

普及指導員調査研究報告書

課題名：農業革新支援専門員の活動に関する研究員の満足度「CS分析」調査

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て普及体制の強化を図ってきた。

そこで平成25年度に革新支援専門員制度について「CS分析（顧客満足度）」手法による普及指導員、行政職員、研究員のアンケート調査を行い、平成25年度は普及指導員の調査結果を実績報告したが、今回は研究員の調査結果を報告する。

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いるが、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く、在り方について検討する。

2 普及活動の内容

(1) 調査方法

①時期 平成25年10月～11月

②対象 研究員（普及指導員有資格者）配布数61、回答数51、回答率83.6%

③方法 研究員に「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、回収して年齢別集計・分析

(2) 調査内容

①研究員

ア 試験研究過程で革新支援専門員との関連について5段階満足度調査
以下の質問項目毎に5段階満足評価（「満足」「やや満足」、「普通」、「やや不満」「不満」）

・研究ニーズの把握について

①研究ニーズの普及とのつなぎ ②研究ニーズの団体・行政とのつなぎ

・研究課題の設定について

③研究課題へのアドバイス

・現地試験について

④現地試験の普及とのつなぎ

・研究成果の現場普及について

⑤研究成果の普及への周知 ⑥研究成果の団体・行政へのつなぎ

⑦開発技術の現場普及への促進活動

イ 試験研究に関する革新支援専門員の総合的な評価（5段階）

ウ 自由意見

(3) 分析手法 顧客満足度（Customer Satisfaction：以下CS）分析

・CS分析は、客体の顕在的・潜在的ニーズを測り、機能改善の優先度を明らかにして持てる資源の投入方法や改善の方法を検討するもの。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。

・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。

・手順は、①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。このCSグラフから改善項目を判断。

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

* 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。

3 革新支援専門員に関する研究員の満足・不満について

(1) 単純集計による研究員の満足・不満割合（全体）

革新支援専門員に対する満足は次の通りで（表1）、総合的評価の満足は29.4%であった。項目別には「④現地試験の普及とのつなぎ(33.3%)」が高く、「⑦開発技術の現場普及への促進活動(27.5%)」「③研究課題へのアドバイス(27.5%)」と続き、研究ニーズより現地試験、現場普及に関する満足が高い傾向がみられた。

年齢別は、20～30歳代の若手研究員は、総合的評価の満足は33.3%で、項目は「③研究課題へのアドバイス」が高かった。40歳代の中堅研究員、50歳代のベテラン研究員は、総合的評価の満足が若手に比べて低く、特に中堅研究員の評価が低い結果になった。

一方、各項目でみると、中堅研究員の満足は、若手研究員に比べて高く、不満も同様に高い結果になった。ベテラン研究員の満足は、現地試験、現場普及に関する項目で、若手や中堅研究員に比べ高まったが、不満は中堅研究員同様に高い結果になった。

特に、中堅研究員では②研究ニーズの団体・行政とのつなぎ」、ベテラン研究員では「①研究ニーズの普及とのつなぎ」の不満の比率が高かった。

表2 研究員の革新支援専門員に対する満足・不満（%）と平均点

	研究ニーズ把握		研究課題設定	現地試験	現場普及			総合的な評価
	①研究ニーズと普及のつながり	②研究ニーズの団体・行政とのつなぎ普及のつながり	③研究課題へのアドバイス	④現地試験の普及とのつなぎ	⑤研究成果の普及への周知	⑥研究成果の団体・行政へのつなぎ	⑦開発技術の現場普及への促進活動	
研究員全体								
満足 (%)	15.7	15.7	27.5	33.3	25.5	13.7	27.5	29.4
普通 (%)	45.1	33.3	47.1	37.3	43.1	39.2	31.4	43.1
不満 (%)	29.4	39.2	15.7	13.7	21.6	25.5	25.5	27.5
平均点	2.8	2.7	3.3	3.5	3.1	2.8	3.0	3.0
20歳、30歳代（15人）								
満足 (%)	13.3	13.3	33.3	26.7	20.0	6.7	26.7	33.3
普通 (%)	46.7	33.3	46.7	40.0	46.7	46.7	33.3	46.7

不満 (%)	20.0	33.3	6.7	13.3	13.3	20.0	6.7	20.0
平均点	2.8	2.7	3.3	3.5	3.2	2.9	3.1	3.1
40歳代 (21人)								
満足 (%)	19.0	19.0	33.3	33.3	23.8	19.0	28.6	28.6
普通 (%)	42.9	28.6	42.9	42.9	42.9	33.3	28.6	38.1
不満 (%)	33.3	47.6	14.3	14.3	28.6	28.6	38.1	33.3
平均点	2.8	2.7	3.2	3.5	3.1	2.8	3.0	3.0
50歳代 (13人)								
満足 (%)	15.4	15.4	15.4	46.2	38.5	15.4	30.8	30.8
普通 (%)	38.5	38.5	46.2	15.4	30.8	30.8	30.8	38.5
不満 (%)	38.5	30.8	30.8	15.4	23.1	30.8	23.1	30.8
平均点	2.7	2.6	3.2	3.4	3.2	2.8	3.0	3.0

満足が全体平均より高い値
 不満が全体平均より高い値

(2) CS分析による重要改善項目

①全年齢研究員 (図1)

- ・第I象限 (優等活動項目) は、④現地試験のつなぎ、⑦開発技術の現場普及、⑤研究成果の普及周知
- ・第II象限 (現状維持項目) は、③研究課題アドバイス
- ・第III象限 (要注意項目) は、①研究と普及のつなぎ、②研究ニーズと団体・行政へのつなぎ
- ・第IV象限 (重点改善項目) は、⑥研究成果の団体・行政へのつなぎであった。

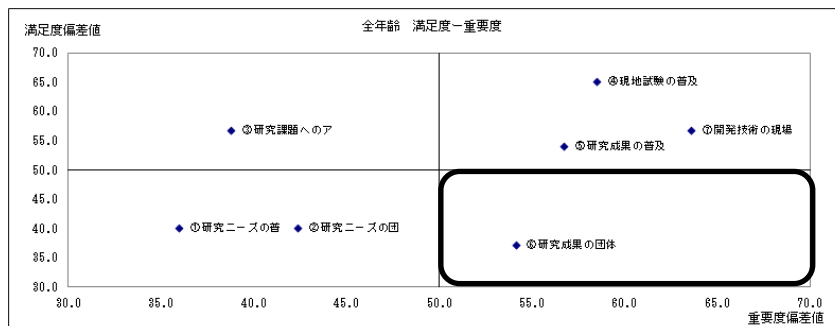


図1 全年齢研究員の満足度-重要度

改善度で、重点改善項目は研究成果の現場普及の⑥研究成果の団体・行政へのつなぎであり、新技術や新品種等の研究成果を農業団体や県行政にスムーズにつなぐ役割の期待感が強い。

参考として中国四国各県全体 (図2) でみると、要改善は研究成果の現場普及の⑥研究成果の団体・行政へのつなぎ、研究ニーズの把握の②研究ニーズと団体・行政へのつなぎ、①研究と普及のつなぎであった。

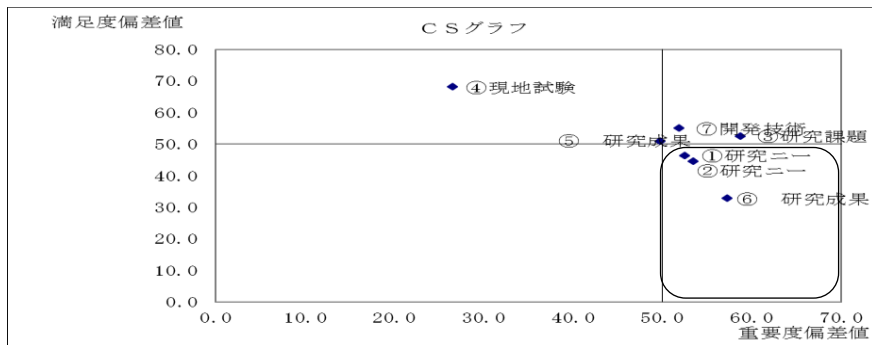


図2 中国四国各県研究員の革新支援専門員に対するCSグラフ

② 20歳代・30歳代研究員 (図3)

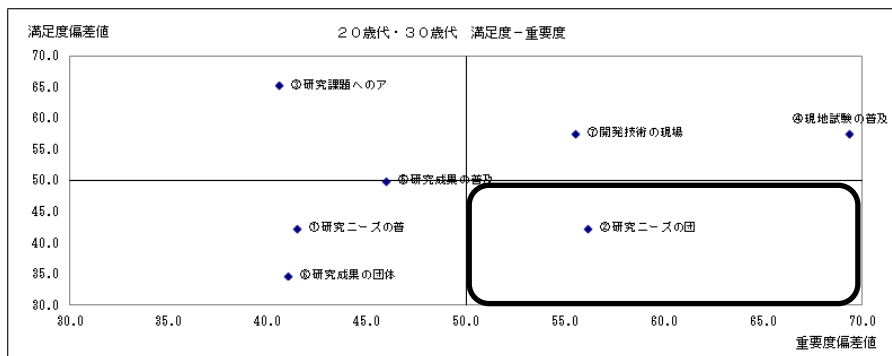


図3 20歳代・30歳代研究員の満足度-重要度

改善度で、重点改善項目は②研究ニーズの団・行政とのつなぎであった。

③ 40歳代研究員 (図4)

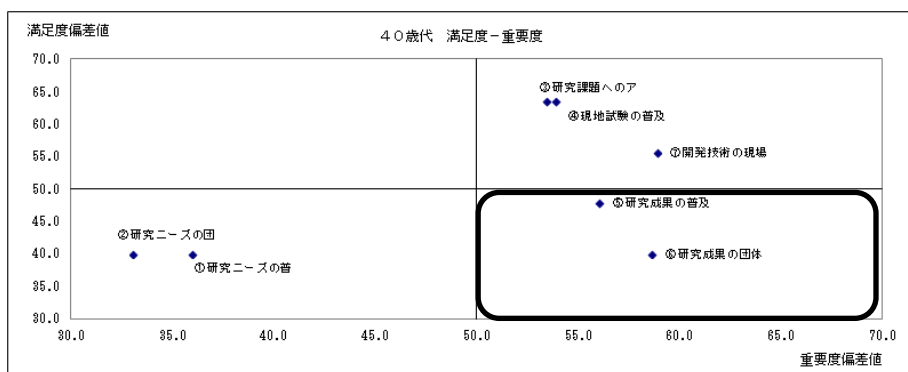


図4 40歳代研究員の満足度-重要度

改善度で、重点改善項目は⑥研究成果の団・行政へのつなぎ、⑤研究成果の現場普及への促進活動で、特に⑥の重要度が高かった。

④ 50歳代研究員 (図5)

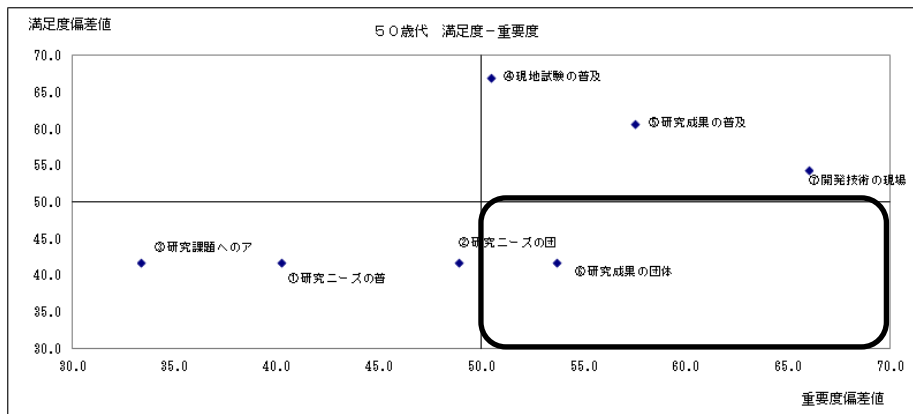


図5 50歳代研究員の満足度-重要度

改善度で、重点改善項目は⑥研究成果の団体・行政へのつなぎであった。

4 考察と今後の方向

- ・若手研究員は、革新支援専門員との業務接点の中堅やベテランに比べやや低いと思われる。満足が高くなったと考えられる。しかし、CSグラフから判断される重点改善項目は研究ニーズであり、各人が取り組む研究背景の現場情報を求めていることが明らかになった。
- ・中堅研究員は、中核的な研究実施者であることから、若手やベテランに比べて厳しい評価になったと考えられる。CSグラフから重点改善項目は研究成果の普及であり、特に、各人が取り組んできた研究成果の団体、行政へのつなぎに高い期待を求めていることが明らかになった。
- ・ベテラン研究員は、研究総括責任者であることから、開発技術や研究成果の現場普及に強い期待があると考えられる。
- ・研究ニーズ（入口）や現場へのつなぎ（出口）は、各人が担う研究への重要な情報になり、現場の動きを主とした研究アドバイスが革新支援専門員として重要な役割になっている。
- ・革新支援専門員は、研究と行政、普及をつなぐ要として、情報収集、研究への伝達・アドバイス、対外的な発信力等を高めることが求められている。
- ・職種別にみると、満足率、総合評価ともに研究職>普及職>行政職となり、革新支援専門員の配置場所が研究場所にあることが影響していると考えられる。

職種別の満足率と総合的評価

	配布数	回答数	満足率(%)	重要度	総合評価
普及指導員	133	121	20.7	0.54	2.99
研究職員	61	51	22.7	0.79	3.04
行政職員	40	31	16.5	0.66	2.77

5 総合考察

今回のCS分析の目的は、革新支援専門員の顧客である研究員の満足度を調査、分析することで次のような効果を期待した。

(1) 革新支援専門員の活動に対するニーズの把握

(2) 研究員の年齢の違いによる革新支援専門員活動の重点化

・農業革新支援専門員は、研究員経歴を経て現在の職に就いていることから、研究員時に研究ニーズ、シーズ、現場普及の重要性を当事者として十二分に経験しているが、今回のCS分析結果を改めて再認識し、研究・普及・行政のつなぎ手として現在の研究推進に対して、県の技術総括としての役割を果たすことが重要になっている。

・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にとどまり、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。

最後に、アンケートに答えて頂いた研究員の皆様、並びに配布、回収にご協力頂いた室長の皆様に改めて感謝します。

6 自由意見（主な意見内容）

(1) 革新支援専門員制度が知られていない

・革新支援専門員という言葉自体知らない。また、この制度を受けて、技術指導室がどう変わったのかも分からない。

・革新支援専門員の活動をもっと宣伝しないと、制度を作った意味が誰にも分からない。

(2) 試験研究機関と革新支援専門員との連携が必要

・研究要望を提案を現場に能動的に促して欲しい。研究成果の支援は十分だが、活動結果が見えづらい。

・研究要望、成果の現場へのつなぎが重要、県技術のトップとしてコーディネート能力

を高めて欲しい。

- ・革新支援専門員の業務内容が行政的な方向にシフトしている中、困難な面はあると思うが、技術的な問題を課題として捉え積極的に要望して欲しい。

- ・技術的なもののみでなく、担い手の生産活動全般の情報を共有して、担い手の活動に応じた技術の開発、組立ができる連携が必要。

- ・研究機関は、現場ニーズの枠を越えて研究だけが一人歩きしてしまう可能性があるため、そのブレーキ役（現場ニーズの伝達役）、研究成果を現場に移す際のアレンジを期待する。

- ・現地での実証試験が必要な課題については、協力グループと一緒に取り組んでも良いのではないかと思う。成果の普及については、研究機関の方も積極的に情報を流していかなければならないという点では反省し、改善していくべきだと考える。

(3) 革新支援専門員（革新支援センター）の設置場所、組織体制

- ・研究部門毎に革新支援専門員を配置してほしい。それが不可能なら、研究部門での増員・位置づけを明確化することが必要。

- ・研究機関と別組織として設置するのではなく、品目（例：野菜なら野菜研究室）ごとに、研究室内に配置されるべきであると思う。研究が普及現場の問題を把握してリードしていくためには、情報が常に共有されていなければならないので、研究と一体化した方がよい。

(4) 革新支援専門員（普及指導員）への意見と期待

- ・現在の専門分野に特化した活動だけでなく、各分野を横断的につなぐような機能がなければならないと思う。

- ・行政・技術に精通し、両面から組立ができる立場にある者である。現場の課題のみならず、行政的な中長期ビジョンをもって地位（県域）のコーディネーター、各機関のメッセンジャーであって欲しい。

- ・研究の場と普及の場をつなぐ非常に重要な存在だと思う。その立場の重要性について、きちんと認識できる支援が必要と考える。

(5) その他

- ・普及指導員の絶対数が少なくなっており、革新支援専門員が現場の試験研究課題を把握することは非常に難しい状況にある。

- ・現在の革新支援専門員の業務量が多い中、きめ細かい調整対応は非常に負担ではないのか。増員等で対応できれば良いが・・・。