

知識等の管理・活用

八 尾 市

1. 知識等の管理・活用とは

知識等の管理・活用とは、『過去から蓄積されたデータ、情報、知識、知恵（以下「知識等」と言う。）や行政運営の中で得られた知識等を、組織及び職員の間で共有できるように管理し、相互に活用することにより、市全体としての課題解決力を高めること。』である。

【 知識等の管理・活用とは 】

行政運営において得られた知識等
過去から蓄積された知識等

相互活用により、知識等の質・量を拡大させる



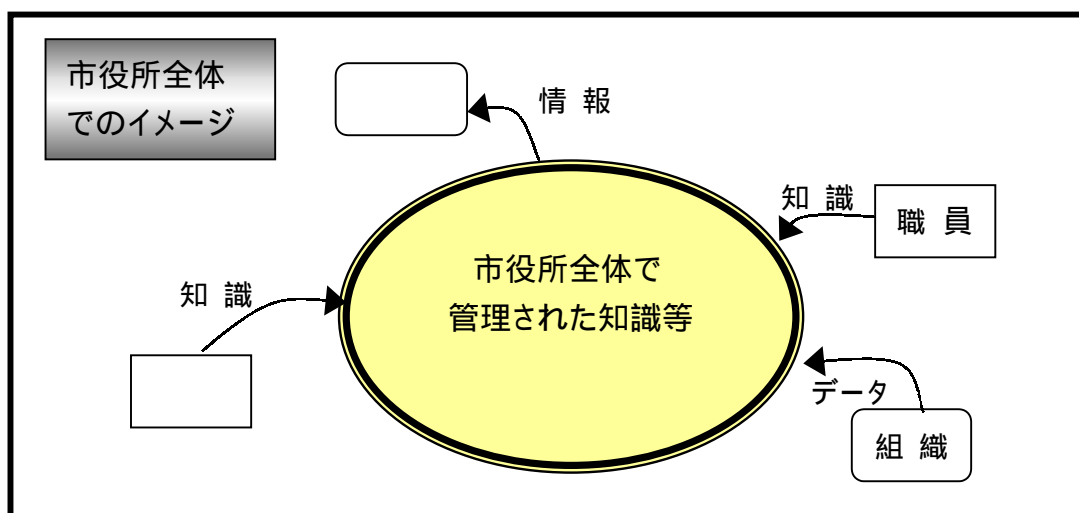
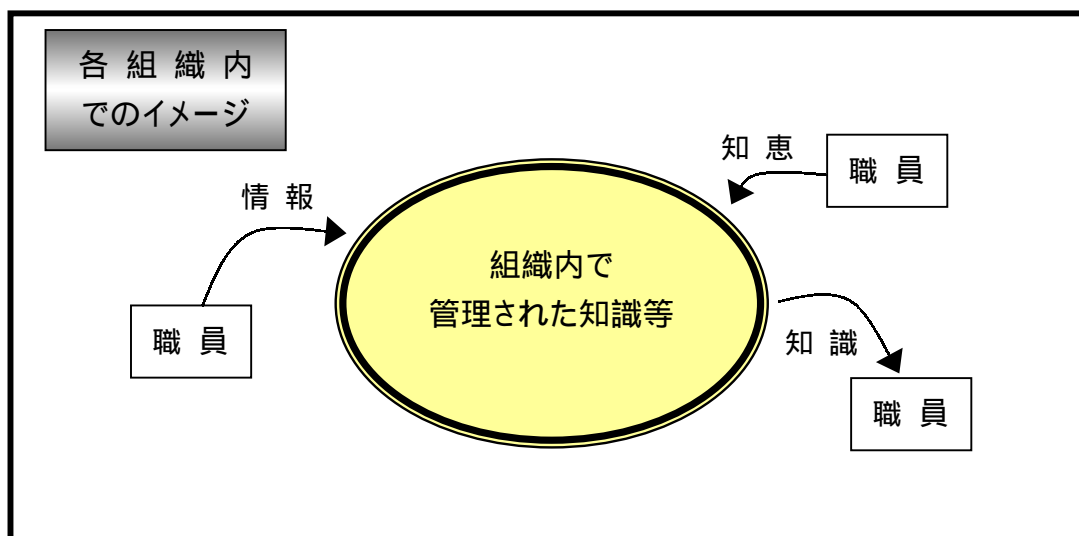
組織・職員の課題解決力を高める

蓄積された知識等を全庁的に共有

市全体としての課題解決力を高める仕組みを構築する

知識等が組織及び職員の間で共有され、行政課題の解決に活用されている行政運営の実践

【 知識等の管理・活用のイメージ図 】



知識等の蓄積・活用を繰り返すことにより



2. 現状の問題点と「知識等の管理・活用」の必要性

(1) [組織での知識等の管理・活用状況]

(問題点) 組織により、知識等の管理・活用に対する姿勢が異なっていて、知識等の共有や活用の度合いが市全体で統一されていない。

各個人が、業務を実施する上で習得しているコツやノウハウを、他人に伝えるシステムが確立していない。

市全体として、知識等の管理・活用に対する方策をまとめ、知識等の管理・活用システムを構築する必要がある。

(2) [組織を超えた知識等の共有]

(問題点) 組織を超えた知識等の共有は、事務連絡程度であり、関係課以外との知識等の共有や活用はほとんど行われていない。

組織を超えて活用できる知識等を蓄積し、市全体で共有できるようにする必要がある。

(3) [情報基盤の活用]

(問題点) LANの整備により、情報受発信の利便性は高まっているが、整備された環境を最大限活かしているとはいえない状態である。

LANを活用した知識等の管理・活用を行うことにより、LAN整備の効果を最大限発揮する必要がある。

(4) [最新・先進の知識等の管理・活用]

(問題点) 最新・先進の知識等の収集・管理・活用が充分に行われていない。

最新・先進の知識等の入手先の例：

〔 地域・市民・新聞・雑誌・インターネット・国・府・他市
民間企業・諸外国 〕

最新・先進の知識等の収集を積極的に進め、市全体で必要時に活用できるようにしておく必要がある。

八尾市には、現在、上記のような問題点があり、それらを解決するために、「知識等の管理・活用」を行い、複雑、多様化する行政課題に職員間で協力し取り組む必要があると考えられる。

3. 「知識等の管理・活用」の導入に伴う効果

組織・職員の持っている知識等を市全体として集約し、管理することにより、市全体としての知識等の質・量の拡大が図られる。その充実した知識等を組織・職員が活用し、それらをもとに、さらに新たな知識等が生み出され、蓄積されることとなり、市全体の知識等の拡大循環が形成される。つまり、従来の「情報の共有化」をさらに発展させた「知識等の管理・活用」を実施していく。

以上のような知識等の管理・活用を実施することにより、業務効率性の向上、知的創造性の向上、意思決定の迅速化を図ることが可能となる。

(1) 1 次的効果

業務効率性の向上

集約された知識等を相互に活用することによって、必要な知識等を新たに収集したり、分析や資料を作成したりする手間が省け、効率的に質の高い成果を得ることができる。

知的創造性の向上

知識等を集約し共有できる状態にすることによって、これまでは、一個人や一組織では収集しきれなかった多大な情報・知識等の活用が可能となる。

それらを活用することにより、さらに新たな知識等が生み出され、その新たな知識等が蓄積されれば、知識等が拡大して循環する流れが形成され、知的創造性の向上を図ることができる。

意思決定の迅速化

多くの情報を必要とする意思決定に際して、収集・蓄積された知識等を活用することにより、意思決定の効率化と迅速化を図ることができる。

知識等の管理・活用を実施することにより、以上の効果が期待でき、これらの効果からさらに労働生産性の向上、職員の政策形成能力の向上、市全体の政策形成能力の向上、職員の意識改革につながるものと考えられる。

(2) 2 次的効果

労働生産性の向上

業務効率性の向上や意思決定の迅速化に伴い、これまでと同じ時間で多くの業務を行うことができるようになり、労働生産性を向上させることができる。

職員の政策形成能力の向上

多くの知識等に触れる環境が整備されることにより、一個人では限られてしまっている政策形成のためのアイデアやヒントを得る機会が広がるので、職員の政策形成能力を向上させることができる。

市全体の政策形成能力の向上

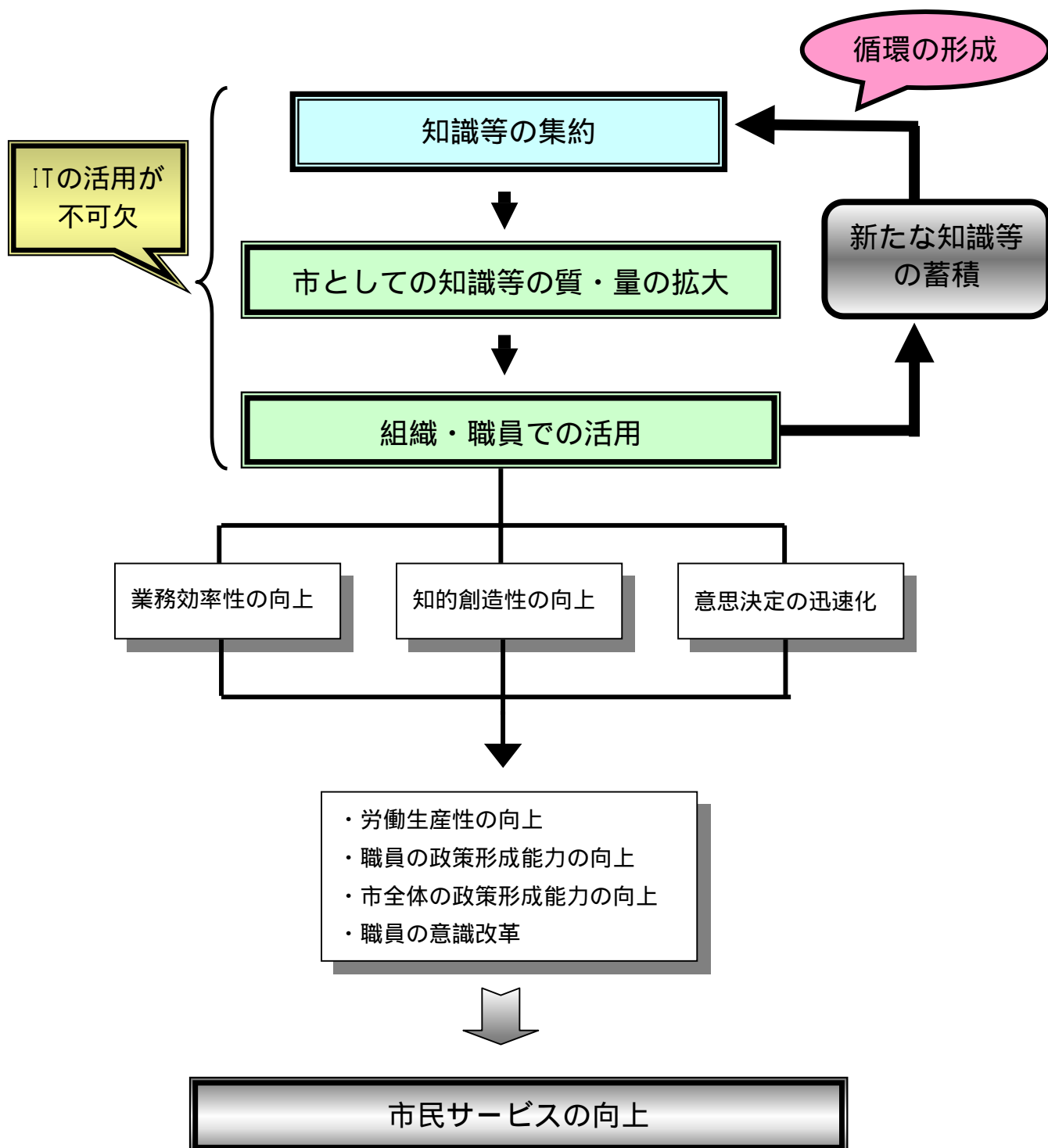
職員の政策形成能力が向上することにより、職員間での議論も活発なものとなり、市全体としての政策形成能力を向上させることができる。

職員の意識改革

組織・職員が知識等を提供することにより、他の組織や職員に貢献していることを実感し、これまで以上に組織のために努力する意欲が生まれ、意識改革につながる。つまり、知識等の管理・活用は、組織の一員としての自覚を強く促し、組織へ貢献する意欲や仕事に取り組む意欲を向上させる誘因となり得るのである。

これらの効果から知識等の管理・活用の実施は、市民サービスの向上に有益であると考えられる。

【 知識等の管理・活用とその効果 】



4. 具体的な取り組み内容

八尾市においては、知識等の管理・活用された行政とするため、以下の内容を検討し、知識等の管理・活用システムを構築していく。

- (1) 管理・活用すべき知識等の範囲
- (2) 管理・活用ツールとしてのITの活用
- (3) 知識等の管理・活用システムの構築
- (4) 最新・先進の知識等の管理・活用

(1) 管理・活用すべき知識等の範囲

知識等とは、データ、情報、知識、知恵であるが、それぞれの内容は以下のとおりである。

データ ... それ自体では意味を持たない数字情報。

(例) 統計の数値

情報 ... データを加工し意味を持たせたもの。

(例) 地域別人口

知識 ... 情報を分析し、見解を加えたもの。

(例) 検討報告書

知恵 ... 知識を基に判断し、処理する能力。

(例) 検討報告書を基に、事業内容を決定する

「知恵」については、個別の現象に対応する能力であり、他人と共有することは難しいものであるが、知恵を生み出す背景・状況、課題、結果といったプロセスや判断のポイント等のコツを共有することにより、活用者の知恵としていくことは可能であると考える。

ただし、個人情報については、管理・活用にあたり、八尾市個人情報保護条例に基づき適正に扱うものとする。

(2) 管理・活用ツールとしてのITの活用

知識等の管理を行い、多くの情報を多くの組織・職員で共有・活用するためには、効率的な知識等の管理・活用システムが必要となり、ITの活用が不可欠である。

LANの活用による市全体の知識等データベースの作成

多くの組織・職員で、知識等を蓄積・活用するためには、一括して管理できるデータベースが必要となる。

テーマ別ファイルの作成

データベース内に、テーマ別ファイルを作成し、各項目ごとに知識等を体系的に整理し、容易に蓄積・活用ができる状態にする。

組織・職員からの知識等の蓄積

a．蓄積のためのルール策定

組織・職員が知識等を蓄積する際の手順や注意すべき点について蓄積ルールを策定する。

b．蓄積のためのフォーム作成

登録する項目の統一化を図り、整理を容易にするため、各テーマごとにフォーム（様式）を作成する。また、活用する際にも、必要な知識等が分かりやすく、利便性が高まる。

上記のITの活用については、現在のシステム環境では、対応が困難であっても、庁内のIT化の進展に伴い、全てが実現可能となるものとする。しかし、ITの環境整備を待つまでもなく、現状の環境の中で創意工夫を重ね、よりよい知識等の管理・活用を実施していく努力が不可欠である。

(3) 知識等の管理・活用システムの構築

各組織において

a．知識等を共有するためのミーティングの実施

業務状況の確認等の共有化のため組織単位でのミーティングの実施徹底を図る。

b．業務マニュアルの作成

担当者の変更にスムーズに対応し、また、業務プロセスの整理により、業務改善に活用するため、業務マニュアルの作成を行う。業務マニュアルについては、別途「QC（Quality Control）活動の推進」の中で、取り組みを進めていく。

c．文書での知識等の管理・活用

可能な限りITを活用した知識等の管理・活用を推進するが、文書による知識等の管理・活用も部分的に残るものと考えられる。

【 知識等の蓄積 】

業務上あるいは個人的に獲得した知識等について、必要に応じて文書として記録する。

【 知識等の整理 】

文書として蓄積された知識等をいつでも活用できるように、整理しておく。

「八尾市文書取扱規程」に定められている文書保管ルールの実施徹底
文書整理技術の向上（整理技術情報の提供）
ファイリング・キャビネットの定期的な整理

【 知識等の活用 】

ファイリングシステムの整理の徹底により、活用しやすい環境を保ち、相互に知識等の活用を進める。

また、既存の蓄積された知識等により、新たな知識等を創造した場合には、組織の財産として適正に蓄積・整理を行い、組織での共有化を図る。

d . 電子媒体での知識等の管理・活用

【 知識等の蓄積 】

IT化に伴い、文書から電子媒体への移行
組織内での記憶媒体の共有

【 知識等の整理 】

ファイル整理技術の向上（整理技術情報の提供）
ハードディスク内のファイルの定期的な整理

【 知識等の活用 】

ハードディスクの共有やファイルの整理の徹底により、活用しやすい環境を保ち、相互に知識等の活用を進める。

また、既存の蓄積された知識等により、新たな知識等を創造した場合には、組織の財産として適正に蓄積・整理を行い、組織での共有化を図る。

市全体において

「(2) 管理・活用ツールとしてのITの活用」でのLANの活用により、市全体の知識等のデータベースを作成し、管理・活用を行うものとする。

各組織及び市全体において

a . 知識等の提供を評価する仕組みの整備

知識等の質・量を拡大して循環させるためには、知識等を提供することに対して評価するしくみが必要である。提供した知識等が、行政運営において貢献しているという実感が、さらなる知識等の蓄積につながると考えられる。

b . 知識等の管理・活用システムの循環

知識等の蓄積と活用が、多くの職員と組織の間で行われることにより、相互で刺激し合い、これまで一人ひとりの能力では、生み出されなかった知識等が新たに創出され、蓄積されていくようになる。

システム構築・運用のための体制について

a . 「知識等の管理・活用ワーキングチーム」設置

各部局からの職員参加により、「知識等の管理・活用ワーキングチーム」を設置し、「知識等の蓄積のルール策定」「知識のフォーム作成」「文書保管ルールの徹底方策」等の具体的な構築内容・運用内容を決定していく。

b. 電子媒体での知識等の管理・活用の試行導入

全庁的に、地域情報を蓄積・活用していく「地域情報BOX」により、LANを使用した知識等の管理、活用を実施していく。

(4) 最新・先進の知識等の管理・活用

社会経済状況の急速な変化に対応し、独自の施策を展開していくためには、多くの最新・先進の知識等を活用する必要がある。組織・職員が、日頃から最新の知識等を求める姿勢を持ち、最新の知識等の蓄積・整理・活用を行う必要がある。

HPの活用

最新・先進の知識等の収集については、HPを最大限活用し、役立つHP情報の共有化を図る。

LANの活用

最新・先進の知識等の管理・活用については、市全体で活用できるよう、可能な限りLANを活用して実施する。

< 各実践主体の役割 >

実践主体	文書での知識等の管理・活用	電子媒体での知識等の管理・活用
所属長	・知識等共有ミーティングの実施	
職員個人	<p>[蓄積]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じ、文書として記録 <p>[整理]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「文書取扱規程」のルール徹底 ・ファイリングの定期的な整理 <p>[活用]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・活用により新たに創られた知識等を蓄積・共有 	<p>[蓄積]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じ、電子媒体に記録 ・組織内の電子媒体の共有 ・LAN内のデータベースへの蓄積 ・最新・先進情報の収集・蓄積 <p>[整理]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハードディスク内のファイルの定期的な整理 <p>[活用]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・活用により新たに創られた知識等を蓄積・共有