

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	関東農政局 茨城農政事務所	連絡先	029-221-2188
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行っています。 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ます。		

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</p> <ul style="list-style-type: none">・ 接遇マニュアルに沿った対応を心がけ、電話の相手方に対する丁寧な対応及び職員本人による身だしなみ等のチェックを実施。また、来客者に対して積極的に挨拶を行うとともに、出退庁時の職員同士の挨拶を徹底。・ 朝礼、打合せ等で業務の内容・進行状況を確認するとともに、意思疎通を醸成。その際には、調査結果等の関係者への影響を鑑み、課内の意思を統一するよう努力。・ 開かれた役所の印象作りや、職場の整理整頓、清掃のゆきとどいた庁舎環境作りを推進。・ 本所課長補佐等会議を定期的に行い、所内各課の課題や業務の進捗状況について情報を共有。	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 説明等で、専門的な用語を使用せず、わかりやすい言葉を使用するように心がけることが必要。・ 多忙のため電話のコールが長い場合がある。また、電話での問合せに対し、課内の誰でも対応できるよう、業務内容の習得に努めることが必要。・ 言葉遣い、身だしなみに対する更なる気配りが必要。・ 情報提供者に対する情報開示（調査内容等）の制限による相手側の不信感の払拭。 <p>【改善策】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 敬語の使い方など、職員同士でチェックし改善。・ 業務で手が離せない場合には、職員同士で声をかけ合って、電話対応を行う。・ 担当業務以外の質問等について即答できない場合は、資料等を用意し速やかに回答。・ 打合せ等を頻繁に行い、お互いに指摘し合うことで取組の意思疎通を図り、共有化。・ 公表結果を活用した迅速な情報提供と関係者への親

- ・ 新設された各部課ノーツ掲示板を通じて事務所全体の業務の把握に努めるとともに、事業と担当者一覧を掲載する等、事務所の業務分担を明確化。
- ・ 説明会等の対外的な取組の際、他課の資料を一緒に配布したり、説明を行うことで、事務所全体の業務紹介に努力。
- ・ 「ビジョン・ステートメント」を常に携帯するとともに、机上の目に付く場所にも掲示する等、日頃から各自で黙読。また、業務遂行上での信念とし、関係機関・団体等、国民（生産者・消費者）へのアピールとして活用。

●農林水産業の振興と消費者利益の関係

- ・ 牛個体識別番号の表示は、消費者にとって食肉の安全を示すものであるが、生産者や小売店にとっては耳標の装着や牛肉への牛個体識別番号表示は負担が少なくない。しかしながら、消費者の安全に対するニーズに応えることで、生産者、小売店自らの利益となって返ってくると説明。
- ・ 原産地表示について、意見交換の場等において事業者に原産地表示の自主的な取組拡大を奨励するとともに、消費者に対しては、原産地表示の拡大が検討されていることを紹介。
- ・ 食の安全安心、食育に関する情報を積極的に提供するとともに、消費者・生産者・事業者が交流できる場を提供することで、相互の情報共有、意見交換を推進。
- ・ 調査について、施策上の必要性を調査対象者に十分説明した上で、調査を実施するとともに、調査結果の公表に当たっては、広く国民に理解が得られるよう分かりやすい内容とするなど丁寧に対応。

●国民の意見、要請、苦情に対する姿勢

- ・ 接遇マニュアルに基づき親切かつ丁寧に対応するとともに、それぞれの意見などについて記録し、速やかに所内で情報共有するか、農政局へ情報提供するか等を判断。
- ・ 調査、説明会等の最後には、必ず出席者から意見要望を聞き、要望については農政局へ報告。

切、丁寧、正直な対応で信頼関係を醸成。

【改善策】

- ・ 各部課ノーツ掲示板のさらなる利用を促進。
- ・ 部課内の政策に関する知識を広げていくため、打合せを徹底するとともに、勉強会等の開催を検討。

【改善策】

- ・ 声に出して復唱することも必要であり、国民に向けたアピールとして更に活用を推進。

【改善策】

- ・ 制度の周知のため説明会を開催するとともに、パンフレット等を活用して、制度の必要性等について積極的に普及・啓発を実施。

【改善策】

- ・ 交流会等のアンケートを精査し、更に消費者等の要望に応えるべく対応を検討。

【課題】

- ・ 国民への情報提供にあたっては、引き続き、全職員が丁寧・親切に対応していくことが必要。

【課題】

- ・ 速やかな対応が国民の評価につながるものと考え、職員自らが寄せられた情報提供等について、どのように処理・対応すべきかを日頃から考え行動することが必要。

【改善策】

- ・ 引き続き接遇マニュアルに基づき、親切・丁寧をモツ

<ul style="list-style-type: none"> 情報提供者の中には、調査状況等については話せない旨を説明すると、強い不満を示す方がいるが、その場合には、食品表示110番の主旨を繰り返し丁寧に説明することにより、理解を得るようにしている。 国民への情報提供については、水稻収穫量調査等の作成手順の公開など、統計調査への理解が得られるよう努力。更に、外部からの問合せ等に対しては、相手方を待たせることなく丁寧かつ迅速に対応。 	<p>トーに笑顔で、国民の評価を受けられるよう取組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> 問合せについては、担当者にまかせてしまう意識を改革し情報を共有化するとともに、担当以外の業務についても研修会を開催。 担当者の不在等による対応の遅れを回避するため、情報提供（回答）の対応方法・方針のルール化を課全体で再徹底。 消費者、職員からの提案、苦情等を収集するため、「ご意見箱」を設置し、それに対する回答への掲示を検討してはどうか。
<ul style="list-style-type: none"> ●国民への情報提供姿勢 <ul style="list-style-type: none"> 国民各層から、どのような情報を求めているかを職員自らが把握するとともに、日頃から農水省HPをはじめ、新聞記事等の情報を収集して的確な情報を提供。 各種調査結果のプレスリリース、「指示」事案の公表など国民への情報提供に努めるとともに、マスコミからの取材にも積極的に対応。 調査票の回収及び結果還元の際には、調査対象者等に対し分かりやすく説明するとともに、意見・要望等があれば適切、丁寧に对应。統計情報業務は、生産者、消費者等に対して誠実・正直な姿勢で臨み、親切な対応を行わないと業務遂行に支障をきたすことから、職員は常に細心の気配り、心配りを実践し、苦情等があれば適切に対応。 	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民各層から求められている情報を、迅速かつ的確に提供できるよう、得られた情報を施策・項目ごと等に分類整理することが必要。 事務所においては、マスコミとの対応の機会が少ないため、マスコミ対応に関する研修が必要。 調査対象者から適切で丁寧な説明に対し評価を受けているものの、相談も多く、「できれば毎月顔を出してもらいたい」旨の意見・要望があるが応えられない。

<h2>2. 政策・事業等の企画立案・推進</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> 現在行っている取組や工夫 	<ul style="list-style-type: none"> 点検によって得られた課題とその改善策
<ul style="list-style-type: none"> ●業務の点検、分析・検証 <ul style="list-style-type: none"> 収集した情報は、定例的に行われている定例打合せ(毎週)、業務改善検討会(毎月)等で、内容を検討した上で、農政局へ情報提供。 職員の円滑な業務遂行に情報システムが円滑に動作する 	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報の共有化について、情報の整理や提供の方法を検討し、さらに迅速な提供ができるよう職員自らが意識。

ことを常に意識。セキュリティ対策の研修を行い職員の意識レベルを向上。

- ・ 説明会等参加者に対するアンケート等による意見、意識を分析し、業務への反映に心がける。

● 政策のニーズ等の把握に向けた取組、ニーズの把握等の取組

- ・ 職員ひとり一人が政策外交員として、関係機関・団体等に出向いた時は、要件と合わせて政策を説明。
- ・ 登録調査員、統計指導員を通じて、調査客体への広報普及活動を推進。
- ・ モニターからの意見は、センター担当者へ迅速に伝え情報の共有を図り、関係を密にするように取り組む。また、センター担当者との連携により、日常的にあらゆる機会を捉え、広く意見情報を収集。
- ・ 情報提供者に対し、その場で回答、説明できるものについては、丁寧に説明し理解を得るようにしている。
- ・ 各種調査、説明会、研修会等の開催に当たって、意見・要望の時間を設け、要望などの情報を収集。また、所内でも情報を共有化。

● 関係部署との連携強化のための取組、関係部署との情報交換

- ・ 県や県食品監視協議会の構成機関との連携を密にするとともに、県とは本年度から共催で事業者向け研修会を開催。
- ・ 関係機関にこまめに情報提供を行い、各種会議に出席し情報を共有化。また、足を運び対面的な説明も実施。
- ・ 各種会議等に参加した際の会議内容、意見、要望などを取りまとめ、担当者へ報告。担当者は、課長等への報告とともに、掲示板において所内で情報を共有化。
- ・ 業務の推進に当たり、各課で業務運営方針を策定するとともに、3か月ごとのスケジュール表を作成し、これに基づき計画的・効率的に業務を推進。
- ・ 予算執行に当たり、年度当初に関係部署からの要望等を収集し、計画的に予算執行。

【課題】

- ・ 統計調査では、職員が直接訪問・面接する機会が少なくなっているため、制度・政策をどのように相手側に理解してもらうかが課題。
- ・ 地域課から要望・情報等の情報を日常的に報告してもらうシステムの構築が必要。

【改善策】

- ・ 地域の現場段階で収集された意見がますます重要になっていることを再確認するとともに、情報収集に取り組む。
- ・ 相手側の理解を深めるため、各種の参考資料を工夫して準備することが必要。

【改善策】

- ・ 国民から寄せられた意見等のうち、結果を反映できないものは丁寧な回答に努める。
- ・ 旅費予算の執行に当たり、最も経済的な経路やパック商品等の情報を提供し経費節減。

- ・ 新たな政策について関係機関、生産者等へ資料を基に説明、情報提供を実施。
- ・ 水稻の作柄決定に当たっては、関係機関・団体との共通認識を図るため意見交換会を実施。

- 国民への政策等の説明方法、職員や業者等への説明方法
 - ・ 職員自らが、国民各層への説明や紹介ができるように情報を共有し、課題分析や共有のため情報提供や行動について記録し、職場内で検討。
 - ・ 回覧、掲示板に掲載するとともに、チラシやパンフレット等を用いてわかりやすく説明。
 - ・ 各種の説明会等において、対象者別に説明資料・資料を作成し、所内で共有するとともに、「わかりやすい説明の仕方」について研修会を実施し、説明方法を改善。
 - ・ 事業者にもメールを転送するだけでなく、電話での説明を加えて相手に十分理解してもらえよう努力。
 - ・ 面積調査、作況調査等の調査手法の情報公開を行い、調査に対する理解の向上に努めている。

【課題】

- ・ 政策の詳細が決定していない段階での説明を求められる場合、質問への回答を農政局等に問い合わせても、検討中で不明との返事しかないことがある。
- ・ 統計調査において、関係機関との接触の機会が少なくなってきた。

【改善策】

- ・ 口頭による説明だけでなく、必要に応じて内容を取りまとめた資料で説明。
- ・ 説明者の目線が資料に向いている傾向が多いので、常日頃から説明内容を熟知しておくことが必要。
- ・ 短時間での説明でなかなか理解が得られない場合には、再度説明の場を設定。
- ・ 日頃から関係機関との情報交換に努力。

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
 - ・ 任意調査等において発生した問題については、定例打合せなどの機会に情報を共有し、解決策を検討。
 - ・ ウイルス感染事案2件発生し、セキュリティ講習会、課長補佐会議で再度周知。また、セキュリティ対策を全職員へメールするとともに、掲示板に掲載。
 - ・ 統計調査について、複数者による、結果、報告値等のチェック体制を強化（報告の際、担当者以外が再確認。）
 - ・ 調査の報告時には、重要度の高いものは検討会を実施。その他の調査については、「調査結果チェック・確認表」

・ 点検によって得られた課題とその改善策

【課題】

- ・ 点検しやすいよう調査の関連データ等を作成する。
- ・ 電子メールによる担当間同士のやり取りが多くなっており、意思疎通を図っていくことが必要。

【改善策】

- ・ 軽微な事例については、一部情報が共有化されておらず、今後、打合せ等において、情報の共有化を徹底。
- ・ 電子メールの報告についても、調査結果データのチェック、継続的な確認作業を実施。
- ・ 調査員に対する指導を全職員が徹底。

<p>を作成して、統計データに誤りのないように管理。</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査員調査については、調査票の取扱いに関し紛失等が生じないようにするため、調査員への説明を徹底し、担当者と調査員の調査票等の受渡しに十分にチェック。 新型インフルエンザについては、調査時や発生時の対応方法等を職員に周知。 	<ul style="list-style-type: none"> ウイルス感染等が、職員の円滑な業務遂行に重大な影響を及ぼすことを、職員に周知徹底。
<ul style="list-style-type: none"> ●過去の失敗や教訓の活用 <ul style="list-style-type: none"> 課内で、週1回、定例的に定例会議、課題・問題把握のための業務点検を実施。その中で業務分担の見直しも検討。 各部署における業務運営やルールについて、マニュアルの再確認を実施。 ミートホープ事件の教訓から、寄せられた疑義情報について、食品表示110番マニュアルに基づく迅速かつ適切な対応。 職員がヒヤリ・ハット事例をしっかりと学び、そのような事例を自分が起こしてしまうかもしれないことを常に念頭において、業務を行うよう朝礼等で周知。 	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 過去の事例を教訓として、職員自らが問題意識を高めていくことが必要。 <p>【改善策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 疑問に感じたことは、ささいなことでも一人で考えず常に報告・相談して情報共有に努める。

<h4>4. 食の安全に関する取組</h4>	
<p>●現在行っている取組や工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ●農林水産省職員としての食の安全への意識 <ul style="list-style-type: none"> 茨城農政事務所食の安心・安全掲示板の閲覧。 消費安全局の基本理念について、随時、朝礼等を活用して再度、読み直すようにしている。 朝礼等を通じて食の「安全」と「安心」の最重要課題として意識の高揚と情報、認識を共有。 食や食品に係る情報（事故や事件、偽装など）を職員間で共有。 新聞やテレビで「食の安全」に関する事件の報道がされた際には、その事件がなぜ起きたのかを考え、スーパーなどでの買い物の際に、食品表示等を確認するなど食の安全 	<p>●点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>【改善策】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修会等により、食の安全と安心に係る認識・意識を更に向上。 消費安全局の役割に記載された国民の健康のための業務であることを常に意識して業務に取り組む。 研修会等の効果を維持、向上させるため、課内で定期的に学習会や職員間の確認を実施。 「食の安全」に関する業務を行っている部署との連携を深め、更に情報の共有を推進。

<p>に対する意識を持つ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 食品安全の研修会等を通じ、食の安全に対する意識を向上。また、食品安全のDVDを活用。 ・ 食品衛生専門家による食品衛生上の研修会を開催し、その研修で学んだことを、カビチェックを行う民間監視員への指導に活用。 	
<p>●食の安全に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 残留農薬や有害物質に係る調査では科学的知見に基づき、分析結果が示されるので、その結果を踏まえた確かつ迅速に対応。 ・ 食品による健康危害情報、期限表示の改ざん等情報に対し、食品表示110番対応マニュアルに基づき迅速に対応。また、保健所等の関係機関と密接に連携。 ・ 食品表示疑義事案に対しては、遡及調査等を実施し、川上から川下まで徹底した疑義の解明に努力。 ・ 新たな検査流通マニュアルに基づく立会においては、横流し防止に努めながら、原料の保管状況、製造過程において不衛生等になっていないか常に監視。また、カビ確認・立会業務については、食の安全を第一に考え業務を推進。 	<p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 食の安全を脅かす事故や事件への対応は、職員それぞれの理解と併せて、速やかな判断や的確な指示ができる者を日ごろから選任し、体制の整備が必要。 <p>【改善策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 流通業者への立会や指導・監視を続け、国民の安心・安全を確保するとともに信頼回復に努力。「リメンバー事故米」を合言葉に職員相互の啓発を心がける。

<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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 朝礼による挨拶（情勢・課題報告、意見交換による意思統一）、補佐会議、打合せ会議による組織・業務等に係る情勢報告と意見交換の実施。 ・ 職員が担当している業務について、他の職員が一定程度把握できるよう、報告書等を事前に回覧。 ・ LANシステム統合のため、関係部署と連絡を密にし情報を共有。 ・ 業務を平準化するため、各係、各担当者に業務計画表を作成させ、課全体で業務を調整。特に、繁忙が予想される 	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 食糧部門における超過勤務手当の違いにより、業務執行上の予算不足の改善。 ・ スタッフ制による業務の平準化・適正化に向けた予算配分・定員配置のあり方の検証。 <p>【改善策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他の職員でも一定程度の作業ができるよう、マニュアル化できるものは作業マニュアル等の作成を検討。 ・ 本省及び局における情報システム管理運営担当部署の

業務については、他の職員に分担させるようローテーションを編成するなどして業務を平準化。

- ・ 重要案件等に関しては、事前に職員間で、打合せや勉強会等を開催し、全員で対応。また、他の業務を経験したり、部署を超えて情報共有することで、職員一人一人が省全体の各政策の把握に努める。

- ・ 担当業務について、国民視点で有効性や利便性を検証するため、毎月一定時間をとって「業務改善検討会」を課内で開催し、法令、規格・基準、Q&A集などを検討し、改善要望を農政局に提出。
- ・ 食育関連イベントを連携又は共催できる団体、企業等を掘り起こし。
- ・ 統計調査員への謝金支払いについては、システムで出力される「振込通知書」に振り込み日時等を明記した案内文を同封するなど、相手側の利便性を図る取組を実践。

早期一元化。

- ・ 今後、課長、課長補佐が、課内の状況を把握し、業務の平準化に努力。

【課題】

- ・ 「業務改善検討会」の機能強化を図るため、地域課から要望をくみ上げるシステム作りと各職員の問題意識の醸成に努める必要がある。
- ・ 統計調査員からの意見・要望に対して、速やかな改善とときめ細やかな対応を行うことが必要。