

## 目 次



1. 研究の背景と目的	
1-1 研究の背景	1
1-2 研究の目的	2
1-3 これまでの研究の経緯	3
2. 知識を共有し利活用するための考え方	5
2-1 知識の考え方	5
2-2 知識を共有し利活用する取り組みの考え方	8
2-3 国道事務所が必要としている知識	12
2-3-1 新しい行政マネジメントの登場	12
2-3-2 行政に期待される役割	15
3. 知識の共有と利活用という観点から見た国道事務所の課題の仮説	17
3-1 国道事務所が抱える課題の仮説	17
3-2 民間企業等の取り組みとの比較・分析	20
3-2-1 現状の課題を改善するための示唆	20
3-2-2 業務の変革を推進する際の留意点	25
3-2-3 民間企業等の事例分析の総括	32
3-3 国道事務所の業務を改善する方向性の仮説	34
3-3-1 改善の方向性の仮説の全体像	34
3-3-2 改善の方向性のイメージ	36
4. 知識を共有し利活用するための方法論の仮説と業務改善の進め方	37
4-1 知識を共有し利活用するための方法論の仮説	37
4-2 知識の流通プロセスのモデル	40
4-3 検討の場の立ち上げ	42
4-3-1 検討の場の設置	42
4-3-2 検討の場の運営	45
4-4 現状の課題の深耕と本質的な原因の把握	47
4-4-1 現状の課題の深耕	47

4-4-2	本質的な原因の把握	52
4-5	改善の方向性と具体的な改善方策の構築	59
4-5-1	改善の方向性のとりまとめ	59
4-5-2	具体的な改善方策のとりまとめ	61
4-5-3	フォローアップと評価	64
4-6	具体的な改善方策の例	65
4-6-1	考えられる改善方策の例	65
4-6-2	代表的な改善方策の紹介	67
4-7	まとめ～行政サービスを改善する仕組みの体系～	76
5.	まとめ	77
	<b>【謝辞】</b>	79
	<b>【参考文献】</b>	81
	<b>【参考資料1】</b> 民間企業におけるナレッジマネジメントの目的と概要	83
	<b>【参考資料2】</b> 民間企業等の事例に見る課題の改善方策	85