

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	中国四国農政局消費・安全部	連絡先	(086) 224-9409
所管する業務の概要	<ul style="list-style-type: none">・農林水産省の所掌事務に係る一般消費者の利益の保護に関すること。・日本農林規格及び農林物資の品質に関する表示の基準に関すること。・農畜産物、飲食料品及び油脂についての物価対策に関する事務のうち地方農政局の所掌に係るものの総括に関すること。・農畜産物、飲食料品及び油脂の消費の増進、改善及び調整に関する事務の総括に関すること。・農林水産物の食品としての安全性の確保に関する事務のうち生産過程に係るものに関すること。・農地の土壌の汚染の防止及び除去に関すること。・病虫害の防除並びに家畜及び養殖水産動植物の衛生に関すること。・獣医療に関すること。・肥料、農薬、飼料及び飼料添加物並びに動物用の医薬品、医薬部外品及び医療機器の生産、流通及び消費の増進、改善及び調整に関すること。		

1. 基本的な心構え・行動	
・現在行っている取組や工夫	・点検によって得られた課題とその改善策
<p>(1) 業務における心構え</p> <ul style="list-style-type: none">・国民に対する接遇については、応対研修を実施し、その研修の内容を実践し、相手の立場になって考え、好感を抱いてもらうよう適切な対応に心がけている。・職員一人ひとりが担当する業務内容とその責任範囲を確実に認識するため、年間、月間の業務スケジュール表を作成し、情報共有するとともに、業務上の課題や改善すべき点などについて話し合いを実施し、時間内処理の原則を徹底するなど、業務の効率化に努めている。・「ビジョン・ステートメント」、「農林水産省職員行動規範」、「中国四国農政局職場の心得十箇条」を常に確認でき	

<p>るようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政策外交員として省全体の政策・事業の説明に備えるため、政策・事業の説明資料等を入手した場合は、情報共有を行っている。また、政策や事業の説明会にも積極的に参加するようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・政策外交員としての各自の取組みは、まだ十分とは言えないが、日頃から農政全般について、問題意識を持ち、関連情報の収集・提供等を行い、外部からの質問・相談等に迅速かつ的確に対応できるよう知識の習得に努める。
<p>(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者の信頼を確保することが、業者の利益にも繋がるとの理念に基づき、食品表示について消費者に誤認を与えないよう適正に表示するよう事業者を指導するなど、消費者の視点に立っての業務遂行に努めている。 また、食品表示や牛トレーサビリティ制度については、事業者や消費者に制度の趣旨や内容について丁寧に説明し、理解を得られるよう対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の食の安全に対する関心は高く、一方で、生産段階におけるリスク管理対策は専門的で、消費者との接点が少ない。このため、消費者の理解をより深めるため、より分かり易い資料、情報の提供と併せ、説明方法など工夫する。
<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民からの意見等には丁寧・的確・迅速な対応に心がけ、必要に応じて関係資料を提供するなど、丁寧な対応に努めている。 ・「食品表示110番」で受付けた疑義情報については、その受付状況等を複数の者で点検し、また、受付後の対応状況等のフォローアップを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国民の意見等の内容が、関係者で共有されていない場合もあり、意見等を頂いた段階で、その内容を関係者が共有し、各自の知見等も活用しながら、より迅速かつ的確な対応に努める。
<p>(4) 国民への情報提供に対する姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民への情報提供は、正確かつ迅速に行い、消費者目線での対応に心がけている。専門用語の多用を避け、相手の理解の具合を確かめながら説明している。 ・質問内容によっては、他の機関に相談し回答する場合や、専門部署を紹介しており、国民から満足してもらえる対応に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国民への情報提供はホームページへの掲示が主流となっているが、メールやファクシミリなど多様な手段での情報提供、情報発信に取り組む。

2. 政策・事業等の企画立案・推進

・現在行っている取組や工夫	・点検によって得られた課題とその改善策
<p>(1) 政策のニーズ等の把握に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者懇談会」、「食の知っ得講座」、「食品表示110番」等を活用し、情報の受発信に努め、消費者の理解を深めるとともに、関心事項等の把握に努め、提供頂いた意見等については分析、検証し、必要に応じて農林水産本省に報告している。 ・各種の実態調査等(食事バランスガイド、教育ファーム等)を行い、政策ニーズの把握に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国民の意見や関心事項等を政策立案やその推進に反映させるための手法等について見直し、必要に応じて改善策などの検討をする。 ・会議等では、テーマの絞込みなど、政策決定に関する事項を事前に明確に示すことにより、効果的な議論の実施に努める。 ・農林水産本省に調査結果等を報告する際には、必要に応じて補足情報を提供し、本省取りまとめ結果のフィードバックを効果的に活用するなど、積極的な取組を実施する。
<p>(2) 関係部署との連携強化のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者の部屋」、「食の知っ得講座」、「食育」などについては、局内関係部署と綿密な連携を図るため、プロジェクトチーム方式など協力体制を整備し取り組んでいる。 ・食品表示制度等の普及啓発の際に、各県関係部署と連携するほか、中国四国地区の国の機関の連絡会議、県単位の協議会など関係機関と連携して行動している。また、研修会の実施、食品表示違反情報の回付など、情報共有を積極的に進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各県等関係機関との連携強化については、事業の実施に当たり趣旨が十分理解されるよう、事前に協議を行い、意思疎通を図る。さらに、食品危害等迅速かつ適切な対応が求められる事態に備えて、関係部署との定期的協議の実施やカウンターパートの連絡体制、業務体制等について常に確認を行う。
<p>(3) 国民への政策等の説明方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・効果的なプレゼンテーション手法などについて継続的に職員研修を実施している。 ・事業者向け・消費者向けの説明会等に取り組む際には、説明者が異なっても同じ説明内容となるよう、スライド資料等の共有化を図っている。 ・説明会では、誰にでも理解できるよう資料や説明に工夫するとともに、実施後アンケート調査を実施し、説明手法の更なる改善に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・説明資料の作成やプレゼンテーション能力の向上を図るため、研修等取組の機会をより一層充実させる。 ・アンケート調査において、説明内容を理解したとする者の割合が一定の基準に達しない取組みについては、課題、原因等を分析し、改善に役立て、理解度の向上に努める。

3. リスク管理	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>(1) リスク管理の手順・ルール ・各種の緊急時対応マニュアル等を整備し、所定の場所に常備している。消費者からの相談、意見、情報提供については、所定の様式に取りまとめの上、関係者間で情報の共有を図っている。</p> <hr/> <p>(2) 過去の失敗や教訓の活用 ・業務が単なる作業になっていないか各職員が点検し、改善に向けた工夫を行う。不適切な業務対応等があった場合には、その状況や問題点等を管内関係部署と共有するとともに、問題点の改善策を検討している。失敗事例やヒヤリ・ハット事例は必ず確認し、注意喚起など業務遂行の参考にしている。 ・過去の事例を集め、担当者会議等の機会に、現場担当者へフィードバックを行っている。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・緊急時に職員が的確に対応できるよう、事案ごとの対応マニュアルを整備し、分り易いフロー図等を作成する。 ・日頃から各担当業務に潜むリスクの存在を意識し、リスクが顕在化しないようにリスク管理の手法等について、関連情報の収集に努める。</p> <hr/> <p>・自己の業務の進め方等に問題はないか、改善すべき事項等がないか速やかに点検等を行い、再発防止に向けた改善策を職員が実践し、その方策を共有する。 ・身近な失敗事例は、早期に課題等を洗い出し、再発防止に向けた改善策を職員が実践し、その方策を共有する。</p>

4. 食の安全に関する取組	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>(1) 農林水産省職員としての食の安全への意識 ・食の安全については、迅速に対応しなければ大問題になるとの意識を持ち、些細な事案であっても放置せず、適切に対応している。 ・食の安全が全ての業務に関わっているという自覚を持ち業務推進を行っている。そのため、「ビジョン・ステートメント」、「消費・安全局の役割」、「農林水産省職員行動規範」等を常に念頭に置いた行動に努めている。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・研修への積極参加、情報共有化の推進等により、引き続き消費・安全部職員の資質向上を図り、食の安全が何よりも重要であるという意識を持って業務を遂行する。</p>

<p>(2) 食の安全に関する取組 ・ 各種の機会を捉えて、食の安全に関する情報の提供や意見交換等を行っている。消費者の信頼の確保を第一に、被害の未然防止の観点から、科学的知見や科学的根拠に基づいて業務を実施している。</p>	<p>・ 国民の健康確保の重要性を認識し、食品危害情報については、情報を共有した上、的確かつ迅速な対応が可能となるよう、関連マニュアル手順等の確認、検証を行う。</p>
---	--

<p>5. その他の重要な取組</p>	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p>