

平成21年度

農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査

農林水産省における改革への取組に関する意識・意向調査結果

この調査は、平成21年8月上旬～中旬に、農林水産情報交流ネットワーク事業の全モニター8,000名（消費者モニター1,500名、農業者モニター2,500名、林業者モニター500名、漁業者モニター1,000名、流通加工業者モニター2,500名）に対して実施し、消費者モニター1,243名、農業者モニター1,714名、林業者モニター338名、漁業者モニター576名、流通加工業者モニター1,587名の計5,458名から回答を得た結果である。

【調査結果の概要】

1 農林水産省改革について

農林水産省改革の取組が国民の皆様にとどのように受け止められているか確認するため、直接又は報道等による農林水産省との関わりを通じてモニターの皆様が感じられた率直な感想について尋ねました。

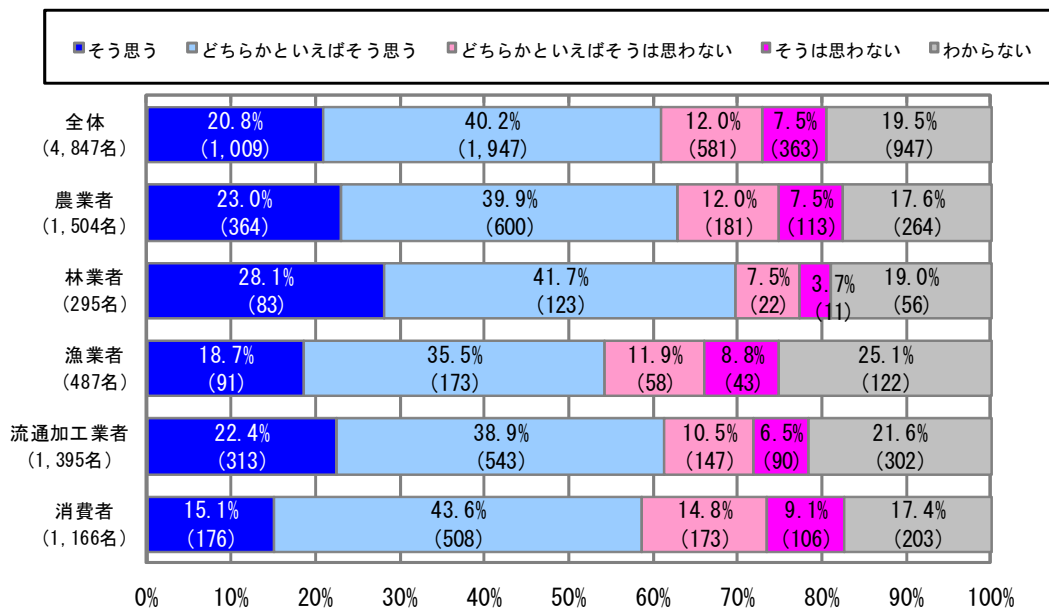
なお、それぞれの設問への回答に当たっては、省改革の取組をご存じであったり、実際に利用や参加されたことのあるモニターのみでの回答としたことから、設問ごとに回答者数に差があります。

(1) 職員の待遇態度

「農林水産省の職員の対応や態度は好感が持てるものとなっていると思いますか」と尋ねたところ、全体では、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」とプラスの評価をする割合は61.0%であった。一方で、「そうは思わない」、「どちらかといえばそうは思わない」とマイナスの評価をする割合は19.5%、「わからない」と評価をしない割合は19.5%であった。

モニター別にみると、いずれもプラスの評価が半分以上の割合を占めているが、林業者についてはやや高い評価(69.8%)である一方で、漁業者については54.1%であった。

図1-1 農林水産省の職員の対応や態度は好感が持てるものとなっている

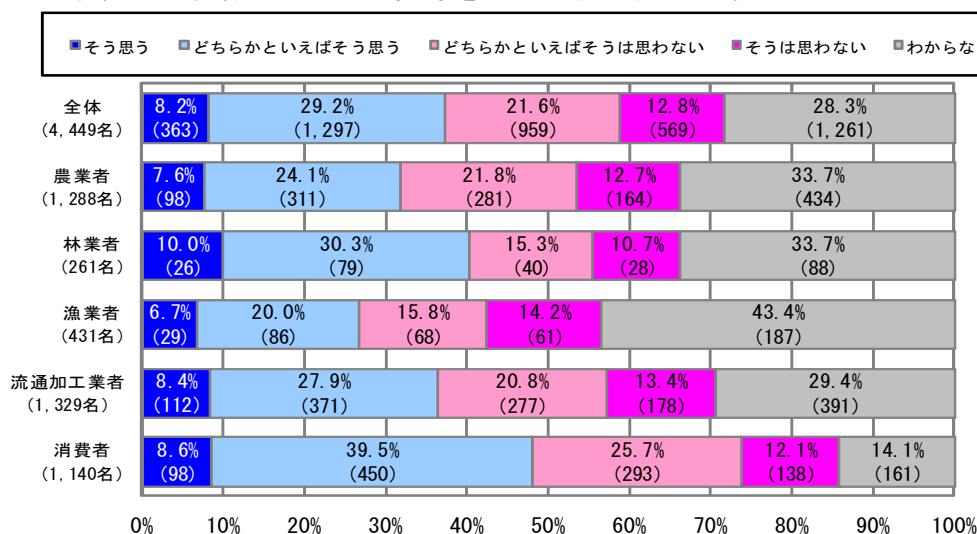


(2) 消費者を含めた外部情報の収集

「農林水産省が設置しているホームページなどを通じた意見、質問等の受付窓口は、国民の皆様にとって意見等を出しやすい状況にあると思いますか」と尋ねたところ、全体では、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」とプラスの評価をする割合は37.3%であった。一方で、「そうは思わない」、「どちらかといえばそうは思わない」とマイナスの評価をする割合は34.3%、「わからない」と評価をしない割合は28.3%であった。

プラスの評価をモニター別にみると、消費者においてはやや高い評価(48.1%)である一方で、漁業者においては26.7%であった。

図1-2 農林水産省が設置しているホームページなどを通じた意見、質問等の受付窓口は、国民の皆様にとって意見等を出しやすい状況にある

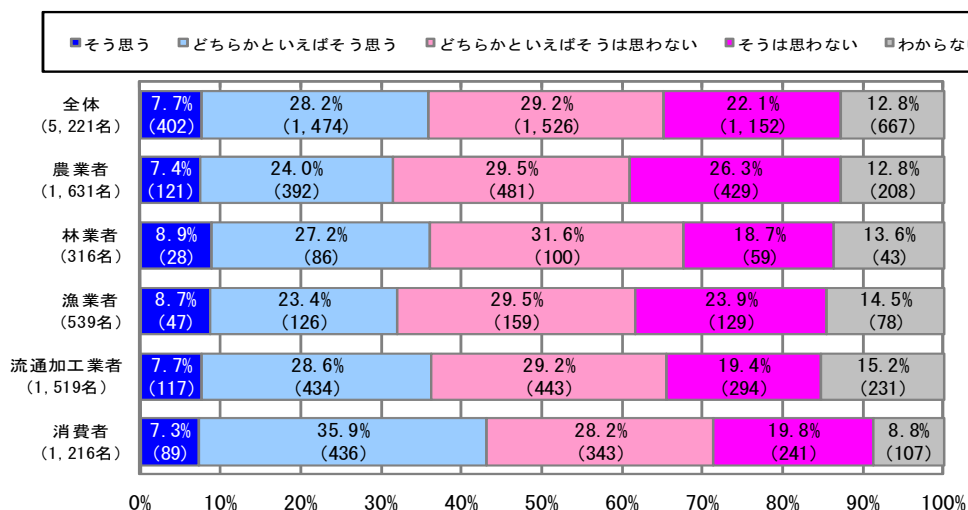


(3) 情報を公開する姿勢

「農林水産省は、都合の悪い情報も含めて、国民の皆様にとって重要な情報を積極的に公開するよう努力していると思いますか」と尋ねたところ、全体では、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」とプラスの評価をする割合は35.9%であった。一方で、「そうは思わない」、「どちらかといえばそうは思わない」とマイナスの評価をする割合は51.3%、「わからない」と評価をしない割合は12.8%であった。

モニター別にみると、いずれもマイナスの評価がプラスの評価を上回っているものの、消費者においては、やや高いプラスの評価(43.2%)であった。

図1-3 都合の悪い情報も含めて、国民の皆様にとって重要な情報を積極的に公開するよう努力している

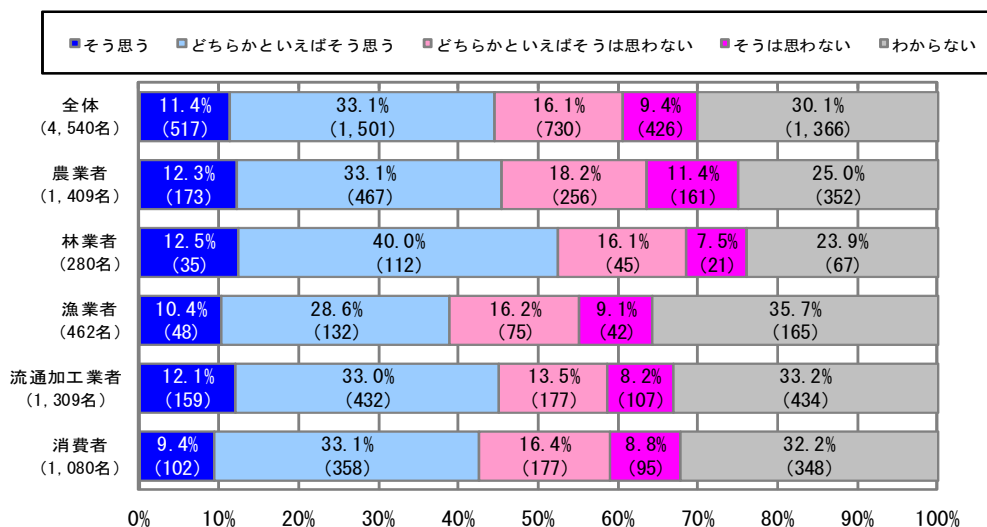


(4) 親切、丁寧、正直な業務実行

「農林水産省の窓口対応や手続き処理などの各種業務は、親切、丁寧で行政サービスとして納得のいくものとなっていると思いますか」と尋ねたところ、全体では、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」とプラスの評価をする割合は44.4%であった。一方で、「そうは思わない」、「どちらかといえばそうは思わない」とマイナスの評価をする割合は25.5%、「わからない」と評価をしない割合は30.1%であった。

プラスの評価をモニター別にみると、林業者においてはやや高い評価(52.5%)である一方で、漁業者においては39.0%であった。

図1-4 農林水産省の窓口対応や手続き処理などの各種業務は、親切、丁寧で行政サービスとして納得のいくものとなっている

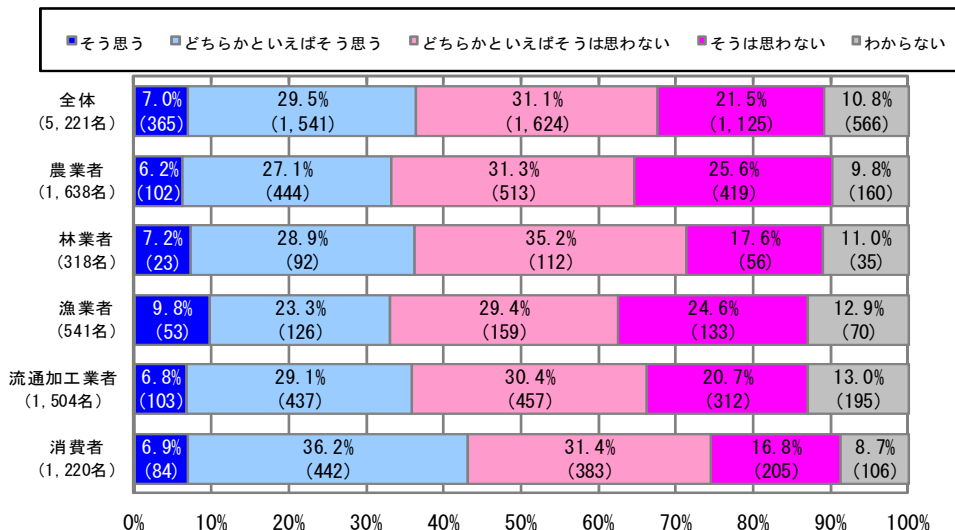


(5) 自発的、積極的な政策説明

「農林水産政策の目的や政策担当者の意図を国民の皆様に理解していただくための説明や広報などの取組が十分に行われていると思いますか」と尋ねたところ、全体では、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」とプラスの評価をする割合は36.5%であった。一方で、「そうは思わない」、「どちらかといえばそうは思わない」とマイナスの評価をする割合は52.7%、「わからない」と評価をしない割合は10.8%であった。

モニター別にみると、いずれもマイナスの評価がプラスの評価を上回っているものの、消費者においては、やや高いプラスの評価(43.1%)であった。

図1-5 農林水産政策の目的や政策担当者の意図を国民の皆様に理解していただくための説明や広報などの取組が十分に行われている

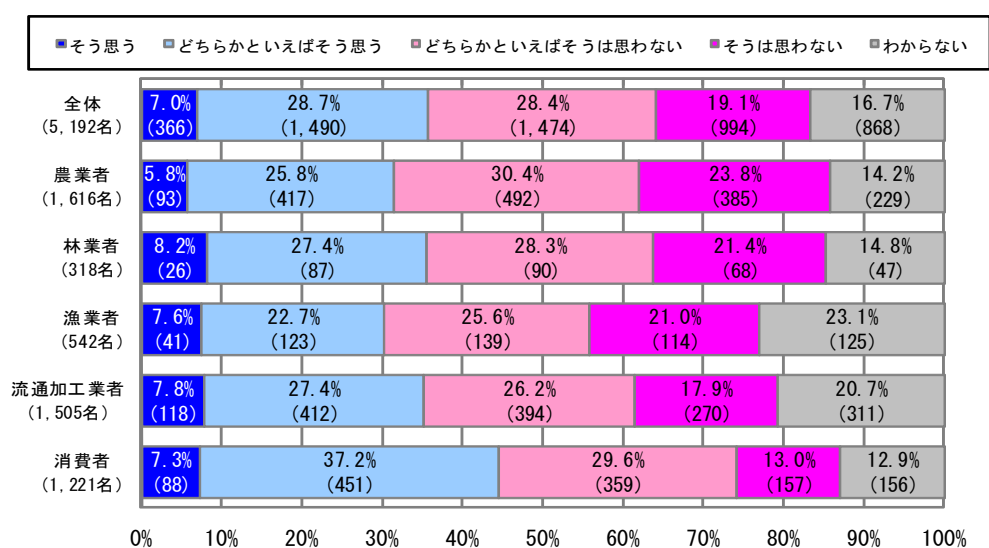


(6) 政策決定プロセスの改革

「農林水産省は、国民の皆様のニーズを踏まえた政策を提案するために、意見募集や意見交換会を行うなど政策の検討に国民の皆様が参加する機会を確保するように努力していると思いますか」と尋ねたところ、全体では、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」とプラスの評価をする割合は35.7%であった。一方で、「そうは思わない」、「どちらかといえばそうは思わない」とマイナスの評価をする割合は47.5%、「わからない」と評価をしない割合は16.7%であった。

モニター別にみると、消費者以外のモニターにおいてはマイナスの評価がプラスの評価を上回ったが、消費者においてはプラスの評価がマイナスの評価を上回った。

図 1-6 国民の皆様のニーズを踏まえた政策を提案するために、意見募集や意見交換会を行うなど政策の検討に国民の皆様が参加する機会を確保するように努力している



(7) リスク管理・危機管理

「農林水産省は、食の安全や農林水産業の振興に関する業務の課題や問題点を解決し、事件や危機の発生を未然に防ぐため、専門家や国民の皆様の意見を積極的に伺い、業務に活かすよう努力していると思いますか」と尋ねたところ、全体では、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」とプラスの評価をする割合は44.2%であった。一方で、「そうは思わない」、「どちらかといえばそう思うは思わない」とマイナスの評価をする割合は41.4%、「わからない」と評価をしない割合は14.4%であった。

また、「農林水産省は、食料の供給や食の安全の確保、インフルエンザのまん延防止、農山漁村の環境整備など、危険を予防し、国民の皆様が安心して暮らせるように生活を守るという使命を十分果たしていると思いますか」と尋ねたところ、全体では、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」とプラスの評価をする割合は44.8%であり、「そうは思わない」、「どちらかといえばそう思うは思わない」とマイナスの評価をする割合は45.3%、「わからない」と評価をしない割合は10.0%であった。

図 1-7-1 食の安全や農林水産業の振興に関する業務の課題や問題点を解決し、事件や危機の発生を未然に防ぐため、専門家や国民の皆様の意見を積極的に伺い、業務に活かすよう努力している

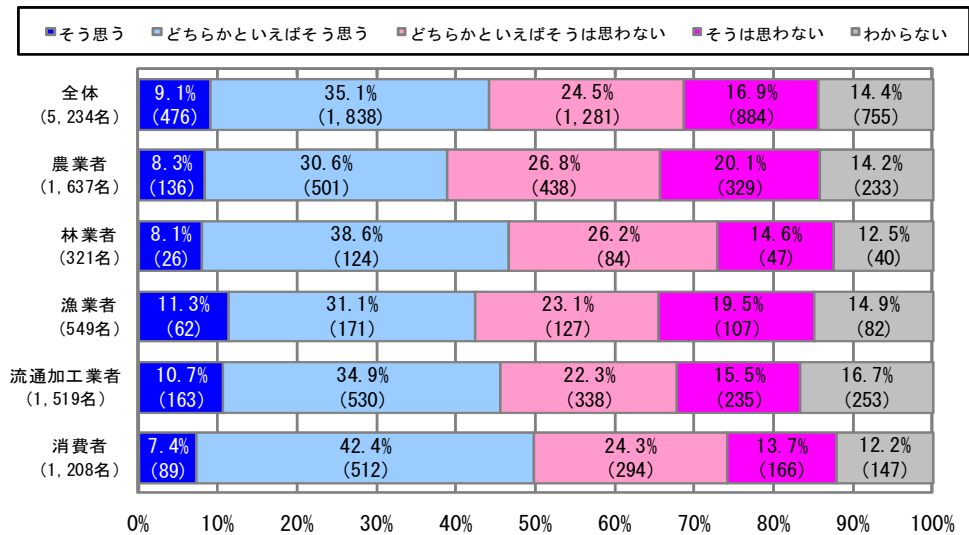
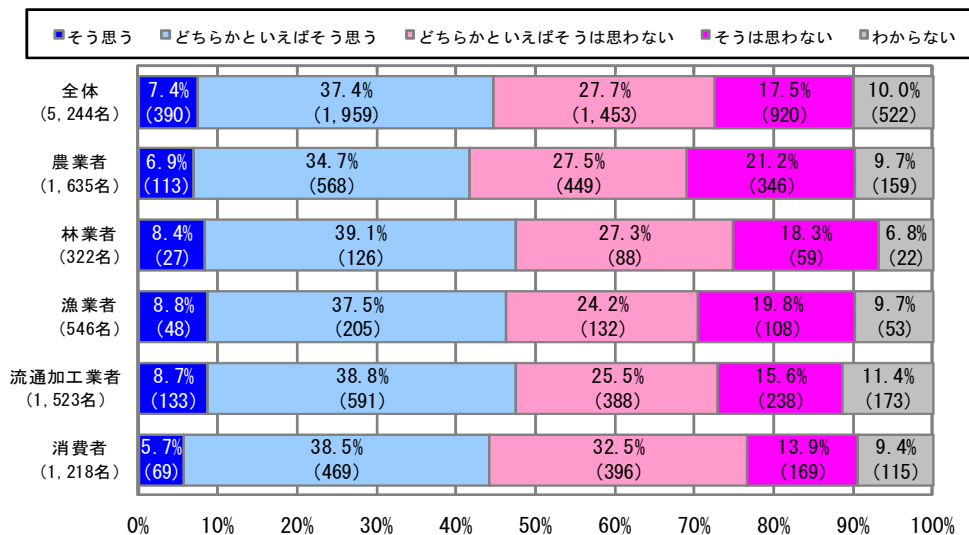


図 1-7-2 食料の供給や食の安全の確保、インフルエンザのまん延防止、農山漁村の環境整備など、危険を予防し、国民の皆様が安心して暮らせるように生活を守るという使命を十分果たしている

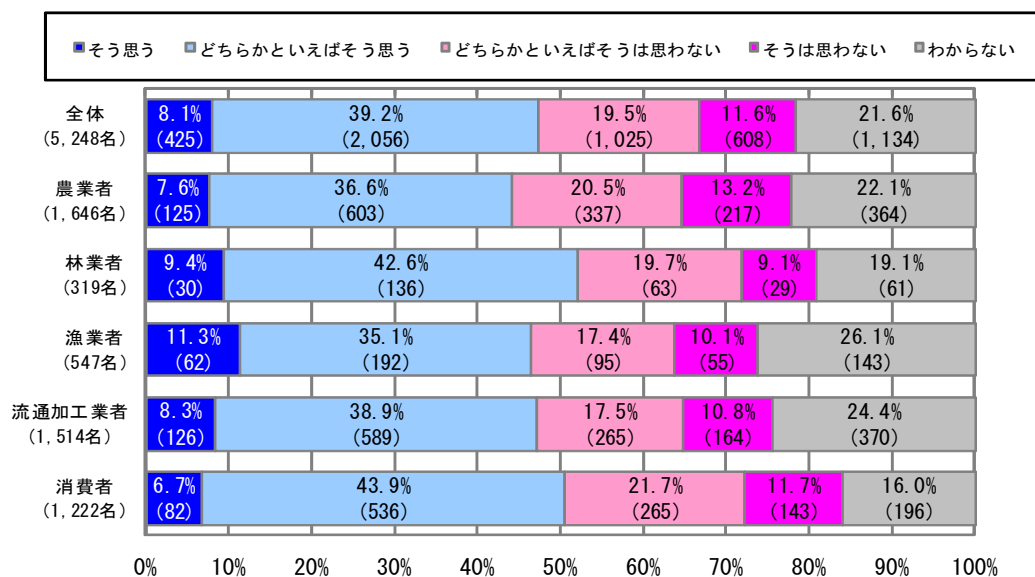


(8) 農林水産省改革への取組に対する総合評価

「(1)から(7)で伺った内容も踏まえ、総合的にみて、本年1月に省改革に着手してからの農林水産省は、信頼できる組織に変わりつつあると思いますか」と尋ねたところ、全体では、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」とプラスの評価をする割合は47.3%であった。一方で、「そうは思わない」、「どちらかといえばそうは思わない」とマイナスの評価をする割合は31.1%、「わからない」と評価をしない割合は21.6%であった。

農林水産省改革への取組に対する総合評価については、モニター別にみてもおおむね同様の傾向であった。

図1-8 (1)から(7)で伺った内容も踏まえ、総合的にみて、本年1月に省改革に着手してからの農林水産省は、信頼できる組織に変わりつつある



2 行政サービスに対する不満点について

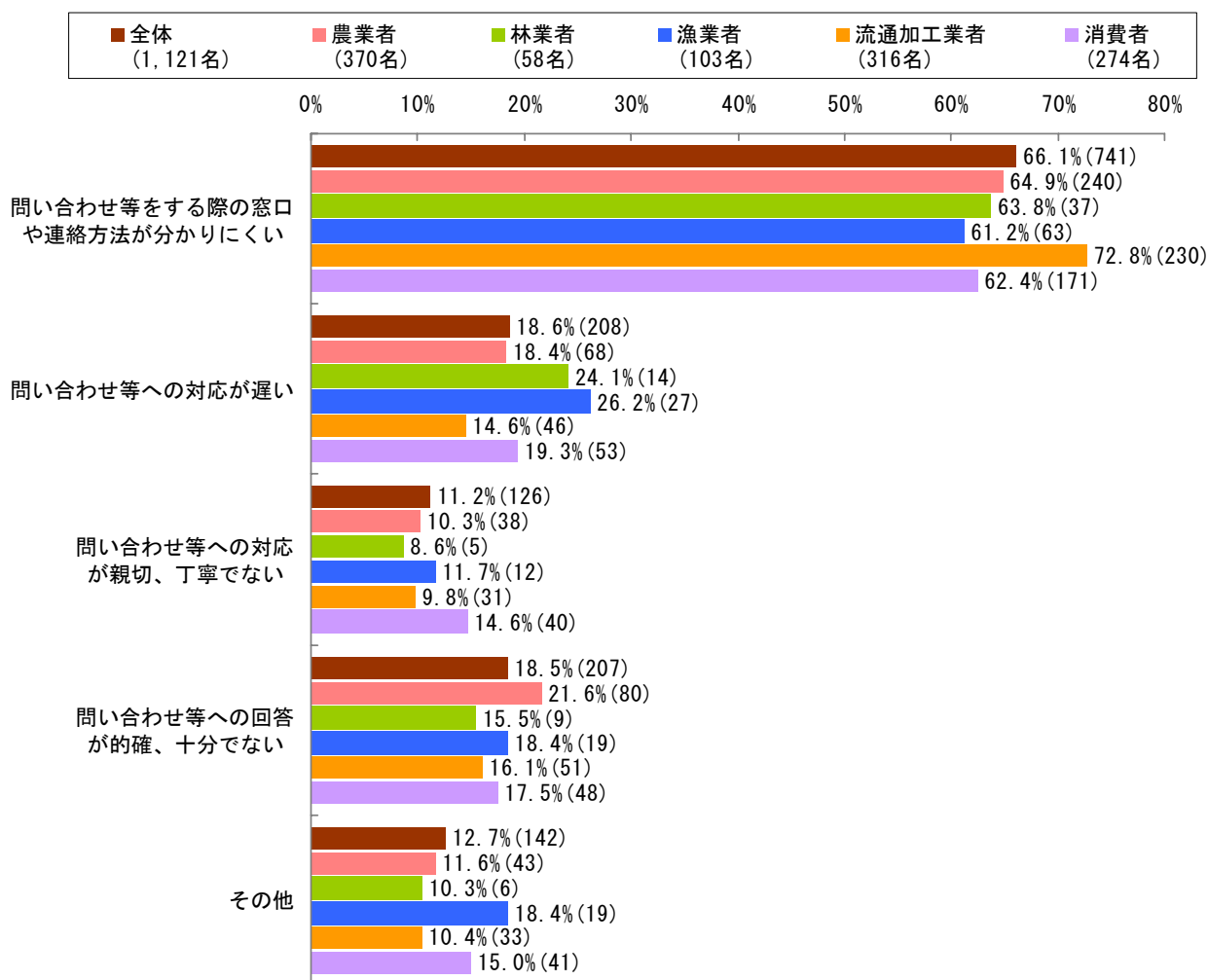
国民の皆様にご不満とお感じになっている具体的な中身について尋ねました。

なお、それぞれの設問への回答に当たっては、実際に利用や参加されたことのあるモニターのみでの回答としたことから、設問ごとに回答者数に差があります。

(1) 問い合わせ等に関する不満

これまで農林水産省へ、政策や農林水産業に関する情報、各種手続き等について、お問い合わせやご相談、苦情の申し立てをされたことのあるモニターに対して、農林水産省の対応等でご不満な点について尋ねたところ、「問い合わせ等をする際の窓口や連絡方法が分かりにくい」との回答が、いずれのモニターにおいても6割を超えて最も高い割合であった。

図2-1 政策や農林水産業に関する情報、各種手続き等について、お問い合わせやご相談、苦情の申し立てをされた際の農林水産省の対応等でご不満な点（複数回答）

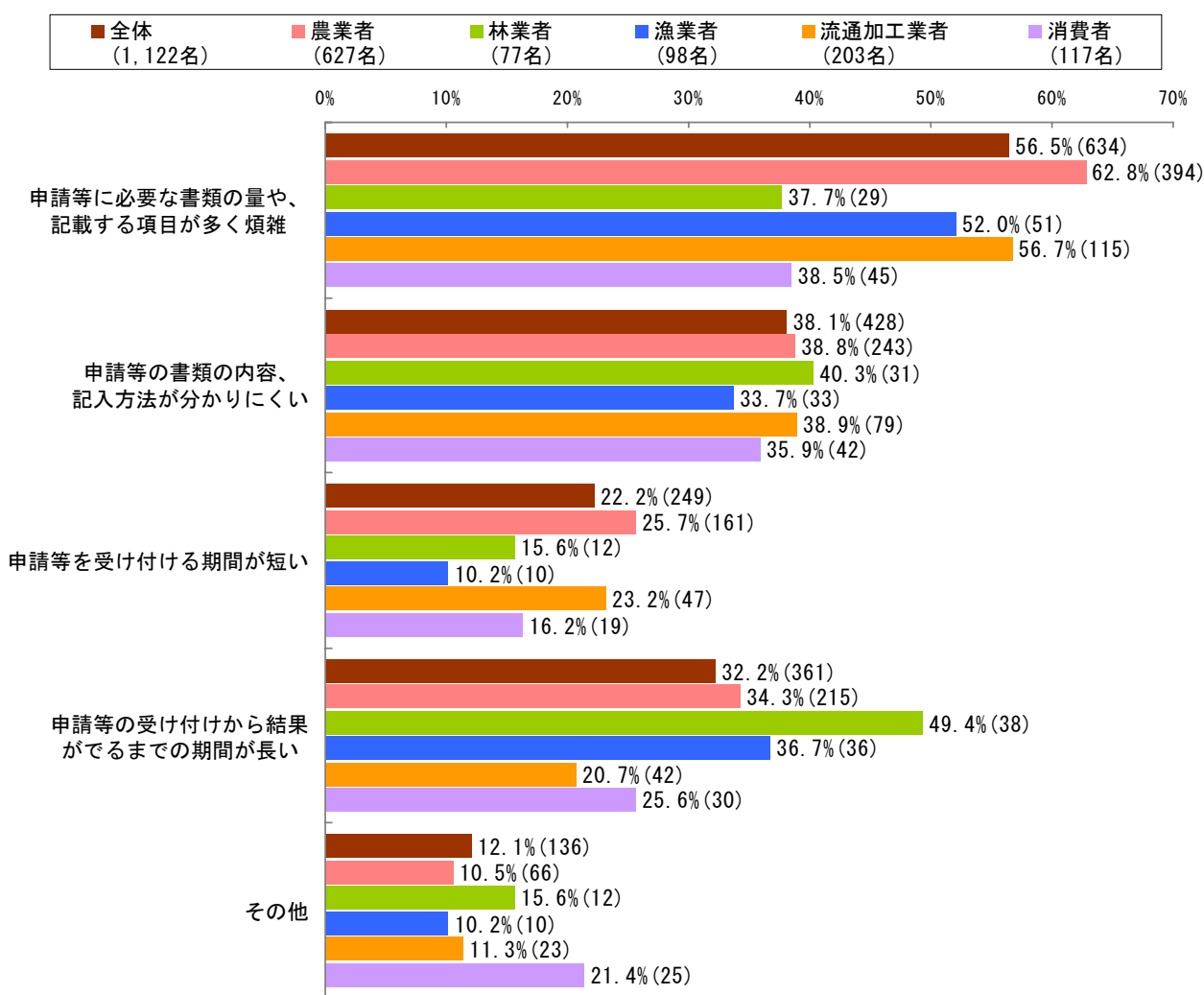


(2) 申請等手続きに関する不満

これまで農林水産省へ、補助金交付・許認可等の申請や届出をされたことがあるモニターに対して、農林水産省の対応等でご不満な点について尋ねたところ、「申請等に必要な書類の量や、記載する項目が多く煩雑」との回答が高い割合であった。

モニター別にみると、農業者、漁業者、流通加工業者及び消費者においては「申請等に必要な書類の量や、記載する項目が多く煩雑」、林業者においては「申請等の受け付けから結果がでるまでの期間が長い」との回答が最も高い割合であった。

図 2-2 補助金交付・許認可等の申請や届出における農林水産省の対応等でご不満な点（複数回答）

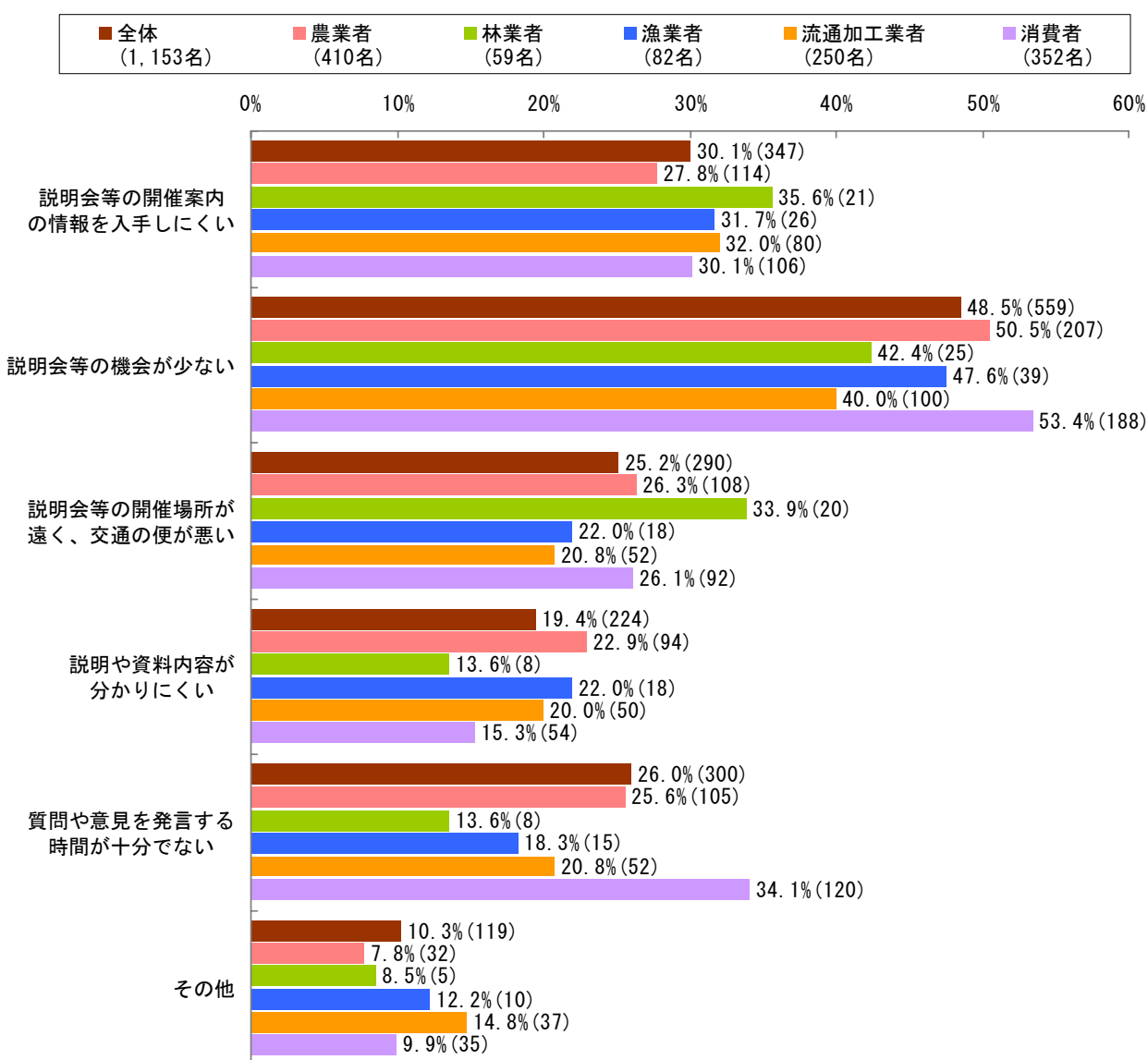


(3) 政策説明会等に関する不満

これまで農林水産省の政策の立案・見直し等に関する説明会や意見交換の場等に参加されたことがあるモニターに対して、農林水産省の対応等でご不満な点について尋ねたところ、「説明会等の機会が少ない」との回答が高い割合であった。

モニター別にみると、消費者においては「説明会等の機会が少ない」との回答が最も高い割合であり、次いで「質問や意見を発言する時間が十分でない」であった。

図2-3 政策の立案・見直し等に関する説明会や意見交換の場等への参加における農林水産省の対応等でご不満な点（複数回答）

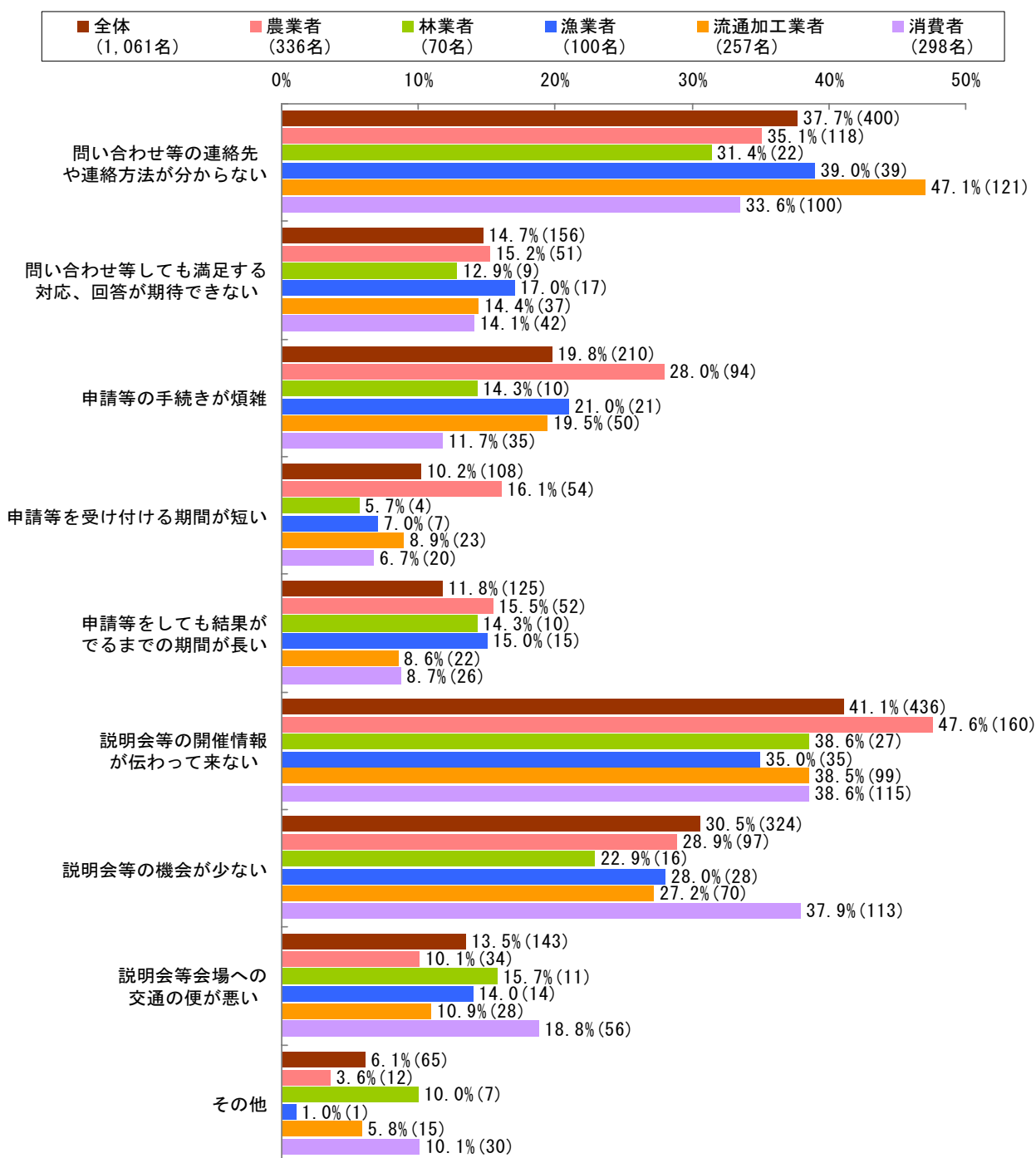


(4) 行政サービスの利用を阻む要因

(1)～(3)の設問でお聞きしている、農林水産省へのご連絡や申請、参加申し込み等をされたくてもできなかったモニターに対して、その理由について尋ねたところ、「説明会等の開催情報が伝わって来ない」、「問い合わせ等の連絡先や連絡方法が分からない」との回答が高い割合であった。

モニター別にみると、消費者においては「説明会等の開催情報が伝わってこない」との回答が最も高い割合であり、次いで「説明会等の機会が少ない」であった。

図2-4 農林水産省へのご連絡や申請、参加申し込み等をされたくてもできなかった理由（複数回答）



3 「消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組

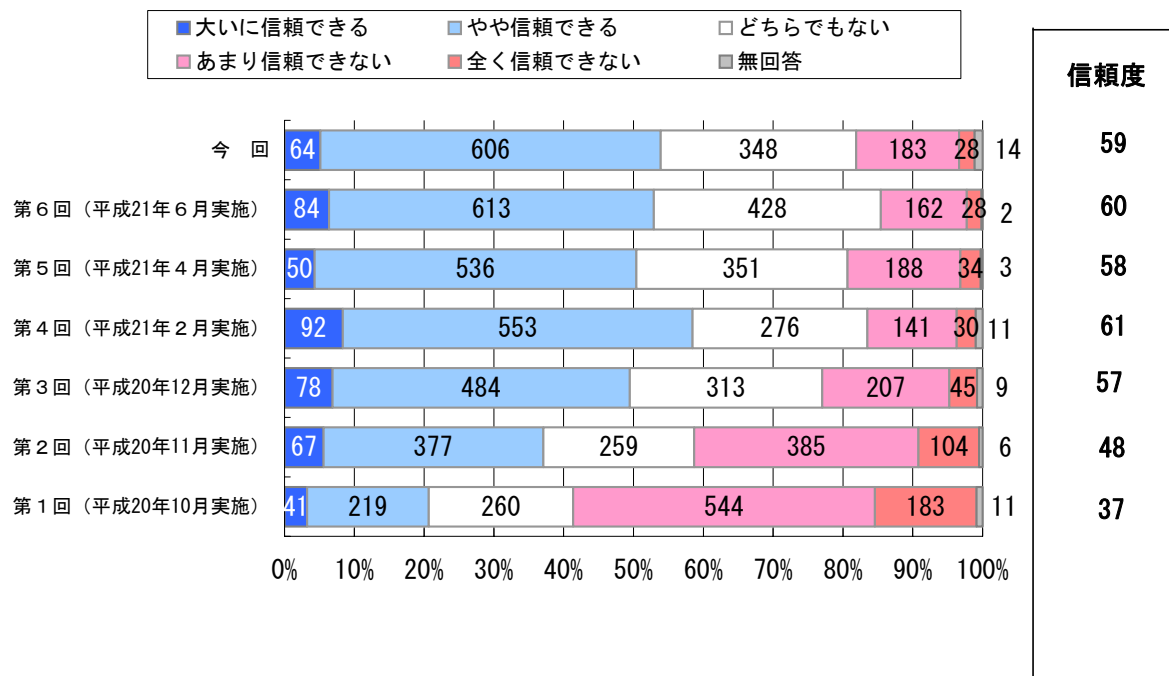
(1) 消費者モニター

平成20年10月以降、定期的に調査してきた「消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組に対する消費者モニターの評価については、54%のモニターが「信頼できる」としたのに対し、17%のモニターが「信頼できない」と回答した。

また、これを指数化した信頼度は「59」となった。

図3-1 「消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組

【消費者モニター】



- ※ 第6回：平成21年度農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査「漁業の担い手の確保・育成に関する意識・意向調査結果」（平成21年7月31日公表）
- 第5回：平成21年度農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査「農林水産省改革の取組状況に関する意識・意向調査結果」（平成21年5月1日公表）
- 第4回：平成20年度農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査「農林水産省の広報活動に関する意識・意向調査結果」（平成21年2月26日公表）
- 第3回：平成20年度農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査「事故米に関する農林水産省の取組についての意識・意向調査結果（第2回）」（平成20年12月25日公表）
- 第2回：平成20年度農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査「事故米に関する農林水産省の取組についての意識・意向調査結果（第1回）」（平成20年11月28日公表）
- 第1回：平成20年度農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査「農林水産省の役割に対する期待と評価に関する意識・意向調査」（平成20年11月28日公表）

「大いに信頼できる」を100
 「やや信頼できる」を75
 「どちらでもない」を50
 「あまり信頼できない」を25
 「全く信頼できない」を0
 と指数化した数値

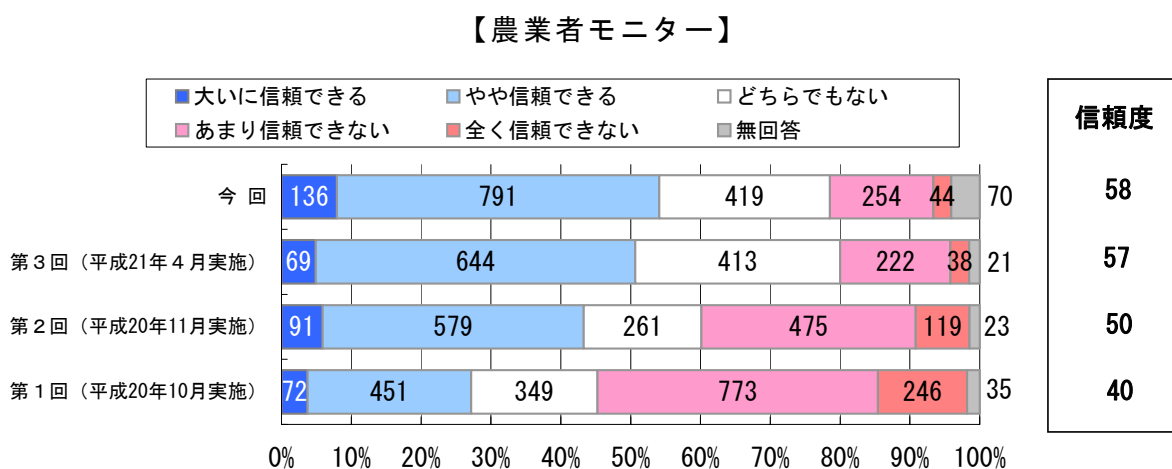
(2) 平成20年10月以降、定期的に調査してきた「消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組に対する農業者モニター、林業者モニター、漁業者モニター及び流通加工業者モニターの評価については以下のとおりであった。

ア 農業者モニター

農業者モニターの評価については、54%のモニターが「信頼できる」としたのに対し、17%のモニターが「信頼できない」と回答した。

また、これを指数化した信頼度は「58」となった。

図3-2 「消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組

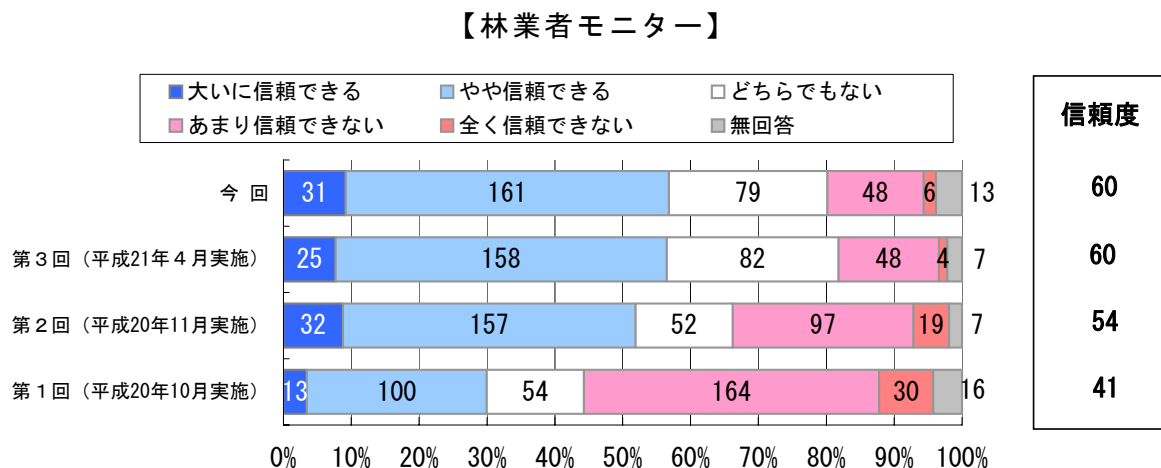


イ 林業者モニター

林業者モニターの評価については、57%のモニターが「信頼できる」としたのに対し、16%のモニターが「信頼できない」と回答した。

また、これを指数化した信頼度は「60」となった。

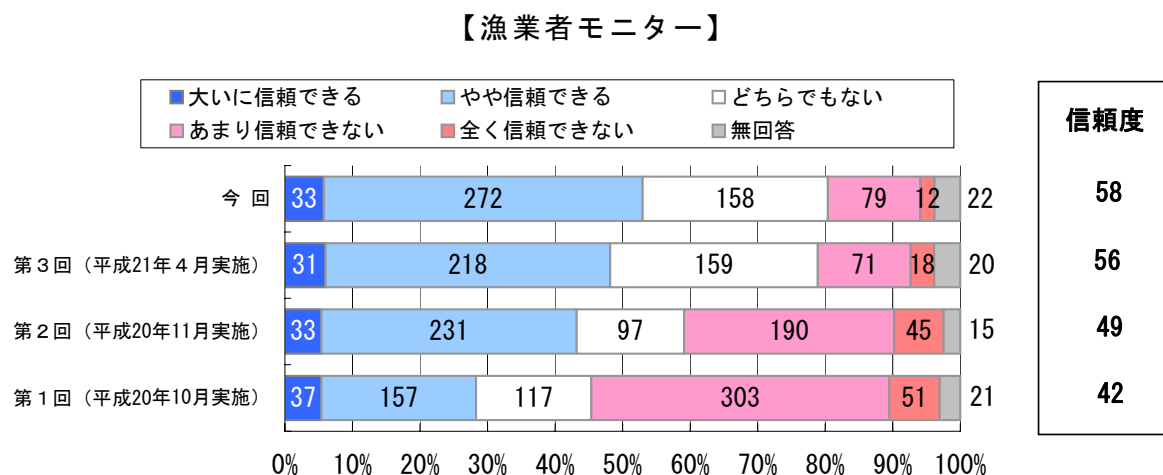
図3-3 「消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組



ウ 漁業者モニター

漁業者モニターの評価については、53%のモニターが「信頼できる」としたのに対し、16%のモニターが「信頼できない」と回答した。
また、これを指数化した信頼度は「58」となった。

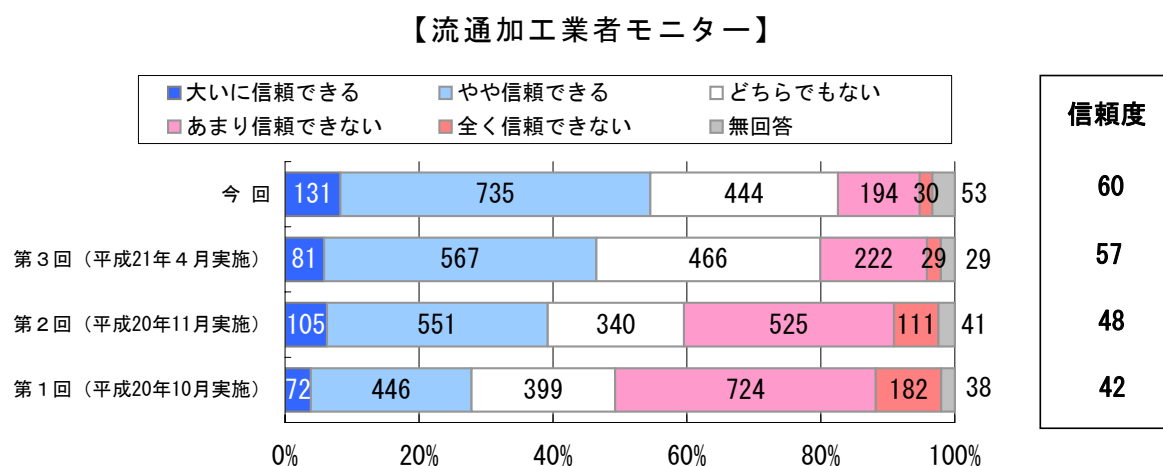
図3-4 「消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組



エ 流通加工業者モニター

流通加工業者モニターの評価については、55%のモニターが「信頼できる」としたのに対し、14%のモニターが「信頼できない」と回答した。
また、これを指数化した信頼度は「60」となった。

図3-5 「消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組



※ 第3回：平成21年度農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査
「農林水産省改革の取組状況に関する意識・意向調査結果」
(平成21年5月1日公表)
第2回：平成20年度農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査
「事故米に関する農林水産省の取組についての意識・意向調査結果(第1回)」
(平成20年11月28日公表)
第1回：平成20年度農林水産情報交流ネットワーク事業 全国アンケート調査
「農林水産省の役割に対する期待と評価に関する意識・意向調査」
(平成20年11月28日公表)

「大いに信頼できる」を100
「やや信頼できる」を75
「どちらでもない」を50
「あまり信頼できない」を25
「全く信頼できない」を0
と指数化した数値

【調査項目】

【農林水産省改革について】

問1 農林水産省改革の取組が国民の皆様にもどのように受け止められているか確認するため、直接又は報道等による農林水産省との関わりを通じてあなたが感じられた率直な感想について、お伺いします。

(該当する選択肢の番号をそれぞれ1つ〇で囲んでください。)

それぞれの設問へのご回答に当たっては、省改革の取組をご存じであったり、ご自身が実際に利用や参加されたことのある内容の設問のみご回答ください。該当しない設問については回答せずに、そのまま次の設問へお進みください。

「そう思う」「どちらかといえばそう思う」「どちらかといえばそうは思わない」「そうは思わない」「わからない」の中から一つ選択

- (1) 農林水産省の職員の対応や態度は好感が持てるものとなっていると思いますか。
- (2) 農林水産省が設置しているホームページなどを通じた意見、質問等の受付窓口は、国民の皆様にとって意見等を出しやすい状況にあると思いますか。
- (3) 農林水産省は、都合の悪い情報も含めて、国民の皆様にとって重要な情報を積極的に公開するよう努力していると思いますか。
- (4) 農林水産省の窓口対応や手続き処理などの各種業務は、親切、丁寧で行政サービスとして納得のいくものとなっていると思いますか。
- (5) 農林水産政策の目的や政策担当者の意図を国民の皆様にも理解していただくための説明や広報などの取組が十分に行われていると思いますか。
- (6) 農林水産省は、国民の皆様へのニーズを踏まえた政策を提案するために、意見募集や意見交換会を行うなど政策の検討に国民の皆様が参加する機会を確保するように努力していると思いますか。
- (7) 農林水産省は、食の安全や農林水産業の振興に関する業務の課題や問題点を解決し、事件や危機の発生を未然に防ぐため、専門家や国民の皆様への意見を積極的に伺い、業務に活かすよう努力していると思いますか。
- (8) 農林水産省は、食料の供給や食の安全の確保、インフルエンザのまん延防止、農山漁村の環境整備など、危険を予防し、国民の皆様が安心して暮らせるように生活を守るという使命を十分果たしていると思いますか。
- (9) 以上の(1)～(8)の設問も踏まえ、総合的にみて、本年1月に省改革に着手してからの農林水産省は、信頼できる組織に変わりつつあると思いますか。
- (10) 農林水産省が取り組んでいる改革について、具体的なご意見等がございましたら以下の記入欄にご記入ください。

【質の行政改革について】

問2 質の行政改革に関する以下の各設問にお答えください。

- (1) これまで、農林水産省へ、政策や農林水産業に関する情報、各種手続き等について、お問い合わせやご相談、苦情の申し立てをされたことがある方にお伺いします。

その時の農林水産省の対応等で、ご不満な点がございましたら該当するものを以下の項目からお選びください。「5 その他」をお選びの場合は、内容を簡潔にご記入ください。(該当する選択肢の番号をすべて〇で囲んでください。)

- 1 お問い合わせ等をする際の窓口や連絡方法が分かりにくい。
- 2 お問い合わせ等への対応が遅い。
- 3 お問い合わせ等への対応が親切、丁寧でない。
- 4 お問い合わせ等への回答が的確、十分でない。
- 5 その他(具体的に以下にご記入ください。)

- (2) これまで、農林水産省へ、補助金交付・許認可等の申請や届出をされたことがある方にお伺いします。
その時の農林水産省の対応等で、ご不満な点がございましたら該当するものを以下の項目からお選びください。「5 その他」をお選びの場合は、内容を簡潔にご記入ください。(該当する選択肢の番号をすべて〇で囲んでください。)

- 1 申請等に必要な書類の量や、記載する項目が多く煩雑。
- 2 申請等の書類の内容、記入方法が分かりにくい。
- 3 申請等を受け付ける期間が短い。
- 4 申請等の受け付けから結果がでるまでの期間が長い。
- 5 その他（具体的に以下にご記入ください。）

- (3) これまで、農林水産省の政策の立案・見直し等に関する説明会や意見交換の場等に参加されたことがある方にお伺いします。

その時の農林水産省の対応等で、ご不満な点がございましたら該当するものを以下の項目からお選びください。「6 その他」をお選びの場合は、内容を簡潔にご記入ください。(該当する選択肢の番号をすべて〇で囲んでください。)

- 1 説明会等の開催案内の情報を入手しにくい。
- 2 説明会等の機会が少ない。
- 3 説明会等の開催場所が遠く、交通の便が悪い。
- 4 説明や資料内容が分かりにくい。
- 5 質問や意見を発言する時間が十分でない。
- 6 その他（具体的に以下にご記入ください。）

- (4) 上記の(1)～(3)の設問でお聞きしている、農林水産省へのご連絡や申請、参加申し込み等をされたくてもできなかった方にお伺いします。

その時の理由を以下の項目からお選びください。「9 その他」をお選びの場合は、内容を簡潔にご記入ください。(私的な理由は除きます。)

(該当する選択肢の番号をすべて〇で囲んでください。)

- 1 問い合わせ等の連絡先や連絡方法が分からない。
- 2 問い合わせ等しても満足する対応、回答が期待できない。
- 3 申請等の手続きが煩雑。
- 4 申請等を受け付ける期間が短い。
- 5 申請等をして結果がでるまでの期間が長い。
- 6 説明会等の開催情報が伝わって来ない。
- 7 説明会等の機会が少ない。
- 8 説明会等会場への交通の便が悪い。
- 9 その他（具体的に以下にご記入ください。）

- (5) 上記の(1)～(3)の設問でお聞きしている事項も含め、農林水産省がご提供する行政サービスの質の向上に関する具体的なご希望やご意見等がございましたら以下の記入欄にご記入ください。

【消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組について】

- 問3 あなたは、「消費者が安全な食料を安心して購入・消費できる」ための農林水産省の取組について、どのように評価しますか。あなたのお考えにもっとも近いと思われるものを次の中から1つお選びください。

(該当する選択肢の番号を1つ〇で囲んでください。)

「大いに信頼できる」「やや信頼できる」「どちらでもない」
「あまり信頼できない」「全く信頼できない」の中から一つ選択

- 問4 問3で「4 あまり信頼できない」「5 全く信頼できない」をお選びになった方にお尋ねします。その理由について、お知らせください。

【利用上の注意】

1 調査の内容

本調査は、農林水産省における改革への取組について、消費者、生産者（農業者、林業者、漁業者）及び流通加工業者が、どのような意識を持たれているかを把握したものである。

2 調査対象

消費者、生産者（農業者、林業者、漁業者）及び流通加工業者の意識・意向等を迅速に把握して農林水産行政に反映させること等を目的とした「農林水産情報交流ネットワーク事業」において、全国に配置している情報交流モニターを対象とした。

3 実施時期

平成21年8月上～中旬

4 調査方法

農林水産省大臣官房情報評価課からのオンライン調査（主に消費者モニター）及び郵送調査（消費者モニター以外）により実施した。

なお、オンライン調査とは、調査対象の情報交流モニター等が、本調査用ホームページに接続して、回答することにより行うものである。

5 調査票の回収率等

対象者数 (名)	回答者数 (名)	回収率 (%)
8,000	5,458	68.2

6 回答者の属性及び回答者数

(1) 消費者モニター（1,500名中）

年齢階層	回答者数	男性	女性
合計	1,243名	550名	693名
20代	127名	56名	71名
30代	232名	97名	135名
40代	225名	96名	129名
50～64歳	373名	166名	207名
65歳以上	286名	135名	151名

(2) 農業者モニター (2,500名中)

経営部門	回答者数
合計	1,714名
稲作	521名
野菜	402名
果樹	249名
畜産	255名
その他	287名

(3) 林業者モニター (500名中)

保有山林面積規模	回答者数
合計	338名
50ha未満	114名
50~100ha	131名
100ha以上	93名

(4) 漁業者モニター (1,000名中)

経営区分	回答者数
合計	576名
沿岸漁業	416名
沖合・遠洋漁業	35名
海面養殖業	125名

(5) 流通加工業者モニター (2,500名中)

業種	回答者数
合計	1,587名
食品製造業	342名
食品卸売業	352名
食品小売業	314名
外食産業	291名
木材関係	288名

連絡先

農林水産省 大臣官房 情報評価課 業務第2班

電話(代表) 03(3502)8111 内線3256

(直通) 03(3502)8047

この資料は、農林水産省ホームページ【<http://www.maff.go.jp/>】の右側の「統計情報 ≫ 各種調査結果 ≫ 意識・意向調査」からご覧いただけます。