

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	関東農政局 長野農政事務所	連絡先	小宮博喜 電話 026 (233) 2500 (代表)
所管する業務の概要	長野農政事務所では、食料・農業・農村基本法に基づく関連施策の推進をはじめ、食の安全確保、主要食糧の安定供給、統計の作成に関する業務など、地域のニーズを活かしたきめ細かな農政を展開しています。		

### 1. 基本的な心構え・行動

#### ・現在行っている取組や工夫

##### (1) 基本的な心構え

・外部からの問い合わせに的確かつ迅速に対応するため、主な担当を一覧に整理し、「対応・相談窓口一覧」を事務所掲示板に掲示して、電話や来庁者の対応に役立てています。

・担当する業務内容や責任範囲を、組織として個人として確認し理解するために業務予定表や行動結果を取りまとめた一覧表などを作成して、職員で閲覧しています。

・職員個々の接遇レベルを向上させるため、所内の状況を①自分を顧みる【自己診断】と②所内全体の雰囲気などを見る【全体診断】との両視点から検証する事務所独自の「接遇診断チェック」を実施しました。

また、所内で接遇研修（7月に2回）を行い、チェック結果で明らかになった課題の克服を徹底しました。

・来庁者が把握しやすいように事務所の入り口と廊下に掲示している「事務所案内図（職員配置図）」を見直し、訪問目的と思われる具体的な業務内容を記載するとともに、カラー表示を行い見やすくしました。

また、案内図の見直しにあわせ、ドアに番号を付して入口を分かりやすくしました。

・「農林水産省の目標像（ビジョン・ステートメント）」の理解を深め、かつ、それを具体的業務へ反映するため、ネームホルダーの前面に農林水産省のロゴを、裏面にビジョン・ステートメントを記載して、全職員が常時（所内外を問わず）着用することを徹底し、省の一員としての自覚を持つようにしています。

また、所内主要会議においても、開始時にビジョン・ステートメントを復唱（ないし暗唱）することとしました。

・ビジョン・ステートメントと農林水産省職員行動規範を所内随所に掲示しています。また、ビジョン・ステートメント策定の意義と経過などを簡潔に整理した資料を作成し、職員への周知・浸透に努めています。

なお、当所で作成した掲示物が省改革掲示板に行動規範取組事例として紹介されるなど、率先した取組が評価されています。

#### ・点検によって得られた課題とその改善策

・全職員による接遇診断チェックにより、個々の職員で①自分で出来ていると思っても周りからは不十分にみえること、②他の部署の業務や担当についての理解が不足していること、③電話対応における問題点などの課題が明らかになりました。今後とも問題点を改善して接遇レベルの向上に努めます。

・補正予算関連事業などで、既存のどの部署にも属さないような新たな施策が多くなる中、国民からの問い合わせなどが「たらい回し」にならないよう、所内での対応方法をより明確にするよう努めます。

また、勉強会の開催などを通じて、こうした業務に対する理解を深めていきます。

・農林水産省が実施する重要施策を自らのものとするため、職員各自が「食料・農業・農村白書」（通称）を読むほか、関連情報を収集・共有・回覧するなど、常に状況把握に努めています。

## (2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係

・農林業者、流通加工業者、消費者といった方々との幅広い意見交換ができるよう「農林水産情報交流モニター等交流会」を開催しました。その際、出席者ができるだけ広範囲にするとともに、日程や開催場所の関係から当日出席できない方にも配慮し、事前に意見などを寄せていただき意見交換の場で反映するようにしました。

また、交流会終了後に当日の資料と出された意見の概要を連絡するなど丁寧な情報提供に取り組み、全体の理解を得られるように努めたところです。

・農政に関する各種情報の受け手が多様であることをふまえ、当所から提供する情報が特定の視点に偏らないように留意しています。特に、当所独自で積極的に行っている新聞原稿の提供などにあたっては、担当者のみならず、所内全体での点検（案の事前提示と意見反映による調整）を心がけています。

・業の振興と消費者の利益が一致しない恐れのある分野に対して、特に丁寧な説明を行う必要があるため、例えば①ミニマム・アクセス（MA）米の販売前にカビ・カビ毒チェックすることで食品衛生法上安全な物を供給していること、②農薬取締法制度が消費者の信頼や安心感を醸成し、かつ業の振興に寄与していることなどを理解していただけるよう、地方公共団体との連携や公共施設を利用した効果的な情報展示などに努めています。

また、会議、研修会、説明会などを通じて、関係者の方々と意見交換を行っています。

・意見交換会、説明会、交流会などに参加してくださる方々は、様々な立場や多岐にわたるご意見をお持ちです。誤解を防ぎ、かつ、説明内容をより深く理解していただくことが重要なことから、説明者の説明能力をスキルアップするよう努めます。

・意見交換会などにおいて、より活発な意見交換が図られるよう、本来達すべき目標を改めて確認し、開催時期や方法、参加の呼びかけなどに配慮して、一層ご理解とご協力がいただけるように努めます。

## (3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢

・新たな食料・農業・農村基本計画の策定段階など、国民から広くご意見やご要望を募る際には、ホームページ上の情報発信に留まらず広く積極的に周知するよう、当所として独自のものを含め意見募集を呼びかけるチラシ、ポスター及び意見提出の際に参考となる用紙を作成しています。チラシは、所内のパンフレットスタンドなどに置き、来庁者が自由に持ち帰れるようにするとともに、事務所掲示板に掲載し、全職員が外部会議などの機会に応じて配布できるようにしています。

・積極的な外部説明の一方策として、当所から「日本農業新聞『信州』版」（毎週）と「ながの『農業と生活』」（毎月）への原稿提供に努めています。今年度に入って「日本農業新聞『信州』版」には、9月上旬までに14本の記事が掲載されました。

なお、この取組は、農林水産省で「地域における各種広報媒体を活用した情報発信例」として取り上げられました。

・信濃毎日新聞の読者投稿欄に掲載された「荒廃進む農山村、国の対策を望む」

・事務所として行う情報提供の手順や取扱ルールなどが、時代に即して的確かつ効率的なものか、過去の経緯にとらわれていないかなど、常にチェックに努めます。

さらに新しい情報提供媒体の開拓、情報提供のあり方に対する国民から評価を受ける方法なども考えていきます。

とのご意見があったことに対し、当所から耕作放棄地再生利用緊急対策などを紹介する原稿を投稿し、6月26日に掲載されました。

・国民からの情報提供に対する対応を強化するためのルールづくりにも取り組んでいます。例えば、「外部からの提供情報の対応・管理マニュアル」をもとに、①職員としての対応の基本、②情報の種類と担当部署、③情報を受け付ける場合の注意事項をまとめて整理し、職員に周知しました。

・「国民視点確認月間」にあわせ、農林水産省や当所に対するご意見などを募っています。そうした中、農林水産省の組織改革を報じた日本農業新聞の論説「農林水産省機構改革－職員の意識転換が肝要」があったことを受け、翌日の日本農業新聞「信州」版にビジョン・ステートメントを掲載し、当所の取組姿勢をご理解いただくよう努めました。

・国民からのご意見や業務に関する情報（主に電話）については、丁寧な対応を心掛けるとともに、定められた様式（消費者相談受付カードなど）に内容を整理して関係部署へ報告しています。  
また、当所が開催するリスク管理セミナー等では、JAS法など関係法制度とともに関連する取組について丁寧に説明するとともに、終了後にアンケートで評価をお伺いしています。これらの結果、当所の取組に概ね理解を得られているところです。

・アンケート調査などでは、農林水産省に対して厳しいご意見や批判的なご意見もいただいております。すべて貴重なご意見と受け止め、関係組織や所内で情報の共有に努めています。

#### (4) 国民への情報提供姿勢

・分かりやすく理解していただきやすい情報提供の工夫を心がけ、説明や原稿作成の際は、言葉づかいや表現に留意しています。具体的には、カタカナや専門的な用語が使われていないかなどに注意し、一般的に分かりやすい資料作りに努めています。

・意見交換会などで出されたご意見や質問については、当所で回答を作成し参加者に還元しています。また、参加できなかった方にも情報を提供しています。こうした取組に対し、丁寧な対応であったと関係者から評価されました。

・長野県内での農作業の様子や季節の農山村の風景を「フォトレポート」として収集しています。収集担当者との事前連携を十分に行い精査に努めた結果、関東農政局のホームページに数多く掲載され、多くの皆さまに地域の情報をお伝えすることができています。

・国民の皆さまからいただいたご意見や情報などに対して、的確かつ迅速に対応することが重要です。内容に応じて即応できるよう所内全部署で統一した対応方法を精査していきます。

## 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

・点検によって得られた課題とその改善策

(1)業務の点検、分析・検証

・総務事務をはじめとする内部管理業務については、常に効率的かつ的確に実施していくことが重要です。総務関係部署の定員縮減も行われているなかではありますが、国民視点に立った効率的な予算執行及び内部管理業務の的確な実施に努めています。

・定員縮減により、ひとつの係（1人）で企画立案し、推進、完結しなければならないような業務が多くなっています。誤りを未然に防止するため、関係書類などのチェックを担当の異なる他の人に見てもらおうなど、複数の目線で点検、分析、検証、確認することが必要です。  
また、研修の機会などを活用して、職員個々が事務レベルをスキルアップするよう努めます。

(2)ニーズの把握等の取組（内部管理業務）  
政策のニーズ等の把握に向けた取組（政策業務部門）

・地域における農林水産業の実態把握などは、農政を進める上で大変貴重な情報源となります。訪問先の皆さまからいただいた情報や要望とともに、日常的に得られる新聞や地域での情報収集に努め、参考になる情報やニーズは、所内各部署と関東農政局へ提供して業務へのフィードバックに努めています。  
また、県担当官との定期的な情報交換会、消費者や食品表示ウォッチャーとの意見交換会（年2回）などを通じて得た有益な意見・情報についても同様に報告しています。

・国民から寄せられた幅広い情報に対し、所内において分析・評価する体制や手順などが十分に確立されていませんでした。このため、農林水産省改革における政策決定プロセスにある「地方組織の積極的な政策プロセスへの参加」につなげるよう具体的な対応に努めます。

・水田経営所得安定対策などの新たな制度・政策を普及し推進するために、県と市町村・JAなど関係機関の方々との連携を密にし、農業者、事業者の皆さまへの説明会を開催するなど、効果的な取り組みとなるよう努めています。

(3)関係部署との情報交換（内部管理業務）  
関係部署との連携強化のための取組（政策業務部門）

・農林水産施策は、所内各部署に関連する業務も多数存在することから、所内における関係部署との連携の強化が効率的・効果的な業務運営につながります。このため、事務所掲示板を活用し、各部署から集められた関連情報を一本化するとともに、把握した情報をデータベース化しています。このことにより、例えば、情報収集の効率化や所内複数部署から情報収集先への重複訪問を防ぐことにも役立っています。

・関係部署との連携強化を図るため、職員一人一人が幅広く所内の業務内容を承知し、農林水産施策の理解を深めるよう努めます。

・緊急的かつ的確・確実な対応が求められる業務に関しては、全部署による応援体制の構築に取り組んでいます。例えば、統計部門の水稻の作付面積及び作柄・収穫量については、米の生産調整と密接な係わりにあることから、随時、関係課との情報の交換など連携した取組を行うとともに、県、市町村、農業団体など対外的な関係機関への説明なども一体的に行うように努めています。

・メール等による情報伝達のみでは、誤解を生じたり、理解の不徹底に繋がることから対面、声掛け、会話を重視し、共通認識の醸成に努めます。

(4)職員や業者への説明方法（内部管理業務）  
国民への政策等の説明方法（政策業務部門）

・政策や事業について理解の促進を図るため、当所でチラシやパンフレットを作

・当所からの情報提供の取組を国民の皆さまが、どう評価されているのかが問題

成する際は、①簡潔にポイントが分かること、②カタカナや専門的用語をなるべく使用しないこと、③詳しい連絡先と担当が分かることなどに配慮して、国民の皆さまへの分かりやすい説明と積極的な情報提供に心がけています。

・当所からの情報提供の媒体としては、①チラシやパンフレットの活用、②関東農政局ホームページにある「事務所からのお知らせ」、③新聞原稿の積極的な提供といった取組のほか、多層的な媒体の活用にも留意しており、例えば、JA上伊那の広報誌「る～らる」で米政策等について説明するコーナーへの原稿提供など、地域におけるマスメディアの活用にも積極的に取り組んでいます。

です。今後とも当所の取組を改善するために、より多くの皆さまからご意見などをお聞きする体制づくりに努めます。

また、情報提供に対する国民の皆さまからの評価を業務へ反映するルール（システム）づくりに努めます。

### 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

・リスク管理は所全体で取り組むことが重要であり、例えば、「高病原性鳥インフルエンザ対策マニュアル」や食品の安全、防災・応急食糧関係など、所内対応が想定される「危機管理マニュアル」を一元的に整備し、役割と分担などを明確にして職員間で共有しています。

・「高病原性鳥インフルエンザ防疫支援体制研修会」などリスク管理に係る関東農政局での研修内容を全職員のものとするため、受講者による所内研修を行うとともに、研修資料や参考レポートなどを事務所掲示板に掲載し、意識の向上と知識の習得に努めています。

なお、得られた情報や参考になる教訓などは、各部署の業務に置き換えて検証、活用しています。

・いわゆる「リスク」ではありませんが、日常の業務における失敗を防ぐ意味で、複数者による確認のほか、例えば、調査の実施にあたっては、担当官が詳細な調査計画を事前に作成するとともに、調査実施職員とのミーティングを行い、調査ポイントと手順を明確にするなどの取組に努めています。

#### (2) 過去の失敗や教訓の活用

・「BSE問題で得られた教訓」及び「事故米の不正規流通問題に関する反省点と改善策」のレポートを全職員が読み、これらの教訓を確認することとしています。

・職員のリスク管理意識を高めるため、「ヒヤリ・ハット事例収集・共有システム」を活用して、事例の周知、経験の共有、意識の向上に努め、それぞれの業務に活かしています。特に、ヒヤリ・ハット事例を自身にも起こりうるもの、過去の失敗は繰り返さないことを意識して、日常の業務の中でお互いが注意し合うこととしています。

・点検によって得られた課題とその改善策

・各種マニュアルを整備したことに安堵せず、①どのような事態が発生しうるか、②事務所として、どの部署がどう対応・連携するのかなどを常に意識して、全職員が整然と的確かつ迅速に対応できるよう、引き続き意識の向上と体制の整備に努めます。

・今後もリスク管理に係る情報と知識を全職員で共有して、各部署の業務運営に活かします。特に研修受講者による所内研修を充実させるとともに、事務所掲示板を利用した各種資料などの共有に努めます。

・報告書の作成にあたり、第三者が読んでも理解できるよう、複数人での検証と客観的な視点でのチェックに努めます。  
なお、報告書の「作成」を目的としないよう、常に要領などに基づいて、その報告の「目的」をしっかり認識し、業務を遂行するよう努めます。

・定員縮減によって業務に精通した者が減っています。リスクを回避するためにも経験やノウハウの継承が課題です。全体の業務量や時間などの制約もあり、個人だけの対応には限界があります。現在でも一部行われていますが、個人力量の向上にあわせ、組織的にカバーできる体制の構築に努めます。

・具体的には、調査帳票や事務書類などは、複数の担当でチェックする体制を整え、ミスの発生防止に努めています。

また、取りまとめ・報告にあたっては、決裁時に検証確認表を用い、データのチェック・検証、結果の妥当性などについて、相互に確認を行っています。

・業務上で入手した情報については、個人情報管理と情報セキュリティ対策、管理を徹底し、外部漏えいや紛失、誤送信などが無いよう留意しています。例えば、補助事業などを説明する際に具体的な事例を聞かれることがあります。個人情報に係る部分には特に留意して対応しています。

#### 4. 食の安全に関する取組

・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) 農林水産省職員としての食の安全への意識

・日頃から食の安全に係る意識の向上に努めており、マスコミの各種情報を注視するとともに、周囲に対する気配りと目配りを行って、得られた情報は職員に周知しています。

さらに、米麦に関する食品衛生上の技術指導・助言に係る職員研修会を実施するなどスキルアップにも努めています。

・消費安全に係る職員は、常に「消費安全局の目標」を意識して行動するよう、「消費・安全局の役割(リーフレット)」を携行するようにしています。

##### (2) 食の安全に関する取組

・消費者との意見交換会やセミナーの開催、移動消費者の部屋の設置などを行い、食の安全についての消費者との情報発信に努めています。

また、消費安全業務にあたっては、「食の安全」と「消費者の利益」を第一に対応しています。

・食品表示110番などに寄せられる消費者からの情報提供や苦情・質問は、年々増加しています。情報提供はチェックシートを用いて的確に受理し速やかに対応するとともに、苦情・質問には①質問者の立場になって内容をよく理解して回答すること、②即答できない場合でも相手の連絡先を必ず聞き、速やかに応答することとしています。

また、すべての情報とその回答は、関係する全職員で共有しています。

・「食の安全」を脅かす事故、事件が幸いにも発現していないことをもって安堵することなく、また日常業務に埋没することなく、常に危険が存在している可能性を意識した対応を心がけます。

なお、食糧部で取り組んでいる「リメンバー事故米月間」をもとに、忘れてはならないポイントを全職員のものとして徹底し、食の安全を意識した対応に努めます。

・消費者からの情報などは、課員全員で共有していますが、特に注視すべきポイントや傾向と対応の考え方などを取りまとめて、全職員のものとするよう努めます。

・所内部課長会議や各部署内打ち合わせなどの場で、横の連携強化と職員間の情報共有・意見交換を充実させ、より全所的な取り組みとなるよう努めます。

また、各自が疑問や問題を抱え込んだままにならないよう、フリートーキングの機会を設けて納得がいくまで議論するといった対応に努めます。

#### 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

・点検によって得られた課題とその改善策

・風通しのよい職場環境をつくるため、日常から職員相互の声掛けを意識的に行うなど、コミュニケーションの向上に努めています。  
また、課題提起や意見などを自由に言えるような環境を作っています。

・コミュニケーションの基礎となる職場の打合せでは、例えば、職員が持ち回りで司会を担当するなどして、気兼ねなく発言できるよう工夫しています。その中で、自らの業務点検や各業務の進捗状況の確認と情報の共有を図り、業務の現状、問題点を話し合っています。  
また、特定の者に業務が集中しないよう、必要な場合は課全体あるいは所全体でのサポート体制による問題の解決に努めています。

・組織改革や定員縮減が進んでいる状況ではありますが、ビジョン・ステートメントに唱われている「生命を支える食」を守るためには、「現場で先頭に立って頑張る私たちがいなければ成り立たない」ということを自覚し、常に意識することで、各職員のモチベーションを高めるよう努めています。

・定員縮減が進む中で、特定の者に業務が集中することは円滑な業務遂行に支障をきたすことにつながります。緊急的な事案に対しては、課あるいは所全体の応援態勢がよりスムーズに取れるよう努めます。

・農政事務所は、幾多の変遷を経て現在に至っておりますが、こうした過程の中で失われてしまった取組が無いか（例えば、職員異動時における問題・課題と改善案などを含めた後任者への丁寧な業務引き継ぎなど）を検証し、現状を見直して、より円滑な組織運営に努めます。