

## 総合技術研究所中期事業計画（第1期）の実施結果について

### 1 要旨・目的

平成29年度から令和2年度の4年間で実施した総合技術研究所中期事業計画の実施結果をとりまとめたので、報告する。

### 2 現状・背景

平成29年度から開始した中期事業計画では、基本方針を「意欲ある事業者等や事業局が発信する課題の解決に注力し、顧客アイデアの実現と効果の波及に貢献する」とことと定め、事業者等のニーズの把握・分析に基づく研究開発や技術支援を行うことにより、新製品開発や生産性の向上等を支援している。

### 3 概要

#### (1) 対象者

中小企業，農林水産事業者，県事業局等

#### (2) 実施内容

| 取組方針                       | 主な実施内容   |
|----------------------------|--|
| 顧客とのコミュニケーション強化            | ・あらゆる支援場面を通じたニーズの把握・分析<br>・満足度調査等による支援のフォローアップ |
| 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 | ・「ソリューション提案型」支援の強化<br>・迅速かつ確実な成果発現を志向した研究開発の推進 |
| 課題解決を支える技術基盤等の強化           | ・事業者等のニーズの高い機器設備の計画的整備<br>・知的財産の適切な管理と活用       |

#### 【目標達成状況】

| 指 標    |           | H29～R2<br>目標（年平均）       | H29～R2<br>実績（年平均） | 状況          |    |
|--------|-----------|-------------------------|-------------------|-------------|----|
| アウトプット | ニーズ<br>把握 | ① 事業者等訪問数               | 800 件             | 1,430 件     | 達成 |
|        |           | ② 技術相談件数                | 11,500 件          | 11,852 件    | 達成 |
|        |           | ③ 利用者満足度                | 4 以上              | 4.4 / 5 段階中 | 達成 |
|        | 課題<br>解決  | ④ ソリューション提供数※           | 270 件             | 291 件       | 達成 |
|        |           | ソリューション実施金額             | 46,000 千円         | 147,809 千円  |    |
|        |           | ⑤ 事業者への研修等による<br>人材育成者数 | 3,600 人           | 5,321 人     | 達成 |
|        |           | ⑥ 設備利用件数                | 12,000 件          | 10,895 件    | 未達 |
|        | 設備利用金額    | 24,000 千円               | 28,421 千円         | 達成          |    |
|        | ⑦ 事業局連携件数 | 280 件                   | 695 件             | 達成          |    |
| アウトカム  | —         | ⑧ 知財等実施件数               | 10 件              | 24 件        | 達成 |
|        |           | ⑨ 農家等移転技術実施戸数           | 5,200 戸           | 8,202 戸     | 達成 |
|        |           | ⑩ 製品化件数                 | 12 件              | 19 件        | 達成 |

※ 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) スケジュール

平成 29 年度～令和 2 年度（4 年間）

(4) 予算（単県）

令和 2 年度当初予算 研究開発推進費・技術指導費

450,862 千円（うち一財 172,308 千円）

(5) 事業効果・検証結果

- 計画に基づく技術支援等を着実に実施した結果、指標 10 項目のうち 9 項目について、目標（4 年平均値）を達成しており、順調に第 1 期計画を実施できた。
- 各センターによる積極的な営業活動により、事業者等訪問数は目標値を大きく上回り、ニーズ収集の取組が定着化できている。
- ソリューション提供数は、共同研究や技術的課題解決支援事業を通じた積極的な課題解決支援に注力したことで目標を達成し、技術支援の効果・波及を高められた。
- 各センターを利用した事業者等に実施したアンケート調査結果では、研究員の対応の良さ、事業者等の知見の獲得・蓄積への貢献、短納期での試験への対応など、丁寧で迅速なサービスが評価され、高い満足度を得ている。（令和 3 年度調査結果の概要は別紙のとおり）
- アンケートで把握した支援による経済効果額は、利益・売上増やコスト削減効果として 1 者当たり 827 万円（R 元：916 万円，R 2：738 万円の平均）となっており、同様の調査を実施している他都府県と比較しても高い評価を受けている。（東京都：499 万円，大阪府：724 万円）

(6) 今後の対応

第 1 期計画の実施状況及び社会情勢の変化等を踏まえて策定し、令和 3 年度から運用を開始している第 2 期計画に基づき、ニーズ分析の強化や、デジタル技術を活用した新たな技術の獲得・支援体制の強化等に取り組むことにより、引き続き、事業者等や事業局の課題解決に貢献していく。

4 その他（関連情報等）

- 総合技術研究所中期事業計画（第 1 期）  
<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/uploaded/attachment/448534.pdf>
- 利用者アンケート調査結果（令和 2 年度調査）  
<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/uploaded/attachment/407648.pdf>

令和2年度の利用事業者等に対するアンケート調査の結果について  
(令和3年7月末まとめ)

## 1 要 旨

総合技術研究所の各種サービス（共同研究，受託研究，技術的課題解決支援事業，設備利用，依頼試験）を令和2年度に利用した事業者等に対するアンケート調査結果の概要は次のとおり。

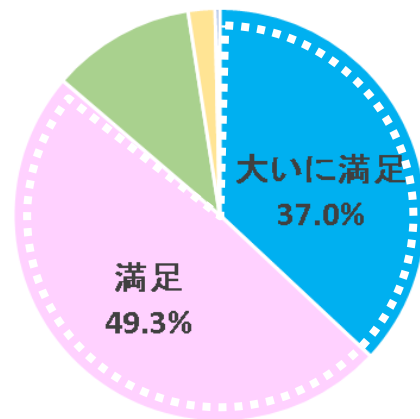
## 2 アンケート調査の概要

### (1) 回答数

284者（回答率41.1%）

### (2) 満足度

| 満足度     | 件数  | 割合     |
|---------|-----|--------|
| 5:大いに満足 | 105 | 37.0%  |
| 4:満足    | 140 | 49.3%  |
| 3:普通    | 32  | 11.3%  |
| 2:不満    | 6   | 2.1%   |
| 1:大いに不満 | 1   | 0.3%   |
| 計       | 284 | 100.0% |



### 満足度の5段階評価の平均値

4.2

大いに満足  
満足



86.3%

### (3) 主な満足（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 | 109 | 知見が蓄積できなかった | 2  |
| 知見が蓄積できた | 93  | 手続が煩雑       | 1  |
| 迅速に対応    | 45  | 対応が不十分      | 1  |
| 料金が安い    | 45  | 料金が高い       | 1  |

### (4) 1者当たりの経済効果額

約7,380千円（利益・売上の増加，コストの削減，損失回避，将来メリット等）

### (5) 強化を希望する項目

（総 研）設備・機器の更新・導入，幅広く対応できる技術知見の充実 など  
（研究員）幅広い知見（技術の広さ），技術力（技術の深さ） など

## 3 まとめ

利用者からは、「職員の対応が丁寧である」、「知見が蓄積できた」という満足した意見を多くいただいている。不満の理由として挙げられている「手続が煩雑」については、行政手続のオンライン化や電子収納の実装に向けた全庁的な取組に合わせて事務処理の改善等を検討しており、利便性の向上により更なる満足度の向上を図っていく。