

総合技術研究所「中期事業計画」の実施状況について

令和2年6月19日
研究開発課

1 要旨

総合技術研究所の中期事業計画（平成29年度～令和2年度）に掲げる指標について、令和元年度の実施状況を報告する。

2 中期事業計画の取組方針と実施内容

- (1) 顧客とのコミュニケーション強化
 - ・事業者等への訪問活動とニーズの把握
- (2) 顧客起点での課題解決に向けた、満足度の高い支援の充実
 - ・利用者満足度の調査の実施
- (3) 課題解決を支える技術基盤等の強化
 - ・機器、設備の計画的な導入・更新
 - ・利用が見込まれる知的財産（特許等）を早期権利化

3 令和元年度実施状況

指標10項目のうち9項目で目標を達成しており、中期事業計画が順調に推進できている。

指 標		H29～R2 目標(年間)	R元実績	状況	
アウトプット	ニーズ把握	①事業者等訪問数	800 件	1,577 件	達成
		②技術相談件数	11,500 件	12,398 件	達成
		③利用者満足度※1	4 以上	4.45 / 5 段階中	達成
	課題解決	④ソリューション提供数※2	270 件	284 件	達成
		ソリューション実施金額	46,000 千円	142,571 千円	
		⑤ 事業者への研修等による 人材育成者数	3,600 人	4,906 人	達成
		⑥ 設備利用件数	12,000 件	11,134 件	未達
		設備利用金額	24,000 千円	28,132 千円	達成
		⑦ 事業局連携件数	280 件	870 件	達成
		⑧ 知財等実施件数	10 件	32 件	達成
アウトカム	-	⑨ 農家等移転技術実施戸数	5,200 戸	9,032 戸	達成
	-	⑩ 製品化件数※3	12 件	28 件	達成

※1 満足した理由が多い項目（職員の対応が丁寧、技術レベルが適当、対応が迅速）

※2 ソリューション提供数：共同研究・受託研究・技術的課題解決支援事業の実施件数

※3 人にやさしく虫を寄せ付けにくい街路灯（㈱エクセル）

牛のビタミンA簡易測定装置（㈱藤原製作所）など

4 今後の対応

目標が未達となった設備利用件数については、事業者等への訪問活動で把握したニーズを踏まえ、利用頻度が高い機器を計画的に更新するなど目標達成に取り組み、引き続き、中期事業計画を着実に推進していく。

利用事業者等に対する満足度調査の結果について

1 要旨

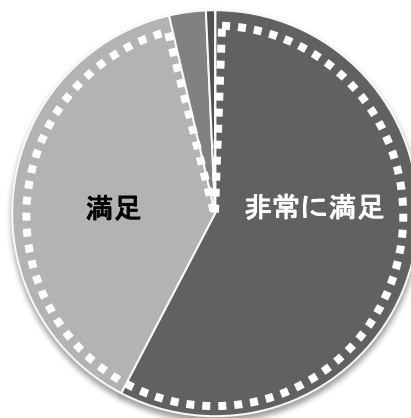
総合技術研究所のソリューション提供（共同研究，受託研究，技術的課題解決支援事業）を令和元年度に利用した事業者等に対する，利用者満足度調査の回答の概要は次のとおり。

2 満足度調査の概要

(1) 満足度

満足度	件数	割合
5:非常に満足	79	57.7%
4:満足	53	38.7%
3:普通	4	2.9%
2:不満	1	0.7%
1:非常に不満	0	0.0%
計	137	100.0%

ソリューション提供 284 件のうち，郵送又は訪問等により満足度調査の回答があった 137 件を集計



満足度の 5 段階評価の平均値

4.5

非常に満足
満足



96%

(2) 満足（不満）の理由

満足な点	件数	不満な点	件数
職員の対応が丁寧(○)	103	職員の対応が悪い(×)	0
職員の技術や分析レベルが適当(○)	59	職員の技術や分析レベルが不適(×)	0
迅速に対応(○)	53	時間がかかった(×)	6
知見が蓄積できた(○)	47	知見が蓄積できなかった(×)	0
料金が安い(○)	41	料金が高い(×)	6
結果が期待どおり(○)	28	結果が期待はずれ(×)	2
手続きが簡単(○)	25	手続きが煩雑(×)	7
機器の性能・精度が適切(○)	15	機器の性能・精度が不適(×)	1
利用予約・時間が取りやすい(○)	10	利用予約・時間が取りにくい(×)	1
小計	381	小計	23

3 まとめ

利用者からは，職員の対応が丁寧であることや，技術や分析レベルが適切だったという満足した意見が多い。一方，手続きが煩雑であることなどの声があることから，今後は事務処理の改善等を検討し，利便性を向上させながら，ソリューション提供による企業等の付加価値向上を図っていく。