平成22年３月17日
農 林 水 産 省
大臣官房統計部

牛乳乳製品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

牛乳乳製品統計調査における実査準備（調査関係用品の印刷等、月別調査はオンライン調査導入のためのシステム開発等）、調査票の配付・回収、督促、照会対応、調査票審査（月別調査）、調査票データの電子化に係る業務

但し、基礎調査は、調査票の回収までである。

２　契約期間

平成20年11月から23年１月末日までの２年３ヶ月

３　受託者

社団法人　中央畜産会

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　調査客体への協力依頼・確定実績

最終的な調査客体への協力依頼・確定実績は、目標値の100％に対して、基礎調査は99.3％、月別調査は99.5％となった。

民間事業者は、「乳製品工場・牛乳処理場一覧表」に基づき、郵送で調査協力依頼（692 客体）を行い、そのうち協力同意書が返信されていない調査客体（171 客体）に対しては、電話で協力同意書の提出をお願いした。

また、電話でのお願いの際に、調査拒否した５調査客体に対しては、訪問等により協力依頼を行ったが、調査客体の組織の縮小等を理由に協力を得ることが出来なかった。また、農林水産省からも同様に協力依頼を行ったが、協力を得られなかった。

	協力依頼	廃業	調査客体	調査拒否	確定実績
基礎調査	692	14	678	5	673
月別調査	395	1	394	2	392

２　調査票の回収率

基礎調査の調査票回収率は、目標値の100％に対し99.9％となった。

調査拒否の１調査客体についても、民間事業者の訪問による協力依頼の他、農林水産省からも訪問で協力依頼を行ったものの、調査客体の多忙を理由に協力を得ることが出来なかった。

月別調査の回収率は、各月とも目標の 100 ％を達成した。

基礎調査

調査客体数	回収数	回収率
673	672	99.9%

注：平成 20 年調査の回収率は 100 ％であった。

月別調査

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
調査客体数	392	392	392	383	383	381	381	381	381	381	381	381
回収数	392	392	392	383	383	381	381	381	381	381	381	381
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：調査客体数の減少は選定替え及び廃業等による。

３　調査客体からの照会対応

民間事業者は、問い合わせ・苦情マニュアルに沿って調査客体からの照会対応を行った。また、調査客体に対するアンケート調査では、民間事業者の照会対応については、４調査客体から「説明がどちらかというとわかりづらい」との回答があったが、それ以外は「良好であった」との結果であった。

問い合わせ・苦情等対応

協力依頼時

合計件数	調査方法	謝金関係	協力の必要性	その他
60	15	15	11	19

調査方法　　：Ｗｅｂによる入力方法など
謝金関係　　：口座の確認に関することなど
協力の必要性：調査の利活用など
その他　　：調査内容など

基礎調査

合計件数	記入方法	その他
46	41	5

記入方法：プレプリントされた数字の性格など
その他　：謝礼金の扱いなど

月別調査

	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	53	28	22	14	8	13	8	6	2	5	4	3	166
調査内容	8	3	12	4	1	8							36
操作方法	43	23	9	8	6	2	5	4	1	5	3	1	110
その他	2	2	1	2	1	3	3	2	1		1	2	20

調査内容：１ｔ未満の入力方法など
操作方法：Web 報告における質問内容の確認など
その他　：報告の締切日など

４　審査事項一覧表に関する疑義照会

民間事業者は、調査票に対する審査を審査事項一覧表に基づき作成したプログラムを用いて行った。その際得られた回答が、一定の許容範囲を逸脱する客体に対しては、電話で再確認を行い、農政事務所に調査票データを報告した。

農政事務所からの調査票データの審査事項一覧表に関する疑義照会件数が１月調査分が多いが、これはシステムによる疑義照会が不完全であったことから、回答内容の増減要因などを詳細に確認したことによる。

２月調査分以降は、調査精度を向上させるため、システムメンテナンスや専門職員を配置するなど改善策を講じた。

審査事項一覧表に関する疑義照会件数

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
審査事項一覧表に関する疑義照会件数	92	75	73	72	87	58	60	67	63	77	67	63	854
農政事務所報告前に行われた疑義照会件数	39	53	58	49	58	43	47	43	39	51	58	38	576
農政事務所報告後に行われた疑義照会件数	53	22	15	23	29	15	13	24	24	26	9	25	278
上記のうち修正件数	27	4	1	5	1	1	1	1	2	1	4	3	51

注：　修正件数については、民間事業者は「審査事項一覧表」に基づき審査を行っており、審査の段階で疑義が生じた場合には、調査客体に確認を行っているが、報告後、農政事務所においても民間事業者には提供していない資料（基礎調査結果など）を基に検証・確認した結果、調査客体の記帳誤り等が判明し、集計段階で修正した回数である。

なお、民間事業者へのヒアリングによると、本業務については、牛乳・乳製品製造・流通、農林統計等の専門的知見が不可欠であること、調査客体との良好な関係を維持することが必要であるとの指摘が挙げられた。

５　報告

基礎調査の報告については、農林水産省からの調査票の提供が遅れたことから、調査票の発送が遅れ、回収までの期間が短かったこともあり、想定以上に調査票の回収が遅れ、報告が８日遅延した。

基礎調査実施スケジュール

		予定日	実績
農林水産省からの調査票の提供	基礎調査のうち基礎調査のみ調査客体	12月中旬	1月22日
	基礎調査のうち月別調査客体	1月20日	1月22日
調査票の配付	基礎調査のうち基礎調査のみ調査客体	12月下旬	1月23日
	基礎調査のうち月別調査客体	1月20日	1月23日
調査票の回収	基礎調査のうち基礎調査のみ調査客体	1月20日	2月5日
	基礎調査のうち月別調査客体	2月1日	2月5日
農林水産省への報告		2月5日	2月13日

また、月別調査の１月調査においては、調査の精度を優先させるために時間を要したこと等から報告が２日遅延した。

これについては、システムの改善、専門的知見を有する者の増強を図るなどの対策をとり、調査精度の向上、期限までの報告に努めている。

６　評価

調査客体の協力については、民間事業者を中心に農林水産省からも協力依頼を行ったにも関わらず協力が得られなかったため、これ以上の協力依頼を行っても調査客体から協力を得ることは困難と国側で判断したところである。このため、確保すべき質と設定した「農林水産省が示す調査客体の全てからの調査協力を得る」は達成できなかったが、やむを得ないものと考える。

また、調査票の回収率についても、同様である。

これらについては、調査主体の変更が目標の 100 %を達成できなかったことに関係していることは否定できない。

月別調査の報告については、調査の精度を優先したため１月分の調査票の回収・報告が遅れたが、その後、２月調査分からシステムの改善、人員の増員で対応し、現在まで、報告の遅延はない。

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）なっている。

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。

費目	見積経費（円）	実施経費 （円）
人件費（常勤のみ）	4，414，500	8，365，500
一般管理費	3，633，820	2，733，652
印刷製本費	130，950	489，975
通信運搬費	1，329，350	416，386
諸謝金	12，176，640	11，293，560
旅費・交通費	150，000	170，450
役務費	232，000	3，552，355
支払手数料	651，000	571，305
統計調査システム構築作業	9，416，250	8，715，000
計	32，134，510	36，308，183

【人件費・役務費】

当初の想定に比べ、農政事務所からの疑義照会の件数が多く、農政事務所への対応が錯綜したことから、システムの改善と増員により対応を行ったこと、また、毎月の調査を円滑に実施するため、電子メール、電話、ＦＡＸによる調査票提出のお願い、督促をきめ細かく行ったことから見積経費を上回った。また、初めてのこともあり、民間事業者では、これまで農林水産省が保持していた客体の送受乳や生産・製造等に関わる特徴や月別の傾向、審査にあたってのノウハウや審査項目一覧に掲載されていない留意事項等について毎月の調査を行いながら情報を蓄積し、工程を適宜、改善する工夫を行い、精度の向上を図ってきたが、この蓄積・整理等の作業にも時間を要した。

【印刷製本費】

封筒の印刷については、２カ年分をまとめて印刷した方が印刷単価が安価になること、また、「調査票の記入の仕方」の印刷については、当初は２色刷を予定していたが、調査票の誤入力等に関する注意喚起を促すことから、４色刷で印刷したことにより見積経費を上回った。

【通信運搬費】

当初は、基礎調査と月別調査の両方が調査客体となっている工場に対しては、調査毎に協力依頼することを計画していたが、まとめて協力依頼を行ったこと、また、月別調査の客体に対する各種連絡を、極力電子メールやＦＡＸにより行ったことから見積経費を下回った。

【諸謝金】

農林水産省から提示があった平成 20 年調査の実施調査客体数（基礎調査 700、月別調査 414）を基に積算を行ったが、操業停止や廃業、謝金の受取辞退から見積経費を下回った。

２　評価

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4,174千円上回った。

これは、これまで全国の統計・情報センターで行っていた調査客体への疑義照会業務を民間事業者で行うこととなり、想定以上に農政事務所から民間事業者への疑義照会件数が多かったことに加え、初めての事業でもあったことから農政事務所への対応が錯綜したため、システムの改善や増員で対応したことが主因と考える。

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
調査客体への協力依頼	30
調査関係用品の印刷	30
調査票の回収及び督促（基礎調査）	40
調査票の回収及び督促（月別調査）	44
月別調査の審査・疑義照会対応	192
調査客体への謝礼支給（基礎調査）	4
調査客体への謝礼支給（月別調査）	10
計	350

（再委託）以下の業務については再委託も実施

システム開発業務、関係用品の印刷業務

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した「乳製品工場・牛乳処理場一覧表」に基づき、住所の再確認、郵便番号の追加等を行い、郵送により事務局名の依頼文書を発出するとともに、調査主体が変更となっても、円滑に調査が実施されるよう、民間事業者の創意と工夫により、調査方法や調査主体の変更を解説した文書等も併せて送付し協力依頼を行った。

なお、４月１日現在での月別調査客体については、新たに追加客体がなかったことから、協力依頼の文書の送付は行っていない。

調査客体への協力依頼の状況は以下のとおりである。

・平成 20 年 11 月 19 日～平成 21 年 1 月 14 日（協力依頼数：692 工場）

・延べ人日　30 人日

・方法　郵送による依頼（692 工場）、電話による依頼 519 回（延べ回数）

※注：調査拒否の調査客体に対しては、民間事業者から電話又は訪問による協力依頼を行うとともに、それでも調査拒否の調査客体については、国からも電話又は訪問による協力依頼を行ったが、調査協力が得られなかった。（Ⅱ１を参照）

(2)　調査関係用品の印刷

調査関連用品の印刷については、以下の表のとおり行った。

また、調査客体に送付する封筒は、「ピンク」の封筒を採用することで、他の郵便物と混ざって廃棄されないよう民間事業者で工夫した。

なお、月別調査は、オンライン調査を採用していることから、Ｗｅｂ上の入力画面としたが、郵送調査を希望する調査客体に対しては、調査票を印刷して対応した。

関係用品印刷物	予定印刷部数	実印刷部数
牛乳乳製品統計調査 ご協力のお願い	(699(基礎調査工場数)＋414(月別調査工場(牛乳処理場・乳製品工場)数))×1.05＝1,169	1500
牛乳乳製品統計調査 送付用封筒（調査関係用品を郵送する場合）	(699(基礎調査工場数)＋(414(月別調査工場(牛乳処理場・乳製品工場)数)×12))×1.05＝5,950	8000
牛乳乳製品統計調査 返信用封筒	(699(基礎調査工場数)＋(414(月別調査工場(牛乳処理場・乳製品工場)数)×12))×1.05＝5,950	1500
牛乳乳製品統計調査基礎調査 記入の仕方	699(基礎調査工場数)×1.05＝734	750
プレプリント済み基礎調査票封入用封筒 （長３窓付き封筒）	699(基礎調査工場数)×1.05＝734	1,500
牛乳乳製品統計調査月別調査 記入の仕方	414(月別調査工場数(牛乳処理場・乳製品工場)数)×1.05＝435	47
牛乳乳製品統計調査月別調査票 （牛乳処理場・乳製品工場用）	414(月別調査工場数(牛乳処理場・乳製品工場)数)×12×1.05＝5216	564

・平成 20 年 11 月 18 日～平成 21 年 1 月 31 日（実査準備として、調査関係用品の印刷の他、月別調査をオンラインで実施することから、システムの設計から開発、試行テストに平成 21 年 1 月 31 日までの期間を要した）

・延べ人日　30 人日

(3)　実査

ア　調査関係用品の配付

基礎調査、月別調査の調査関係用品は、平成 21 年 1 月 23 日に郵送により行った。

イ　調査票の回収及び督促

①　基礎調査

基礎調査は往復郵送調査で実施し、調査票の提出期日を過ぎても報告がない調査客体に対しては、電話、ＦＡＸにより督促を行い、更に報告がない調査客体に対しては、訪問により調査票の回収を行った。

・平成 21 年 1 月 21 日～平成 21 年２月 13 日（封書の宛先と調査票にプレプリントされている宛先との照合作業に要した期間も含む）

・延べ人日　40 人日

・督促方法　138 客体に対し電話による督促延べ 279 回、55 客体に対しＦＡＸによる督促を延べ 61 回、3 客体に対し訪問３回

②　月別調査

392 調査客体のうち 345 調査客体からオンライン調査の協力を得た。

また、それ以外の調査客体には、年当初に 12 ヶ月分の調査票を配布し、調査票の報告方法を確認したところ、全ての調査客体からＦＡＸとの回答があったことから、回収した調査票の回答内容を民間事業者でオンライン入力した。

なお、オンライン調査では、調査票を提出期日までに回収するため、提出期日の６日前、４日前及び２日前の３回に分けて、調査票の入力が終わっていない調査客体に対してメールで注意喚起のお知らせを行うとともに、提出が遅れがちな調査客体に対しては、事前に電話でお知らせするなど、民間事業者の創意と工夫により調査票の 100 %回収に努めた。

月別調査に係る督促状況

調査対象月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	計
遅延客体数	16	1	1	3	5	1	3	3	3	1	1	2	40
督促回数	24	1	1	7	6	2	7	4	4	2	2	3	63

・延べ人日　44 人日

ウ　月別調査の審査・疑義照会対応

オンライン調査の入力画面で入力値に不整合が発生した場合には警告を発し、調査客体自らが調査項目の増減要因等の確認を行うシステムとすることにより、未然に調査票の入力ミスを防ぐ工夫をした。また、システム上での審査を効率的に行うため、システムの改善を行い、処理の迅速化と調査精度の維持に努めた。

民間事業者で審査を終えた調査票については、地方農政事務所に報告するとともに、農政事務所からの疑義照会に対しては、民間事業者から電話で調査客体に確認を行い、農政事務所には指定様式で回答を行った。

1 月～ 12 月までの疑義照会の実績

・疑義照会件数　854 件

・延べ人日　192 人日

(4)　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、調査協力の際に確認した指定先の口座に振り込みを行った。

また、調査協力のお礼と振り込み通知については郵送により行った。

受取辞退者を除い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。

なお、月別調査については、通常は 12 ヶ月分の謝礼金を翌年の１月に支給することとしているが、21 年調査については調査期間中に操業停止となった調査客体があったことから、速やかに謝礼金を支給するため、６月の支払いが発生した。

基礎調査

・平成 21 年３月２日～平成 21 年３月 31 日

・延べ人日　４人日

月別調査

・平成 21 年６月１日～平成 21 年６月 30 日

・平成 21 年 12 月 15 日～平成 22 年１月 30 日

・延べ人日　10 人日

調査客体への謝礼支給の状況は以下のとおり。

	基礎調査	月別調査
客体数	636	379
支払金額（円）	2,594,880	8,698,680

(5)　調査客体への対応状況

平成21年10月末現在の牛乳乳製品統計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。

ア　実施状況

ⅰ　事務局からの調査協力依頼状況、ⅱ　事務局への問い合わせ等の対応状況、ⅲ　事務局からの督促対応状況、ⅳ　事務局からの疑義照会等対応状況、ⅴ　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
381	294	77.2%	294	77.2%

イ　アンケートの集計結果

ⅰ　調査協力依頼状況

時間帯については、批判的な回答はなかった。対応・態度については、１調査客体が「どちらかというと悪い」、また、協力依頼については７調査客体が「わかりづらい」との回答であった。

ⅱ　問い合わせ等の対応状況

電話がつながるまでの時間で「どちらかといえば待たされた」との回答が１調査客体、事務局の対応・態度で「どちらかといえば悪い」が１調査客体、説明内容等では３調査客体が「どちらかといえばわかりづらい」との回答であった。

ⅲ　督促対応状況

督促電話の時間帯については、批判的な回答はなかった。対応・態度で「悪い」との回答が１調査客体あった。また、「調査票の記入を軽視する発言があった」とする回答が３調査客体あった。

ⅳ　疑義照会等対応状況

対応・態度が「どちらかというと悪い」との回答が１調査客体からあったほか、内容照会の説明が「どちらかというとわかりづらい」との回答が４調査客体あった。

ⅴ　その他

調査方法を独自の Web による回収方法としたことから、当初は操作方法に戸惑う調査客体もあった。

【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。

	回答事業所数	1 特に問題ない	2 就業時間外で不都合があった	3 就業時間内で不都合があった	4 わからない
回答数	98	95	1	0	2
構成比	100%	96.9%	1.0%	0.0%	2.0%

イ　事務局の協力依頼の応対・態度はいかがでしたか。

	回答事業所数	1 良い	2 どちらかといえば良い	3 どちらかといえば悪い	4 悪い
回答数	97	62	34	1	0
構成比	100%	63.9%	35.1%	1.0%	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。

	回答事業所数	1 わかりやすい	2 どちらかといえばわかりやすい	3 どちらかといえばわかりづらい	4 わかりづらい
回答数	160	69	84	7	0
構成比	100%	43.1%	52.5%	4.4%	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）

なぜ市場化テストが導入され、調査主体が変更になったのかわかりやすい説明が欲しい。

前までの調査方法から変更になった部分の詳細説明が不十分。

(2)調査の協力依頼は、どのような方法がよいですか。

	回答事業所数	1 訪問	2 電話	3 郵送
回答数	285	67	51	167
構成比	100%	23.5%	17.9%	58.6%

(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）

事務局の方が、訪問し詳しく説明していただけると伺っていたが、訪問も電話もなかった。

パンフレットがあり民間移行への流れがわかりやすかった。

継続の場合は郵送でよいと思うが、新規の場合は訪問(継続はメールでも良い)

事前に関東農政局の前任者より説明があったので問題なかった。

農政局からの事前説明があったものの、担当窓口以外の部署に説明したにとどまっていた。

【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。

	回答事業所数	1	2
		した	しなかった
回答数	288	106	182
構成比	100%	36.8%	63.2%

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。）

	回答事業所数	1	2	3
		調査の内容について	苦情	その他
回答数	113	85	3	25
構成比	100%	75.2%	2.7%	22.1%

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）

調査項目の内容について
オンライン入力の方法について
督促メール、確認メールの不備について
指定以外の報告方法の対応について
疑義照会は頻度、毎回同じ疑義照会の対応について
謝金の入金日　事前通知について

(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。）

	回答事業所数	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	105	76	28	1	0
構成比	100%	72.4%	26.7%	1.0%	0.0%

(3)事務局の応対・態度はいかがでしたか。

	回答事業所数	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	108	86	21	1	0
構成比	100%	79.6%	19.4%	0.9%	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。

	回答事業所数	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	109	66	40	3	0
構成比	100%	60.6%	36.7%	2.8%	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）

電話なのでこちらもうまく問い合わせの内奥を言い表せなかった。

(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。

	回答事業所数	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	106	65	38	0	1	2
構成比	100%	61.3%	35.8%	0.0%	0.9%	1.9%

(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）

大変親切でよかった。
専門用語ではなく、一般の人にもわかりやすくしてほしい。

【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。

	回答事業所数	1	2
		あった	なかった
回答数	268	74	194
構成比	100%	27.6%	72.4%

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。

	回答事業所数	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	67	64	0	0	3
構成比	100%	95.5%	0.0%	0.0%	4.5%

(2)事務局の応対・態度は、いかがでしたか。

	回答事業所数	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	69	47	21	0	1
構成比	100%	68.1%	30.4%	0.0%	1.4%

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）

横柄な対応でした。

メールでの遅れがないように調査（統計の）〆切り日を指定したら知らせがありました。大変助かりました。

(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。

	回答事業所数	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	73	69	0	3	1
構成比	100%	94.5%	0.0%	4.1%	1.4%

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）

丁寧に話し合いをもって説明してくれた。

(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。

	回答事業所数	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	66	43	18	5	0
構成比	100%	65.2%	27.3%	7.6%	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）

期日を過ぎても多少の猶予期間はいただきたい。（通常は期日までに報告できています）

期日には間に合うようにしてますので、月初めにくるメールを1回にしてほしい。

メールですから時間のゆとりを持って知らせてくださって、とてもありがたいです。

【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。

	回答事業所数	1	2
		あった	なかった
回答数	283	152	131
構成比	100%	53.7%	46.3%

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。

	回答事業所数	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	153	149	1	0	3
構成比	100%	97.4%	0.7%	0.0%	2.0%

(2)事務局の応対・態度は、いかがでしたか。

	回答事業所数	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	152	115	36	1	0
構成比	100%	75.7%	23.7%	0.7%	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）

一方的に話しをされ、こちらの都合は関係なかった。

(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。

	回答事業所数	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	154	94	54	4	2
構成比	100%	61.0%	35.1%	2.6%	1.3%

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）

システム（事務局側）をベースに話をし、現物の動きを見ていない。

「こんなこともわからないの？」と見下す様な言い方をされた。

担当者によって訂正方法が違う。

Web入力画面で似たような項目が並んでいて見づらい。

(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。

	回答事業所数	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	149	76	64	9	0
構成比	100%	51.0%	43.0%	6.0%	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）

親切・丁寧に対応していただきました。

バターの生産等の基礎知識に乏しい担当者がいる。

【その他】

事務局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）

事務局ではないが、入力画面が小窓になっており入力しづらい。

調査入力のインターネット画面上で、動きが非常に遅いので時間を要す。

締切日のメール連絡後、3日前に更にメール連絡があり、当日に確認の電話があった。そんなに何度も連絡はいらない。

事前に農水出張所の担当者より、報告の仕方が変更になる話を聞いていたので混乱は無かった。