

各庁に聞きました！

「Microsoft 365で業務改善やってみた」⑧

M365を使った手続案内業務の合理化を検討していた名古屋高裁管内デジ担のみなさん。このたび、裁判所ウェブサイトにはチャットボットの導入を検討している最高裁と一緒に、製品選別のための検証作業を行いました！取組に至った経緯や、参加した率直な感想などをお話しいただきましたので、ご紹介します。

 検証作業参加メンバー（※1）
名古屋高裁管内デジ担（※2）のみなさん



大木さん 高橋さん 川端さん 中村さん 杉村さん 山本さん 笹本さん 桐山さん



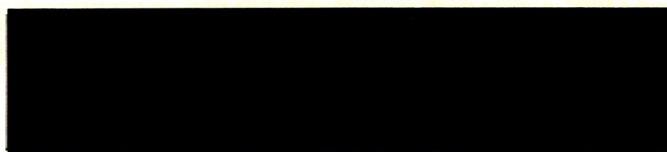
大熊さん 松原さん 本谷さん 田中さん 山岸さん 室田さん 山口さん 片倉さん

名古屋デジ企▶▶



松田さん

デジ担



安井さん 小林さん 南さん 瀧澤さん

最高裁 チャットボット検証チーム



デジ室
草野さん

デジ室
築田さん



デジ室
塚田さん

デジ室
牧野さん

※1 下線は座談会  の参加者です。所属は検証参加当時のものになります。

※2 名古屋高裁管内では、管内の地家簡裁からデジタル化推進担当職員（通称「デジ担」）を選任しており、デジタル企画チームとも連携して、裁判部におけるM365の活用を中心とする業務改善の検討・発信を行っています。

令和6年9月 最高裁デジタル総合政策室

私たち、こんなことに取り組みました！

デジ担のみなさん



M365を使って業務を合理化したい！活用場面を検討する中で、「煩雑な窓口業務を改善したい。手続案内は説明内容も定型化されていてアプリ利用になじむかも」との声が…。

面白そうだと思い、Formsなどを使った窓口業務の合理化案を作って最高裁に相談。

デジ担のみなさんの意欲と企画力に驚きました！ちょうど、最高裁でも、手続案内のサービス向上・業務合理化に向けてチャットボットの導入を考えていたので、それならチャットボット製品選別に協力してもらえないかと思い、お声掛けしました。

最高裁
チャットボット検証チーム



そして… デジ担・最高裁のコラボが実現！

手続案内の利用者に適した製品を検討するため、デジ担の皆さんには、利用者の立場から、複数のチャットボット製品を操作し、意見を述べてもらいました。また、チャットボットの役割やウェブサイトとの連携など、様々な点について率直に意見交換しました。

🗨️チャットボット検証画面（イメージ画面）

チャットによる手続案内

知りたい手続き内容を選択するか、フリーワードを入力して送信してください。

民事手続

家事手続

ありません。

まずは離婚した元配偶者との間での話し合いにより養育費を取り決めることとなりますが話し合いが進まない場合、養育費請求の手続を利用することができます。

養育費請求の手続とは何ですか。 >

養育費を請求するための債務名義を得るにはどうすればいいでしょうか。 >

「私たち」の取組が「みんな」のために

デジ担のみなさんの声 ▶▶



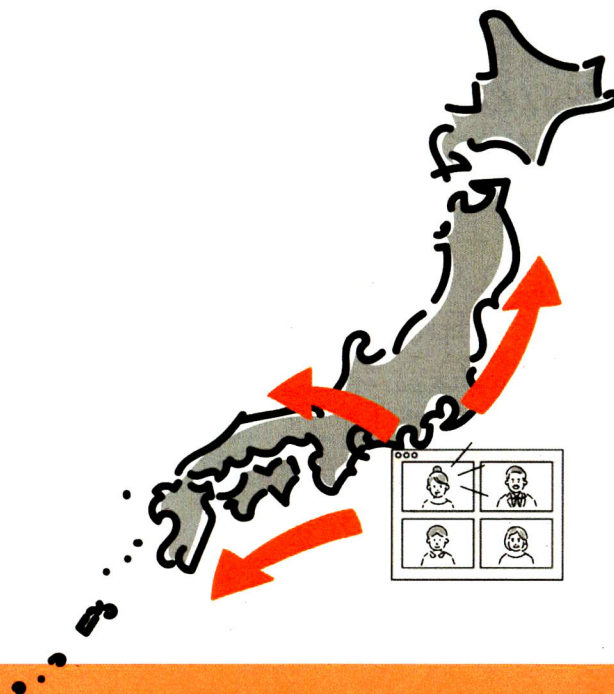
まさか、現場にしながら組織全体で使用する製品選別の検討に携われるとは思ってもみませんでした！私たちの「業務改善をしよう！」という思いが最高裁に伝わり、このコラボ検証につながったことが率直に嬉しかったです。



検証作業の中で自分の述べた意見がリアルタイムで反映される体験ができました。自分も力になっているのかも、と実感を持ちながら参加できました。



今後、自分たちの声が反映された製品を裁判所全体で使用するを考えると、導入時にこのような取組に参加できたことはとてもよい経験ですし、周りにも自慢できます！



離れていても活発に意見交換

デジ担のみなさんの声 ▶▶



Teamsのウェブ会議やチャンネルでのコミュニケーションを使うことによって、離れていても気軽にやり取りができることを実感！デジ担と最高裁とが双方向に思いを伝え合うことができました。



最高裁との定例ミーティングは「2週間に1度」のちょうど良いペースでした。ただ、疑問があったときに、最高裁の担当者に個別にチャットでメッセージを送ったり、チャンネルで投稿したりするのは少しハードルが高かったです。グループチャットの方がもう少し気軽に投稿できたかも。



採用年数の短い職員の声にも耳を傾けていただき感謝しています。ウェブ会議の際に「どんなことでもかまいません。思っていることを自由に発言してください」と繰り返し言っていたことで、本音を伝えられました。



最高裁からすぐにレスポンスがあったり、定期的にフィードバックがあったりして、手の届く議論ができたと感じます。

今回は、知り合って間もないメンバー同士の取組であったので、チャンネルに投稿したり、個別にチャットでメッセージを送ったりすることに敷居の高さを感じた人はより多いかもしれません。グループチャットの方が心理的な抵抗感も少なく感じられるとの御意見は新しい気づきです。



最高裁
チャットボット検証チーム

新ウェブサイト、チャットボット開発に向けて

新ウェブサイト、チャットボットの開発に期待することがあったら教えてください。

デジ担のみなさんの声 ▶▶



手続案内の内容や書式などが標準化されることを期待します！今は、各庁のウェブサイトには似通った書式がそれぞれ掲載されていて、分かりにくく感じます。



利用者目線のウェブサイトやチャットボットを作成するには、直接利用者の声を聞くことが有益では。運用が始まった後も、利用者の希望や意見を踏まえて、よりよいウェブサイト、チャットボットを育てていってほしいです。



視覚的にわかりやすく、必要な情報にたどり着きやすいウェブサイトになったら嬉しいです。デザインを工夫するなどして馴染みやすいものにしたり、将来的には障害がある方も利用しやすいウェブサイトになることを期待します。

貴重な御意見ありがとうございます。今後の検討に役立たせていただきます。チャットボットは「導入して終わり」ではなく、利用状況を分析しながら、改善していくことを予定しています。



最高裁
チャットボット検証チーム

今回の経験をこんなふうに生かしたい！

デジ担のみなさんの声 ▶▶



この取組で生まれたつながりを大切にしたいです。様々な考えを知ることができて、俯瞰的に物事を見ることができました。



最初は自信がなくて、自分の意見は的外れかも…と感じることも。でも、自由な意見交換ができたことで「みんな同じことを思っているんだ！」とわかり、安心して取組に参加できました。私も今後プロジェクトに関わるときは、意見交換の場の雰囲気づくりを大切にしたいです。



デジタル化は組織全体で進めるもの。どうやったら職員全体を巻き込めるか、今後も検討していきたいです。



まさに利用者目線に立ったデジタル化の検討ができたことで、裁判所が目指すのは「利用者に対する司法サービスの向上」だと改めて認識できました。この視点を忘れずに、今後もデジタル化について考えていきたいです。

利用者にとって使いやすいチャットボットを導入する上で、今回デジ担のみなさんに御協力いただいたことは大きな意味があったと思います。これから、さらにデジタル技術を活用することで、裁判所が提供する司法サービスはどんどん変わっていくと思います。今後もみなさんの取組と最高裁の施策との相乗効果で、裁判所全体としてより良い司法サービスの実現を目指しましょう！



最高裁
チャットボット検証チーム