうため、「IT ツールに関するもの以外の相談」というチャンネルを新たに開設した。

その後、なかなかこのチャンネルが盛り上がりず、その一方でこのチャンネルへの投稿が期待されるような話題が「談話室」チャンネルに投稿されがちであった状況も踏まえ、チャンネル名を「業務に関する相談(IT ツール以外の話題も歓迎!)」と改称し、業務に関するどんな相談でも書き込んで構わない旨を改めて周知した。

現在も談話室との棲み分けが曖昧ではあるものの、こちらのチャンネルにも「この通知文書の英語訳版を作成した方はいませんか?」「学生アルバイトをお願いしたいのですがどうすればよいでしょうか?」など、幅広く業務に関する相談が投稿されるようになってきている。

4.5 匿名投稿・匿名返信の実装

コミュニティを運営する中で、ユーザからの声として「聞きたいことや相談したいことがあるが、自分の名前を出して投稿するのは恥ずかしい」「投稿を見た人に『この人はこんな基本的なことも知らないのか』と思われるのが怖い」「投稿への返信が、自身の所属部署としての公式見解と捉えられてしまいかねないという心配がある」といった意見があった。

こうしたユーザの声を踏まえ、匿名で投稿・返信できる仕組みを導入した。Forms と Power Automate を組み合わせ、専用フォームから投稿された内容がフローボットによる投稿として反映される仕組みである。

投稿に際しては「特定の個人・部署・組織に対する誹謗中傷、所属部署外に提供できない個人情報、業務上の機密事項などを含まないことを確認してください」という同意事項を設け、これに同意することを必須とした。

また、フォームから投稿がなされた際に運営メンバーのチーム内の専用チャンネルにその旨が投稿され、有権限者が内容を確認して許可の操作をすることで初めて実際に投稿されるという事前チェックの体制をとり、問題のある投稿がなされないようにした。

加えて、万が一の場合のためにフローボットが投稿した投稿を削除する権限を一部の運営メンバーが持つようにした。

匿名投稿がなされたときは、すぐにそれに続いてその投稿のメッセージ ID をフローボットが返信する。そのメッセージ ID を用いることで、その投稿に対する返信を、別に用意された匿名返信フォームから送信することができる。既存の顕名の通常投稿についても、メニューからメッセージ ID を調べれば、それを用いて匿名で返信できる。匿名返信も、承認のフローは同様としている。

(余談になるが、この匿名返信の仕組みのアイデアも、コミュニティ内で一般ユーザから寄せられたものであった。)

匿名投稿・匿名返信の実装によりコミュニティ内の発言はよりいっそう活性化したと言える。「おすすめの居住地」「上司とのコミュニケーションのコツ」など、匿名でないと話せないような情報交換もなされるようになった。

5 実績・学内評価

5.1 定量的評価

既述のとおり、2024 年 10 月現在のコミュニティ参加者数は 1,700 名を少し超えるに至っている。直近 30 日のアクティブユーザは約 1,000 名で、一定のアクティブユーザ数を維持できており、ほぼ毎日 1~2 件の投稿がある。

コミュニティの存在が Teams 自体の利用を促進した面もあり、コミュニティ開設時点の 2022 年 11 月には約 300 であった Teams チーム（このほとんどが各事務組織単位に対応して既定で作成したもの）が、2024 年 10 月には約 600 にまで倍増した。この間、300 近くの Teams チームが自主的に作成されたことになる。

学内で開発されている Power Automate フロー数も、2022 年 11 月の累計 2,300 件から 2024 年 3 月までに累計 5,500 件と倍以上に増加した。

5.2 定性的評価

学内の業務改善の取組を表彰する「業務改革総長賞」において、この IT ツール利活用コミュニティのプロジェクトが 2023 年度の特別賞（上位から総長賞、理事賞に次ぐもの）を受賞した。

また、日本マイクロソフト社の担当者にもゲストユーザとしてコミュニティ内の議論を閲覧いただいているが、Teams の社内チームでの業務外の情報交換・意見交換がこれほど盛り上がっている事例は珍しく、好事例となっているとの評価をいただいた。

6 課題と今後の展望

6.1 初心者向けの工夫の必要

コミュニティは主に IT についての情報交換の場であるため、IT に深い興味感心・知識を持つ職

員の発言量が自然と多くなる。その結果、専門的な内容の投稿が全体に占める割合が高まり、IT 知識に明るくない職員が、初歩的な質問や、発言をためらうような場になってしまうおそれがある。ユーザの声として、そういった感想をもらうことも少なくない。

当初より、こうしたことをなるべく避けるため、初心者が気軽に投稿できる「ちょっとした相談」や、IT と関係のない業務上の相談も投稿できる「業務に関する相談」のチャンネルを設け、誰もが気軽に投稿できる場作りを心がけている。

また、こうしたチャンネルでの議論を盛り上げることを通じて組織の DX リテラシーにつなげたいという想いを持って投稿してくれているユーザもあり、運営メンバーもこうした想いに応えながら、コミュニティが大学にとっての財産となってくれることに期待している。

現時点では、これ以上のチャンネル増加は現段階では予定していない。チャンネルが細分化しすぎると混乱を生じる、チャンネルごとの投稿頻度が下がって活性度が低下するといった懸念もあるためである。しかし、今後は状況に応じて「教学関係」「人事関係」など業務分野ごとの話題に特化したチャンネルを設け、すべての職員が自分の得意分野で活躍できるコミュニティに育てていくことも選択肢のひとつである。

6.2 匿名投稿・匿名返信の運用の注視

コミュニティでは、4.5 で述べたように匿名投稿・匿名返信の機能を実装しているが、どのような投稿が誹謗中傷など不適切な投稿に当たるかの具体的な判断基準は必ずしも明確ではない。意見を異にする者どうしがコミュニティ内で議論することは否定していないが、匿名であるが故に議論がいつそう白熱することもある。

著しい問題がある投稿を強制的に削除するような事例には未だ至っていないが、批判的文脈での投稿の内容について、問題視する意見が運営メンバーに寄せられる事例はいくつかあった。こうした場合にどのように対応するかについては、今後、具体的な対応事例を積み重ねながら検討していく必要がある。

6.3 情報セキュリティ・コンプライアンスリスク

業務の効率化を図りすぎるが故に、情報セキュリティポリシーや、その他の学内規範に違反しかねない取り組み事例が共有されてしまうおそれがある。ユーザどうしの互助、相互の指摘によってそうしたことが起きないように是正されることが望ましいが、場合によっては運営メンバーから指摘せざるを得ない場合もある。

もっとも、コミュニティ内で共有されたことで可視化され、リスクの芽を摘むことができていう側面もあり、コミュニティ自体の課題というよりも、職員全体のリテラシー向上という観点で捉えるべき課題と言えるだろう。コミュニティ内外で情報セキュリティやコンプライアンスについての研修や周知を充実させていく必要がある。

7 おわりに

冒頭に述べたとおり、全学の DX 推進のためには、それを可能にする教職員、中でも特に事務系職員の DX リテラシーを高めることが非常に重要である。このプロジェクトでは、教職員個人のみならず組織の DX リテラシーを、部署の垣根を越えたインフォーマルコミュニケーションを促進することで向上させるべく、オンラインワークスペースを設けてその実現を図ってきた。

初心者から上級者まで、教職員個人の IT リテラシーに大きな幅がある組織であるからこそ、教職員どうしの互助により個々人の不得意を補い合える仕組み作りが持つ意義は大きい。コミュニティでは、これまでに 1,700 人を超える教職員を巻き込んだインフォーマルコミュニケーションの場を作り、気軽に相談し合うことのできる風土の醸成に寄与してきた。これらはまた、UTokyo Compass に掲げている「学内における共感をはぐくむ対話の実践」のひとつともいえ、教職員を対象に「人をはぐくむ」と「場をつくる」ことを実践する場として、機能してきたと評価できるだろう[5]。

既に述べた課題とも向き合いながら模索と検討を続け、より多くの教職員に参加してもらえよう広報を行いながら、コミュニティでの議論の活性化を図り、引き続き東京大学の教職員組織の DX リテラシー向上に貢献していきたい。

謝辞

このコミュニティのプロジェクトの企画と運営にあたっている本部情報支援課、本部情報戦略課、本部総務課、本部 DX 推進課の同僚各位、およびアンバサダーの方々に、改めて感謝申し上げます。また、本稿の執筆にあたっては、情報システム本部の玉造潤史准教授から大きなご示唆をいただきました。この場をお借りして、併せて感謝申し上げます。ありがとうございました。

そして何より、コミュニティに参加し、組織の DX リテラシー向上に貢献してくれている 1,700 名超のユーザこそがコミュニティの主役であり、その活躍への感謝を述べなければなりません。ユーザの皆さまへの感謝で、本稿を結びたいと思います。ありがとうございました。そして、引き続きよろしく願いいたします。

参考文献

- [1] 東京大学「UTokyo Compass 2.0：多様性の海へ 対話が創造する未来」27, 30 ページ, 東京大学, 2022 年 9 月 30 日初版, 2024 年 5 月 31 日改訂.
<https://www.u-tokyo.ac.jp/content/400241476.pdf>
- [2] 経済産業省「DX リテラシー標準 ver.1.0」5-6 ページ, 経済産業省, 2022 年 3 月.
https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/jinzai/skill_standard/DX_Literacy_standard_ver1.pdf
- [3] 福田政紀「インフォーマル・コミュニケーションの活発化による従業員の創造性向上に関する実証分析」62 ページ, 立教ビジネスデザイン研究, 第 16 号, 2019 年.
https://rikkyo.repo.nii.ac.jp/record/18758/files/AA11919969_16_05.pdf
- [4] 働き方用語辞典「インフォーマルコミュニケーション」KOKUYO ウェブサイト (『オフィス環境スタンダード』第 4 版より転載), 2022 年 3 月 17 日.
<https://www.kokuyo-furniture.co.jp/contents/dic-informal-communication.html>
- [5] 東京大学「UTokyo Compass 2.0：多様性の海へ 対話が創造する未来」前掲, 2, 30 ページ.
- [6] 佐藤寛也「IT ツール活用促進事業を通じた DX 推進」国立情報学研究所学認クラウド第 6 回大学 DX 勉強会, 2024 年 9 月 12 日.
<https://cloud.gakunin.jp/universitydx/20240912/>