

令和2年度広島県立総合技術研究所
利用者アンケート調査（令和元年度利用分）について

1 調査概要

(1) 目的

総合技術研究所（以下、総研という。）をご利用いただいた方の満足度や経営への貢献額をお伺いし、総研の自己評価に役立てるとともに、ご要望やご意見をもとに、今後の支援サービスの内容充実や質的向上を図ります。

(2) 調査対象

令和元年度に総研において、設備利用（センターの保有機器・設備）、依頼試験、ギカジ（技術的課題解決支援事業）、共同研究、受託研究の各支援メニューを利用された方（事業者、個人等）

(3) 調査区分

○共通アンケート調査

ご利用全体を通じての満足度や今後のご要望、経済効果額に関するアンケート

○個別アンケート調査

センターでご利用のあった支援メニューごとに、利用のきっかけや理由、満足した点に関するアンケート

(4) 調査方法

調査用紙を郵送で対象者（705者）へ配付し、広島県ホームページからのWEB回答及びFAXによる回答により収集した。

調査期間：令和2年6月22日～7月20日

(5) 回答状況

共通アンケート調査：282者（回収率40.0%）

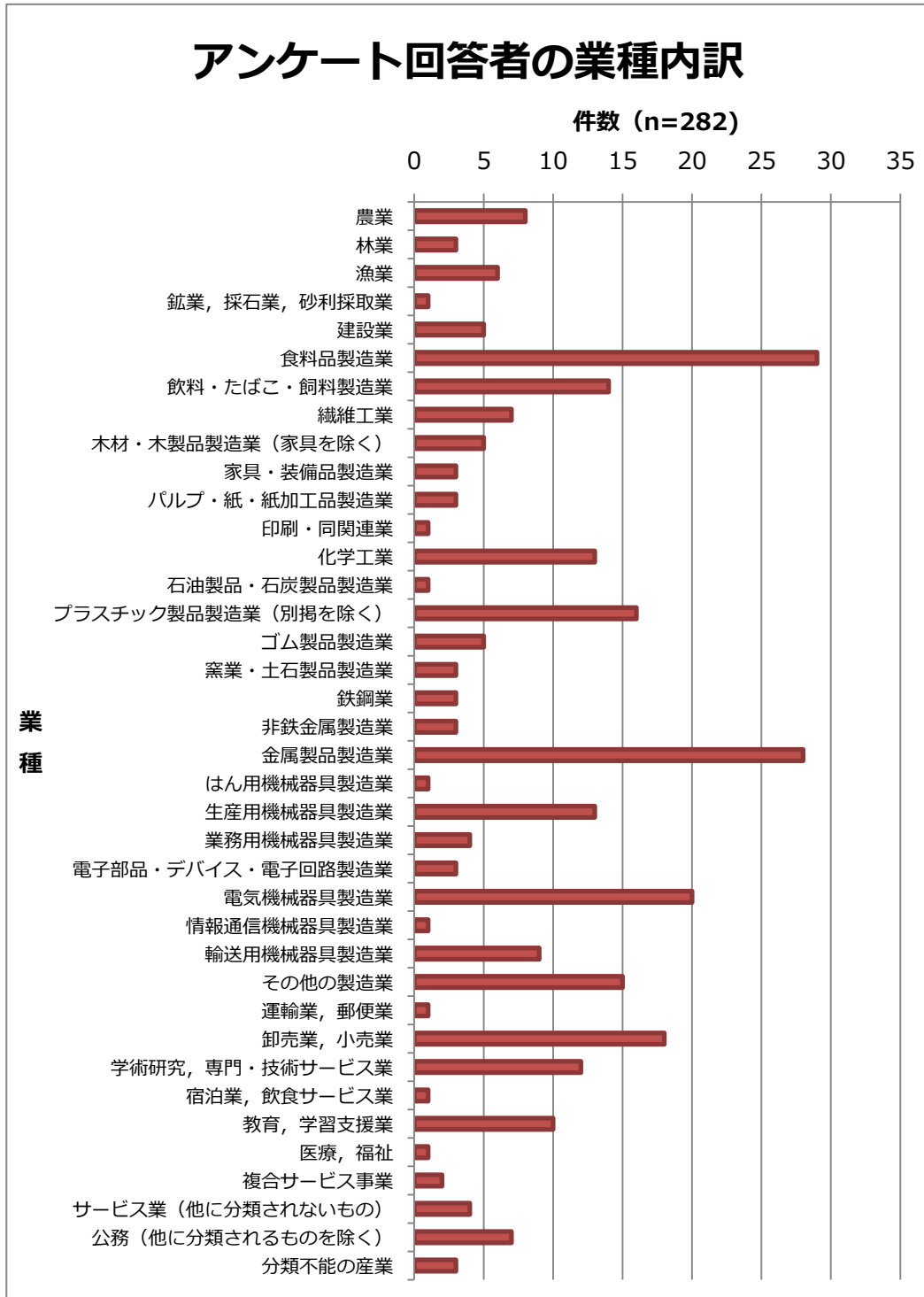
個別アンケート調査：288者（回収率40.1%）、322件

2 調査結果概要

2-1 共通アンケート調査

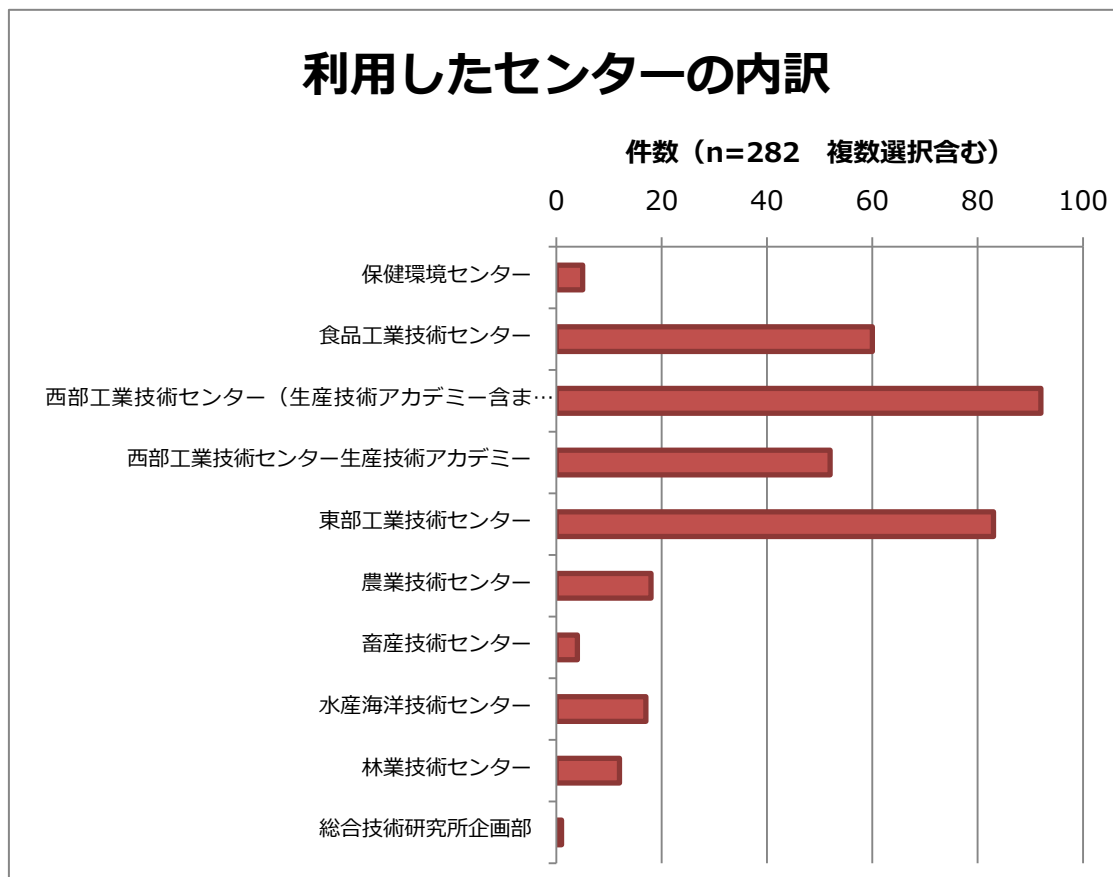
(1) 業種内訳

食料品製造業，金属製品製造業，電気機械器具製造業等の回答者が多い。



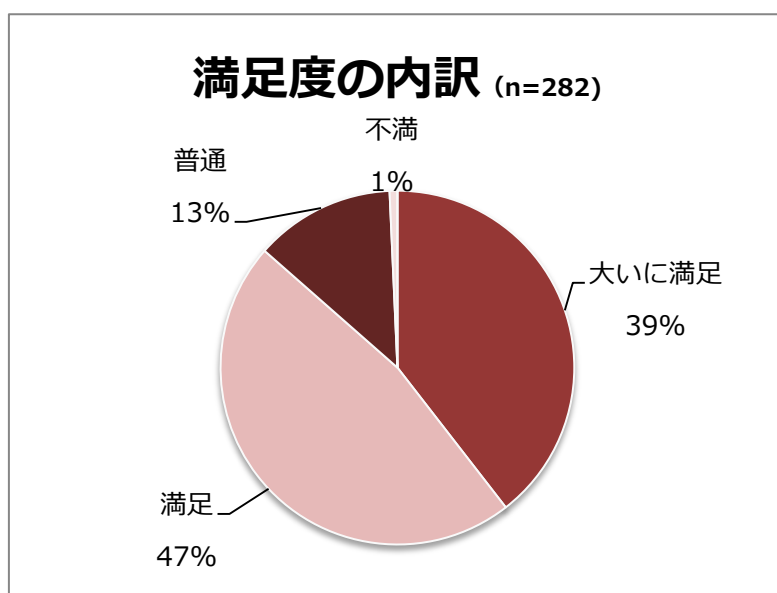
(2) 利用したセンター

全体回答数の 83.4%が工業系センター（食品工業技術センター，西部工業技術センター，東部工業技術センター）となっている。



(3) 満足度

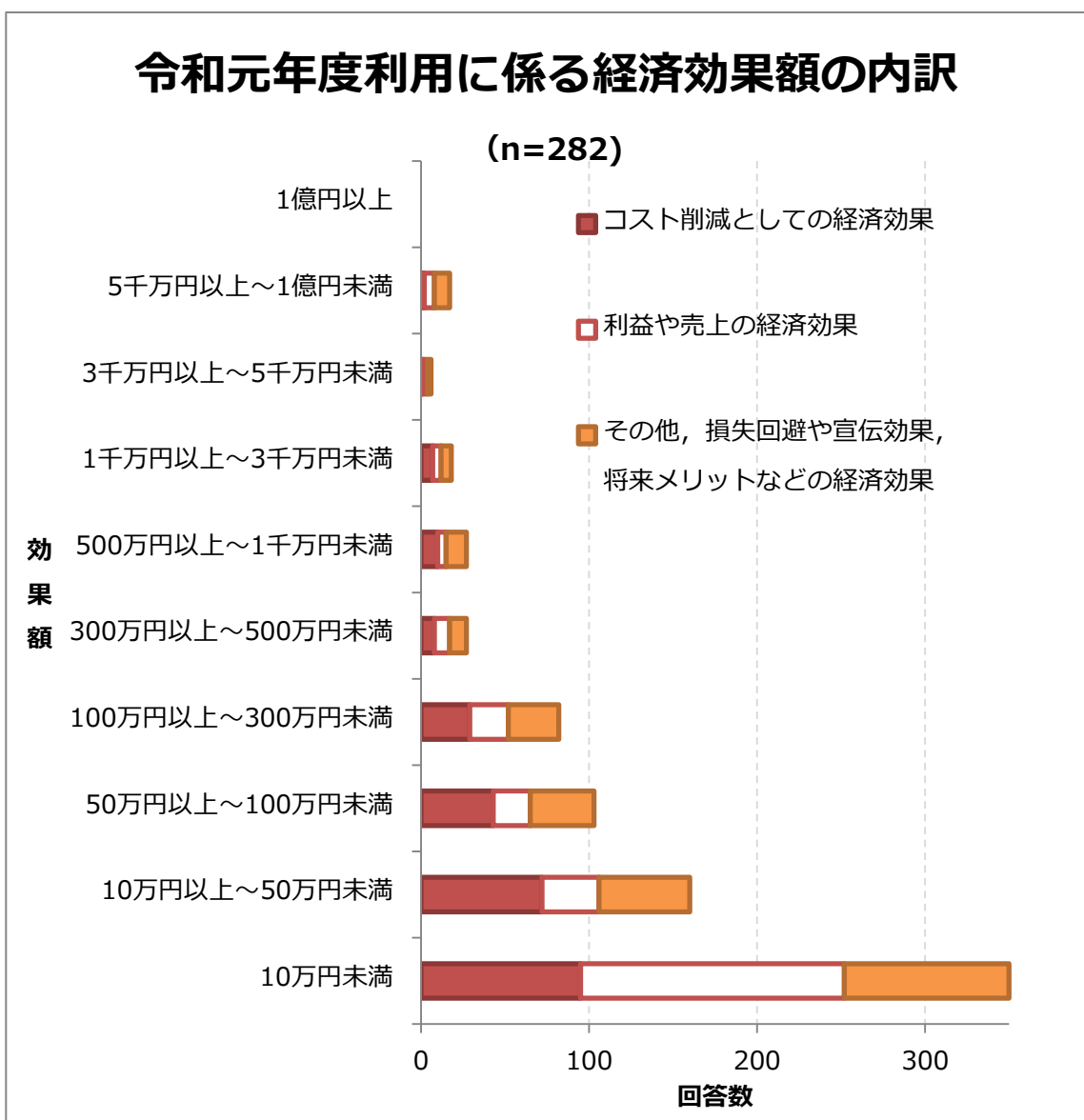
全体回答数の 86.5%が満足または大変満足となっている。



(4) 支援効果額

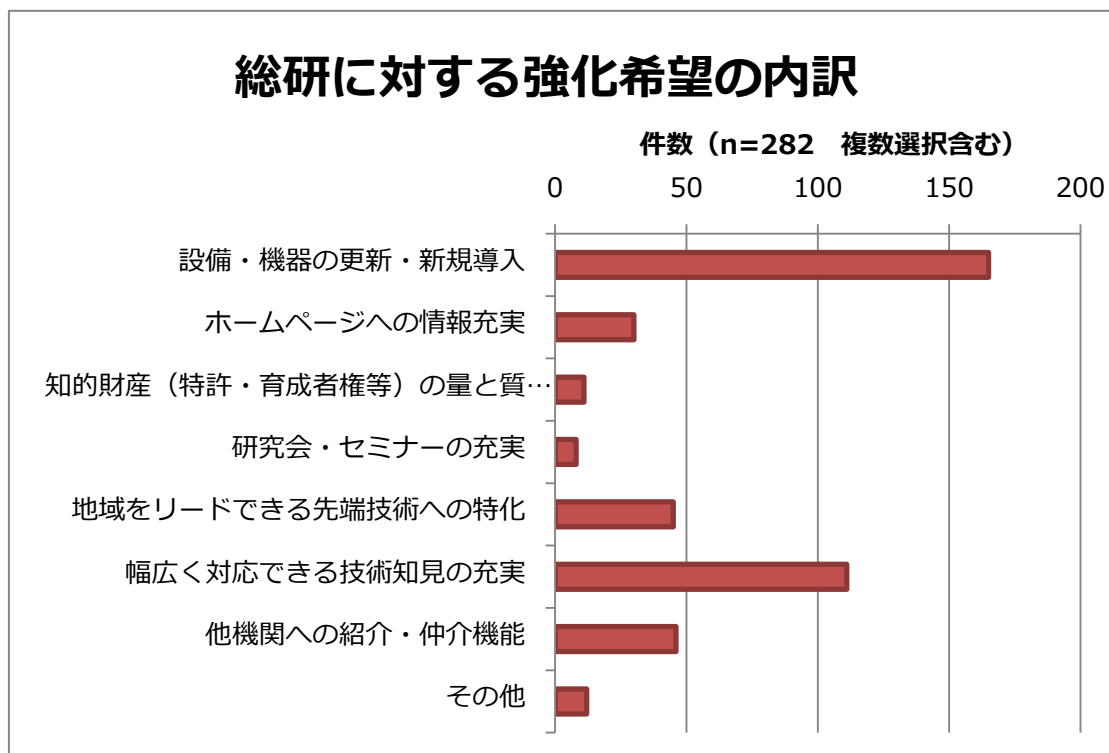
1 者当たりの支援効果額は、約 9,100 千円／者となっている。

経済効果の金額	コスト削減としての経済効果	利益や売上の経済効果	その他、損失回避や宣伝効果、将来メリットなどの経済効果	回答数	1 回答当たりの効果金額 (中間値) (千円)	経済効果換算額 (千円)
10万円未満	95	157	98	350	50	17,500
10万円以上～50万円未満	72	34	54	160	250	40,000
50万円以上～100万円未満	43	22	38	103	750	77,250
100万円以上～300万円未満	29	23	30	82	2,000	164,000
300万円以上～500万円未満	8	9	10	27	4,000	108,000
500万円以上～1千万円未満	10	5	12	27	7,500	202,500
1千万円以上～3千万円未満	7	5	6	18	20,000	360,000
3千万円以上～5千万円未満	1	3	2	6	40,000	240,000
5千万円以上～1億円未満	2	6	9	17	75,000	1,275,000
1億円以上	0	0	0	0		0
回答数 小計	267	264	259			
経済効果換算額 (千円)	550,000	822,350	1,111,900		経済効果換算額 (千円)	2,484,250
有効回答者数282者のうち、3つの経済効果が空白回答となっている11者を除く271者を有効回答者数として、経済効果額を換算した場合						
1者当たりの経済効果額 (千円)						9,167



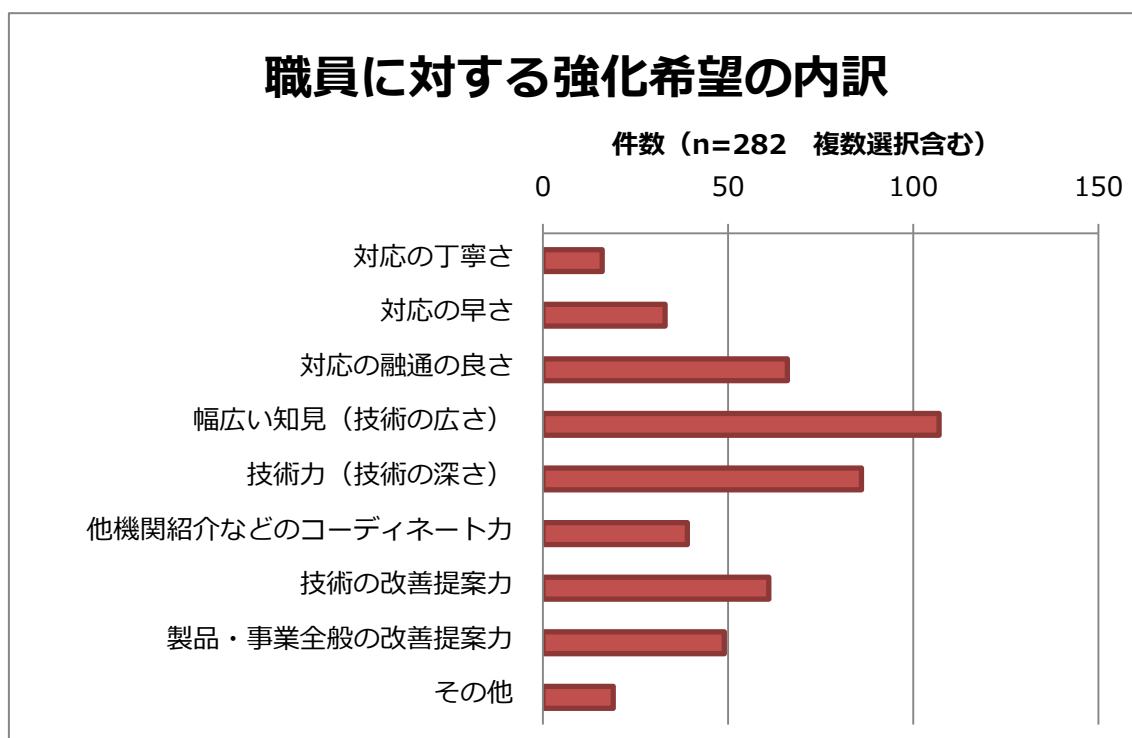
(5) 強化希望

総研に対して、強化してほしい部分では、「設備・機器の更新・導入」が最も多く、次いで「幅広く対応できる技術知見の充実」が多い。



(6) 職員への強化希望

総研の職員に対しては「幅広い知見（技術の広さ）」や「技術力（技術の深さ）」や「対応の融通の良さ」が求められている。



(7) その他意見

※不満等の理由や、その他強化を希望するもの、改善してほしい内容など。

①感謝等に関するもの（抜粋）

- 機器使用の希望に対して、対応が早く、柔軟に対応してくださり、研究がはかどりました。
- 大小試験機だけでなく、製品の加工から試作まで対応できる多種多様な工具・機械・設備があり貴重。特にそれらが小型で取り回しが良く、シンプルでいろいろ使えるところが、他試験研究機関と比べて良いところ。
- 常に迅速に、丁寧にご対応いただいております。他の公的機関では経験がないほどレベルが高いものであり、特段の改善点は思い浮かびません。
- 常に迅速に、丁寧にご対応いただいております。
- 近隣施設で保有していない機器を使用させて貰いました。
- 大変丁寧かつプロフェッショナルなご対応をしていただきました。改善点等はありません。
- タイムリーに報告書を頂けたことが良かったです。

②改善などの要望（抜粋）

- 分析結果に対してのコメントやアドバイスを頂きたい。
→コメントやアドバイスについては、技術的課題解決支援事業（ギカジ）をご利用いただければ、公印付きでレポート交付することが可能なものもあります。個別にご相談ください。
- 修理または更新、長期間校正されていない機器が幾つかあり、隣県の施設等を利用する機会もありました。
→この度はご迷惑をおかけしました。計画的な校正や修繕等を行ってまいります。
- 設備の空き状況確認をホームページ等で確認できるようにしてほしいです。
→ご意見を踏まえながら、利用者様の利便性が向上するよう、導入可能性等を検討してまいります。
- OHPにお問い合わせフォームなどを作ってほしい。
→お問い合わせフォームはこちらをご利用ください（生産技術アカデミーの場合）。
https://www.pref.hiroshima.lg.jp/form/detail.php?sec_sec1=29&check

○外部の人が良く操作する凡庸的な測定機器は、OJT の説明だけでなく、基本的な使い方や、装置を壊さないために守るべきことなどが書いてある作業標準があるといいです。

→関係センターにおいて、作業ポイントや気を付ける点などを整理したペーパーなどを作成するなどを検討してまいります。

○学生割引の導入をご検討いただきたいと思います。

→申し訳ありませんが、学生割引等には対応しておりません。

○以前、機器が故障中で分析できないとの事例がございました。

なるべく早めに修理対応していただけると助かります。

→この度はご迷惑をおかけしました。修繕等を適切に対応させていただきます。

○機器を貸与するだけでなく、オペレーションもしていただけると助かります。

→機器を初めてご利用する際など、設備利用に関しては職員による操作（有料）で対応が可能です。職員へご相談ください。

○可能でしたら 3DCAD の貸出などできる環境を整えて欲しいです。

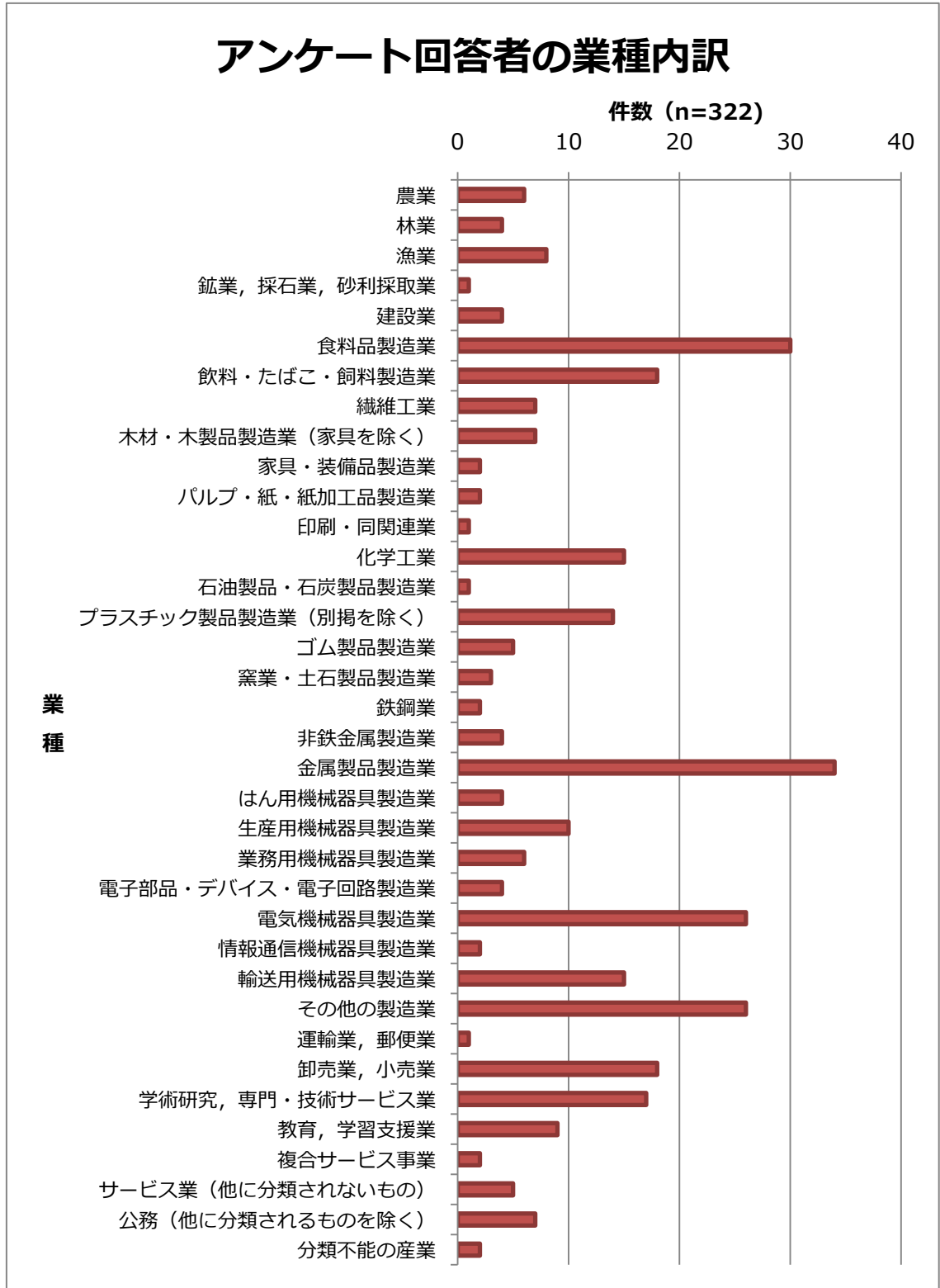
→ライセンスの問題で貸出（第三者の利用）ができない設備（ソフトウェア等）がございますのでご了承願います。

2-2 個別アンケート調査

(1) 業種内訳

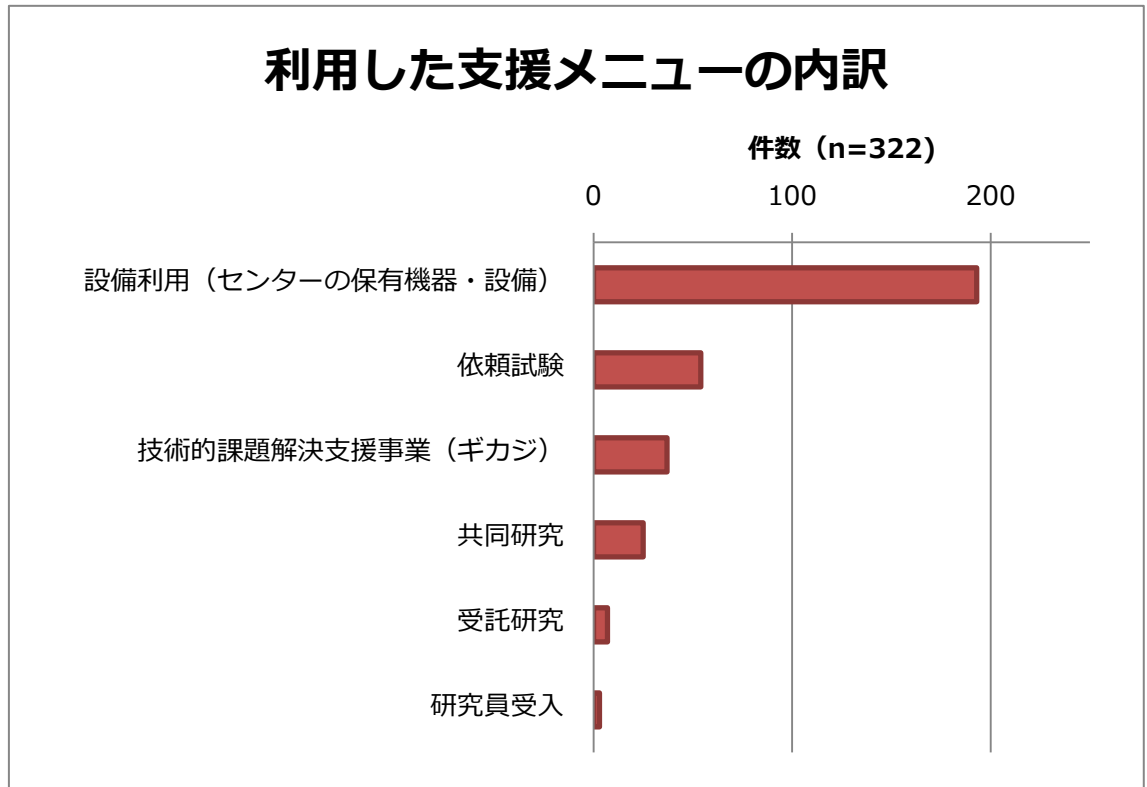
共通アンケートと同様に，食料品製造業，金属製品製造業，電気機械器具製造業の回答が多い。

(1者で複数メニューの回答があるため，回答数は322件となっている)



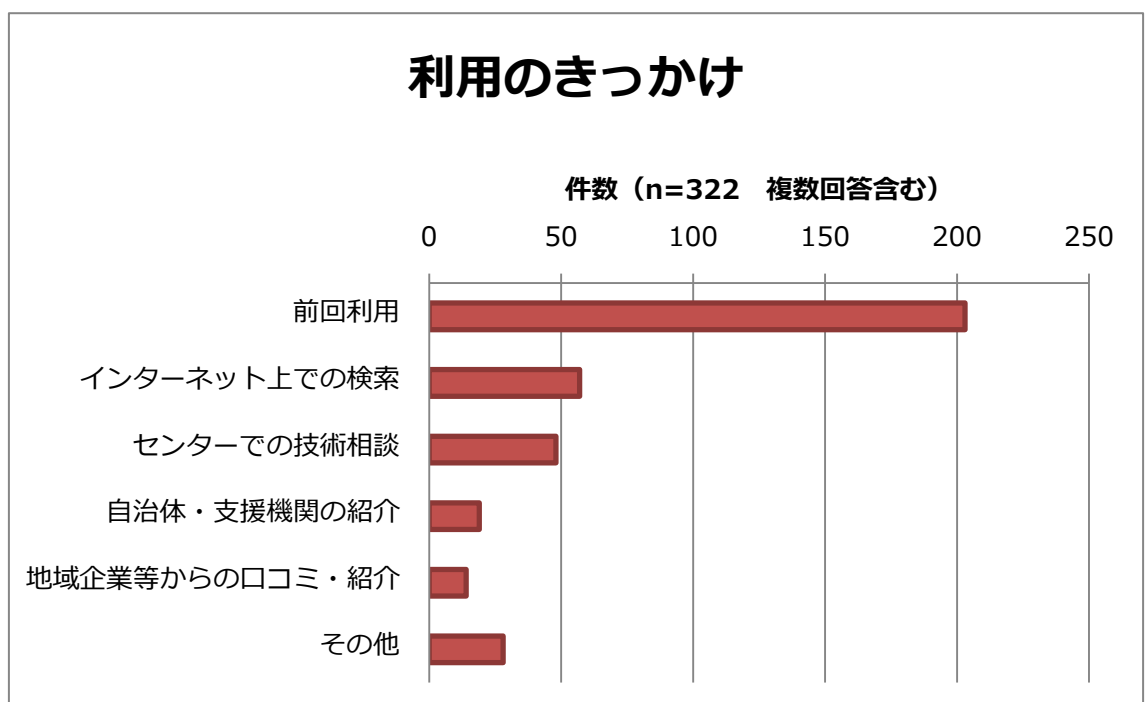
(2) 利用した支援メニュー

支援の中で最も実施件数が多い設備利用の回答が多い。



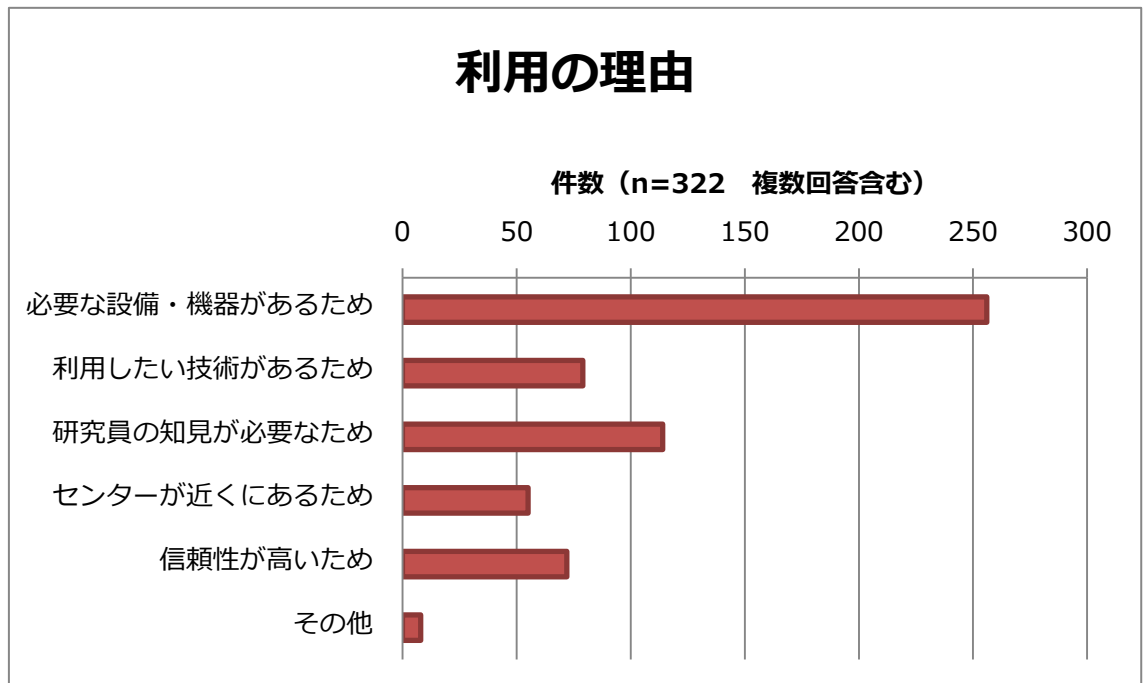
(3) 利用のきっかけ

前回利用したことによるリピートのほか、インターネット上での検索がきっかけとなっている。



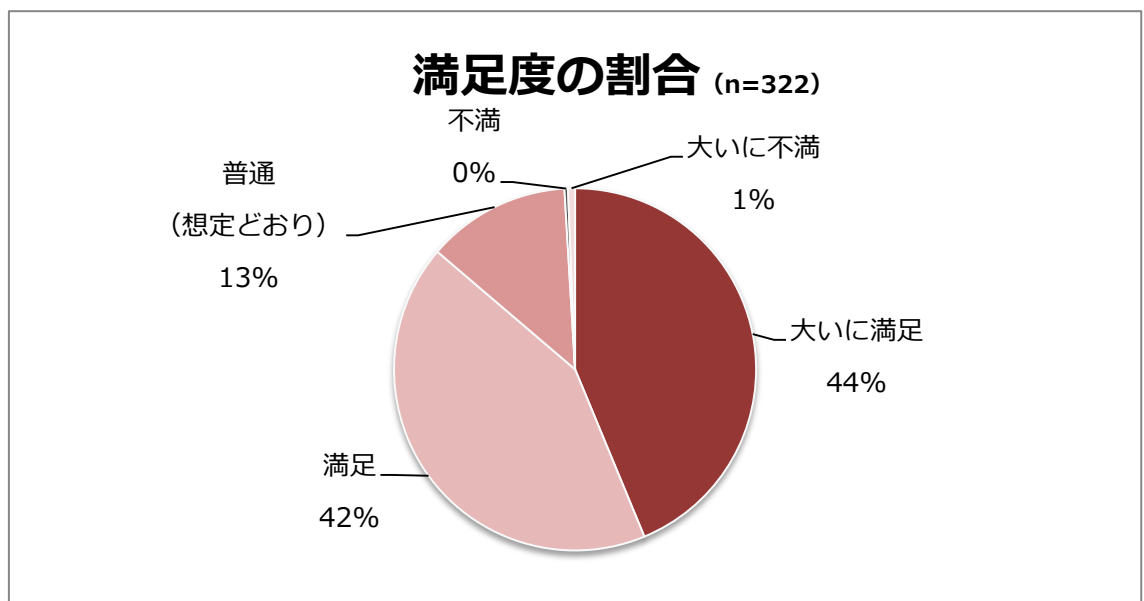
(4) 利用の理由

設備，研究員の知見，保有技術が主な利用の理由となっている。



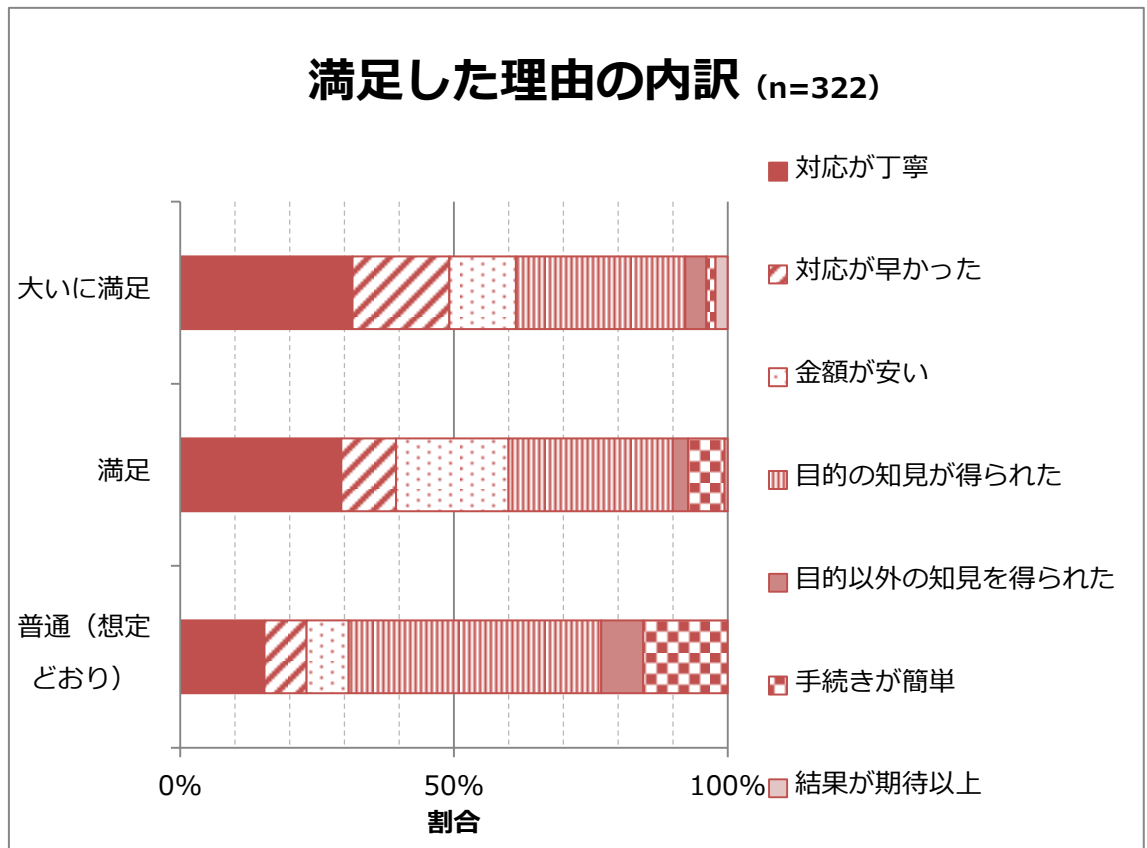
(5) 満足度

全体回答数の 86.3%が満足または大変満足となっている。



(6) 満足した理由

「対応が丁寧だった」、「対応が早かった」という割合が多いほど「満足した」、「大いに満足した」という傾向がある。



(7) その他意見

※導入希望設備や技術，自由意見

○教育機関からの利用に関しては、料金低減措置等頂けると助かります。

→行政上の利用に関するときなど、減免できる場合がありますが、通常利用する場合には提示している利用料となっています。ご理解ください。

○射出成型機および周辺部材

→令和2年度において、射出成形機（型締め力：70tonクラス）を導入予定です。

○牛精子運動解析装置

→精子運動性解析プログラムの活用を検討しています。

○ONC 旋盤，レーザー加工，プレーナーの刃物の研磨をしてください。

→プレーナーについて、令和元年度末に研磨しました。

○支払い処理、領収書発行等の対応をスピーディーにして欲しい。

→会計処理事務の一部事前確認などにより、設備利用の支払・領収書発行の迅速化を図りました。今後も更なる手続きの利便性向上を図ってまいります。

○軽作業が出来る会議室の様な場所で、回りから見えない場所があると助かります。

→周りから見えない場所の確保は可能ですので、担当にお伝えください。

○県、市を跨いだ、また近隣の都道府県の保有設備や技術等の一覧や検索システムがあると有難い。必要な時に検索しやすいデータベースがあると助かります。

→保有の機器については、次の検索システムをご利用ください。

<https://unit.aist.go.jp/chugoku/kaihou-kiki/index.html>

○設備利用の際に関連する治具・工具などを使いやすくしてほしい。

→関連する治具等々の整理整頓に努めます。使用したい場合は、担当職員にお問い合わせください。

○試験費用の精算を後払いにして欲しい（試験時間が事前に不明のため）

→ご意見を踏まえ、検討してまいります。

○with コロナの状況下で WEB 会議を web ex 以外でもできるようにしてほしい。

→ZOOM や Microsoft Teams を用いた会議でも対応できる場合がありますので、個別にご相談ください。

○利用者の出入りが多い場所における、試験データの取扱いに配慮をお願いします。

→試験データや関連書類、お預かりした試料の取扱いには、他の利用者の眼に触れないようにいたします。

3 参考資料（アンケート様式）

R2 年度広島県立総合技術研究所 ご利用アンケート調査（R 元年度利用分）

とりまとめ担当課 様用



共通アンケート

県のHP上で、便利に回答することができます（右リンク先）

Q1 貴社名（貴名）を記入してください（必須）

例）〇〇株式会社〇〇事業所

Q2 業種を選択してください。（1つ選択）

※日本標準産業分類の区分を表記しています。

- 農業 林業 漁業
- 鉱業、採石業、砂利採取業、 建設業 食品品製造業
- 飲料・たばこ・飼料製造業 繊維工業 木材・木製品製造業（家具を除く）
- 家具・装備品製造業 パルプ・紙・紙加工品製造業、 印刷・同関連業
- 化学工業 石油製品・石炭製品製造業 プラスチック製品製造業（別掲を除く）
- ゴム製品製造業 なめし革・同製品・毛皮製造業 窯業・土石製品製造業
- 鉄鋼業 非鉄金属製造業 金属製品製造業
- はん用機械器具製造業 生産用機械器具製造業 業務用機械器具製造業
- 電子部品・デバイス・電子回路製造業 電気機械器具製造業 情報通信機械器具製造業
- 輸送用機械器具製造業 その他の製造業 電気・ガス・熱供給・水道業
- 情報通信業 運輸業、郵便業 卸売業、小売業
- 金融業、保険業 不動産業、物品賃貸業 学術研究、専門・技術サービス業
- 宿泊業、飲食サービス業 生活関連サービス業、娯楽業 教育、学習支援業
- 医療、福祉 複合サービス事業 サービス業（他に分類されないもの）
- 公務（他に分類されるものを除く） 分類不能の産業

Q3 昨年度ご利用のセンターを選択してください。（複数選択可）

- 保健環境センター 食品工業技術センター 西部工業技術センター（生産技術アカデミー含まず）
- 西部工業技術センター生産技術アカデミー 東部工業技術センター 農業技術センター
- 畜産技術センター 水産海洋技術センター 林業技術センター 総合技術研究所企画部

Q4 昨年度、総研を利用して、全体の満足度はいかがですか。（1つ選択）

- 大いに満足 満足 普通（想定どおり）
- 不満 大いに不満

Q5 Q4で不満、大いに不満を選択した理由は何ですか、（自由記入）

Q6 昨年度、総研を利用したことによる貴社（貴方）の経済効果についてお答えください。

コスト削減としての経済効果額をお教えてください。（1つ選択）

- 例1) 装置使用や依頼試験により、自社で試験を実施する場合に比べて設備投資費や人件費を〇〇万円削減することが出来た。
- 例2) 民間の専門分析機関や研究機関へ対応相談や試験依頼をした場合と比べ、〇〇万円の経費削減につながった。
- 例3) 技術的な知見を習得することができ、自社の人材育成に関する経費を〇〇円圧縮できた。

- 10万円未満 10万円以上～50万円未満 50万円以上～100万円未満
 100万円以上～300万円未満 300万円以上～500万円未満 500万円以上～1千万円未満
 1千万円以上～3千万円未満 3千万円以上～5千万円未満 5千万円以上～1億円未満
 1億円以上

Q7 Q6で1億円以上を選択した場合、およその金額を入力してください。（数値入力：単位 億円）

億円

Q8 利益や売上の増加について、経済効果額をお教えてください。（1つ選択）

- 例1) 品質の維持・向上のための課題解決により、売上高が〇〇万円向上した。
- 例2) 依頼試験や、委託研究により製品開発に貢献し、〇〇万円の売上高に貢献した。

- 10万円未満 10万円以上～50万円未満 50万円以上～100万円未満
 100万円以上～300万円未満 300万円以上～500万円未満 500万円以上～1千万円未満
 1千万円以上～3千万円未満 3千万円以上～5千万円未満 5千万円以上～1億円未満
 1億円以上

Q9 Q8で1億円以上を選択した場合、およその金額を入力してください。（数値入力：単位 億円）

億円

Q10 その他、損失回避や宣伝効果、将来メリットなどの経済効果額をお教えてください。（1つ選択）

- 例1) 不具合などの原因究明に対応でき、将来的な損失を〇〇万円回避できた。
- 例2) 製品の評価や品質管理の結果、試験結果を宣伝できたため、〇〇万円の貢献があった。
- 例3) 研究開発・製品化・事業実施の判断に役立てることができ、研究開発費として〇〇万円の価値がある。

- 10万円未満 10万円以上～50万円未満 50万円以上～100万円未満
 100万円以上～300万円未満 300万円以上～500万円未満 500万円以上～1千万円未満
 1千万円以上～3千万円未満 3千万円以上～5千万円未満 5千万円以上～1億円未満
 1億円以上

Q11 Q10で1億円以上を選択した場合、およその金額を入力してください。（数値入力：単位 億円）

億円

Q12 総研に対して、特に強化してほしい部分は何ですか。(2つ選択)

- 設備・機器の更新・新規導入 ホームページへの情報充実 知的財産（特許・育成者権等）の量と質の充実
 研究会・セミナーの充実 地域をリードできる先端技術への特化 幅広く対応できる技術知見の充実
 他機関への紹介・仲介機能 その他

Q13 総研の職員に対して、特に強化してほしい部分は何ですか。(2つ選択)

- 対応の丁寧さ 対応の早さ 対応の融通さ
 幅広い知見（技術の広さ） 技術力（技術の深さ） 他機関紹介などのコーディネート力
 技術の改善提案力 製品・事業全般の改善提案力 その他

Q14 総研へその他ご意見があればお教えてください。(自由記入)

※Q12, Q13 でその他を選択した場合や、対応してほしい点、改善してほしい点、よかった点など

Q15 回答者の所属、お名前を記入してください。

以上で共通アンケートは終了です。ありがとうございました。

以降は、設備利用や共同研究等のご利用に関する個別アンケートとなります。

お手数ですが、利用担当部署様へ引継ぎをお願いします。

個別アンケート



R2 年度広島県立総合技術研究所 ご利用アンケート調査 (R 元年度利用分)

利用担当部署 様用



個別アンケート

県の HP 上で、便利に回答することができます (右リンク先)

設備利用 (センターの保有機器・設備)、依頼試験、ギカジ (技術的課題解決支援事業)、共同研究、受託研究の各支援メニューを昨年度ご利用いただいた場合は、ご利用のセンター・利用メニューごとに入力してください。(FAX の場合、お手数ですが、ご利用センター・利用メニューごとにコピーしてお使いください)

なお、メニューで複数回ご利用の場合は、実施規模や重要性が最も大きいものを代表してお答えください。

Q1 貴社名 (貴名) を入力してください。(必須)

例) ○○株式会社○○事業所

Q2 業種を選択してください。(1つ選択)

※日本標準産業分類の区分を表記しています。

- 農業 林業 漁業
- 鉱業、採石業、砂利採取業、 建設業 食品品製造業
- 飲料・たばこ・飼料製造業 繊維工業 木材・木製品製造業 (家具を除く)
- 家具・装備品製造業 パルプ・紙・紙加工品製造業、 印刷・同関連業
- 化学工業 石油製品・石炭製品製造業 プラスチック製品製造業 (別掲を除く)
- ゴム製品製造業 なめし革・同製品・毛皮製造業 窯業・土石製品製造業
- 鉄鋼業 非鉄金属製造業 金属製品製造業
- はん用機械器具製造業 生産用機械器具製造業 業務用機械器具製造業
- 電子部品・デバイス・電子回路製造業 電気機械器具製造業 情報通信機械器具製造業
- 輸送用機械器具製造業 その他の製造業 電気・ガス・熱供給・水道業
- 情報通信業 運輸業、郵便業 卸売業、小売業
- 金融業、保険業 不動産業、物品賃貸業 学術研究、専門・技術サービス業
- 宿泊業、飲食サービス業 生活関連サービス業、娯楽業 教育、学習支援業
- 医療、福祉 複合サービス事業 サービス業 (他に分類されないもの)
- 公務 (他に分類されるものを除く) 分類不能の産業

Q3 昨年度ご利用のセンターを選択してください。(1つ選択)

- 保健環境センター 食品工業技術センター 西部工業技術センター (生産技術アカデミー含まず)
- 西部工業技術センター生産技術アカデミー 東部工業技術センター 農業技術センター
- 畜産技術センター 水産海洋技術センター 林業技術センター

Q4 昨年度ご利用の支援メニューを入力してください。(1つ選択)

- 設備利用 (センターの保有機器・設備)、 依頼試験、 ギカジ (技術的課題解決支援事業)、
- 共同研究、 受託研究、 研究員受入

Q5 ご利用のきっかけは何ですか。(複数選択可)

- 前回利用 インターネット上での検索 センターでの技術相談
自治体・支援機関の紹介 地域企業等からの口コミ・紹介 その他

Q6 ご利用の理由は何ですか。(複数選択可)

- 必要な設備・機器があるため 利用したい技術があるため 研究員の知見が必要なため、
センターが近くにあるため 信頼性が高いため その他

Q7 センターの支援メニューをご利用の結果、満足度はいかがですか。(1つ選択)

- 大いに満足 満足 普通(想定どおり)
不満 大いに不満

Q8 Q7で満足(不満足)とした理由をお教えてください。(2つ選択)

- 対応が丁寧(不十分) 対応が早かった(遅かった) 金額が安い(高い)
目的の知見が得られた(得られなかった) 目的以外の知見を得た(得られなかった)
手続きが簡単(煩雑) 結果が期待以上(期待未満)

Q9 今後のセンターのご利用に当たり、強化してほしい技術分野があればお教えてください。(自由記入)

例) ○○○技術

Q10 センターの保有する設備・機器で、更新や新設を希望するものがあればお教えてください。(自由記入)

例) 機器の名称や機能など

Q11 センターへ、その他ご意見があればお教えてください。(自由記入)

※対応してほしい点、改善してほしい点、よかった点など

Q12 回答者の所属、お名前を記入してください。

以上で個別アンケートは終了です。ありがとうございました。
共通アンケートへの回答がまだの場合は、
お手数ですが、とりまとめ担当課様へ引継ぎをお願いします。

共通アンケート

