

## 5. まとめ

### (1) 住民等から受け取った知識を共有することに関する知見

住民等から受け取る問い合わせや苦情等には、住民等が抱える課題が潜在している可能性が高い。国道事務所は、これらを組織的に共有することにより住民等と良好な関係を構築し、住民等の間に潜在している課題の本質的な原因やニーズという暗黙知を住民等と共有することができると考えられる。

### (2) 方法論の仮説に関する知見

#### ①方法論の仮説の構築

組織的に知識を共有し利活用するための方法論として、「目標（ゴール）・推進体制・人材の学習と育成・知識共有の場を設定し、組織をバランス良く改善することによって実現される」という仮説を構築することができた。

#### ②本質的な原因の深耕と共有

方法論の仮説を用いて、現状の表面的な課題から本質的な原因を浮き彫りにし、改善の方向性を明確化することにより、個別の業務を改善していく道筋を明示することが可能であることが分かった。さらに、現状の課題の全体像を把握することにより、より事務所全体の業務の最適化に近い改善方を提案することが可能であることが分かった。関係者が問題意識を共有し、課題の全体像を把握することは、業務全体を最適化させるための第一歩であり、大きな成果となる。

#### ③「知識の環」の形成による行政サービスの改善

方法論の仮説を国道事務所の実業務に試験的に適用してみた結果、住民等と国道事務所との間に「知識の環」を形成することにより、国道事務所の行政サービスの改善と住民等との良好な関係の構築を目標とした個別の改善方を提案することが可能であることが分かった。「知識の環」を形成し運営するプロセスの上で、業務を改善するための新しい知識が創造されると考えられる。

ただし、個別の改善方を着実に実行し、住民等への行政サービスを実質的に改善していくためには、国道事務所の職員が自律的に改革に取り組む必要がある。今後は、国道事務所の職員の一層の取り組みが期待される。

#### ④今後の課題

本研究で構築した方法論の仮説では、知識を共有し利活用するための取り組みを継続的に執行する責任者の育成など取り組みの実行体制、住民等と国道事務所との良好な関係の構築方法、検討会のより効率的かつ効果的な運営等について、議論が十分に尽くされていない。

また、本研究で構築した方法論の仮説を他の国道事務所等へと適用を拡大する際には、方法論の仮説に加え、各組織の構成員の考えや組織文化に適合するように、検討の進め方や体制づくり等に関する調整を行う必要がある。

今後は、これらの課題についてさらに研究を深め、より汎用性の高い方法論の提示を目指したい。

#### (3) 提言 ～「効率重視の情報化」から「人を重視する知識化」へ～

国土交通省ではこれまで情報化の推進等により、行政サービスの効率的な提供に継続的に取り組んできた。これらの努力は今後も怠るべきではないが、行政サービスの質の向上を図るためには、情報よりも多くの意味を伴う知識の利活用を重要視する必要があると考えられる。なぜならば、行政サービスの質の向上は行政サービスが持つ付加価値の向上を意味しており、そのためには行政サービスにより多くの意味を付与する必要があるからである。例えば、全国画一的な機能や手段を提供する社会資本に、地元の住民等の思い、地域の歴史や文化等の意味を付加するということである。

そして、こういった地域が保有する暗黙知を取り扱うことができるのは人間しかいない。コンピュータは地元の住民等の思い、地域の歴史や文化等の価値を理解することができないからである。そういう意味で国道事務所における行政サービスの改善は、「効率重視の情報化」から「人を重視する知識化」への変質を求められていると考えられる。