

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	東北農政局福島農政事務所	連絡先	024-534-4142 024-534-4145
所管する業務の概要	・重要施策の推進 ・直接採択型支援事業の照会 ・食品・容器包装リサイクルに係る点検・指導 ・食育の推進 ・リスクコミュニケーションの実施 ・食品価格動向調査 ・JAS法に基づく食品の表示に関する普及啓発 ・食品表示110番の設置 ・規格・表示に関する調査・監視、立入検査等の実施 ・農畜水産物安全対策に係る業務 ・農薬等の使用の適正化 ・牛トレーサビリティ制度に係る監視・指導 ・米政策関連業務の推進 ・米穀の需給調整 ・主要食糧の生産・流通調査 ・主要食糧の買入・販売・運送・保管 ・米等の消費拡大・農産物検査に係る登録検査機関の指導・監督 ・米麦の輸出入事務・各種統計調査の提供 ・農林漁業の経済活動の実態把握 ・生産から消費までの流通実態把握 ・資源利用及び生産の実態把握 等		

### 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> <p>① 「接遇マニュアル」の説明会を全職員参加の下、実施している。説明会の開催以降、いつなんどきであっても外部の方の訪問に際し、失礼の無いよう身だしなみを注意したり、自席以外でのサンダル履きの自粛など、個々人が接遇マニュアルの実践に努めており、現在、その実施状況について、再度チェックしているところである。</p> <p>② 課内の業務を班分けして担当業務と責任範囲の徹底を図っている。なお、その中で発生した対応困難な問題点等については、課内職員全体に周知するとともに、全員対応できるよう工夫している。</p> <p>③ 事務室等に「農林水産省職員行動規範」や「政策外交員の心構え」等をパネルにして掲示し、職員一人一人の意識の高揚に努めている。また、名札の裏側に「ビジョン・ス</p>	<p>① 「接遇マニュアル」を意識し、外部の方に対して失礼の無いよう接しているが、ともすれば、実際に自分の取った対応が相手にどう思われているのか分からないことが懸念される。したがって、接遇等について、課内で定期的に、相互チェックするなどの機会を設ける。</p> <p>② 基本的には、「農業政策外交員」であるとの自覚を持って外部の方と接しているとは言うものの、一方で、この間の配置転換等による急激な人員減により日々の業務に追われているのも現実であり、農林水産省の施策全体を把握するまでに必ずしも至っていない現状にある。このため、定期的な「農業施策に関する研修会」にできるだけ参加が可能となるよう、課内の業務調整を図る。</p> <p>③ 訪問者等に対して、担当者不在などの場合にあっても</p>

テートメント」や「農林水産省職員行動規範」(平成21年10月から)の印刷物を入れて常時携帯し、日々の行動の判断基準として活用している。そのほか、毎朝「ビジョン・ステートメント」や「農林水産省職員行動規範」の確認をしている部署もある。

- ④ 職員の資質向上に努めるとともに、担当業務以外についての問い合わせに適切に対応することが求められていることを踏まえ、「農業施策に関する研修会」を毎月開催している。この際、説明者にあっても、「政策外交員」としてのスキル向上を図るべく工夫することとしている。  
なお、参加できなかった職員のため、研修会をビデオ撮影したCDを各地域課・各センターに配付し、職員が視聴できるように配慮している。

適切に対応できるよう、日頃から、業務内容の把握、情報の共有等、課内における態勢を整備する。

## (2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係

- ① 経営所得安定対策の着実な実施などが、担い手の育成・定着を通して食料自給率の向上に繋がり、結果として消費者に対する安定した、かつ安全な食料の供給に繋がるとの考えから業務に当たっている。  
しかしながら、消費者の中には、このような政策の展開により割高な国内農産物を購入することになり家計が苦しいといった批判を頂くことがある。安全で安心な食料を消費者の皆様へ供給するためには、農林水産省が進める政策を定着させなければならない必要性を機会あるごとに説明し、理解と協力が得られるよう努めている。
- ② 外部の方々との意見交換会の参集者については、ともすれば、生産者・消費者など一方に絞った開催方法であったが、現在では、生産者、消費者、事業者等を交えた会議の開催方法に見直ししている。会議の運営方法は、行政機関として中立の立場をとる一方で、生産者、消費者それぞれの抱える問題を理解し一方的な問題としてとらえるのではなく、生産者・消費者共通の問題意識が持てるよう、また、事前に頂いた意見などのフィードバックの機会となるよう活用を図ることとしている。
- ③ 統計調査については、公平・中立性及び全国統一性を基

- ① 食の安全・安心についての国民の関心は、職員が考える以上に高いことから、国民への正確な情報の提供がなければ偏った理解を招く危険がある。  
このため、食品表示などの説明会の開催に当たっては、パワーポイントを利用するなどわかりやすい説明をするよう心掛けているものの、説明内容が画一的になりがちなことから、説明対象者(年齢階層別など)を考慮した資料構成や説明方法に改善する。
- ② 農林水産統計は正確性と信頼性が重要であるため、調査結果の取りまとめから公表に至るまでのチェック体制を強化する必要がある。このためチェック・確認表を作成し、調査結果の検証を徹底する。

に実施し、政策立案の基礎資料を提供していることから、特定の利害・利益に係ることはないものの、調査結果の公表については、わかりやすく利用しやすい内容になるよう努めるとともに、外部からの問い合わせに対しては、丁寧に説明している。

(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢

- ① 国民からの相談、要望などを含めた情報提供については、農政安心ダイヤル、食品表示110番、消費者相談情報ネットワークシステムなどを設置し、担当課窓口の整理・共有を図りつつ適切な対応を行っている。これら対応窓口の設置にあつては、それぞれ対応マニュアルが定められているが、その運用に当たっては、上局への報告も含めた迅速性が一番肝要と考えている。
- ② 各種説明会等の開催においては、アンケート調査を実施するなどして意見・要望の把握に努めている。
- ③ 統計調査など調査客体等から寄せられた意見等については、関係部署に速やかに連絡し責任を持って回答するなど、「報告、連絡、相談」の徹底を図るよう努めている。  
また、疑義情報や一般相談窓口についても、それぞれ問い合わせ窓口ごとに担当課一覧を整備し対応している。  
さらに、統計調査等に対する照会等を受けた職員にあつては、照会対応マニュアルにより責任をもってワンストップ対応を図ることとしている。

(4) 国民への情報提供姿勢

- ① 専門用語を極力使用しない等、受け取る側の立場になって、できる限りわかりやすい説明をしている。また、国民の皆様への情報提供についてはパンフレット等に添えて提供内容の要点をまとめた資料を配布したり、PCを持っていない方のためにファックス、郵送、メールなど相手のニーズに合わせた方法で提供している。
- ② 電話等による照会などの際に担当者不在で対応できない事態を回避するため、班または複数で業務対応している。
- ③ 外部から照会を受けた対応者は、自ら回答をするか、ま

- ① アンケート調査を実施し意見や要望等の把握を行う際には、その結果をアンケート対象者にお知らせするなど、活用方法について検討する。
- ② 情報提供に対する報告、連絡体制は整っているものの、情報提供者への最終対応ができない事案がある。受付事案については上局からの回答などにより、迅速に還元する体制作りを検討する。

- ① 照会内容によっては上局からの情報が不十分で対応に限界を感じる時がある。中央、地方間の情報伝達が迅速で、また施策の解釈に温度差（現場での説明が容易な内容）がなければ、地域現場が順調に機能し適確な情報をタイムリーに提供できるため、迅速かつ明瞭な施策情報の提供を上局に要望する。
- ② 情報提供のためのフリーダイヤルの設置や情報提供後のフィードバックのマニュアル化を上局に要望する。

たは責任者に回付するなど、最後まで責任を持って対応することを基本としている。

## 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

- (1) 政策のニーズ等の把握に向けた取組
- ① 農林水産行政を円滑かつ効果的に推進するため、情報交流ネットワークモニターに対するアンケート調査、新たな食料・農業・農村基本計画に関する情報収集、年1回のモニターとの交流会開催、消費者等を対象とした各種説明会後のアンケート調査、また調査客体となっている農林家、消費者、関係機関訪問の際の情報収集など、意見・要望の把握に努めている。
- ② 組織内掲示板を活用し情報の共有化を図っている。
- (2) 関係部署との連携強化のための取組
- ① 平成19年度からの3年間を「集中改革期間」として水田経営所得安定対策及び米政策改革について農政事務所の主要業務と位置づけて取り組んできている。  
この取組に当たっては、農政推進課と食糧部計画課が意思疎通を図ることが最も重要であることから、データの共有、定期的な意見交換を図りつつ取り組んでいる。
- ② 食料自給率の向上に向けた業務については、幅広い部署が関係することから、各種イベントに参加の際に関係各課の代表者が「食事バランスガイド」「米消費拡大」などのPR内容、パンフレット配布等について、連携した企画・立案を行うために事前打ち合わせを実施している。
- ③ 各課で行う店舗調査等については、調査対象者の負担とならないよう、調査対象が重なった場合には共同で調査を行うなど所内の連携を図りつつ対応している。

### ・点検によって得られた課題とその改善策

- ① 情報収集した要望等の上局への提出について、どのように政策に反映されるのか、されたのかの情報提供者への説明が困難な状況にある。単に上局への報告だけで終わることなく、フィードバックする体制作りを検討する。
- ② 「情報ネットワークの構築」や例えば「御用聞き制度」「苦情受け止め制度」といった日常的な情報収集体制が確立しておらず、収集した情報の分析・評価まで至っていないことが殆どである。この点について事務所内で協議する場を設けるなど、今後改善を図る。

政策・制度が年々複雑になり、上局の関係部署も複数に亘るため適切な回答が必ずしも得られないことから、関係する各課間で対応に当たっての情報を共有するなどの連携を進める。

④ 地域課と地域センター間で「地域内連携・情報共有化」検討チームを設置し、情報の共有化と業務連携を図るための勉強会を実施したり、応援態勢を整備している。

(3) 国民への政策等の説明方法

- ① 現在、ラジオ福島「農家の皆さんへ」（毎月1回ないし2回收録）において、アナウンサーとの対話形式（約8分間）により政策・事業の内容等について放送を行っている。この放送内容を録音し、昼休みにおいて館内放送するとともに、福島農政事務所掲示板に録音データを掲示している。
- ② 福島農政事務所として、「水田経営所得安定対策だより」（年4回発行）を作成し、水田経営所得安定対策加入者等に対して対策の内容を周知している。
- ③ 食品表示制度など各種関係制度の改正の周知、普及啓発を図るため、消費者、生産者、関係機関等を対象とした説明会、意見交換会を開催し、意見要望等の情報収集に努めている。
- ④ 食品表示の調査においては、国民の関心の高い品目を調査対象とし、国民に十分理解されるような調査の実施を図っている。
- ⑤ 各種説明会等においては、参加者の理解度を把握するためのアンケート調査を実施するとともに、説明に当たっては専門用語はできるだけ使用しないよう、また、パワーポイントを多用するなどにより分かりやすい説明に努めている。このほか、説明会の実施にあつては、説明会対象者がより参加しやすいよう夜間の開催にも対応している。

- ① 説明会の開催に当たっては、農業者が出席の上、理解を得ることが必須であることから、JA担当者の協力を得るなど開催方法を検討したり、参集者の都合に配慮した説明時間・方法等を工夫する。
- ② 施策の説明のためにパンフレット等が大量に送付されてくるが、説明対象者に合わせた内容に工夫したいと考えても、上局の了解が必要などとして下部組織の工夫が反映できる余地が与えられていない。地方の実態に沿った改良が迅速に反映できる配慮（システム）を上局に要望する。

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

(1) リスク管理の手順・ルール

① 当事務所においても、水田経営所得安定対策の交付金の

① 内部処理（上局の指示を含む）の遅れによって関係機

過払い・過不足の事例が発生した。このため、点検マニュアルを作成するとともに、書類審査に当たっては複数者によりチェックを行うこととした。

また、誤りが見受けられた事例について情報共有を行い、再発防止に努めている。

- ② 課内で情報や問題を共有化するとともに、ダブルチェックを図り、「アドバイスを受ける」「点検する」「隠さない」ことを心掛けている。
- ③ 食品表示の調査時に、鉛筆・シャープペンは芯が折れることから使用せず、ボールペンを使用する等により食品に異物が混入しないよう配慮している。
- ④ 他県等の組織内で問題等が発生した場合には、即時に同様の事例がないか点検及び注意喚起を行っている。  
また、人事異動期に当たり、不十分な引継ぎに起因した懸案事項等の脱漏や対応遅れ等を未然に防止するため「組織内業務引継」を徹底している。

## (2) 過去の失敗や教訓の活用

- ① ヒヤリハット事例集を閲覧して、大きなミスとならないよう自分に置き換えての検証を図る一方で、一人で考え込まず、最善の対応となるよう上司等複数で検討しながら業務を進めることとしている。
- ② ヒヤリハット事例のうち、自分の担当する業務と密接に関係がある事例をピックアップし、週始めに再度確認している。
- ③ ヒヤリハット事例をすぐに関覧できるように、課内全職員に対して「お気に入り」への設定を指示している。
- ④ 表示・規格関係の部署では、こまめな打合せや情報の共有、保健所案件に該当するか等を複数で検討している。

関への情報の回付が遅れる場合があることから、〇日回付ルール等の迅速対応に取り組む。

- ② 点検は回数が重なることで慣れが生じてしまうため、問題となる事案が発生しないよう常に自己並びに相互チェックを実施していく。

- ① 事故米を契機に検査関係要領の改正及びマニュアルが整備されたものの、改正された要領やマニュアルが多いことから、業務を遂行しながらでは全部を理解する時間が取れないため、勉強会等を開催して担当者の理解を促進する。
- ② 各センターでは職員の急激な減少により業務過重となっていることから、起こりうる担当者のミスを防止するためにも、検証体制を整備する。
- ③ 上司への報告が遅れ、適切な対応ができなかったことがあったことを踏まえ、課内等での情報共有や上司等への報告・連絡・相談を徹底する。

## 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

- ① 常日頃から「食の安全」の関心を高めるため、新聞記事、テレビ、メールマガジン等により情報を収集することにより、これらの意識、モチベーションを高め、緊張感のある業務運営を行っている。
- ② 普段の生活の中で、消費期限、賞味期限を確認して購入するとともに、食品の表示等については意識して見るように心掛けている。
- ③ 食の安全が確保されてこそ、農林統計を使う側の信頼も獲得できると考える。食の安全に対する国民の疑問・期待を聞き漏らさないよう、統計・情報業務の中で取り組んでいる。
- ④ カビ毒の目視確認巡回点検を実施する際には、倉庫内に保管されている米袋へは土足で上がらない等食品に対する注意を払っている。

(2) 食の安全に関する取組

- ① 食品に関する事件事故が発生した場合を想定し、食の安全に係る食品被害に関する内部訓練を実施している。
- ② 調査時において、以前配付したことのあるパンフレットであっても、必ず施策パンフレットを渡した上で説明を実施している。
- ③ 食品の表示に関する業務については他法令と関係するので、「食品表示監視協議会」の設置や「福島県食品表示情報交換会議」を毎月開催し、関係機関との連携強化を図っている。
- ④ 鳥インフルエンザ及び新型インフルエンザの発生時には、食品販売店舗を対象に不適切な表示に対する確認調査を実施し、不適切な表示があった場合は農林水産省の対応と鶏肉・鶏卵・豚肉等の安全性を説明するとともに撤去を要請している。
- ⑤ カビ状異物の目視確認について、発見された場合の適正な対応に関する民間監視員の指導・確認を徹底している。また、保健所・農政事務所への連絡体制の確認や資料送付の励行等を徹底し、事故防止を図っている。

- ① 「食の安全確保」という最優先テーマを職員一人ひとりが実行していくには、買い物などの際に意識的に食品表示の確認を行うことを職員が当然のこととして実行する。
- ② 「食の安全」への意識の薄い職員がいないよう、知りえた情報は課員に早急に提供し、自らのリスク管理に繋げる。
- ③ 食の安全に対する疑問は、統計部署にとっては専門外の事項として、取り組み度合いに差を付けてしまう感情がある。国民視点を忘れていることがこうした考えに陥ることから、職員に対し気をつけるよう注意を喚起し合う。

- ① 食の安全に係る食品被害に関する内部訓練を毎年実施しているが、緊張感の持続が重要であることから、地域課を中心とした訓練を実施する。
- ② 食品表示110番の情報の取り扱いには表示・規格担当職員に限定されるため、全職員の情報共有となっていないことから、全職員が閲覧できるシステムの運用を検討する。
- ③ MA米は販売前にカビ状異物を目視確認した上で販売するため、受入業者が希望する時期と量にズレが生じている。食の安全を確保しつつ、安定した供給を実現するため、適切な計画の樹立と業務の迅速化を図る。

5. その他の重要な取組

・現在行っている取組や工夫

5 円滑な組織運営の実現に関する取組

- ① 各職員が業務を通じて問題点として感じたこと等を所内幹部に提案できるよう「業務改善等に関する職員提案」の取り組みを毎月実施している。
- ② 課単位・担当ごとに定例会・打合せ会議を開催するなど、個々の問題点や課題等を共有して、解決に努めている。
- ③ 課内を3班体制とし、班員をスタッフ制にする独自の取組を行うことで、業務の平準化に取り組んでいる。
- ④ 統計部及び各センターでは、円滑な業務運営に向けて四半期ごとに、業務スケジュールや対応状況等について、点検を行っている。

・点検によって得られた課題とその改善策

- ① 人員が減少しても必ずしも業務量は減少しておらず、また、スタッフ制となっても専門性を求められている。業務の平準化にも一定の限界があることから、業務のスクラップアンドビルドの徹底を上局に要望する。
- ② 個々人の対応業務が多いことから、問題が発生しても早急な協力体制の確保が難しい状況であるため、複数対応の検討や対応マニュアル等を整備して課全体で対応できるような体制作りを検討する。
- ③ 個人のモチベーションが向上する良好な環境とするため、周囲の職員で声を掛け合うなど、「一人で悩まない」「一人で抱え込まない」職場作りに取り組む。

6 部署における独自の点検の項目

一部の課において、お客様に対する案内用の座席表に、見て分かりやすいよう通常記載してある係名・氏名等の他に、担当業務の概要を記載して張り出している。

各種調査・検査の担当者や課内の協力者に対して身分証明書が発行されるものがあるが、業務遂行のための研修制度は必ずしも充実していない。身分証明書が発行されるほど当該業務は重要かつ責任が重いと考えことから、研修を受けなければ身分証を発行しないなど、農林水産省として研修制度の充実を図るよう上局に要望する。