

国道事務所における組織横断的な情報の共有化に関する取り組み

国土交通省国土技術政策総合研究所 高度情報化研究センター 情報基盤研究室

○ 大手 方如

同 高橋 裕輔

同 上坂 克巳

1. 概要と目的

国土交通省の事務所では、公共事業の推進にあたり、用地担当・調査担当・設計担当・工務担当等複数の組織が連携して業務を進めることが多く、情報の共有不足によるトラブルが多く見受けられる。よって、公共工事を円滑に推進するにあたり組織横断的な情報の共有は不可欠であると考えられる。

このような背景を踏まえ、著者らは国土交通省のある1つの国道事務所（以下、A事務所という）における組織横断的な知識や情報の共有化を支援した。本論文ではA事務所における取り組みの内容と成果を紹介する。

2. 国道事務所における知識や情報の共有化の支援

著者らはA事務所が設置した事務所内の知識や情報の共有化を検討する場を通じ、事務所内の情報共有の方向性の策定やポータルサイトの導入等を支援した。以下にA事務所における取り組みを紹介する。

(1) 検討の目的と対象の明示

検討に着手するにあたり、検討の目的と検討対象とする業務や組織の範囲を明確化する。

A事務所の場合は、地域住民等とのコミュニケーション活動に力を入れてきているが、それらの活動状況等は事務所内で組織横断的には共有されていないという問題意識があった。そのため、「事務所内における知識や情報の共有化に関する課題を明確化し、事務所の業務の効率化や問題の解決に資する情報システムを設計すること」を目的として、検討の場（以下、検討会という）が設置された。検討会には、すべての課と1つの出張所から合計14名が参加した。

(2) 情報共有ニーズの把握と情報共有の方向性の設定

次に、検討の目的を達成するために組織的に共有し活用する必要があるが、望ましい方策がこれまで手が届かないところにあった知識や情報を顕在化し把握する。

A事務所では、事務所内の知識や情報の共有化の現状について自由記入方式のアンケートを実施し、検討会における議論の素材とした。アンケートの記入様式は優れている点と劣っている点のそれぞれについて作成し、課題と改善方策の優先順位を記入する欄を設けた。

アンケートの結果から、課横断的な打ち合わせ等を継続していく意義と効果が確認された。これは、職場の対人コミュニケーションの活性化を継続していくための動機づけになったと考えられる。

また、優れている点と劣っている点の両方において情報システムに関する意見が存在することが分かった。一方、適切に利用すれば効果が期待される情報システムであっても、日常的な利用ルールや利用環境の不備により、必ずしも適切に利用されていないという実態が明らかになった。このことが構成員間で明確に意識されたことが、後述のポータルサイトの導入の原動力になったと考えられる。

アンケートの結果や検討会での議論を通じて明らかになった情報共有ニーズに基づき、「定期的・日常的なコミュニケーションの充実」、「情報共有のためのシステムの導入・利用」、「情報の共有化を実現しうる職員の育成」、という知識や情報を共有化する方向性を設定した。

(3) A事務所におけるポータルサイトの導入

A事務所では、検討会の設置目的と構成員の要望に照らして、イントラネット上の事務所用ポータルサイトの立ち上げに着手した。

ポータルサイトの目的は、A事務所内に散在する多様な情報や情報システムを連携し、利用を促すことである。検討会では、ポータルサイトの具体的なイメージが湧くように、他の事務所の好事例やポータルサイトの利用プロセスが提示された。提示された利用プロセスを図1に示す。利用プロセス1は、各職員が情報を作成し、自らポータルサイトに登録するという手順である。利用プロセス2は、各職員が情報を作成し、別途設置する管理者が情報をポータルサイトに登録するという手順である。利用プロセス3は、管理者がポータルサイトから個別システムへのリンクを張り、各職員は閲覧のみを行うという手順である。A事務所のように情報システムが導入されているもののあまり利用されていないという場合は、これだけでもポータルサイトを導入する価値がある。

これらの検討の結果、A事務所のポータルサイトの構成が決定された(表1)。そしてポータルサイトの機能を維持更新するため、それぞれの情報の維持更新及びとりまとめ役を、関係する課で分担した。なお、このポータルサイトは既存の情報システムや資料にリンクを張っただけの簡素なものであり、ポータルサイトを開発するための費用は発生しなかった。また、A事務所のポータルサイトの運営及び事務所内の情報の共有化に継続的に取り組むために、情報共有の推進組織の設置を検討中である。

(4) 取り組みの総括と考察

本研究では、優先的に取り組むべき施策を絞り込んで具体化する、という点を特に工夫した。この工夫により、検討会の構成員が具体的な作業内容を想起でき、手軽な解決策の採用につなげることができた。

ポータルサイトを通じた情報の迅速な共有、特に表1の記者発表資料、工事情報、所長の一言の共有が、外部からの問い合わせに対する対応のスピードアップや、省全体あるいは事務所の方針に適切に対応した業務の遂行に資すると考えている。

3. まとめ

A事務所内の知識や情報の共有化を支援したところ、4ヶ月程度の検討期間で、それらの共有化施策に着手するという合意を形成することができた。今後は、他の事務所を対象に知識や情報の共有と利活用を支援し、著者らの進め方の汎用性を高めていきたいと考えている。

【参考文献】

- ・ 奥谷正、高橋裕輔「国土技術政策総合研究所資料第184号 国土交通省の国道事務所における知識の共有と利活用による業務マネジメントの方法論に関する研究」、国土技術政策総合研究所、2004年
- ・ 高橋裕輔、上坂克巳「国道事務所における情報共有化の手順に関する一考察」、建設マネジメント研究論文集、2005年、(投稿中)

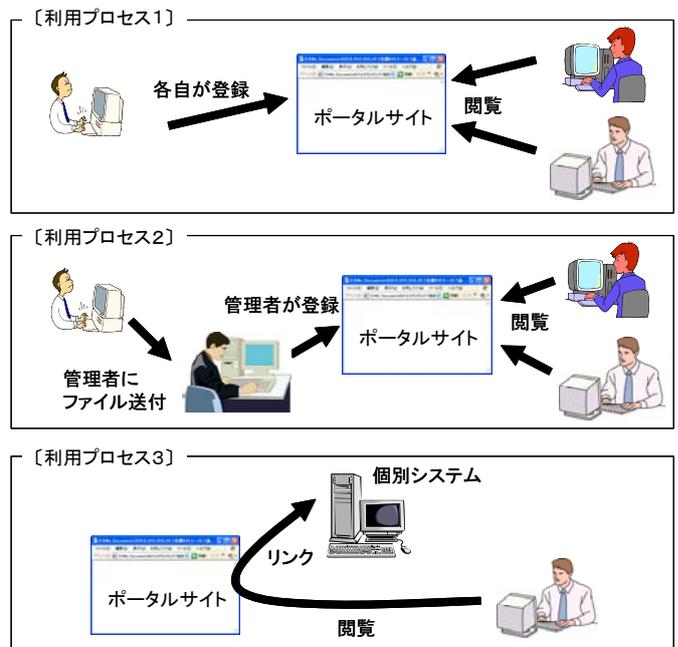


図1. ポータルサイトの利用プロセス

情報の分類	閲覧可能な情報
所内情報	お知らせ、職員の予定、会議室予約、電子会議室、電子決裁、各種様式等
事業情報	事業概要、記者発表資料、工事情報、イベント情報、イベント報告、事業年報、所長の一言(検討中)等
管理情報	気象・災害情報、モニターカメラ、Q&A、防災業務計画(検討中)等
その他	共有ドライブ、外部向けHP

表1. ポータルサイトから閲覧可能な情報(代表的なもの)