

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	中国四国農政局高知農政事務所	連絡先	088-875-2151
所管する業務の概要	基本計画・水田経営所得安定対策等の農政の主要課題の推進、容器包装リサイクル法に係る点検指導、消費者相談、JAS法に基づく表示の調査・点検・指導、牛トレーサビリティ法の監視・指導、農畜水産物等の安全対策、米麦の販売・保管、米の生産調整等の推進、農林水産業に関する各種統計調査ほか		

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>(業務における心構え) 自己改革のための取組として、</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・全職員に電話対応等のマニュアルの配布及び接遇研修を実施、実施後に成果の検証を行っている。</li><li>・「農林水産省ビジョンステートメント」、「中国四国農政局職場の心得十箇条」を常時携行するとともに、室内に掲示し行動の基準として活用している。</li><li>・電子掲示板、所内勉強会等を活用して情報の共有化、知識の向上を図っている。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・職員アンケートにより成果を検証した結果、効果は出てきている。更なる向上を目指して、取組を継続していくことが必要。</li></ul>
<p>(農林水産業の振興と消費者利益の関係)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・農薬の使用状況を確認する調査依頼で、理解が得られない生産者に対して、消費者側からの観点のみならず、調査を行うことで、農業振興にもつながることの理解を得ながら説明を行い対応している。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・総論では理解してもらえらるが、残留農薬等の問題があった場合に受ける痛手に比較して、調査を引き受けるメリットがないので、協力が得られにくい。調査対象者の協力が得られ、安全対策のための調査がスムーズに行えるような情報還元方法等の検討が必要である。</li><li>・消費者目線から見たメリットの説明をし、理解を得るよう丁寧な対応に努める。</li></ul>

<p>(国民の意見、要請、苦情に対する姿勢)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品表示に関する通報等に的確に対応するための応対研修を受けてきた者が、その他の職員を対象に研修を実施し資質の向上を図っている。</li> <li>・各種情報提供や問い合わせに適切に対応できるよう模擬訓練等を実施し、資質の向上に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供者に対して、調査の進捗状況や結果の伝達が制度上できないため、理解を得にくい面があり、その対応が課題である。</li> <li>・情報提供、問い合わせ等の直接的な対応は、模擬訓練等の成果が見られるものの、その後のフォローが不十分である。即答できず上局に回付した案件については、回答まで放置せず、きめ細かく対応する。</li> </ul>
<p>(国民への情報提供姿勢)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・分かりやすい資料の提供方法、丁寧な説明を心がけている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配付対象者の立場、年齢、周知度等に応じた資料作成が不十分である。</li> </ul>

<p>2. 政策・事業等の企画立案・推進</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>
<p>(政策ニーズ等の把握に向けた取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種会議、出張時には、出来るだけ対応者との対話を心がけている。</li> <li>・所長と現場の方との意見交換会に取り組んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報が接した者限りになりがちであり、共有が不十分。対話の中で出てくる政策ニーズの「種」を「種」と扱えていない場合もある。「種」を共有して分析し、上局に上げるシステムの構築が必要である。</li> </ul>
<p>(関係部署との連携強化のための取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生産調整や米粉の推進をはじめ各種業務について、複数部署で連携し取組を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同一客体に複数の部署から調査やアンケートが行われる場合があるが、相手方に指摘されて初めてそのことを知ったり関係機関への資料配付が、他部署と重なることもあった。</li> <li>・各部署の業務に対する理解を深め、適切な対応ができるよう情報の共有に努める。また出張の際には、他の部署の予定の確認等を行う。</li> </ul>

(国民への政策等の説明方法)

- ・水田経営所得安定対策では、人数の大小に関わらず、関係機関と連携し説明会の開催、説明会の参集者の状況によっては、個人ごとのシミュレーションを行い、制度を有効に活用できると思われる生産者については、個別訪問も行い説明を実施している。
- ・補正予算関係事業や、各種事業の掘り起こし等では、県と連携して市町村説明を個別に行ったり、現場に足を何度も運んで理解を得るようにしている。
- ・高知版の分かりやすいポスター、パンフレットを作成したり、他機関の出版物を利用した広報を行っている。

- ・説明会を開催した際に、計画を大幅に下回る人数しか集まらない事例があったが、説明対象者の状況に応じた時間設定等きめ細かな対応が必要である。

- ・「読んでもらい、理解してもらおう」との視点で内容、文字の大きさ、色遣い等に留意し、見やすい資料となるよう常に注意していく。

### 3. リスク管理

・現在行っている取組や工夫

(リスク管理の手順・ルール)

- ・MA米の解袋・販売業務において、担当係間の連携が取れておらず、支払い業務に支障を来した事があったため、進行管理表を共通フォルダに掲載し、リアルタイムの情報確認が出来るようにした。
- ・食品表示110番受付時等において、受付内容等確認のためチェックシート表を活用している。
- ・統計調査結果の取りまとめに当たっては、ミスの発生防止のため、統一されたチェック表を作成し、それに基づき複数者によるチェックを行っている。

・点検によって得られた課題とその改善策

- ・進行管理表データをその都度更新する事と、他係のデータを常にチェックすることの徹底を行う。また各係の業務の流れを全員が認識出来るように、各業務の手順書を作成し、課内フォルダに掲載し、職員が認識するとともに、自らの業務について再確認を行う。
- ・二重チェックの実施、担当者会議等の開催による手順の再確認を行う。

<p>(過去の失敗や教訓の活用)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本省がまとめたヒヤリ・ハット事例を定期的に確認するとともに、当事務所の過去の失敗例を参考に業務点検を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリ・ハット事例から、これまで鍵を掛けていなかった消耗品庫について、担当者不在時及び退庁時に施錠することとした。</li> <li>・過去の失敗例から、外部から借用した資料等の受領・返却時には、枚数又は件数を相手側に確認するなど貸借のトラブル対策を講じた。</li> <li>・過去の失敗例から、単価の適用ミスがないか、複数の者がチェックすることとした。</li> </ul>
--	---

<p>4. 食の安全に関する取組</p>	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <p>(農林水産省職員としての食の安全への意識)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 米に関わる部署の課内ミーティング等で「自分は食品を販売しているプロであり、安全な物を販売することが最優先の義務である。」という食の安全に対する意識付けを行っている。</li> <li>・ 家族や周りの人への、食の安全に関する啓発と、意識の向上を図ることで自身の安全に対する意識向上に努めている。</li> <li>・ 新聞、テレビでの「食の安全」に関する報道に常に関心を持つ。</li> </ul>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「食の安全」に対する意識は、向上してきているが、今後も引き続き、業務を行う上での中心に位置付け、課内会議等で「食の安全」の視点で業務を進めるよう意識付けを行っていく。</li> </ul>

<p>(食の安全に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・MA米の解袋作業中にカビが発見され、ただちに作業停止、該当物品の隔離を行った。解袋作業については、課内で勉強会を行い、更に課職員全員が現場に出向き作業を経験し、作業や安全確認の手順を共有している。</li> <li>・実需者が購入した加工用米にカビ米発生の相談を受けて廃棄方法のアドバイス、関係機関への情報提供を行った。後日、廃棄処分の方法が当初と異なっていることが判明したため、追跡調査を実施し、焼却処分されていることを確認した。</li> <li>・食の安全を確保する店舗調査を実施するに当たって、新型インフルエンザ蔓延時に対応するため、事務の手順、対象店舗について、情報の共有化を図っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・数量確保より安全を最優先させるため、保管業者、運送業者、民間監視員に対し、手順等を再周知するとともに、作業現場への巡回指導を厳格に行うこととした。</li> <li>・政府物品以外についても、常に食の安全に関する事案が発生した場合は、迅速な対応が出来るよう、常に関係業者等との信頼関係の指導を図っていく。</li> <li>・手順・マニュアル等に変更があった場合は、直ちに周知するとともに、研修も適宜行う。</li> </ul>
--	--

<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>(円滑な組織運営の実現に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課内会議は、単なる伝達の場合とするのではなく、課員相互の意見交換の場とし意思疎通を図っている。</li> <li>・業務を効率的に進めるため、スタッフ化や、担当係を越えた応援体制を取っている。</li> </ul>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・突発的な業務等が発生した場合は、随時課内会議を開く等して、事案の対応策の共有化を図っていく。</li> </ul>

(部署における独自の取組)

- ・「高知農政事務所改革・点検推進部会」を設置し、「農林水産省改革の工程表」の進行管理に加え、当事務所独自の取組を決定し改革の深化を進めている。
  - ・外部への説明能力を高めるために、各課の業務内容を用紙1枚で、施策を知らない者が理解できるようにまとめる訓練を実施している。
  - ・電子掲示板に、国民からの質問に答えられなかった体験や疑問を載せ、回答等のアドバイスを受ける「教え手帳」や、業務等を通じて知り得た情報を掲示する「地域の動き」を開設し、知識の向上、情報の共有化を図っている。
  - ・電子掲示板の活用状況のアンケートを全職員対象に実施し、更なる掲示板の活用について、職員に注意喚起を実施している。
- ・今回の点検によって部署ごとに出された課題や、改善策について、スピード感を持って実施して行くとともに、優良事例を共有・活用する。
  - ・事務所独自に職員アンケートを実施し、改革等の達成状況を検証するとともに、新たな手法の検討を進めながら更なるレベルアップを図っていく。