

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	関東農政局静岡農政事務所	連絡先	054-246-6121
所管する業務の概要	○食料の安定供給と国内農業の体質強化○農産漁村の振興○資源・環境対策の強化○食の安全・消費者の信頼確保と健全な食生活○農林水産物の生産から消費までの実態把握		

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>(1) 業務における心構え</p> <ul style="list-style-type: none">・事務所内の研修等により、「接遇マニュアル」を基に対応している。・年度当初に、個別の担当業務及び責任体制を明確にしている。・管理職又は部門のチーム長が職員の責任範囲を明確にし、月ごとに業務の進捗状況を把握している。・事務所主催の研修会を実施し、普段接することがない他の部署の業務について知識を得る場を設けるなど、職員の意識向上に努めている。・ビジョン・ステートメントについては、身分証明書ホルダーに入れて、携行を義務づけ、何時でも確認できるよう指導している。	<ul style="list-style-type: none">・政策外交員としての体制整備はできていない、農水省全体の説明ができるというレベルにはなっていない。・多くの政策があるため、すべてを把握することは困難と考えているが、研修等で職員の業務に対するスキルアップを図ると共に、外部への対応は、親切、丁寧に対応することとする。
<p>(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係</p> <ul style="list-style-type: none">・イベントの開催時に、情報交換、情報の共有化を行い利益の相互理解に努めている。・関係業界には、消費者に役立つ適正な表示を指導している。	
<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢</p> <ul style="list-style-type: none">・各種相談窓口では意見・要望等については、迅速に上部機	<ul style="list-style-type: none">・食品表示110番では、結果を情報提供者に対して開示

<p>関に報告するルールがあり、的確に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応は親切、丁寧に行っている。 	<p>しないので理解を得られない場合がある、フィードバックの手法について本省で検討願いたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統計部門では、上部機関へ伝えるため、情報部門を通じて意見・苦情を伝達するルールがあるが、これが不徹底であった。会議等を通じて徹底する必要がある。
<p>(4) 国民への情報提供姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇マニュアルに則って、速やかで丁寧な対応を行っている。 ・プレスリリースによる情報提供を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供を求められた場合は、出来るだけ面談で相手に情報を提供して信頼感を得る。 ・一部に、接遇への捉え方が不足していたところが判明。今回の接遇研修の実施により、職員の接遇への考え方が変化した。1回の研修とせず、機会ある毎に研修を実施する。

<p>2. 政策・事業等の企画立案・推進</p>	
<p>・現在行っている取組や工夫</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p>
<p>(1) 政策のニーズ等の把握に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議等に出された意見・要望を取りまとめ上部機関に報告している。 ・窓口となっていない事業・政策についても積極的に対応している。 ・イベントやセミナー等で意見交換及びアンケートを併せて実施して政策ニーズの把握に努めている。 ・定期的に各関係機関と打合せを行い、情報の収集に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の分析・評価は、地方組織では難しい。 ・返答が必要な場合も、上部機関からの回答や見解が遅く、相談者が不満や不安を感じる時がある。 ・消費者から講演依頼などがあった場合、ニーズにあった講演者の選定、手配に苦慮している。 ・現場の声を本省に集約するシステムが必要となる。 ・上部機関に上げた意見・要望に対しては、その見解等も付して一覧表に整理し、地方に流して欲しい。
<p>(2) 関係部署との連携強化のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所全体の対応が必要な業務について、部、課を超えた協力体制を構築して対応している。 ・表示については、県の担当部局と定期的に打合せを行うとともに、必要な時は県や関係機関と合同で会議、調査を実施している。 	

<p>(3) 国民への政策等の説明方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議・説明会等では、ポンチ絵等を使って分かりやすいように独自資料を作成している。また、終了後にアンケートを実施して、その結果を次回に反映するよう心掛けている。 ・専門用語は避け、分かりやすい用語に置き換えて説明している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての参加者の理解を得ることは難しいため、案件内容によっては戸別訪問による説明で対応する。 ・説明する政策の中には、他省庁が所管する部分もあり、他省庁との連携、情報提供が必要となる。 ・口頭やペーパーで説明しているが、パワーポイントなどを使った説明を検討する。
--	---

<h3>3. リスク管理</h3>	
<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
<p>(1) リスク管理の手順・ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・データを入力する際は、入力者と別の者が複数で確認するようルール化した。 	
<p>(2) 過去の失敗や教訓の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口頭で情報が伝わらなかったことがあるので、メールによる情報提供で、共有化を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・監視業務では、調査の相手方を性悪説の視点で捉えがちになるので、自分の業務を客観的にチェックする。

<h3>4. 食の安全に関する取組</h3>	
<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
<p>(1) 農林水産省の職員としての食の安全への意識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員を対象とした食品衛生に関する研修を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・科学的根拠に基づいて「安全」であっても、国民の安心につながらない部分にはジレンマがあるので、国民目線で点検する。
<p>(2) 食の安全に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応マニュアルで、業務のリスク管理ポイントを明確にして実施している 	

・表示については、県の担当部局や関係機関と定期的に打合せを行うとともに、リスク管理に係る調査等については、関係機関と合同で調査を実施している。

5. その他の重要な取組

・現在行っている取組や工夫

・必要があれば、課内の打合せを実施し自由に討議を行える場を設けている。
・他の業務に携わっている職員との情報共有を常に行うよう心掛けている。

・点検によって得られた課題とその改善策

・日頃から相互の意見交換に努める。