

生鮮食料品価格・販売動向調査の民間競争入札に係る措置に関する計画(案)

平成22年3月
農林水産省

1 措置に係る計画案

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。以下「法」という。)及び公共サービス改革基本方針(平成21年7月10日閣議決定。以下「基本方針」という。)(別添1)に基づき、生鮮食料品価格・販売動向調査における民間競争入札について、次のとおり計画案を策定した。

2 業務の概要

生鮮野菜の小売段階における国産品(標準品、有機栽培品、特別栽培品)、輸入品別の価格及び販売数量の動向を把握することにより、国内農業を振興するための各種施策に必要な資料を得ることを目的として実施している。

(1) 調査の期日

原則として毎月12日を含む週の木曜日

調査は3月、6月、9月、12月の四半期毎に実施

(2) 調査の事項

生鮮野菜21品目について、国産品(標準品、有機栽培品、特別栽培品)、輸入品別の価格及び販売数量

(3) 調査対象

主要15都市に所在する生鮮野菜を取り扱っている「百貨店・総合スーパー」、
「各種食料品小売業で従業者10人以上」及び「野菜・果実小売業で従業者5人以上」のセルフサービス店を営む事業所のうち、POSシステムを導入している店舗

(4) 調査客体数

130店舗

3 入札の対象範囲

実査準備(調査関係用品の印刷、調査客体の選定、調査客体への協力依頼)、実査(調査関係用品の配付、調査客体からの問い合わせ・苦情等への対応、調査票の回収・督促、調査員からの疑義対応)、審査(調査票の内容審査、調査客体への疑義照会、データチェックの処理等)、調査票データの電子化、集計(調査票データの集計、第1報の統計表の作成、報告書統計表作成、審査)、調査客体への謝礼支給

4 入札等の実施予定時期

平成22年7月ごろを目途に入札公告し、平成22年11月から落札者による事業を実施する予定。

5 契約期間

平成22年11月から平成26年2月までの3年4カ月

6 計画案策定に当たっての考え方

(1) 民間競争入札導入の経緯及び実施状況

法に基づく基本方針において、本調査については、民間競争入札の対象とされ、平成20年11月から平成23年2月までの2年4カ月間の予定で民間競争入札による落札者に委託し、経費削減に努めている。

平成22年2月には平成21年調査分について実施状況を取りまとめ(別添2参照)、調査票の回収率の月別目標70パーセント、年間目標76パーセントについては達成したものの、報告期日の順守を重視するあまり調査票の審査が行われないなどの調査精度上の問題点が明らかになったところである。

今後、平成23年から25年までの調査分については、これらの問題点等を踏まえ、適切に本業務を遂行できるよう民間競争入札実施要項にその改善策を反映させる等の措置を講じた上で、民間競争入札を実施することとする。

(2) 契約期間

契約期間については、基本方針に基づき複数年とする必要があり、また、より長期に委託することによって民間事業者の創意工夫を促し、調査の質の維持向上や経費削減を図るため、これまでの2年間の契約から、今回は3年間の契約を予定している。

「公共サービス改革基本方針」(抄)

(平成21年7月10日閣議決定)

(別表)

1. 統計調査関連業務

事項名	措置の内容等	担当府省等
(5)農林水産省 所管の統計調査	<p>○ 次の内容の民間競争入札により事業を実施している生鮮食料品価格・販売動向調査について、実施要項等に基づき適切に運営する。</p> <p>【業務の概要及び入札の対象範囲】 調査対象の選定、調査員の確保・指導、調査関係用品の印刷、調査票の配付・回収・受付、督促、照会対応、個票審査、集計、統計表の作成に係る業務</p> <p>【契約期間】 平成20年11月から平成23年2月までの2年4か月間</p> <p>【平成22年度以降の事業に関する計画の策定】 上記事業の実施状況等を踏まえ、平成22年度以降の事業について民間競争入札を実施するための計画を、監理委員会と連携しつつ、平成22年3月末までに策定する。</p>	農林水産省

平成22年3月17日
農 林 水 産 省
大臣官房統計部

民間競争入札実施事業 生鮮食料品価格・販売動向調査の実施状況について(平成21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)に基づき民間競争入札を行い、以下の内容により平成21年及び22年調査の事業を実施している。

1 事業内容

生鮮食料品価格・販売動向調査における実査準備(調査客体の選定、調査関係用品の印刷)、調査票の配付・回収、督促、照会対応、審査(疑義照会)、集計、第1報結果表及び報告書統計表の作成に係る業務

2 契約期間

平成20年11月から23年2月末日までの2年4ヶ月間

3 受託者

株式会社 日本インヴェスティゲーション

II 確保すべき質の達成状況及び評価

平成21年調査(1月から12月分)における確保すべき質の達成状況及び評価は以下のとおり。

1 調査票の回収・督促

平成21年調査における年間平均回収率は80.3%であり、平成17年調査～平成19年調査の実績値の3ヶ年平均である年間目標値76%を4.3ポイント上回る結果となった。

これは、平成19年調査の82.6%、平成20年調査の80.7%に次ぐ高い回収率であった。

また、全ての月において、平成18年調査の実績値を基に定めた月別目標値70%を上回った。

督促率(回収数のうち督促により回収した率)は26.6%となり、平成20年調査に比べて12.9ポイント上回った。

これは、民間事業者へのヒアリングによると、民間事業者は、調査主体が民間事業に変わったことにより調査客体に意識の変化が生じたのではないかと推測している。

月別回収・督促状況

平成21年調査

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年間計
調査客体数	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	1560
回収数	108	106	101	108	108	106	102	104	101	97	100	111	1252
督促なし	77	75	71	91	91	92	72	74	70	67	67	72	919
督促1回	26	26	26	10	9	9	17	17	18	14	17	23	212
督促2回	5	5	4	7	8	5	13	13	13	16	16	16	121
未回収数	22	24	29	22	22	24	28	26	29	33	30	19	308
回収率	83.1%	81.5%	77.7%	83.1%	83.1%	81.5%	78.5%	80.0%	77.7%	74.6%	76.9%	85.4%	80.3%
督促率	28.7%	29.2%	29.7%	15.7%	15.7%	13.2%	29.4%	28.8%	30.7%	30.9%	33.0%	35.1%	26.6%

平成20年調査

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年間計
調査客体数	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	1560
回収数	110	109	109	107	106	106	102	104	104	102	101	99	1259
督促なし	87	89	85	97	96	94	97	97	89	88	87	80	1086
督促1回	15	12	13	5	5	6	4	4	8	8	8	9	97
督促2回	8	8	11	5	5	6	1	3	7	6	6	10	76
未回収数	20	21	21	23	24	24	28	26	26	28	29	31	301
回収率	84.6%	83.8%	83.8%	82.3%	81.5%	81.5%	78.5%	80.0%	80.0%	78.5%	77.7%	76.2%	80.7%
督促率	20.9%	18.3%	22.0%	9.3%	9.4%	11.3%	4.9%	6.7%	14.4%	13.7%	13.9%	19.2%	13.7%

注：報告期日後の回収等は、未回収扱いとした。

2 調査客体からの照会対応、調査票・第1報結果表等の審査、調査客体への照会

生鮮食料品価格・販売動向調査事務局の専用回線を設置し、調査客体からの問い合わせに対応した。

(1) 調査客体からの照会対応（問い合わせ・苦情への対応）

民間事業者は、講師となる責任者がテレマーケティング専門会社による研修を受講し、それを基に事前研修カリキュラムを作成し、事前研修を実施するとともに、想定問答と対応マニュアルを作成し、模擬訓練を実施し、実践的な研修が行われた。

月別問い合わせ・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	年間計
合計件数	2	2	3	2	0	0	0	0	0	2	1	3	15
調査内容	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	6
苦情等	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
その他	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2	6

調査内容：調査票の記入の仕方について

苦情等：返信用封筒のサイズが小さい

疑義照会が多すぎる等

その他：閉店になるため、協力できない等

(2) 調査票の審査、調査客体への照会（疑義照会状況）

回収された調査票は、OCRを利用した自動判読システムで電子化を試みたが、誤認識等が多かったことから、手入力により電子化を行った。

審査においては、農林水産省が示す審査事項一覧表に基づき調査票データの妥当性等の審査を行い、疑義照会を行うこととしていた。

しかしながら、生鮮食料品の流通実態に関する知識不足及び報告期日の遵守のため、1～9月調査分については、無記入及び判読できない数値などについてのみ疑義照会を行い、調査票の審査が十分に行われぬまま、農林水産省に報告された。

そのため、その期間におけるすべての調査票については、農林水産省が実質的な審査を行う必要が生じた。その結果、民間事業者は農林水産省から多くの疑義照会を受け、調査客体に疑義照会を行うこととなった。これは、農林水産本省が最終審査を行い地方統計組への疑義照会を行った平成20年と単純比較はできないものの、報告値の修正回数が、従来、国が行っていた場合に比べ、約1.7倍と増加した。

農林水産省は、民間事業者に対し、その都度、改善するよう指示したものの、1～9月調査においては社内体制の不備により対応されず、10～12月調査分からは、本業務専属の部署を設け専任者の配置を行ったことから審査体制が整備され、報告値の修正回数は減少した。

この点について民間事業者へヒアリングを行ったところ、回収率を最優先に考えたこと、また、審査等受託内容について社内での共有がなされていなかったこと等が理由として挙げられた。

また、民間事業者からは、本調査の審査にあたっては生鮮食料品の流通実態の知見が不可欠であること、調査客体との良好な関係を保つようにすることなどが重要である等の意見があった。

月別疑義照会件数

平成21年調査

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年間計
合計件数	125	125	131	153	123	114	122	113	61	84	70	61	1282
月別の価格騰落率	62	68	59	50	48	42	66	63	28	38	45	33	602
並列販売品の価格比	41	39	47	49	46	45	43	41	21	21	10	5	408
他店舗間の価格比	5	8	5	34	18	14	5	5	4	17	4	8	127
その他	17	10	20	20	11	13	8	4	8	8	11	15	145
報告値の修正回数	49	59	47	85	70	61	99	87	51	22	30	21	681
民間事業者による照会件数	5	3	10	9	2	4	5	2	5	55	38	40	178
農林水産省による照会件数	120	122	121	144	121	110	117	111	56	29	32	21	1104

(参考)

平成20年調査

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年間計
合計件数	37	65	43	70	65	60	70	68	68	57	86	52	741
月別の価格騰落率	17	39	22	42	43	34	28	26	29	20	44	17	361
並列販売品の価格比	2	7	3	11	11	13	21	18	20	6	6	10	128
他店舗間の価格比	17	17	16	16	9	12	21	24	19	31	36	25	243
その他	1	2	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	9
報告値の修正回数	28	51	30	38	35	30	29	41	40	22	39	28	411

注：農林水産省による地方統計組織に対する疑義照会件数

(3) 第1報結果表の作成、報告書統計表作成

民間事業者は、データベース集計プログラムを用いて、完成された調査票データを効率的に集計し、第1報結果表及び報告書統計表の作成における効率化を図った。

3 評価

民間事業者は、独自の工夫として、調査票の回収及び督促業務の質を高めるため、回収状況をパソコンにデータベース化して、督促リストの作成や督促スケジュールなどの管理を行い、督促漏れの無いようにした。

また、調査客体の希望によっては、FAX、電子メール等による回収にも対応し、回収率の向上を図った。

この結果、回収率については、業務遂行に当たり確保されるべき質として定めた平成17年～平成19年調査の実績値の3カ年平均である年間目標値76%を4.3ポイント上回る80.3%の結果となり、平成19年調査の82.6%、平成20年調査の80.7%に次ぐ高い回収率であった。

また、全ての月において、平成18年調査の実績値を基に定めた月別目標値70%を上回ったことは、評価する。

しかしながら、調査開始後1月調査分から9月調査分までの調査票について、社内での連絡・審査体制の不備、生鮮食料品の流通実態について専門的知見が不十分であったこと等から統計精度の維持に不可欠な調査票の審査が行われずに報告されたことは問題である。

III 実施経費の状況及び評価

1 実施経費

本業務に要した経費（税込）は、下表のとおり（実施経費は概算）。

(単位:円)

費目	21年調査業務年間計	
	見積経費	実施経費
1, 人件費	2717000	3268000
うち社員	1260000	2260000
うち非常勤	1457000	1008000
2, 事業関係費	4613000	3921630
①調査関係用品の印刷費	160000	162855
②調査関係用品の郵送費	70000	74220
③管理費	873000	1056555
④謝礼金	3510000	2628000
合計	7330000	7189630

なお、業務初年度における見積経費と実施経費の主な差異については以下のとおり。

【人件費】

生鮮食料品の流通実態についての知識不足、また調査客体への疑義照会作業についての経験不足及び人員等の実施体制が不十分であったため、作業時間が増加したこと及び年途中での代替調査客体の選定作業が生じたこともあり、見積経費に比べ実施経費が増加した。

【事業関係費】

① 印刷費

調査関連用品の印刷については、再委託をした。

再見積りにより印刷単価は見積金額より低く抑えられたものの、印刷ロットの関係で農林水産省から示された部数を上回る印刷数となり増加した。

② 郵送費

代替選定を行った8客体に新たに調査関係用品の送付を行ったことや調査期間中の調査関係用品の紛失による再送付が19客体あったことから、郵送費は見積経費を上回った。

③ 管理費

当初、予定していた電話回線が諸事情により使用不可となり新たに電話回線を引いたことや、人員体制の改善により増員し、それらの者に当初予定の無かった事前の各種研修等を行ったことから増加した。

④ 謝礼金

調査開始当初、年間回収率100%を目標としていたが、結果として、年間回収率が80.3%となったことや受領辞退客体数が多かったことから、見積経費より減少した。

2 評価

今回の事業において、初年度については、民間事業者の実施経費が契約金額（見積

経費)を下回った。

費目別に見ると、人件費については、調査客体への疑義照会時の労力の増加等により見積金額を上回った。

事業関係費については、事業専用の電話回線の新設したこと及び想定していなかった業務従事者の研修を行ったことによる経費が増加したものの、謝礼金の大幅な減少から、見積額を下回った。

IV 事業の実施状況

1 実施体制

以下のとおりである。

客体選定、確認・協力依頼	18人日
調査関係用品の印刷・配付(封入)	3人日
調査客体からの照会対応	常時、2名を配置
調査対象日、提出期限の確認、調査票の回収・督促	69人日
調査票の審査、調査客体への照会	92人日
集計、第1報結果表作成・審査	40人日
報告書統計表作成	6人日
調査客体への謝礼支給	3人日
(再委託)以下の業務については再委託も実施	
調査関係用品の印刷	

2 実査準備

(1) 調査客体の選定、調査客体への確認・協力依頼

調査客体の選定、調査客体への確認・協力依頼については、農林水産省より貸与された平成20年調査客体リストに記載された調査客体に対して電話で継続意向の確認を行った結果、117客体から翌年の調査への協力が得られた。

翌年の調査への協力が得られなかった場合は、電話によりPOSシステム導入の有無、並列販売の有無など諸条件を確認した上で、協力依頼を行い、13客体を代替選定し、平成20年12月20日に農林水産省へ21年調査客体リストの報告を行った。

また、第3四半期調査までの結果、回収率が著しく低い調査客体については代替選定の必要があると判断したこと及び閉店で調査不可能な店舗が発生したことから、速やかに8客体を代替選定した。

調査客体の選定業務の実施状況は以下のとおり。

- 平成20年12月1日～12月19日(平成20年調査客体の継続意向確認及び代替選定)
- 平成21年11月9日～11月13日(年途中の代替選定)

- 合計 延べ18人日
 - うち社員 12人日
 - 非常勤職員 6人日

(2) 調査関係用品の印刷等

印刷原稿について農林水産省の確認後、11月28日に印刷を行い印刷終了後の12月15日に農林水産省へ全調査関係用品5セットを納品した。

印刷部数については、以下のとおり。

印刷ロットの関係で農林水産省から示された部数を上回る印刷部数となった。

関係用品印刷物	農林水産省が基数として提示した印刷部数	実印刷部数
調査ご協力のお願い	$130(\text{調査店舗数}) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 142$	200
生鮮食料品価格・販売動向調査票	$130(\text{調査店舗数}) \times 12(12ヶ月分) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 1643$	2000
生鮮食料品価格・販売動向調査記入の仕方	$130(\text{調査店舗数}) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 142$	150
送付用封筒	$130(\text{調査店舗数}) \times 1(\text{年1回}) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 142$	200
返信用封筒	$130(\text{調査店舗数}) \times 4(\text{四半期に1回}) \times 1.05(\text{予備}) + 5(\text{農林水産省提出分}) = 551$	600

3 実査

(1) 調査関係用品の配付

調査関係用品の発送については、平成20年12月16日から平成21年1月8日に協力を得られることとなった130調査客体に対し、平成20年12月16日から平成21年1月8日の間に、随時、郵送で配付を行った。

また、年途中で代替選定を行った8客体に対しては、11月末日に全調査関係用品を郵送で配付を行った。

・平成20年12月1日～平成21年1月8日

・合計 延べ3人日

うち社員 1人日

非常勤職員 2人日

(2) 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、専用回線を設置し、常時、人員を駐在させ、調査客体からの問い合わせに対応した。

照会対応について創意工夫した点としては、照会のあった内容は、データベース化してそれ以降の対応の参考資料とすることで照会対応の効率の向上を図った。調査客体からの照会対応業務の実施状況は以下のとおり。

・平成20年12月1日～平成21年12月29日

・土日・祝日を除く午前9時～午後6時

(上記、期間及び時間帯は、常時、2名を配置し対応)

(3) 調査対象日・提出期限の確認、調査票の回収・督促

回収方法は、基本的には郵送により行った。

督促方法は、調査客体への電話により行った。

調査対象日の確認は、毎月、調査対象週の月曜日に2名を配置して実施した。

提出期限の確認は、四半期に一度、回収日の2週間前に2名を配置して実施した。

創意工夫した点としては、調査客体の希望によっては、FAX、電子メールによる回収にも対応した(平成21年12月調査時、郵送108客体、FAX7客体、電子メール

15客体)。

また、回収状況をパソコンにデータベース化して、督促リストの作成や督促スケジュールなどの管理を行い、督促漏れの無いようにした。

調査票の回収・督促業務の実施状況は以下のとおり。

- ・第1 四半期 平成21年3月31日～4月16日
- ・第2 四半期 平成21年6月30日～7月17日
- ・第3 四半期 平成21年9月30日～10月19日
- ・第4 四半期 平成21年12月28日～平成22年1月15日
- ・合計 延べ69人日
 - うち社員 21人日
 - 調査員 48人日

4 調査票の審査、調査客体への照会

疑義内容を簡潔にまとめたメモを作成し、FAXで調査客体へ送信した。

メモを送信後、調査客体へ電話連絡を行い、メモに基づき聞き取りを行った。

調査票の審査業務、調査客体への照会業務の実施状況は以下のとおり。

- ・第1 四半期 平成21年4月1日～4月20日
- ・第2 四半期 平成21年7月1日～7月21日
- ・第3 四半期 平成21年10月1日～10月20日
- ・第4 四半期 平成22年1月4日～1月20日
- ・合計 延べ92人日
 - うち社員 42人日
 - 非常勤職員 50人日

5 集計、第1報結果表の作成

集計、第1報結果表の作成については、集計表に入力し自動的に加算・集計する方法で行った。

集計結果の審査については、責任者の管理の下、二人一組で審査基準に基づいて行った。

集計、第1報結果表の作成・審査業務の実施状況は以下のとおり。

- ・第1 四半期 平成21年4月20日～4月24日
- ・第2 四半期 平成21年7月21日～7月24日
- ・第3 四半期 平成21年10月20日～10月26日
- ・第4 四半期 平成22年1月21日～1月25日
- ・合計 延べ40人日
 - うち社員 20人日
 - 非常勤職員 20人日

6 報告書統計表作成

報告書統計表作成については、「5 集計、第1報結果表の作成」と同様に行った。
報告書統計表作成業務の実施状況は以下のとおり。

- ・平成22年2月1日～2月15日
- ・合計 延べ6人日
 - うち社員 6人日
 - 非常勤職員 0人日

7 調査客体への謝礼支給

調査客体への謝礼の支給については、1年間の調査終了後、調査客体へ電話により謝金の振込先口座の確認を行い、口座振り込みにより行った。

調査客体への謝礼支給業務の実施状況は以下のとおり。

- ・平成22年2月1日～2月28日
- ・合計 延べ3人日
 - うち社員 3人日
 - 非常勤職員 0人日

調査客体への謝礼支給の状況は以下のとおり。

支払い方法	客体数	支払金額
口座振り込み	1171	2634750
受領辞退	131	0

8 調査客体への対応状況

平成21年10月末現在の生鮮食料品価格・販売動向調査における全ての調査客体に対して、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その他について、アンケートを実施（平成21年12月9日発送、平成22年1月8日締切）した。

送付数	回答数	回収率	有効回答数	有効回収率
130	66	50.8%	65	50.0%

(2) アンケートの集計結果

①調査協力依頼状況

時間帯・応対・態度については、批判的な回答はなかった。

協力依頼の説明内容については、「どちらかというとわかりづらい」との回答が3調査客体からあった。

②問い合わせ等の対応状況

電話がつながるまでの時間が、「どちらかといえば待たされた」との回答が1調査客体からあった。

③督促対応状況

督促電話の時間帯は、「不都合があった」との回答が1調査客体からあったほか、応対・態度が、「どちらかという悪い」との回答が8調査客体、「調査票の記入を軽視する発言があった」とする回答が1調査客体からあった等の不適切な対応もみられた。

④疑義照会等対応状況

応対・態度が、「どちらかという悪い」との回答が3調査客体からあったほか、内容照会の説明が「どちらかといえばわかりづらい」との回答が1調査客体からあった。

アンケートの中で見受けられる批判的な回答は、農産物の流通実態等の認識不足などの専門的知見の不足が招いたものと思われる。

【事務局からの調査協力依頼状況】

(1) 調査の協力依頼の状況についてお尋ねします。

ア 事務局からの協力依頼の時間帯はいかがでしたか。

		1	2	3	4
		特に問題ない	就業時間外で 不都合があった	就業時間内で 不都合があった	わからない
回答数	33	33	0	0	0
構成比	100%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

イ 事務局の協力依頼の応対・態度はいかがでしたか。

		1	2	3	4
		良い	どちらかといえば 良い	どちらかといえば 悪い	悪い
回答数	35	18	17	0	0
構成比	100%	51.4%	48.6%	0.0%	0.0%

3又は4を選択された方は、具体的にご記入をお願いします。

(主に出された意見)

なし

ウ 事務局からの協力依頼の説明内容は、いかがでしたか。

		1	2	3	4
		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
回答数	48	21	24	3	0
構成比	100%	43.8%	50.0%	6.3%	0.0%

3又は4を選択された方は、具体的にご記入をお願いします。

(主に出された意見)

説明者が調査の趣旨や目的を理解していないように感じた。

(2) 調査の協力依頼は、どのような方法がよいですか。

		1	2	3
		訪問	電話	郵送
回答数	56	19	17	20
構成比	100%	33.9%	30.4%	35.7%

(3) 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ご記入をお願いします。

(主に出された意見)

協力依頼の際、年間スケジュールも示してほしい
メールでの協力依頼をお願いしたい
お願いをするという姿勢が感じられなかった
わかりやすい説明であった

【事務局への問い合わせ等の対応状況】

(1) 問い合わせ等の状況についてお尋ねします。

ア 事務局へ問い合わせ等を行われましたか。

		1	2
		した	しなかった
回答数	61	16	45
構成比	100%	26.2%	73.8%

2 を選択された方は、「3 事務局の調査客体へ督促した際の対応状況」へ進んでください。

イ 事務局には、どのようなことで問い合わせ等を行われましたか。

(該当するものは全てお書きください。)

		1	2	3
		調査の内容について	苦情	その他
回答数	13	7	0	6
構成比	100%	53.8%	0.0%	46.2%

問い合わせをされた方は、内容について具体的にご記入をお願いします。

(主に出された意見)

調査票の不足による追加要請
記入方法と提出期限について
照会の際の方法について
返信用封筒のサイズについて
集計結果の内容について

(2) 事務局へ電話で問い合わせ等された際、電話がつながるまでの時間は、いかがでしたか。

(電話がつながるまでの時間とは、話し中も含め事務局が電話に出るまでの時間を言います。)

		1	2	3	4
		すぐつながった	どちらかといえば すぐつながった	どちらかといえば待た された	待たされた
回答数	13	7	5	1	0
構成比	100%	53.8%	38.5%	7.7%	0.0%

(3) 事務局の応対・態度はいかがでしたか。

		1	2	3	4
		良い	どちらかといえば 良い	どちらかといえば 悪い	悪い
回答数	13	9	4	0	0
構成比	100%	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%

3 又は 4 を選択された方は、具体例のご記入をお願いします。

(主に出された意見)

なし

(4) 事務局からの問い合わせ等に対する説明内容は、いかがでしたか。

		1	2	3	4
		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
回答数	13	3	10	0	0
構成比	100%	23.1%	76.9%	0.0%	0.0%

3 又は 4 を選択された方は、具体例のご記入をお願いします。

(主に出された意見)

なし

(5) 事務局からの問い合わせ等に対する回答までの時間は、いかがでしたか。

		1	2	3	4	5
		短かった	どちらかといえば 短かった	どちらかといえば 長かった	長かった	その場での回答が なかった
回答数	13	8	5	0	0	0
構成比	100%	61.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%

(6) 問い合わせ等の対応について、事務局にお気づきの点がありましたらご自由にご記入をお願いします。

(主に出された意見)

同一の担当者で対応してもらいたい

【事務局からの督促対応状況】

(1)督促対応状況についてお尋ねします。

ア 事務局から調査票の提出に対する督促がありましたか。

		1	2
		あった	なかった
回答数	64	47	17
構成比	100%	73.4%	26.6%

2を選択された方は、「4 事務局から調査客体へ内容照会をした際の対応状況」へ進んでください。

イ 事務局から督促の電話を受けた時間帯は、いかがでしたか。

		1	2	3	4
		特に問題ない	就業時間外で 不都合があった	就業時間内で 不都合があった	わからない
回答数	47	45	1	0	1
構成比	100%	95.7%	2.1%	0.0%	2.1%

(2)事務局の対応・態度は、いかがでしたか。

		1	2	3	4
		良い	どちらかといえば 良い	どちらかといえば 悪い	悪い
回答数	47	23	16	8	0
構成比	100%	48.9%	34.0%	17.0%	0.0%

3又は4を選択された方は、具体例のご記入をお願いします。

(主に出された意見)

電話をしてくる際、略称ではなく正式名称を名乗ってほしい

(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。

		1	2	3	4
		なかった	記入しなくてよい といわれた	記入できるところだけ でよいといわれた	その他
回答数	47	46	0	1	0
構成比	100%	97.9%	0.0%	2.1%	0.0%

4を選択された方は、具体例のご記入をお願いします。

(主に出された意見)

なし

(4)事務局からの督促に対する説明時間は、いかがでしたか。

		1	2	3	4
		短かった	どちらかといえば 短かった	どちらかといえば 長かった	長かった
回答数	42	28	13	1	0
構成比	100%	66.7%	31.0%	2.4%	0.0%

(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ご記入をお願いします。

(主に出された意見)

ノルマをこなしているような対応であった

同一の担当者に対応してほしい

電話でなくメールで督促をおこなえばよいのではないかと

【事務局からの疑義照会等対応状況】

(1)内容照会等の状況についてお尋ねします。

ア 事務局から調査票の内容照会等がありましたか。

		1	2
		あった	なかった
回答数	59	41	18
構成比	100%	69.5%	30.5%

2を選択された方は、「5 その他」へ進んでください。

イ 事務局から内容照会等を受けた時間帯は、いかがでしたか。

		1	2	3	4
		特に問題ない	就業時間外で 不都合があった	就業時間内で 不都合があった	わからない
回答数	41	40	0	0	1
構成比	100%	97.6%	0.0%	0.0%	2.4%

(2)事務局の対応・態度は、いかがでしたか。

		1	2	3	4
		良い	どちらかといえば 良い	どちらかといえば 悪い	悪い
回答数	41	22	16	3	0
構成比	100%	53.7%	39.0%	7.3%	0.0%

3又は4を選択された方は、具体例のご記入をお願いします。

(主に出された意見)

照会内容が事務局の認識不足によるもので説明しても理解しない

(3)事務局からの調査票の内容照会の説明は、いかがでしたか。

		1	2	3	4
		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
回答数	40	18	19	1	2
構成比	100%	45.0%	47.5%	2.5%	5.0%

3又は4を選択された方は、具体例のご記入をお願いします。

(主に出された意見)

説明したことが理解されない

照会する内容をよく確認してもらいたい

(4)事務局からの調査票の内容照会の説明時間は、いかがでしたか。

		1	2	3	4
		短かった	どちらかといえば 短かった	どちらかといえば 長かった	長かった
回答数	41	20	20	1	0
構成比	100%	48.8%	48.8%	2.4%	0.0%

(5)事務局の内容照会等の対応について、お気づきの点がありましたらご自由にご記入をお願いします。

(主に出された意見)

農産物の流通現場の実態に疎すぎる

【その他】

(主に出された意見)

電話の対応は感じがよい

電話でなくメールでやり取りを行いたい

協力していることを忘れられないでほしい