

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	関東農政局群馬農政事務所	連絡先	027-221-1181
所管する業務の概要	食料・農業・農村基本計画に基づく施策を、地域の実情にあわせて推進するとともに、食品の安全と消費者の利益の保護のための監視や指導、米麦等の需給調整や備蓄運営などの食料安定供給、政策ニーズに対応した多種多様な農林水産統計調査、政策に関する情報の提供などの業務を実施している。 また、各農政事務所に「地域課」及び「統計・情報センター」を設置して、地域に密着した農政の推進や各種統計調査・情報の受発信などを行っている。		

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
(1) 業務における心構え ① 「接遇マニュアル」実践のため、所内全職員を対象に接遇研修を実施している。 ② 各部署で業務分担を年度当初に予め定めるとともに、業務実施時期、対象数等具体的な年間業務計画（アクションプログラム）を定め、計画的に業務を実施している。（計画は、状況の変化に応じて随時見直し） 業務上必要な事項は、部署内会議を定期的で開催し、職員一人一人に周知している。 ③ 「ビジョンステートメント」は、各自の名札の裏に印刷するとともに、部署によっては事務室内に掲示していつも職員の目に留まるようにしている。 ④ 職員一人一人が政策外交員という認識の下、HP（政策外交員のページ等）の閲覧により政策等の理解を深めている。	(1) 業務における心構え ① 適切な接遇に心掛けているが、民間と比べればまだ不十分であり、お互いに注意し合いレベルアップを図る。 電話対応等で即答できない場合は、改めて期日等を示し部署内で相談して対応する。 ② 各種業務が輻輳し、計画的に業務が遂行できない場合は、業務内容の共通認識等を含め、適宜打ち合わせを行い、職場全体で対応する。 ③ 「ビジョンステートメント」は、日々の業務行動の判断基準として活用するまでには至っていないが、意識して行動できるよう、部署内会議等で意見交換を行う。 ④ 政策外交員としての更なる知識の吸収に努めるため、各部署の業務内容をノートの掲示板に掲載し、所内業務全般について職員間で共有する。

・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>(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係 監視・指導業務を行っている部署では、消費者の利益を優先した業務であることから、業の振興と消費者の利益が一致しない場合があるが、事業者向けセミナー等において、消費者の信用を得ることが、ひいては業績の向上に寄与することを強調し説明している。</p>	<p>(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係 監視・指導業務は、調査が長時間に及ぶ場合もあることから、事前準備の徹底や質問事項のチェックリストの作成等行い効率的に実施する。</p>
<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢 国民からの意見、要請、苦情等については、迅速かつ親切、丁寧に対応することを基本としている。 このための対応基準としては、「接遇マニュアル」をはじめとして各種マニュアルがあり、これを周知するための研修を行っている。 また、電話対応で説明が終了した場合、不明な点などがあれば連絡するようお願いするとともに、店舗調査時に事業者からの質問等で即答できない場合は、持ち帰り職場内で相談の上、回答することとしている。</p>	<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢 要望、苦情等については、当方の対応が目に見える改善でなければ不信感を増すことにもなり、新たな不満・苦情に発展する可能性があることを認識する。 このため、迅速かつ的確な対応ができるよう、職員が個別に受けた意見、要望、苦情については、ケーススタディを実践し、掲示板により職員間で共有する。</p>
<p>(4) 国民への情報提供姿勢 国民から情報を求められた際は、相手の要望をきちんと把握し、迅速かつ適切な情報提供を行っている。 また、必要に応じて、資料の郵送・ファックスにより対応している</p>	<p>(4) 国民への情報提供姿勢 情報提供の必要性は理解しつつも、一方で個人情報等情報管理の徹底も重要であることから、情報提供の際は、内容によっては、部署及び個人の独自判断ではなく、上部の判断を受けて対応する。</p>

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) 政策のニーズ等の把握に向けた取組
各種セミナー等の開催に際して、アンケートを実施するとともに、関係機関等との会議での意見交換等を通じて、政策ニーズ等の把握に努めている。
また、統計調査客体等から意見収集を行うとともに、積極的に事業者等へ出向いて意見・要望等を聴取している。
なお、国民、事業者、関係機関等からの意見、要望等については、迅速かつ確実に上局へ伝えている。

(2) 関係部署との連携強化のための取組
監視・指導業務や調査業務により、同一の事業者が対象となる可能性がある場合は、関係部署との連携を図り、重複しないように事前に調整したり、合同で出向くなど対象者の負担の軽減を図っている。
また、消費者や事業者を対象とするセミナー等の開催について他部署と連携した取組をしている。

(3) 国民への政策等の説明方法
各種セミナー等の開催、事業者への説明会、研修会への講師派遣などを積極的に実施し、制度の周知や啓発等を行っている。
また、事業者や関係機関から収集した意見・要望等については、その結果をセミナーや説明会でフィードバックしニーズに合った説明内容とするよう心掛けている。

・点検によって得られた課題とその改善策

(1) 政策のニーズ等の把握に向けた取組
今後とも、国民からの意見等の把握に努め、迅速かつ的確に対応する。
また、収集した情報についての分析・評価が必ずしも十分ではない面もあることから、今後はこれらの情報を精査し、重要度や緊急度に応じて上局へ提供する。

(2) 関係部署との連携強化のための取組
今後とも関係部署や関係機関と連携を密にするため、各部署の所掌事務を十分に把握する。

(3) 国民への政策等の説明方法
説明資料は、簡単で分かりやすさを重要視するとともに、よりビジュアルなものとする。

3. リスク管理

・現在行っている取組や工夫

(1) リスク管理の手順・ルール

職員に各種マニュアルによる対応を周知徹底するとともに、担当者同士が情報を共有し、見落としがないようメール配信の複線化に努めている。

また、食品表示監視業務の進行管理を行う際に、事務所幹部による検証委員会の開催や、総務の給与・諸手当事務、統計業務等での複数チェックによる確認、点検を二重・三重に行って、リスクの軽減を図っている。

さらに、事業者対応を行った際に、対応経過を文書で残すことにより、事後対応に備えるとともに、トラブルの防止に生かしている。

(2) 過去の失敗や教訓の活用

ホームページのヒヤリ・ハット事例を個々の業務に置き換えて業務の参考としている。

・点検によって得られた課題とその改善策

(1) リスク管理の手順・ルール

外部からの情報について、リスク発見のための分析・検証が必ずしも十分でないことから、外部情報を共有するとともに、自ら行う業務を客観的に分析・検証し、必要な改善を行う。

(2) 過去の失敗や教訓の活用

ヒヤリ・ハット事例は、今後とも自らの業務に置き換えて、リスクの軽減を図る必要があるが、より一層問題発生を抑止効果が発揮されるよう、事例の分析や整理を行い、活用する。

4. 食の安全に関する取組

・現在行っている取組や工夫

(1) 農林水産省職員としての食の安全への意識
全ての職員は、農林水産省の職員として、現在携わっている業務に関わらず、国民の生命を支える「食の安全」が何よりも重要であるという意識を有して業務を行っている。
このため、食品安全に係る研修等を実施するとともに、内部管理業務部門の職員も組織の一員として、日頃から食の安全業務の勉強を心掛けているほか、普段の買物時においても食品の原産国、消費・賞味期限等に注意を払っている。

(2) 食の安全に関する取組
幸いにしてこの1年間当所管内においては、「食の安全」を脅かす事故、事件等は発生していないが、事案発生時に素早く消費者への注意喚起、消費者団体等へ情報提供ができるよう、マニュアルの周知、連絡体制の訓練を実施している。
また、国民が安心して食生活を送るためには、食品表示が消費者の選択に資することが重要であるとの認識の下、消費者に分かりやすい適正な表示となるよう、事業者に対して監視・指導業務を行っている。
さらに、緊急巡回点検のための店舗リストの作成、鳥インフルエンザ発生時に備え、群馬県主催の防疫演習研修会に参加するとともに、事務所においても防疫研修会（11月予定）を開催する。

・点検によって得られた課題とその改善策

(1) 農林水産省職員としての食の安全への意識
職員の食の安全への意識は、事故米の発生からこれまでの省改革の取組により、相当高くなっているが、実際に食の安全に直接的に関係する業務を担う部署以外の職員については、より意識を高めるため、外部講師の招聘等研修内容のより一層の充実を図る。

(2) 食の安全に関する取組
日頃の調査で得た情報や、消費者等からの情報により疑義のある商品などについては、慎重に対処する必要があるものの、的確な監視点検業務が食の安全の確保に寄与することを再認識する。
なお、消費者へ情報が適切に伝わるよう、チラシの配布、店舗への説明も行う。

5. 円滑な組織運営の実現に関する取組

・現在行っている取組や工夫

- ① 定期的（一部不定期又は必要に応じ）な部署内会議を開催し、業務の進捗状況や課題の把握を行うなど職員とのコミュニケーションを推進し、職場環境の改善に努めている。
- ② 部署によっては、部署内会議のみならず、同一業務を担当する職員同士で打ち合わせを適宜実施し、情報の共有化と意思統一を図っている。
- ③ イベントの実施などについては、状況に応じスタッフで対応するなど柔軟な業務遂行体制を敷いている。
- ④ 業務の平準化を図るため、業務の繁忙、困難さを考慮して、部門間及び部署間を超えた業務運営を行っている。

・点検によって得られた課題とその改善策

今後とも業務の状況把握に心掛け、必要に応じて業務調整を行い、より良い職場環境への改善やモチベーションの向上に努める。

このため、部署内での円滑な業務運営に問題が発生した場合や、職員の顕著なモチベーション低下が見られた場合は、部署長による個別面談を行うことにより、問題の解決、調整、適切な指導を行う。