

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	東北農政局青森農政事務所	連絡先	017-777-3512
所管する業務の概要	①「食の安全・安心」のための施策の推進及びリスク管理、表示の監視業務、②「水田経営所得安定対策」の推進、「主要食糧の需給及び価格の安定に関する法律」に基づく生産、流通、消費に関する業務、③農業施策等の基礎データとなる農林水産関係統計の集計・分析に関する業務		

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
・接遇研修を受けて、「挨拶、電話対応、来客者対応、名刺交換」などの場面で、積極的に実践している。	・従来より良くなった点や課題などの外部目線で把握を行い、更なる接遇対応の徹底に生かす。
・「ビジョン・ステートメント」を打ち合わせ資料に印刷したり、常時携帯することにより意識付けを行っている。	・「ビジョン・ステートメント」、「行動規範」を職員から常に見えるよう室内に掲示する。また、日々の具体的な行動と結びつけるような取り組みを検討する。
・各種意見交換会等を実施の都度、アンケートと自己点検により評価・検証を行い、以降の意見交換会の取り組みに反映している。	・意見を把握し易いアンケートとするため、様式の改善と内容の充実に取り組み、次回以降の意見交換会に活用する。
・食品表示110番対応マニュアルや食品表示に関し、全職員が適切に対応できるよう所内研修により周知・徹底を図っている。	・常に国民の意見に耳を傾ける意識を持ち、相手に不快な感じを与えないよう配慮して聞き取るように心がける。
・消費者の視点を大切に、誤解が生じないように分かりやすい表現、できる限り簡潔な文章に書き換えて情報提供することに努めている。	・相手側が求めている情報を的確に伝えるため、求めている情報の事前リサーチや、情報提供に対する受け手の意見・要望を把握する。

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	・点検によって得られた課題とその改善策
<ul style="list-style-type: none"> ・各種意見交換会を通じて、関連する政策・事業等の説明及びアンケートを実施して参加者ニーズの把握に努めている。 ・意見交換会や食育推進等で出された消費者、関係者の意見は、背景を確認した上で上局に伝えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・意見交換参加者は限定されがちであり、広範なニーズの把握のために、開催場所の工夫やアンケートによる意見の聞き取り方法を工夫する。
<ul style="list-style-type: none"> ・部門を跨る業務に対しては、事務所一体となって取組むため、即時に合同会議を開催して状況判断を行い、チームやPT形式で対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所一体的な取組を円滑に実施するためには、それぞれの部門に課せられた責任を初期段階で明確にする。
<ul style="list-style-type: none"> ・農業団体に依頼し、広報誌等に政策の概略や制度の内容を分かり易く紹介することにより、関係者、農業者等への周知を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌への掲載は一方的なものであり、国民の意見の聞き取りまでには至っていない。政策説明のためには、知識の習得が必要であるが、政策幅と内容が深く、外部対応にすべて応えることは困難であり、専門官の育成を人事に求める。

3. リスク管理	
・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"> ・データ集計などの誤り（過不足払いなど）を未然に防止するため、マニュアルを作成し、ダブルチェック体制で取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・専門知識不足と短期間での人事異動により、単純な誤りを見逃ごしてしまうことがあった。専門官の育成が必要。 ・引き続き、誰にでもわかるようなチェック体制のマニュアルを作成し、職員間で共有する。
<ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリ・ハット事例を参考にして、軽微なミス防止に努めるとともに、事務所掲示板にミニヒヤリ・ハット（例えば交通違反事例）を掲載し、注意喚起を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリ・ハット事例は最近増えているものの、全国的に集積が不足している。 ・個人情報の取扱いに不統一な面があるため、情報セキュリティの周知徹底を図る。

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>・「食の安全・安心」に係る研修を、全職員に対して実施したことにより、全職員にリスク管理、危機管理に対する正しい知識と食に対する問題意識が高まった。</p> <p>・職員自身が食品の購入に当たって、表示内容や生産地などを確認するようになり、知識の習得や消費者意識を理解することにつながっている。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・引き続き、「食の安全」に対する職員研修を実施する。 ・マニュアルによる研修だけでなく、実際にそのマニュアルを使って対応できるのか、実践的な研修を検討する。</p>

5. その他の重要な取組	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>・仕事の進め方について、打ち合わせを随時行い、その中で国民視点で業務が進められているか、意見交換や検証を行うようにしている。</p> <p>・四半期ごとの業務スケジュール表を作成し、進捗状況を把握し、繁忙期の応援対応等を取り組み、業務の平準化を図っている。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・職員個々の業務分担にとどまらず、緊急事態等必要に応じて事務所全体で行うような体制整備、人材育成に努める。</p> <p>・国民から期待されている農政等について把握し、地方出先機関としての業務に生かすとともに、国民の意見を政策に反映するような組織としていくため所内に、国民の意見を分析し共有する場を設ける。</p>