
はじめに

電子政府の推進では、電子申請等の国民向けサービスの向上とともに、行政機関職員の IT を用いた生産性向上も図られている。職員には PC が一人一台ずつ配備され、メール等のコミュニケーションツールや、文書作成等のオフィスツールなどの利用環境が整ってきた。加えて、情報共有のための仕組みであるイントラネットを活用した内部向けポータルサイトを構築も進んでいる。また、グループウェアなどの共有型文書管理ソフトを用いて、個々人が日々蓄積している文書や情報を組織全体で共有し、事例や方法論についての議論の場を設けたりできるナレッジマネジメントツール等も整備されている。

しかしながら、一般的にホワイトカラーと呼ばれる企画立案や意思決定などを行う職員の生産性向上に、これらのツールが寄与できているのかを疑問視する声もある。それどころか、それらのツールが使い方によっては業務の生産性を阻害する可能性もないとは言いきれないという意見もある。

民間企業においてもこの課題は共通のものであり、課題を解決するための最適な活用方法を模索してきた。またツール自体も機能の向上が図られ、活用方法が広がっていると考えられる。

以上のように状況が変化してきたことを踏まえると、行政運営・業務実施の効率化を実現するに、行政機関において現在の環境に合ったツールの活用方法を検討し、ツールの有効活用を考える際に必要な視点を提案することは、効果的な電子政府の推進に資すると考え、本調査研究を実施した。

なお、本調査研究の実施にあたっては、ガートナージャパン株式会社の協力を得た。また、各種ツールの製品動向の調査にあたって、会員企業の協力を得た。この場を借りて感謝申し上げる次第である。

社団法人 行政情報システム研究所
