

課題解決型データ活用メソッド概要版

1. メソッドの位置づけ

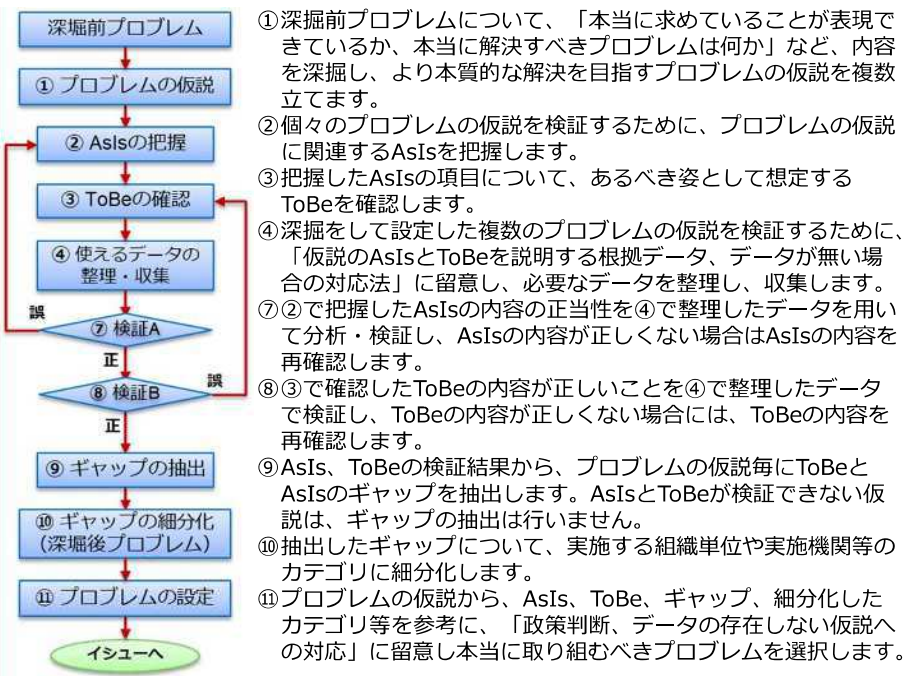
北九州市では、「北九州市DX推進計画」の中で、「証拠に基づく政策立案（EBPM）」について、「課題解決を主眼とし、形式的な方法論にとらわれることなく、徹底的な情報（データ）活用」に焦点を絞ります」と定義しています。特に、「課題解決型のデータ活用」の前提となる「課題設定」の方法論が体系的に整理されていないことから、投入した労力（徹底したデータ活用）に見合った適切な「成果」が得られるようなメソッドを構築することが必要と考えます。メソッド構築における基本方針は、「解決すべき本質的な課題抽出に向けて、問題や課題設定など節目において、一度立ち止まり深堀をすることで、効率的・効果的な課題解決が実現可能なメソッド構築を目指す」とします。

2. 用語の説明

メソッドを活用する際、関係者が共通の目標認識を持ち、検討協議を行うことが重要であるが、多くの協議の場では、用語の意味が明確に定義されないまま進むことで、「個々の認識のブレ」が発生したまま議論が進むことがあります。このような「個々の認識のブレ」を最小限に抑えるために一般的に曖昧に用いられている用語について、メソッド内のみで活用する独自呼称を用いて、右表のように定義します。

独自呼称	内容
プロブレム	・目的、計画、あるいはあるべき姿に対して、期待と異なる状態
イシュー	・プロブレムをあるべき姿に近づけるために実施すべき内容
トワードウ	・イシューを実現するために実施する具体的なアクション
アウトプット	・イシューを実施した結果
アウトカム	・アウトプットから得られる評価

3. プロブレムの設定方法



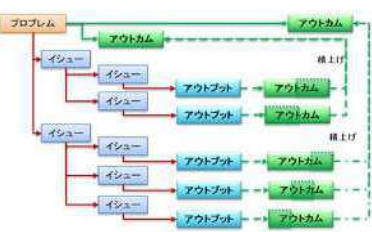
- ① 深堀前プロブレムについて、「本当に求めていることが表現できているか、本当に解決すべきプロブレムは何か」など、内容を深堀し、より本質的な解決を目指すプロブレムの仮説を複数立てます。
- ② 個々のプロブレムの仮説を検証するために、プロブレムの仮説に関連するAsIsを把握します。
- ③ 把握したAsIsの項目について、あるべき姿として想定するToBeを確認します。
- ④ 深堀をして設定した複数のプロブレムの仮説を検証するために、「仮説のAsIsとToBeを説明する根拠データ、データが無い場合の対応法」に留意し、必要なデータを整理し、収集します。
- ⑦ ②で把握したAsIsの内容の正当性を④で整理したデータを用いて分析・検証し、AsIsの内容が正しくない場合はAsIsの内容を再確認します。
- ⑧ ③で確認したToBeの内容が正しいことを④で整理したデータで検証し、ToBeの内容が正しくない場合には、ToBeの内容を再確認します。
- ⑨ AsIs、ToBeの検証結果から、プロブレムの仮説毎にToBeとAsIsのギャップを抽出します。AsIsとToBeが検証できない仮説は、ギャップの抽出は行いません。
- ⑩ 抽出したギャップについて、実施する組織単位や実施機関等のカテゴリに細分化します。
- ⑪ プロブレムの仮説から、AsIs、ToBe、ギャップ、細分化したカテゴリ等を参考に、「政策判断、データの存在しない仮説への対応」に留意し本当に取り組むべきプロブレムを選択します。

4. イシューの設定方法



- ① 設定したプロブレムを解決するために、実現すべきイシューの仮説をできるだけ多く立てます。
- ② イシューの仮説毎に、実現の可能性を客観的に評価することを目的に、関連する幅広い分野のステークホルダーの調査を行います。
- ③ イシューの実現可能性を客観的に評価するため、各ステークホルダーの視点から、イシューの実現に向けた課題や方向性等について②で選定されたステークホルダーにヒアリング調査を行います。
- ④ イシューの仮説を検証するために、「実施効果・ヒアリング結果の根拠データ、データが無い場合の対応法」に留意し、必要なデータを整理、収集します。
- ⑤ ステークホルダーに対して実施したヒアリング結果を整理します。
- ⑥ 整理したヒアリング結果を、イシューの実施対象（組織改革、調達、ルール改善）の単位に分類します。
- ⑦ ①のイシューの仮説と⑥で分類したヒアリング結果について、④で整理したデータを用い、整合性・妥当性などを検証します。検証結果に不整合がある場合は、再度ヒアリングを実施します。
- ⑧ イシューの仮説について、⑦のヒアリング調査の検証結果をもとに、内容を再確認し、必要に応じて仮説の見直しを行います。
- ⑨ 見直しを行ったイシューに対して、実施後の結果検証の分析方法について、「想定効果と期待効果、目的達成期限の比較検証、達成度の検証」などの観点から整理しておきます。
- ⑩ 見直しを行ったイシューの検証を行うために、必要なデータに関して再整理し、不足などがあれば追加収集します。
- ⑪ ⑧で見直したイシューの仮説に対して、⑩で再整理したデータを利用してイシューの妥当性などを検証します。
- ⑫ 検証を行ったイシューに対して、「アウトプット・アウトカムの設定方法」に基づき、アウトプット・アウトカムの設定を行います。
- ⑬ アウトプット・アウトカムを設定後、本当に解決すべきプロブレムを解決するために実施するイシューの確定を行います。
- ⑭ 設定したイシューに対して、実施の期待度や効率性の観点から優先度を設定します。

5. アウトプット・アウトカムの関係性の整理



1. プロブレムの解決に向けて、「目的の達成を的確に設定、プロブレムに対して必ず1つ以上設定」に留意しアウトカムの設定を明確にします。
2. プロブレムの解決で目指すアウトカムに対しては、「イシューに対し必ず1つ以上設定、アウトカムは積上げられプロブレムに設定されたアウトカムを達成」に留意し個々のイシューの実現により効果が発現します。
3. 個々のイシューに対して「アウトプットは必ず1つ設定」に留意し実施した結果となるアウトプットを設定します。

6. メソッド設定の留意点

- ▶ 今回のメソッドでは、上流から下流の流れに沿って検証する手法を提示していますが、実際の行政課題では、下流から上流に向かったの検討が必要なケースが存在します。
- ▶ プロブレムを設定する際には、ジョブ型とメンバーシップ型が存在することを理解したうえで、プロブレムの内容によって、適したプロブレムの設定が必要になります。
- ▶ プロブレムの設定において、市民の利便性向上を意識した目線の定義を行う場合は、プロブレムの解決により利益を受ける人の優先順位などを定める対応が必要になります。
- ▶ KPIは、コントロール可能な目標値であるべきであり、KPIを利用する際には、アウトプットやアウトカムとの関係を十分に注意する必要があります。