

平成19年

産技研の利用に関する調査

アウトカム評価報告書



平成20年6月

はじめに

地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター（以下、「産技研」という。）は、東京都立産業技術研究所から平成 18 年 4 月に全国の公設試験研究機関に先駆けて地方独立行政法人化しました。そして、地方独立行政法人のメリットを活かして、機動的かつ柔軟な事業運営を展開し、3 年目を迎えることが出来ました。今後も地方独立行政法人のスタンスを活かし、これまで以上に依頼試験、技術相談、機器利用、共同研究など様々な事業を展開し、企業の皆様を支援してまいります。

産技研をご利用頂いている企業の皆様のより一層のお役に立てるよう、利用状況や要望・意見などをお伺いする「産技研の利用に関する調査」を実施しました。今回は、**2,433** 社の企業にアンケートを依頼し、**625** 社からご回答をいただきました。

調査の結果は、産技研の事業運営や支援方法の改善を図る資料として、大いに役立ててまいりますので、産技研の一層のご利用をお願いいたします。

調査にご理解とご協力をいただきました企業の皆様方に、心よりお礼を申し上げます。

平成 20 年 6 月
地方独立行政法人
東京都立産業技術研究センター
理事長 片岡正俊

目 次

1. 調査の概要	1
1-1 調査目的	1
1-2 調査対象	1
1-3 調査内容	1
1-4 調査票の配布及び回収	2
2. 結 果	
2-1 産技研の利用状況	2
2-2 産技研の利用のきっかけ	2
2-3 事業の利用頻度	3
2-4 事業利用における成果の取得状況（アウトカム評価）	4
2-5 事業の利用目的	7
2-6 事業利用における目的の達成状況（アウトカム評価）	8
2-7 産技研利用による経済効果	11
2-8 産技研へのアクセス状況	13
2-9 職員の対応	14
2-10 今後の産技研の利用について	15
2-11 今後の事業の利用意向	15
2-12 他の試験研究機関の利用動向	16
2-13 産技研に支援を希望する技術分野	19
2-14 産技研が改善すべき点	19
2-15 産技研のホームページの閲覧状況	20
2-16 産技研のメールニュースの認知状況および配信希望	21
2-17 産技研の TIRI News の認知状況	21
2-18 産技研の現在の取り組み	22
2-19 調査対象企業の情報	24
3. 今後の産技研の取り組み	27
付 録 資 料（アンケート回答用紙）	

1. 調査の概要

1-1 調査目的

東京都立産業技術研究センター（以下、「産技研」という。）の利用企業における事業の活用実態や支援ニーズ、利用満足度などを把握し、産技研の事業運営や支援方法等に必要な基礎データを取得するために実施する。

1-2 調査対象

平成19年4月1日から平成19年12月31日までの間に、産技研の事業を利用した企業等の中から、個人情報の利用に同意いただいた企業2,433社を今回の調査対象とした。

1-3 調査内容

- (1) 産技研の利用状況
 - ①利用開始時期
 - ②利用のきっかけ
 - ③利用事業および利用頻度、成果の取得状況
 - ④利用目的および目的の達成状況
 - ⑤産技研の利用による経済効果
 - ⑥経済効果の発生源
 - ⑦片道所要時間、交通手段、最も利用する事業所
 - ⑧職員の対応への満足度
- (2) 今後の利用意向
 - ①今後の利用意向
 - ②利用希望事業
 - ③他の試験研究機関の利用動向
- (3) 産技研への要望
 - ①今後、支援を希望する技術分野
 - ②産技研の改善すべき点
- (4) 情報提供について
 - ①ホームページの閲覧状況
 - ②メールニュースの認知度
 - ③TIRI Newsの認知度
- (5) 産技研の新たな取り組みについて
 - ①利用料金の銀行振込とコンビニ支払いの認知度
 - ②今後の支払方法の意向
 - ③オーダーメイド試験・オーダーメイドセミナーの認知度、利用意向
- (6) 調査企業の情報
 - ①業種 ②従業員数 ③資本金 ④売上高に占める研究開発費の割合
 - ⑤回答者の職種

1-4 調査票の配布及び回収

配布方法：調査用紙の郵送にて配布

回収方法：郵送、インターネット、直接受け取り

回答数：625件（郵送489件、インターネット128件、その他8件）

2. 結果

2-1 産技研の利用状況

産技研の利用開始時期では、「平成19年から」、「平成18年から」、「平成17年から」、「平成16年以前から」の4つの開始時期について調査し、598件の回答が寄せられた。「平成16年以前から」が最も多く293社(49%)、ついで「平成19年から」は187社(31.3%)、「平成17年から」62社(10.4%)、「平成18年から」56社(9.4%)の順であった。産技研を長く利用している企業が多い。また、利用企業の31.3%が新規利用者であり、昨年度の27%と比べ新たに産技研を利用する企業の割合が増えてきている。

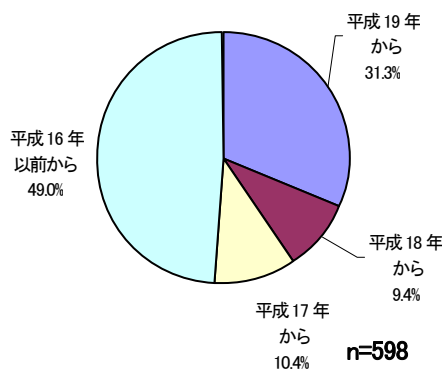


図1 利用開始時期

2-2 産技研の利用のきっかけ

平成19年から産技研の利用を開始した企業に、そのきっかけを調査し、186件の回答が寄せられた。その結果、「ホームページ」が76社(41.9%)、「他の企業による紹介」35社(18.8%)、「他の行政機関による紹介」が31社(16.7%)、「その他」31社(16.7%)などであった。「ホームページ」による利用のきっかけが多い。

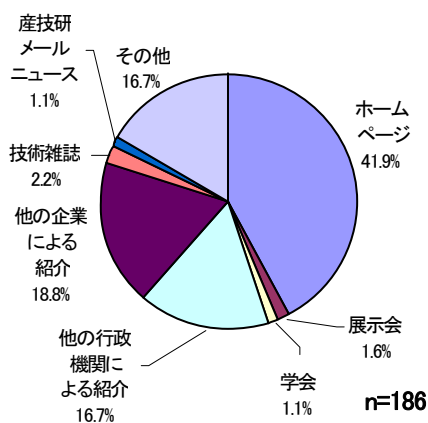


図2 利用のきっかけ

2-3 事業の利用頻度

① 事業の利用頻度

事業の利用頻度では、「依頼試験」、「技術相談」、「開放機器の使用」等の16事業について調査し、1059件の回答が寄せられた。

「依頼試験」が最も多く360件(34.0%)、ついで「技術相談」238件(22.5%)、「開放機器の使用」185件(17.5%)、「セミナー・講習会」127件(12%)と続き、この上位4事業の合計は910件で、利用事業に関する全回答数1,059

件（複数回答可）の85.9%を占めた。上位4事業の順位は昨年と同様になり、割合は0.9ポイント増加した。

② 事業別年間利用頻度

事業別に年間の利用頻度を16事業について調査した。年1回、年2～5回、年6～10回、年11～20回、年21回以上に分けて回答を得た。利用者数の多い技術相談、依頼試験、開放機器、セミナー・講習会では、年1回の利用は40%以下で、6割以上の企業で複数回の利用となっている。

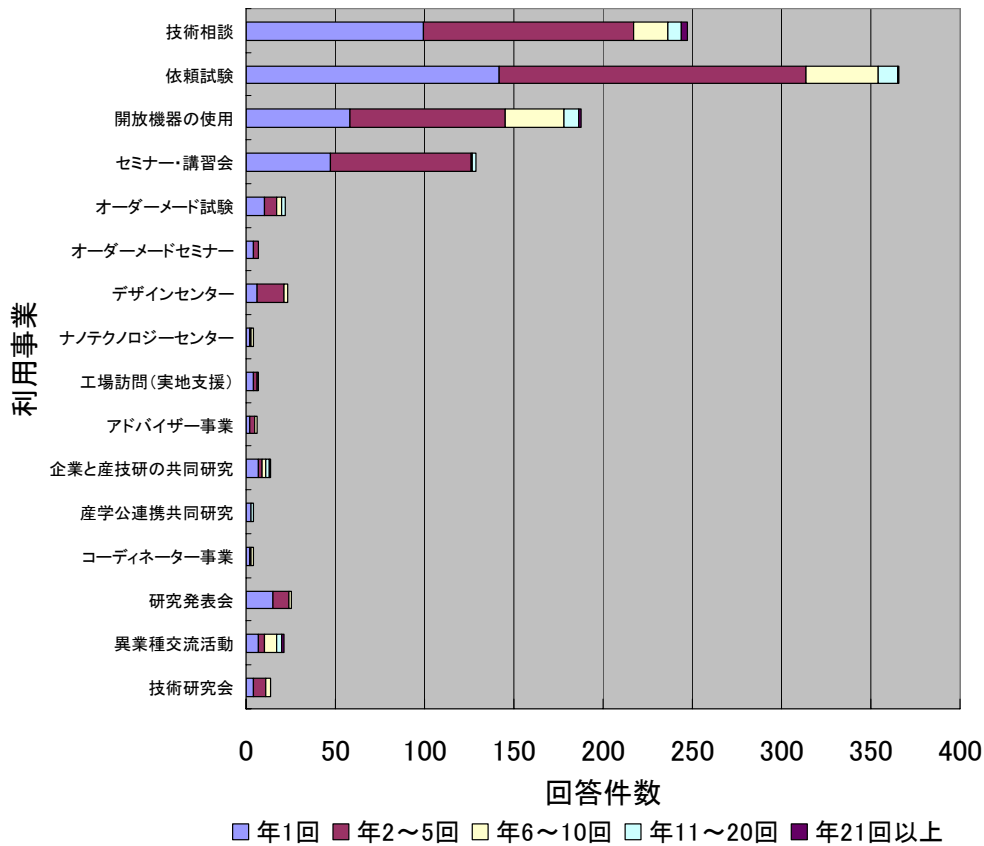


図3 利用事業と利用回数（実回答数）

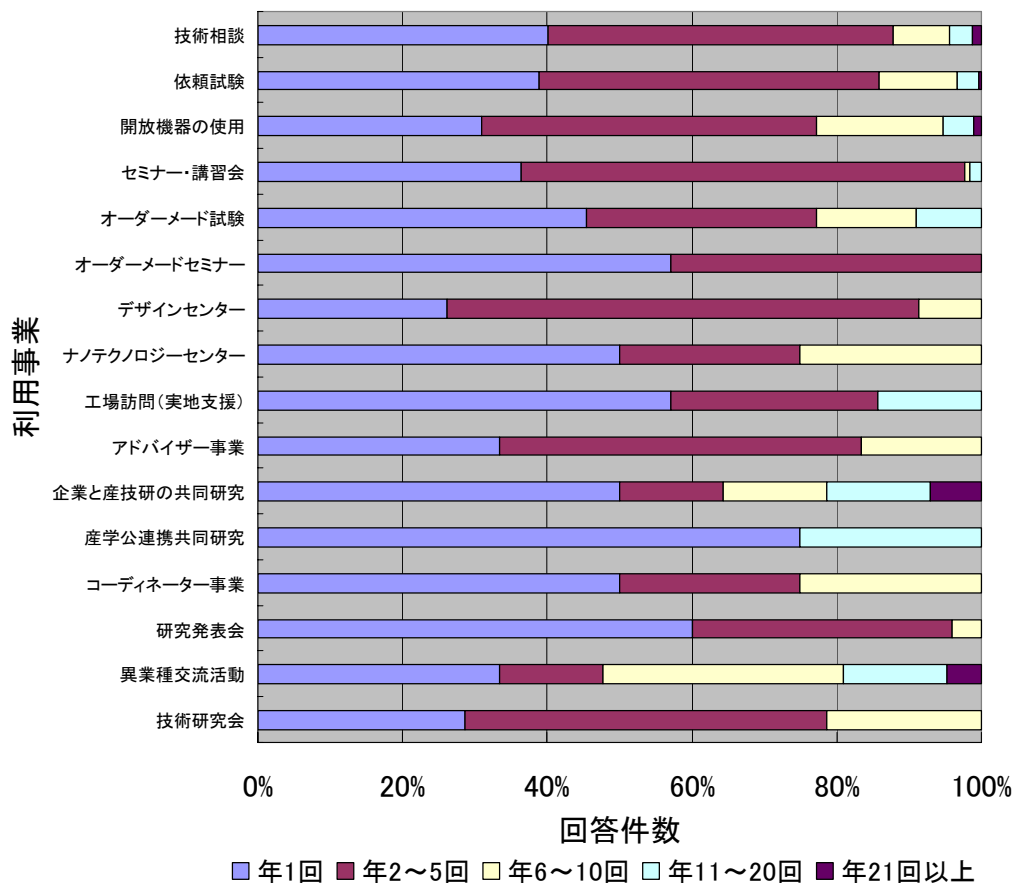


図4 利用事業と利用回数（事業別利用頻度の割合）

2-4 事業利用における成果の取得状況（アウトカム評価）

各事業に期待通りの成果が得られたかどうかの評価では、「十分得られた」、「ある程度得られた」、「わずかしかが得られなかった」、「得られなかった」の4段階について調査し、1041件の回答が寄せられた。

全事業に関する複数回答での結果を図5に示した。「十分得られた」が571件（56%）、「ある程度得られた」411件（39%）、「わずかしかが得られなかった」44件（4%）、「得られなかった」15件（1%）となった。「十分得られた」と「ある程度得られた」を合わせると982件（94%）となり成果を収めている。

また、利用事業別の成果の取得状況の結果を図6に示した。

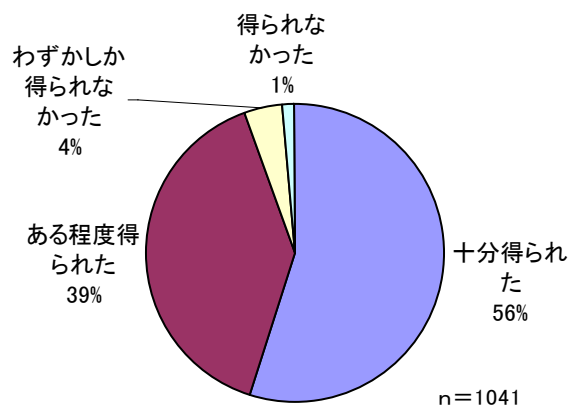


図5 期待通りの成果が得られたか（複数回答）

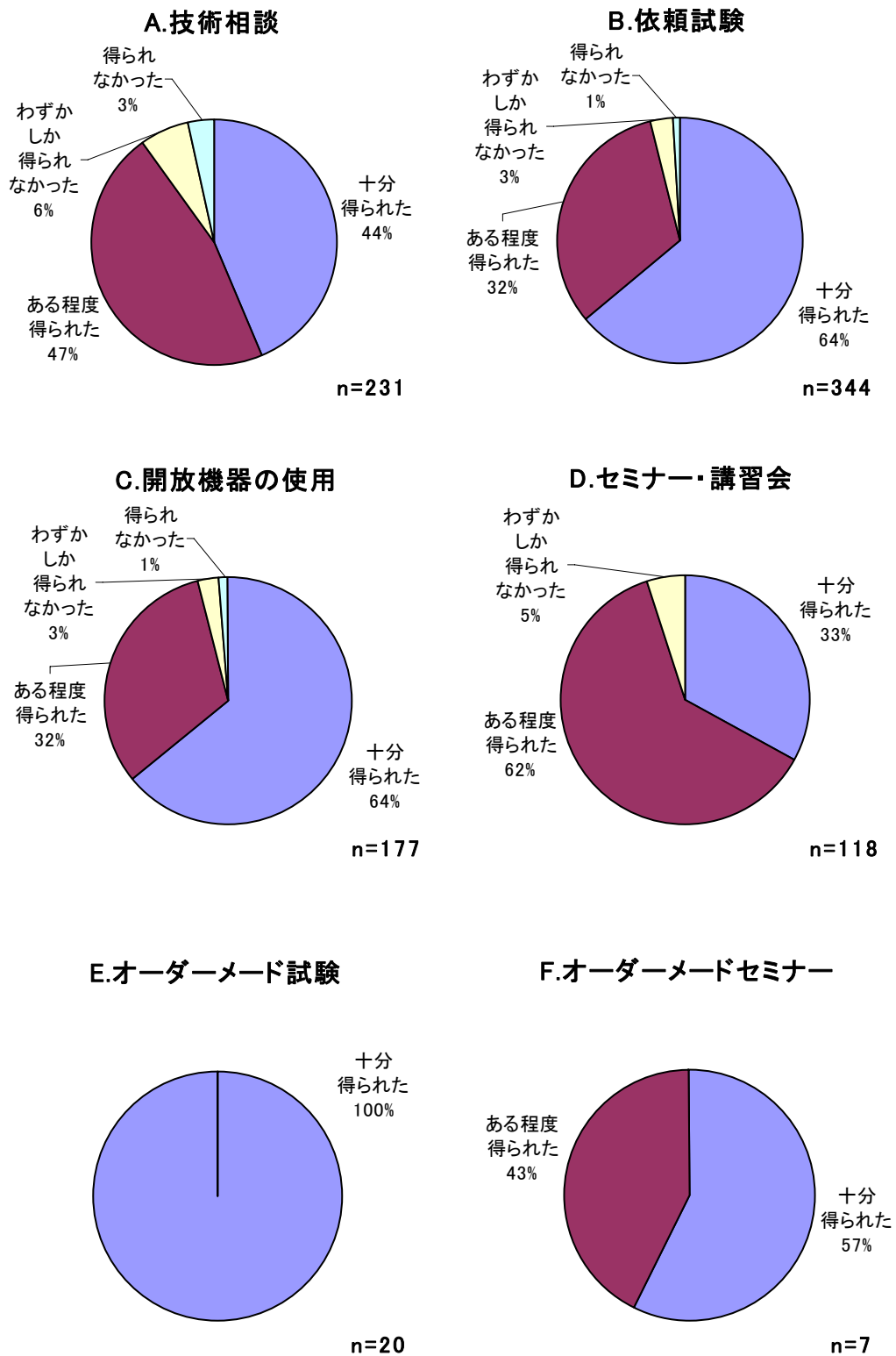
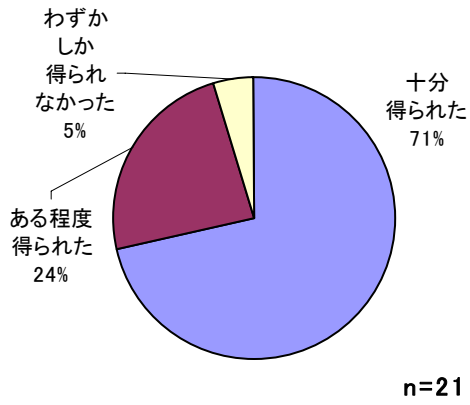
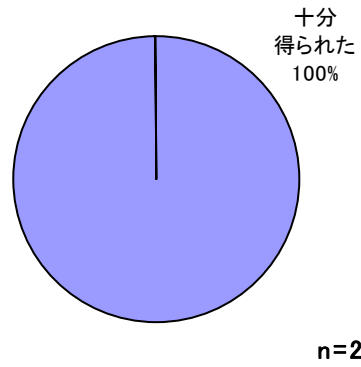


図6 利用事業別にみた期待通りの成果が得られたかどうか (1/3)

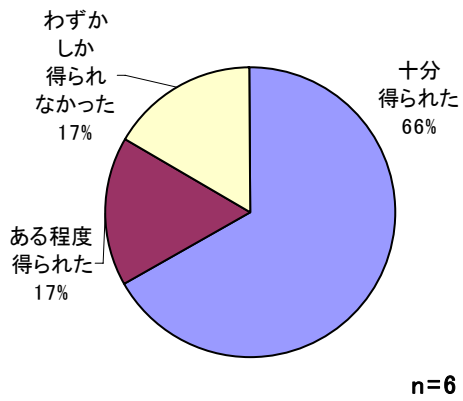
G.デザインセンター



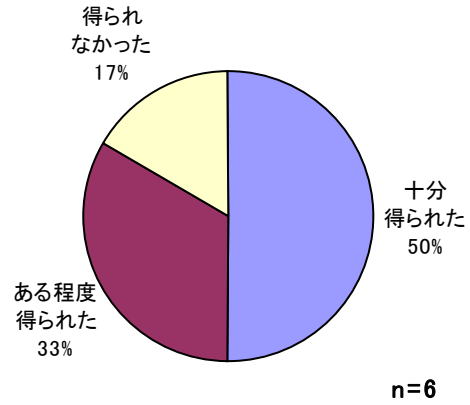
H.ナノテクノロジーセンター



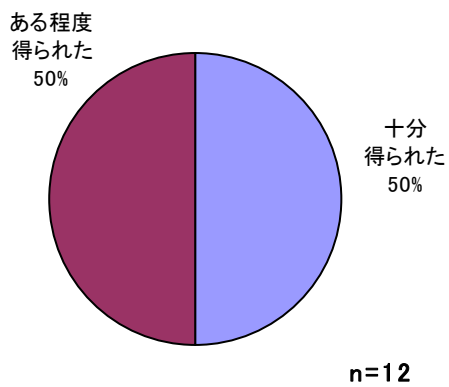
I.工場訪問(実地支援)



J.アドバイザー事業



K.企業と産技研の共同研究



L.産学公連携共同研究

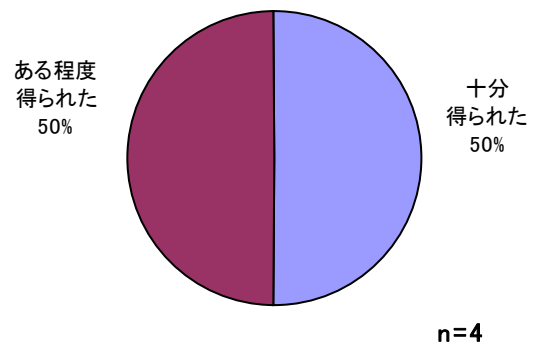


図6 利用事業別にみた期待通りの成果が得られたかどうか (2/3)

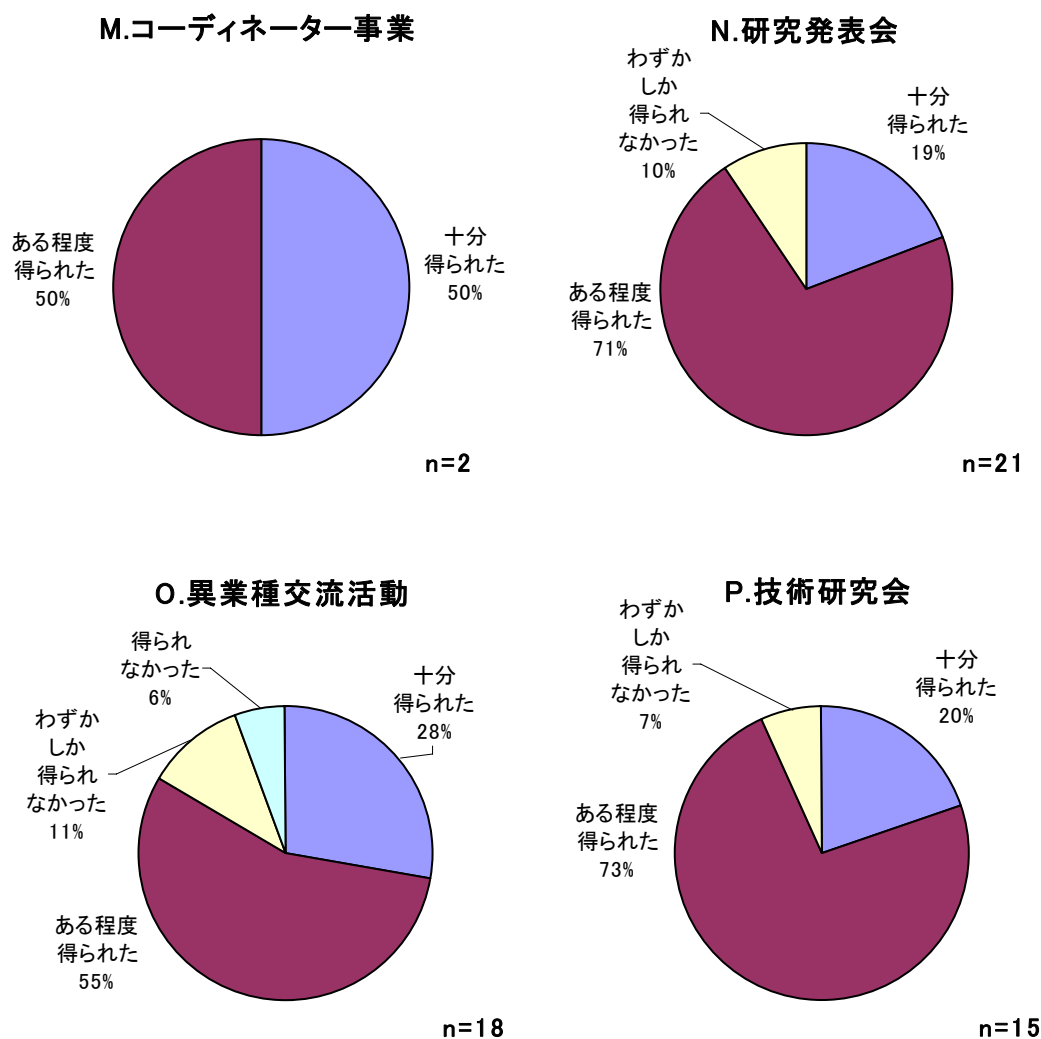


図6 利用事業別にみた期待通りの成果が得られたかどうか (3/3)

2-5 事業の利用目的

産技研の事業を利用する目的では、「製造品の評価」、「品質の証明（成績証明書の取得）」、「製品の改良・開発」等の14の目的について調査し、1633件の回答（複数回答）が寄せられた。

「製造品の評価」276件（17%）、「品質の証明（成績証明書の取得）」が249件（15%）、「トラブルの原因究明」183件（11%）、「製品の改良・開発」165件（10%）の順であった。この上位4項目で873件（全体の53%）となった。

「製造品の評価」と「品質の証明（成績証明書の取得）」を合わせると評価・証明関連事業が32%であり、産技研が公的証明機関として利用されていることが分かる。また、「製品の改良・開発」、「トラブルの原因究明」が続き、より良い製品開発のために利用されていることが分かる。

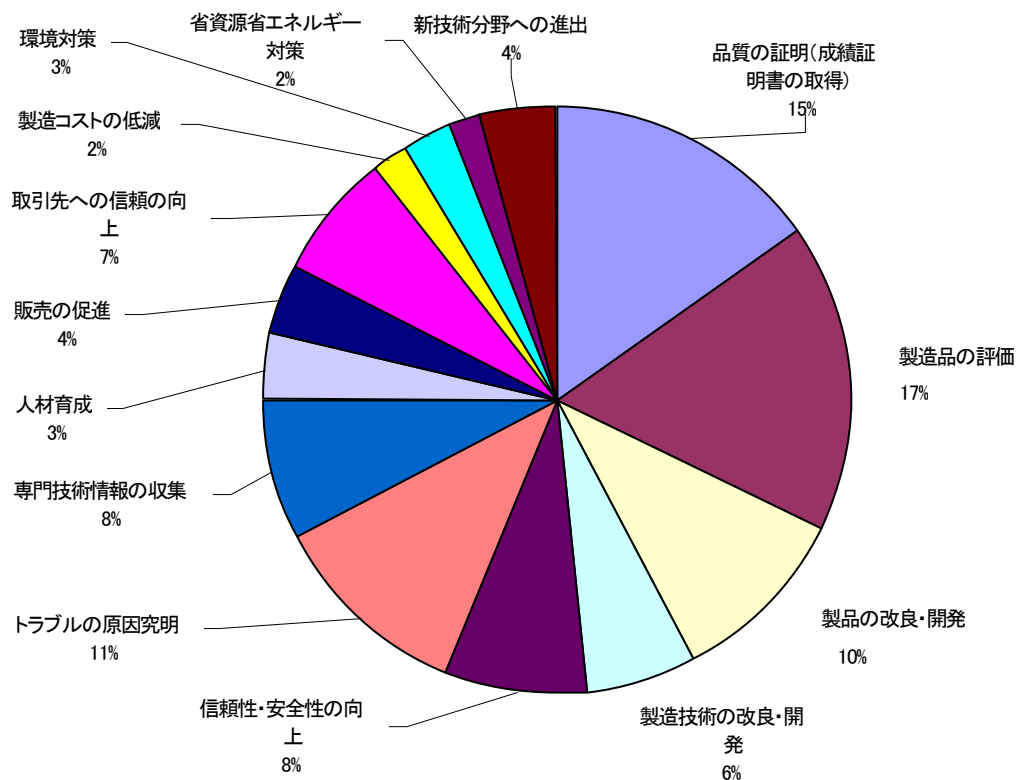


図7 利用事業別の利用目的（複数回答）

2-6 事業利用における目的の達成状況（アウトカム評価）

目的ごとの達成度については、「十分達成できた」、「ある程度達成できた」、「わずかしかなかった」、「達成できなかった」の4段階について調査し、1633件の回答が寄せられた。

図8に全事業利用における目的の達成度を示した。「十分達成できた」681件（42%）、「ある程度達成できた」791件（48%）、「わずかしかなかった」92件（6%）、「達成できなかった」69件（4%）となった。「十分得られた」と「ある程度得られた」を合わせると1472件（90%）となり成果を収めている。

また、図9に利用事業別の目的達成度をそれぞれに示した。

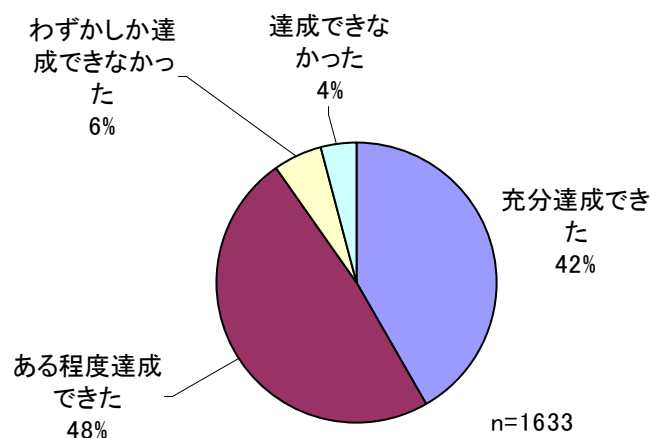


図8 全事業利用における目的達成度（複数回答）

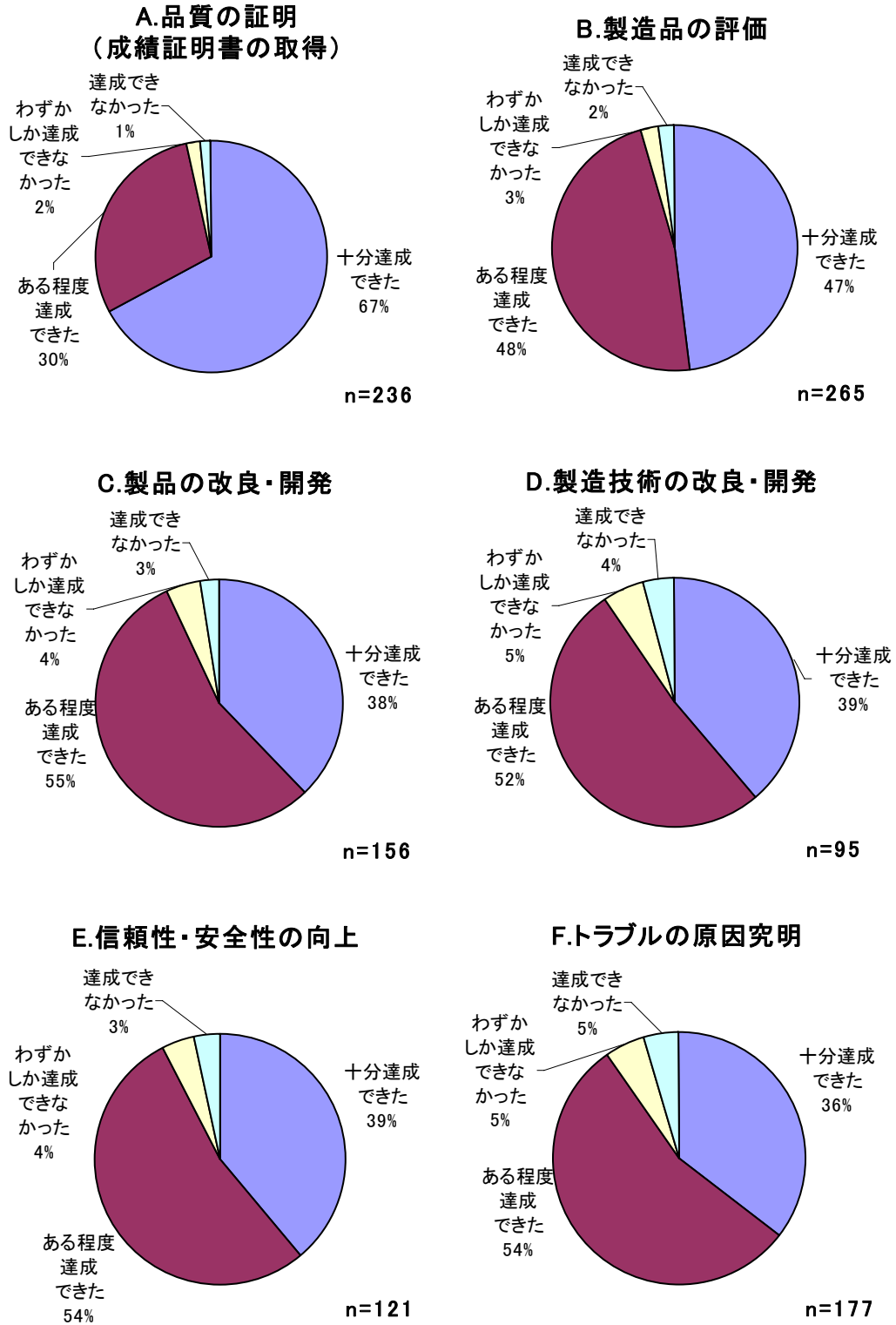
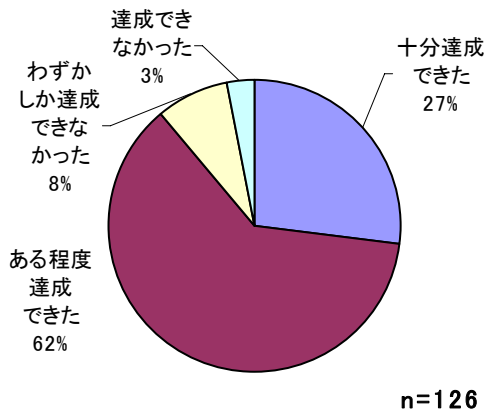
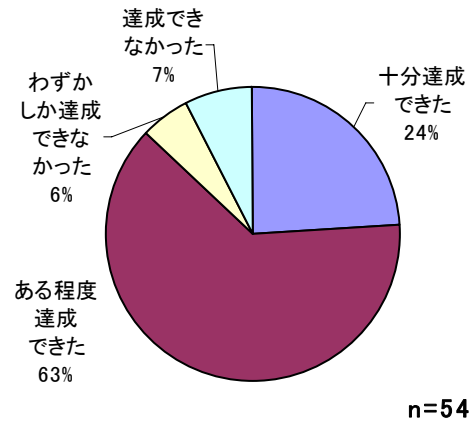


図9 事業別の事業利用における目的達成度 (1/3)

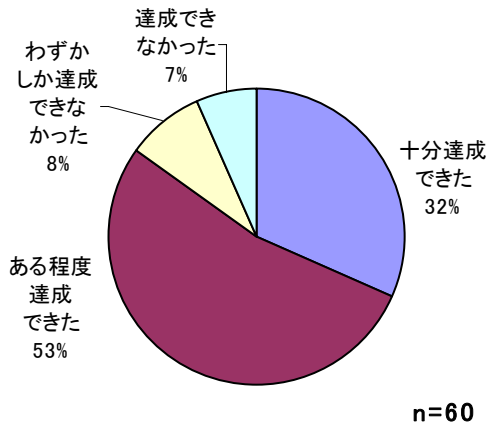
G. 専門技術情報の収集



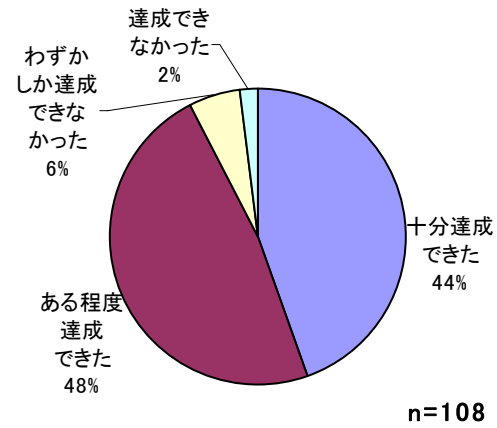
H. 人材育成



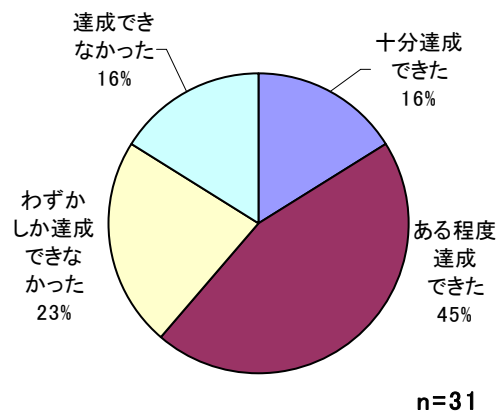
I. 販売の促進



J. 取引先への信頼の向上



K. 製造コストの低減



L. 環境対策

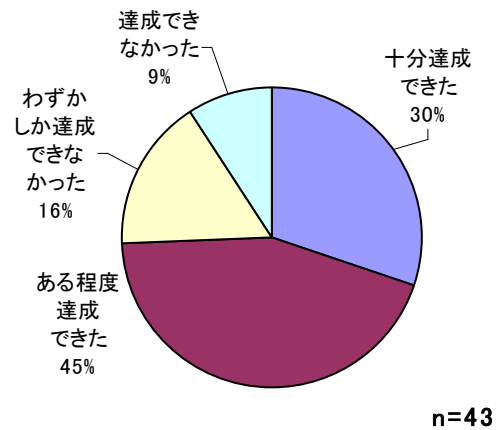


図9 事業別の事業利用における目的達成度 (2/3)

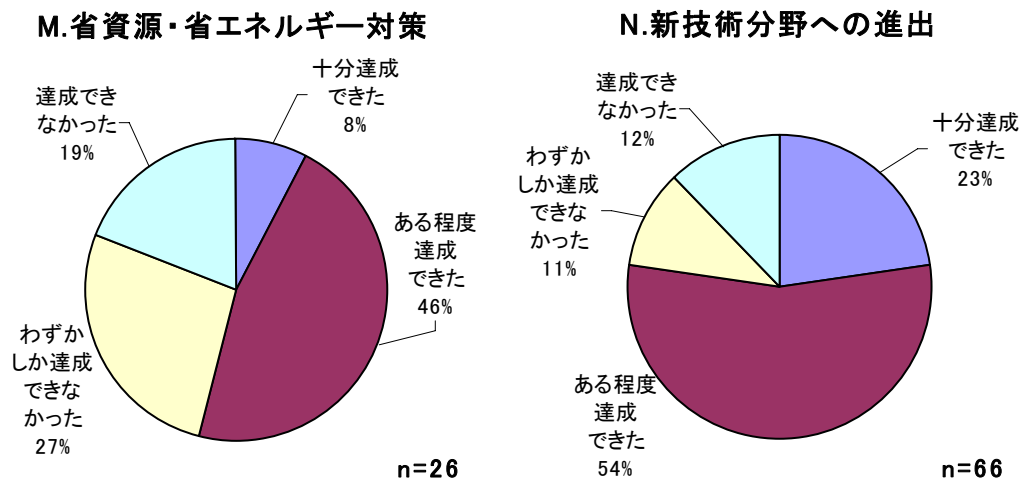


図9 事業別の事業利用における目的達成度 (3/3)

2-7 産技研利用による経済効果

① 産技研の利用による経済効果

産技研を利用したことによる経済効果* (メリット) について、571 件の回答が寄せられ、「50 万円以下」が 224 件 (39.2%)、「50 万～100 万円程度」141 件 (24.7%)、「100 万～300 万円程度」107 件 (18.7%) で、この 3 項目で 472 件 (82.6%) の回答数を占めた。また、金額の高い順に見ると「1 億円以上」5 件、「5,000 万～1 億円程度」7 件、「3,000 万～5,000 万円程度」7 件、「1,000 万～3,000 万円程度」17 件との回答が寄せられた。

* 産技研を利用することによって得られた効果を金額に換算した数値

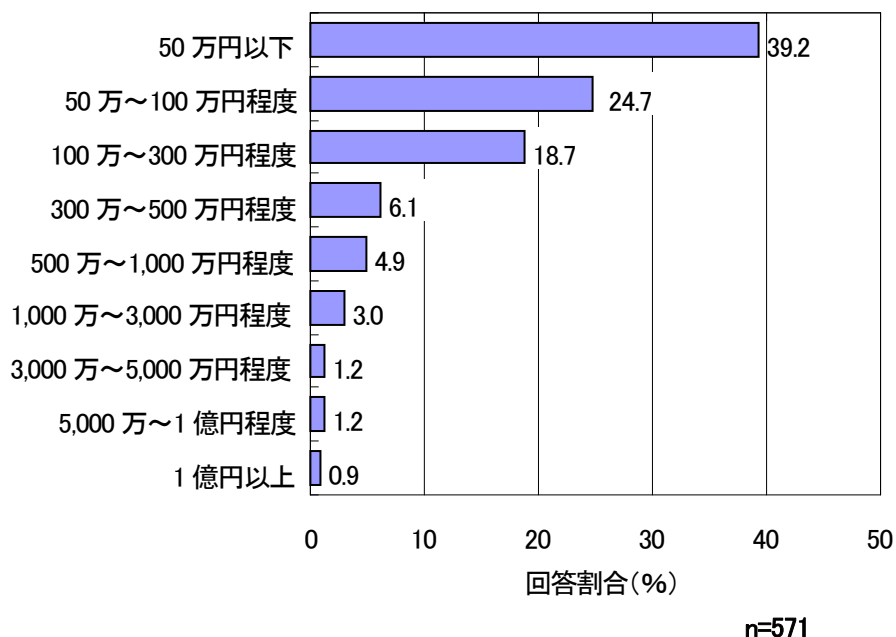


図10 産技研の利用による経済効果

② 1企業あたりの経済効果の試算

この設問に回答された企業1企業あたりのメリットの金銭換算額を、以下により算出した。

<試算>

「50万円以下」との回答は25万円、「50万～100万円程度」は75万円、以下各級の中央値を各級の金額とし、「1億円以上」は1億円としてメリットの金額換算額の総合計を算出した。

$$\begin{aligned} \text{総額} &= (25 \text{万円} \times 224 \text{件}) + (75 \text{万円} \times 141 \text{件}) + (200 \text{万円} \times 107 \text{件}) \\ &+ (400 \text{万円} \times 35 \text{件}) + (750 \text{万円} \times 28 \text{件}) + (2,000 \text{万円} \times 17 \text{件}) \\ &+ (4,000 \text{万円} \times 7 \text{件}) + (7,500 \text{万円} \times 7 \text{件}) + (10,000 \text{万円} \times 5 \text{件}) \\ &= 237,075 \text{万円} \end{aligned}$$

回答企業1企業あたりのメリットの金銭換算額は

$$\text{平均換算額} = 237,075 \text{万円} \div 571 \text{社} = 415 \text{万円} / 1 \text{企業}$$

③ 利用企業全体の経済効果

<試算>

上で得られた回答企業1企業あたりのメリットの金銭換算額をもとに、産技研利用企業全体のメリットの金銭換算総額を算出した。

平成19年度に産技研のデータベースに登録された6,457社をこの期間(1年間)の産技研利用企業数とみなし、回答企業1企業あたりのメリットの金銭換算額を乗じて1年間の利用企業への経済効果として試算した。

$$415 \text{万円} \times 6,457 \text{企業} = 2,679,655 \text{万円}$$

産技研利用企業全体のメリットの金銭換算総額の推計

268億円

試算の結果、利用企業全体でのメリットの金銭換算総額の推計値は、約268億円となった。この金額は、昨年(2017年度)の調査における推計値(265億円)、一昨年(2016年度)(258億円)を上回り、年々、金額が上昇している。

④ 経済効果の発生源となる事業

また、この経済効果がどの事業によるものかは、584件(複数回答可)の回答があり、「依頼試験」354件(60.6%)、「技術相談」168件(28.8%)、「開放機器の使用」164件(28.1%)、「セミナー・講習会」59件(10.1%)の順であった。

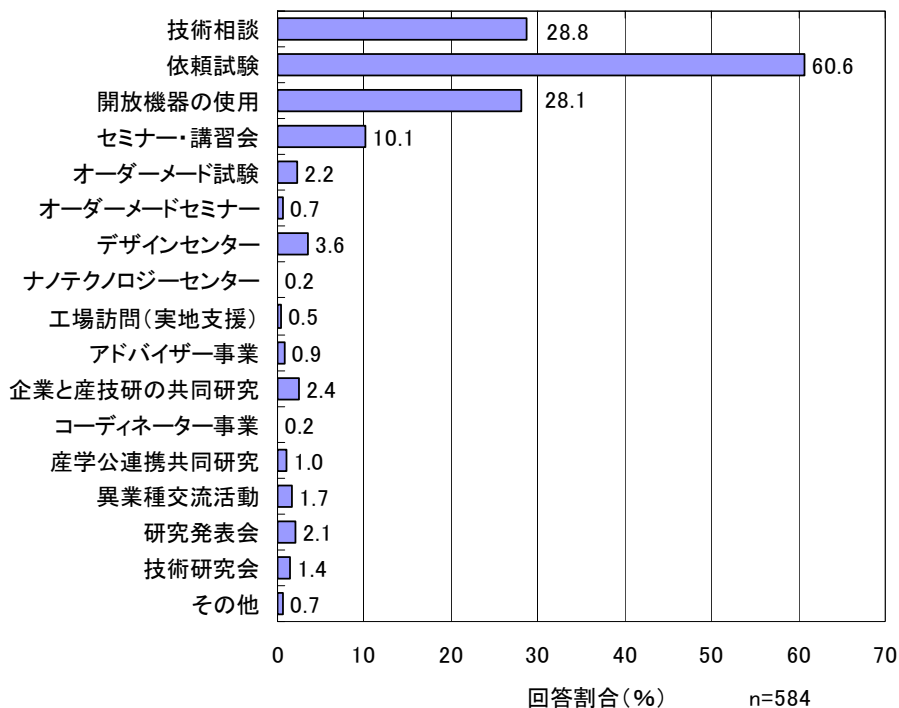


図 1 1 経済効果の発生源となる事業の割合 (複数回答)

2-8 産技研へのアクセス状況

① 片道所要時間

産技研を利用する際の、片道所要時間は「1時間以内」が284件(45.4%)と最も多く、続いて「2時間以内」199件(31.8%)、「30分以内」102件(16.3%)であった。

② 交通手段

交通手段では、「公共交通機関」の利用が372件(60.0%)であった。「自家用車・社用車」の利用が235件(37.9%)であった。

③ 事業所の利用状況

産技研の事業所の利用状況は、「西が丘本部」が483件(77.8%)、「城南支所」47件(7.6%)、「墨田支所」40件(6.4%)、「八王子支所」22件(3.5%)、「城東支所」22件(3.5%)、「駒沢支所」20件(3.2%)、「多摩支所」19件(3.1%)であった。

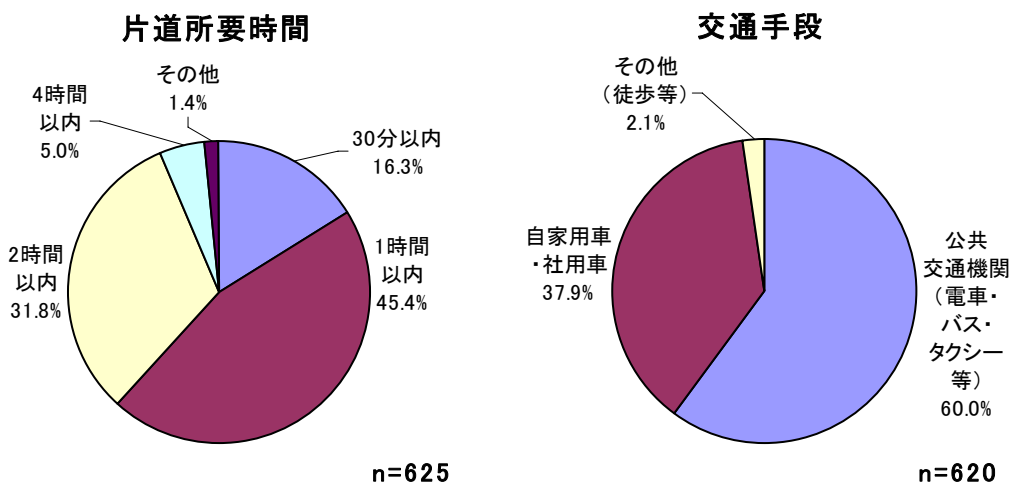


図 1 2 産技研へのアクセス (片道所要時間および交通手段)

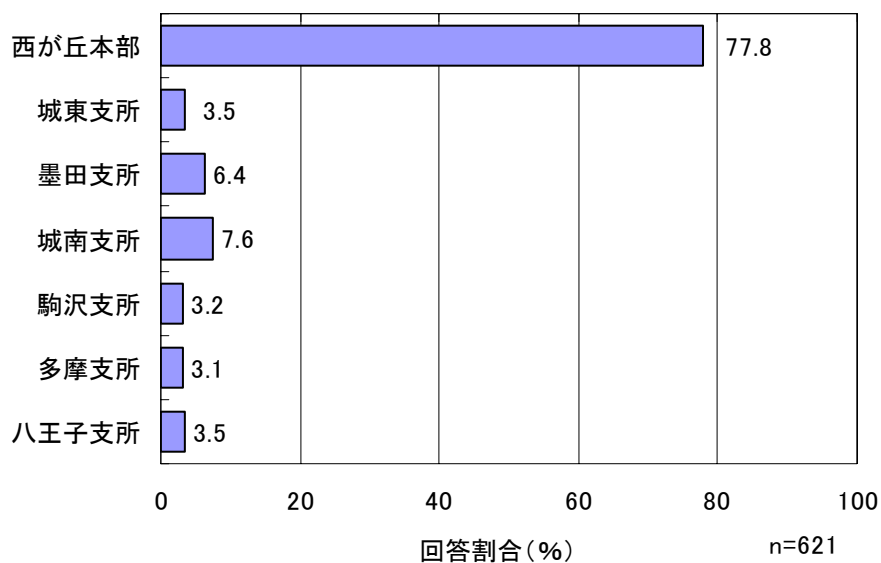


図 1 3 最も利用する事業所

2-9 職員の対応

産技研の職員の対応では、「満足」、「やや満足」、「やや不満」、「不満」の4段階について調査し、509件の回答が寄せられた。

「満足」と「やや満足」を合わせて94.9% (595件) の回答があった。特に「満足」の割合が昨年の67%と比較して、4ポイント増えている。また、「やや不満」と「不満」を合わせた回答は5.1% (32件) であった。

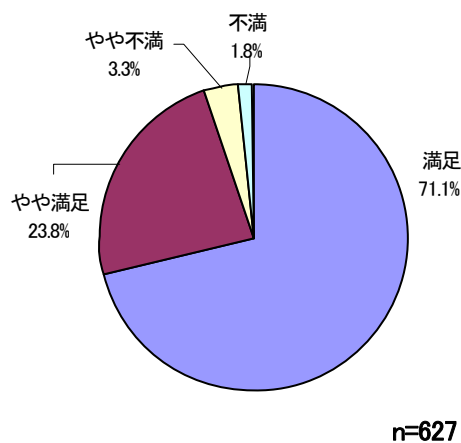


図 1 4 職員の対応

2-10 今後の産技研の利用について

今後の産技研の利用意向について、628 件の回答が寄せられた。「積極的に利用したい」と考えている企業が 226 件 (36.0%)、「必要のある時に利用したい」393 件 (62.6%)、「今のところ利用予定はない」9 件 (1.4%) であった。「積極的に利用したい」と「機会があれば利用したい」を合わせると 98.6%となり、引き続き、産技研を利用したいという意見がほとんどであった。

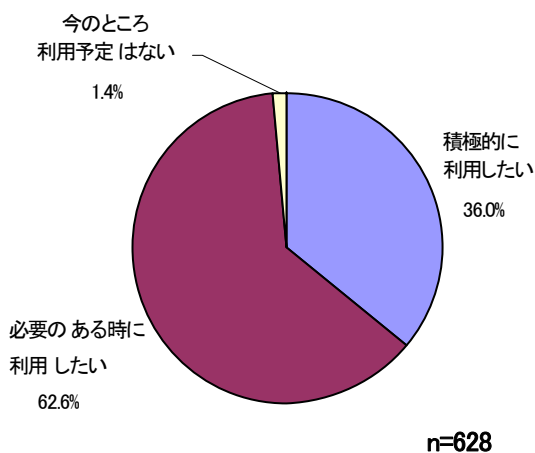


図 15 今後の産技研の利用意向

2-11 今後の事業の利用意向

今後、産技研の各事業についての利用意向は、1,594 件 (複数回答可) の回答が寄せられた。「依頼試験」が 458 件 (29%)、「技術相談」348 件 (22%)、「開放機器の使用」269 件 (17%)、「セミナー・講習会」178 件 (11%) の順となり、この上位 4 項目で 79%を占めた。この上位 4 項目は、今年の利用状況の上位 4 項目と同じであり、引き続き産技研の同じ事業利用を希望している。

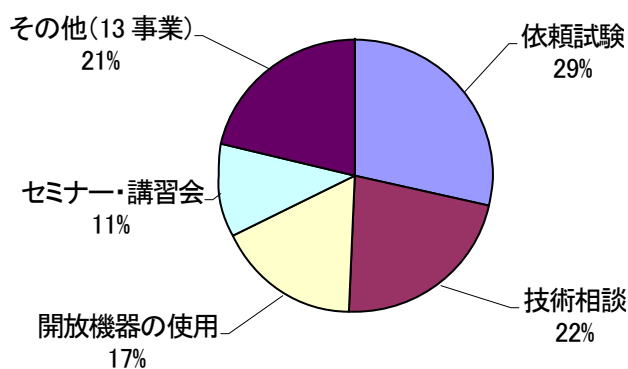


図 16 今後の産技研事業の利用意向 (複数回答)

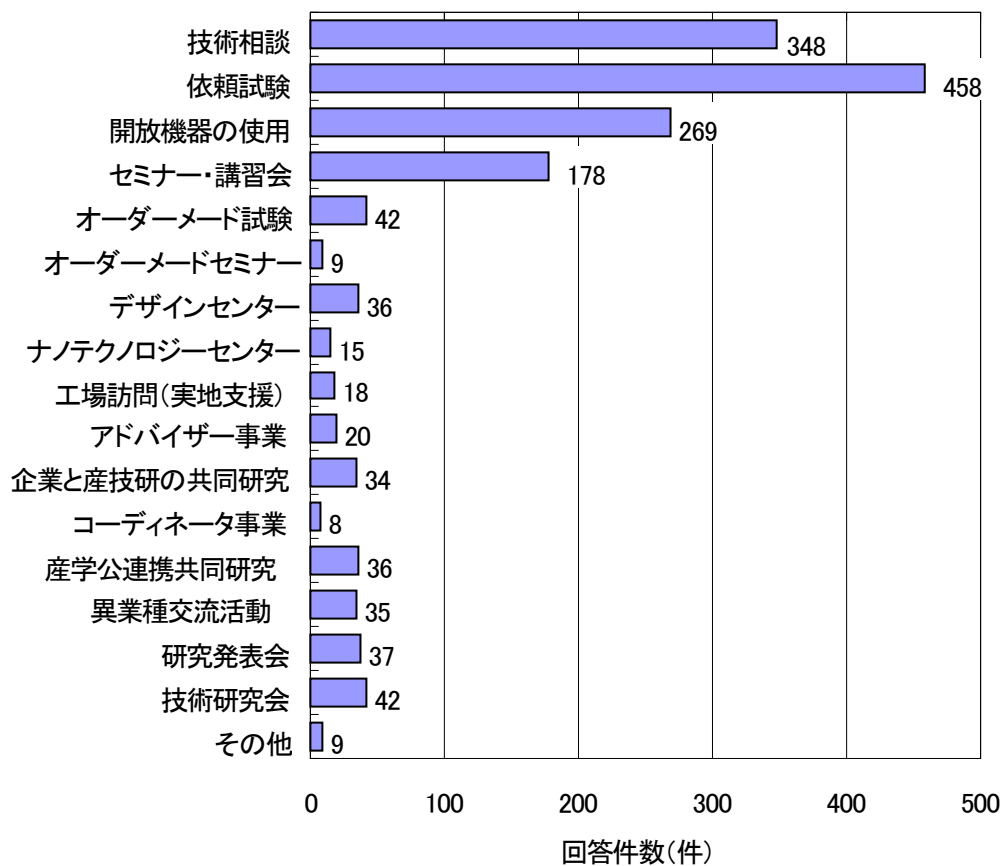


図 17 今後の産技研事業の利用意向 事業別実数（複数回答）

2-1-2 他の試験研究機関の利用動向

産技研の他に利用している試験研究機関について、試験研究機関には「自治体の公設試験研究機関」「独立行政法人、財団法人等の試験研究機関」「民間の試験研究機関」「大学」「その他」に区分し、産技研の該当する事業ごとに「技術相談」「依頼試験」「機器の使用、貸し出し」「セミナー・講習会」「共同開発」「研究などの委託」として調査した。

産技研の他に利用している試験研究機関の利用事業については図 18 に示した。依頼試験が 35%、技術相談が 22%となっていた。図 19 に機関別の利用事業を示した。「技術相談」では「自治体の公設試験研究機関」30.4%、「独立行政法人、財団法人等の試験研究機関」33.3%、「大学」36.7%であり差は認められなかったが、「依頼試験」では「民間の試験研究機関」が 53.4%で最多であった。「機器の使用、貸し出し」では「自治体の公設試験研究機関」46.4%、「セミナー・講習会」では「独立行政法人、財団法人等の試験研究機関」が 39.1%で最多であった。「共同開発」「研究などの委託」では「大学」が 71.9%、68.5%と圧倒的に利用されていた。

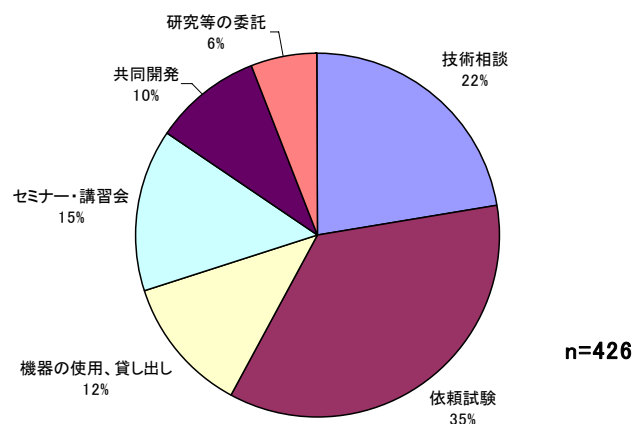


図 18 産技研以外の支援機関の利用事業（複数回答）

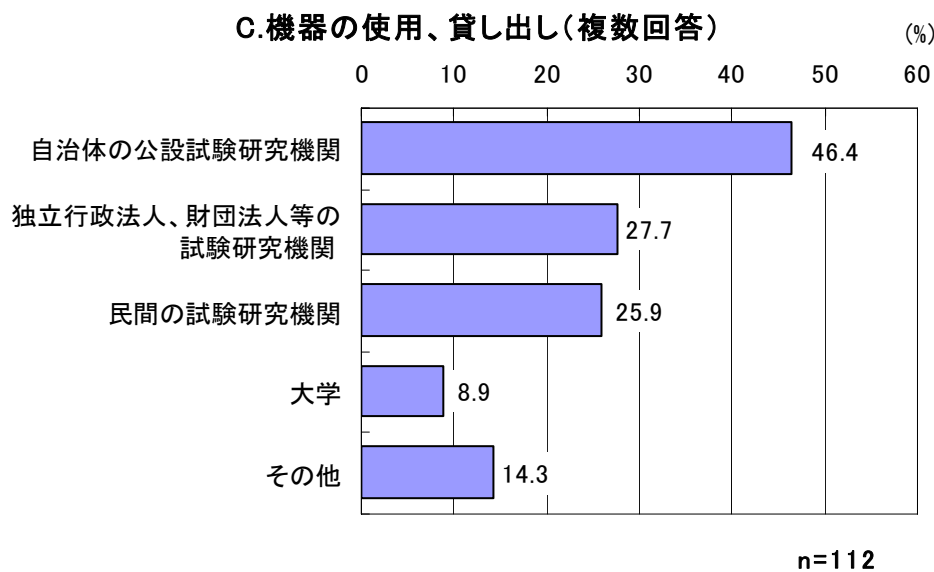
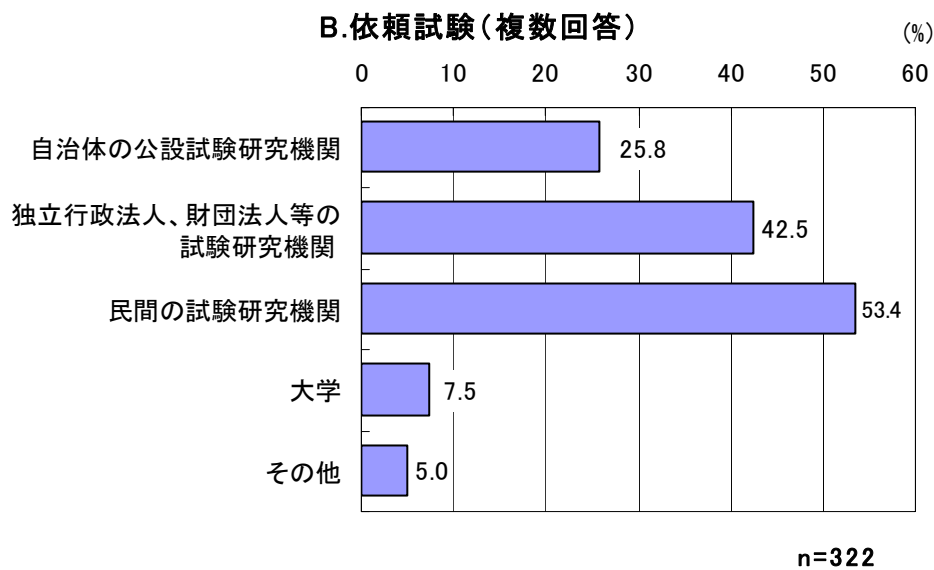
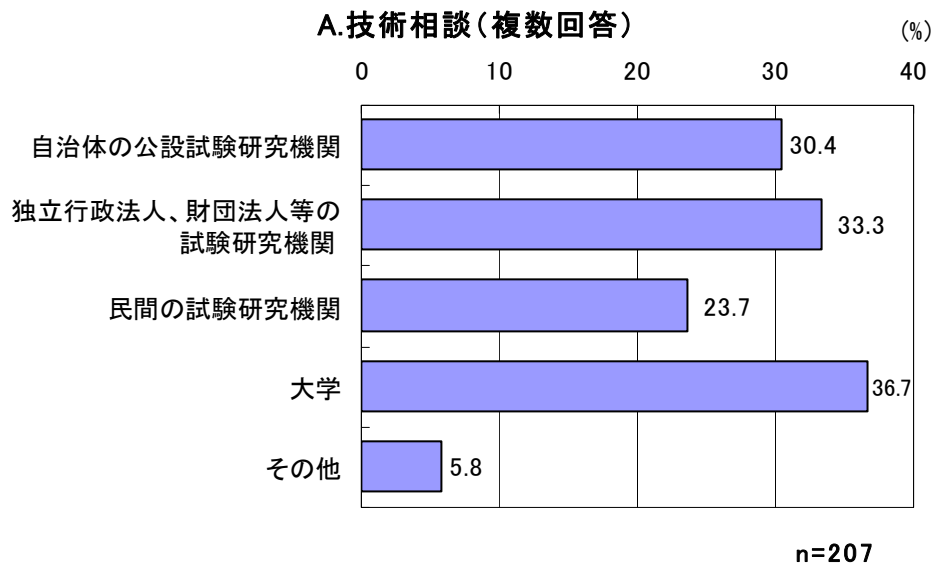
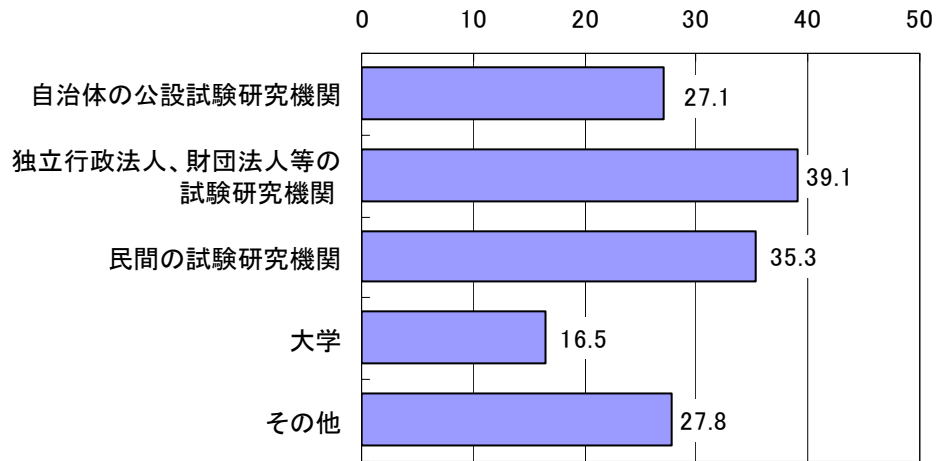


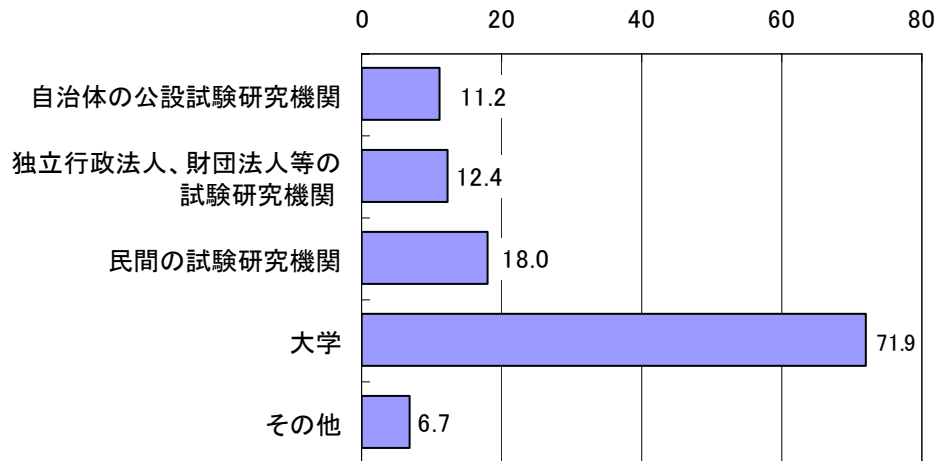
図19 産技研以外に利用している機関の利用事業 (1/2)

D. セミナー・講習会 (複数回答) (%)



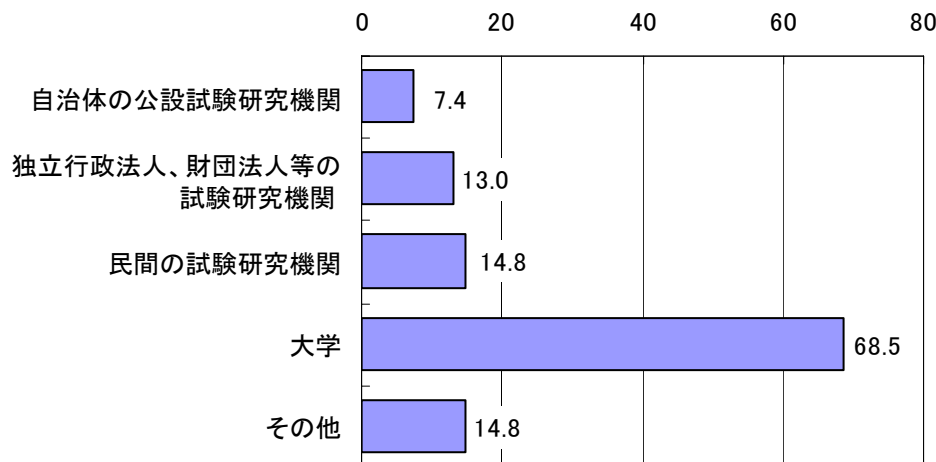
n=133

E. 共同開発 (複数回答) (%)



n=89

F. 研究等の委託 (複数回答) (%)



n=54

図19 産技研以外に利用している機関の利用事業 (2/2)

2-1-3 産技研に支援を希望する技術分野

企業が産技研に支援を希望する技術分野については、813件（複数回答可）の回答が寄せられた。「環境」202件、「エレクトロニクス」135件、「ナノテクノロジー（微細技術）」89件の順となり、この上位3分野で全体の52%を占めた。

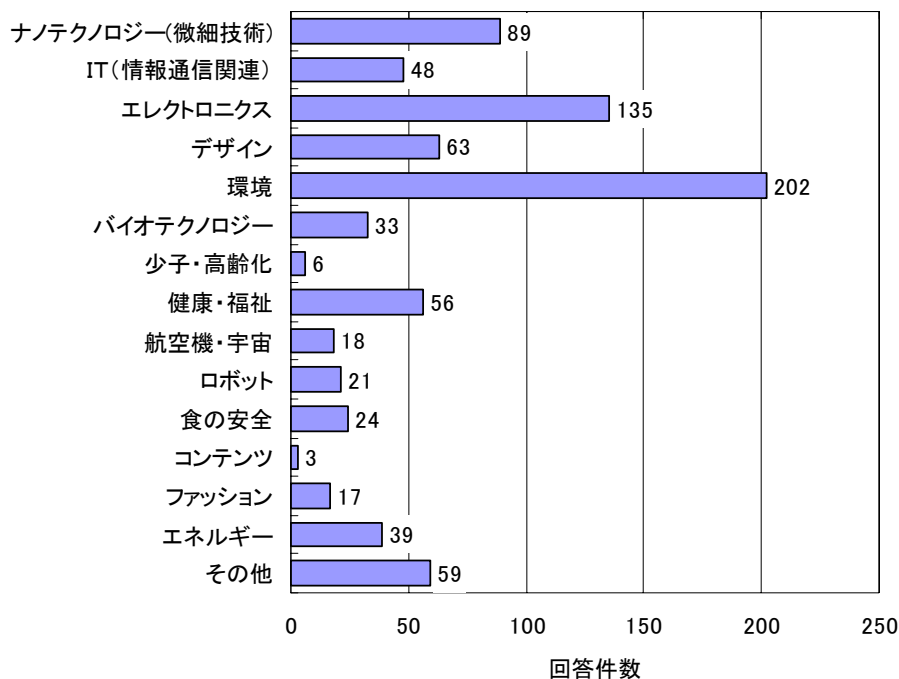


図19 産技研に支援を希望する技術分野（複数回答）

2-1-4 産技研が改善すべき点

産技研が改善すべき点について、909件（複数回答可）の回答が寄せられた。

「依頼試験の迅速化」190件（21%）、「技術相談の充実」185件（20%）、「依頼試験機器・内容の充実」131件（14%）、「セミナー・講習会の充実」113件（12%）、であり、ほぼ昨年と同様の割合で指摘を受けている。

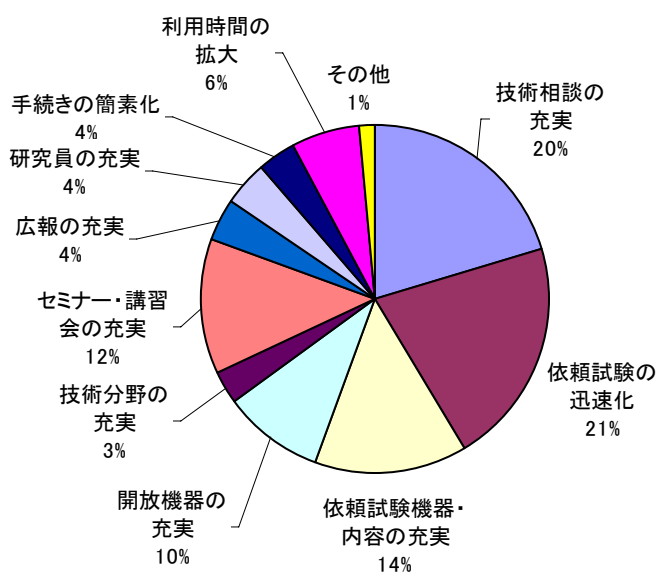


図20 産技研が改善すべき点（複数回答）

2-15 産技研のホームページの閲覧状況

産技研のホームページの閲覧状況では、「よく見ている」、「ときどき見る」、「見たことはない」の3段階について調査し、618件の回答が寄せられた。「よく見ている」39件(6.3%)、「ときどき見る」448件(72.5%)、「見たことはない」131件(21.2%)であり、昨年と同様の結果であった。

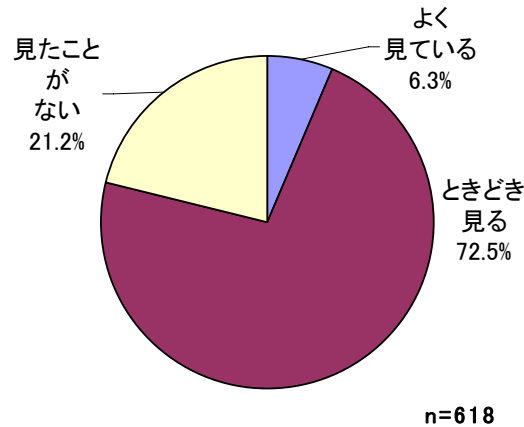


図21 産技研ホームページの閲覧状況

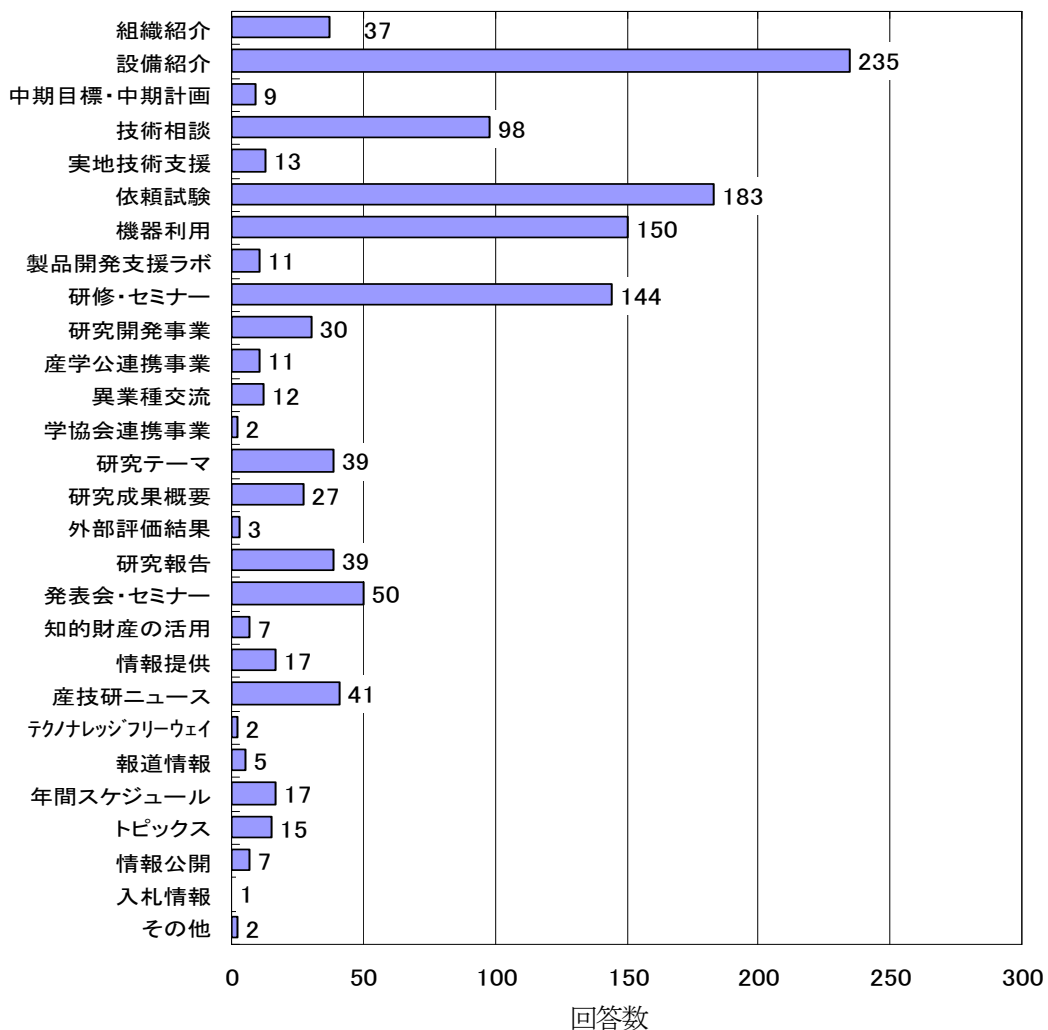


図22 産技研ホームページのうち良く見るページ（複数回答）

2-16 産技研のメールニュースの認知状況および配信希望

産技研のメールニュースについて認知状況では、「知っている」、「知らない」について調査し、598件の回答が寄せられた。「知っている」228件(38.1%)、「知らない」370件(61.9%)であった。メールニュースの配信希望を調査したところ、「既に配信されている」143件(24.6%)、「配信を希望する」151件(25.9%)、「希望しない」288件(49.5%)であった。

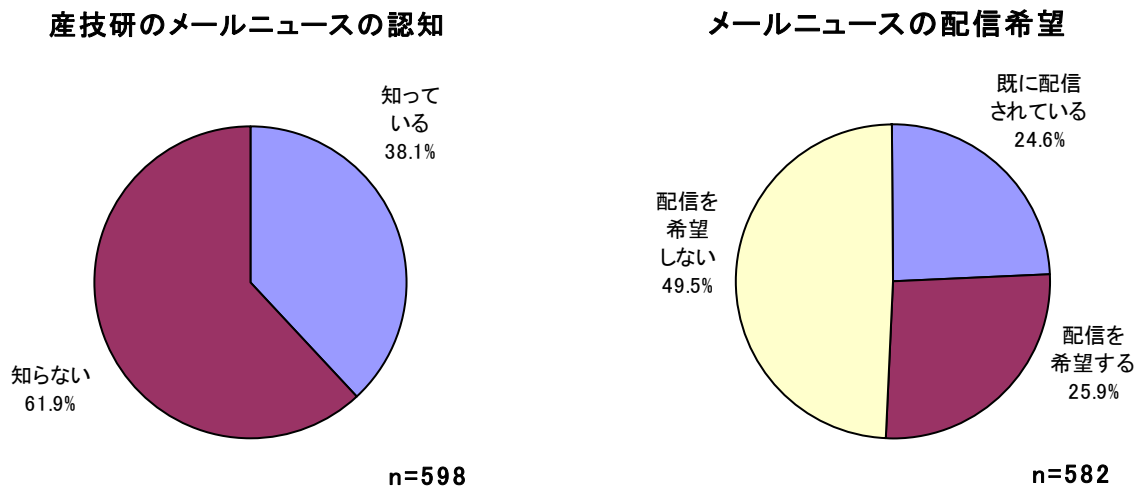


図2 3 産技研のメールニュースの認知度および配信希望

2-17 産技研の TIRI News の認知状況

産技研の TIRI News(産技研の発行する月間技術情報誌)について認知状況では、「知っている」、「知らない」について調査し、587件の回答が寄せられた。「知っている」149件(25.4%)、「知らない」438件(74.6%)であった。

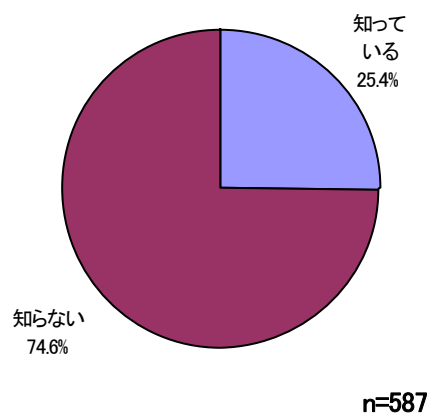


図2 4 産技研の TIRI News の認知度

2-18 産技研の現在の取り組み

① 依頼試験等料金の支払い方法について

銀行振込、コンビニでの支払いの利用について、「利用したか」「利用していない」について調査した。その結果、588件の回答があり「利用した」187件(31.8%)「利用しなかった」401件(68.2%)であった。昨年と比較すると、認知度は8.8ポイント上昇した。

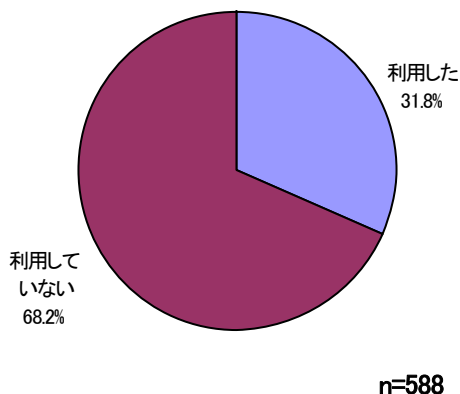


図25 銀行振込、コンビニの支払いについての利用状況

② 今後、利用すると思われる支払い方法について

平成20年4月からクレジットカードによる支払いを開始しているが、「現金」「銀行振込」「コンビニ支払」「クレジットカード支払」を調査した。複数回答で調査したところ789件の回答があり、「現金」257件(32.6%)「銀行振込」322件(40.8%)「コンビニ支払」97件(12.3%)「クレジットカード支払」113件(14.3%)となった。支払い方法の自由意見としては、後納払いの要望が多かった。

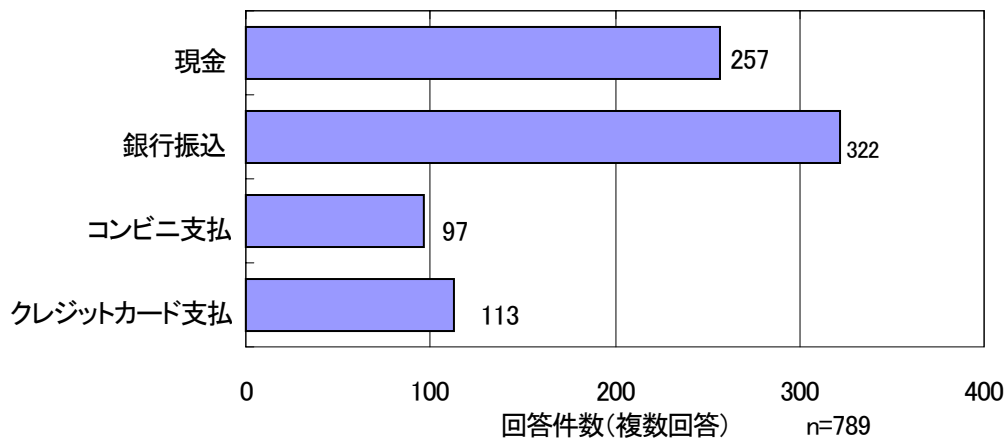


図26 今後利用すると思われる支払い方法(複数回答)

③ オーダーメイド試験の認知状況および今後の利用予定について

オーダーメイド試験の認知状況について「知っていた」、「知らなかった」について調査し、613件の回答が寄せられた。「知っていた」98件(16.0%)、「知らなかった」515件(84.0%)であった。昨年と比較すると、認知度は9ポイント上昇した。

オーダーメイド試験の今後の利用について、「利用したことがある」「積極的に利用したい」「必要のある時に利用したい」「今のところ利用予定はない」について調査し、606件の回答が寄せられた。「利用したことがある」12件(2.0%)、「積極的に利用したい」45件(7.4%)「必要のある時に利用したい」414件(68.3%)「今のところ利用予定はない」135件(22.3%)であった。

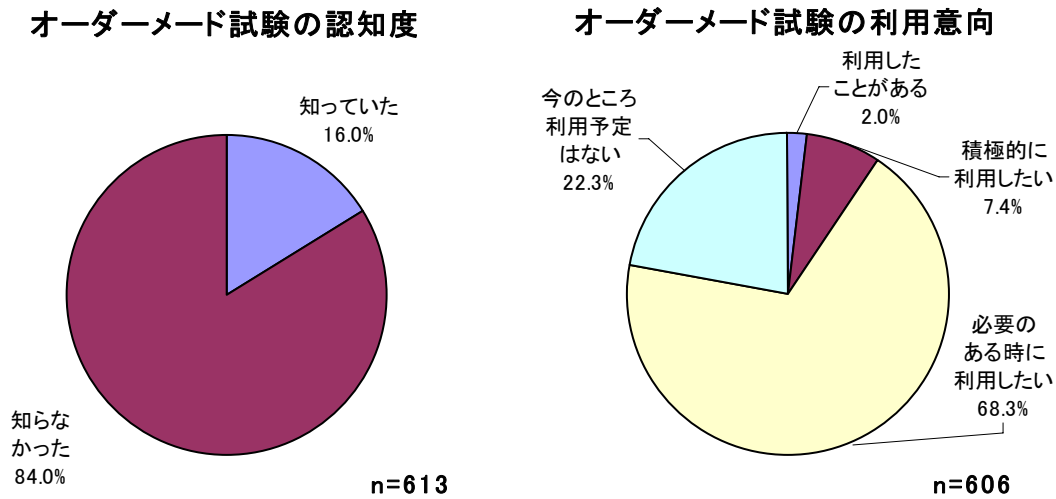


図27 オーダーメイド試験の認知度および利用意向

④ オーダーメイドセミナーの認知状況および今後の利用予定について

オーダーメイドセミナーの認知状況について「知っていた」、「知らなかった」について調査し、607件の回答が寄せられた。「知っていた」66件(10.9%)、「知らなかった」541件(89.1%)であった。昨年と比較すると、認知度は3.9ポイント上昇したものの低い水準にある。

オーダーメイドセミナーの今後の利用について、「利用したことがある」「積極的に利用したい」「必要のある時に利用したい」「今のところ利用予定はない」について調査し、603件の回答が寄せられた。「利用したことがある」8件(1.3%)、「積極的に利用したい」21件(3.5%)「必要のある時に利用したい」336件(55.7%)「今のところ利用予定はない」238件(39.5%)であった。

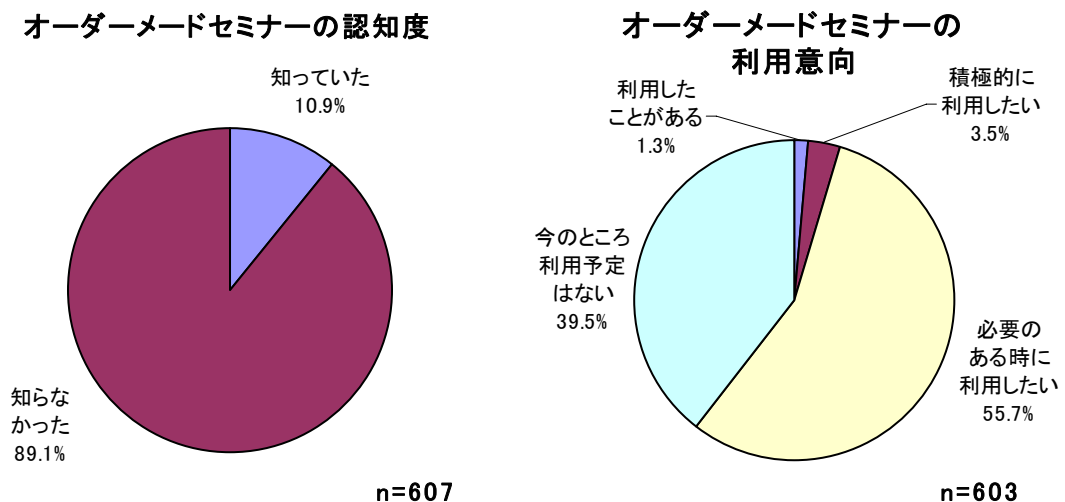


図28 オーダーメイドセミナーの認知度および利用意向

2-19 調査対象企業の情報

① 業種

日本標準産業分類（平成14年総務省告示第139号）における「大分類F—製造業」の中の、食品・飲料、繊維・衣服、等の業種20種類、および、「大分類G—電気・ガス・水道」、「大分類I—運輸」、「大分類J—卸・小売」、「大分類N—医療・福祉」、「大分類P、Q—サービス」の業種5種類について調査し、604件の回答が寄せられた。

企業の業種は、電気機械製造業89社（15%）、金属製品製造業57社（9%）、精密機械製造業47社（8%）、卸・小売業46社（8%）、サービス業45社（7%）となり、この5業種で284社（47%）と約半数を占めている。

昨年は、電気機械製造業（15%）、金属製品製造業（12%）、精密機械製造業9%）、繊維・衣服製造業（7%）、電子部品・デバイス製造業（5%）となり、この5業種でほぼ約半数を占めていたが、今年は繊維・衣服製造業、電子部品・デバイス製造業に代わり卸・小売業、サービス業が上位5業種に入った。

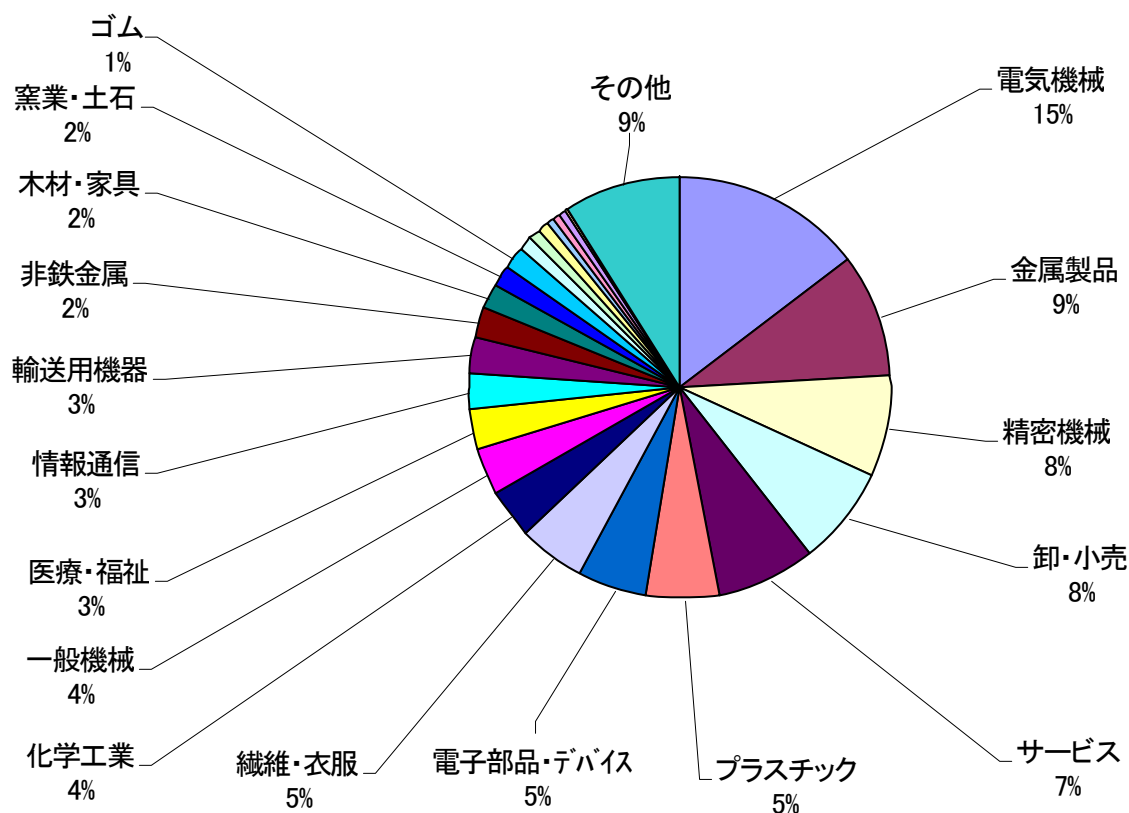


図29 調査対象企業の業種

② 従業員数

回答企業の規模については、従業員では「4～20人」140社（22.5%）、「21～100人」188社（30.2%）で全体の52.7%であった。昨年と比較すると、「3人以下」が3ポイント減少、「301人以上」が5.9ポイント上昇した。

③ 資本金

資本金では「1千万円以下」121社（20.2%）、「1千万円超え、5千万円以下」214社（35.8%）であった。資本金については昨年とほぼ同様の割合であった。

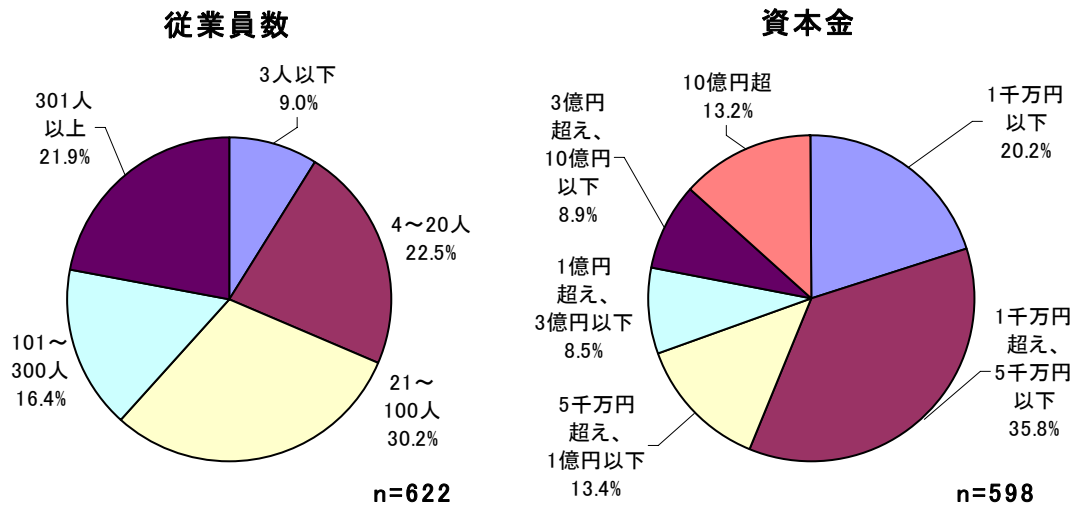


図30 調査対象企業の従業員数および資本金額

④ 売上高に占める研究開発費の割合

売上高に占める研究開発費の割合については、「1%未満」が220社（39.7%）、「1%～3%未満」173社（31.2%）で全体の70.9%であった。この傾向は昨年と同様である。

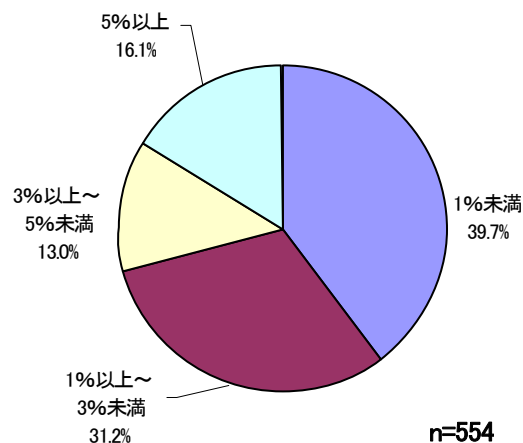


図31 売上高に対する研究開発費の割合

⑤ 回答者の役職

回答者の役職については、「経営者・役員」が181名(31.8%)、「従業員」が389名(68.2%)であった。「経営者・役員」の割合が昨年比で4.2ポイント減少した。

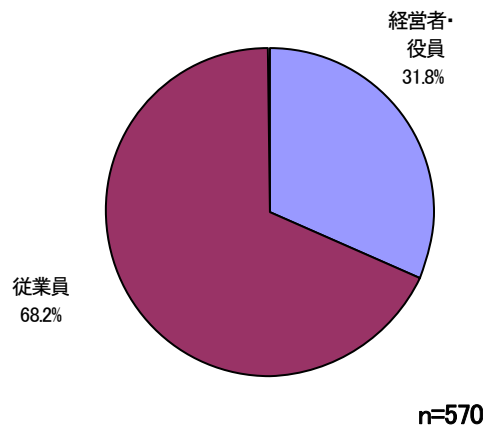


図3 2 回答者の役職

⑥ 1社あたりの売上高に占める平均研究開発費割合の試算

研究開発費「1%未満」を0.5%、「1%～3%未満」を2%、「3%～5%未満」を4%、「5%以上」を5%として計算する。(有効回答数は485社)

$$(0.5\% \times 220 \text{社} + 2\% \times 173 \text{社} + 4\% \times 72 \text{社} + 5\% \times 89 \text{社}) \div 554 \text{社} = 2.1\%$$

したがって、1社あたりの売上高に占める平均開発費割合は2.1%と推測される。昨年とほぼ同様であった。

3. 今後の産技研の取り組み

産技研の利用に関する調査に数多くのご意見・ご要望をいただきました。産技研ではこれらの結果を今後の課題として事業運営に反映していきたいと考えております。主なご意見・ご要望に対する産技研の取り組みをまとめましたので報告いたします。

① 産技研の事業内容について (p19、図 20 参照)

事業内容については、依頼試験の迅速化、試験機器・内容の充実、セミナー・講習会の充実などの要望が寄せられました。

【回答】

・依頼試験の迅速化及び試験機器・内容の充実

平成 19 年度に、試験機器の充実を図るため、65 機種 of 機器更新 (一部新規購入) を実施しました。最新機器を導入することで、計測時間等の短縮化を図り、依頼試験の迅速化に取り組みました。平成 20 年度も引き続き機器の充実、依頼試験の迅速化を進めていきます。

また、JIS 規格以外の試験でも、利用者の要望に応じて試験を実施するオーダーメイド試験があります。この事業の利用実績・認知度が年々増加しておりますが、まだ十分ではありません。引き続き積極的なご活用をお願いいたします。

・セミナー・講習会の充実

産技研では、技術動向や関連法令の最新状況、さらには各セミナー・講習会後の利用者アンケートなどに基づき、毎年、内容の見直しを行っています。今回、寄せられたご意見を検討し、事業に反映していきます。

② 新たに行って欲しい事業について (p19 図 19 参照)

今回のアンケート調査でも、環境、エレクトロニクスを新たな事業として取り上げて欲しいという要望が多いことがわかりました。

【回答】

・環境について

ご要望は環境負荷物質の分析 (ICP 分析など)、環境規格への対応 (RoHS 対策分析)、環境汚染防止の技術対策 (空気清浄機など)、製品の環境試験など多岐にわたっております。各室・グループではそれぞれが担当する分野で環境対策の技術開発に取り組むとともに、お客様の依頼試験にも対応しております。

平成 19 年度には環境試験センターを開設し耐候性試験に関して充実をはかりました。さらに環境負荷物質の測定に関して、環境計量証明事業所の登録を行い水又は土壌中に含まれる物質の濃度に関しては計量証明書を発行できるようになりました。音圧レベル、振動加速度レベルに関しての環境計量証明事業についても平成 20 年度中に登録する予定です。

また、平成 20 年度には産技研として環境へ配慮した取り組みを行うことを前提に「環境方針」の制定を目指しています。

・エレクトロニクスについて

エレクトロニクスでは、電気・電子製品のものづくりを総合的に支援するため、①電気・電子回路の設計やプリント基板等による試作、②性能評価として、EMC 関連を含む各種の電気的特性試験やガス腐食を含む各種の環境試験、③超微細化工を活用した MEMS 技術の応用などを実施し製品開発や品質の向上に取り組んでまいります。

平成 21 年度には、多摩地域に 10m 法対応の電波暗室や各種計測装置を備えた新拠点を開設し、エレクトロニクス分野の充実をはかります。従来から行っている電磁ノイズなどの測定に加え、電子回路設計などの製品開発初期段階からの設計支援を実施します。多摩地域の大学とも連携し、フロントローディング手法を導入して、上流からの支援で中小企業の開発コストおよび開発期間の縮減に寄与します。

③ 産技研の事業に対するご意見・ご要望の回答方法について (全般)

【回答】

・ご意見・ご要望に対する回答方法について

本年度から、いただいた主なご意見・ご要望に対して、産技研の対応状況を産技研内に掲示します。

- ・すでに実施されているものや利用可能なもののご案内について
お客様の利便性を考慮し、ホームページ上でご利用案内用の Q&A などをわかりやすくお示しいたします。
- ・広報活動の強化について
アンケート調査によりますと、初めて産技研をご利用されるお客様はホームページからの情報収集が多いことがわかりました。わかりやすいご案内のためにはホームページの充実が必要となります。これまでも充実に努めてまいりましたが、「試験名だけでなく、なぜその試験を行う必要があるかをわかるようにする」といったご要望にそったわかりやすいホームページとします。

④ 窓口について（全般）

はじめて産技研を利用された方から、窓口がわかりにくいとのご指摘がありました。

【回答】

西が丘本部では、受付、相談窓口、支払窓口のほか、各室・グループごとに窓口があります。はじめてのお客様にはこれらの窓口の利用手順がわかりにくいとのご指摘です。そこで産技研の利用方法や担当部署、お支払いなどの手続き等についての総合窓口の整備をすすめます。産技研をはじめてご利用いただくお客様には、この総合窓口で利用手順をご案内いたします。

各支所では表示案内等を整備して利用しやすい窓口をめざしています。

⑤ 職員の能力、待遇について（p14 図 14 参照）

いわゆる団塊の世代といわれる経験豊かなベテラン職員の退職により、研究員の採用を進めております。技術支援の質の向上に努めておりますが、ベテラン職員の大量退職により、職員の経験や勉強不足に関するご指摘が寄せられています。94.9%のお客様に「満足」「やや満足」のご評価をいただいておりますが、一部に「愛想がない」、「高飛車だ」などのご意見が寄せられました。

【回答】

職員の研修制度としては、これまでに外部機関への派遣研修、職場での職員研修などの充実に努めてまいりました。さらに、平成 19 年度より職務および業務に関連して職員が自主的に行う研修・資格試験・検定受検などに対して支援する制度を開始しました。これらの研修を通じて職員の専門能力の向上を図ります。また、平成 19 年度には産技研憲章を制定し、社会的責任や法人倫理の確立をめざしています。この精神に則り、お客様の立場にたったサービスをめざし、待遇など基本的な職員能力の向上を図ります。

これまで以上に丁寧で親切な対応に努めてまいります。

平成19年ご利用に関するアンケート

以下、該当する番号に○をつけ、()内には該当する数字または文字をご記入下さい。

1 産技研のご利用状況についてお伺いします。

① ご利用開始時期は、いつ頃からですか。

1. 平成19年から 2. 平成18年から 3. 平成17年から 4. 平成16年以前から

② 上記の設問で「1. 平成19年から」とお答えの方は、ご利用のきっかけは何でしたか。

- | | | |
|----------------|--------------|---------------------|
| 1. ホームページ | 2. 展示会 () | 3. 学会 |
| 4. 他の行政機関による紹介 | 5. 他の企業による紹介 | 6. TVニュース, TV番組, 新聞 |
| 7. 技術雑誌 | 8. TIRI News | 9. 産技研メールニュース |
| 10. その他 () | | |

③ 昨年(平成19年)、産技研のどの事業をご利用になりましたか。ご利用になった事業全てについてそれぞれに、(a)利用頻度と、利用した結果、(b)期待どおりの成果が得られたかどうかをご回答ください。

○利用事業	(a) 利 用 頻 度					(b) 期待通りの成果			
	年1回	年2～5回	年6～10回	年11～20回	年21回以上	十分得られた	ある程度得られた	わずかしかなかった	得られなかった
技術相談	1	2	3	4	5	1	2	3	4
依頼試験	1	2	3	4	5	1	2	3	4
開放機器の使用	1	2	3	4	5	1	2	3	4
セミナー・講習会	1	2	3	4	5	1	2	3	4
オーダーメイド試験	1	2	3	4	5	1	2	3	4
オーダーメイドセミナー	1	2	3	4	5	1	2	3	4
デザインセンター	1	2	3	4	5	1	2	3	4
ナノテクノロジーセンター	1	2	3	4	5	1	2	3	4
工場訪問(実地支援)	1	2	3	4	5	1	2	3	4
アドバイザー事業	1	2	3	4	5	1	2	3	4
企業と産技研の共同研究	1	2	3	4	5	1	2	3	4
産学公連携共同研究	1	2	3	4	5	1	2	3	4
コーディネーター事業	1	2	3	4	5	1	2	3	4
研究発表会	1	2	3	4	5	1	2	3	4
異業種交流活動	1	2	3	4	5	1	2	3	4
技術研究会	1	2	3	4	5	1	2	3	4

上記の設問で成果が「わずかしかなかった」「得られなかった」とお答えの方は、その理由や内容をお教えてください。

[]

④ 産技研の事業をご利用になった目的について、それぞれ達成度をご記入ください。

○利用目的	目的達成度				○利用目的	目的達成度			
	十分達成できた	ある程度達成できた	わずかしか達成できなかった	達成できなかった		十分達成できた	ある程度達成できた	わずかしか達成できなかった	達成できなかった
品質の証明(成績証明書の取得)	1	2	3	4	人材育成	1	2	3	4
製造品の評価	1	2	3	4	販売の促進	1	2	3	4
製品の改良・開発	1	2	3	4	取引先への信頼の向上	1	2	3	4
製造技術の改良・開発	1	2	3	4	製造コストの低減	1	2	3	4
信頼性・安全性の向上	1	2	3	4	環境対策	1	2	3	4
トラブルの原因究明	1	2	3	4	省資源・省エネルギー対策	1	2	3	4
専門技術情報の収集	1	2	3	4	新技術分野への進出	1	2	3	4

上記の設定で成果が「わずかしか達成できなかった」「達成できなかった」とお答えの方は、その理由や内容をお教えてください。

[]

⑤ 産技研のご利用により、あなたの会社が得られたと思われるメリットを金額に換算すると、次のいずれに相当しますか。

(金額に換算するのは容易ではないと思いますが、例えばこのくらい売上高が増加した、生産性が向上した、コストの削減につながった、損失を回避できたなど、産技研を利用されなかった場合と比較して推定してください。)

1. 50万円以下	2. 50万～100万円程度	3. 100万～300万円程度
4. 300万～500万円程度	5. 500万～1,000万円程度	6. 1,000万～3,000万円程度
7. 3,000万～5,000万円程度	8. 5,000万～1億円程度	
9. 1億円以上 (おおよその金額をご記入ください:		億円くらい)

⑥ 上記⑤でお答えいただいたメリットは主にどの事業によるものですか。(複数回答可)

1. 技術相談	2. 依頼試験	3. 開放機器の使用
4. セミナー・講習会	5. オーダーメイド試験	6. オーダーメイドセミナー
7. デザインセンター	8. ナノテクノロジーセンター	9. 工場訪問(実地支援)
10. アドバイザー事業	11. 企業と産技研の共同研究	12. コーディネーター事業
13. 産学公連携共同研究	14. 異業種交流活動	15. 研究発表会
16. 技術研究会		
17. その他()		

⑦ 産技研ご利用時の片道所要時間と交通手段は次のうちどれですか。
また、最も利用される産技研の事業所はどちらですか。

○片道所要時間

1. 30分以内	2. 1時間以内	3. 2時間以内
4. 4時間以内	5. その他(時間程度)	

○交通手段

1. 公共交通機関(電車・バス・タクシー等)	2. 自家用車・社用車	3. その他(徒歩等)
------------------------	-------------	-------------

○最も利用する事業所

1. 西が丘本部	2. 城東支所	3. 墨田支所	4. 城南支所
5. 駒沢支所	6. 多摩支所	7. 八王子支所	

⑧ 産技研ご利用時の職員の対応はいかがでしたか。

1. 満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
-------	---------	---------	-------

また、職員の対応について具体的なご感想をお聞かせ下さい。何でも結構です。

[]

2 今後の産技研のご利用等についてお伺いします。

① 今後も産技研をご利用いただけますか。

1. 積極的に利用したい	2. 必要のある時に利用したい	3. 今のところ利用予定はない
--------------	-----------------	-----------------

② 上記①の質問で「1. 積極的に利用したい」「2. 必要のある時に利用したい」とお答えの方にお伺いします。今後ご利用を希望されているのは、どの事業ですか。(複数回答可)

1. 技術相談	2. 依頼試験	3. 開放機器の使用
4. セミナー・講習会	5. オーダーメイド試験	6. オーダーメイドセミナー
7. デザインセンター	8. ナノテクノロジーセンター	9. 工場訪問(実地支援)
10. アドバイザー事業	11. 企業と産技研の共同研究	12. コーディネーター事業
13. 産学公連携共同研究	14. 異業種交流活動	15. 研究発表会
16. 技術研究会		
17. その他()		

③ 産技研の他に利用されている試験研究機関はありますか。該当する事業ごとに、それぞれご回答ください。

○事業名	機関				
	自治体の公設 試験研究機関	財団法人等の 試験研究機関	独立行政法人、 民間の 試験研究機関	大学	その他
技術相談	1	2	3	4	5
依頼試験	1	2	3	4	5
機器の使用、貸し出し	1	2	3	4	5
セミナー・講習会	1	2	3	4	5
共同開発	1	2	3	4	5
研究等の委託	1	2	3	4	5

差し支えなければ、利用された事業名と機関名を併せてお教えてください。

3 産技研に対するご要望をお伺いします。

① 今後、あなたの会社が産技研の技術支援を得て取り組みたいとお考えの技術分野は何ですか。
(複数回答可)

1. ナノテクノロジー(微細技術)	2. IT(情報通信関連)	3. エレクトロニクス
4. デザイン	5. 環境	6. バイオテクノロジー
7. 少子・高齢化	8. 健康・福祉	9. 航空機・宇宙
10. ロボット	11. 食の安全	12. コンテンツ
13. ファッション	14. エネルギー	15. その他()

② 産技研に新たに行ってほしい事業があれば、その内容をお聞かせ下さい。

③ 産技研が、皆様のお役に立つために、改善すべき点のご意見・ご要望をお聞かせ下さい。
(複数回答可)

1. 技術相談の充実	2. 依頼試験の迅速化	
3. 依頼試験機器・内容の充実(機器名、試験内容:)
4. 開放機器の充実(機器名:)
5. 技術分野の充実(分野内容:)
6. セミナー・講習会の充実	7. 広報の充実	8. 研究員の充実
9. 手続きの簡素化	10. 利用時間の拡大	
11. その他 ()

④ 上記③についての具体的な内容があればお聞かせ下さい。

[]

4 産技研の情報提供についてお伺いします。

① 産技研のホームページ(<http://www.iri-tokyo.jp/>)をご覧になったことがありますか。

1. よく見ている	2. ときどき見る	3. 見たことがない
-----------	-----------	------------

よく見ている → 頻繁に、産技研のホームページにアクセス

ときどき見る → 必要なときだけ、産技研のホームページにアクセス

② どのページをよくご覧になりますか。(複数回答可)

1. 組織紹介	2. 設備紹介	3. 中期目標・中期計画
4. 技術相談	5. 実地技術支援	6. 依頼試験
7. 機器利用	8. 製品開発支援ラボ	9. 研修・セミナー
10. 研究開発事業	11. 産学公連携事業	12. 異業種交流
13. 学協会連携事業	14. 研究テーマ	15. 研究成果概要
16. 外部評価結果	17. 研究報告	18. 発表会・セミナー
19. 知的財産の活用	20. 情報提供	21. 産技研ニュース
22. テクノレヅフリーウェイ	23. 報道情報	24. 年間スケジュール
25. トピックス	26. 情報公開	27. 入札情報
28. その他()

③ 産技研のホームページに関するご意見、ご要望、ご感想をお聞かせください。

[]

④ 産技研のメールニュースをご存知ですか。

研究発表会・施設公開等の行事のお知らせ、TIRI News等の刊行物の紹介、研修・講習会等の募集のお知らせなど皆様のお役に立つ情報を、「産技研メールニュース」として随時配信しております。

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------

⑤ 産技研のメールニュースの配信を希望されますか。

1. 既に配信されている 2. 配信を希望する 3. 配信を希望しない

↓
配信をご希望の方は、メールアドレスをご記入下さい。(携帯電話のメールアドレスを除く)

メールアドレス: _____

⑥ 産技研のTIRI Newsをご存知ですか。

TIRI Newsは産技研が発行する月刊技術情報誌です。

産技研のホームページ上(<http://www.iri-tokyo.jp/publish/tirinews/tirinews.html>)で、PDFファイルで皆様に提供しております。

1. 知っている 2. 知らない

5 産技研は独立行政法人化に伴い、より一層、皆様にご利用いただくために、以下の取組みを行っております。

(1) 依頼試験等料金の支払い方法について

① 銀行振込、コンビニでの支払いをご利用になりましたか？

1. 利用した 2. 利用していない

② 平成20年4月から、クレジットカードによる支払いをはじめる予定です。
今後、よくご利用になると思われる支払方法をお聞かせください。(複数回答可)

1. 現金 2. 銀行振込 3. コンビニ支払 4. クレジットカード支払

③ 今後、産技研では皆様がより便利にご利用いただけるよう努めてまいります。その他、料金の支払い方法でご要望がございましたら、ご記入ください。

[_____]

(2) オーダーメイド試験・オーダーメイドセミナーについて

① 産技研では、平成18年度よりオーダーメイド試験[※]をはじめました。ご存知でしたか？

※) 定められた試験項目では対応できない試験及び複雑な試験に柔軟に対応する試験

1. 知っていた 2. 知らなかった

② 今後、ご利用になる予定はありますか？

1. 利用したことがある 2. 積極的に利用したい 3. 必要のある時に利用したい
4. 今のところ利用予定はない

③ 産技研では、平成 18 年度よりオーダーメイドセミナー※)をはじめました。ご存知でしたか？

※)個別の企業、団体等の要望に応じて内容・規模をご相談の上、決定し実施する研修

- | | |
|----------|-----------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった |
|----------|-----------|

④ 今後、ご利用になる予定はありますか？また、どのようなセミナーをご希望ですか？

- | | | |
|-----------------|--------------|-----------------|
| 1. 利用したことがある | 2. 積極的に利用したい | 3. 必要のある時に利用したい |
| 4. 今のところ利用予定はない | | |

⑤ 希望されるセミナー内容がございましたら、ご記入下さい。

[]

6 あなたの会社についてお伺いします。

① 業種をお答えください。

- | | | | | |
|--------------|----------|---------------|-----------|-----------|
| 1. 食品・飲料 | 2. 繊維・衣服 | 3. 木材・家具 | 4. 紙・パルプ | 5. 出版・印刷 |
| 6. 化学工業 | 7. 石油・石炭 | 8. プラスチック | 9. ゴム | 10. 皮革・毛皮 |
| 11. 窯業・土石 | 12. 鉄鋼 | 13. 非鉄金属 | 14. 金属製品 | 15. 一般機械 |
| 16. 電気機械 | 17. 情報通信 | 18. 電子部品・デバイス | 19. 輸送用機器 | 20. 精密機械 |
| 21. 電気・ガス・水道 | 22. 運輸 | 23. 卸・小売 | 24. 医療・福祉 | 25. サービス |
| 26. その他() | | | | |

② 従業員数をお答えください。

- | | | | | |
|---------|----------|------------|-------------|-----------|
| 1. 3人以下 | 2. 4～20人 | 3. 21～100人 | 4. 101～300人 | 5. 301人以上 |
|---------|----------|------------|-------------|-----------|

③ 資本金をお答え下さい。

- | | | |
|----------------|------------------|-----------------|
| 1. 1千万円以下 | 2. 1千万円超え、5千万円以下 | 3. 5千万円超え、1億円以下 |
| 4. 1億円超え、3億円以下 | 5. 3億円超え、10億円以下 | 6. 10億円超 |

④ 売上高に対する研究開発費の割合はどのくらいですか。

- | | | | |
|---------|--------------|--------------|---------|
| 1. 1%未満 | 2. 1%以上～3%未満 | 3. 3%以上～5%未満 | 4. 5%以上 |
|---------|--------------|--------------|---------|

⑤ ご回答されている方の職種をお答えください。

- | | |
|-----------|--------|
| 1. 経営者・役員 | 2. 従業員 |
|-----------|--------|

↓
詳細をお教え下さい。

- | | | | | |
|-------|-------|-------------------|-------|-------|
| 1. 管理 | 2. 技術 | 3. サービス・カスタマーサポート | 4. 営業 | 5. 企画 |
| 6. 広報 | 7. 事務 | 8. その他() | | |

ありがとうございました。

登録番号 20 (西) 3

平成 19 年 産技研の利用に関する調査 アウトカム評価報告書

平成 20 年 6 月発行

発行 地方独立行政法人
東京都立産業技術研究センター 西が丘本部
〒115-8586 東京都北区西が丘3-13-10
TEL (03) 3909-2151 (代表)
FAX (03) 3909-2590
URL <http://www.iri-tokyo.jp/>

印刷会社 神谷印刷株式会社
〒115-0043 東京都北区神谷 1-20-8
TEL (03) 3912-2671
FAX (03) 3927-3863