

自主改善努力に関する事項



土木研究所では、中期目標等における各項目のほか、現場や職員の創意工夫による業務改善に向けた自主的で前向きな取組み（自主改善努力）を行っているが、14年度における取組みの中から幾つか紹介する。

取組み-1 自律的な業務運営のためのモニタリングシステム

独立行政法人制度では、所管大臣の事前関与を極力抑制し、法人の長のリーダーシップのもと、研究所が自律的に運営を行うことが期待されている。また、土木研究所においては、その業務が研究開発並びに広範な機関に対する指導・成果の普及であることから、発足に際して国土交通大臣から指示された中期目標、並びに法人が作成し独立行政法人評価委員会の意見を踏まえて認可された中期計画においても、業務運営における目標が具体的な数値目標として示されたものは極わずかである。これらのことから、業務運営においては、法人の長である理事長が業務の状況を把握し、法人の使命や中期目標に照らして課題を的確に認識できる体制を確立する必要がある。

このため、平成14年5月には研究グループ毎に13年度の活動報告、並びに14年度の活動目標を設定し、理事長のヒアリングを実施した。さらに、平成15年5月には、14年度の活動総括を取りまとめ、目標の達成状況を理事長に報告している。しかしながら、この方法では年度途中での活動状況を適宜把握することができないため、別途構築中の研究成果データベースと連携したモニタリングシステムについて検討した。これは、研究所が実施する幅広い業務について、その活動状況を示す定量的な数値指標を設定し、研究チーム毎に整理することにより活動状況を把握しようとするものである。

表-1.1 研究活動モニタリングシステム使用数値指標（平成13年度）

	数値指標	単 位
研究体制	職員数	人
研究予算	運営費交付金	百万円
	国土交通省等受託	百万円
	競争的資金	百万円
民間との連携	共同研究	件
	交流研究員	人
研究成果	査読付き論文数	編
	その他論文数	編
	博士取得	人
	研究評価	評価結果 (偏差値)
	特許(新規出願)	件
技術指導等	技術指導、災害派遣、地整依頼	件
	委員会・研修講師	件
国際協力	JICA派遣・研修	件
	海外発表論文	編
	英語力	人
学会活動	学会の委員会	件
広報活動	記者発表、掲載	件

平成13年度の土木研究所の活動状況のうち、具体的な数値として表すことができる指標として、表1.1に示す17項目を選定した。

活動実績の表示事例として、1人当たりのチーム毎活動実績を図-1.1に示す。ここでは、指標が多岐にわたっているため、チーム毎の偏差値により活動状況をレーダーチャートとして示している。研究所全体の平均値と比較することにより、各チームの特徴を客観的に把握することができる。

なお、モニタリングシステムは、まだ試行的に実施したものであり、平成14年度の活動実績とあわせ研究所の使命や活動全般をわかりやすく表す適切な数値指標となっているか、数値として表すことができない質についてどう取り扱うかなど、引き続き検討していく必要がある。

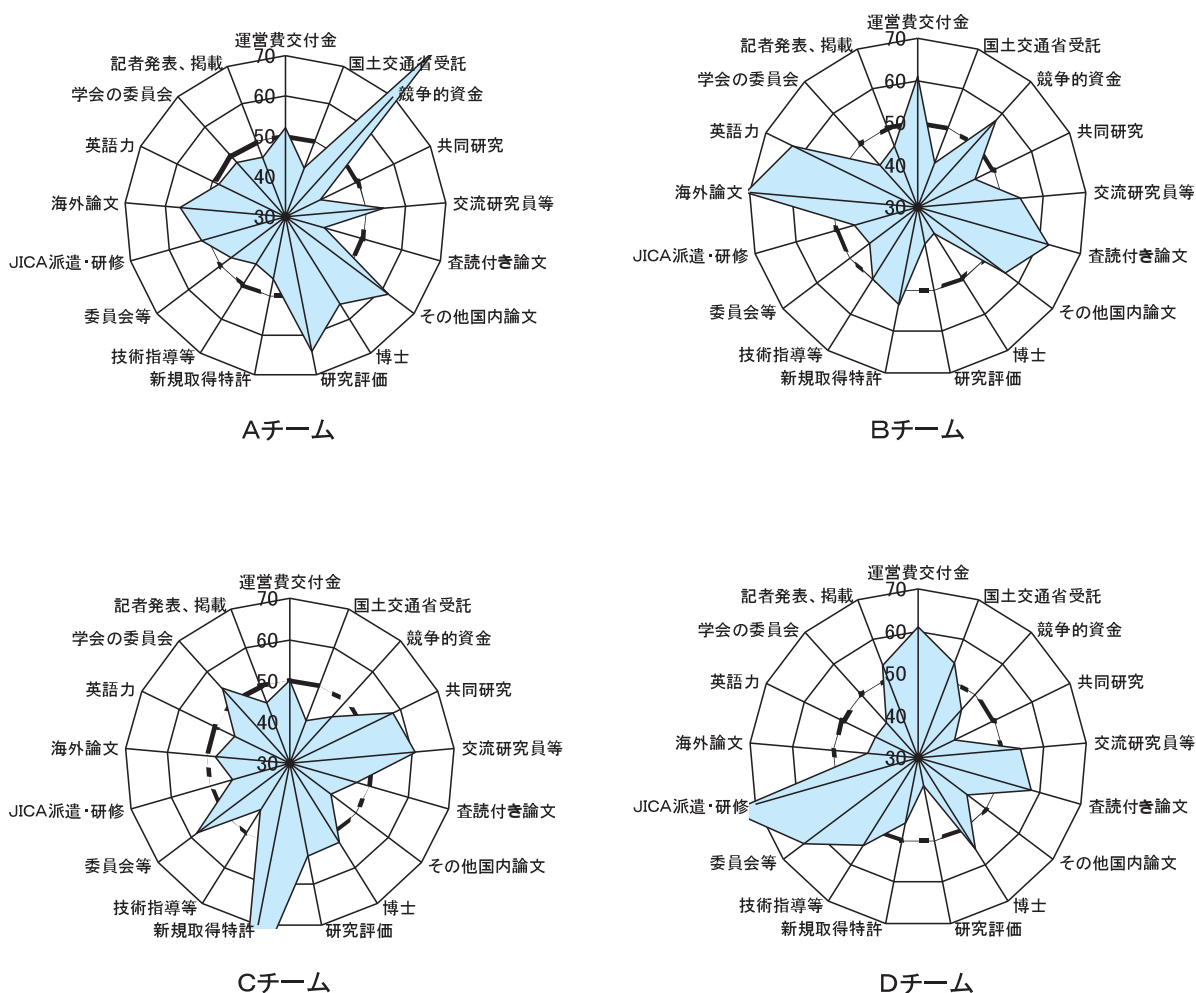


図-1.1 研究チーム活動状況モニタリングシステム 表示例

取組み-2 業務改善のための顧客満足度・期待度調査の実施

独立行政法人化の趣旨として、国民に対して提供するサービスの質の向上がある。平成13年の移行後、業務の質の向上のために様々な取組みを行ってきたが、その一環として顧客満足度・期待度調査を実施することとした。

1) アンケートの対象者・構成

土木研究所が提供するサービスは、その性格から国民に対して直接行われるのではなく、国や自治体等が対象となる。このため、技術指導や共同研究等のサービスの受け手として国土交通省地方整備局、工事事務所、地方自治体、公団等、民間企業、大学を対象とし、993件送付した。送付先及び回答想定項目を表-2.1に、アンケートの構成を表-2.2に示す。

アンケートは、平成14年11月に実施し、その回収率は33%であった。

表-2.1 アンケート送付先及び回答想定項目

送付先	配布数	満足度				期待度
		技術指導	研究委託	共同研究	成果普及	
国土交通省(地方整備局、工事事務所)	309					
地方自治体	180					
公団・財団等	106					
民間企業	321					
大学等	77					
計	993					

表-2.2 アンケートの構成

<p>【1】現在の事業に対する満足度</p> <p>Q1 技術指導（利用有無、対応の各項目の満足度、今後の利用可能性、意見要望等）</p> <p>Q2 研究委託（実績有無、実施プロセス毎・総合的満足度、意見要望等）</p> <p>Q3 共同研究（実績有無、期待した事項、実施プロセス毎・総合的満足度、意見要望等）</p> <p>Q4 成果普及活動</p> <p>ホームページ（利用有無、内容の充実度、見やすさ、操作性、更新頻度、掲載希望情報）</p> <p>刊行物（利用有無、内容の充実度、わかりやすさ、発行回数）</p> <p>土木技術資料（利用有無、内容の充実度、わかりやすさ、活用度）</p> <p>講演会等（利用有無、内容の充実度、プレゼンテーション、実施回数、実施場所）</p> <p>学会活動（利用有無、内容の充実度、プレゼンテーション、活動頻度）</p> <p>Q5 総合的な満足度（5段階評価、意見要望）</p>
<p>【2】現在の事業に対する満足度</p> <p>Q6 今後果たすべき「役割」</p> <p>Q7 重点的に取り組むべき研究開発分野</p> <p>Q8 ご意見・ご要望・ご期待を自由記入</p>

2) アンケート結果

調査結果の中から、土木研究所の業務全般についての総合的な満足度の評価結果を図-2.1に紹介する。研究所の総合的な満足度としては、過半数が「満足（大いに満足を含む）」としているほか、や

や不満との評価も数%にとどまっており、総じて好評を得ている結果となっている。さらに、技術指導や共同研究等、研究所の業務の実績がある機関とない機関とに区別すると図-2.2となり、研究所に直接的に関わりのある顧客の満足度が高くなっている。ただし、研究所に対する不満点や具体的な要望として次のようなものが挙げられている。

- ・ 研究員が多忙で、技術指導の日程調整に苦勞する。
- ・ 研究所の敷居が高く、自由な問いかけが可能な窓口や、過去の相談内容に関する質問を紹介するような窓口の設置など、気軽に相談できる体制を整備して欲しい。
- ・ 技術の単なるPRではなく、効果も含めて成果等を継続的に情報発信して欲しい。

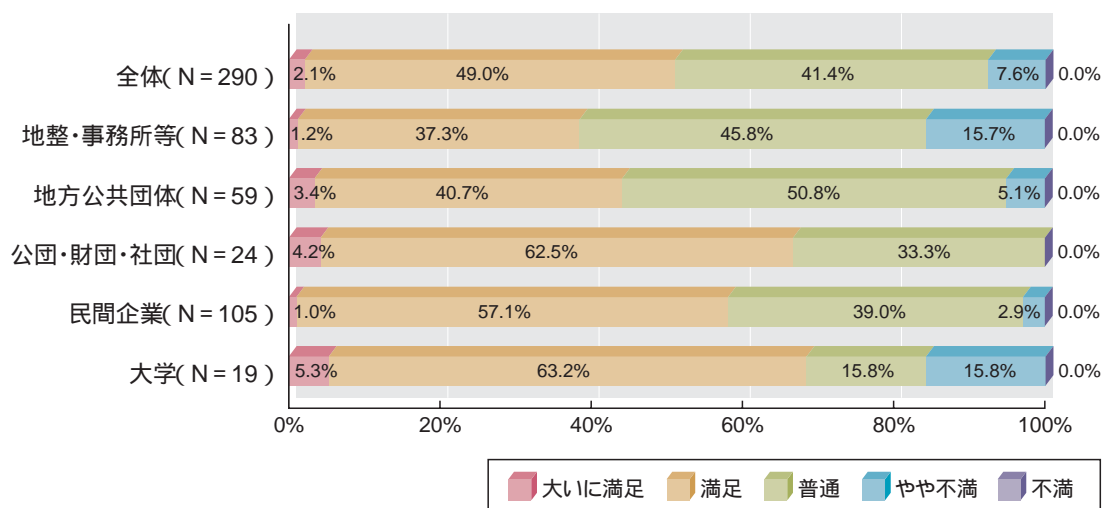


図-2.1 土木研究所の業務全般に関する総合的な満足度

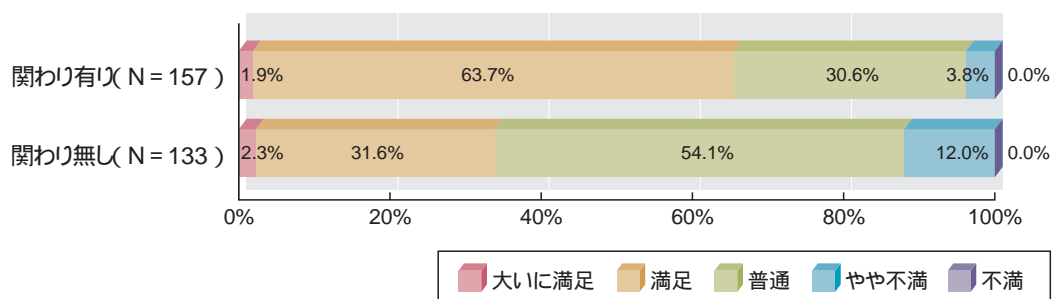


図-2.2 土木研究所との関わりの有無による総合的な満足度

3) アンケート結果の活用

アンケートの集計結果については、研究所内での各種会議で紹介し、具体的な業務改善方針について、それぞれの立場で検討・議論を行った。その中で提案された具体的な改善策のうち、可能なものから随時実施している。例えば、共同研究においては、成果の普及についての要望が強いことから、共同研究成果を紹介する手段として「新技術ショーケース」を新しく企画・実施し、関係者から好評を得ている。

また、これらのような具体的な業務の改善のみでなく、通常実施している技術指導等の業務が顧客に対するサービスであることを職員が改めて意識するといった効果も現れている。

取組み-3 博士の取得等研究者の質の向上

独立行政法人化を契機として、土木研究所が提供するサービスである研究開発の質の向上が重要視され、具体的な方策の1つとして博士の取得について議論を行った。また、外部の競争的資金を獲得しようとする、客観的な基準として博士を有していることが必要不可欠となる。これらの背景から、土木研究所の研究員の意識が変化し、博士を積極的に取得しようとしている。

平成13年4月の独立行政法人化時点では、博士を有している役職員は19名であったが、平成13年度に新たに4名、14年度に新たに3名が博士を取得し、大学等との人事交流も含めて、15年5月末時点で31名まで増加した（図-3.1参照）。

13年度の博士取得は職員の自発的な取組みによるものであったが、14年度は若手研究者と具体的な支援方策について意見交換を行った。研究所として、社会人博士課程への学費補助については困難であるが、系統的・継続的な研究課題の設定、積極的な査読付き論文への投稿のための指導等により支援している。なお、研究所における博士所有者は上記のほか、特別研究員や非常勤職員である専門研究員とあわせ、40名となっている。

研究者の質の向上に関しては、上記の博士のみならず、技術士についても職員が積極的に取得している。平成14年度においては、技術士の受験制度が現行制度での最終年度となったこともあるが、二次試験に26名が新しく合格している。また、研究所としても、異動職員等を対象とした研究資質向上研修や英会話研修を開催するほか、外部の機関が主催する各種研修へも参加させるなど職員の質の向上を支援している。

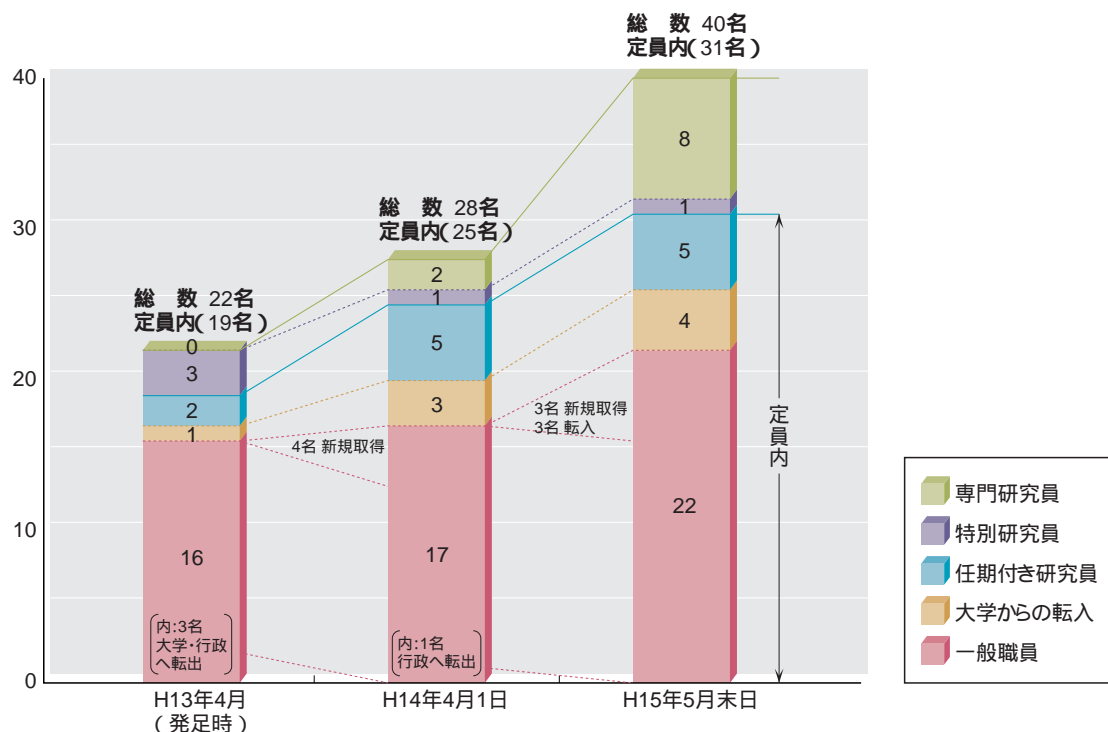


図-3.1 独立行政法人土木研究所における博士所有者数

DOKEN 2002



独立行政法人 土木研究所

Public Works Research Institute

■土木研究所	〒305-8516 茨城県つくば市南原1番地6	Tel. 029-879-6700
□新潟試験所	〒944-0051 新潟県新井市錦町2丁目6番8号	Tel. 0255-72-4131
□自然共生研究センター	〒501-6021 岐阜県羽島郡川島町笠田町官有地	Tel. 0586-89-6035

URL <http://www.pwri.go.jp/>