

## 1. 研究の背景と目的

### 1-1 研究の背景

現代の日本社会は、人口減少や高齢社会の到来、環境への関心の高まり、国民の価値観の多様化、ノウハウや技能を含む知識が労働者や企業の競争力の源となる知識社会への発展、それに伴う都市構造の変化など、様々な変化に直面している。<sup>1)、2)、3)</sup>

国土交通省（旧建設省）においては、社会資本整備における住民説明会、パブリックインボルブメント、政策や事業の評価等の取り組みを精力的に推進し、また、それらを組織的に進めるべく公共事業のアカウントビリティ向上行動指針（1999）<sup>4)</sup>等を策定しており、国民や住民側と行政側の双方からの情報や知識の発信及び共有を促進してきた。

この傾向は政府全体でも同様であり、例えば「国土の将来展望と新しい国土計画制度のあり方」（2002）<sup>5)</sup>では、「地域住民、NPO、事業者等の多様な主体の責任ある参加による国土づくり、地域づくりを進めていくことが重要である。この場合、国や地方公共団体は、国土づくり、地域づくりの専門家の知見を活用し、複数の選択肢を提示するなど、情報提供に努める必要がある」とされている。このように、国土交通行政の主要な役割である国づくり、地域づくりにおいて、幅広い国民の知識を行政が十分にに取り込み、政策立案や執行に活用していくことが強く求められている。

これらの結果、国民や住民と行政が共有すべき知識は著しく増加してきており、行政はこれまで以上に多様で幅広い知識を吸収し、迅速かつ柔軟な業務の改善に自律的に取り組み、行政が提供するサービスの改善や住民等と行政との良好な関係の構築に活用していく必要がある。

このような社会から及び自らからの必要性を受けて国土交通省では、情報化施策や組織横断的な情報交換の場の設置等を通じて知識や情報の共有や利活用に取り組んできた。しかし、これまでの取り組みは、住民等からの苦情や要望が共有できていなければ、いきなり苦情処理データベース等の情報ツールを導入するというものであった。それらの情報ツールは導入されたものの、期待されたほど大きな効果を上げていない。情報ツールを導入すれば、知識や情報の共有不足という問題は解決されるという誤解が蔓延していたのである。

## 1-2 研究の目的

国道事務所の現状を鑑みると、目に見える形で問題が生じなければ現状維持志向が強く、また多くの知識が属人的あるいは組織タテ割りで保有されているために、類似の苦情を毎年繰返し受ける、同一の国道事務所内であっても担当者により住民に対する説明の内容が異なる、人事異動により重要な知識の引き継ぎが途絶えてしまう等の、組織の意思決定においてこれまでに蓄積してきた知識を十分に活用できていないという課題が生じている。これらの課題の背景にある共通の原因として、組織横断と時間の経過という二つの面からの組織的な知識の共有と利活用の不足という問題がある。<sup>6)</sup>

情報基盤研究室では、組織的な知識の共有や利活用が円滑に推進できない本質的な原因は、情報技術等を用いた知識共有ツールに根本的な問題があるわけではなく、知識を共有し利活用するための体制整備や現場で知識を取り扱う職員の能力の向上を含めた、組織的に知識を共有し利活用するための方法論を確立できていないこと、さらにはこうした方法論に基づく戦略的な業務の再構築ができていないことにあると考えている。

しかしながら、旧来の知識や情報の組織的な共有に関する研究は、多くが情報ツールに主眼を置いた研究であり、現状の課題の本質的な原因の把握や業務のプロセスの見直しに重点を置いた研究はなされてこなかった。

また、個別事業を対象としたプロジェクトマネジメントや住民等と情報を共有する手法に関する研究はあるが、国道事務所全体の業務の最適化を目指す研究はなされてこなかった。

情報基盤研究室は、建設事業における情報通信技術及びその利用に関する調査、試験、研究等をつかさどる。すなわち、国土交通省の国道事務所が知識を共有し利活用するために必要な情報通信技術を適切かつ有効に利用できないという現状に鑑みて、情報基盤研究室は、その原因を調査・研究し、国道事務所が情報通信技術を適切に利用しうる業務プロセスや体制を構築することを支援しなければならない。

これらの考えを背景に、情報基盤研究室は以下を目的として本研究に取り組んでいる。

- (1) 組織的に知識を共有し利活用するための方法論を確立すること
- (2) 方法論を国土交通省の国道事務所に適用することにより行政サービスの質と効率の向上を支援すること

### 1-3 これまでの研究の経緯

情報基盤研究室では、平成13年度から3箇年にわたって知識の共有と利活用に関する研究に取り組んできた。

平成13年度は主に、知識を共有し利活用することの必要性を把握するために、ナレッジマネジメントを理論的に深耕し、知識を創造するプロセスを現状の国土交通省の行政事務にどのように適用しうるのかという考え方を整理した。

平成14年度は主に、現状の国道事務所が抱える課題を抽出し、知識の共有と利活用によって改善することが望ましい業務の分野を絞り込んだ。また、民間企業等の事例を分析することにより、国道事務所での知識の共有と利活用に取り組むことの効果を把握した。

平成15年度は主に、知識を共有し利活用するための方法論の仮説を構築した。さらに、この方法論の仮説を試験的に適用して国道事務所と情報基盤研究室の業務の改善に取り組み、方法論の仮説の有効性の検証に取り組んだ。

平成13年度から平成15年度までの3箇年にわたる研究の結果、情報基盤研究室が構築している方法論の仮説は形になってきた。しかし、国道事務所が抱える問題は地域特性やその所掌事務によって多種多様である。この方法論の仮説を用いれば、すべての課題を解決できるというわけではない。この方法論の仮説は組織的に知識を共有し利活用するために必要な様々な取り組みの中心的事柄であり、行政サービスを改善するという効果を創出するために必要かつ十分であると考えられる事柄をとりまとめたものである。今後も引き続き、国道事務所における知識の共有と利活用を支援していく中で、方法論の仮説を改善すべき事柄が生じた場合は柔軟に見直すつもりである。

