

平成28年度

京都市産業技術研究所の御利用に関するアンケート調査結果

(顧客満足度調査結果)

平成29年9月

地方独立行政法人京都市産業技術研究所

目 次

第1	はじめに	1
第2	調査概要	2
第3	調査結果	3
1	利用者の属性	3
2	情報提供	6
3	過去1年間の利用実態	8
	(1) 技術相談	12
	(2) 依頼試験・分析	14
	(3) 機器利用	16
	(4) 共同研究・受託研究	18
	(5) O R T (On the Research Training) 事業	20
	(6) 知恵産業融合センター事業	22
4	研究会活動	24
5	京都市産技研を利用したことによる経済効果	26
6	他機関の利用状況	28
7	京都市産技研への関心や要望	29

第1 はじめに

地方独立行政法人京都市産業技術研究所（以下「京都市産技研」という。）は、大正5年に西陣織物同業組合から有姿のまま西陣織物染織試験場施設の寄付を受け「京都市染織試験場」として発足したことを公式の起源と定めています。

他方、大正9年には「京都市工業研究所」を設置し、平成15年に、当時の京都市染織試験場と京都市工業試験場を繊維技術センターと工業技術センターにそれぞれ改称するとともに、両センターを組織統合して京都市産業技術研究所を設立し、昨年、創設100周年を迎えました。

そのような中、平成26年4月には、利用者の満足度がより高い産業支援機関を目指し、複雑化、多様化する企業の皆様のニーズにこれまで以上に迅速かつ的確に対応するため、自主的、自律的な業務運営が可能となる地方独立行政法人に移行しました。

法人化3年目となる、平成28年度においては、①情報収集と京都市産技研が目指す目標の共有、②利用企業の拡大、③研究成果の創出と実用化の促進、④技術者の育成、⑤大学等の技術シーズの中小企業等への橋渡し、⑥知恵産業の推進、⑦活力と信頼を生み出す組織運営に重点を置いて業務運営を行いました。

そして、今後の業務を進めるに当たり、この1年間の業務内容を振り返り、業務改善を進め、企業の皆様の満足度を高めていく必要があります。

そこで、京都市産技研を御利用いただいた企業の皆様の御意見、御要望等を把握し、より一層の技術支援を図るため、先般、顧客満足度調査（御利用に関するアンケート）を実施いたしました。

1,438人の皆様にアンケートを依頼し、653人の方から御回答をいただきました。この調査結果は、今後の京都市産技研の業務運営の改善に役立てさせていただきます。

アンケートに御理解、御協力をいただきました皆様に、心から御礼申し上げます。

平成29年9月
地方独立行政法人京都市産業技術研究所
理事長 西本 清一

第2 調査概要

1 調査目的

- (1) 利用企業の「利用満足度」，「利用実態」及び「支援ニーズ」を把握し，今後の業務運営の改善につなげること。
- (2) 1年間の技術支援により利用企業において発生した効果・成果（アウトカム）を売上額等の数値（金額）で把握し，京都市産技研の見える化につなげること。

2 調査対象

対象者 1, 438人

平成28年4月1日から平成29年3月31日までの間に京都市産技研の各事業（「技術相談」，「依頼試験・分析」，「機器利用」，「共同研究・受託研究」，「ORT事業」，「知恵産業融合センター事業」）を利用された方

※ORT事業 (On the Research Training)

中小企業の技術者の能力開発のため，企業から技術者を受け入れて研修を行う制度

※知恵産業融合センター事業

主に以下の8つの内容をいいます。

- ①「知恵創出“目の輝き”企業」認定及び認定企業への支援，②企業マッチング等による製品開発支援，③販路開拓支援，④広報支援，⑤伝統産業技術後継者育成研修修了生等の市場進出支援，⑥世に出る伝統産業技術セミナーの開催，⑦各種セミナー情報等の提供，⑧各種補助金情報の提供及び申請支援

3 調査方法

- (1) 配布方法：調査票を郵送にて対象者へ送付（返信用として料金受取人払封筒を同封）
- (2) 回収方法：記入した調査用紙を郵送にて返信又は京都市産技研HPから回答

4 調査内容

- (1) 利用のきっかけ
- (2) 情報提供（HP，メルマガ）
- (3) 京都市産技研の各事業の利用実態
 - ア 各事業の質問項目
 - (ア) 利用目的
 - (イ) 目的達成度
 - (ウ) 利用満足度
 - (エ) 参加項目(京都ものづくり協力会及び研究会のみ)
 - イ 各事業の利用による経済効果
 - ウ 他機関の利用状況等
 - エ 京都市産技研への関心や要望

5 回収結果

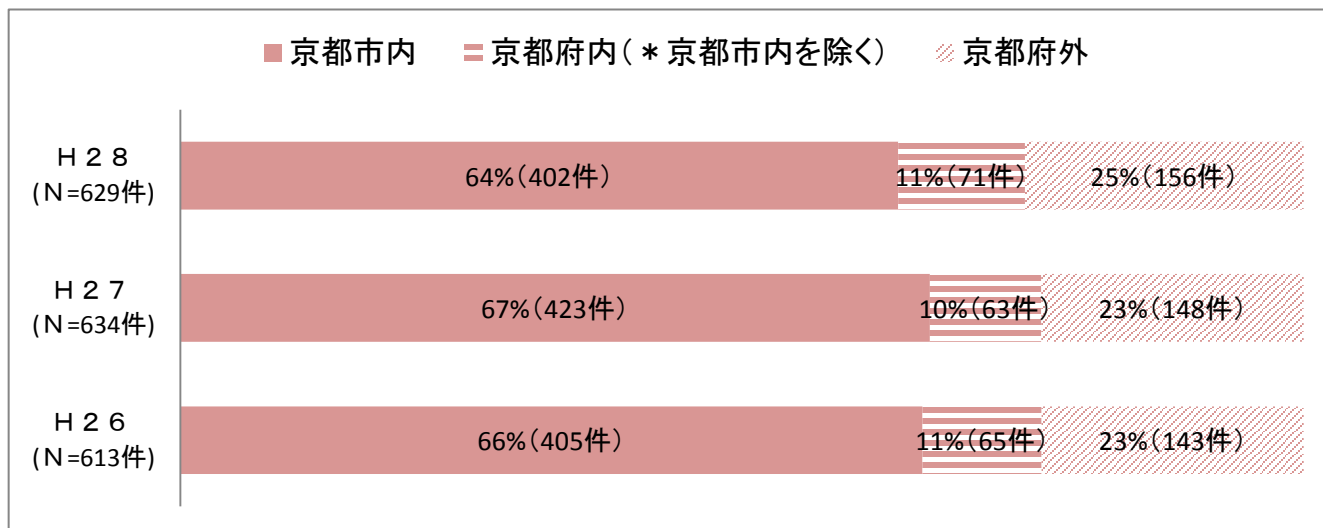
回答者 653人（回答率45.4%）

第3 調査結果

1 利用者の属性

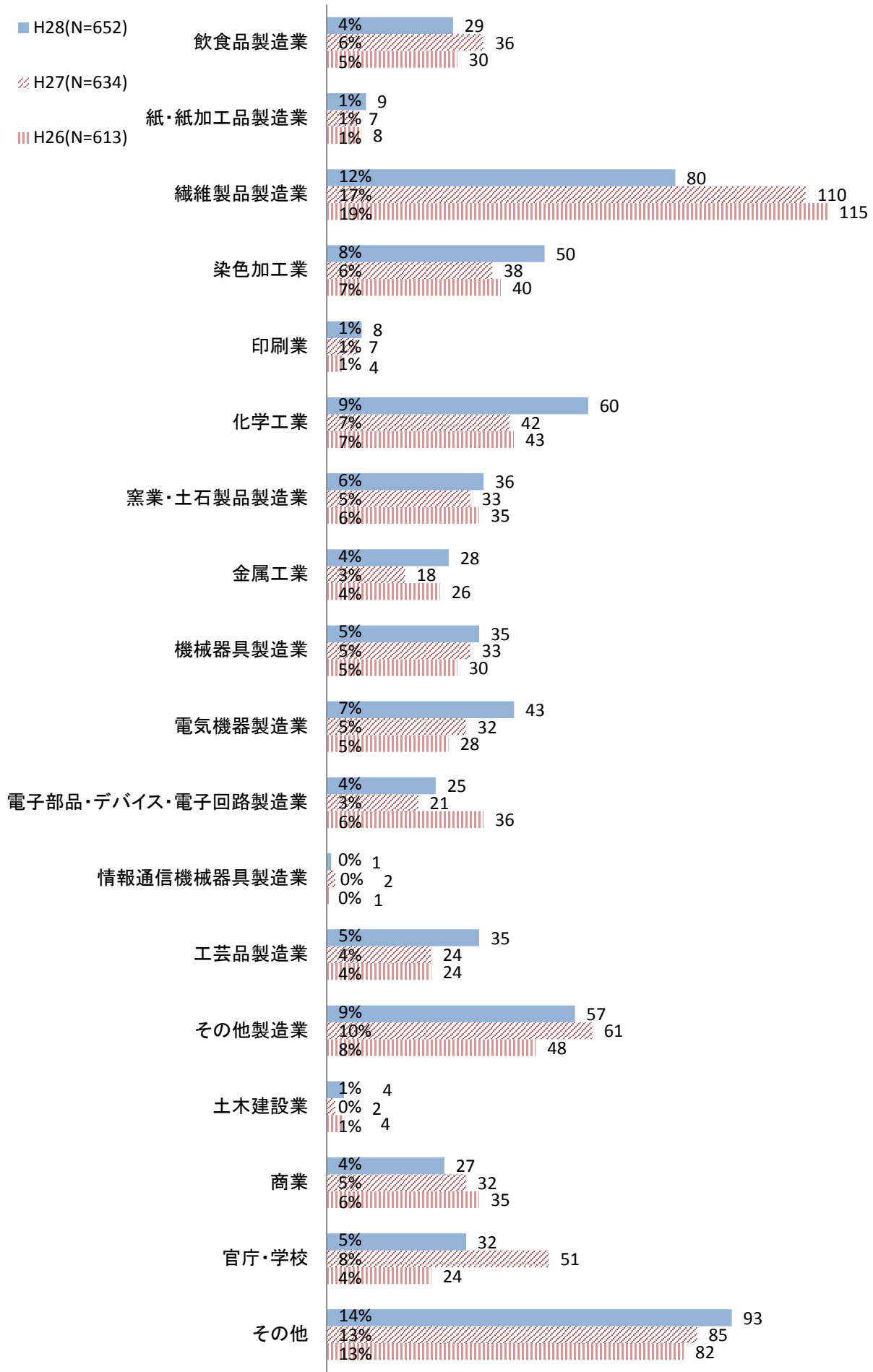
(1) 利用者の所属事業所の所在地

アンケート回答者の所属事業所の所在地は、「京都市内」(64%)が最も多く、次いで「京都府外」(25%)、「京都府内(京都市内を除く)」(11%)の順となっており、昨年度と比べて大きな変化は見られなかった。



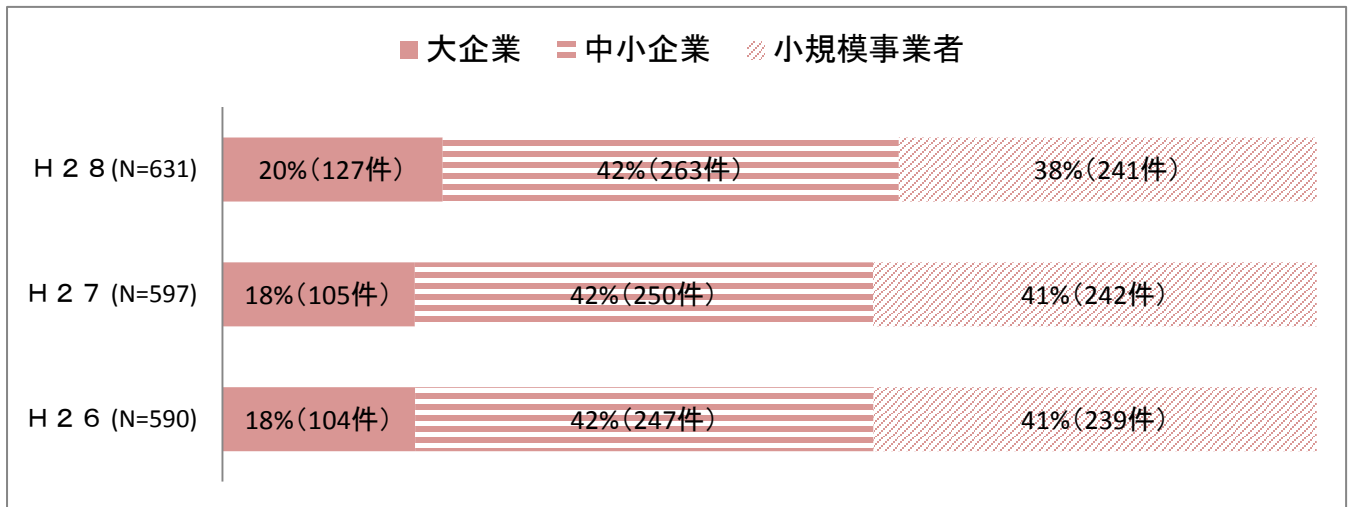
(2) 主な業種

アンケート回答者の主な業種は、「その他」(14%)が最も多く、続いて「繊維製品製造業」(12%)、「化学工業」(9%)、「その他製造業」(9%)の順であった。



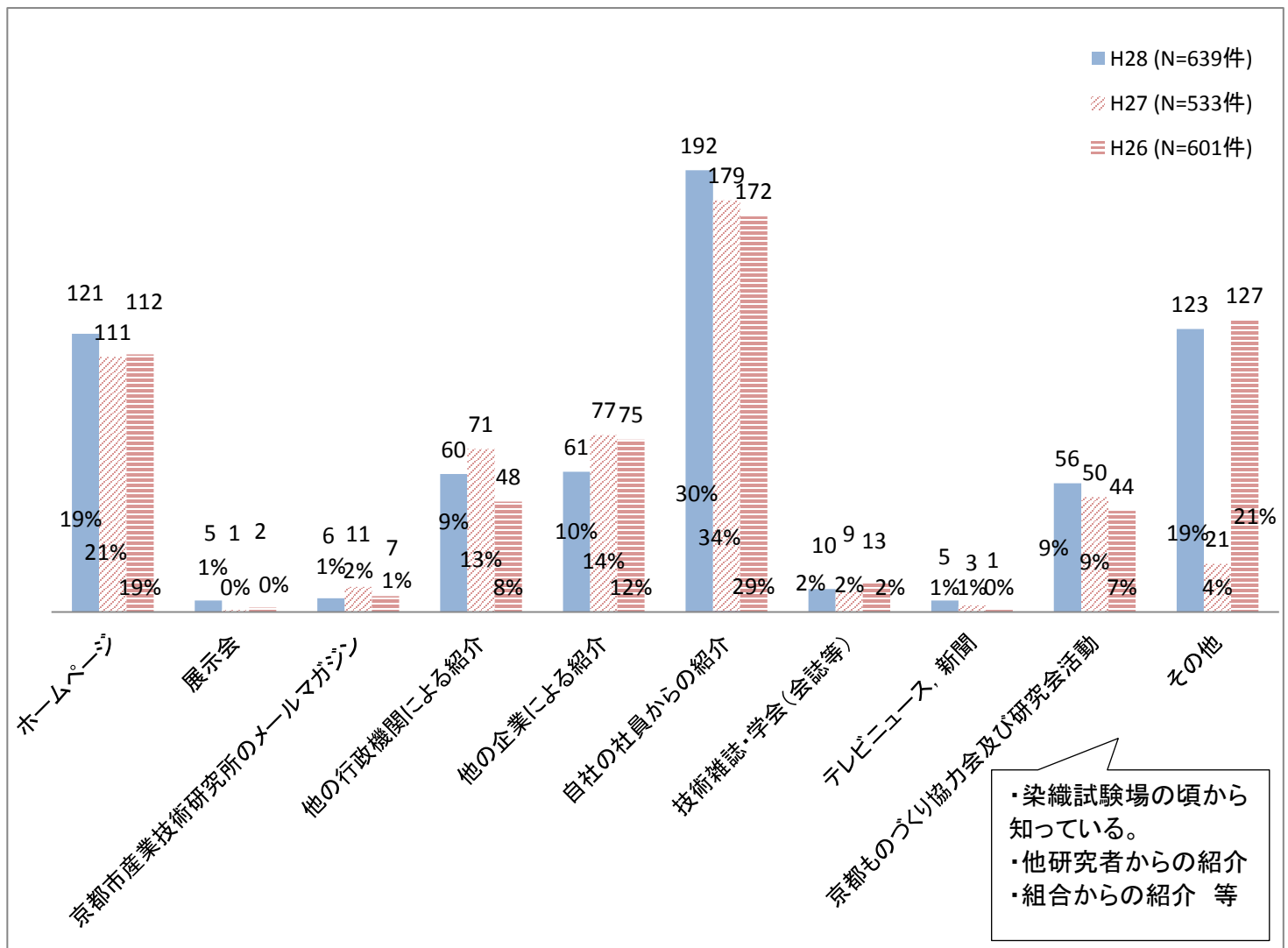
(3) 企業規模

アンケート回答者の企業規模は、大企業が（20%）、中小企業が（42%）、小規模事業者は（38%）と、昨年度とほぼ同じ割合だった。



(4) 利用のきっかけ

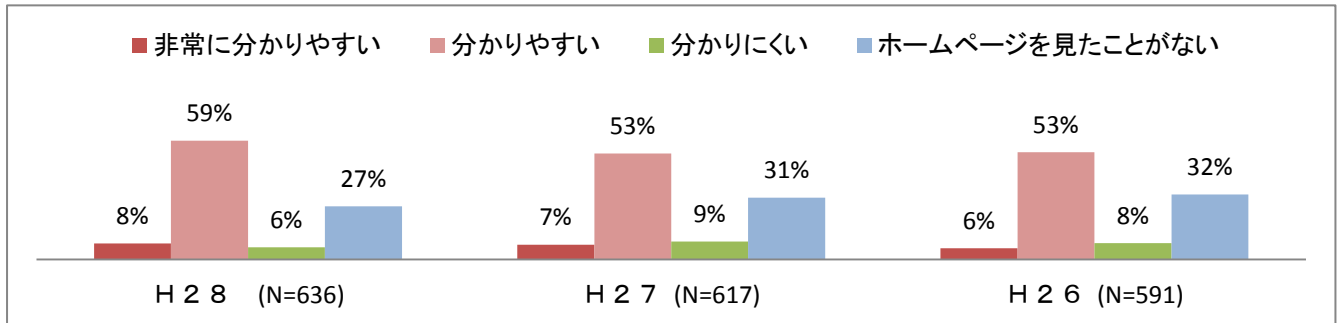
京都市産技研を利用したきっかけは、「自社の社員からの紹介」（30%）が最も多く、次いで「ホームページ」「その他」（19%）、「他の企業による紹介」（10%）と続き、昨年度の数値と大きな違いは見られなかった。



2 情報提供

(1) ホームページ

アンケート回答者のうち、「ホームページの分かりやすさ」について、「非常にわかりやすい」が8%、「わかりやすい」が59%を占める一方、ホームページを見たことがない人が27%を占めていた。昨年度と比較するとわずかではあるが、「わかりやすい」の割合が増加し、ホームページを見たことがない人の割合が減少した。



【ホームページについての御意見・御要望】

- ・この機器を使えばこのようなことが分かる等の具体例を HP 等に記載してほしいです。併せて機器の測定原理の解説等も記載してほしいです。
- ・どのような機械があって、いくらするのかのページになかなかどり着けない。
- ・機器の空き状況を分かるようにして頂きたい。
- ・全ての装置・設備が書かれた一覧表を見ることができるようになってほしい。(カテゴリーごとに加えて)
- ・設備・装置の検索がヒットしにくい。呼称入力時。
- ・ホームページで予約できれば幸いです。
- ・文字が小さい。面積使用比率の見直し。
- ・更新がやや遅い。
- ・改めて見直したら見やすくなっていました。
- ・月々の行事、イベント等がホームページの最初に記載されてればより利用し易くなると思います。
- ・リンク先に pdf を置くのはできるだけやめて html にしてほしい。
- ・クリックする箇所は太文字等大きくするほうが良いと思います。
- ・英語版があれば良いと思います。小売をしていて、海外からのお客様が研究所に興味を持たれることが多いので。

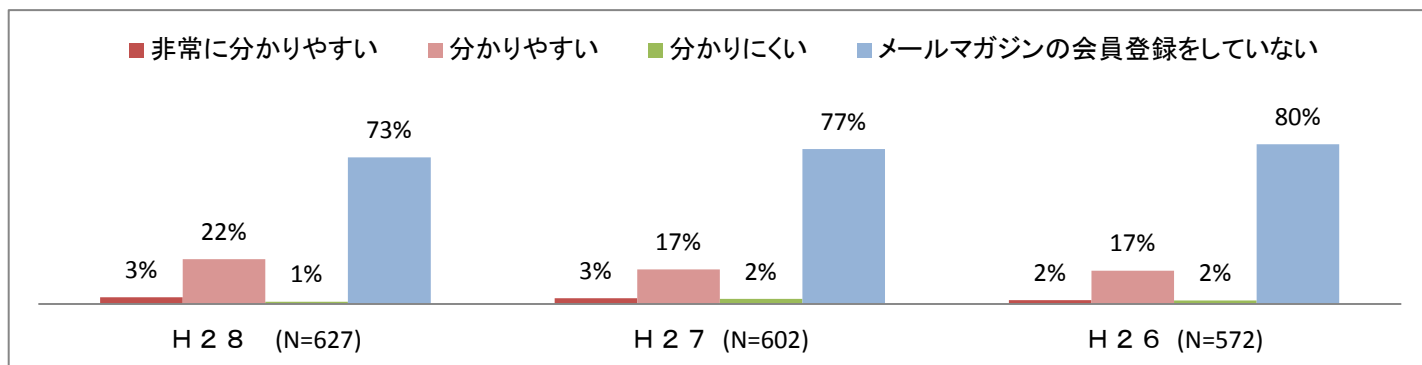
など

京都市産業技術研究所
ホームページアドレス
<http://tc-kyoto.or.jp/>



(2) メールマガジン

アンケート回答者のうち、「メールマガジンの会員登録をしていない方」が73%を占め、徐々にその割合が減ってきてはいるものの、依然としてメールマガジンの会員登録をしていない方が大半を占めている。



【メールマガジンについての御意見・御要望】

- ・他の機関との差はないので、このようなものかと。差別化されていれば注視するかもしれない。
- ・見づらい。
- ・メルマガ登録しているつもりでしたが、登録していないのかもしれませんが。京都のバイオ産業・技術系のバイオ計測センターの講習会案内などは大変助かってます。 など

京都市産業技術研究所 メールマガジン

ホームページからメールマガジンの登録（無料）ができます。
下記アドレスから御登録をお願いします。

<http://tc-kyoto.or.jp/contact/mail/mail2014.html>

3 過去1年間の利用実態 *複数事業の利用があるため、数値に重複あり

本設問では、京都市産技研が現在実施している事業（サービス）、『「技術相談」「依頼試験・分析」「機器利用」「共同研究・受託研究」「O R T事業」「知恵産業融合センター事業」』について、事業ごとに、利用の有無、利用目的、利用の目的達成度、利用の満足度などを回答いただいた。

「技術相談」

企業の皆様の製品の開発・改良、製造工程、品質管理などの過程で発生する分析技術の高度化や不良対策、品質向上、生産効率の向上、環境調和などの技術課題について、個別に御質問や御相談を受けて、当研究所の研究員が有する得意技術やノウハウに基づく解決に向けた技術提案や適切なアドバイスを行っています。

「依頼試験・分析」

企業の皆様の御依頼を受けて、当研究所の研究員が、様々な製品や材料等の品質・性能試験や成分分析など試験、測定、分析、設計、加工、デザイン等のサービスを提供しています。

また、企業の皆様が品質の確認や改良を行うための有効なデータとして活用いただくため、御依頼に基づいて試験結果の成績報告書を発行しています（排水等に関しては、環境計量証明事業者としての分析、証明も実施しています。）。

「機器利用」

企業の皆様御自身が御利用いただける様々な試験分析機器を御用意しています。当研究所をお客様の実験室として、製品や材料等の試験、分析、測定などに御利用いただけます。

「共同研究・受託研究」

企業の皆様への技術支援を目的として、企業や他の研究機関等と一緒に研究を行う共同研究や、企業から当研究所が依頼を受けた課題を研究する受託研究を実施しています。

「O R T事業」(On the Research Training)

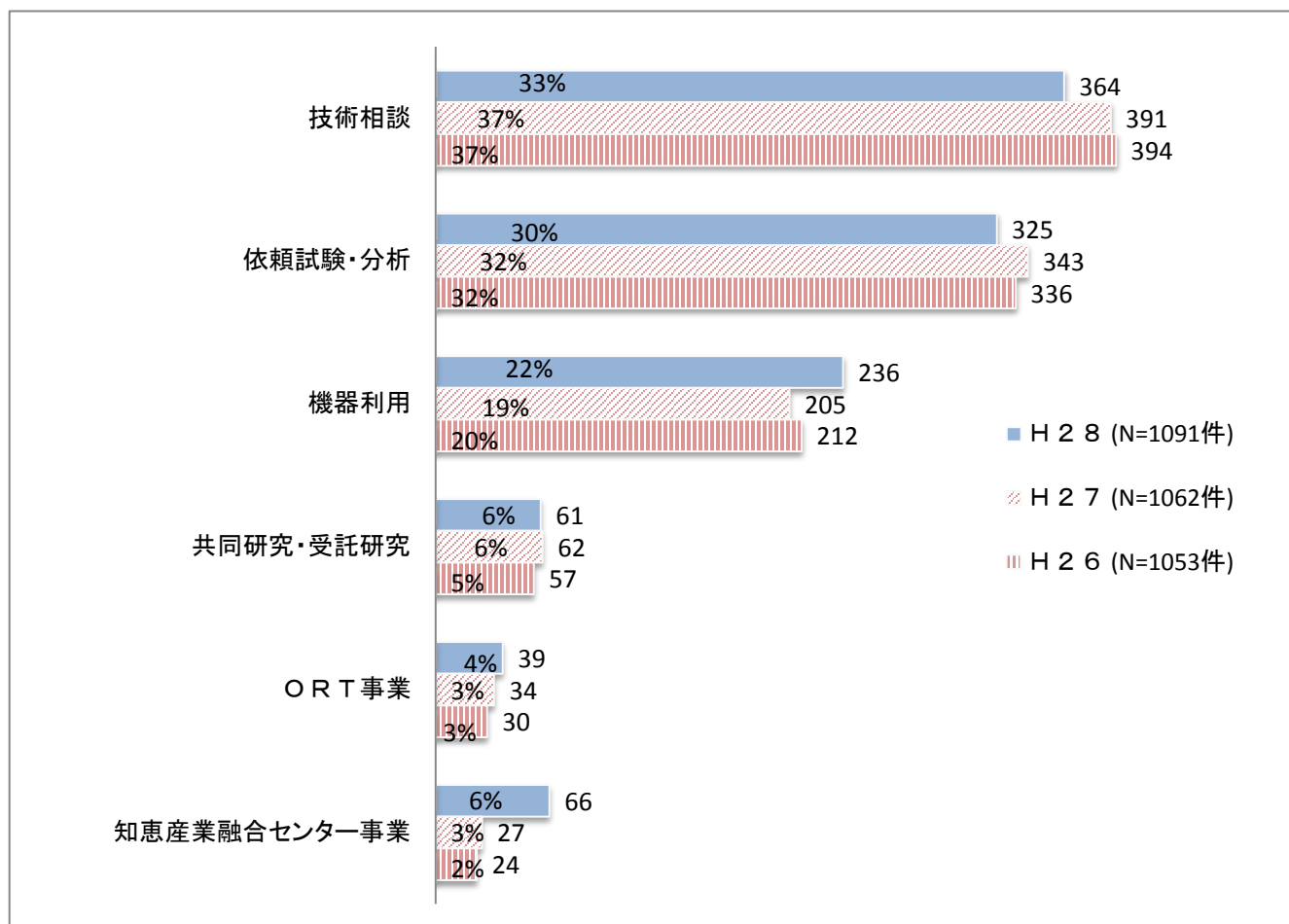
企業の技術者の研究開発能力の向上を図るため、企業から技術者を当研究所に受け入れ、受入技術者のレベルに合わせたその企業だけの研修プランを御用意し、人材育成を行っています。

「知恵産業融合センター事業」

主に、①「知恵創出“目の輝き”企業」認定及び認定企業への支援、②企業マッチング等による製品開発支援、③販路開拓支援、④広報支援、⑤伝統産業技術後継者育成研修修了生等の市場進出支援、⑥世に出る伝統産業技術セミナーの開催、⑦各種セミナー情報等の提供、⑧各種補助金情報の提供及び申請支援、の8つの内容を行っています。

【利用した事業】

アンケート回答者が利用した事業は、「技術相談」が最も多く（364件，33%），次いで「依頼試験・分析」（325件，30%），「機器利用」（236件，22%）の順となり，これら上位3事業で85%を占めた。



【利用した各事業の利用目的】

単位：件

目的	技術相談	依頼試験・分析	機器利用	共同研究・受託研究	ORT事業	知恵産業融合センター事業
品質の証明	43	108	*	*	*	*
製品の評価	97	132	126	9	14	*
トラブルの原因究明	150	133	45	5	10	*
製品／製造技術の改良・開発	121	77	89	30	21	*
製造コストの低減	7	4	11	3	2	*
取引先への信頼の向上	18	27	18	1	5	*
安全性・品質の向上	36	35	17	4	4	*
人材育成・技術力向上	26	*	*	7	12	*
専門技術情報の収集	88	*	*	16	8	*

新技術分野への進出	46	33	42	30	12	*
販売促進	12	9	10	7	0	*
製品や商品の改良・開発	*	*	*	*	*	20
取引先の開拓・拡大	*	*	*	*	*	22
製品開発に係る企業とのマッチング	*	*	*	*	*	14
大学や他の産業支援機関への取次	*	*	*	*	*	5
セミナー等の受講	*	*	*	*	*	28
企業支援施策の収集・補助金申請支援	*	*	*	*	*	19
その他	13	7	17	3	0	3
合計	657	565	375	115	88	111

※ 複数選択可

【事業別 目的達成度】

目的の達成度	技術相談	依頼試験・分析	機器利用	共同研究・受託研究	ORT事業	知恵産業融合センター
十分達成できた	34%	51%	53%	38%	32%	42%
ある程度達成できた	54%	42%	39%	44%	44%	46%
わずかしこ達成できなかった	7%	4%	5%	11%	12%	4%
達成できなかった	5%	3%	3%	8%	12%	7%

【事業別 利用満足度】

利用満足度	技術相談	依頼試験・分析	機器利用	共同研究 受託研究	ORT事業	知恵産業 融合センター
十分満足できた	44%	56%	61%	44%	45%	49%
ある程度満足できた	49%	37%	34%	45%	45%	43%
わずかしき満足できなかった	5%	4%	3%	6%	3%	4%
満足できなかった	2%	2%	2%	5%	8%	4%

【事業別 利用満足度が低い理由】

単位：件

理由	技術相談	依頼試験・分析	機器利用	共同研究・受託研究	ORT事業	知恵産業融合センター
回答が不十分	12	9	*	*	*	*
利用料金が低い	2	5	2	0	1	*
結果が得られるまでの時間が長い	4	5	*	*	*	0
職員の知識、技能が不足していた	9	4	*	1	0	3
目的に応じた設備・機器がなかった	6	3	2	1	2	*
設備・機器の性能（スペック）が不足していた	0	1	9	*	*	*
職員の対応態度が悪かった	0	2	2	3	1	0
企業が自由に利用できる機器が少ない	*	*	0	*	*	*
事前の調整が不十分であった	*	*	*	0	*	*
希望の内容との不一致	*	*	*	3	0	*
事業の結果が思うようになかった	*	*	*	*	*	0
その他	8	4	4	2	2	1
合計	41	33	19	10	6	4

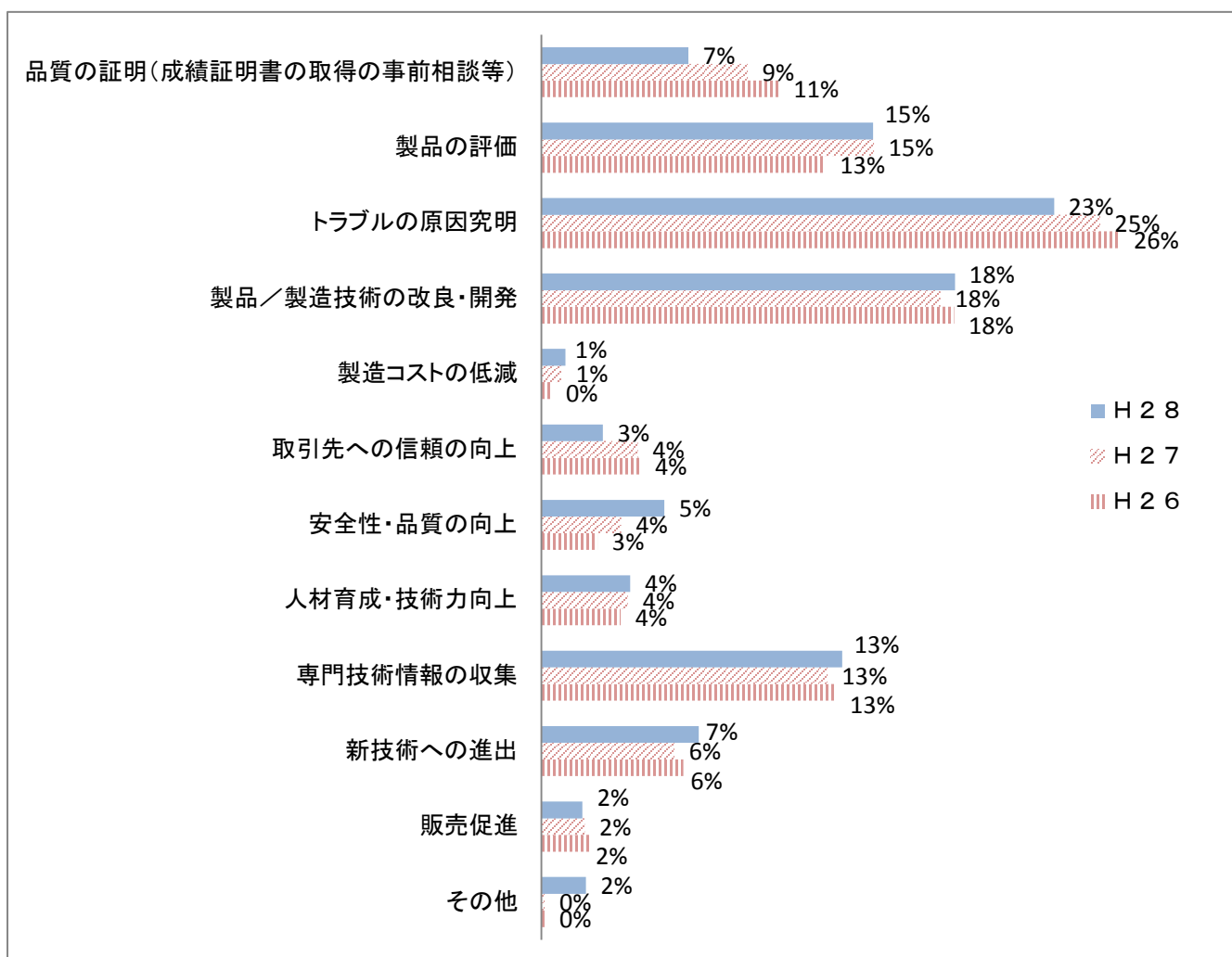
※ 該当しない理由は、アンケート選択肢から除外している。

※ 複数選択可

(1) 技術相談

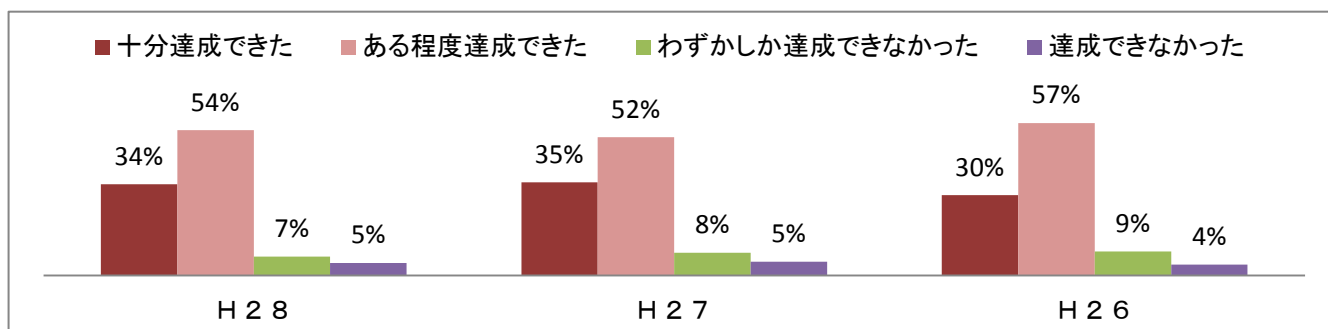
ア 利用目的

アンケート回答者のうち、「技術相談」を利用した方は33%で、その利用目的として最も多かったのは「トラブルの原因究明」(23%)、次は「製品／製造技術の改良・開発」(18%)で、昨年度と同様、この二つで全体の4割強を占めた。



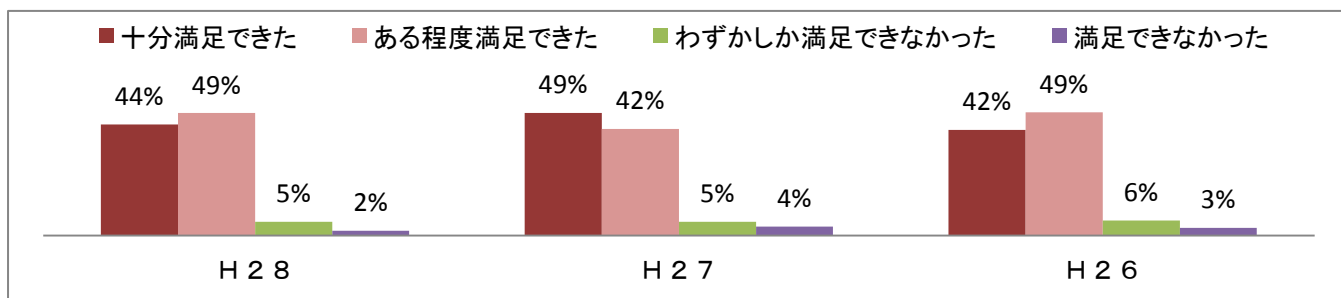
イ 目的達成度

技術相談の目的達成度は、「十分達成できた」が34%、「ある程度達成できた」が54%で、十分又はある程度達成できたとする回答が全体の88%を占めた。



ウ 利用満足度

技術相談の利用満足度は「十分満足できた」が44%、「ある程度満足できた」が49%、で十分又はある程度満足できたとする回答が全体の93%を占めた。



エ 具体的な成果(製品改良や事業化事例など), 御意見・御要望

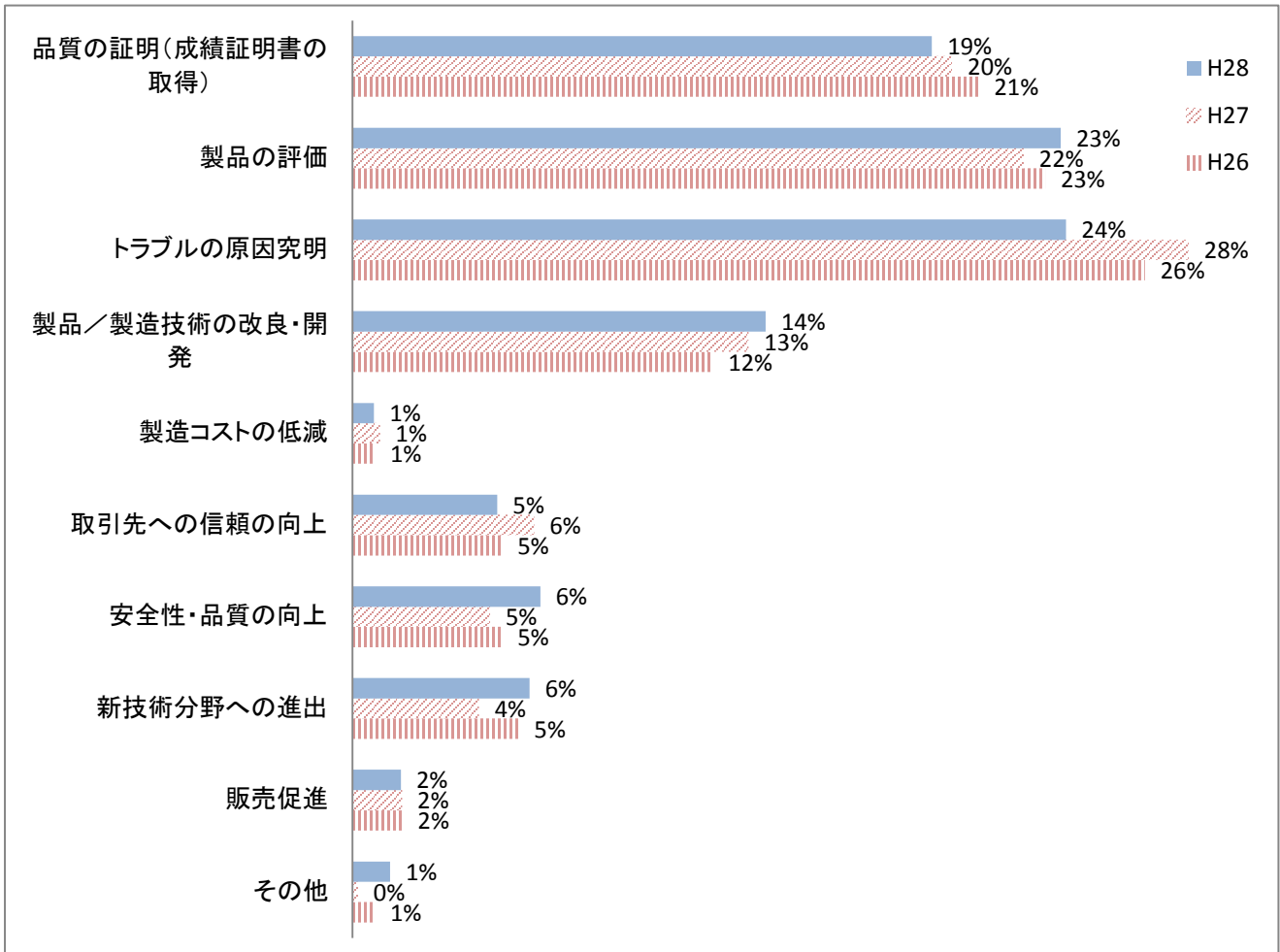
- ・ 具体的にいつも急な事例に関わらず、丁寧な対応に感謝しています。
- ・ 今後も伝統産業を支えていくような技術研究を続けてほしい。
- ・ 消費者クレーム対応において社内での回答における裏付けや、相談窓口として非常に快く対応していただいております。また他ではこのように対応していただけないので助かっております。
- ・ 研究員マップがあることは素晴らしいと思います。取扱い機器などの記載もあれば、技術相談もしやすいかと思います。
- ・ どのような技術相談が出来るのか分からないので明確にしてほしい。
- ・ X線回析測定したが結果が出なかった。他の機関で結果が判明した。
- ・ 技術相談のレベルに応じて、これは無料これは有料等の目安を示してほしい。
- ・ 判断や所見が曖昧で解決につながらない。もう一步逃げ腰にならない見解を言ってほしい。
- ・ 和装品の事故事例について原因が完全に特定できなかった。また、具体的な改善策について御教示いただけると助かります。
- ・ 人員が少ないと思う。
- ・ 繊維関係のサービス拡大をお願いしたい。
- ・ 故障相談についての鑑定結果を鑑定票のような書面にて発行をお願いしたい。いつも依頼をしても難しいと断られる。

など

(2) 依頼試験・分析

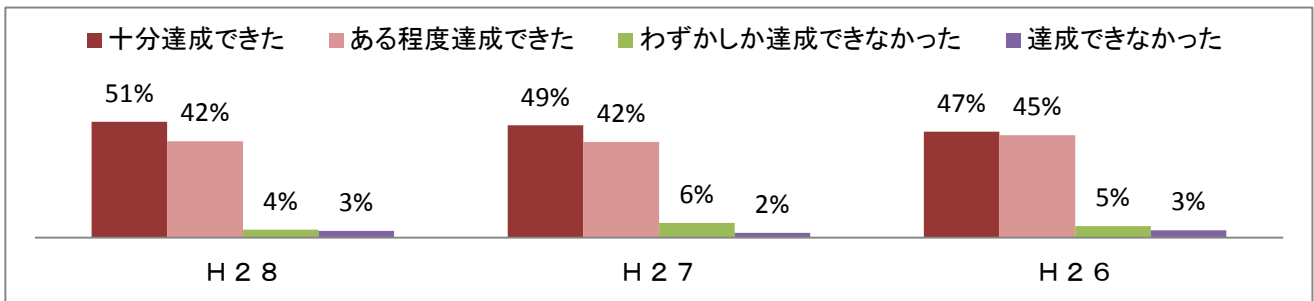
ア 利用目的

アンケート回答者のうち、「依頼試験・分析」を利用した方は30%で、その利用目的として最も多かったのは、「トラブルの原因究明」24%、次は「製品の評価」23%、「品質の証明（成績証明書の取得）」19%、「製品／製造技術の改良・開発」14%と続いている。



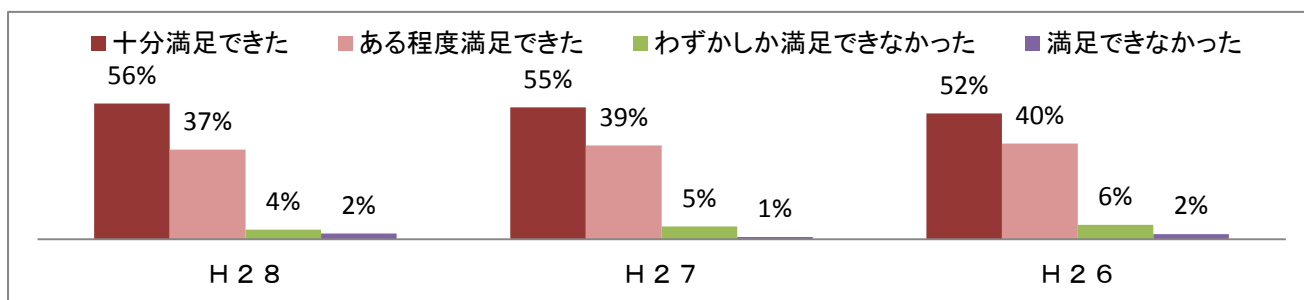
イ 目的達成度

依頼試験・分析の目的達成度は、「十分達成できた」が51%、「ある程度達成できた」が42%で、十分又はある程度達成できたとする回答が全体の93%を占めた。



ウ 利用満足度

「十分満足できた」が56%「ある程度満足できた」が37%で、十分又はある程度満足できたとする回答が全体の93%を占めた。



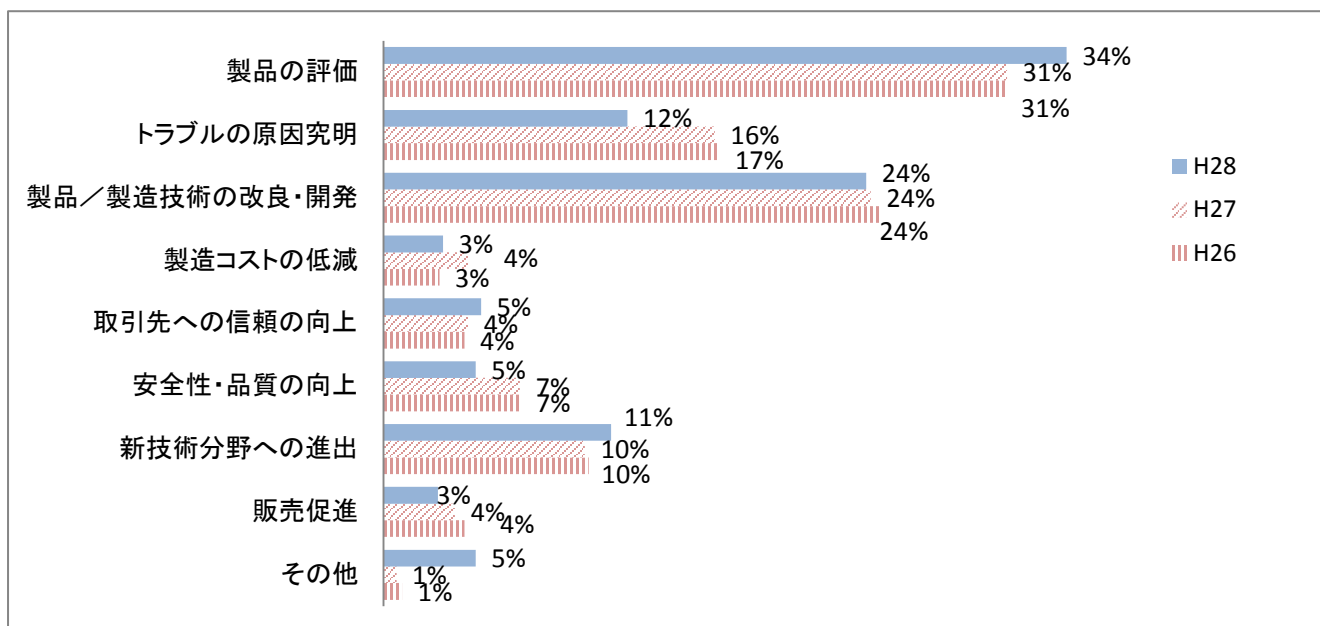
エ 具体的な成果(製品改良や事業化事例など), 御意見・御要望

- ・専門家集団が直接解析頂くことが、京都府中小企業技術センターとの大きな違いと感じています。是非、今後もそのスタンスを継続頂くことが、利用者の最大のメリットとなります。
- ・異物付着クレームの付着物分析を行っていただいた。少量なものでも可能な限り分析していただき、感謝しております。
- ・陶器絵付けの鉛の安全の基準の現在の状況を知りたい。自作の製品についても調べてほしい。
- ・堅牢度や生地の強さ等、現状の試験結果は判定していただける。それをより良くできるアドバイス(コスト面も含めて)も、技術研究機関として、もらえると商品の改善につなげやすいと思います。
- ・他の公設機関と比較して利用料金が高いため、気軽に利用できない。
- ・試験が非常に安価で実施していただけるので、ありがとうございます。
- ・分からないことが分からないまま終わった。金額、時間をかければできるのかもしれないが難しい。
- ・味覚センサー分析ができる体制を整備してほしい。
- ・1件当たりの試験内容のレベルに応じた無料・有料基準を決められた方が相談しやすい。
- ・設備の使用状況がわかれば助かる。
- ・測定評価をお願いした際には、その測定方法・条件で判ることだけでなく、逆に欠点となる事柄も御教授頂けると、事前に測定方法・条件の改善検討を御相談でき、より満足のいく結果につながると思います。
- ・機器貸で自分で操作さしていただきたい。
- ・イオンクロマトによる微量分析をしていただけたらお願いしたいです。
- ・依頼分析で指定成分の含有が認められ、証明できた。 など

(3) 機器利用

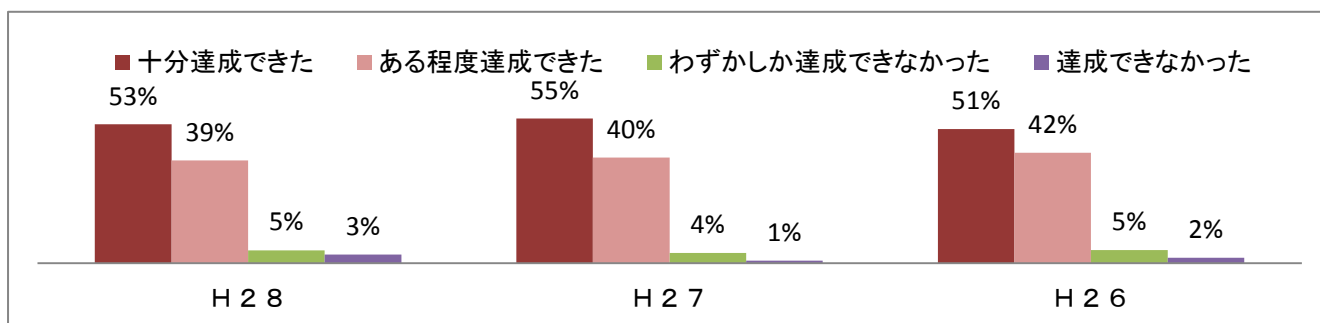
ア 利用目的

アンケート回答者のうち、「機器利用」をした方は22%で、その利用目的は、多い順に、「製品の評価」34%、「製品／製造技術の改良・開発」24%、「トラブルの原因究明」16%、「製品の評価」31%、「トラブルの原因究明」12%、「製品の評価」31%、「製品／製造技術の改良・開発」24%、「製造コストの低減」4%、「取引先への信頼の向上」4%、「安全性・品質の向上」7%、「新技術分野への進出」10%、「販売促進」4%、「その他」5%と続いている。



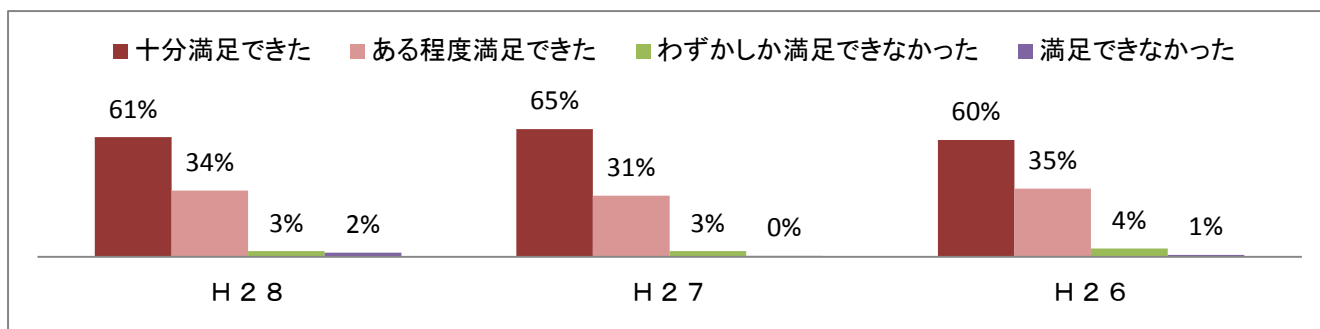
イ 目的達成度

機器利用の目的達成度は、「十分達成できた」が53%、「ある程度達成できた」が39%で、十分又はある程度達成できたとする回答が全体の92%を占めた。



ウ 利用満足度

機器利用の利用満足度は、「十分満足できた」が61%、「ある程度満足できた」が34%で、十分又はある程度満足できたとする回答が全体の95%を占めた。



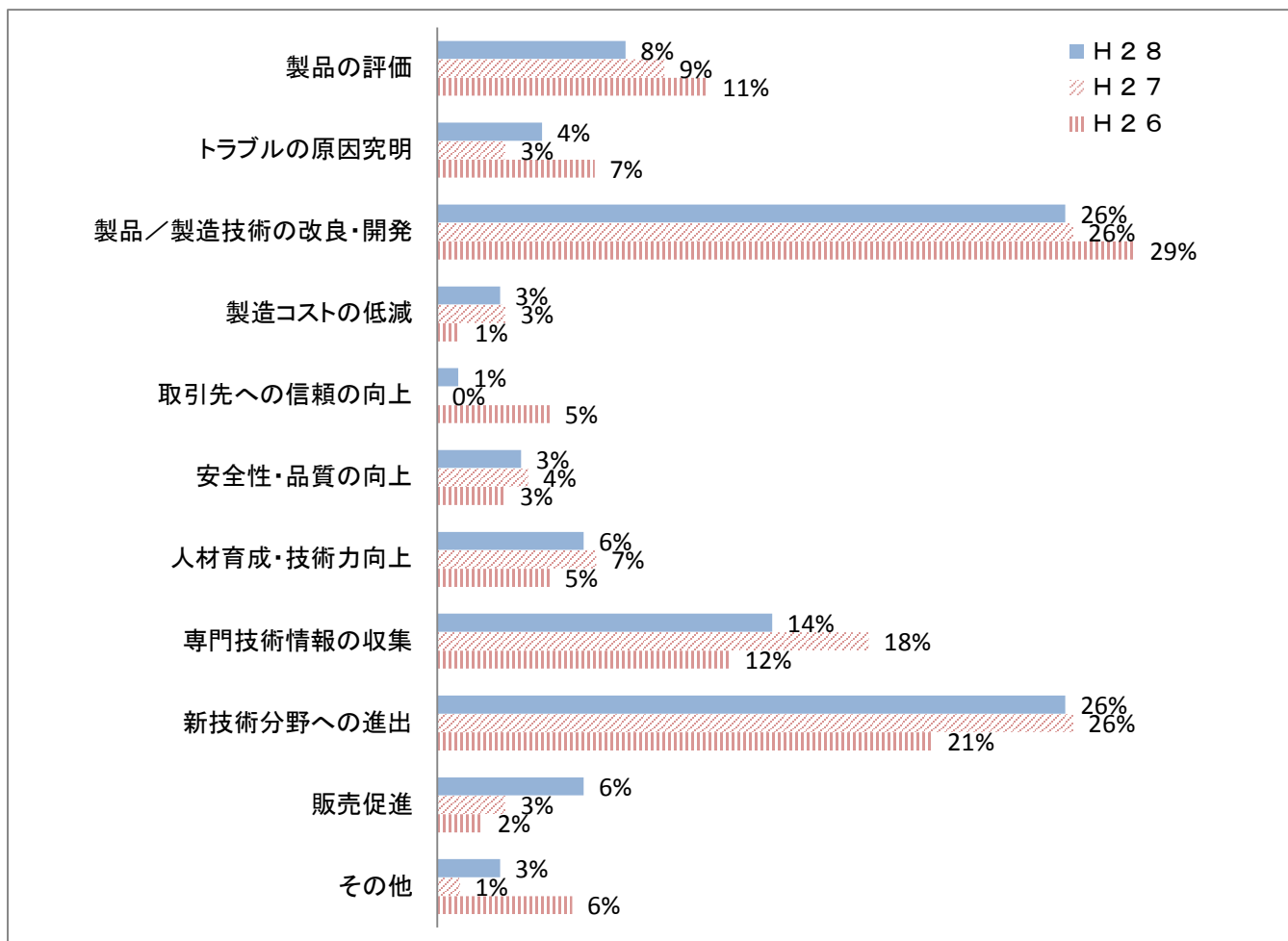
エ 具体的な成果(製品改良や事業化事例など), 御意見・御要望

- ・弊社で測定できない温度範囲が使用できるので非常に助かります。(マイナス側)
- ・機器の特徴, 使用方法まで丁寧に教えてくださいました。
- ・もっと機器を利用させていただきたいが, 学校関係のため, 企業の方の利用の邪魔になると思われる, 利用をお願いすることが心苦しく思います。
- ・味覚センサーを導入してほしい。
- ・振動・衝撃試験機を導入してほしい。
- ・機器が利用できることを知らなかった。機器利用の情報をよりオープンにしてほしい。
- ・高絶縁抵抗計や, 耐電圧試験など電気的な試験設備が充実すると良いです。
- ・機器利用できる機器を増やして欲しい。
- ・他府県に比べて圧倒的に高い。企業の新規開発のための助成, 育成のためには他府県レベルに下げることがある。
- ・移動式でφ20程度の配管の中を確認できる内視鏡的な物を使用したかったが, 貸出リストに無かった。
- ・同一メーカーのLC/MS (PDA と MS が同時に利用できるもの)
- ・機器の予約表があると, 利用の予定がたてやすい。
- ・例えば, 1日又は1時間単位で使用できる装置の種類を増やしてほしい。
- ・CGS IIの旧バージョンの利用をさせて頂きたいです。フロッピーで保存している柄データをHDなどに変換し保存したいがパソコンが破損しフロッピーから変換ができずに困っています。
- ・ゴムの物性評価のための測定機器が充実すればありがたいです。 など

(4) 共同研究・受託研究

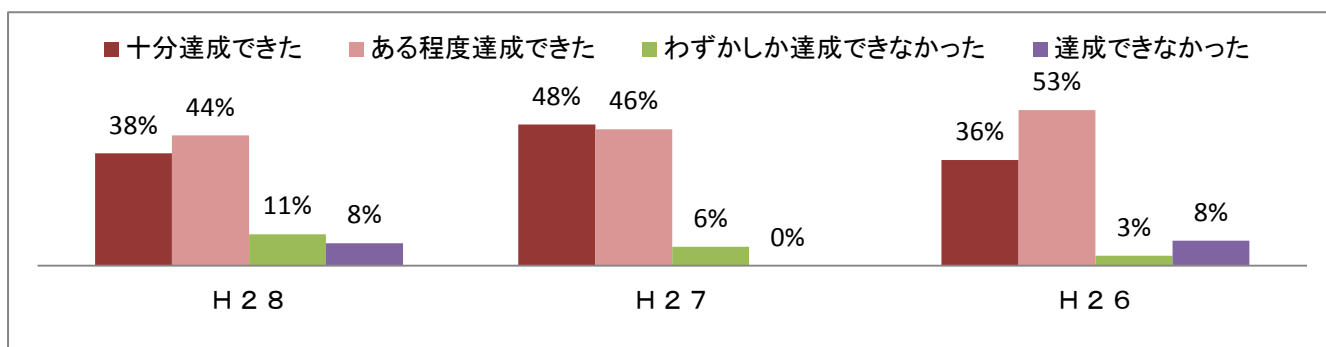
ア 利用目的

アンケート回答者のうち、「共同研究・受託研究」を利用した方は6%で、その利用目的は、「製品／製造技術の改良・開発」26%と「新技術分野への進出」26%の二つで約半分を占めた。



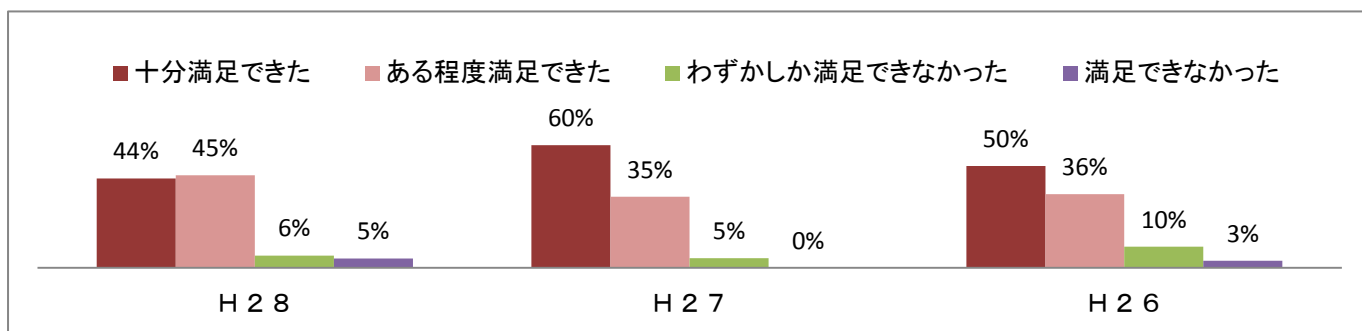
イ 目的達成度

共同研究・受託研究の目的達成度は、「十分達成できた」が38%、「ある程度達成できた」が44%で、十分又はある程度達成できたとする回答が全体の82%であった。



ウ 利用満足度

共同研究・受託研究の利用満足度は、「十分満足できた」が44%、「ある程度満足できた」が45%で、十分又はある程度満足できたとする回答が全体の89%を占めた。



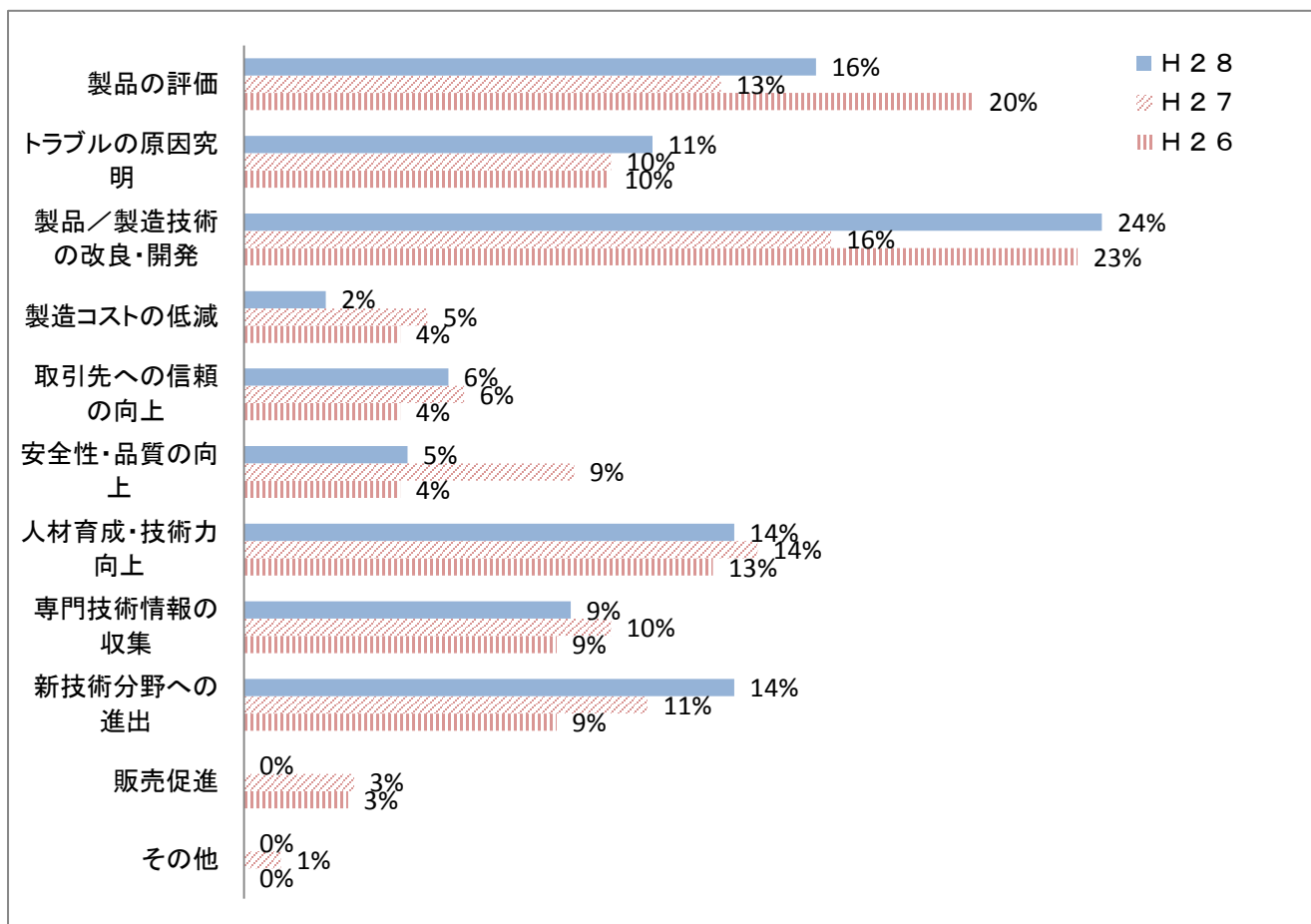
エ 具体的な成果(製品改良や事業化事例など), 御意見・御要望

- ・コストの削減と新製品開発につながりました。
- ・乳酸菌ライブラリーには大きな資産価値, 潜在力を感じる。
- ・伝統建築の保存のため, 今後も御協力をお願いしたく考えます。
- ・利用料金等の参考になるものがほしい。よくわからない点がある。
- ・職員が不足しているため依頼しにくい。
- ・個人, 小規模事業者が利用するには費用がかかりすぎます。利用したいですが, もう少し敷居を低くしてほしいです。
- ・すすめかた, 費用等について概要が知りたい。
- ・今後事業進捗の度合やタイミング次第では利用してみたい。 など

(5) O R T (On the Research Training) 事業

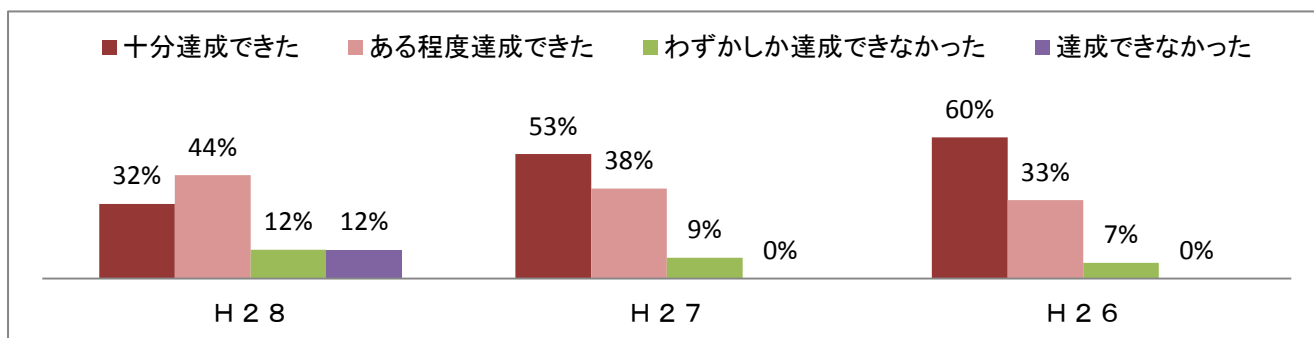
ア 利用目的

アンケート回答者のうち、「O R T」を利用した方は4%で、その利用目的は、多い順に、「製品／製造技術の改良・開発」24%、「製品の評価」16%、「人材育成・技術力向上」14%、「新技術分野への進出」14%と続いている。



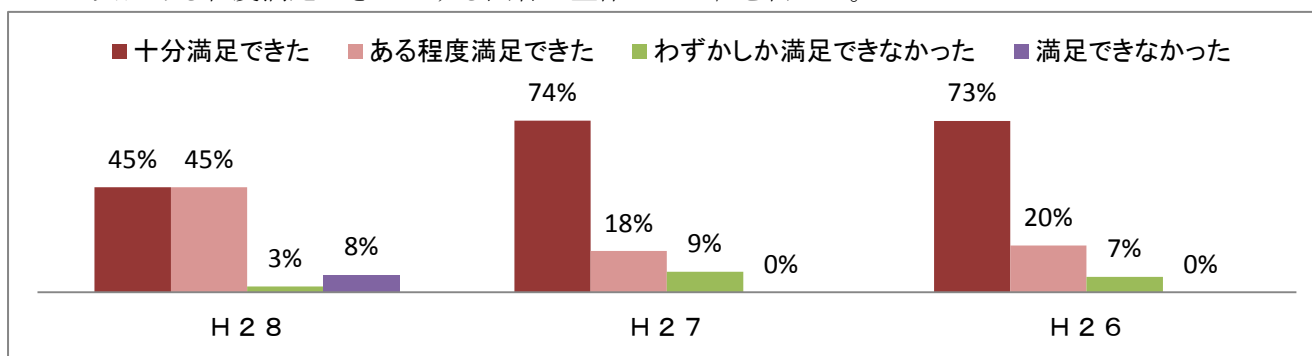
イ 目的達成度

O R T事業の目的達成度は、「十分達成できた」が32%、「ある程度達成できた」が44%で、十分又はある程度達成できたとする回答が全体の76%であった。



ウ 利用満足度

ORT事業の利用満足度は、「十分満足できた」が45%、「ある程度満足できた」が45%で、十分又はある程度満足できたとする回答が全体の90%を占めた。



エ 具体的な成果(製品改良や事業化事例など), 御意見・御要望

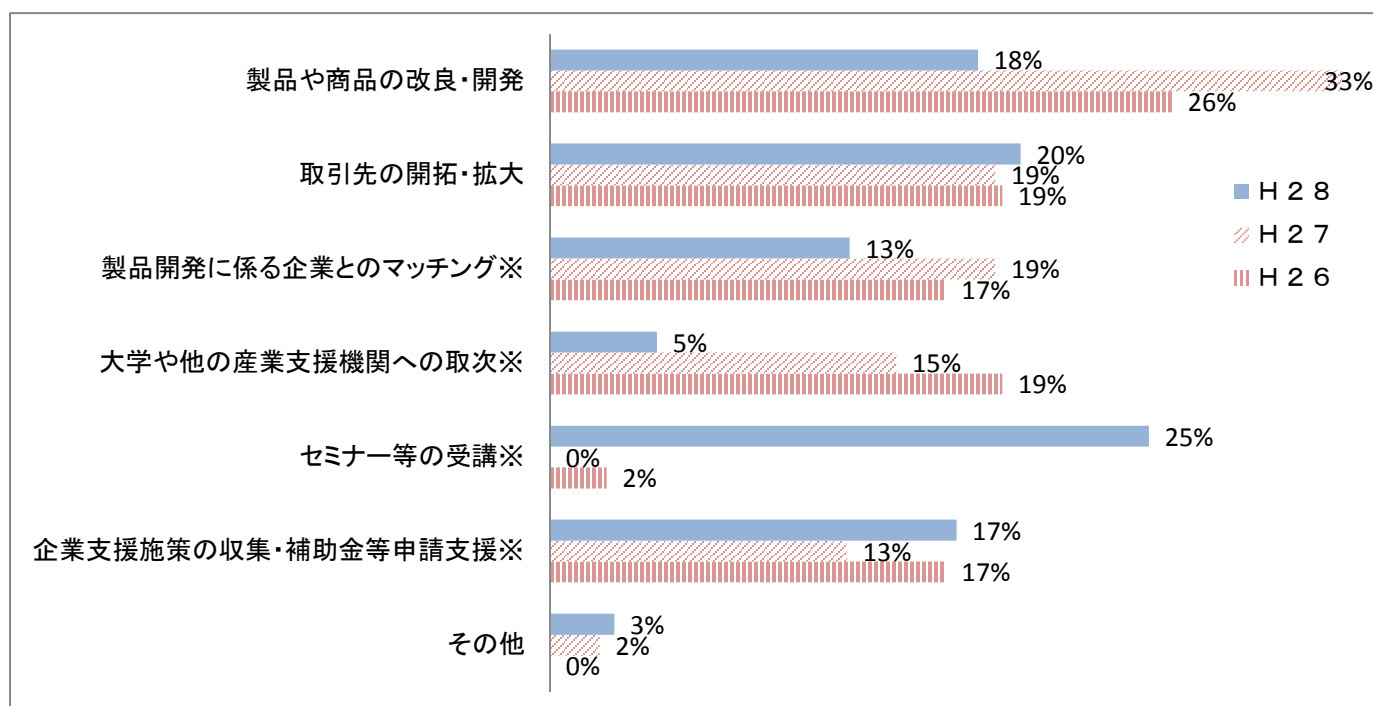
- ・ORT事業を通じて、さまざまな、知見が得られ、また新たなお客様を御紹介して頂けており、非常に良い流れが生まれていると思います。
- ・昨年度も新製品評価に役立ち、事業化に貢献いただいた。
- ・新入社員教育として参加させていただいています。
- ・無機分析測定が不可な環境なのでORTでデータがとれて助かります。
- ・新商品開発に関する、分析評価技術を取得することができた。
- ・小規模な伝統産業の企業にとってとても助けになる事業だと思います。
- ・ORT事業をされていることを知らなかったので内容を確認したい。

など

(6) 知恵産業融合センター事業

ア 利用目的

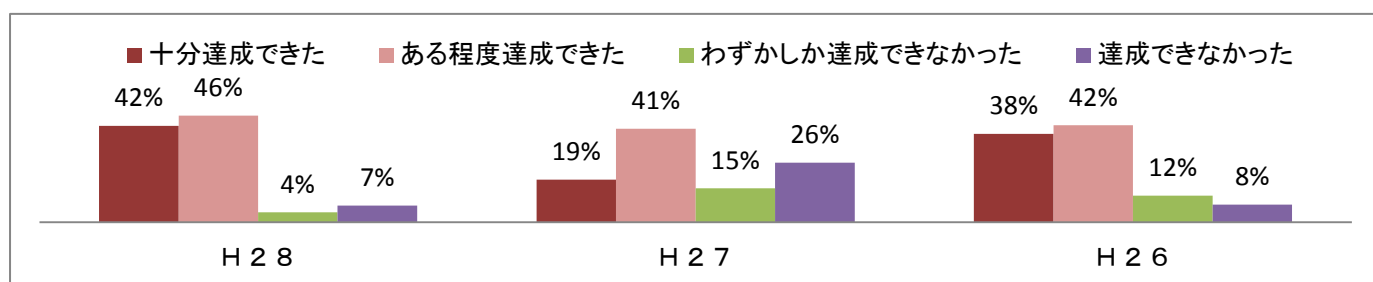
アンケート回答者のうち、「知恵産業融合センター」事業を利用した方は6%で、その利用目的は、多い順に、「セミナー等の受講」25%、「取引先の開拓・拡大」20%、「製品や商品の改良・開発」18%と続いている。



※H27年度、H26年度顧客満足度調査では「製品開発に係る企業とのマッチング」は「関連企業とのマッチング」、「大学や他の産業支援機関への取次」は「関連大学、産業支援機関との連携」、「セミナー等の受講」は「人材の確保・育成」、「企業支援施策の収集・補助金申請支援」は「企業支援施策の収集」であったため、単純に比較することはできないが、便宜上各項目に対応するものとして比較を行っている。

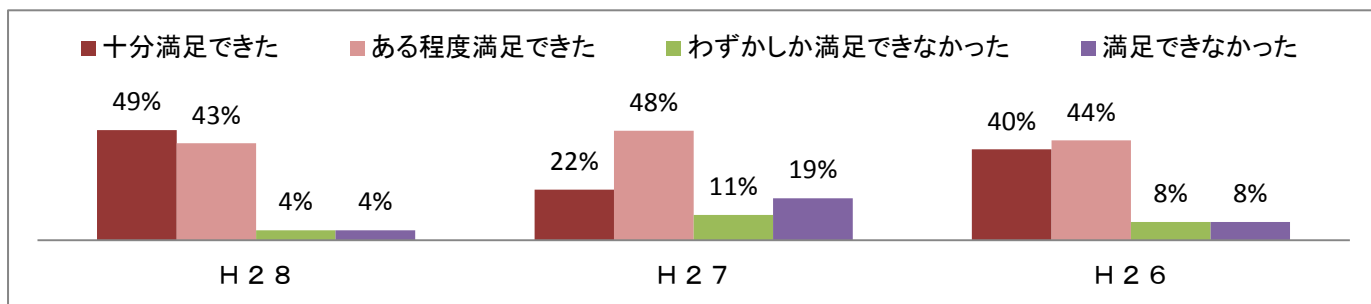
イ 目的達成度

知恵産業融合センター事業の目的達成度は、「十分達成できた」が42%、「ある程度達成できた」が46%で、十分又はある程度達成できたとする回答が全体の88%を占めた。



ウ 利用満足度

知恵産業融合センター事業の利用満足度は、「十分満足できた」が49%、「ある程度満足できた」が43%で、十分又はある程度満足できたとする回答が全体の92%を占めた。



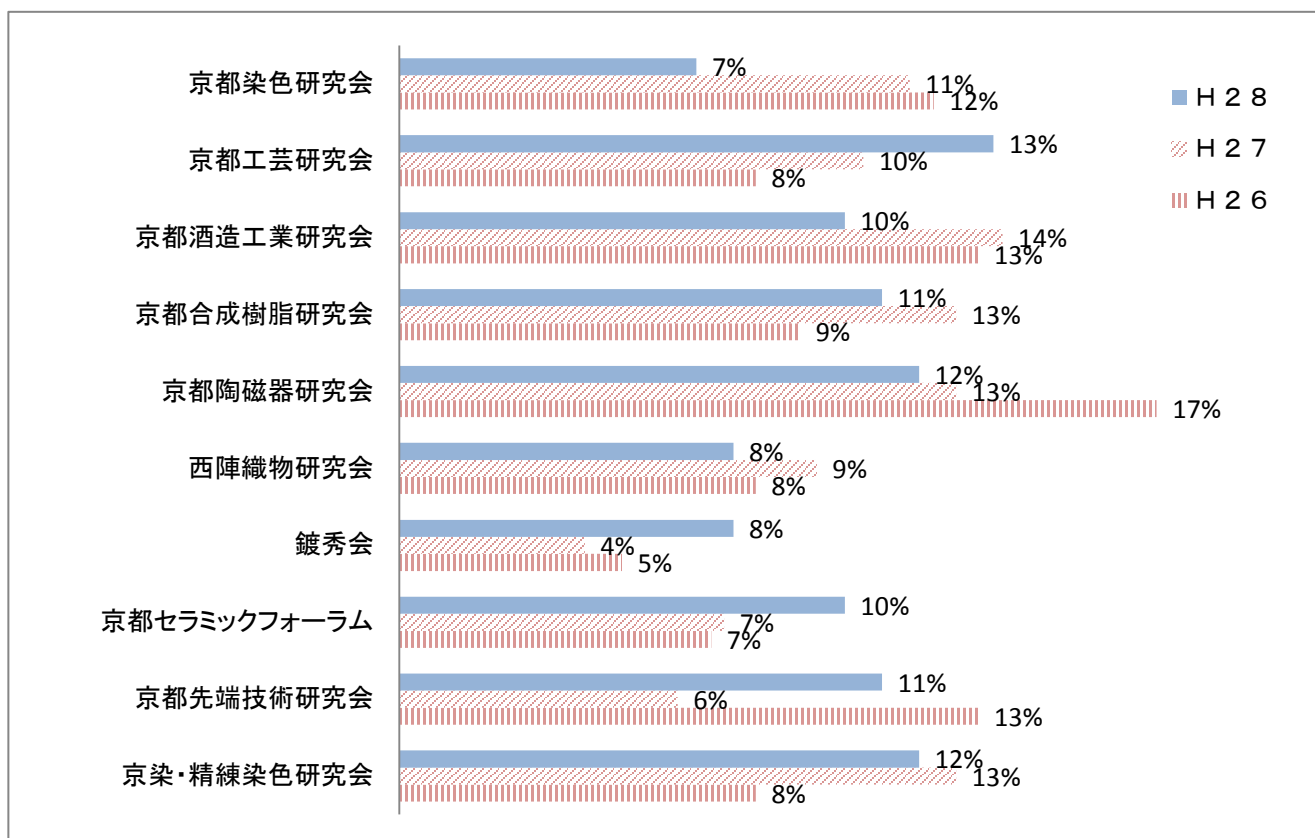
エ 具体的な成果(製品改良や事業化事例など), 御意見・御要望

- ・今後も民間施設や商店等と伝統産業の提携, 共同イベントなどの機会を積極的に設けて頂きたいです。
- ・市内にクラフトセンターのような若い人も年を取った人も発表できて売ることのできる場所がほしい。伝統産業に携わる一人でやっている者として中心地一市内に情報が手軽に見れる場所もあれば良い。
- ・具体的な活動についてPRしてほしい。
- ・きちんと道筋を示してもらえない。どうしたらよいか分からず相談に行っているのに・・・。
- ・新しい商品を開発しても販路開拓支援, 広報支援が足りないため販路がないです。
- ・利用させていただいたことはありませんが, ホームページを見て, 興味を持ちました。
- ・今後, 積極的に利用していきたいので制度の説明など聞ける機会が欲しい。
- ・希望や意見を申し上げても個人なので聞いていただけない。 など

4 研究会活動

本設問では、京都市産技研を核に伝統産業から先端産業までの各技術分野に設置された10の研究会への登録状況や研究会活動への参画状況、満足度について回答いただいた。

アンケート回答者のうち、研究会に登録している方が19%、登録していない方が81%で、登録している方の研究会は、「京都工芸研究会」(13%)、「京都陶磁器研究会」,「京染・精練染色研究会」(いずれも12%)、続いて「京都合成樹脂研究会」,「京都先端技術研究会」(いずれも11%)となっている。



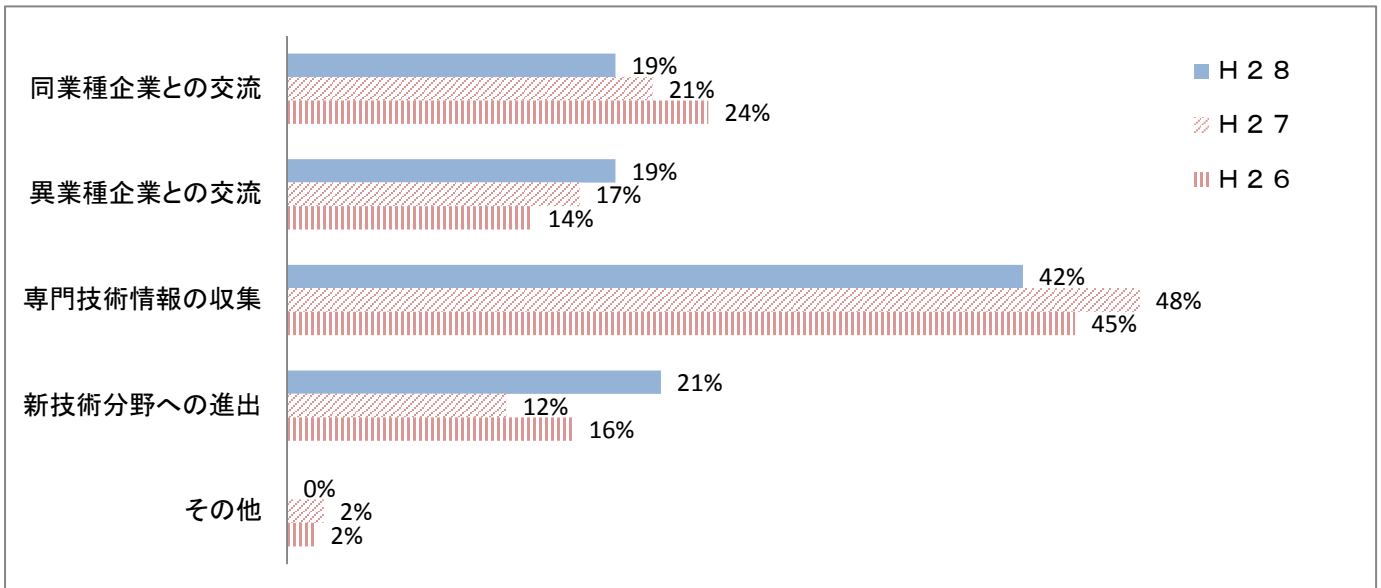
【過去1年間の研究会活動】

アンケート回答者のなかで研究会に登録している方のうち、過去1年間に研究会に「参加した人」は20%、「参加していない人」は80%で、参加目的は多い順に、「専門技術情報の収集」(42%)、「新技術分野への進出」(21%)、「同業種企業との交流」,「異業種企業との交流」(いずれも19%)と続いている。また、参加項目は、多い順に、「講演・講習会」(47%)、「研究例会」(29%)、「見学会」(18%)と続いている。

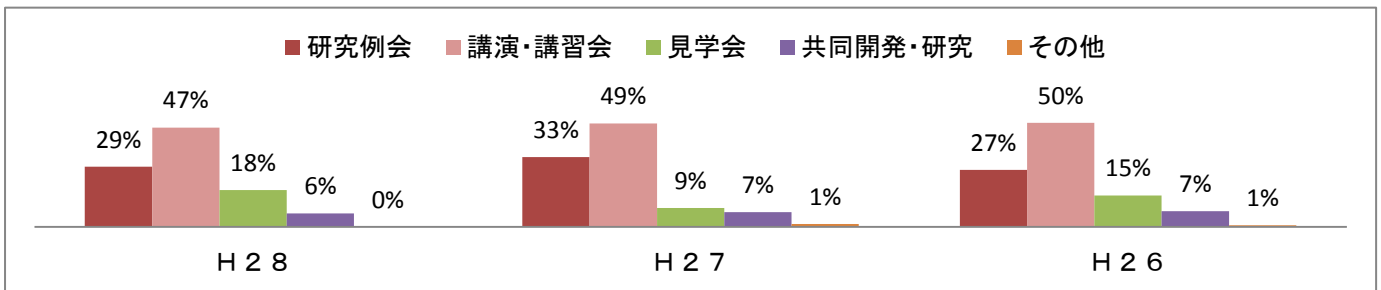
また、その研究会活動への参加満足度は、「十分満足できた」が47%、「ある程度満足できた」が48%と、十分又はある程度満足できたとする回答が全体の95%を占めている。

参加の有無	H28 (N=458)		H27 (N=346)		H26 (N=332)	
参加有	93	20%	89	26%	83	25%
参加なし	365	80%	257	74%	249	75%

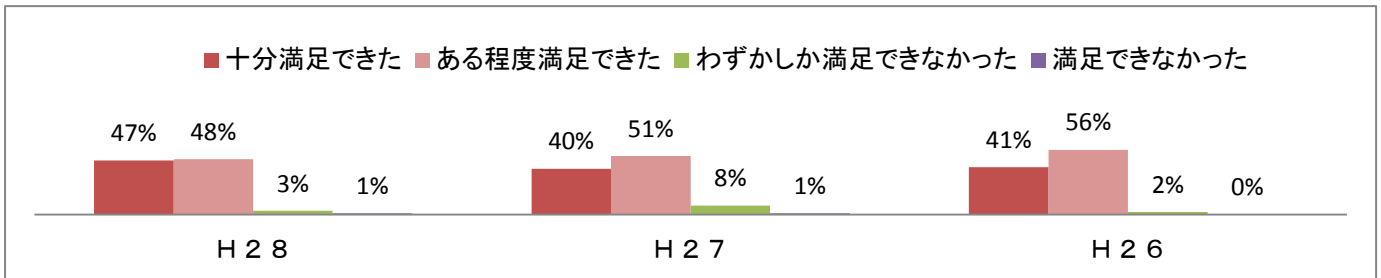
<参加目的>



<参加項目>



<参加満足度>



【御意見・御要望】

- ・いつも自分が続けている釉薬研究以外の釉薬研究，勉強で，さらに自分の実験の幅がひろがり感謝しています。
- ・遠方のためなかなか利用できなくて残念です。
- ・今後，登録も含め，検討したい。
- ・以前は参加していましたが，最近参加したいと思う内容がなくなりました。
- ・内容について知りたい。

など

5 京都市産技研を利用したことによる経済効果

アンケート回答者のうち、京都市産技研を利用したことによる経済効果について558件の回答があり、そのうち、60%が「0～50万円程度」で、中には、1億～10億円が2件という回答があった。

回答	件数	割合
0～50万円程度	337	60%
50万～100万円程度	91	16%
100万～300万円程度	50	9%
300万～500万円程度	27	5%
500万～1,000万円程度	30	5%
1,000万～3,000万円程度	16	3%
3,000万～5,000万円程度	4	1%
5,000万～1億円程度	1	0%
1億円～10億円	2	0%
10億円～	0	0%
合計	558	100%

【試算 - 京都市産技研利用による1企業当たりの経済効果と利用企業全体の経済効果】

H28	1企業当たりの経済効果	約240万円
	産技研利用企業（1,438）全体で換算した経済効果額	約34億5千万円

※H28アンケート回答企業（558）の経済効果額：約13億4千万円

H27	1企業当たりの経済効果	約463万円
	産技研利用企業（1,403）全体で換算した経済効果額	約65億円

※H27アンケート回答企業（538）の経済効果額：約25億円

H26	1企業当たりの経済効果	約478万円
	産技研利用企業（1,390）全体で換算した経済効果額	約66億円

※H26アンケート回答企業（526）の経済効果額：約25億円

（算出方法）

「0～50万円」への回答は	25万円	} として全体の加重平均 を算出
「50～100万円」への回答は	75万円	
「100～300万円」への回答は	200万円	
：	：	
「5,000万～1億円程度」への回答は	7,500万円	
「1億円～10億円」への回答は	1億円	
「10億円～20億円」への回答は	10億円	
「20億円～30億円」への回答は	20億円	
以下、10億円きざみで算出		

アンケート回答のあった558件の経済効果総額＝1,340,500,000円（A）

1企業当たりの経済効果：（A）÷558件＝約240万円

利用企業全体の経済効果：240万円×1,438＝34億5,120万円

【利益を得た具体的事由】

アンケート用紙には、具体的事由の例として以下に示す①～⑥の項目を、あらかじめ挙げておいたため、この6項目に沿う形の回答が多かったが、その他の理由から利益を金額換算している回答も見られた。

- ①新商品の開発に成功したことによる売上高の見通し額
- ②研究所の試験機器を利用することで、自前で設備投資せずに済んだコスト削減額
- ③コスト削減ができたことによる営業利益の増加額
- ④社員のスキルが向上し、生産性が向上したことによる売上高の増加額
- ⑤製品の欠陥が究明でき、欠陥に起因する損害の軽減額
- ⑥研究所の研究員を活用したことによる人件費削減額

寄せられた回答を分類してみた結果は以下のとおり。

1) 新商品の開発に成功	14件
2) 研究所の試験機器利用によるコスト削減	23件
3) コスト削減(全般)	28件
4) スキル向上	12件
5) 製品の欠陥究明	16件
6) 研究所の人材利用による人件費削減	2件
7) その他	46件

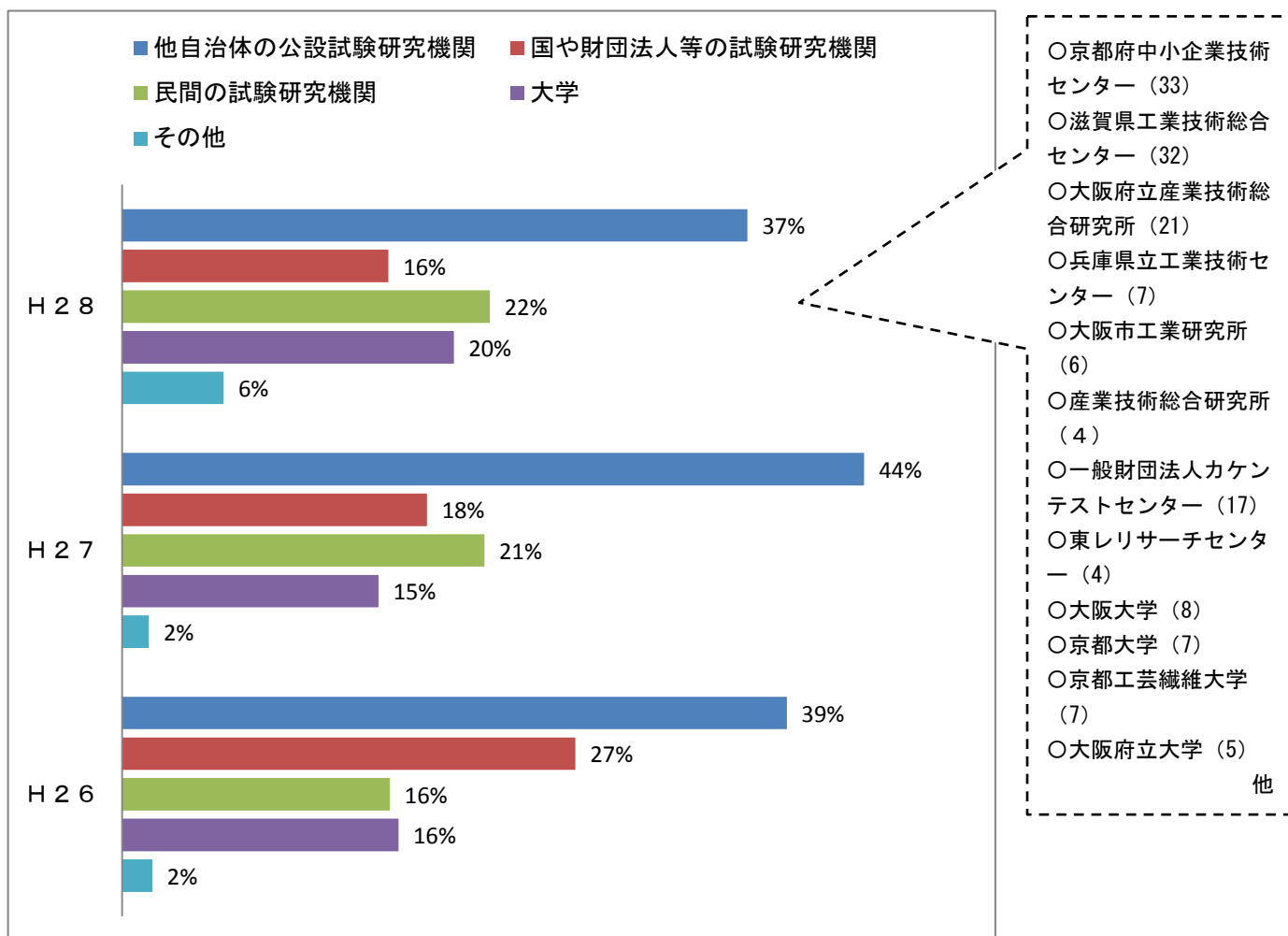
寄せられた具体的事由は以下のとおり。

- ・製造工数削減のための条件出しに分析装置にて基礎データを収集し、利益に貢献できた。約50万円/年の削減。
- ・他専門機関に依頼すると、コスト、時間がかかるため。コスト比較をした結果、100万円程度と判断しました。
- ・研究所の試験機器を利用することで、自前で設備投資せずに済んだコスト削減額。
- ・新しい技術分野が開けた。数値的評価はこれから。
- ・まだ新規製品の開発段階であり、得られた利益額としてはなし。
- ・塗薬の改良・開発による製品の安定化で売上額に良い結果が出ている。
- ・商品の分析・試験を行い、その結果をお客さんに提示することにより、信頼を得て商品を購入してもらおう。
- ・金型を3Dプリンターで対応しましたので、試作を受注することができました。
- ・ORT事業による人員教育ならびに設備の利用による効果。
- ・機器利用により新たな知見が得られ、次の研究費の獲得ができると見込んでいる。 など

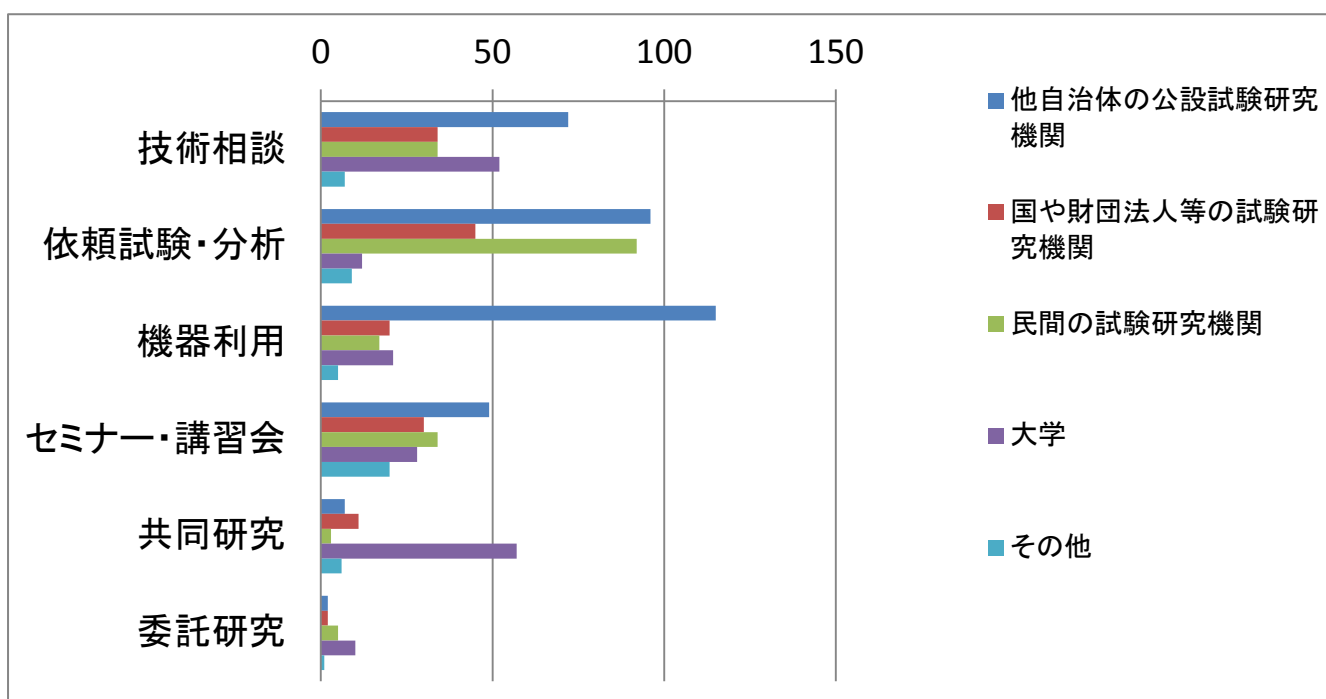
6 他機関の利用状況

本設問では、京都市産技研以外の試験研究機関の利用状況を回答いただいた。

他の自治体の公設試験研究機関が37%と最も多く、民間の試験研究機関22%、大学20%、国や財団法人等の試験研究機関16%、その他6%と続いた。



【他機関での利用サービス】



7 京都市産技研への関心や要望

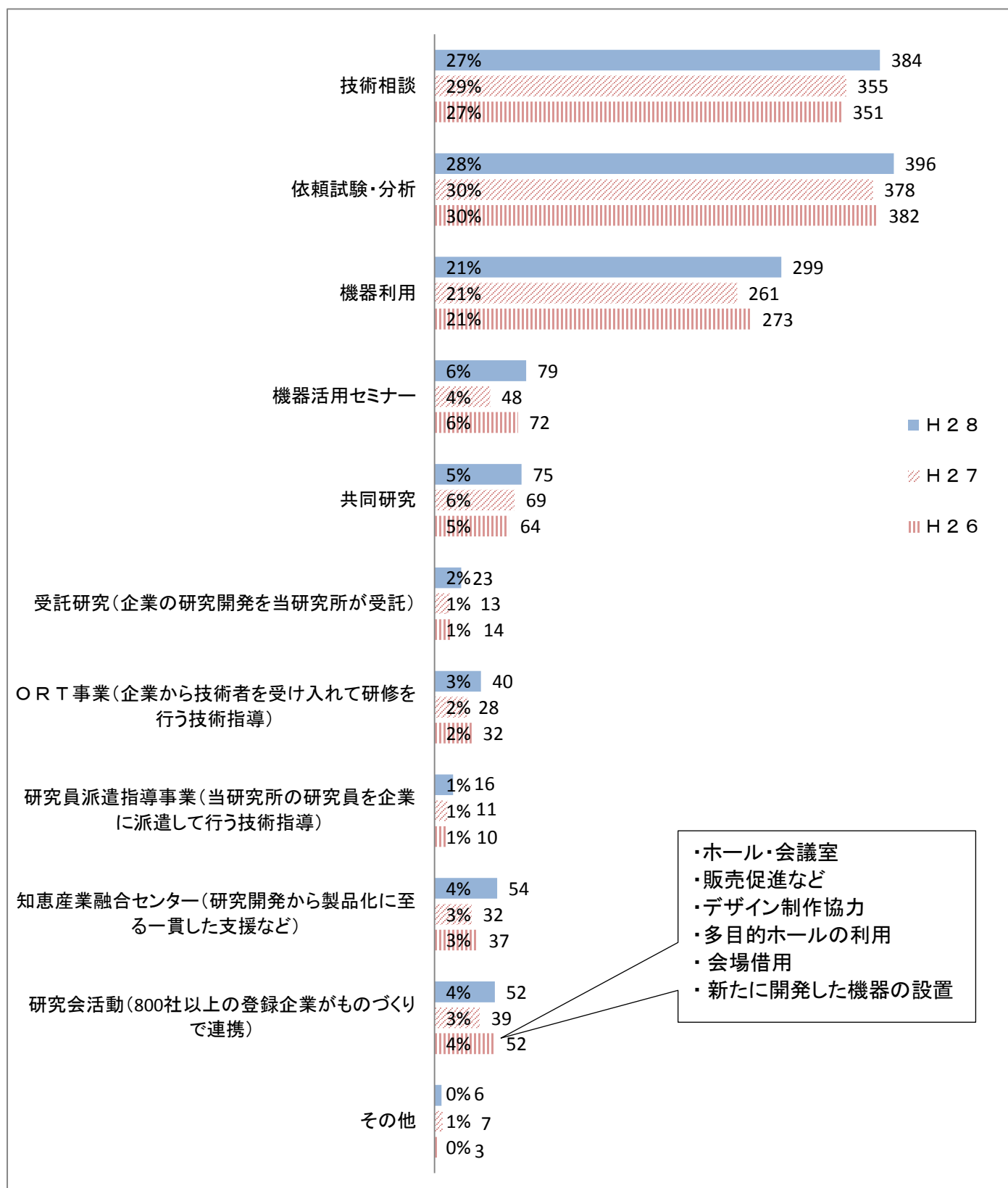
(1) 今後の利用意向

今後の京都市産技研の利用意向を尋ねたところ、「積極的に利用したい」が36%、「必要があれば利用したい」が62%、「今のところ今後の利用予定はない」が2%という結果であった。

意向	H 2 8		H 2 7		H 2 6	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
積極的に利用したい	219	36%	204	33%	185	31%
必要であれば利用したい	379	62%	400	65%	395	66%
今のところ今後の利用予定はない	15	2%	7	1%	19	3%
合計	613	100%	611	100%	599	100%

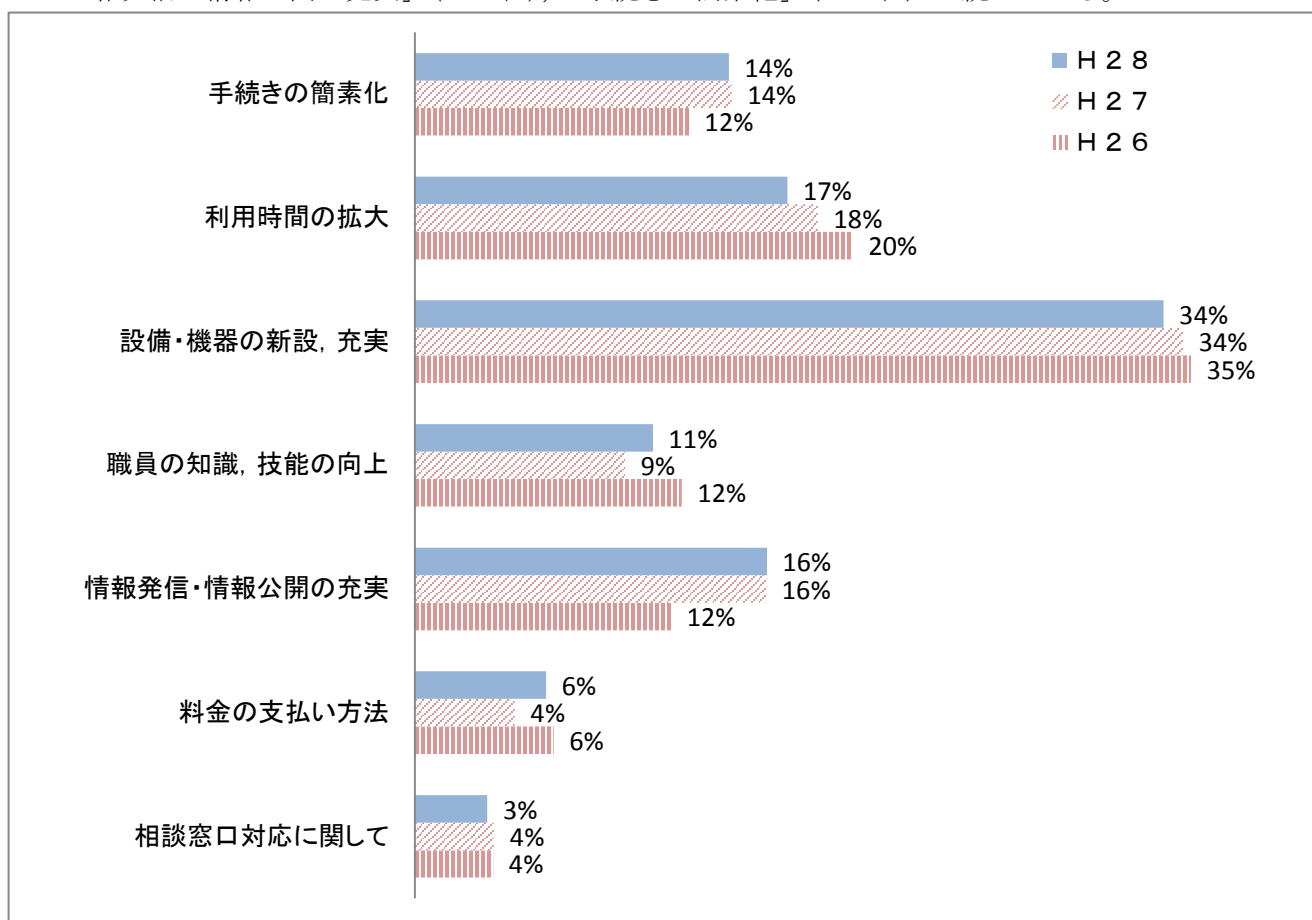
(2) 利用希望サービス

利用を希望するサービスは、多い順に、「依頼試験・分析」(28%)、「技術相談」(27%)、「機器利用」(21%)の順となっている。



(3) 要望

要望内容としては、多い順に、「設備・機器の新設, 充実」(34%), 「利用時間の拡大」(17%), 「情報発信・情報公開の充実」(16%), 「手続きの簡素化」(14%) と続いている。



(4) 要望に対する具体的な意見

<手続きの簡素化について>

- ・料金支払い方法の簡素化を行ってほしいです。
- ・一部の設備で利用料が開示されていなかったり、設備の予約状況がネットで閲覧できない、など滋賀県に劣る部分は多い。

<利用時間の拡大>

- ・土曜も含めて9時 (AM) ~ 5時 (PM) まで受付してほしい。
- ・クレーム品の分析等は、時間を急ぐこともありますが、担当者の方も多少の時間外でも柔軟に対応いただいております、満足しています。
- ・バイオ計測センターの利用時間が希望日だけでも、申請したら延長できる制度があるとうれしいです。
- ・利用時間は長ければ長いほど便利。
- ・駐車場の利用が打合せ時間よりも超える場合があり、駐車料金サービスの時間範囲を拡充検討頂けると助かります。
- ・自動装置を備えた機器は土日でも運転できるようにしてほしい。

<設備・機器の新設, 充実>

- ・金属に関する最新の装置を選択・導入し、情報発信していただきたい。また、評価装置についても同様の内容を希望します。
- ・microCT の上位機種があるとうれしいです。
- ・温湿度記録がとれるようになっていなかったため、できれば温湿度管理がされた部屋で機器操作ができるようにしてもらいたいです。
- ・製品中の低濃度 VOC s について分析を行う加熱脱着装置を導入希望。

- ・染色試験機 自動ミニカラーの修理を早急をお願いいたします。
- ・絶縁材料の電気特性試験機の充実を希望します。
高絶縁抵抗計，誘電率・誘電正接測定，耐電圧，コロナ放電，耐アーク性，トラッキング等
- ・部分放電試験機
- ・ポロシメータの更新を。
バイオ系，分析装置やエネルギー関係のガス分離膜に使用する微細な孔が均一に無数入っているポーラスセラミックスに必要です。現在は他機関に依頼しているので，費用と時間がかかります。
高周波（数～数十ギガヘルツ帯）の特性価値機器の充実を。
近畿～東海の公設試にはほとんど設置されていません。同周波数帯で用いられる材料（携帯の基地局，車のレーダ等で使用）の開発に不可欠です。
- ・バイオ系のサンプル（細胞・DNA など）保管用に超低温フリーザー（-150℃以下）を導入してほしいです。
（バイオ計測センター内希望）
- ・電磁共振式披露試験機の導入を希望。
- ・高度な製品開発要望に答えるため，非線形構造解析ソフトを導入いただきたい。
- ・振動試験（大きな荷重）や衝撃試験が出来るようにしてほしいです。
- ・多目的ホールを審査委員会で使用させて頂いておりますので，インターネットに接続できる無線 LAN 環境（外部用）が導入されると大変有難く思います。
- ・分析装置の保守管理と定期的な入れ替え。
- ・超臨界二酸化炭素流体を利用した研究開発をしていきたい，設備の増設を希望します。
- ・電池材料開発に使用するため，断面加工装置を導入してほしい。
- ・設備・機器がアップデートしたら，その都度ご教示頂ければ幸いです。正直なところ，今の現状で満足しております。
- ・シングルマス（QDA など）
- ・機器利用については，他機関が分かりやすいものがあり，良くなると良いかと思えます。講演会等については，非常に興味深い講師，内容があり，今後も是非使用したいと思えます。
- ・最新の分析装置のみでなく，粉碎装置などの製造（加工）装置の設置ならび使用しやすくして欲しい。
- ・現在，保持されている旧バージョンのCGS IIを使用してほしいです。FDの柄を新CGS IIで使用できず大変困っているのに，規則のために対応して頂けない。機器があるのでしたら活用してほしいと思えます。
- ・白色干渉顕微鏡 非破壊，3次元観察装置
- ・非接触で接合状態などの確認がしたいので，空中超音波検査装置を導入して欲しい。
- ・利用可能な機器の範囲を拡大して欲しい（機器が存在しても一般には利用できない機器がありますので，出来ましたらできるだけ利用可能な状態にさせていただけるようにご検討いただけましたら幸いです）。

など

<職員の知識，技能の向上>

- ・主に呉服の故障の原因究明において相談させていただくことが多いのですが，最終的に原因が判明することが少ないのがとても残念です。（情報の少なさ等，こちら側の問題もあります）
原因がはっきりと判明するのなら，利用させていただく価値がもっとあると思えます。
また，呉服の故障鑑定してくださる職員の方が主に一人でなされているので，今後の後継者となる方の育成も考えていただけるとありがたいです。
- ・レピア織機についての研究。織前での技術の継承教室。（ヘッド，開口，ヌキ・聖のテンション）
- ・正絹の染（難）に関する商品の意見を産業技術研究所で聞きまして，相手の人（会社）に報告したら「現場を見てないのに何が解るのか」と返事が返って来ました。産業技術研究所で（難）の意見をお聞きしても時間の無駄になってしまいました。
- ・今でも満足しておりますが，対応していただける人が増えるとさらにいいかと。
- ・工芸関係の企画を進められるにあたり，担当者の伝統産業への知識と理解を深める指導をもう少し充実し

て頂ければ、参加者とのより円滑な運営が可能になるかと思えます。また、一つの企画の際、同じ産技研担当者ができる限り継続して運営して頂くことが望ましいです。

<情報発信・情報公開の充実>

- ・企業紹介の情報量の充実と更新に注力してください。よろしくお願いします。
- ・個々の軸菓をテーマとした講演・展示等を開催してほしい。
- ・市内中心にクラフトセンターのような場所を作ってほしい（発表する場）。
- ・コーティング技術をテーマにした講演をしてほしい（表面処理）。
- ・経営セミナー、講演会ももう少しあってほしい。工芸家の経営について。東京資本、台湾、香港資本で制作依頼を受けることがあるが、工芸家として経営者として受けていいのか見極めるのが難しい時があり、経営や経済について勉強を進めねばとても思うので。

<料金の支払い方法>

- ・振込み手数料の無料化。
- ・大学では立替払を避ける傾向にあるので、窓口での現金決済ではない方法（後日の支払い）が可能になればありがたいです。
- ・利用料金の支払いを一定期間（月単位など）まとめられると良い。

<相談窓口について>

- ・相談窓口は、前日に予約しないといけないのが、急に相談したいときに対応できずに、お客様を待たせてしまう。
- ・相談窓口の時間が短すぎて、予約をしようにも、時間が空いてなく、予約をすることができない。

(5) その他の具体的な意見等

- ・他の研究機関より料金的に安く感じた。また、状況により試験器を自分で使用できることにも興味を感じたので今後利用していくつもりです。
- ・クリーニング業者に対してトラブル相談しましたが、技術者が対応の時に特に個人の場合対応しませんが、と言われましたが結果が出たことに満足しています。
- ・商品開発について技術だけでなく、商品のエンドユーザーの評価をどう考えたら良いかが難しい。
- ・京都市産業技術研究所が主導のもと、京都の染色業界が、せっかく京都で商売をしているメリットをいかし、他の地域と異なる何か付加価値の有るものを共同開発できたらと思います。
- ・以前から事務的な内容のミスが多い。育成コースの受講料の振込先が誤っており、間違いとわかったので良かったが「〇〇〇」の大文字が違っていたり、今回のアンケートの住所も間違えているというか、修正が正しくできていない。直してください。事務的ミスは利用者が確実に困ります。
- ・樹脂・金属等の異種材料界面の密着メカニズムに関する講演があれば参加したいです。
- ・京都市産業技術研究所のオリジナル酵母による清酒の酒質研究会など、生産物の評価できる場がほしい。
- ・製造現場への巡回臨場など京都産清酒についての指導がほしい。
- ・勉強会・講演会を増やしてほしい。夜の時間にしてほしい。
- ・京都は伝統工芸の技術集約地になってほしい。特に織りや染めなど、技術と伝統の優しい理解と活用に関する講座を開いてほしい。
- ・現在商品化を目指す件について、私のような者が実際に商品を作るとしたらどこへ行けば良いかと2,3のところ尋ねたところ、貴研究所の名前が出たので、どのようなことをする研究所かと電話で問い合わせしたが、要点がつかめずにいたので、取りあえず訪問してと思い、繊維についての相談をしたところ、「勉強不足」と指摘されました。その時は帰り際に受付カードをもらいましたが、どのように使ったらいいのかわからぬまま、綾部の産業技術研究所を訪問したりしていたところで、このアンケートが送られてきました。今はこの研究所について何も聞いていなかったのだと思うところです。適度に詳しい説明があつてしかるべきではないでしょうか。
- ・他社からの技術相談や、試験依頼内容を多少なりとも、参考程度に聞かせていただけると知識が広がりま

す。(もちろん機密情報や、具体名などは控えていただいても構いませんが)

- 西陣地域から遠くなったことはやはり不便です。去年は技術相談というより併職人さんを紹介していただきました。(西工やその他からも紹介を受けました)情報の集積地としても産技研にはメリットを感じております。
- 研究者の相談に応じていただきたい。東京の大学教員、アメリカなどの海外の研究者が関心をもっておられ、いろいろな教示を求めることがあります。そのような対応についても積極的に考えていただきたい。
- 複数の依頼をお願いしている場合の請求書がどの依頼のものかが分かりにくいので、対応できるようにお願いします。
- 研究会活動が少なくなったため、以前より研究所との関係が薄くなってきた。以前のような交流がどこかでなければ、若い人や新しい伝統工芸に従事している者にとって研究所は、遠い物になってしまうのではと懸念します。
- 申込、受付の対応や、書面での回答などは、以前の方が融通があったように思います。今後も頼れる相談窓口として期待しております。
- 大学の研究室との共同研究の際に産技研と大学が包括協定を結んでいることが多いと聞いていますので大学の案件で機器の使用などで利用する場合の手続きの簡素化と制限を緩和してほしいのと、特に公立大学との共同研究や連携では民間企業にも公立大学と同じオフィシャルな取り組みとして扱ってほしい。
- この様な機関において賛否あるのかもしれませんが、長期的視野で継続を望みます。
- 試料の郵送受け取りを可能にして欲しい。
- 受付の対応について、いかにも官僚的感じが強い。まず相談理由の丁寧な聞き取りと次へのつなげが悪いといった方が当たっているだろう。
- IJ 捺染についてもっと研究していきたい。京都は伝統産業もあるので、世界的に情報の発信基地になれる可能性を秘めていると感じている。地域、産学で組織を作ったらどうか。 など