

平成23年 3月15日
農林水産省
大臣官房統計部

民間競争入札実施事業
農作物価統計調査の実施状況について（平成22年調査分）

I 事業の概要

「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成18年法律第51号）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成22年及び平成23年調査の事業を実施している。

1 事業内容

農作物価統計調査における実査準備（調査関係用品の印刷、調査客体への協力依頼・確認、調査員の確保・指導）、実査（調査関係用品の配付・調査票の作成、調査客体からの問い合わせ・苦情等の対応、調査票の回収・督促等）、審査（調査票審査、調査客体への疑義照会）、調査票の電子化・都道府県別結果表及び価格変動要因等整理表の作成に係る業務

2 契約期間

平成21年11月1日～平成24年3月30日

3 受託者

株式会社 インテージリサーチ

II 確保すべき質の達成状況及び評価

平成22年調査（1月から12月分まで）における確保すべき質の達成状況及び評価は次のとおり。

1 調査票の回収（回収率）・督促

毎月の調査票の回収率は、電話、FAX又は調査員の訪問により督促を行った結果、国が実施した時と同様の100%を達成した。

表1 月別回収率（平成22年）

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
調査客体数	2,309	2,306	2,289	2,303	2,374	2,432	2,458	2,380	2,453	2,482	2,501	2,461
回収数	2,309	2,306	2,289	2,303	2,374	2,432	2,458	2,380	2,453	2,482	2,501	2,461
督促数	1,968	1,181	787	608	446	429	459	373	402	437	300	332
回収率(%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

注：調査客体数の変動は、各月ごとに調査品目が異なることによる。

2 調査員の確保、調査客体への協力依頼

- (1) 民間事業者は、調査員調査に対応するため、調査客体数を踏まえ、平成21年12月までに調査員を確保することとしたが、山間部及び離島等において通年で調査員を確保することが困難なため、農林水産省の登録調査員より3県7名の調査員の紹介を受けた。最終的に、調査員を全国で264人確保した。
- (2) 民間事業者は、全調査客体に対し、平成21年12月から平成22年1月までに調査員による訪問により、平成22年調査の協力依頼を行うとともに、調査のあらましや1月の調査票等の配付を行った。

3 調査客体からの照会対応

調査客体からの照会対応については、民間事業者は、「問い合わせ・苦情等対応マニュアル」に沿って調査客体からの照会対応を行った。

実査において、民間事業者では判断できないものについては、農林水産省へ疑義照会を行うとともに、調査客体が調査品目の取扱いをしなくなったことによる調査不能については、代替客体の選定依頼を行った。

表2 調査客体から民間事業者への問い合わせ・苦情対応状況

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
合計	21	14	2	10	1	1	1	0	0	1	1	3
苦情	12	6	0	1	0	1	0	0	0	0	1	2
その他	9	8	2	8	0	0	0	0	0	0	0	1

苦情等の主な例：「調査票がいきなり届いた」

「報告まで時間が欲しいと依頼したのに、すぐ督促された」

表3 民間事業者が農林水産省へ行った月別問い合わせ件数

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
照会件数	228	113	18	35	25	20	27	11	32	22	48	43
代替選定 (品目数)	24	11	23	8	18	26	4	0	32	7	16	13

注：1 客体で複数品目を担当していることがあるため、1件の照会で複数品目の代替を行っている場合がある。

問い合わせの主な内容：調査品目の銘柄等級について

調査品目の取扱いがなくなったことなどによる脱落

調査票種類や調査手法が貸与された名簿と異なること 等

4 調査票の審査・疑義照会対応

民間事業者は、「審査・集計・検討事項一覧表」に沿って審査し、疑義が生じた調

査客体に対し、価格の増減要因の疑義照会を行い農林水産省に価格変動要因等整理表を報告した。

民間事業者は、審査において、農林水産省への報告前に、調査客体へ電話により疑義照会を行った。1月分に疑義照会件数が多いのは、調査員の不慣れ、専門的知見の不足により実査の際の聞き取りが不十分であったことなどによる。

農林水産省は、民間事業者からの報告後に生じた疑義について民間事業者へ照会を行った。1月分に照会件数が多いのは、報告された都道府県別結果について、検証したところ、民間事業者の専門的知見の不足により、審査及び疑義照会が不十分であったことによる。

この結果、報告値の誤り等が判明し、集計段階で修正した。

1月分の照会件数及び修正件数は多かったが、その後、民間事業者においては、定期的な調査員研修において調査内容のフォローなどを行ったり、市場動向等の情報や照会内容をデータベース化し、蓄積・共有を図るなどの改善を行い、また、調査票に細部銘柄を印刷することで銘柄に関する疑義照会を減少させることで、民間事業者の調査客体への照会件数は2月分以降の月平均照会数は約450件となり、農林水産省からの照会件数も減ってきている。

表6 月別疑義照会件数

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
民間事業者 の照会件数	1,002	453	105	251	389	584	599	514	650	554	535	450
農林水産省 の照会件数	3,566	520	226	303	275	138	195	167	187	123	120	165
修正件数	660	346	36	33	57	40	36	29	37	34	25	26

民間事業者から調査客体への主な疑義照会内容

- 記入漏れの確認
- 調査客体ごとの価格の変動要因
- 調査単位や細部銘柄の確認
- 消費税計算や経費計算の有無 等

農林水産省から民間事業者への主な疑義照会内容

- 都道府県別価格の変動要因
- 報告価格算出方法の確認 等

6 評価

確保されるべき質として定めた調査票の回収率については、毎月100%を達成しており評価することはできる。

しかしながら、農林水産省の地方統計職員が行っていた疑義照会対応が中央集中調査へ変更したことにより、民間事業者に想定以上の負荷がかかり疑義照会対応が不十分な報告であったことなどから1月分の公表が15日遅れの3月15日となったことは不

十分な対応であったと考える。

この要因は、民間事業者において、①業務増加時における人員体制の不備、②調査員の農産物及び農業生産資材の専門的知見の不足等によるものと考えられる。

これらの問題点について、民間事業者は、①照会・督促対応等のために人員の増加（社員4名→6名、派遣社員10名→27名（7月以降は19名））、②調査員研修によるフォロー、③市場動向等の情報や照会内容の蓄積・共有化等により改善を図り、現在、疑義照会件数が少なくなっており、2月以降の公表遅れはない。

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

1 実施経費

平成21年11月から平成22年12月までの本業務に要した経費（税込）は下表のとおり。

単位：千円

費 目	22年調査業務年間計	
	見積経費	実施経費
合 計	124,170	143,915
調査社員人件費	14,393	51,708
調査物件費（調査票印刷）	1,260	2,460
労務費	4,602	38,069
調査員手当	37,146	15,251
調査員交通費	43,644	11,227
外注費（入力）	2,644	23
通信連絡費	3,806	7,304
調査員説明会会場費	147	226
出張旅費交通費	368	1,479
謝礼費	15,579	13,127
雑費	582	3,042

(1) 調査社員人件費・労務費・外注費

当初の想定に比べ、問い合わせ・疑義照会の件数が多く、疑義照会担当者を増員（10名→27名、7月以降は19名）して対応したこと、また、入力と審査を一体で進めるため、入力業務を外注から社内対応としたため、見積経費を上回った。

(2) 調査物件費

疑義照会の増加を踏まえ、2月調査以降の調査票に調査品目の細部銘柄を印字することとし、調査員調査用の調査票を再度印刷したため、経費が増加した。

(3) 調査員手当・調査員交通費

訪問による調査客体が想定より少なかったこと、また、平成22年4月に口蹄疫が

発生したことに伴い、調査客体への訪問（調査及び挨拶活動）の自粛（平成22年11月まで）が農林水産省より指示されたことにより、見積経費を下回った。

(4) 通信連絡費

調査員及び調査客体宛の物品発送回数が想定以上にかかったため、経費が増加した。

(5) 出張旅費交通費

補充調査員の個別指導、調査客体への説明などでの出張の必要が生じたため増加した。

(6) 雑費

入力業務を社内で対応したため、入力用のパソコンなど予定より多く発生し、見積経費を上回った。

2 評価

平成21年11月から平成22年12月までについては、民間事業者の実施経費が見積経費を上回った。

これは、これまで全国の統計・情報センターで行っていた回収・督促・審査を民間事業者では中央集中で行うこととしたが、調査の不慣れもあり、想定以上に問い合わせが多かったことなどから、増員により対応したため人件費が増加したことが主因と考える。

調査員関係費が下回ったことは、口蹄疫の発生という予測できない状況等によるものである。

平成22年においては、調査開始時の不慣れによる混乱があったが、今後、経験を踏まえた円滑な調査の実施及び創意工夫の効果による効率化により、経費の削減に努める必要がある。

IV 事業の実施状況

1 実施体制

以下のとおりである。

業 務 名	人日（社員）
調査客体への協力依頼	90（6人×15日）
調査関係用品の印刷	9（3人×3日）
調査票の回収及び督促	192（4人×48日）
調査票の審査・疑義照会対応	601（6人×100.1日）
調査客体への謝礼支給	60（3人×20日）

なお、社員以外に、回収に調査員264人、回収及び督促、審査・疑義照会に派遣社員を1月～6月は27名、7月以降は19名で対応している。

2 実施状況

(1) 調査客体への協力依頼

農林水産省から貸与された調査対象一覧表に基づき、平成21年12月中旬から平成22年1月中旬までにかけて、調査員が全調査客体に対し、事前に電話による確認を取った上で、訪問をして協力依頼を行った。訪問の際には、併せて、挨拶状を含め調査関係用品を配付した。ただし、調査客体との信頼関係形成のため、特別の配慮が必要と判断した2調査客体については、調査員ではなく、調査事務局職員が直接訪問し、調査への協力依頼を行った。

協力依頼数： 3,115客体

補充依頼数： 40客体

延べ人日 90人日

	計			
	訪問	郵送	電話	
協力依頼数	3,115	3,106	6	3
補充依頼数	40	40	0	0

(2) 調査関係用品の印刷

調査客体へ配付する調査票関係用品を農林水産省から提供されたファイルを基に平成21年12月1日から12月6日にかけて印刷した。2月分以降の調査票は、調査品目の細部銘柄を記載することとし、調査員調査用（他計調査用）については、平成22年1月22日から1月27日にかけて再度印刷、2月1日に農林水産省へ5セット納品した。

関係用品印刷物	印刷部数
農業物価統計調査 調査のあらまし	3,500
農業物価統計調査調査票（他計調査用）一般農産物・農業生産資材	4,000
農業物価統計調査調査票（他計調査用）野菜	2,000
農業物価統計調査調査票（自計調査用）一般農産物・農業生産資材	5,000
農業物価統計調査調査票（自計調査用）野菜	14,000
農業物価統計調査 送付用封筒（調査関係用品を郵送する場合）	8,000
農業物価統計調査 返信用封筒（調査票を郵送で回収する場合）	1,000
農業物価統計調査 記入の仕方（他計調査用）一般農産物	490
農業物価統計調査 記入の仕方（他計調査用）野菜	490
農業物価統計調査 記入の仕方（自計調査用）一般農産物	1,570
農業物価統計調査 記入の仕方（自計調査用）野菜	800
オンライン調査協力をお願い	3,500
オンライン調査操作ガイド	500

- ・実査準備として、調査関係用品の印刷の他、オンライン調査の実施のためにかかった期間 平成21年11月25日～平成22年1月31日
- ・延べ人日 11.7人日(社員)

(3) 調査員の確保・指導

民間事業者において、調査員調査を選択した調査客体を踏まえ調査員を確保し、17ブロックで平成21年12月3日から12月10日まで初期研修を行った。また、2か月ごとに、調査内容及び調査方法のフォローなどを目的として、調査員の定例研修を開催した。

なお、農林水産省から紹介を受けた調査員は7名であった。

3 実査

(1) 調査関係用品の配付

すべての調査客体に対して、調査協力依頼時に調査員が訪問し、調査のあらまし、調査票等を配付した。調査方法をオンライン調査とした117客体に対しては政府統計コードとID、確認コードを付与した。

また、郵送・FAX調査の1,298客体には、平成22年1月末～2月上旬に細部銘

柄を記載した2～12月分の調査票を郵送した。

(2) 調査客体からの問い合わせ・苦情等対応

調査客体からの問い合わせ・苦情対応については、「問い合わせ・苦情等窓口」(フリーダイヤルの電話2台)を設置し、担当者4名を置いたほか、調査員が随時対応した。

創意工夫を行った点としては、問合せデータベース(Access)を作成し、常時今までの問い合わせ内容の検索及び集計ができる仕組みを作成し、社員で情報共有を図り、問い合わせ回答の精度を高めた。

(3) 調査票の回収及び督促

調査客体から指定した期日までに調査票を回収するとともに、未回収の調査客体へ電話やFAXにより督促を行った。数回の電話で連絡の取れない場合には、調査員が直接訪問し、督促・回収を行った。

なお、平成22年4月に口蹄疫が発生した際は、農林水産省の他の統計調査の対応に準じて、偶蹄類を使用している客体のうち調査員による訪問調査としていた26調査客体は、4月から11月まで一時的に電話又はFAXによる調査として対応した。

調査方法別調査客体数

	FAX	郵送	調査員		ワライン
			電話	訪問	
民間事業者	1,282	62	1,744	231	140
国	1,369	-	1,780	445	-

注：民間事業者は平成22年12月時点、国は平成21年1月時点の数である。

月別督促件数

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
督促	1,968	1,181	787	608	446	429	459	373	402	437	300	332	7,722
訪問	37	23	15	4	1	3	2	3	1	3	3	2	97

・延べ人日 192人日

・延べ督促数 7,722件

1月分及び2月分は、督促時点での未記入や調査漏れが多かった。3月及び4月の督促数が多かったのは、農産物の調査品目の客体において、3月又は4月が調査開始の客体が多かったことによる。

督促について、創意工夫を行った点としては、3月分より督促数と遅延理由及び督促数を問合せデータベース(Access)で管理を行い、随時、追加・更新していることが挙げられる。

(4) 調査票の審査、調査客体への疑義照会

調査票の審査においては、農林水産省が示した「審査事項一覧表」に基づき行った。また、一定の許容範囲を逸脱した調査客体に対し、価格の増減要因について疑義照会を行い、都道府県別結果表及び価格変動要因整理表を作成した。

1月～12月までの疑義照会の実績

- ・疑義照会を行った件数 6,086件
- ・延べ人日 601人日

創意工夫を行った点としては、以下の4点を挙げることができる。

- ① 野菜については、調査客体への負担を考慮して、5日と15日分を一括して疑義照会を行った。その結果、審査にあたる作業員を効率的に配置できた。
- ② 市場の動向等について、情報の共有化と知識の習得に努めた。
- ③ 計算工程に多くの作業時間を要していたため、6月以降は、データベース（Access）に組み込んで入力から審査までを一体化した作業として、作業員は誰でも実施できるよう改善した。
- ④ 疑義照会の回答結果は、価格変動要因として入力情報及び客体情報、品目情報等と連動したデータベース（Access）で管理を行った。データの入力、集計、検索等の作業はトータル管理システムを使用して運用した。

(5) 集計・結果表の作成

都道府県別結果表は、農林水産省から貸与された農業物価統計調査都道府県別集計プログラムを用いて集計し、作成した。

作成した都道府県別結果表について、農林水産省が示す審査事項一覧表に基づき、品目別の価格の変動要因等の検討を行い、前年同月値及び前月値と比較し変動が大きい等、必要に応じて調査客体に疑義照会を行い、「価格変動要因等整理表」に取りまとめた。

作成した都道府県別結果表データ及び価格変動要因等整理表については、定められた期日までに農林水産省に納品した。

(6) 調査客体への謝礼支給

ア 確認方法

平成23年分の調査票等を配布した平成22年11月から12月までに調査員の訪問にて確認を行った。

イ 謝礼支給

民間事業者は、金融機関の口座の聞き取る事務手続きの煩雑さを考慮及び調査客体に直接手渡すことにより、謝礼の気持ちを表せることから、クオカードによる謝礼支給を基本とし、一般農産物生産者価格は、最大年間3,600円分、野菜生産者価格調査及び農業生産資材価格調査は、最大年間4,300円分を謝礼支給

した。なお、前年同様、現金振込を希望した調査客体には、同額を現金振込とした。

調査客体への謝礼支給の状況は以下のとおり。

		調査客体数	支払金額（円）
謝礼支払い	クオカード	2,475	9,828,400
	現金振込	821	3,298,800
受領辞退		139	562,700

4 調査客体への対応状況

平成22年10月末現在の農業物価統計調査における調査客体のうち、回収率50%を想定して抽出した調査客体に対して、民間事業者の対応状況について把握を行った。

(1) 実施状況

①事務局からの調査協力依頼状況、②事務局への問い合わせ等の対応状況、③事務局からの督促対応状況、④事務局からの疑義照会等対応状況、⑤事務局全体の感想について、アンケートを実施（平成22年11月19日発送、平成22年12月10日締切り）

	対象数	回答数	回収率(%)
合計	630	414	65.7
農産物	400	257	64.3
生産資材	230	157	68.3

(2) 集計結果

① 調査協力依頼状況

調査の協力依頼について「郵送」（71客体）、「訪問」（236客体）、「電話」（95客体）で行われたと回答のあった調査客体のうち、「訪問」又は「電話」で協力依頼があったと回答した調査客体から、時間帯については、「不都合があった」との回答が11件あった。

対応態度についても、「どちらかといえば悪い」との回答が7件あった。

② 調査員の対応状況

「調査員の面接・聞き取り」及び「調査員の電話・聞き取り」により調査が行われたと回答のあった調査客体（258客体）からの回答で、調査票を「記入しなくてよいといわれた」が5客体、「記入できるところだけでよいといわれた」が4客体から回答があった。

③ 問い合わせ等の対応状況

事務局に問い合わせを行ったと回答のあった調査客体（38客体）からの回答では、調査員に調査品目に対する知識を求める意見があった。1客体が「どちらか

といえば悪い」との回答があった。

④ 督促対応状況

事務局から督促があったと回答のあった調査客体（119客体）からの回答では、③と同様に調査品目に対する知識を求める意見があった。2客体が「どちらかといえば悪い」との回答があった。

⑤ 疑義照会等対応状況

事務局から疑義照会があったと回答のあった調査客体（171客体）からの回答では、概ね問題はなかったが、「説明がわかりにくい」「わかりづらい」という意見が7客体、「説明が長い」という意見が15客体あった。また、2客体が「どちらかといえば悪い」との回答があった。

アンケート全般的に批判的な回答は、調査客体と民間事業者のコミュニケーション不足と調査に対しての理解不足や農業・調査品目についての専門的知見の不足等が招いたものと考えられる。

また、「産地状況等を求められるため、行政全体を把握するべき所での調査をしたらどうか」、「国が責任を持って実施すべき。」との意見もあった。

【事務局からの調査協力依頼状況】

問1 調査の協力依頼は、どのように行われましたか。

	回答調査対象数		訪問		電話		郵送		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	414	100.0%	236	57.0%	95	22.9%	71	17.1%	12	2.9%
農産物	257	100.0%	134	52.1%	64	24.9%	51	19.8%	8	3.1%
生産資材	157	100.0%	102	65.0%	31	19.7%	20	12.7%	4	2.5%

問1-1 調査協力依頼の時間帯に問題はありましたか。

	回答調査対象数		特に問題ない		就業時間内で不都合があった		就業時間外で不都合があった		わからない		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	331	100.0%	310	93.7%	9	2.7%	2	0.6%	4	1.2%	6	1.8%
農産物	198	100.0%	186	93.9%	8	4.0%	1	0.5%	1	0.5%	2	1.0%
生産資材	133	100.0%	124	93.2%	1	0.8%	1	0.8%	3	2.3%	4	3.0%

問2 調査協力依頼の事務局の対応態度は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	331	100.0%	219	66.2%	105	31.7%	7	2.1%	-	0.0%	-	0.0%
農産物	198	100.0%	135	68.2%	59	29.8%	4	2.0%	-	0.0%	-	0.0%
生産資材	133	100.0%	84	63.2%	46	34.6%	3	2.3%	-	0.0%	-	0.0%

問2で「どちらかといえば悪い」、「悪い」と回答があった場合の具体例

- ・電話での協力依頼であるので身元の確認ができないので不安な事がある。
- ・調査内容が理解しにくかった。

問3 調査の協力依頼の事務局の説明内容は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		わかりやすい		どちらかといえばわかりやすい		どちらかといえばわかりづらい		わかりづらい		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	331	100.0%	168	50.8%	141	42.6%	16	4.8%	4	1.2%	2	0.6%
農産物	198	100.0%	105	53.0%	82	41.4%	9	4.5%	1	0.5%	1	0.5%
生産資材	133	100.0%	63	47.4%	59	44.4%	7	5.3%	3	2.3%	1	0.8%

問3で「どちらかといえばわかりづらい」、「わかりづらい」と回答があった場合の具体例

- ・事務局が内容を理解していない感じだった。
- ・事務局が調査先の事情を理解せず、一方的に説明した。

問4 調査の協力依頼は、どのような方法がよいですか。

	回答調査対象数		訪問		電話		郵送		その他		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	414	100.0%	128	30.9%	152	36.7%	111	26.8%	9	2.2%	14	3.4%
農産物	257	100.0%	77	30.0%	92	35.8%	70	27.2%	7	2.7%	11	4.3%
生産資材	157	100.0%	51	32.5%	60	38.2%	41	26.1%	2	1.3%	3	1.9%

問4で「その他」と回答があった場合の具体例

- ・引き続き調査する場合は電話でかまわないと思います。職員の移動等により、調査員が変更となる場合は訪問いただいた方が間違いがないと思います。
- ・電話をいただいてから郵送がよいと思います。
- ・産地等の担当が変わったときは訪問が良い。継続なら電話が良い。
- ・FAX又は電話
- ・Eメールによる依頼

問5 事務局の調査の協力依頼について、お気づきの点がありましたらご自由にお書き下さい。

- ・電話協力依頼は、今の時代良くない
- ・調査依頼時には出来るだけ訪問していただき、より正確な情報が提供できる様に内容についての説明を受けたい。
- ・調査員の方はもう少し幅広く知っていた方が良い

【調査員の対応状況】

問1 調査は、どのような方法により行われましたか。

	回答調査対象数		調査員の面接・聞き取り		調査員の電話・聞き取り		その他(FAX等)		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	414	100.0%	111	26.8%	147	35.5%	132	31.9%	24	5.8%
農産物	257	100.0%	62	24.1%	91	35.4%	87	33.9%	17	6.6%
生産資材	157	100.0%	49	31.2%	56	35.7%	45	28.7%	7	4.5%

問1-1 訪問の時間帯に問題はありましたか。

	回答調査対象数		特に問題ない		就業時間内		就業時間外		わからない		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	258	100.0%	228	88.4%	15	5.8%	-	0.0%	3	1.2%	12	4.7%
農産物	153	100.0%	132	86.3%	11	7.2%	-	0.0%	2	1.3%	8	5.2%
生産資材	105	100.0%	96	91.4%	4	3.8%	-	0.0%	1	1.0%	4	3.8%

問2 調査員の対応態度は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	258	100.0%	175	67.8%	81	31.4%	1	0.4%	-	0.0%	1	0.4%
農産物	153	100.0%	105	68.6%	46	30.1%	1	0.7%	-	0.0%	1	0.7%
生産資材	105	100.0%	70	66.7%	35	33.3%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%

問3 調査員の説明の中で、調査票の記入を軽視するような発言はありましたか。

	回答調査対象数		なかった		記入しなくてよい(白紙)		記入できるところだけ		その他		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	258	100.0%	243	94.2%	5	1.9%	4	1.6%	-	0.0%	6	2.3%
農産物	153	100.0%	141	92.2%	4	2.6%	3	2.0%	-	0.0%	5	3.3%
生産資材	105	100.0%	102	97.1%	1	1.0%	1	1.0%	-	0.0%	1	1.0%

問4 調査員の対応について、お気づきの点がありましたらご自由にお書きください。

- ・一度、訪問していただいたので気軽に話げできました。
- ・調査商品の知識は多少有ったほうが良いと思う。時期等。
- ・調査員には調査に対する内容が良く理解できていないのでこれまでの経験から内容の説明をしました

【事務局への問い合わせ等の対応状況】

問1 事務局へ問い合わせ等をされましたか。

	回答調査対象数		した		しなかった		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	414	100.0%	38	9.2%	366	88.4%	10	2.4%
農産物	257	100.0%	27	10.5%	224	87.2%	6	2.3%
生産資材	157	100.0%	11	7.0%	142	90.4%	4	2.5%

問1-1 問1で「した」と選択された場合、どのようなことで問い合わせられましたか。

	回答調査対象数		調査の内容に係る		調査に対する		その他		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	38	100.0%	26	68.4%	7	18.4%	3	7.9%	2	5.3%
農産物	27	100.0%	20	74.1%	4	14.8%	1	3.7%	2	7.4%
生産資材	11	100.0%	6	54.5%	3	27.3%	2	18.2%	-	0.0%

問1-1の内容の具体例

- ・時期(調査日)とか、単価について、どの様にして出すのかとか。
- ・調査票の不明な点の問い合わせ
- ・前回の調査内容

問2 事務局へ問い合わせ等されたときの電話のつながり具合は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		すぐつながった		どちらかといえば		どちらかといえば		待たされた		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	38	100.0%	23	60.5%	13	34.2%	1	2.6%	-	0.0%	1	2.6%
農産物	27	100.0%	16	59.3%	10	37.0%	-	0.0%	-	0.0%	1	3.7%
生産資材	11	100.0%	7	63.6%	3	27.3%	1	9.1%	-	0.0%	-	0.0%

問3 事務局の対応態度は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	38	100.0%	25	65.8%	11	28.9%	1	2.6%	-	0.0%	1	2.6%
農産物	27	100.0%	18	66.7%	8	29.6%	-	0.0%	-	0.0%	1	3.7%
生産資材	11	100.0%	7	63.6%	3	27.3%	1	9.1%	-	0.0%	-	0.0%

問3で「どちらかといえば悪い」、「悪い」と回答があった場合の具体例

- ・当方の申し入れに対してすぐに結論が出せなかった

問4 問い合わせ等に対する事務局の説明内容は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		わかりやすい		どちらかといえば		どちらかといえば		わかりづらい		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	38	100.0%	20	52.6%	14	36.8%	2	5.3%	-	0.0%	2	5.3%
農産物	27	100.0%	17	63.0%	9	33.3%	-	0.0%	-	0.0%	1	3.7%
生産資材	11	100.0%	3	27.3%	5	45.5%	2	18.2%	-	0.0%	1	9.1%

問5 問い合わせ等に対する事務局の回答までの時間は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		短かった		どちらかといえば		どちらかといえば		長かった		その場での回答が	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	38	100.0%	21	55.3%	14	36.8%	2	5.3%	-	0.0%	-	0.0%
農産物	27	100.0%	16	59.3%	10	37.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
生産資材	11	100.0%	5	45.5%	4	36.4%	2	18.2%	-	0.0%	-	0.0%
無回答												
件数 構成比(%)												
1 2.6%												
1 3.7%												
- 0.0%												

問6 事務局の問い合わせ等の対応について、お気づきの点がありましたらご自由にお書き下さい。

- ・何がどこまで知っての話か専門的な語句が知らない人もいるのでは
- ・電話の対応も良かったです。

【事務局からの督促対応状況】

問1 事務局から調査票の提出に対する督促がありましたか。

	回答調査対象数		あった		なかった		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	414	100.0%	119	28.7%	278	67.1%	17	4.1%
農産物	257	100.0%	74	28.8%	170	66.1%	13	5.1%
生産資材	157	100.0%	45	28.7%	108	68.8%	4	2.5%

問1-1 問1の電話の時間帯は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		特に問題ない		就業時間内で		就業時間外で		わからない		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	119	100.0%	108	90.8%	6	5.0%	-	0.0%	2	1.7%	3	2.5%
農産物	74	100.0%	66	89.2%	4	5.4%	-	0.0%	2	2.7%	2	2.7%
生産資材	45	100.0%	42	93.3%	2	4.4%	-	0.0%	-	0.0%	1	2.2%

問2 事務局の対応態度はいかがでしたか。

	回答調査対象数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	119	100.0%	74	62.2%	41	34.5%	2	1.7%	-	0.0%	2	1.7%
農産物	74	100.0%	44	59.5%	26	35.1%	2	2.7%	-	0.0%	2	2.7%
生産資材	45	100.0%	30	66.7%	15	33.3%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%

問2で「どちらかといえば悪い」、「悪い」と回答があった場合の具体例

- ・内容がわからないものに一方的に話をした
- ・一方的なFaxが多かった
- ・数字の入力ミスということがハッキリしていても、どうなのかの問い合わせがあった。

問3 事務局の説明の中で、調査票の記入を軽視するような発言はありませんでしたか。

	回答調査対象数		なかった		記入しなくてよい(白紙)		記入できるところだけ		その他		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	119	100.0%	110	92.4%	1	0.8%	3	2.5%	-	0.0%	5	4.2%
農産物	74	100.0%	67	90.5%	1	1.4%	2	2.7%	-	0.0%	4	5.4%
生産資材	45	100.0%	43	95.6%	-	0.0%	1	2.2%	-	0.0%	1	2.2%

問4 事務局の督促に対する説明時間は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		短かった		どちらかといえば		どちらかといえば		長かった		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	119	100.0%	80	67.2%	30	25.2%	5	4.2%	-	0.0%	4	3.4%
農産物	74	100.0%	48	64.9%	17	23.0%	5	6.8%	-	0.0%	4	5.4%
生産資材	45	100.0%	32	71.1%	13	28.9%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%

問5 事務局の督促の対応について、お気づきの点がありましたらご自由にお書き下さい。

- ・提出日の2~3日前に毎回電話をいただいた方が忘れなくていいと思う。
- ・Faxの到着と受取り確認をすべき

【事務局からの内容照会等対応状況】

問1 事務局から調査票について内容照会等がありましたか。

	回答調査対象数		あった		なかった		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	414	100.0%	171	41.3%	231	55.8%	12	2.9%
農産物	257	100.0%	105	40.9%	145	56.4%	7	2.7%
生産資材	157	100.0%	66	42.0%	86	54.8%	5	3.2%

問1-1 問1の電話の時間帯は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		特に問題ない		就業時間内		就業時間外		わからない		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	171	100.0%	158	92.4%	7	4.1%	-	0.0%	-	0.0%	6	3.5%
農産物	105	100.0%	96	91.4%	6	5.7%	-	0.0%	-	0.0%	3	2.9%
生産資材	66	100.0%	62	93.9%	1	1.5%	-	0.0%	-	0.0%	3	4.5%

問2 事務局の対応態度はいかがでしたか。

	回答調査対象数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	171	100.0%	108	63.2%	61	35.7%	2	1.2%	-	0.0%	-	0.0%
農産物	105	100.0%	70	66.7%	35	33.3%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
生産資材	66	100.0%	38	57.6%	26	39.4%	2	3.0%	-	0.0%	-	0.0%

問3 事務局の調査票についての内容照会の説明は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		わかりやすい		どちらかといえば		どちらかといえば		わかりづらい		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	171	100.0%	97	56.7%	66	38.6%	6	3.5%	1	0.6%	1	0.6%
農産物	105	100.0%	58	55.2%	44	41.9%	2	1.9%	-	0.0%	1	1.0%
生産資材	66	100.0%	39	59.1%	22	33.3%	4	6.1%	1	1.5%	-	0.0%

問4 事務局の内容照会の説明時間は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		短かった		どちらかといえば		どちらかといえば		長かった		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	171	100.0%	82	48.0%	71	41.5%	14	8.2%	1	0.6%	3	1.8%
農産物	105	100.0%	52	49.5%	40	38.1%	12	11.4%	-	0.0%	1	1.0%
生産資材	66	100.0%	30	45.5%	31	47.0%	2	3.0%	1	1.5%	2	3.0%

問5 事務局の内容照会状況等の対応について、お気づきの点がありましたらご自由にお書き下さい。

- ・もっとしっかり説明して形式的でなく本当に正確に知りたいとしたいことを通すべき
- ・データを提供しているだけなので、詳しい話をされても担当者ではないので困りました。
- ・記入ミスの確認、ていねいな対応だった

【事務局全体の感想】

問1 事務局への全体的な感想は、いかがでしたか。

	回答調査対象数		満足であった		どちらかといえば満足		どちらかといえば不満		不満であった		無回答	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	414	100.0%	146	35.3%	211	51.0%	21	5.1%	4	1.0%	32	7.7%
農産物	257	100.0%	96	37.4%	126	49.0%	15	5.8%	4	1.6%	16	6.2%
生産資材	157	100.0%	50	31.8%	85	54.1%	6	3.8%	-	0.0%	16	10.2%

問2 事務局についてお気づきの点がありましたらご自由にお書き下さい。

- ・調査票の提出がおくれた時、督促のFAXがりましたが、電話の後のFAXでも良いと思います。
- ・Web上での調査を充実させれば良いと思う。利用が中途半端なのだと思う。
- ・信用というものが調査協力には一番必要なものなので、理解してもらって行動が大事だと思う(今まで以上に)
- ・一方的に調査用紙を送りつけ、回答を求めて来ただけであり、不満であった。
- ・親切な対応で、わかりやすい質問をしていただき、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・青果物の貴重な資料になるので、今後も十分な対応をしていきますのでよろしくお願いいたします。
- ・1年もの長い間調べた内容をホームページではなく用紙教えてほしいです。
- ・調査員、事務局に付いては、特に問題はないが、こちらの業務が急がしく、調査に協力できにくい状態である。