

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	関東農政局 総務部	連絡先	048-740-0108
所管する業務の概要	情報の公開、個人情報の保護、公文書の管理、事務・事業の監査、職員の人事・給与・厚生、一般会計・特別会計の経理、国有財産の管理、農林水産政策全般にわたる情報の受発信、IT化の推進、農業協同組合等に対する検査などを行っている。		

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
<ul style="list-style-type: none">・ 接遇研修を総務部職員全員が受講し「接遇マニュアル」を手元に置くとともに来庁者への声かけ、丁寧な電話対応等実践に心がけている。・ 「ビジョン・ステートメント」及び「行動規範」を執務室に掲示するとともに、名札に入れて常時携帯するなど、職務行動の判断基準として活用している。・ ガイドラインに沿った農林水産省のロゴ使用について、周知及び推進活動を行っている。・ 各政策を把握するため、日頃からHP等を閲覧している。	<ul style="list-style-type: none">・ 突然の苦情電話への対応等十分とは言えないこともあるので、更にレベルをあげるよう努めたい。・ 「ビジョン・ステートメント」と「行動規範」を両面印刷した携帯カードや名刺の裏面に印刷及びスクリーンセーバーとして利用するなど工夫して浸透を図って行きたい。・ 電話交換業務では、国民からの多岐に渡る照会に対し迅速・的確に担当者へ繋ぐ必要性を強く認識しており、各部課の主な業務を要約した資料を作成して電話交換業務の円滑化を図る。また、この資料を職員で共有し来庁者等の照会に対応できるよう活用する。・ 課内会議等の機会を捉えて「ビジョン・ステートメント」や「行動規範」について、話し合いを行うことにより浸透させる。

2. 業務の企画立案・推進及び職場環境の整備に関する取組
(1) 業務の点検、分析・検証

<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在行っている取組や工夫 ・ 両面コピーの徹底や紙情報ではなくメールによる情報伝達など、常にコスト意識の徹底を図っている。 ・ 予算の財源は税金であり、予算の執行は経済対策の一環であることを共通認識として、迅速な会計処理と適切な経費執行について審査を行っている。 ・ 国民の視点に立った広報活動を行うよう努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 点検によって得られた課題とその改善策 ・ 内部管理業務が中心で、直接国民と接する機会は少ないが、国民・納税者の視点を意識して業務執行に努めたい。 ・ 迅速かつ適切な予算執行を行うため、画一的な事務処理により不要な事務コストを要していないか検討する。 ・ 小さな無駄の防止に努めるとともに、更なる職員のコスト意識の徹底を図る。 ・ 引き続き、国民にわかりやすく、利用しやすい情報の提供に注意を払っていく。
<p>(2) ニーズの把握等の取組</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在行っている取組や工夫 ・ 「関東農政局さわやか行政サービス推進月間(毎年5月)」の中で一般来庁者を対象にアンケート調査を実施し、意見要望等の聴取に努めた。 ・ 職員からの意見・要望等の情報収集にあっては、漏れなく把握・収集できるよう担当係を通じ関係部署窓口の者に対応をお願いしている。 ・ ホームページに寄せられる照会等の情報については、専用受付フォームを用意し、関係部署に回付して対応している。 ・ 都県からの要望を踏まえ、被検査団体(農協)の負担軽減に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 点検によって得られた課題とその改善策 ・ 左記推進月間の取組は、国民の意見が聞ける貴重な機会であり、より多くの意見を聴取できるよう更に工夫したい。 ・ 制度等の提言に関し、職員への周知及び意見集約について、必要最小限の期間が保てるようにしたい。
<p>(3) 関係部署との情報交換</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在行っている取組や工夫 ・ 局内庶務主任会議やノーツを活用して、意見交換や情報の共有を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 点検によって得られた課題とその改善策 ・ 本省の動向を注視するだけでなく、気づきの点については地方から本省へ積極的に働きかける。

(4) 職員や業者等への説明方法	
<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"> ・ 全職員に共通する伝達事項は、単なる資料の転送や回覧とならないよう、内容を要約し説明を加えている。 ・ 検査業務は、出張等で不在になることが多いので、メールでの回覧が主であるが、モバイルパソコンの導入により、新しい情報を出張先でも見られるようにした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員への配布資料については、今後とも丁寧かつわかりやすい資料作成に努めていきたい。 ・ 検査出張等で不在であった者に対しては、帰庁後速やかに状況説明し、業務に支障を生じさせないように努めたい。

3. リスク管理に関する取組	
(1) リスク管理の手順・ルール	
<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"> ・ 苦情電話の受け方が悪かったため、さらにこのことについて苦情の電話が入ってしまったことがあった。 ・ 新たな制度の内容について、理解が不十分なまま説明を行いクレームを受けたことがあったが、後に丁寧な説明を行い理解を得た。 ・ 担当者同士の意思疎通が図られなかったことから、ノートIDファイルの発行が遅れ、職員から苦情があった。 ・ 業務遂行にあたって疑義や問題等が生じた場合は、一存で処理することなく速やかに上司に報告することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ リスクが発生した場合は、事例を職員間で共有し話し合うなど、リスク管理に対する意識を高めていきたい。 ・ 実際のクレーム対応等については、貴重な事例であることから、データベース化を図り職員間で共有することを検討している。 ・ 事業原課等から寄せられる相談・照会事項等については、課内共有化を図る。 ・ 国民に対して、責任ある対応ができるよう、研修・会議等を通じて、リスク管理の意識徹底に努める。
(2) 過去の失敗や教訓の活用	
<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"> ・ ヒヤリ・ハット事例は、職員にとっても身近な事例なので、教訓として常に読むようにしている。 ・ 業務遂行上の疑義や問題が生じた場合は、速やかに上司 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第2のBSE問題や第2の事故米問題を引き起こす事のないよう、改めて自分の業務に置きかえて種々の検討をしたい。

<p>に報告するとともに、事案によっては本省へ連絡して指示を仰ぐこととしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 前例踏襲や思い込み、確認の怠り等により、後で訂正等を行った事例について、検証を行うとともに課内において情報を共有した。 ヒヤリ・ハット事例等を自分に置きかえて検査業務を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 不適切な対応事例については、個々の事案で終わりにせず、管内各部所へも通知することにより再発防止に努める必要がある。 簡単なことでも、ダブルチェックを行う。
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<h4>4. 食の安全に関する取組</h4>	
<h5>(1) 農林水産省職員としての食の安全への意識</h5>	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> 広報（HP、メールマガジン）の中で食の安全に関係した情報を発信している。 全職員が食品の安全確保に関する研修やアンケートを通じて「食の安全」について意識の醸成を図った。 	<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"> 総務部職員としても「食の安全」はVSにあるように、職員各自が国民の将来に関わる課題と認識して業務に取り組むことが重要と考える。 担当課から、庁舎内食堂メニューの食材の産地・残留農薬検査リスト等の情報を掲示させるなど、利用者に安心して利用していただくために、今後、管理官庁に働きかけていきたい。

<h4>5. 円滑な組織運営の実現に関する取組</h4>	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> 月1回課内全員と意見交換を行っている。 日常業務において、必ず複数の者で確認し意思疎通を図っている。 業務に関する説明を機会あるごとに行っている。 検査課においては、検査官による勉強会を開催して資質向上と情報の共有化を図る。 業務が一部に集中して課内の業務バランスに偏りが出て 	<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"> 課内会議においては役職に捕らわれることなく、各自が自由に意見を述べることでできる雰囲気作りに努める。 係ごとの業務を課員相互に確認し、スケジュールの共有化を図り業務の平準化に努めていきたい。 検査官によるOJT（職場訓練）を開催する。

いる場合には、課内において平準化するよう努めている。

6. 部署における独自の点検の項目

・現在行っている独自の業務に関する取組や工夫

- ・ 検査業務において、検査関係資料を部外へ持ち出す場合には、検査情報管理者（課長及び検査責任者）の許可を得て行っている。

・点検によって得られた課題とその改善策

- ・ 引き続き、許可を得ず持ち出すことのないよう周知徹底を図るとともに、被検査団体から疑念を抱かれるような行動は厳に慎むことを徹底する。