

法人名

公益財団法人大阪産業局

CS調査の実施概要

○ 令和7年度の実施結果

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
支援事業利用者満足度	セミナーや商談会、経営相談等、当財団の実施する事業利用者に対して、記入式やメール、WEB等によるアンケートを行う	大阪産業局が実施する支援事業(475件)の利用者	32,570	令和7年4月～令和8年3月

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組
<p>当財団の実施するイベント・セミナー等各種イベントや相談等の事業利用者からのアンケートの満足度によって、中小企業のニーズとの乖離や当日の講師・内容についての改善点を把握した。</p> <p>■アンケート回収 平均満足度:95.7% (対象プログラム(事業)数:475件、対象者数:32,570名、回答者数:17,951名) ※支援事業475件ごとの平均満足度を元に全体の平均値を算出。</p> <p>■アンケート項目例 ・満足度(大変満足・満足・やや不満・かなり不満)とその理由 ・認知媒体 ・属性(経営者・管理職・自営業・社員など) ・参加目的 ・イベントでの気づき ・今後、参加したいテーマ、プログラム ・希望または期待する支援 ・事業を通じて得られた成果・効果 など</p>	<p>(結果を踏まえ実施した取組) 事業実施後のアンケート結果の満足度や経営への活用内容などを把握することで、実施事業の効果や貢献度を確認し、効果が低い事業については、改善、もしくは継続しない判断を行った。また、参加者によるコメントやニーズ(テーマ)を踏まえて、新しいセミナーを必要なタイミングに合わせて企画・実施した。</p> <p>(今後実施予定の取組) アンケートを活用して、経済環境に応じたニーズやテーマを把握し、スピード感を持った事業の改善・実施を行えるように、PDCAを強く意識した事業プランニングを行う。</p>

○ 令和8年度の実施方針

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
支援事業利用者満足度	セミナーや商談会、経営相談等、当財団の実施する事業利用者に対して、記入式やメール、WEB等によるアンケートを行う	大阪産業局 支援事業利用者	35,000	令和8年4月～令和9年3月

・CS調査に関する令和8年度目標(再掲)【※ 成果測定指標の場合】

戦略目標	成果測定指標	単位	R6実績値	R7目標値	R7実績値 [見込値]	R8目標値	CS調査の数値を成果測定指標に設定した理由及び目標値の根拠
中小企業支援サービスの向上	支援事業利用者満足度	%	-	90.0	95.7	90.0	<p>(設定した理由) 財団の支援事業全体としてのサービスの水準や、ニーズへの対応度合などを評価するため</p> <p>(何をめざすのか) サービスの質向上と利用者ニーズへの適切な対応を図り、利用者の声を踏まえた改善を重ねることで、より効果的な支援を行い、中小企業等の成長に寄与する。</p> <p>(目標値の根拠) 当財団が実施する大阪府・大阪市の交付金事業、受託事業、補助事業等において、満足度がKPIとして設定されている場合、その目標値は「90%以上」に定められている。</p> <p>これら交付金等事業を含む財団事業全体においてもこの基準を妥当なものとして準用し、満足度90.0%以上を設定する。</p>