

東瀬戸圏の拠点都市として発展を続ける岡山県倉敷市は、 その一方で、美観地区に代表される白壁の土蔵づくりの 町並みが続き、多くの人びとが訪れる観光都市でもあります。 その倉敷市では、2010年度よりNTTラーニングシステムズの eラーニングソリューション『ELNO』のサーバ型を導入。 加えて、問題作成支援や保守業務支援を契約し、 市職員として必要なコンプライアンス教育を徹底するため、 eラーニングによる研修を行いました。



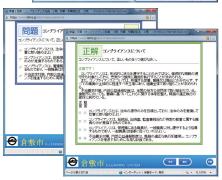
写真左から石井二朗氏、奥迫宏人氏、舟戸干士氏

コンプライアンス遵守のためeラーニングによる研修を導入。 更なる改良でより効果の高い研修をめざす。

『ELNO』の高い利便性および、NTTグループの確たる実績と信頼性で採用を決定。

岡山県下における主要都市のひとつである倉敷市。総勢3,000名を超える職員を抱える同市では、全職員が学習すべき知識、スキルの研修についてはこれまで、各課の代表者1名が研修を受け、その内容を課内の職員へ伝達研修する方法で対処してきました。しかし、「市職員として、コンプライアンスなどの重要事項については、本来なら全職員が研修に参加すべき事柄。eラーニングを利用すれば全職員に対して一度に研修を行うことが可能であるということを知り、導入を検討することになりました」と語るのは、倉敷市総務局総務部の奥迫宏人副参事。

倉敷市では、2010年度からの実施に 向けて複数社参加のコンペを行い、シス テム構築を受託した西日本電信電話株式会社岡山支店を通じ、NTTラーニングシステムズのeラーニングソリューション『ELNO』を採用することとなりました。「ご提案いただいた企画内容の良さや『ELNO』の利便性の高さはもちろんですが、やはり、NTTグループの豊富さは重要な決め手となりました」と、奥迫氏は採用の理由を語ります。「本格運用までの準備期間においても、2010年の年末に各部局の管理者を集めて事前研修会を開いていただくなど、綿密な計画に基づくサポートをしていただけたので非常に助かりましたね」と、奥迫氏は続けます。



『ELNO』を利用したコンプライアンス研修の問題画面。操作 しやすく理解力が深まったと受講者にも好評。

運用開始前後のきめ細やかなサポートで スムーズに稼働。

今回、コンプライアンス研修の問題作成を担当した総務局総務部人事課職員研修所の舟戸干士主任も、西日本電信電話株式会社岡山支店およびNTTラーニングシステムズの対応の良さに感心したと言います。「『ELNO』は初心者でも理解できるマニュアルもあり、問題制作の知識が

特になくても作成できるところが最大の 利点です。ただ、こうした作業をしたこと がない私にとっては、本当に稼働までに必 要なリテラシーを身に付けることができる のか不安でした。しかし、丸一日かけて事 前に研修会を開いていただき、実際に制 作をする段階になってもマンツーマンで 個別指導をしていただいたことで、不安は 払拭されました」と、舟戸氏。

eラーニング研修がスタートした後の職員の評判も上々でした。「研修内容は一問一答のドリル形式になっており、服務や法務など各カテゴリー別に分けられた合計44の問題を10日間で学習するというものです。1日の学習にかかる負担を少なくし、間違えた問題は繰り返し学習をする、そうした学習を繰り返すことで習熟度がアップするという仕組みです。事後のアンケートでは85%の職員が『理解できた』

『概ね理解できた』と答え、全体として研修に満足している様子がうかがえました」と、奥迫氏はその手応えを語ります。また 運用開始前に懸念されていた「操作が分 からないといった受講者からの問い合わせはほとんどなく、管理者側の運用負担 も軽く済みました」と、舟戸氏は語ります。

問題の拡充や研修との組み合わせにより、 さらなる研修効果の向上をめざす。

今回の実施においては、異なる部局間 での役割分担や連携がうまくいったこと も、スムーズな運用を可能にした重要な ポイントでした。「設問内容については各 部局から収集し、職員研修所がそれらをと りまとめ、『ELNO』上で問題を制作する。 システムの構築やメンテナンスに関して は、情報政策課が中心となって担当する、 といったように、ひとつの部署に過度な負 担をかけない仕組みづくりができたのも よかったと思います」と、奥迫氏。「システ ム的にも、『ELNO』はWebベースで構 築できるので、問題を制作している職員 研修所と同時並行的に作業が進めること ができたのが一番のメリットでした」と、企 画財政局まちづくり部情報政策課の石井 二朗課長主幹も、システム管理者として の観点から成功の要因を分析します。

「そうした協力体制を築けたのも、西日本電信電話株式会社岡山支店さん、NTTラーニングシステムズさんから運用に関する細やかなアドバイスを随時受けていたおかげ。受講者の学習期間中、進捗状況を確認してもらうために、管理者から職員に対しての声がけを2回程実施してもらったのですが、こうしたこともそのひとつです。ちょっとしたことですが、NTTグループでの豊富な実績によって培われたノウハウの一端を感じましたね」と、ますます信頼感が増したと語る奥迫氏。

また、「『ELNO』の良さは、一度基本と

なる操作を覚えれば、その後は自分自身 でどんどん問題を更新していけること。 制作に関しては初年度でマスターしまし たので、次年度からはよりよい内容にして いくのが私自身の課題」と、舟戸氏もすっ かり自信を深めた様子。「今後は、情報セ キュリティ、個人情報保護、交通安全、接 遇・マナーといった様々な問題の作成や、 集合研修の前後にeラーニングを取り入 れたり、階層・部局ごとに分けて行うなど して研修の充実を図り、予算内で最大限 の効果を引き出せる研修の運用を考えて いきます。そのため両社にはNTTグルー プの利点を生かし、新しい様々な分野の 情報をいち早く提供し、教育品質の向上 に協力して欲しいと思います」と、奥迫氏 は将来の展望についてもそう語ります。

「NTTグループでも『ELNO』を用いて研修を行っていますが、これまで様々な課題を見つけては対処し、今では定着しました。自分達自身が利用者でもありますので、利用者としての経験も踏まえ、ご提案できるのが我々の強みです」と、西日本電信電話株式会社岡山支店の小川営業担当課長代理は語ります。

市民のために、よりよい行政サービスを提供するための方策を、日々模索し続ける倉敷市。そのためにできることを、NTTラーニングシステムズもNTTグループー体となり、可能な限り一緒に考え行動していきます。

『ELNO (E-Learning New meister Oriented system: エルノ)』とは

NTTラーニングシステムズが開発し提供する eラーニングソリューション。短期間で高い効果を発揮するドリル型学習のため、問題作成にかかる時間やコストが少なく済むのが特徴です。導入タイプには ASP型とサーバ型があり、オプションで問題作成支援、保守業務支援等を付加することも可能です。

※本事例は、倉敷市様の環境における効果であり、全ての方に共通する効果ではありません。

倉敷市総務局総務部 副参事 奥迫 宏人 氏



倉敷市企画財政局 まちづくり部 情報政策課 課長主幹 石井 二朗 氏



倉敷市総務局総務部 人事課職員研修所 主任 舟戸 干士氏

USER PROFILE

倉 敷 市様

所在地(市役所):〒710-8565 倉敷市西中新田640

倉敷市は「自然の恵みと ひとの豊かさで 個性きらめく倉敷」をめざす将来像として発展を続ける東瀬戸圏の拠点都市。

NTTラーニングシステムズ株式会社 西日本事業部 〒534-0024 大阪府大阪市都島区東野田町4-15-82 NTT西日本研修センタ1号館6F TEL 06-6358-2969 http://www.lswest.jp/ http://elno.jp/