

普及指導員調査研究報告書

課題名：普及指導員アンケートによる農業革新支援専門員の活動に関する満足度「CS分析」調査と考察

農林総合技術センター技術指導室 担当者氏名：佐々木 博之

<活動事例の要旨>

平成24年3月の協同農業普及事業の運営に関する指針で「農業革新支援専門員（革新支援専門員）」の配置と「農業革新支援センター（革新支援センター）」の設置が示され、山口県は、従来の技術指導室を革新支援センターとして配置するとともに、旧専門技術員機能職員を革新支援専門員に位置づけ、普及体制の強化を図っているところである。

そこで2年目を迎えた革新支援専門員制度について、CS（顧客満足度）分析手法による普及指導員アンケート調査を行い、改善項目を明らかにした。

1 普及活動の課題・目標

協同農業普及事業の運営方針の変更に伴い、農業革新支援専門員制度が発足したが、従来の専門技術員機能を維持して、普及指導員の普及活動支援、資質向上研修、研究・行政ニーズと現場ニーズのつなぎ等を行っており、新たな制度による機能強化と従来機能の違いが明確でない。また普及指導員の年齢構成等に伴う意識変化が生じていることが懸念され、望まれる革新支援専門員や革新支援センターの在り方について検証する。

2 普及活動の内容

(1) 調査方法

- ① 調査時期 平成25年10月～11月
- ② 調査対象 普及指導員（10月現在農業部に在勤する者、未資格者も含む）
配布数133、回答数121、回答率91%
- ③ 調査方法 各農業部毎に革新支援専門員の活動に関する満足度調査票（アンケート調査票）を配布、記入、回収して集計、分析
- ④ 調査内容
 - ア 属性（年齢、普及経験年数）
 - イ 革新支援専門員の活動を4分類し、質問項目に5段階満足評価（「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」）
 - ・研究、教育、行政との連携活動（4項目）
研究機関へのつなぎ、県行政へのつなぎ、関係団体へのつなぎ、研究開発技術の現場適用
 - ・普及指導員の普及活動の総括、指導（6項目）
普及計画の助言、プロジェクト課題の支援、普及活動への情報提供、スペシャリスト機能の支援、専門分野の総括、補助事業の支援
 - ・普及指導員の資質向上（4項目）
研修計画の策定、先進技術の研修、普及方法の研修、調査研究の支援、先進農業者への相談活動
 - ・革新支援専門員の活動の総合評価（5段階）

ウ 分析方法「CS分析（顧客満足度）」

CS分析は、顧客の顕在的・潜在的ニーズを測り、機能改善の優先度を明らかにして経営資源の投入方法や経営改善の方法を検討するものである。各評価項目の満足度（満足かやや満足と回答した場合）と重要度（総合評価の満足度と各評価項目の相関係数）を標準得点化し、満足度を縦軸に、重要度を横軸にとりCSグラフを作成した。

このCSグラフから活動項目を4つに分類し、第IV象限（重点改善項目）について検討し、総合

的な評価を高める手法である。

具体的手順は、①各評価項目と総合評価との相関係数を算出し、総合評価の満足度と、ある項目の満足度の相関が強ければ、その項目の満足度が変化すれば、総合評価の満足度も変化する可能性が高いことから“重要度”とした。②5段階評価（満足、やや満足、普通、やや不満、不満）をやや満足以上を「満足」に、「普通」、やや不満以下を「不満」の3段階評価に組み替えた「満足」の比率を“満足度”とした。③満足度を縦軸に、相関係数の重要度を横軸にとり、各評価項目をプロットして、グラフ上に横線（満足度の平均）と縦線（重要度の平均）を引き、各評価項目を分類した。このCSグラフから改善項目を判断した。なお、CS分析には、菅民郎著「Excelで学ぶ多変量解析入門第2版（オーム社 2011年）」添付ソフト（CS分析ソフト）を利用した。CSグラフの見方は表1のとおり。

表1 CSグラフの見方

象限	分野	説明
第I象限	優等活動分野	重要度も満足度も高い。これまでの顧客満足度を高めるために行ってきた努力の蓄積で、強みに相当する活動
第II象限	現状維持分野	満足度は高いが重要度が低い。維持が求められる活動
第III象限	要注意分野	満足度も重要度も低い。総合的な満足度にはあまり貢献していない活動
第IV象限	重点改善分野	重要度は高いが満足度は低い。弱みに相当し、総合的な満足度を高める上で、最優先に改善すべき活動

高い ↑ 満足度 ↓ 低い	第II象限 (現状維持項目)	第I象限 (優等項目)
	第III象限 (要注意項目)	第IV象限 (重点改善項目)
	低い ← 重要度 → 高い	

*第IV象限に該当する活動項目を第I象限にステップアップすることが重要。

エ 以下の属性等毎に分析実施

- ・全普及指導員（中国四国ブロック結果と比較）
- ・年齢別 39歳まで、40歳から49歳まで、50歳以上の3区分
- ・普及経験年数別 5年以内、6～10年、11～19年、20年以上の4区分

3 普及活動の成果（分析結果及び解析）

(1) 全普及指導員の分析結果と解析（図1）

・第I象限（優等活動項目）は、⑭調査研究へのアドバイス、⑨専門分野の総括、⑦普及活動の情報提供、⑧スペシャリスト機能支援であった。革新支援専門員が主導的に行う専門技術会議や課題別検討会、研修（講座制、専門）等の効果があったと考える。

・第II象限（現状維持項目）は、①研究機関へのつなぎ、⑫先進的技術等の研修、④研究開発技術等の現場適用、⑪効果的な研修計画であった。

・第III象限（要注意項目）は、⑤普及指導計画への助言、②県行政へのつなぎ、⑮先進農業者等への相談活動、③団体との連携、⑩補助事業への支援であった。⑮は、基本的に現場農業部で対応しており、地域の先進農業者や関係団体への対応は革新支援専門員が行っている。⑩は、現場農業部が事業主管課と直接相談するため満足度・重要度が低いと考えられる。

・第IV象限（重点改善項目）は、⑥プロジェクト活動のコーディネート支援、⑬普及方法の研修であった。⑥は、農業部が主体的にプロジェクト進行管理等を行う中で、進行管理時に革新支援専門員が情報提供等の支援を行うにとどまっていることが考えられる。⑬は、近年普及指導方法の専門が配置されておらず、体系的、効果的な普及方法研修が実施されていなかったことに起因し、また、日常的なOJTによる普及活動方法の継承不足も一因になっていると考えられる。

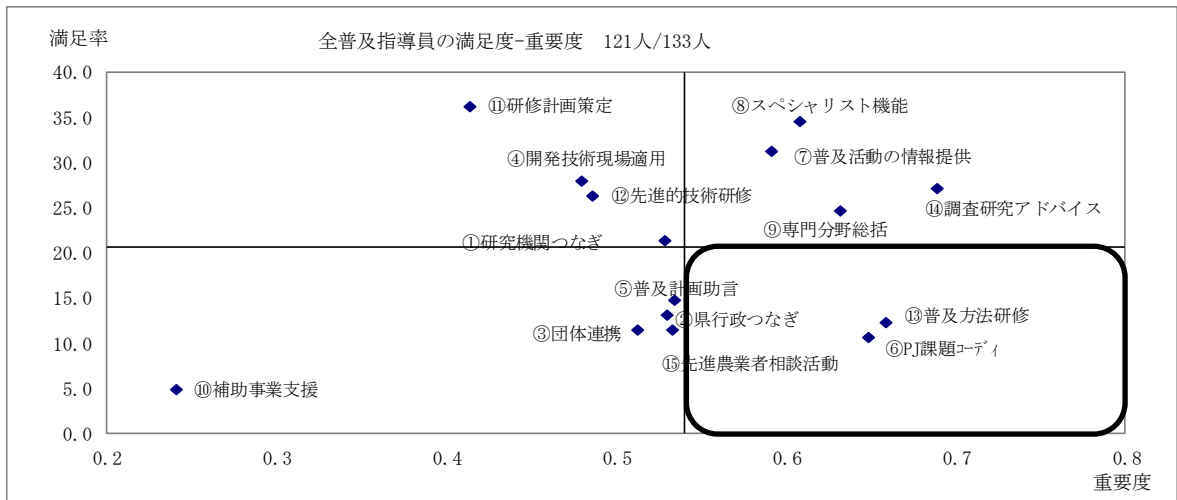


図1 全普及指導員の分析結果

(2) 中国四国ブロック全体結果との比較 (表2)

山口はブロックの平均的な回答になった。これは、ブロック全体に対する山口の回答数の割合が高いためと考えられる。

表2 中国四国ブロック普及指導員の満足度調査結果による4分類 (H25 アンケート)

評価質問項目	鳥取	島根	岡山	広島	山口	徳島	香川	愛媛	高知	全体
H24普及指導員数	104	127	173	92	146	115	107	173	156	1,191
アンケート調査数	98	17	52	61	121	82	89	86	32	638
①研究機関へのつなぎ		III		III	II	II	II	III	IV	III
②県行政へのつなぎ	IV		IV	IV	III	III		IV	IV	IV
③団体との連携	II		IV	IV	III	II	III	IV		III
④開発技術の現場適用支援	II	IV	III	IV	II	II	II	III	III	II
⑤普及計画への助言	I	II		II	III	I	IV	I	IV	I
⑥PJ課題へのコーディネート支援	IV			I	IV	I	IV	III	IV	IV
⑦普及活動のための情報提供	I	IV	II	III	I	II	I	II	I	I
⑧スペシャリスト機能の支援		I	II	II	I	I	I	IV	I	I
⑨専門分野での総括機能			IV	II	I	IV	IV	I	II	I
⑩補助事業への支援	III				III	IV		III	II	III
⑪研修計画の策定	I	I	I	II	II	III	III	II	I	II
⑫先進的な技術の研修	II		I	IV	II	IV	III	II	II	II
⑬普及方法の研修	IV		I	IV	IV	III	III	II		IV
⑭調査研究へのアドバイス	II		III	I	I	III	IV	I	II	I
⑮先進農業者への相談活動	III	IV		III	III	II	IV	IV		III

(3) 普及指導員の属性別分析結果

属性を、年齢構成、経験年数別で行った。各構成と人数は以下の表3のとおり。

表3 普及指導員の属性

年齢	人数	%	表記	経験年数	人数	表記
20歳代	8	6.6%	20~30歳代	5年以下	14	若年
30歳代	22	18.2%		6~9年	19	若手
40歳代	48	39.7%	40歳代	10年~19年	56	中堅
50歳代	43	35.5%	50歳代	20年以上	32	ベテラン

ア 年齢別 (第IV象限について)

(ア) 20～30歳代の分析結果と解析 (図2)

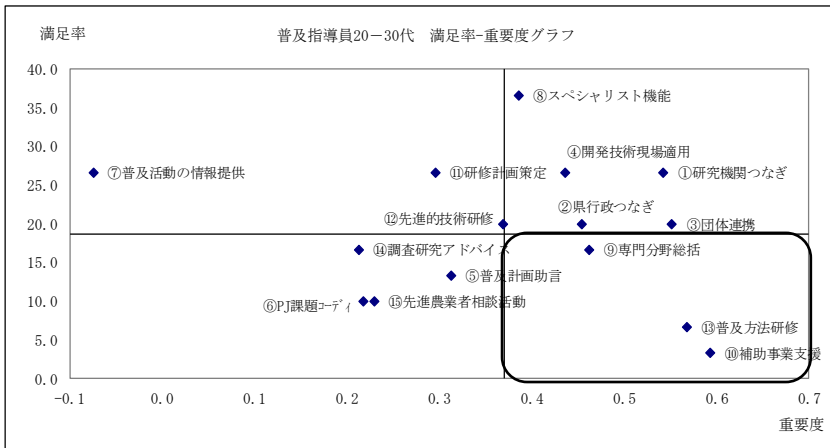


図2 普及指導員20～30歳代の分析結果

・第IV象限(重点改善項目)は、⑩補助事業への支援、⑬普及方法の研修、⑨専門分野の総括であった。⑬については、全普及指導員の項で述べたとおりであるが、⑩は行政と現場普及指導員が、直接やりとりしていること、⑨はこの年代から部内において技術班長の役割を担い始め、日々の専門対応に苦慮し、革新支援専門員に対して支援強化を望んでいると考えられる。

(イ) 40歳代の分析結果と解析 (図3)

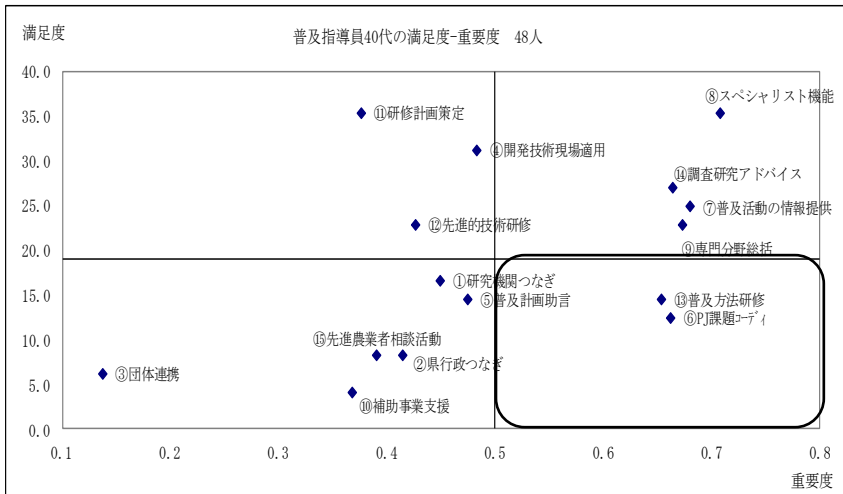


図3 普及指導員40歳代の分析結果

・第IV象限(重点改善項目)は、⑥プロジェクト活動のコーディネート支援、⑬普及方法の研修であった。

(ウ) 50歳代の分析結果と解析 (図4)

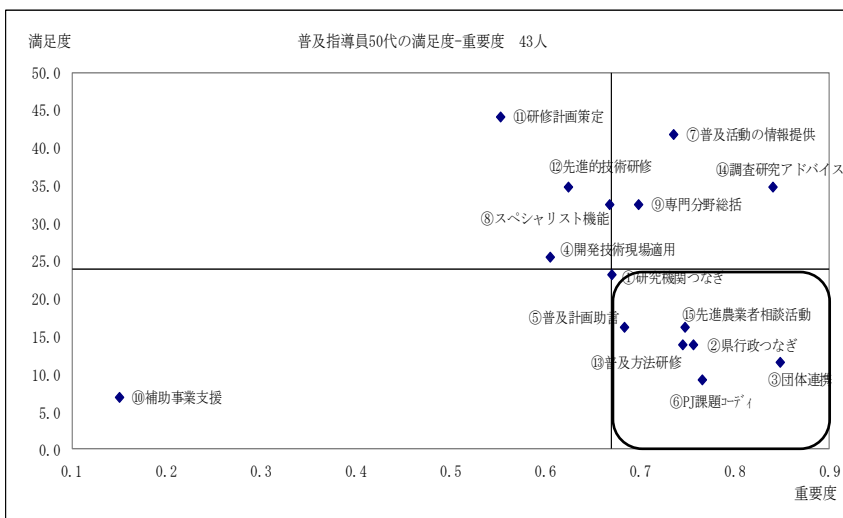


図4 普及指導員50歳代の分析結果

・第IV象限(重点改善項目)は、③団体との連携、⑥プロジェクト活動のコーディネート支援、⑬普及方法の研修、②県行政へのつなぎ、⑮先進農業者等への相談活動、⑤普及指導計画への助言であった。この年代は、部内でマネジメントする立場にあり、県施策の推進、PJ課題の進行管理、関係団体との調整、OJT など重要な業務に苦慮していることがうかがえ、革新支援専門員に対して支援が望まれていると考えられる

イ 経験年数別（第Ⅳ象限について）

(ア) 普及指導経験5年以下の分析結果と解析（図5）

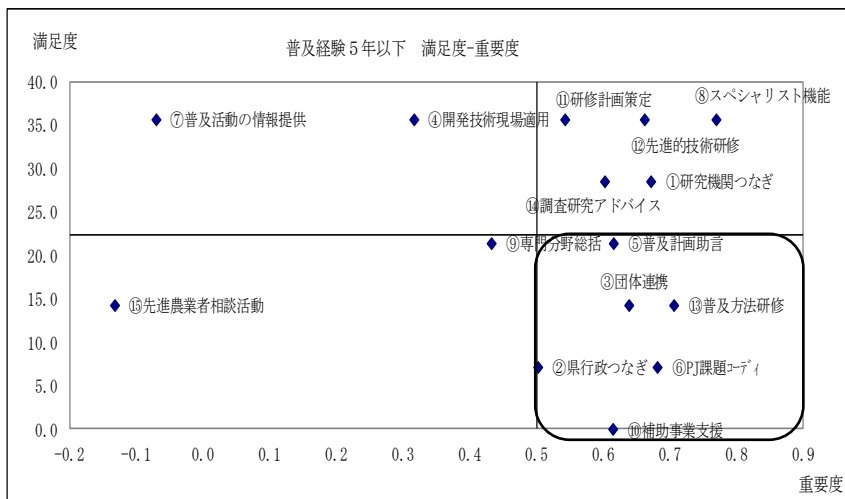


図5 普及経験5年以下の分析結果

支援専門員の対応区別が周知されていないと思われ、県域団体(県連等)と革新支援専門員の関わりが理解されていない。

・若年普及指導員は経験不足の関係からか、行政・県、団体との連携や補助事業、プロジェクト活動、普及方法等までの広い分野での革新支援専門員の活動改善が必要と考えていることがうかがえる。

・第Ⅳ象限（重点改善項目）は、⑩補助事業への支援、⑥プロジェクト活動のコーディネート支援、⑬普及方法の研修、③団体との連携、②県行政へのつなぎであった。

・⑩は、5年以下の経験年数で補助事業を扱うことは多くなく、また②、③についても、直接携わることが少ないと思われ、漠然とした回答になった可能性がある。特に③は、地域、県域の区別がない質問で、地域は現場、県域は革新

(イ) 普及指導経験6年から9年の分析結果と解析（図6）

・第Ⅳ象限（重点改善項目）は、⑥プロジェクト活動へのコーディネート支援、⑮先進農業者への相談活動、

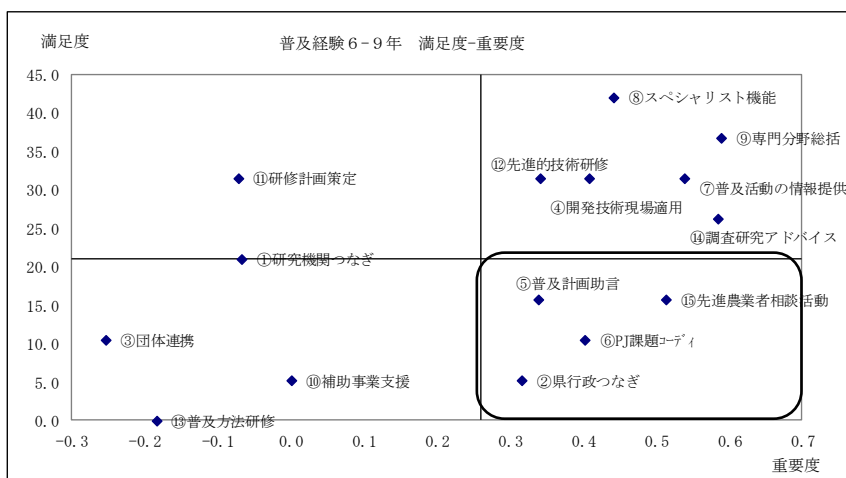


図6 普及経験6～9年の分析結果

足の関係からか、行政連携、先進農業者対応、プロジェクト活動、普及計画等の分野での革新支援専門員の活動改善が必要と考

え、特に革新支援専門員にコーディネート機能や総括機能を期待していると考えられる。

②県行政へのつなぎ、⑤普及計画への助言であった。

・⑮は、基本的に農業部の対応で、求めに応じて支援しており、革新支援専門員は県域の先進農業者（種苗関連、農業者研究組織等）の直接対応を行っている。

・若手普及指導員の革新支援専門員に対する満足度は中堅普及指導員よりもやや高く、革新支援専門員の活動改善度は低くなっている。しかし普及経験不

(ウ) 普及指導経験10年～19年の分析結果と解析（図7）

・第Ⅳ象限（重点改善項目）は、⑥プロジェクト活動へのコーディネート支援、⑮先進農業者への相談活動、⑬普及方法の研修、③団体との連携であった。

・中堅普及指導員は、個別の技術活動よりも、プロジェクト活動のリーダーとして、県行政や団体とのコーディネート業務が多くなるため、⑥や③、⑬についての革新支援専門員の活動を期待していると考えられる。

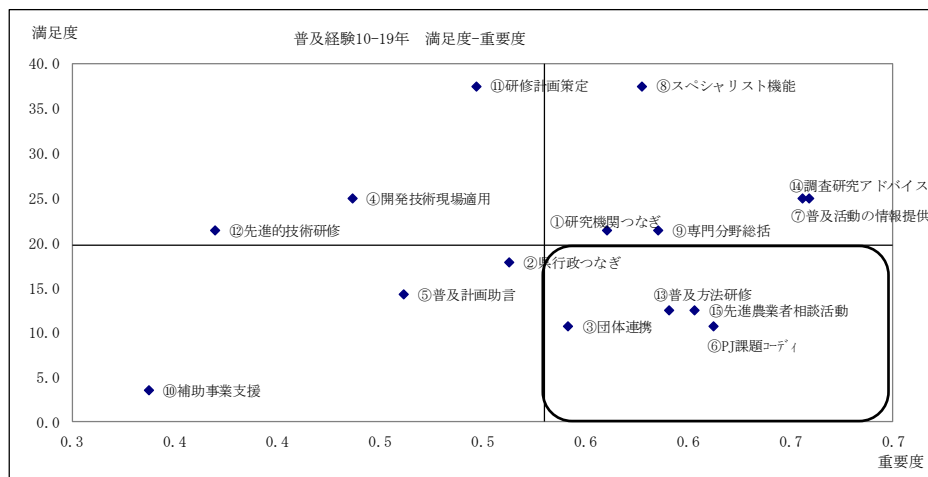


図7 普及経験10～19年の分析結果

(ウ) 普及指導経験20年以上の分析結果と解析 (図8)

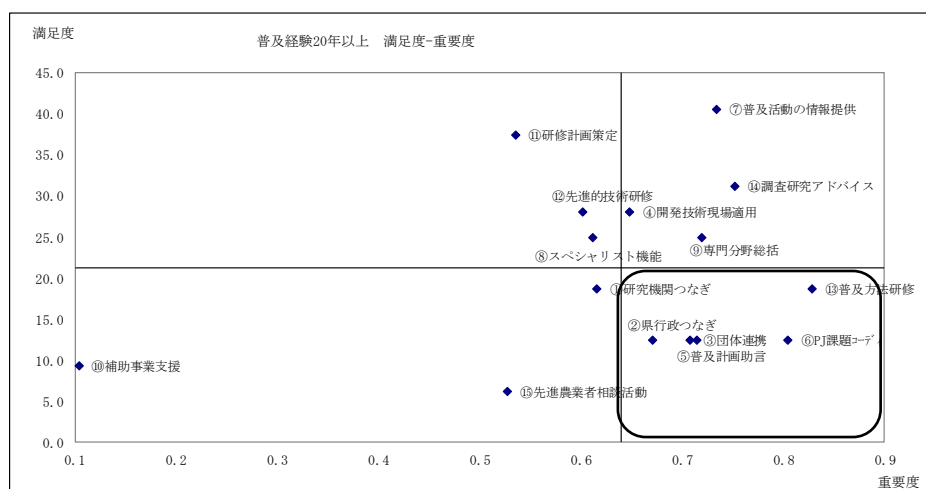


図8 普及経験20年以上の分析結果

・第IV象限(重点改善項目)は、⑥プロジェクト活動へのコーディネート支援、⑤普及計画への助言、③団体との連携、⑬普及方法の研修、②県行政へのつなぎであった。

・ベテラン普及指導員として、部内運営をマネジメントする立場にあり、県施策の推進、PJ課題の進行管理、関係団体との調整、OJTなど重要な業務に苦慮していることがうか

がえ、革新支援専門員に対して支援が望まれていると考えられる。

・⑬普及方法の研修は、若年、中堅、ベテラン普及指導員の革新専門員に対する要改善項目となっている。若年普及指導員は自身の普及活動の資質向上、中堅・ベテラン普及指導員は今後の普及活動の効率化、継続性の観点から重要視していると考えられる。

4 今後の普及活動に向けて

・普及指導員の各年代、経験年数を通じて、⑥プロジェクト活動のコーディネート、⑬普及方法の研修が重要な改善項目であり、次年度から、各農業部プロジェクト外活動等で共通する課題は県重点課題に取り上げ、革新支援専門員が主導的に推進する。

・特に⑬の研修は、画一的、理論的な座学研修だけでなく、革新支援専門員各専門分野の研修等において実践的な普及方法等の内容を加味し、OJTに資する内容を検討していく。さらに、他県の第I象限に位置付けられる活動項目を参考にして普及活動全般のステップアップを図る。

・先進農業者への相談活動、団体・市町等との連携は、農業部との役割分担を整理して連携強化する。

・農業革新支援専門員、農業革新支援センターは、国制度上の職名、機関名で、山口県では県条例に規定されたものでない。このことから県内ではこの職名、機関名を使用せず、あくまで国、他県向けに使用することとどまり、周知する努力を行ってはいなかった。今回は、ブロック共通アンケートとして、制度が十分知られていない中でアンケートを実施し、協同農業普及事業が変わってきていることを周知するために取り組んだ。

・平成25年度技術指導室活動実績書に詳細な結果、分析を掲載。最後に、アンケートにご協力頂いた職員の皆様に感謝します。