

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	東北農政局企画調整室	連絡先	022-263-1111(内線 4404、4076)
所管する業務の概要	局内各部等の総合調整 など		

1. 基本的な心構え・行動	
<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) 業務における心構え</p> <p>○ 接 遇</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 接遇マニュアルを参考に、できるところから改善するよう対応に心がけている（電話対応、来客対応）。</li></ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 接遇研修受講直後は意識も高かったが、日がたつにつれ実行おろそかになってしまっている、行く先がどこにあるのかわからずにいる来訪者への対応が不十分、電話の呼び出し3回以内での電話対応が不十分、など接遇マニュアルの内容が十分浸透しているとはいえない状況</li></ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 実践的な研修を要望する声もあったが、まずは、接遇マニュアルの浸透が必要。このため、月1回程度、室内の打合せの場等において接遇マニュアルの実践状況について点検を実施。</li></ul>
<p>○ 担当する業務内容とその責任範囲を認識するための工夫</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 年度当初、室の業務取組方針、職員の担当業務等について、室長から全員に説明。</li><li>・ 毎週1回、それぞれの担当業務の進捗状況、今後の方針等を室内会議で報告。</li></ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 期限を意識した業務計画の検討などが不十分な点もある。</li><li>・ 情勢の変化等に応じた室の業務取組方針、担当業務の見直しが不十分</li></ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 個々の職員が十分な業務計画の策定とその遂行ができる</li></ul>

	<p>よう室内会議等を活用したフォローアップの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・10月を目途に室の業務取組方針、担当業務の見直しを行い、改めて室全体に周知</li> </ul>
<p>○ビジョンステートメント</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・農林水産省の使命を果たすため、地域の課題や施策を巡る情勢の変化を把握すべく、情報の収集と共有に努めている。</li> </ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有のため、メールを活用した情報提供を行っているが、提供するにとどまり、整理・分析の取組が不十分な面も。</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当室で対応窓口を行っている施策について、当該施策を巡る情勢、現状・課題等を明確にした資料の作成、局内関係部署への提供の取組の推進</li> </ul>
<p>○政策外交員としての取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の自ら政策外交員として活動したという例はまだ少ないが、中には居住地の集会等の場で農林水産省の施策を紹介するなどの取組を行っている職員も。</li> <li>・農政事務所の職員等が日常の活動の中で国民の皆様からよく受ける質問等の参考になる資料の所在案内情報の整理等し局内掲示板に掲載。</li> <li>・市町村担当者へのダイレクトメール、メールマガジンなどで公募型事業の公募案内等の情報を提供。</li> </ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・政策外交員の趣旨等の浸透が不十分</li> <li>・農政事務所等の職員に、所在案内情報だけでなく、より使いやすい資料を提供するなどの工夫が必要</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・室内会議等の場を活用し、農林水産省の主要施策に係る情報を提供することなどを通じ、政策外交員の趣旨の浸透を図る。</li> <li>・政策外交員のページなども活用しつつ、職員が施策説明に活用しやすい資料の整備に取り組む。</li> </ul>
<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"> <li>・当室においては、生産者、消費者に参集していただいた意見交換会等を実施しているが、意見交換を通じて、お互いの理解が深まっているのではないかと感じている。</li> </ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な立場の方に参集していただく場合、どうしても人数が多くなり、意見交換の時間が少なくなるなど運営が難しい場合もある。</li> <li>・当方で用意する資料も総花的になりがち</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ等に応じた効果的な意見交換の場の持ち方・作成する資料を個別に十分検討</li> </ul>

<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢 (基本姿勢)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基本動作として、接遇マニュアルを参考にした電話対応、来客対応に勤めているところ。窓口として受けた場合は、迅速に適切な部署に案内。</li> <li>また、施策に対する意見などに、基本的なことは対応できるようホームページ等を参照しながら知識の習得に努めている職員も多い。</li> </ul> <p>(工夫等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自治体等から政策提案の希望があった場合、可能な限り意見交換の場を設けることとしている。</li> <li>当室で窓口担当をしている施策については、受け付けた意見、要請等への対応状況を記録し、フォローアップすることとしている。</li> </ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自治体等の政策提案に対するフォローアップが十分でない場合もある。</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>政策提案に関係する予算・制度の情報提供など可能な限りのフォローアップに取り組む</li> </ul>
<p>(4) 国民への情報提供姿勢 (基本姿勢)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>役所用語・言葉を改め、分かり易い情報提供に努める、窓口として受けた場合は、相手が求めている情報を的確に聞き取り、担当部署に速やかに繋ぐなどに努めている。</li> </ul> <p>(工夫等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公募型事業の公募案内等については、ダイレクトメールやメールマガジンを活用するなど迅速に情報提供するよう工夫。</li> </ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの一層の活用について検討が必要。</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当室にて相談窓口等を担当している施策について、ホームページを活用した情報提供について検討</li> </ul>

<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・事業の企画立案・推進に関する取組 ・自治体等から政策提案の希望を受け付けた場合には、可能</p>	<p>(課題) ・政策提案に係る意見交換の場については、先方の時間的</p>

<p>な限り意見交換の場を設け、提案の背景等を把握するように努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重要施策の推進に当たっては、各部、農政事務所等との連携体制で市町村等に出向いて説明を行い、推進上の問題点・課題の把握に努めている。</li> </ul>	<p>制約がある場合もあり、十分な意見交換ができない場合もある。また、提案内容に係る新たな予算・制度の情報提供などフォローアップが不十分な場合もある。</p> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>政策提案について意見交換の時間を十分確保できるように運営。また、提案内容に係る新たな情報提供等可能な限りのフォローアップに努める。</li> </ul>
<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"> <li>必要に応じて関係部署間の連携を局内に提案すべく、各部内の打合せに当室職員が同席するなどにより、各部所掌の主要施策等の状況を把握し、室内で情報共有を図っているところ。</li> </ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集・整理にとどまっている状況</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各部等から収集した情報を、室内で共有するに当たっては、農業・地域の情勢を踏まえつつ、関係部署との連携による効果的・効率的な施策の推進を意識して検討を行う。</li> </ul>
<p>(3) 国民への政策等の説明方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>説明会を行う際には、多人数が集まれる会場の確保、参加者のアクセスの利便性を考慮して複数会場で開催するなど配慮している。</li> <li>参加者には、説明会の内容、運営方法等についてのアンケートに協力いただいている。</li> </ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>説明会開催の際に工夫したことや、アンケートの結果を室内で共有する取組が不十分</li> <li>ホームページの一層の活用について検討が必要</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>説明会開催後に、室内会議等の場で担当職員から報告するなど、個々の職員の経験を共有化する取組を強化</li> <li>当室が相談窓口等を担当している施策について、ホームページを活用した情報提供について検討</li> </ul>

<h3>3. リスク管理</h3>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>現在行っている取組や工夫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>点検によって得られた課題とその改善策</li> </ul>
<p>(1) リスク管理の手順・ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一つ一つの業務を的確に遂行する観点から、個々の職員の</li> </ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>疑義情報管理システムなど新たな仕組みについては、十</li> </ul>

<p>担当業務について、週1回室内の打合せで報告。</p>	<p>分浸透していない状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報、情報セキュリティなどのリスク管理マニュアル等を浸透させる取組が不十分</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・室長による職員の業務の進捗等のフォローアップの充実</li> <li>・室内のみならず局全体に向けて、新たな仕組み等の浸透を図るための情報発信を強化</li> <li>・日常の業務の中でも特に留意しなければならないリスクを中心に、注意事項を整理して配付するなど意識啓発の取組を強化</li> </ul>
<p>(2)過去の失敗や教訓の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの職員がヒヤリハット事例を閲覧しており、日常業務に潜むリスクについて考える姿勢が定着しつつある。</li> </ul>	<p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の職員の考えを室内で共有し、室全体として意識を高めていく必要。</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の職員のヒヤリハット事例の活用状況を室内会議で紹介しあうなどにより、室全体で問題意識の共有化を定例的に行う。</li> </ul>

<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>(1)農林水産省職員としての食の安全への意識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・BSE・事故米の教訓を繰り返し熟読、ビジョン・ステートメントの机上への貼付、食料品を買う際は表示等を見る、新聞情報等を読む際には食の安全に関する記事等に注意するなど、職員は業務、日常生活を通じ、食の安全に対して意識を持って行動。</li> </ul>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>(課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人の職員の考えを室内で共有し、室全体として意識を高めていく必要</li> </ul> <p>(改善策)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の職員の問題意識などを室内会議で紹介しあうなどにより、室全体で問題意識の共有化を定例的に行う。</li> </ul>