

業務再点検結果報告

組織名	関東農政局 神奈川農政事務所	連絡先	045-211-7175
所管する業務の概要	神奈川県下を対象として、食の安全と消費者の信頼確保に関する業務、米麦の安定供給に関する業務、政策の基礎となる統計データの調査・作成業務、担い手の育成・確保の支援に関する業務、農林水産行政に関する情報の受発信にかかる業務等「食料・農業・農村基本計画」に基づく諸施策を推進しています。		

1. 基本的な心構え・行動	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「ビジョン・ステートメント」を日々の行動の判断基準として活用できるよう、常に携帯しています。 ・ 政策外交員として、担当する業務以外の政策、事業等についても説明できるように所内学習会を定期的を開催するとともに、接遇研修を通して、これまでの接遇に不足している点がないかを確認しています。 ・ 来客者が、どの担当部署へ行けばよいか一目でわかるよう、主な業務名を記した「所内のご案内」を各フロア事務室入口に掲示しています。 ・ 担当する業務と責任範囲を明確にするため、半期又は四半期ごとに、前期の実績・反省を踏まえた各課ごとに業務計画を作成しています。 	<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"> ・ 今回の業務再点検月間に検討して得られた課題に対し、改善を継続していくことが重要と考えます。そのために、改善策実行の確認、状況の変化に対応した課題の抽出と改善策の検討を定期的（少なくとも半年ごと）に行います。 ・ 「ビジョン・ステートメント」については、「農林水産省行動規範」とともにポスターを作成し、外部の方にも見ていただけるよう職場内に掲示します。 ・ 電話の対応についても相手方に失礼のないよう、接遇研修の実施等によりレベルアップを図ります。 ・ 国民の皆様への情報提供については、どのような資料等が必要なのかをあらかじめ検討し、情報の収集・提供に努めるとともに、わかりやすい資料を作成します。また、資料の送付や電話による回答のみでなく、要望があれば、直接出向いて説明を行うという姿勢で取り組んでいきます。

2. 政策・事業の企画立案・推進	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <p>・ 国民の皆様に対する政策の普及啓発等を円滑に行うため、所内の部署の垣根を越えた体制（プロジェクトチーム）を作り対応しています。</p> <p>・ 国民の皆様から頂いた意見、要請、苦情その他情報提供については、相談受付カードに記載することにより関係部署で共有するとともに、上部機関である関東農政局及び農林水産省に伝達しています。</p> <p>・ 国民の皆様に参加いただくセミナー等は、可能な限り「説明と意見交換」をセットで行い、国民の皆様のニーズ等を広く把握するよう努めています。また、会場の一角にパネル展示や参考資料を置くコーナーを設置し施策等のPRを行っています。</p>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・ 政策等を広く知っていただくための機会がまだ少ないことから、農林水産省ホームページの活用の促進や意見交換会の充実、関係団体を通じての情報提供の機会を増やしていきます。</p> <p>・ 国民の皆様から頂いたご意見・情報等がどのように処理されたかが不明確なものがあるため、これらがどのように活用されたかフィードバックされる仕組みを検討・提案します。</p>

3. リスク管理	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <p>・ 事案対応用のすべてのマニュアルを綴じて「マニュアル集」を作成、すべての部署に配付し、事案発生時の迅速な対応に努めています。</p> <p>・ 「報告・連絡・相談」の徹底、多方面からの情報収集、関係機関との意見交換、複数人によるチェック等により、潜在的なリスクの発見に努めています。</p>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・ 事案発生時における対応マニュアルは整備されていますが、実際に事案が発生した場合、円滑かつ迅速な対応ができるよう、マニュアルに基づく実習等を行い、実践力を身に付けます。</p> <p>・ 事故米問題等から得られた教訓やヒヤリ・ハット事例を定期的に確認できる場（研修会等）を設けるとともに、リスク回避のため、業務手法の見直しや手順の改善に努め、有益な手法は所内で共有します。</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>・ 国も米麦という食品を販売している一事業者であることを認識し、「食の安全」を第一義として過去の教訓も生かしながら業務を進めるよう、部署内会議等の場で常に注意喚起を行っています。</p> <p>・ 食の安全に関する手持ちの情報・資料等をすべて事務所内ネットワーク上の掲示板に掲載し、職員全員がいつでも利用できるようにしています。</p>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・ 「食の安全」に対する緊張感を風化させないよう、BSE問題や事故米問題について思い起こさせるため「食の安全」について定期的に研修等を行います。素朴な疑問を大切に、常に業務を見直す気持ちを忘れないように取り組みます。</p>

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>・ 自由な意見交換ができるよう、職員誰もが書き込み可能な「業務改革掲示板」を事務所内ネットワーク上に作成するとともにメール等を通して情報共有を図っています。</p> <p>・ 試行的に一部の部署で、立場・肩書きを外して気軽にまじめに話し合う「オフサイトミーティング」等を実施し、自らが国民視点に立って「おかしい」と思うことや「行政サービスの向上」について検討しています。</p>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・ メール等による情報共有や伝達だけに頼るのではなく「オフサイトミーティング」の開催など多様な手法を取り入れ、言葉の交換による情報共有を大切にしながら職員の意識改革に努めます。</p>