

公務員の課題解決力向上で日本の行政を変革。

公的機関の課題解決力を高めるエコシステムを構築し、 公務員の人材育成で行政のイノベーションを実現する。

公的機関では複雑多様な課題が増加する一方で、予算・人員は限られており、職員の課題解決力の向上が求められています。本研究が2025年4月にリリースした『課題解決ツールボックス—行政の業務・サービス変革のフレームワークと実践事例—』は、公的機関の職員が現場で活用できる方法論やフレームワークを提供するプラットフォームです。本研究は、新しい公的機関職員の人材育成エコシステム構築を目指しています。

研究代表者

狩野英司

KANO Eiji



立命館アジア太平洋大学
サステナビリティ観光学部 准教授

「実務と研究と教育が出会い、新しい知恵が生まれ、それが行政の方々の力になる。そんな場を育てたいですね」

新規性・独自性

公的機関職員の、課題解決のスキルアップと持続的な成長を支える、画期的な取り組み。

従来の公的機関の職員の課題解決を支援する取り組みの多くは、“何の課題を解決したか (What)” の紹介にとどまり、“どうやって解決したのか (How to)” の考察と共有、具体的な“道具”が不足していました。

『課題解決ツールボックス』では、“How to”を提供すべく、自治体の現場や民間企業で活用されている課題解決手法をカスタマイズし、フレームワークとして提供しています。また、知識やツールを体系化し一箇所で提供することで、職員が実際に課題を解決できる実用性

と、継続的な成長を促すプラットフォームとしての機能を兼ね備えています。

そうした特徴は、実務経験から得られた知見

と学術的アプローチを組み合わせ、行政職員の成長を実践的に支援する方法論を確立しようとする姿勢から生まれています。



<https://www.gov-toolbox.jp/>

『課題解決ツールボックス』のウェブサイト（画像はβ版）。課題解決のためのツールや解決実践事例などが詰まっている。（一社）行政情報システム研究所と立命館アジア太平洋大学（APU）との共同研究により開発・運営。

ワークシート：体験用ジャーニーマップ			対象サービス	お名前	
顧客視点（住民・企業）			サービス視点（行政職員）		
A. 場面	1. 認知 (利用者はどうやって手続の存在を知るか)	2. 理解 (利用者は申請方法の何をどのように理解するか)	3. 申請 (利用者はどのように申込や請求を行うか)	4. 確認・修正 (行政は何をどうやって確認や修正を行うか)	5. 完了（通知・保管） (行政は結果の通知や保管をどのように行うか)
B. 行動	・を目にする	・を理解する	① ログイン ② 申請	① 記録・添付書類の確認 ② 記載のDB修正 ③ 追加書類の提出指示	① 結果の通知 ② 文書の保管
C. 接点			① びったりサービス	① 電話しながら確認・指示 ② メールで確認・指示	① メールで通知
D. 利用者の感情 			・マイナンバーカードを用意して認証を行うのは正直面倒だな…	・紙で完結した方が作業はやりやすいかも…	・通知がデジタル化されるのは楽かも…
E. 課題・論点			① マイナンバーの普及率が不十分 ② 添付書類の電子化ルールの明確化（電子化可能？押印省略可能？）	① 受理前にいかにミスを減らすか ② 受理後にどうデータを修正するか ③ 追加書類をどうやって提出いただくか ④ デジタル/紙が混在した場合のフローの整理	① デジタル文書の保存ルール整備 ② デジタル/紙が混在した場合の文書保存のフローの整理
ペルソナ			①対象サービス、②ペルソナ、③B→Eの順で記入ください		
名前 田園敬子 年齢					

『課題解決ツールボックス』に収納されているフレームワークの一つ「行政機関向けジャーニーマップ」。行政職員向けの研修での多くの実践を経てブラッシュアップされてきたツールだ。

社会連携に向けて

多くの参画を得ることで、公的機関の人材育成を軸とするエコシステムは成長を続ける。

本研究では、公的機関の職員の成長を持続的に支援するため、実践、研究、教育が有機的に結びつく関係を構築しようとしています。自治体との実践的な協働から得た知見を『課題解決ツールボックス』として形にし、実践と改善の循環を促進しています。得られた知見は政策研究としても体系化され、中央省庁や国際機関とも連携して、よ

り効果的な人材育成法の探求に生かされます。

また教育機関として、APUでは地元自治体と連携し、自治体職員と大学生が協働で課題解決に取り組んでいます。

今後、自治体や中央省庁、実務家、研究者、教育機関のさらなる参画を得て、公的機関の職員とそれを支える仕組みの成長を目指します。

