

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告 (21.9.18)

組織名	北海道農政事務所	連絡先	011-642-5461
所管する業務の概要	水田・畑作経営所得安定対策の交付金の支払事務、米政策改革の推進、食の安全と消費者の信頼確保のための取り組みをはじめ、政策や国民のニーズに応える各種統計の迅速な提供		

1. 基本的な心構え・行動	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <p>1. 全職員対象に接遇研修を実施するとともに、「接遇改善チェックリスト」による自己点検を実施している。</p> <p>2. 日々の業務を進める上での判断基準とするため、「ビジョン・ステートメント」カードを全職員が常に携帯している。</p> <p>3. 各部・課等が創意工夫する中で、出退庁時における職員間の挨拶の励行、朝礼による意識合わせ、「いらっしやいませポスター」の掲示等の取り組みを実施している。</p>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・ ほぼすべての課等において、職員の接遇レベルは以前に比べ向上している。 しかし、「失礼のないレベル程度であり、好感を抱かせるレベルには達していない。」等の声も多い。 今後も接遇レベル向上のための取り組みを継続する。</p> <p>・ 「ビジョン・ステートメント」の判断基準について十分に理解されていない場合もあり、日常から意識の醸成を図るための取り組みを強化する。</p> <p>・ 政策は国民のためにあるとの自覚の下、幅広い知識の習得が必要である。しかし、職員は日々の業務に追われており「政策外交員」をはじめとする人材育成が課題である。 今後、所内研修の充実と研修参加者を増やすとともに資料等の整備及び共有化を図る。</p>
<p>4. 農林水産業の振興と消費者利益は必ずしも一致しないことを職員に認識させ、関係者には各種会議等で丁寧な説明を行うようにしている。</p>	<p>・ リサイクル関係、牛トレーサビリティ、JAS法などの業務において、関係者の理解を得ることに職員は大変苦労している現状である。 調査を円滑に実施するため、説明会等を通じて幅広く制度の説明や意見交換を行い、更なる理解を得よう努める。</p>

5. 各種意見募集は、プレスリリース、HP掲載のほか、地域課、統計・情報センターを活用し、地域からの意見収集に取り組んでいる。
6. 外部からの意見等に対する対応では、当事務所では、19年のミートホープ事案を契機に、「食品表示110番マニュアル」「消費者相談マニュアル」等を整備するとともに、全職員に記録と報告を徹底している。

- 基本計画の意見募集などでは、待ちの姿勢であり、幅広い提案をいただくための取り組みについて創意工夫が不足していた。  
今後、幅広い提案をいただくための効果的方法について検討し意見募集を行う。
- 外部からの情報についての記録、報告は、各課等で徹底されているが、今後も定期的に再確認と再徹底を行う。
- 地域課、統計・情報センターにおける事業（予算）関係の問合せ等では、情報が不足しているため、迅速な対応ができない場合もある。  
職員の研修、担当者不在の場合の体制整備などを行う。
- 統計業務などでは、公表以外の情報の提供を求める声が多い。それらに応える取り組み、対応マニュアル等の作成を検討する。

## 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

1. 農政事務所は、基本的に政策の企画立案業務を行っていないが、政策ニーズの情報収集を積極的に行っている。
  - ・各種会議、意見交換会で出された意見、アンケート結果等を整理し速やかに上部に上げている。
  - ・地域課、統計・情報センターでは、日常業務（地域の会議、調査客体へ訪問時等）の中で、地域の意見・要望の把握に努めている。
2. 関係機関から要望の強い「農産物の市町村別統計データ」を作成するため、当事務所独自で、道庁、ホクレン、NOSAIを構成機関とする検討会を設立し検討を進めている。

3. 国民への政策等の説明は、HPの活用、説明会等を開催している。その際、以下について心がけている。
  - ・相手側の立場に立ち、分かりやすい資料の作成、分かりやすい言葉での説明
  - ・説明については事前に説明方法等を職員間で共有するようにし、お互いの資質向上を図っている。
  - ・会議終了後にはアンケートを実施している。

### ・点検によって得られた課題とその改善策

- ・各課等では地域の情報を収集する努力を行っているが、収集した情報の分析、活用が不十分である。  
情報の報告にはその分析が重要であることを職員に認識させるとともに、分析の上報告するよう努める。
  - ・統計関係の職場では、実査組織としての長い歴史から、政策組織への転換に戸惑いがある。
  - ・情報を収集した職員が「どうせ上げても・・・」と思い、モチベーションが低下しないよう、迅速なフィードバック等を行うこととする。
  - ・業務を進める上で、消費者・生産者・事業者に政策の目的について丁寧に説明を行うことが重要である。  
また、提案等を真摯に受けとめ、本省に対しての意見反映を行うとともに、問い合わせに対し責任を持って回答できるようにする。
  - ・現場実態にそぐわない施策については、改善に向けた提案を行う。
  - ・消費者・生産者・事業者など様々な国民層からの提案をいただくため、中規模・小規模等の工夫した意見交換会を実施する。
- 
- ・地域課、統計・情報センターには、各事業を担当する職員がいないので、知識・情報不足により説明に苦慮している。  
政策外交員のページ等を活用し、職員各自が知識の習得ができる環境を整備するとともに政策研修会を実施する。
  - ・地域課、統計・情報センターでは、国民・消費者への説明を行う機会が少ない実態であるため、地域の消費者団体等との連携を深めるなど説明方法の改善に努める。

<p>4. 予算執行については、国民視点に立ち、無駄の排除、経費の節約等効率的執行に努めている。</p> <p>5. 業務に係る本省からの情報は、要約した内容とともに職員へ流している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般競争入札による広域化、集約化による調達を進め、更なる効率化を図る。</li> <li>組織内の情報の共有化について、共有フォルダに掲載後、本当に共有化されているかの確認がされていない。今後はフォローアップも行い、実効ある共有化とする。</li> </ul>
--	---

<p>3. リスク管理</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>1. 情報セキュリティの確保のため、各部署に情報セキュリティ担当者を配置し、担当者会議を開催する等、その周知徹底を図っている。</p> <p>2. 個人情報を含む書類、電子データは、各課責任を持って施錠の上保管している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一部、情報セキュリティに関しての意識が低い職員が見られる。まず職場の管理者から意識を高める取り組みを進める。</li> <li>執務環境について不十分なところもあり、情報漏えいの危険性が危惧される（来客者との応接スペースが無く、書類が乗った事務机での応対など）ため、執務環境改善に取り組む。</li> </ul>
<p>3. 外部からの疑義情報等は、「食品表示110番マニュアル」「消費者相談マニュアル」等により、的確・迅速に処理している。</p> <p>4. ヒヤリ・ハット事例について、職員に農水省職員専用HP掲載と、個々に活用するよう周知している。</p> <p>5. 水田・畑作経営所得安定対策業務では、当事務所版チェックリストを基本に各課独自の手順書等により厳重なチェックを行っている</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>疑義情報等への対応については、各課等とも各マニュアルに沿った対応が徹底されている。また、寄せられた情報については、情報提供者の視点に立ち、危機感を持って対応する。</li> <li>支払い事務等で数件の軽微なミスがあったが、いずれもチェックもれが主な原因であった。ミスの発生原因を究明し、チェック体制が形骸化しないよう、日頃からダブルチェックの重要性を確認させる。また、各課等において、チェックリストの活用など効率的な手法を工夫する。</li> </ul>

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. BSE、事故米穀、牛ミンチ事案の教訓を風化させないため、外部講師を招いて、「リスク管理」に関する講演を実施。また、BSE、事故米穀の教訓レポートを改めて全職員に通読させている。</p> <p>2. 全職員を対象に「食品の安全に関する一斉研修」を実施するとともに効果測定も行っている。</p>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種研修の受講により、職員の食の安全に対する意識は、以前に比べ数段向上している。</li> <li>現在職員の「食の安全」に対する意識は高いが、個人差もあり、時間とともに薄れることのないよう定期的に勉強会等を行っていく。</li> <li>各業務のリスク管理ポイントを他の担当と共有するために、所内研修、勉強会、資料配付、共通フォルダなどの活用を図る。</li> </ul>

5. その他の重要な取組	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <p>1. 円滑な業務運営について</p> <p>①事務所として、従来の組織体制を見直し、課係を横断するグループ化、エリア化による効率的業務運営を行っている。</p> <p>②グループ間においても、業務の繁閑に応じて業務調整を行っている。</p> <p>③地域においては、地域課、統計・情報センターが相互に協力する体制となっている。</p> <p>③各課長等の管理者は、職員が自由に意見を言える職場環境作りと、業務の平準化に努めている。</p>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>グループ化、エリア化しても、業務の平準化になっていない、人員減、業務の専門化により業務運営は限界である等の声も多い。 問題点を整理し、グループ化、エリア化を含めた業務運営について見直していく。</li> <li>グループ制と正規組織との関係で部分的ねじれが生じ、指揮命令系統や業務分担が明確にならない場合がある。 グループ間の連絡調整を今まで以上に綿密に行っていくとともに情報共有に努める。</li> <li>各課等において、職員のモチベーション向上のため、効果的方策を模索しているが、無許可専従問題などもあり、具体的な方策が見いだせないとの声が多い。 国民から必要とされる業務を行っているという自負心とやりがいを持てるよう、管理者が職員とのコミュニケーションを取りながら、職員との情報共有などに努める。</li> </ul>

