

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	関東農政局栃木農政事務所	連絡先	028-633-3311
所管する業務の概要	<ul style="list-style-type: none"><li>・ J A S 法に基づく食品表示適正化のための監視・指導等</li><li>・ 消費安全情報の提供・消費者相談、食育の推進</li><li>・ 米麦の流通監視及び売買・管理等</li><li>・ 各種農林水産統計調査</li><li>・ 経営所得安定対策の推進</li></ul>		

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>私たちは、接遇研修を行い、「接遇マニュアル」の実践に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ お待たせすることのないよう、電話はベルが3回鳴るまでにできるように努めています。</li><li>・ ネームプレートは常に着用し、組織・所属を明確にしています。</li><li>・ 国民の皆様には、迅速かつ親切に対応しています。</li></ul>	<p>私たちは、接遇マニュアルに沿った行動が常にできているかどうか、職員相互にチェックするとともに、更なる接遇の向上を図ります。</p> <p>-----</p> <p>私たちの日頃の行動が、「農林水産省ビジョン・ステートメント」に当てはまるのか、日々の検証が必要です。そのため、朝礼等での唱和を実施し、理解度を深めます。</p> <p>-----</p> <p>国民の皆様からの問い合わせに対し、たらい回しすることなく対応するため、日頃から政策の勉強会を積極的に実施し、知識の習得に努めます。</p> <p>-----</p> <p>農業者等に対する生産振興施策等は、消費者にどのような影響をもたらすのか、情報提供の場として研修会、意見交換会等を定期的に設けて、消費者に理解を求めています。</p> <p>-----</p> <p>多くの国民の皆様が気軽にご利用いただけるよう、相談</p>
<p>私たちは、常に国民の皆様の期待を正面から受け止め、政策の実現に向けて全力で行動するという「農林水産省ビジョン・ステートメント」を朝礼で読み上げ、確認しています。</p>	
<p>私たちは、国民の皆様からいつでも意見、苦情、要請等が受け付けられるよう、政策毎に相談窓口を設置しています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ ホームページからの閲覧のみでなく、事務所玄関ホールに資料展示コーナーを設け、ペーパーによる情報提供も行っています。</li><li>・ 政策等に関する重要な事柄は、質問を寄せられた皆様の</li></ul>	

<p>もとに、直接伺い、ご理解が得られるよう、丁寧に説明しています。</p>	<p>窓口の整備を行い、更なるサービスの向上に努めます。</p>
<p>私たちは、資料提供等の問い合わせがあった場合には、公表資料や、データを見やすく工夫した資料を作成・提供しています。</p>	

<h2>2. 政策・事業等の企画立案・推進</h2>	
<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>私たちは、国民の皆様の政策ニーズを的確に把握するため、生産から消費に至るまで、広範な皆様と意見交換の場を設けています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者団体や食品流通事業者等との意見交換会を行っています。</li> <li>・頂いた意見については、政策の検討のために有益なものとして上局に提供しています。</li> </ul>	<p>今後、消費者・事業者・農業者等への説明会等の開催にあたっては、担当ごとに縦割りで開催するのではなく、単一のテーマのみならず、他の担当との共催も視野に入れて検討していきます。</p>
<p>私たちは、政策・事業について、国民の皆様に十分ご理解頂けるように、セミナー等を開催しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・説明する内容を簡潔にまとめた資料やパンフレットを提供しています。</li> <li>・なるべく専門用語の使用を避け、わかりやすい説明に心掛けています。</li> </ul>	<p>政策の説明にあたっては、専門用語を使用することが多いので、周知用パンフレットも分かりやすいように工夫して作成するなど、内容の理解が得られるよう丁寧な説明をしていきます。</p> <p>セミナー等を通して説明した政策・事業等が理解されたことを確認するため、アンケート調査等を実施し、一方通行の説明とならないよう検証していきます。</p>

<h2>3. リスク管理</h2>	
<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>私たちは、日々の仕事の中で想定されるさまざまなリスクについて、職員間で話し合い、共有に努めています。</p>	<p>普段の仕事の中に潜むリスクに気づかない場合が多いので、検証を欠かさないようにしていきます。</p> <p>リスクをリストアップし、リスクを回避するため、手順</p>

<p>私たちは、ヒヤリ・ハット（仕事上発生した問題点）事例の共有に努め、同じ問題を起こさないよう、再確認を行うとともに、手順の見直し等を心掛けています。</p>	<p>・ルールを点検します。</p> <hr/> <p>ヒヤリ・ハット事例を分析・検証することにより、過去の失敗を二度と繰り返さないようにしていきます。</p>
--	--

<p>4. 食の安全に関する取組</p>	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>私たちは、何よりも「食の安全」が重要であるという意識を持って、仕事に携わっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所内の食品安全の研修を通じて、基礎知識を習得しています。</li> <li>・栃木農政事務所で独自に設定した訓戒において、「食品安全に休日なし、365日いつでも迅速対応」に心掛けています。</li> </ul>	<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」は農林水産省の最重要課題であることから、引き続き研修等により意識の高揚に努めます。</p> <hr/> <p>食の安全に関する情報を国民の皆様到的確にお伝えするため、更なる普及活動に努めます。</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>私たちは、職員相互の意見交換と情報の共有化を図るため、朝礼を実施しています。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>行政サービスは、ニーズがあって行われるものであり、私たちはその的確な把握に全力を尽くすとともに、国民の皆様から頂いたご意見ご要望等をしっかり受け止め、納得頂けるまで対応に努めます。</p>