

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	関東農政局東京農政事務所	連絡先	03-3214-7321
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、「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>(接遇関係：共通)</p> <p>○当事務所独自に「接遇マニュアル」を作成し(1月)、全職員を対象として説明会(3月)、自己診断チェックシートによる自己点検を実施した(4月)。</p> <p>○本省主催の接遇リーダー養成研修において専門的知識を習得した職員を講師として8回にわたり全職員を対象として接遇研修を実施し、更なる知識の習得を図った(7月～9月)。</p> <p>○自己点検の機会を設けるため、接遇マニュアルを掲示板に再度、掲示した。</p>	<p>○受付窓口の職員を中心として、接遇の実践度合いは高いものの、自己診断チェックによると、意識の高くない職員もおり、更なる意識改革が必要である。今後も、研修や自己診断等により、さらに周知徹底を図る。</p> <p>○受付窓口や来庁者のある職場においては、待合専用の椅子を設置する必要があることから、室内の整理整頓を行いスペースを確保して来庁者の利便を高めるよう検討する。</p> <p>○接遇に関する成果検証のため、来庁者アンケートを行っているが、回答が少ない。今後、回収増加を図り、成果検証に活用する。</p>
<p>(ビジョンステートメント関係：共通)</p> <p>○省全体のビジョンステートメント作成の前から当事務所独自に作成した「報・連・相」の標語を事務室内各所に掲示するとともに、ネームプレートに添付し、携帯することを徹底した。</p> <p>○ビジョンステートメントの周知徹底を図り、常に行動の判</p>	<p>○ビジョンステートメントの浸透度が低いことから、室内への掲示だけでなく、ネームプレートに添付する、PCの壁紙やスクリーンセーバーに使用する、名刺の裏に印刷する等の工夫を検討する。</p>

断基準とするため、事務室内各所に掲示するとともに、各部課等の会議でビジョンステートメントの意味について周知を図った。

(政策外交員関係：共通)  
○掲示板、関連書籍等は活用されているものの、他部署の業務内容と課題等の情報が共有化できていない。毎週開催している部長等会議を通じて各部署における業務の課題と対応状況等を周知する。  
○独立行政法人所管業務を含め、幅広い農林水産行政が展開されている中で、政策外交員としての知識と意識の向上(人材育成)を如何に図っていくのかが大きな課題。そのため、職員のニーズも把握しながら段階的に所内研修(セミナー)等を実施する。

## 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

(政策のニーズ等の把握：共通)  
○部長等会議において、次の方針を決定し、実行。  
①これまで所内だけのプロセスで決定していた当所の行動計画については、平成 21 年度から、外部の業務推進上のパートナーや利害関係を有する団体及び消費者団体に案の段階で説明をし、意見交換を経て決定すること  
②米、米粉の消費拡大などの取組では、これまでのように業界団体中心ではなく、消費者団体の参画も得ること  
③業務運営においては、その企画・立案段階からステークホルダー(民間団体、自治体等)とよくコミュニケーションを取りながら推進すること  
○また、上記の意見交換等で出された意見・要望など会議結果については、施策推進に反映させるため関東農政局に報告。

・点検によって得られた課題とその改善策

○意見交換会等が出された意見・要望を上局に報告しているが、本省での対応状況を含めて、そのフォローが不十分であった。今後は、提案者等にフィードバックできるようにフォローアップして行く。また、上局に報告する際は、出された意見について、できるだけそのポイントや背景についても付加して報告する。

(関係部署との連携強化：共通)  
○事務所内の関係部署間の連携強化と業務の円滑な推進を図るため、業務改善委員会を設置し、定期的開催。  
○所内でテーマごとの連携チームを組織。

○業務改善委員会は、部長等の幹部中心に議論をしており、一般職員の参画を積極的には仕組んでいなかった。また、業務改善委員会での議論の内容が職員に周知されていない部署もあった。  
このため、一般職員の参画を得て充実させるとともに、結果を取りまとめて事務所掲示板に掲載するなど、フィードバックを徹底する。

(国民への施策等の説明方法：共通)  
○上記の懇談会（意見交換会等）において、新たな法制度や施策等の説明（情報提供）を行うとともに、都内で開催される消費者セミナー（都庁・区役所主催）等に積極的に参加して説明。  
○また、東京食育推進ネットワークが主催する食育イベントに参加し、望ましい食生活や食育の推進施策等について積極的な広報・普及活動を展開。

○引き続き、消費者セミナー等へ積極的に参加し、広く国民（消費者）に対して情報提供していく。  
○対外説明用資料が担当課止まりとなっていた場合も見られるため、今後、新たな施策も含めて外部説明に使用する資料について事務所内での共有化と一元管理を行う。

(消費・安全部)  
○意見・要望は掲示板に掲載し、部内での情報の共有化を図っている。  
○疑義案件等の任意調査等については、表示・規格課と安全管理課、食糧部との相互の連携により実施。  
○表示制度に関する知識不足による表示エラー・違反を防止する観点から、食品事業者の品質管理担当者や納入業者を対象としたセミナー、勉強会に、講師として職員を積極的に派遣。  
また、説明会等においては、パワーポイントや具体例を示すなど分かりやすい説明を心掛けている。

○意見・要望を事務所全体でも共有できるよう、共有フォルダーに掲載する。  
○食品110番の任意調査の実施においては、事務所→農政局→本省あるいは、本省→農政局→事務所という連絡体制をとっているが、相当時間を要し、深夜になる場合もあり、相手からの批判も多いことから、改善の可能性について、上局・本省と相談する。  
○表示調査に関する幅広い情報を得るため、他の地域の情報について本省を介した情報を共有できるシステムの構築を本省に要望する。  
○情報提供に基づく任意調査については、提供情報の精査と適切な調査実施のための調査計画を策定するとともに、上局と調査に向けての意思統一や調査現場における連絡を一層密にし、適切な状況判断が可能となるよう迅速化を図

	<p>る。</p> <p>○当事務所が事務局を務める食育ネットワークの活動について、会員のニーズの把握とそれを踏まえた事務局対応が十分ではないため、今後、会員へのアンケート調査を行い、当事務所及び食育ネットワークに期待されている活動を企画・実施する。</p>
<p>(食糧部)</p> <p>○関係要綱・要領・マニュアルの読み合わせと熟読を行い、適正な業務運営の確保に努めた。</p>	<p>○米麦等の品質検査等の精度管理上の基準事務所として、所内での検査技能の継承が十分でなかったことから、対応に遅れがみられた。</p> <p>今後、精度確認試験にあたっては、担当者も含めて課内の応援態勢の整備と組織的な進捗管理を行う。</p> <p>○特定の事務・事業の遂行にあたり、一部の職員に業務が集中し、作業に遅れが生じた事例があった。業務の平準化のための体制を組み、改善しつつあるが、引き続き業務の平準化と進捗管理を行う。</p>
<p>(統計部)</p> <p>○調査時はもとより、とりまとめ結果や公表概要の説明などを通じて、調査対象、団体、関係機関から広く農政等に関する意見・情報を把握している。</p> <p>○統計調査業務の効率化に取り組むとともに、調査手法の見直し、実施上の問題点、改善意見を上局・本省に提案している。</p>	<p>○調査のアウトソーシングにより現場に出向くことが減少し、直接、意見・要望等を聞く機会が少なくなっている。広く国民の声を収集するためイベント等の活用を検討。</p> <p>○郵送調査化や調査員調査化の推進に伴い、回収率や精度の低下を招いており、効率化だけでは統計調査の正確性を担保できなくなっている。</p> <p>○組織の大幅な合理化に伴い取りやめた市町村別統計の復活要望が自治体等から機会あるごとに寄せられているが、現在の人員では、こうした現場のニーズに対応することは難しい。</p>

<h3>3. リスク管理</h3>	
<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>(過去の失敗や教訓の活用：共通)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事故米問題の教訓を継承し、二度とこのようなことが生じないよう事務所独自の訓戒を作成し、国民目線、消費者目線での取組を徹底することを職員全員が共有することに特に努力。</li> <li>○このため、各業務でのリスクが顕在化した場合は、担当者個人のみでの処理とはせず、上司・上局に速やかに報告するなど「報・連・相」「縦横連衡」を徹底。</li> <li>○ヒヤリ・ハット事例については、追加されるたびに職員に周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○時間的経過とともに、緊張感が低下することがあるため、定期的・継続的な研修会等の取組を行なう。</li> </ul>
<p>(消費・安全部)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○店舗に対する調査では、店舗側への負担や買い物に支障が生じないよう適切な時間帯を選んで実施。</li> <li>○店舗等からの苦情に際しては、調査原因等について十分検証を行い、その結果について職員で共有し、再発防止に努めている。</li> <li>○調査を実施する際には、進行管理表を作成し、チェック体制の整備を行っている。</li> <li>○食品表示監視業務及び牛トレサビリティ関連調査業務においては、調査マニュアルを整備し業務を実施。問題や課題が発生した際には、個人の対応とはせず、速やかに上司あるいは上局に報告し、問題や課題が放置されなように努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者からの問い合わせに関し、回答が遅れ再度問い合わせがあった事例があった。また、講師派遣の依頼に対し、専門外であることから他の講師を紹介する旨相手先に連絡をしようとしたが、不在等で連絡がつかないまま、結果的に長期間の放置となった事例があった。今後、問い合わせや依頼・要望等については、情報を組織内で共有し、対応状況が分かるよう進捗管理表を作成して対処する。</li> <li>○調査した店舗の苦情等を収集し、その苦情等に対する対策の検討を行い、職員で共有し、苦情等をゼロに近づけるよう取り組む。</li> <li>○日々の調査においては、緊張感が薄れ、違反を見逃す可能性があることから、定期的に職員各々がマニュアルやQ&amp;Aを再読し、再確認に努める。また、定期的な研修会、勉強会等を開催し、調査技術・知識の維持向上を図る。</li> </ul>
<p>(統計部)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○郵送調査の回収率の低下、特に流通分野の調査での調査拒否等が顕在化している。</li> </ul>

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>・点検によって得られた課題とその改善策</p>
<p>○所内で食の安全確保に関し、全職員を対象に研修を実施(2月)、5月には、新たに食糧部に転入した職員を対象に専門研修を実施。</p> <p>○食の安全に関する研修会へ職員を積極的に参加派遣(6月、7月、10月)。特に食糧部では、9月を「リメンバー事故米月間」として、全職員を対象に食品衛生の専門講師により、米穀のカビ、一般衛生管理、HACCPの考え方について研修を実施。</p>	<p>○今後とも、米穀の保管・販売においては、食品事業者でもあるという緊張感を持って対応する。このことを10月から始まる人事評価制度の中で策定する組織目標に明記して、取り組んで行く。</p>

<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>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p>
<p>○業務の効率化や国民目線からの業務の企画・推進等を基準とした新たな人事評価制度が10月から開始されるので、その適切な運用に向けた準備として、所内で全管理者を対象に評価者研修を実施(8月)。また、すべての課長補佐等を対象に評価者補助者研修を9月に実施。</p>	<p>○来庁者の視線から執務室を眺めた場合にどう見えるかという観点から点検した結果、①整理整頓が十分ではなかった、②来庁者用の待合椅子がない又は居心地のいい位置にない、ことがわかった。</p> <p>また、一部整理整頓を始めたところ、机の上の書類を減らすことが、職場のコミュニケーション円滑化と作業の効率化にも資することがわかった。</p> <p>今後、無駄な資料、書類の整理、保管場所の変更等による整理整頓とスペースの確保をすべての執務室で行う。</p>