

令和6年度  
農業支援サービスにおける「標準サービス」策定事業

## サービス標準化ガイドラインの紹介

EYストラテジー・アンド・コンサルティング株式会社



The better the question. The better the answer. The better the world works.



Shape the future  
with confidence

## 目次

### 1. 標準サービスガイドラインについて

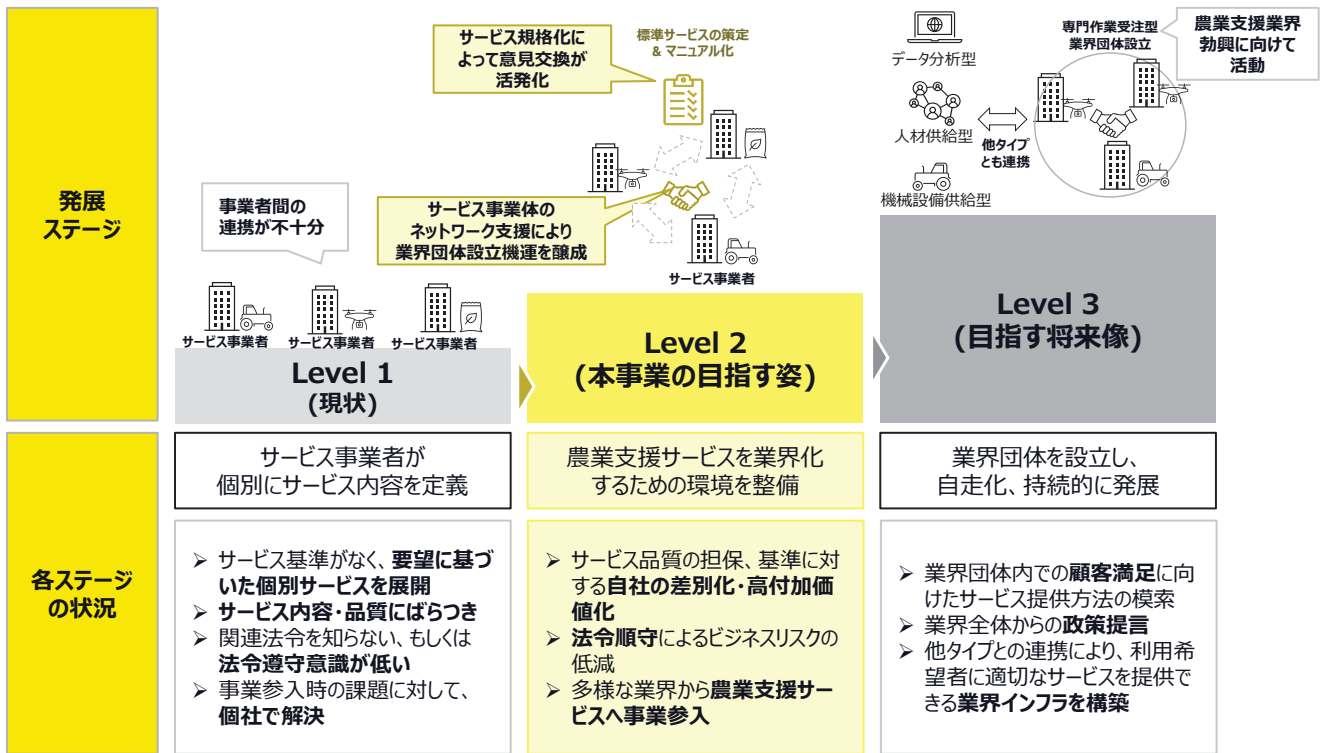
- 1.1 標準サービスガイドライン策定の背景・目的
- 1.2 標準化の対象範囲
- 1.3 標準サービスガイドラインと作業マニュアルの違い

### 2. ガイドライン策定のプロセスおよび資料の要点紹介

- 2.1 ガイドラインの作成プロセス
- 2.2 調査・分析結果の紹介
- 2.3 ガイドラインの要点紹介

1.1 本事業における背景（本事業の目指す将来像）

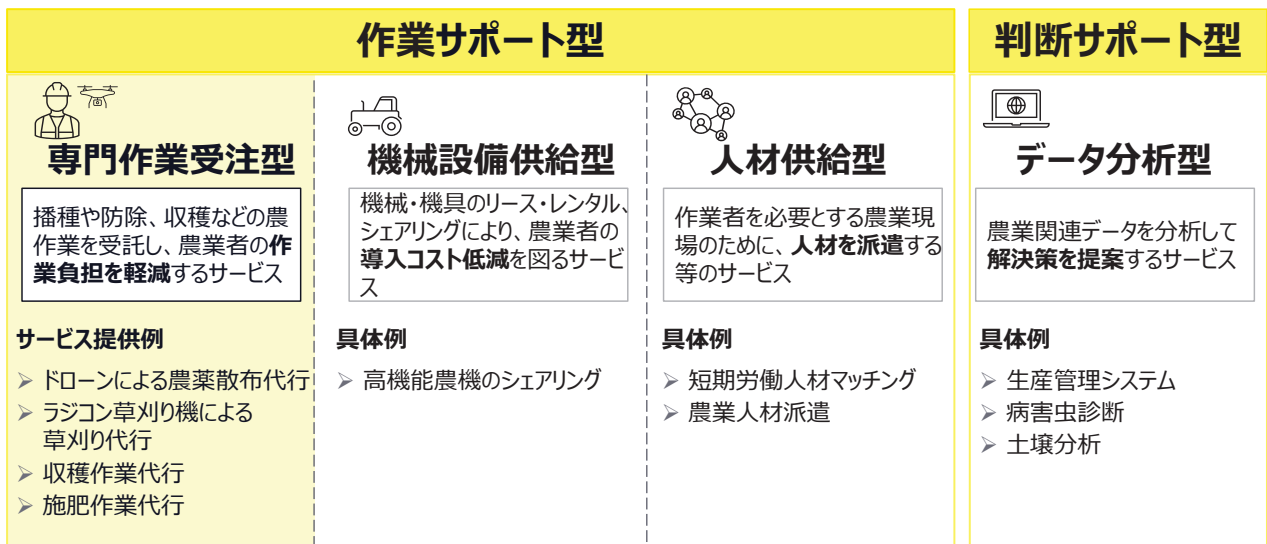
**農業支援サービスの発展においては、業界が自律的にサービス品質を向上していくことが理想であり、その土台となるサービス標準化や業界団体設立への機運醸成がカギを握ると理解**



1.2 標準サービスの概要・対象範囲

**農業支援サービスとは農業者の生産性向上、労働負荷軽減等を目的としたサービスと定義されており、本事業ではそのうち「専門作業受注型」をターゲットとした標準化等が対象となる**

- 農業支援サービスとは、農業現場における作業代行やスマート農業技術の有効活用による生産性向上支援等、農業者に対してサービスを提供することで対価を得る業種のことを指し、以下のようなタイプに分類される



本事業は「専門作業受注型」のみを対象とする

※一部事業者においては、複数タイプを複合的に提供している場合も存在

**専門作業受注型の中でも、将来的な需要拡大やトラブル事例が多いサービスを標準化の優先度が高いと判断し、標準化対象サービスとして選定**

**標準化対象のサービス事業（本事業のスコープ）**

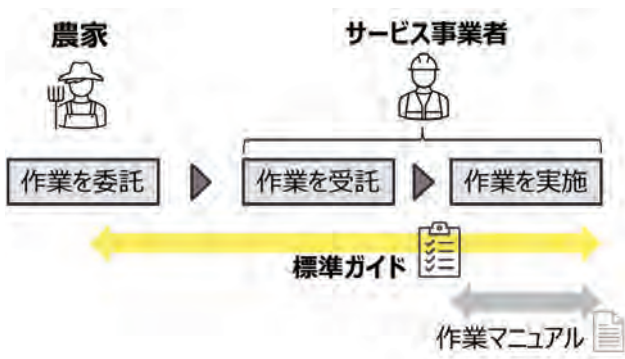
			
<b>標準化の対象とするサービスの概要</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無人航空機で農薬を圃場に散布する作業を、有償で受託</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>農地及びその周辺（畦畔・法面等）の雑草を機械で除去する作業を、有償で受託</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成熟した水稲をコンバインで収穫する作業を有償で受託</li> </ul>
<b>対象業務</b> (差別化業務を含む)	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業前の圃場確認</li> <li>農薬の調整・準備</li> <li>無人航空機による散布</li> <li>飛行記録の取得・提出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>刈払機による草刈り作業</li> <li>危機物の事前撤去</li> <li>飛び石対策の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>収穫作業（刈り取り・脱穀）</li> <li>搬送・引き渡し業務</li> </ul>
<b>選定理由</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域農家やベンチャー等の様々な事業者が参画しており、トラブル事例が頻発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業負荷が高く、高齢化に伴い、需要が拡大</li> <li>使用機材によってリスクが変化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>農機の自社保有は採算性が合わないため、収穫代行の需要が拡大</li> <li>品目ごとに収穫プロセスが異なるため、代行需要の大きい水稲に限定</li> </ul>
<b>備考</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象農薬は殺虫・殺菌・除草剤等</li> <li>飛行許可・事前調整含む一連業務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>刈り取り後の処理・片付けを含む</li> <li>対象区域は農業用地関連</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業後の報告・トレース業務は付帯的要素として設計される場合あり</li> </ul>
(参考) <b>対象外業務の例</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無人航空機の販売・貸出のみ</li> <li>農薬の散布を伴わない飛行等</li> <li>無償散布</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共空間（単独）の除草</li> <li>人力のみの草むしり</li> <li>道路法面の專業請負</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンバインの貸与のみ</li> <li>単純な人手支援のみ</li> <li>収穫を伴わない乾燥・調製作業</li> </ul>

**既存のマニュアルに重ねるのではなく、現場の実務と経営判断の接点を意識したルール整備を進めることが重要**



■ **標準ガイドと作業マニュアルの記載範囲**

作業手順（HOW）に重点を置くのではなく、**受委託が伴う農業支援サービスにおいて、トラブルの発生件数を減らし、発生時には迅速に対応・沈静化**することを重視した内容となっている

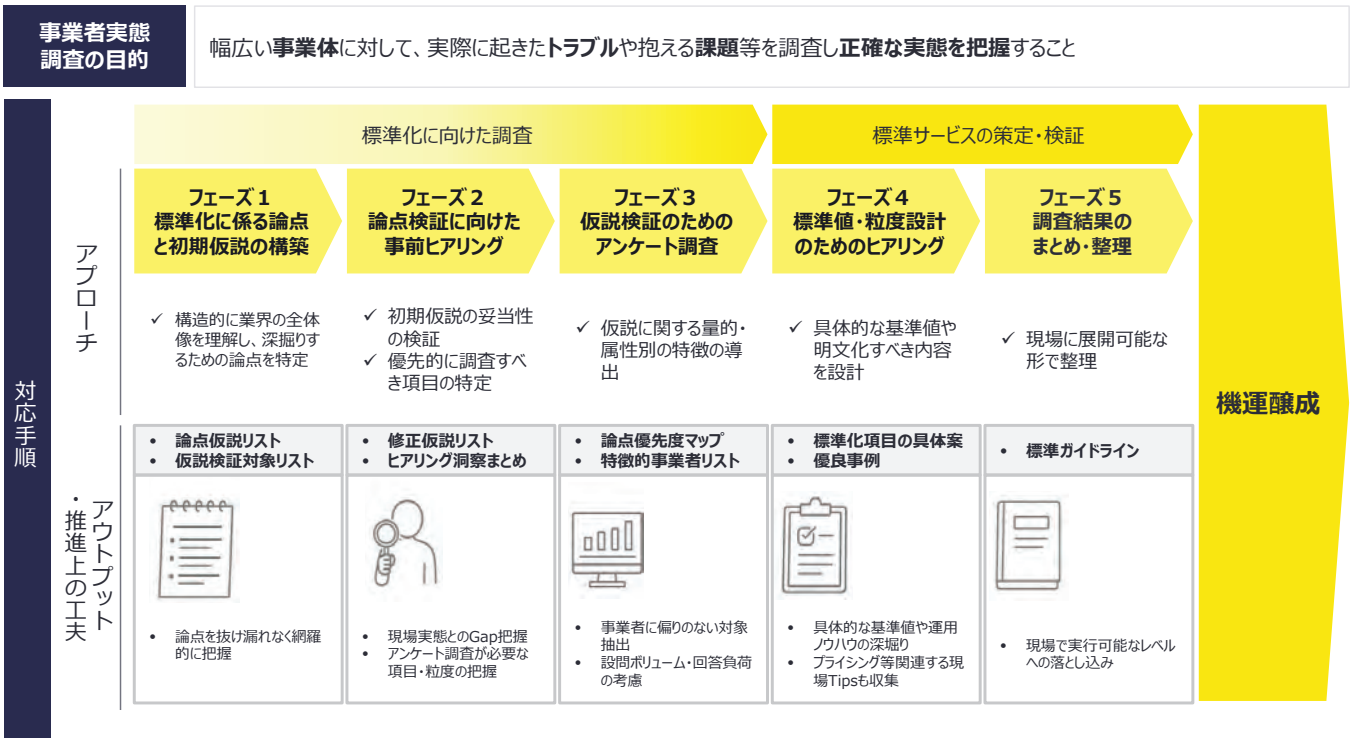
**標準ガイドの記載範囲**



**標準ガイドと作業マニュアルの目的の違い**

	標準ガイド 	作業マニュアル 
<b>目的</b>	作業品質・責任範囲・契約条件の共通理解を促進し、業界全体での <b>ルールメイク</b> を進めるための枠組み	現場作業者が迷わず一定品質の作業を遂行するための <b>手順書</b>
<b>性質</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 何をどの範囲で行うか（業務範囲・水準・責任範囲）を定義</li> <li>✓ <b>委託者-受託者間の合意形成</b>のベースとなる仕様の機能</li> <li>✓ 想定読者は<b>経営者や事業責任者</b>など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 定型的・反復的な作業を中心とした<b>HOWの記述</b></li> <li>✓ 現場単位での<b>実装・改善</b>を促す実務ガイドライン</li> <li>✓ 想定読者は<b>作業従事者や現場管理者</b>など</li> </ul>

## 仮説の網羅性・妥当性検証から標準化対象領域の特定まで実施する調査プロセスと標準サービス策定プロセスを一貫した設計思想で進行



## 事業者へのアンケートおよびヒアリング調査結果から事業者が重視する項目およびトラブルに繋がりがやすい項目について優先度や重要度に応じた濃淡をつけながらガイドを策定

		凡例		事業者からの要望が強い項目	法令準拠が求められる項目
類型	項目番号	論点	大仮説		
直接業務	共通事項	D1-1	作業フローの明文化（事前準備～報告）	作業の質と一貫性を担保するには標準フローの明文化が不可欠 事故やヒヤリハットの未然防止には装備と点検項目の明文化が必要 作業結果の可視化とトレーサビリティには記録形式の統一が効果的 突発対応の属人化を防ぐため事前にフロー化した対応基準が必要 散布制度と安全性の両立のため機体操作ルールの標準化が必要 農薬取締法の範囲内で具体的な目安と運用基準順守が不可欠 飛行・散布実績の信頼性確保には記録と共有が必要 事故防止と性能維持には日常点検と整備ルールの徹底が前提 トラブル防止の責任明確化のために契約書の標準化が必要 万一に備えた補償スキームを業界標準として整備することが必要 委託契約における責任所在の曖昧さを排除・補完する必要 利用者との合意形成を確実にするには、事前説明の標準化が必要 法令順守と住民トラブル防止には飛行エリアの事前確認が不可欠 サービス品質の保証をするため操縦者の能力証明基準を設定すべき 作物や地域特性に基づき薬剤使用条件や選定理由の記録が必要 事故発生時の対応体制を事前に定めておくことが信頼確保に必要	Point
		D1-2	安全装備・点検項目の設定		Point
		D1-3	作業記録テンプレートの統一		Point
		D1-4	トラブル時の対応手順書の整備		Point
	作業特殊事項	D1-5	飛行ルール設定（高さ・速度・風速）		Point
		D1-6	薬剤量・希釈倍率の基準		Point
		D1-7	散布ログの取得方法		Point
		D1-8	機体メンテナンス手順		Point
間接業務	共通事項	D2-1	契約書の準備	Point	
		D2-2	保険加入の要件設定	Point	
		D2-3	作業責任の明確化	Point	
		D2-4	利用者説明責任・インフォームド同意	Point	
	作業特殊事項	D2-5	飛行許可の取得管理（DID/空港周辺等）	Point	
		D2-6	操縦者資格・講習要件の明文化	Point	
		D2-7	薬剤選定方法と使用の記録	Point	
		D2-8	農薬散布事故時の報告	Point	

## 事業者へのアンケートおよびヒアリング調査結果から事業者が重視する項目およびトラブルに繋がりがやすい項目について優先度や重要度に応じた濃淡をつけながらガイドを策定

凡例

事業者からの要望が強い項目

法令準拠が求められる項目

類型	項目番号	論点	大仮説		
直接業務	共通事項	K1-1	作業フローの明文化（事前準備～報告）	作業の質と一貫性を担保するには標準フローの明文化が不可欠	Point
		K1-2	安全装備・点検項目の設定	事故やヒヤリハットの未然防止には装備と点検項目の明確化が必要	
		K1-3	作業記録テンプレートの統一	作業結果の可視化とトレーサビリティには記録形式の統一が効果的	
		K1-4	トラブル時の対応手順書の整備	突発対応の属人化を防ぐため事前にフロー化した対応基準が必要	
	作業特殊事項	K1-5	法面作業の対応	傾斜地特有のリスク対応には別立ての作業ガイドラインが必要	Point
		K1-6	草刈機の種別安全基準	機種の特性に応じた使用法を明文化し、安全を確保する必要	
		K1-7	作業範囲の点検・危険物除去基準	作業地を事前確認することで安全を確保する必要	
		K1-8	飛び石・通行人対策	飛び石や巻き込み防止には作業前点検が重要	
間接業務	共通事項	K2-1	契約書の準備	トラブル防止の責任明確化のために契約書の標準化が必要	Point
		K2-2	保険加入の要件設定	万一に備えた補償スキームを業界標準として整備することが必要	
		K2-3	作業責任の明確化	委託契約における責任所在の曖昧さを排除・補完する必要	
		K2-4	利用者説明責任・インフォームド同意	利用者との合意形成を確実にするには、事前説明の標準化が必要	
	作業特殊事項	K2-5	道路使用許可・注意喚起標識の設置基準	通行人・車両への配慮ルールを明確にしておく必要	Point
		K2-6	安全装備の支給・点検管理	作業員の事故リスク低減には装備と点検体制の整備が不可欠	
		K2-7	第三者損害発生時の補償体制	飛び石等の作業特殊な損害に備えた補償スキーム整備が必要	
		K2-8	業務委託者と請負者の責任分界	多重下請け構造では責任分担の明確化が不可欠	

## 事業者へのアンケートおよびヒアリング調査結果から事業者が重視する項目およびトラブルに繋がりがやすい項目について優先度や重要度に応じた濃淡をつけながらガイドを策定

凡例

事業者からの要望が強い項目

法令準拠が求められる項目

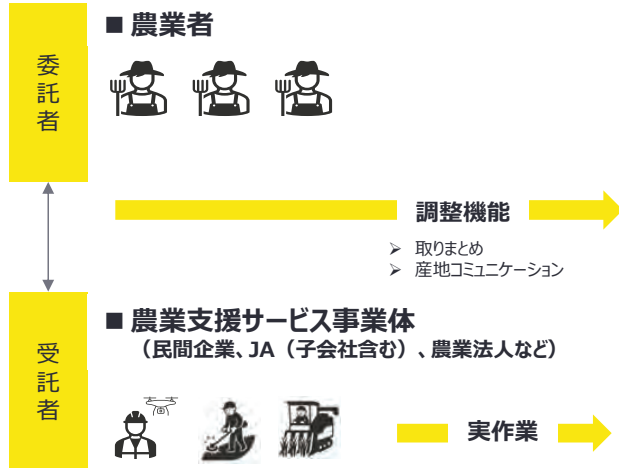
類型	項目番号	論点	大仮説		
直接業務	共通事項	H1-1	作業フローの明文化（事前準備～報告）	作業の質と一貫性を担保するには標準フローの明文化が不可欠	Point
		H1-2	安全装備・点検項目の設定	事故やヒヤリハットの未然防止には装備と点検項目の明確化が必要	
		H1-3	作業記録テンプレートの統一	作業結果の可視化とトレーサビリティには記録形式の統一が効果的	
		H1-4	トラブル時の対応手順書の整備	突発対応の属人化を防ぐため事前にフロー化した対応基準が必要	
	作業特殊事項	H1-5	収穫適期判断の目安基準	品質と収量を両立するには適期判断を形式知かすべき	Point
		H1-6	倒伏稲対応の実施基準	倒伏対応の有無・条件を明示し、顧客との期待値調整を図るべき	
		H1-7	作業オプション事項の整理	収穫代行サービスには「標準作業」と「オプション作業」が存在し、これを明確に分類することで価値提案や促進策の根拠になる	
		H1-8	収穫後の搬送体制とロス対策	収穫後工程の品質担保には輸送対応や乾燥までの流れが重要	
		H1-9	水分計測と記録方法	出荷品質確保の観点から収穫時水分の計測・記録を標準化すべき	
間接業務	共通事項	H2-1	契約書の準備	トラブル防止の責任明確化のために契約書の標準化が必要	Point
		H2-2	保険加入の要件設定	万一に備えた補償スキームを業界標準として整備することが必要	
		H2-3	作業責任の明確化	委託契約における責任所在の曖昧さを排除・補完する必要	
		H2-4	利用者説明責任・インフォームド同意	利用者との合意形成を確実にするには、事前説明の標準化が必要	
	作業特殊事項	H2-5	収穫スケジュールと契約日程の明文化	収穫の期ズレは品質に直結するため、合意形成の形式化が必要	Point
		H2-6	倒伏等による収量誤差時の対応方針	実収量と見込みとの差に備えた補償・説明体制を事前に整備すべき	
		H2-7	作業遅延時の連絡・責任範囲	繁忙期の遅延トラブル抑止のため、責任の所在と連絡体制が必要	
		H2-8	作業者の作業記録の保存	収穫品質の証明と責任追跡には、作業ログの記録が不可欠	

## 農業支援サービス事業体の業務を一部「元請事業者」や「下請事業者」に移管することで、リソースの共有と機能再配置による持続可能で効率的なサービス体制を実現する事業体も存在

### 農業支援サービスのうち専門作業受注型の類型整理

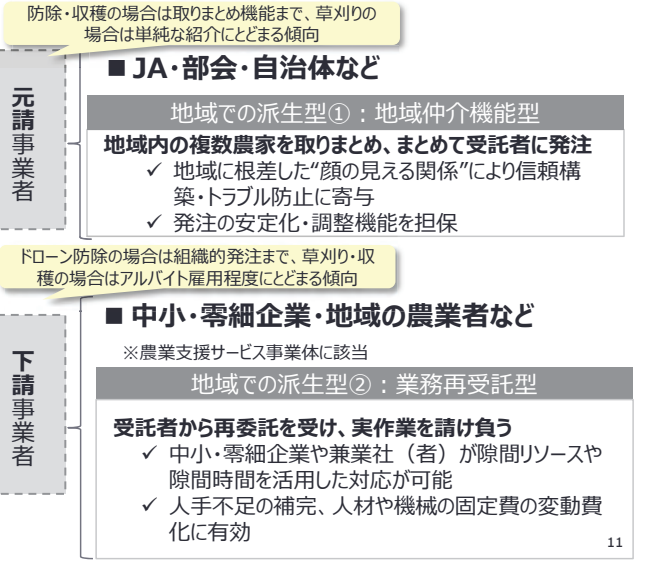
#### 基本型

委託者（農業者）が作業を依頼し、  
受託者（農業支援サービス事業体）が作業を実施する単純な構造



#### 地域での派生型

**Point** 受託者（農業支援サービス事業体）が業務の一部を外部委託することで、専門作業を複数のステークホルダーで分担する形態も存在  
 ✓ 外部委託では、責任の所在、業務内容、追加で発生する業務（例：資材搬送、作業調整などのロジスティクス）について、事前に整理・明確化しておくことが必要



## ガイドライン詳細版として標準サービス例およびその背景情報となる農業者ニーズや具体トラブル事例等を提示しつつ、本取り組み周知のための簡易版も作成して配布を想定

### ガイドライン(簡易版)



目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 標準サービスの広報、認知度を向上</li> <li>✓ 会社の意思決定者に対して、標準化活用の有益性を訴求</li> </ul>
フォーマット	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A4仕上がり両面 (A4の2頁相当)</li> </ul>
配布方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 製本版をJAに平積み</li> <li>✓ 製本版をイベント配布</li> <li>✓ 業界団体のホームページからダウンロード</li> </ul>

作成の観点

目次構成

#### ■ ガイドライン（簡易版）の構成

1. 標準サービス策定の背景と目的
2. サービス標準化による利点・活用方法
3. サービス提供における代表的なトラブル・課題
4. 代表的なトラブル・課題に対する標準サービスによる解決例

想定読み手



サービス事業の意思決定者

### ガイドライン(詳細版)



目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 社内基準の策定時の手本として活用</li> <li>✓ 現場で困ったときの解決策を模索</li> </ul>
フォーマット	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A4 数十ページ程度 (3サービスを含む全体構成)</li> </ul>
配布方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 業界団体のホームページからダウンロード</li> <li>✓ 製本版を特定のJAに配布 (JAから希望者に配布)</li> <li>✓ 製本版をイベント配布 (希望者向け)</li> </ul>

想定読み手



現場の管理者

#### ■ ガイドライン（詳細版）の構成

1. 標準サービス背景と目的
2. 農業支援サービスの定義
3. サービスの種類
4. 標準ガイドと作業マニュアルの差異
5. 標準的なサービスの定義

Appendix. サービス価格の設定方法、差別化・付加価値向上施策検討の考え方

## サービス事業者の標準化要望が大きい項目およびトラブルにつながりやすい項目を中心にガイドラインとして整備

### 想定課題の例

### ガイドラインでの記載内容

無人航空機防除の例

#### サービスに関連する法令、規制

- 関連法令・規制が曖昧
- 法令に基づいた手続きに不安



草刈り代行の例

#### 作業前の事前確認項目

- なにを確認すべきか不安
- 確認観点を整理できていない



稲作収穫代行の場合

#### 委託者との作業前打ち合わせ

- なにを確認すべきか不安
- 委託者と何を事前に合意しておくべきか不明



- 航空法
- 農薬取締法
- 労働安全衛生法
- 電波法
- 技能認定証(取得推奨)
- 自治体主導の規制等

- 草刈り対象面積、形状(地図)
- 危険物、障害物の確認、除去
- 傾斜地・段差・法面の有無
- 草丈、草種、密生度
- 周囲の交通、人通り状況
- 機械搬入経路の有無

- 作業日程と時間帯
- 収穫対象面積(現地確認)
- オプション作業の有無  
(収穫後のもみ運搬を基本料金とするか)
- 収穫後の運搬先、運搬先の受入態勢
- 報告方法の合意(作業記録の提出等)
- 収穫量、作物品質の責任範囲
- 病虫害の混入防止に向けた清掃作業等
- 圃場環境に伴う作業当日の追加料金および延伸<sup>13</sup>可能性

Confidential - EY Strategy and Consulting Co., Ltd. 2025

(参考) プライシングの種類

## 自社の置かれた状況、顧客の置かれた状況、サービスの市場を考慮したうえで、サービス提供の対価設定を考えることが肝要

### プライシングの視点

### 類型

### 概要

**自社本位**  
自社が置かれている状況に合わせて価格設定

#### コスト積み上げ型

開発コストや営業コスト等サービス提供に必要な自社のコストを考慮してサービス価格を設定

#### 売上目標からの逆算型

想定顧客数を考慮しつつ、当該サービスによって目指す自社の売上目標を達成するために必要なサービス価格を設定

#### サービス提供による機会損失算定型

自社のリソースを他のプロダクト等に割いた場合に得られたであろう対価を考慮してサービス価格を設定

**顧客本位**  
顧客が置かれている状況に合わせて価格設定

#### 顧客の利益獲得分の分配型

当該サービスの利用によって顧客が得られる付加価値・コスト削減率を考慮してサービス価格を設定

#### 顧客側の経営状況考慮型

顧客の経常利益等を考慮しつつ、サービス対価として捻出可能なサービス価格を設定

#### 補助金等の助成条件考慮型

顧客が利用可能な助成金を考慮してサービス価格を設定

**市場原理**  
市場原理に合わせて価格設定

#### 競合サービスの価格考慮型

類似するサービスを提供する競合他社の価格設定を考慮してサービス価格を設定

#### 需給曲線の均衡点探索型

想定する市場規模を鑑みて単価×獲得顧客数が最大になるポイントを目指してサービス単価を設定



## 問合せ先

EYストラテジー・アンド・コンサルティング株式会社  
公共・社会インフラユニット

パートナー

池尻能 *Atau Ikejiri*

Tel: +81 70 2475 0684  
Email: [Atau.Ikejiri@jp.ey.com](mailto:Atau.Ikejiri@jp.ey.com)

シニアマネージャー

田丸修 *Osamu Tamaru*

Tel: +81 70 2468 7408  
Email: [Osamu.Tamaru@jp.ey.com](mailto:Osamu.Tamaru@jp.ey.com)