

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
木材流通統計調査のうち木材価格統計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)に基づく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

木材価格統計調査における実査準備(調査関係用品の印刷等)、調査票の配付・回収、督促、照会対応、審査(疑義照会)、集計、都道府県別結果表及び第1報の統計表の作成に係る業務

2 契約期間

平成20年11月から平成22年12月までの2年2か月間

3 受託者

財団法人 農林統計協会

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次のとおり。

1 調査票の回収・督促

毎月の調査票の回収率は、電話、FAX又は電子メール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21年)

	年間計	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	4,712	400	396	398	393	389	391	390	391	391	391	391	391
回収数	4,712	400	396	398	393	389	391	390	391	391	391	391	391
督促回収率(%)	19.1	38.5	32.3	28.1	47.6	18.0	7.2	10.0	14.3	8.7	9.5	8.7	5.6
未回収数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	100.0

注：休廃業した調査客体を除く。

2 調査客体からの問い合わせ対応、調査票の審査、疑義照会対応及び報告

(1) 調査客体からの問い合わせ対応

民間事業者は、実務担当者への業務マニュアルの作成に当たり、農林水産省との打ち合わせを十分に行い、調査票へ記入する価格の照会の対応など具体的な事例を含んだ業務マニュアルを作成した。また、実務担当者への研修は、農林統計調査に精通した民間事業者の職員を講師とし、実践的な研修を行った。

表2 調査客体から民間事業者への問い合わせ・苦情等対応状況（平成21年）

	年間計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
合計件数	55	14	10	11	7	0	6	0	0	0	7	0	0
調査内容	35	8	6	9	4	0	4	0	0	0	4	0	0
苦情等	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
その他	17	5	4	2	2	0	1	0	0	0	3	0	0

○ 問い合わせの主な内容

ア 調査内容：記入の仕方について

調査対象品目の単位について 等

イ 苦情等：多忙のため毎月の調査はきつい

調査票が届いていない 等

ウ その他：オンライン調査を希望したい

オンライン送信の仕方が分からない 等

(2) 調査票の審査、疑義照会対応、報告

ア 民間事業者は、実務担当者への審査、疑義照会対応の業務マニュアルの作成に当たり、農林水産省との打ち合わせを十分に行い、価格の増減要因の確認など具体的な事例を含んだ業務マニュアルを作成した。また、実務担当者への研修は、農林統計調査を経験した民間事業者の職員を講師とし、実践的な研修を行った。

イ 調査票の審査は、「審査、集計、検討事項一覧表」に基づき、同一調査票について複数の者で行い、その結果、「審査、集計、検討事項一覧表」の基準を超えたデータ及び未記入や不備等があったものについて、疑義照会を行い、修正した内容についても、複数の者で確認を行った。その後、入力したデータについても「審査、集計、検討事項一覧表」に基づき作成した審査プログラムを用いて、審査・疑義照会の確認を行った。

ウ しかしながら、21年1～2月調査分については、調査結果を報告することを優先し、疑義照会が未完了の状態農林水産省へ調査結果の報告を行った。このため、農林水産省において、疑義照会が終了していない1月97客体、2月70客体の調査票について審査を行う必要が生じた。

このことから、農林水産省は、3月調査分から疑義照会を完了後に報告を行うよう指導を行った。

その結果、3月に1～2月分を含めた疑義照会が発生し、報告日は4日遅延し、1～2月調査分の公表値を訂正する必要が生じた。

エ これは、民間事業者における林業・製材業の知見及び調査ノウハウの不足並びに業務増加時の人員体制が整備されていなかったことによる。

このため、4月に民間事業者は人員を5名体制から9名体制へ増員する等の再発防止の対応を行った。この結果、業務増加に対応出来ないとの理由での報告の遅延は、現在のところ改善されている。

なお、21年調査全体での疑義照会は、国で行っていた時の件数70件に比べ、1,306件と大幅に増加した。

オ また、本業務について民間事業者にヒアリングを行ったところ、審査は木材の専門的知見がないと十分行えない、調査客体が零細な事業所が数多く、担当者等との連絡がとれない、月別調査という性質上、トラブルがあった場合のリカバリーの期間が短いなどの意見が挙げられた。

表3 月別疑義照会件数（平成21年）

	年間計	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	1,306	5	39	166	191	70	88	390	36	40	184	49	48
記入無し・記入位置確認	112	0	1	3	4	12	35	22	4	9	7	8	7
価格の変動要因	573	5	38	159	69	57	46	30	26	29	42	35	37
3か月価格変動なし	365	0	0	0	118	0	0	113	0	0	134	0	0
その他	256	0	0	4	0	1	7	225	6	2	1	6	4
上記のうち、国からの照会	257	5	7	0	0	3	3	225	2	7	4	0	1

注： 7月の件数が増加しているのは、全調査客体に対し消費税の取扱いを確認したためである。

表4 農林水産省への報告遅延回数・日数、報告値の修正回数及び公表値の修正回数（平成21年）

	年間計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
報告遅延日数	8回	0	1	4	1	0	0	8	0	1	1	1	1
報告値の修正回数	37	9	6	5	4	3	2	1	2	2	1	1	1
公表値の修正	31	7	6	5	4	3	2	1	1	1	1	0	0
修正した延べ調査客体数	1,659	318	276	265	264	262	255	3	10	3	1	1	1

注： 1 国が実施していた平成20年における地方組織から本省への報告の遅延回数、遅延日程及び報告値の修正回数については資料が存在しない。

2 7月の報告日数が遅延しているのは、全調査客体に対し消費税の取扱いを確認したためであり、1～6月の「修正した調査客体数」には、その修正に係る252調査客体が含まれる。

3 評価

回収率については、確保されるべき質として定めた、毎月の調査票の回収率100%

を達成しており評価する。

しかしながら、民間事業者においては、①月別調査のノウハウや木材の知見が十分蓄積されていなかったこと、②疑義照会が増加した時の体制を整備していなかったことから、短期間に事務処理が集中する中で、督促や疑義照会が十分行えず、調査結果の報告の遅延や修正報告といった支障が生じた。これは、統計精度の維持の観点から、不十分な対応であったと考える。

この点については、事業従事者の増員等の再発防止策を作成したことにより、現在、報告遅延回数及び遅延日数、報告値の修正回数が少なくなっている。

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）。

費目	21年調査業務年間計	
	見積経費	実施経費
合 計	10,500	10,679
1 人件費	6,864	6,945
2 事業関係費	3,138	3,022
①調査関係用品の印刷費	232	282
②調査関係用品の郵送費	403	287
③システム開発費	663	663
④謝礼金	1,840	1,790
3 その他	498	712

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。

(1) 人件費

督促や疑義照会など短期間に事務処理が集中したことにより、作業人員を5名から9名に増員したことから増加した。

(2) 事業関係費

ア 印刷経費

調査票の印刷について、都道府県名及び整理番号をプレプリント（あらかじめ調査票に印刷）したことから増加した。

イ 郵送費（郵送・返送・通信料）

調査票の回収について、郵送からFAX又はオンラインに変更した調査客体があったことから減少した。

ウ 謝礼金

調査客体数が休業により減少したことから減少した。

(3) その他（事務所費、謝礼金振込手数料等）

民間事業者の業務のうち、本業務の占める割合が増加したため、事務所費が増加したこと、取引銀行以外への振り込み件数が見積もりより多くなったため、振込手数料が増加したこと等から増加した。

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）をわずかに上回った。

人件費がわずかに上回ったことについては、統計精度の維持の観点から不可欠なことであると考えます。

IV 事業の実施状況

1 実施体制

以下のとおりである。

実査準備(調査関係用品の印刷、調査客体への翌年の調査の連絡・協力確認等)	20人日
調査客体からの照会対応	常時、4名を配置
調査票の回収・督促	25人日
調査票の審査・調査客体への疑義照会	65人日
集計及び第1報結果表の作成・審査	24人日
調査客体への謝礼支給	20人日

2 実査準備

(1) 実査準備（調査関係用品の印刷、調査客体への翌年の調査の連絡・協力確認等）

ア 調査関係用品の印刷状況

印刷原稿について農林水産省の確認後、12月3日に印刷を行い、印刷終了後の12月13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。

関係用品印刷物	印刷部数
調査ご協力のお願い	$400(\text{調査客体数}) + 150(\text{予備等}) = 550$
素材・木材チップ価格調査票	$340(\text{調査客体数}) \times 15 + 150(\text{予備等}) = 5,250$
木材製品卸売価格調査票	$70(\text{調査客体数}) \times 15 + 100(\text{予備等}) = 1,150$
素材・木材チップ価格調査票記入の仕方	$340(\text{調査客体数}) + 160(\text{予備等}) = 500$
木材製品卸売価格調査票記入の仕方	$70(\text{調査客体数}) + 80(\text{予備等}) = 150$
送付用封筒	$400(\text{調査客体数}) + 100(\text{予備等}) = 500$
返信用封筒	$400(\text{調査客体数}) \times 15 + 60(\text{予備等}) = 6,060$

注：予備には、実査処理用、農林水産省提出分含む。

イ 調査客体への翌年の調査の連絡・協力確認

調査開始前に、電話により全調査客体に対して調査の協力依頼を行うとともに、調査実施機関が変更になったことを連絡した。また、調査客体にオンライン調査への変更の案内を行った。

ウ 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18日～平成21年1月8日

394調査客体に対して調査協力の確認を行い、全調査客体から調査協力の了解を得た。(平成20年12月時点での調査客体数。その後6件追加あり。)

・合計 延べ20人日

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、宅配便により平成20年12月～平成21年1月に全調査客体に発送した。

創意工夫した点としては、調査関係用品の他に、毎月の報告期日を明示したものを同封したことが挙げられる。

(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、電話を4台設置し4名で対応した。

創意工夫した点としては、照会のあった内容を業務マニュアルに追記し、それ以降の照会対応が効率的に行えるようにしたことが挙げられる。

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28日

・土日・祝日を除く9:00～18:00

(上記、期間及び時間帯は、常時、4名を配置し対応)

(3) 調査票の回収・督促

調査票の回収については、郵送、オンライン又はFAXの中から調査客体が希望する方法により行った(平成21年12月調査時、郵送115客体、オンライン44客体、FAX232客体)。また、当初督促無しでの回収率が低かったことから、5月から電話、FAX又は電子メールにより報告期日の事前通知を行った。

督促の体制は当初5名で対応していたが、短期間での事務処理が困難となってきたことから、4月以降9名体制で実施した。

創意工夫した点としては、

① 回収について電話、FAX又は電子メールにより報告期日の事前通知を行ったこと

② 督促について、連絡がつかない場合はFAX又は電子メールにより督促を行ったこと

③ 回収、督促の状況を一覧表に整理し、担当者が確認できるようにし、回収、督促漏れのないよう行ったこと

が挙げられる。

調査票の回収・督促業務の実施状況は以下のとおり。

	調査票の回収及び督促の実施期間	備 考
1 月	1/21～1/26	
2 月	2/23～2/27	
3 月	3/20～3/27	
4 月	4/17～4/23	督促開始を早めた
5 月	5/15～5/25	FAX又は電子メールによる報告日の事前通知を開始
6 月	6/19～6/24	
7 月	7/17～7/27	
8 月	8/19～8/25	
9 月	9/16～9/25	
10 月	10/16～10/27	
11 月	11/20～11/26	
12 月	12/18～12/28	

合計 延べ25人日

4 調査票の審査、調査客体への疑義照会

調査票の審査については、複数の者が目視により審査を行い、疑義照会を行った。その後、作成した審査プログラムを用いて再度、審査基準を超えたデータについて、その理由を確認し、調査客体に電話（担当者が不在の場合はFAX又は電子メール）により疑義照会を行った。

調査票の審査、調査客体への疑義照会の体制は当初5名で対応していたが、短期間での事務処理が困難となってきたことから、4月以降9名体制で実施した。

疑義照会について創意工夫した点としては、疑義照会を通じて、担当者との連絡が付きやすい時間帯を把握し効率的に行ったことが挙げられる。

調査票の審査、調査客体への疑義照会業務の実施状況は以下のとおり。

	調査票の審査及び調査客体への疑義照会の実施期間
1月	1/23～1/29
2月	2/26～2/27
3月	3/2～3/31
4月	4/3～4/27
5月	5/12～5/27
6月	6/10～6/29
7月	7/9～7/27
8月	8/1～8/25
9月	9/24～9/29
10月	10/14～10/28
11月	11/6～11/25
12月	12/18～12/28

※合計 延べ65人日

5 集計及び第1報結果表の作成・審査

集計及び第1報結果表の作成については、自動集計プログラムを用いて、調査票データを集計表に自動的に加算・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。

集計及び第1報結果表の作成・審査業務の実施状況は以下のとおり。

	集計及び第1報結果表の 作成・審査の期間
1月	1/21～1/26
2月	2/23～2/27
3月	3/23～3/27
4月	4/22～4/23
5月	5/22～5/25
6月	6/22～6/24
7月	7/21～7/27
8月	8/21～8/25
9月	9/24～9/25
10月	10/22～10/27
11月	11/24～11/26
12月	12/22～12/28

※合計 延べ24人日

6 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 1月12日～1月19日
- ・合計 延べ20人日

調査客体への謝礼支給の状況は以下のとおり。

単位:円

	調査客体数	支払金額
謝礼支払い	403	1,790,161
受領辞退	0	0

注：調査の継続が困難となった調査客体について、代替の調査客体を選定し、調査を実施したことから、謝礼を支払った調査客体数が毎月の調査客体数を上回っている。

7 調査客体への対応状況

平成21年10月末現在の木材価格統計調査におけるすべ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事務局全体の感想について、アンケートを実施（平成21年12月8日発送、平成21年12月25日締切り）した。

	調査客体数	回答数	回収率(%)
合 計	389	286	73.5
素材・木材チップ	322	233	72.4
製 品	67	53	79.1

(2) 集計結果

① 調査協力依頼状況

時間帯について「不都合であった」との回答が4調査客体、対応態度について「どちらかというが悪い」という回答が2調査客体あった。協力依頼の説明内容については「わかりづらい」・「どちらかというわかりづらい」との回答が7調査客体からあった。

② 問い合わせ等の対応状況

説明内容が、「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ほかは、対応・態度・説明内容等について好意的な回答であった。

③ 督促対応状況

督促電話の時間帯について「不都合があった」との回答が2調査客体からあったほか、対応態度で「どちらかといえば悪い」との回答が1調査客体、「調査票の記入を軽視する発言があった」との回答が6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

時間帯について「不都合があった」との回答が4調査客体、対応態度が「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「わかりづらい」・「どちらかというわかりづらい」との回答が7調査客体からあった。

アンケートにおける批判的な回答は、林業・木材等に関する専門的知見の不足等が招いたものと考えられる。

【事務局からの調査協力依頼状況】

問1 調査協力依頼の時間帯は、いかがでしたか。

	回答調査客体数		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	
	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	284	100.0	266	93.7	3	1.1	1	0.4	14	4.9
素材・木材チップ	231	100.0	217	93.9	2	0.9	1	0.4	11	4.8
製品	53	100.0	49	92.5	1	1.9	0	0.0	3	5.7

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。

	回答調査客体数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い	
	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	279	100.0	183	65.6	94	33.7	2	0.7	0	0.0
素材・木材チップ	228	100.0	150	65.8	77	33.8	1	0.4	0	0.0
製品	51	100.0	33	64.7	17	33.3	1	2.0	0	0.0

問2で「どちらかといえば悪い」又は「悪い」と回答があった場合の主な具体例

- ・印象に残っておらず、事務的な対応だったと思われる。
- ・当初何の連絡もなく、突然調査票を送るよう依頼された。用紙も受け取っていない。

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。

	回答調査客体数		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	
	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	276	100.0	146	52.9	123	44.6	5	1.8	2	0.7
素材・木材チップ	225	100.0	119	52.9	101	44.9	4	1.8	1	0.4
製品	51	100.0	27	52.9	22	43.1	1	2.0	1	2.0

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主な具体例

- ・実施主体が変更になる旨を、連絡が来る前に地元の農政事務所の担当から聞いていたので理解できたが、説明が良くわからなかった。
- ・調査依頼時に消費税や経費の扱い等の注意する点について説明が欲しかった。
- ・説明を受けていなかった。大分経って、文書で送られてきた。
- ・調査の目的がよくわからない。

問4 調査の協力依頼は、どのような方法がよいですか。

	回答調査客体数		電話		郵送		その他	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	277	100.0	104	37.5	150	54.2	23	8.3
素材・木材チップ	225	100.0	85	37.8	125	55.6	15	6.7
製品	52	100.0	19	36.5	25	48.1	8	15.4

問4で「その他」と回答があった場合の主な具体例

- ・FAX。
- ・電話で依頼後に、郵送で確認。
- ・メール。
- ・直接来てもらって説明してもらい、依頼するのが良いと思う。
- ・郵送で依頼の文書を送りつつ、担当者に電話連絡を入れる。

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ください。

- ・顔が見えない。調査業務は「サービス業」だと思うが、サービスの体をなしていない。

【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。

	回答調査客体数		した		しなかった	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	284	100.0	19	6.7	265	93.3
素材・木材チップ	231	100.0	16	6.9	215	93.1
製品	53	100.0	3	5.7	50	94.3

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されましたか。

	回答調査客体数		調査の内容に係る問い合わせ		調査に対する意見・要望		その他	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	18	100.0	13	72.2	0	0.0	5	27.8
素材・木材チップ	15	100.0	11	73.3	0	0.0	4	26.7
製品	3	100.0	2	66.7	0	0.0	1	33.3

問1-1の内容の主な具体例

- ・価格変動時の理由の書き方について。
- ・価格の変動について。
- ・調査対象品目について。
- ・調査手法に対する問い合わせ。
- ・価格の内訳(運賃・税)の確認。

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。

	回答調査客体数		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	
	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	19	100.0	15	78.9	4	21.1	0	0.0	0	0.0
素材・木材チップ	16	100.0	13	81.3	3	18.8	0	0.0	0	0.0
製品	3	100.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0

問3 事務局の対応態度は、いかがでしたか。

	回答調査客体数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い	
	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	19	100.0	15	78.9	4	21.1	0	0.0	0	0.0
素材・木材チップ	16	100.0	12	75.0	4	25.0	0	0.0	0	0.0
製品	3	100.0	3	100.0	0	0.0	0	0.0	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

- ・なし

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。

	回答調査客体数		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	
	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	18	100.0	9	50.0	8	44.4	1	5.6	0	0.0
素材・木材チップ	15	100.0	7	46.7	7	46.7	1	6.7	0	0.0
製品	3	100.0	2	66.7	1	33.3	0	0.0	0	0.0

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。

	回答調査客体数		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	
	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	18	100.0	7	38.9	11	61.1	0	0.0	0	0.0
素材・木材チップ	15	100.0	6	40.0	9	60.0	0	0.0	0	0.0
製品	3	100.0	1	33.3	2	66.7	0	0.0	0	0.0

その場での回答がなかった	
件数	構成比(%)
0	0.0
0	0.0
0	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ください。

- ・相手を思いやっているようで感じがよかった。
- ・会社規模により価格(仕入れ)が違うと思うので、会社の状況を調査してからの方が正確な統計が取れると思う。
- ・調査を続けるなら、現場を見る必要あり。

【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。

	回答調査客体数		あった		なかった	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	283	100.0	191	67.5	92	32.5
素材・木材チップ	231	100.0	155	67.1	76	32.9
製品	52	100.0	36	69.2	16	30.8

問1-1 問1の電話の時間帯は、いかがでしたか。

	回答調査客体数		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	
	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	189	100.0	183	96.8	2	1.1	0	0.0	4	2.1
素材・木材チップ	153	100.0	148	96.7	2	1.3	0	0.0	3	2.0
製品	36	100.0	35	97.2	0	0.0	0	0.0	1	2.8

問2 事務局の対応態度は、いかがでしたか。

	回答調査客体数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い	
	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	188	100.0	129	68.6	58	30.9	1	0.5	0	0.0
素材・木材チップ	152	100.0	103	67.8	48	31.6	1	0.7	0	0.0
製品	36	100.0	26	72.2	10	27.8	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

- ・事務処理(機械)的

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。

	回答調査客体数		なかった		記入しなくてよい(白紙でもよい)と言われた		記入できる箇所だけでよいと言われた		その他	
	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	190	100.0	184	96.8	0	0.0	6	3.2	0	0.0
素材・木材チップ	154	100.0	150	97.4	0	0.0	4	2.6	0	0.0
製品	36	100.0	34	94.4	0	0.0	2	5.6	0	0.0

問3で「その他」と回答があった場合の具体例

- ・なし

問4 事務局の督促に対する説明時間は、いかがでしたか。

	回答調査客体数		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	
	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	185	100.0	114	61.6	66	35.7	5	2.7	0	0.0
素材・木材チップ	150	100.0	95	63.3	50	33.3	5	3.3	0	0.0
製品	35	100.0	19	54.3	16	45.7	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ください。

- ・対応が丁寧で好感が持てた。
- ・つい提出を忘れてしまうこともあるので、2~3日前に連絡して欲しい。
- ・入札の関係でどうしても調査票の提出が期限ぎりぎりになる。なるべく早く調査票を出すようにしているが、督促を受けると気持ちのいいものではない。
- ・提出確認のFAXが提出した後に届くと気分が悪い。郵送につきこのようなことが起こると思うので、メールでの提出にしてほしい。督促をするのもメールにしてほしい。

【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。

	回答調査客体数		あった		なかった	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	281	100.0	187	66.5	94	33.5
素材・木材チップ	230	100.0	154	67.0	76	33.0
製品	51	100.0	33	64.7	18	35.3

問1-1 問1の電話の時間帯はしかがでしたか。

	回答調査客体数		特ご問題ない		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	
	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	185	100.0	178	96.2	3	1.6	1	0.5	3	1.6
素材・木材チップ	152	100.0	146	96.1	2	1.3	1	0.7	3	2.0
製品	33	100.0	32	97.0	1	3.0	0	0.0	0	0.0

問2 事務局の対応態度はしかがでしたか。

	回答調査客体数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い	
	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	185	100.0	128	69.2	54	29.2	3	1.6	0	0.0
素材・木材チップ	152	100.0	106	69.7	44	28.9	2	1.3	0	0.0
製品	33	100.0	22	66.7	10	30.3	1	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主な具体例

- ・早口のため言っている意味が理解しづらい。言い方が「冷たい」、「上から目線」の感じを受けた。こちらの「分からない」という回答に対していろいろ聞かれても困る。
- ・民間とは思われない対応なので、天降り団体だろうと思っていた。

問3 事務局の調査票についての内容照会の説明はしかがでしたか。

	回答調査客体数		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	
	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	185	100.0	112	60.5	66	35.7	6	3.2	1	0.5
素材・木材チップ	152	100.0	94	61.8	52	34.2	5	3.3	1	0.7
製品	33	100.0	18	54.5	14	42.4	1	3.0	0	0.0

問4 事務局の内容照会の説明時間はしかがでしたか。

	回答調査客体数		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	
	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	178	100.0	102	57.3	72	40.4	4	2.2	0	0.0
素材・木材チップ	145	100.0	86	59.3	55	37.9	4	2.8	0	0.0
製品	33	100.0	16	48.5	17	51.5	0	0.0	0	0.0

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ください。

- ・こちらの記入手違いをわかってもらえた。
- ・わかりやすかつし対応も良かった。
- ・まず第11に記入の定義をしっかりと調査対象に伝えないと、正確な情報も得にくい。シンプルに回答できる調査項目を望む。
- ・流通そのものが理解できているのか。木材の知識があるのか。
- ・以前提出した調査票の書き方の不備があるということを違う要件で連絡があったときに言われた。

【事務局全体の感想】

問1 事務局への全体的な感想よしかがでしたか。

	回答調査客体数		満足であった		どちらかといえば満足であった		どちらかといえば不満足であった		不満足であった	
	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	269	100.0	118	43.9	143	53.2	7	2.6	1	0.4
素材・木材チップ	221	100.0	100	45.2	115	52.0	5	2.3	1	0.5
製品	48	100.0	18	37.5	28	58.3	2	4.2	0	0.0

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ください。

- ・いつも丁寧で親切な対応ありがとうございました。
- ・メールでの回答も考慮してほしい。
- ・こちらのミスにお詫言いか対応してもらい感謝している。
- ・他の統括調査にも協力しており、もう少し余裕を持った提出期限してほしい。
- ・「民間なら民間らしくおこなえ」と言いたい。
- ・もっと現場のわかる人調査してほしい。
- ・産地、製材所が違えば価格もすぐ変わるので、そこをわかってほしい。
- ・記入用紙の記入欄のスペースを大きくしてほしい。
- ・これからの協力でさら負担も少ない。業界のためなら、また、協力する。