

業 務 再 点 検 結 果 報 告

部署名	大臣官房情報評価課
部署の業務内容	情報の収集、整理、分析及び提供に関すること

項 目			対 応	点 検 結 果 の 概 要
総論	消費者、生産者、事業者など多様な国民各層からみて、丁寧・誠実・親切な対応がなされるよう、部署内の業務において何らかの取組を行っているか。		○	当課は、情報の収集、整理、分析及び提供に関する業務を担当しています。具体的には、 ①農林水産省の重要施策に関する情報の受発信 ②農林水産分野の情報化 ③電子政府の推進 ④食料・農業・農村白書の作成 ⑤農林水産図書館の運営 などの業務を行っています。 これらの業務を点検した結果、いずれの業務においても、農林水産施策を国民の皆様により分かりやすくご理解頂くため、丁寧、誠実及び親切に取り組んでいたこと、また、農林水産省ホームページ、メールマガジンなどへ寄せられた国民の皆様のご意見の関係部署への回付、個人情報に関する相談については、ルール化した方法により適切に行われていたことが確認できました。 その他、当課へのご意見等に対しては、上司に報告され適切に対応していましたが、対応方法をルール化したものがなかったため、課内で検討の上、早急にルール化したいと考えています。 なお、電話での問い合わせなどに対しては、親切で丁寧な対応を心がけていましたが、来庁者への挨拶やお客様への対応等について、全課員に自己点検を実施した結果、来庁者への挨拶が十分でないことが判明しました。直ちに、課員に注意喚起するとともに、数か月後に再度自己点検を実施することにしました。 改革工程表に基づき業務点検は進んでいますが、個々の課員に意識の差が見受けられるので、今後、課員の意識改革の向上に努めたいと考えています。
	国民各層からそれらの取組が適切であるとの評価を受けているか。		○	

基本的な視点

苦情、要請等への対応	国民からの苦情、要請、内部告発、その他の情報提供について、対応が放置されたり、不誠実との批判を受けた事例があるか。	×	当課における関係業務について点検しました。その結果、以下のことが確認されました。 ① 農林水産省ホームページ、総理官邸、e-Gov等に寄せられた国民の皆様からのご意見等については、ルール化された対応方法により遅滞なく関係部署へ回付するとともに、確実にご意見を頂いた方に回答するように指導していたこと。なお、回答の遅い部署には督促し、速やかに回答するように指示するなど適切に実施されていたこと ② 個人情報に関する相談があった場合においても、連絡体制や窓口が整備され適切に対応していたこと、また、制度の改正が当たってはパブリックコメント実施していたこと ③ 広報誌は、アンケート用紙を付けて配布しており、アンケート用紙などで寄せられたご意見等について適切に対応していたが、担当課に関わるものはフィードバックする必要があること ④ 食料・農業・農村白書に関する苦情等への対応はルール化されていませんでしたが、電話、ホームページのほか、白書、ジュニア白書に添付したアンケートはがき等のご意見等について丁寧に回答していたこと その他、当課へのご意見等に対しては、上司に報告され適切に対応していましたが、対応方法をルール化したものがなかったため、課内で検討の上、早急にルール化したいと考えています。
	苦情、要請、内部告発を受けた場合の対応の方法はルール化されているか。	×	
	そのルールについて、改善すべきとの声は寄せられているか。	—	
	対応がルール化されていない場合、国民の苦情、要請への対応が公平になされていると考えられるか。	○	
政策の目的・効果に関する説明	国民に政策目的や政策効果の説明を適切に行い、その結果を施策に適切に反映するため、何らかの取組を行っているか。	○	当課における関係業務について点検しました。その結果、以下のことが確認されました。 ① 政策評価業務については、政策目的や政策効果を国民各層の皆様にご理解頂くため、丁寧、誠実、親切的な内容になるように評価書を審査していたこと ② 省の広報業務は、国民の皆様は農林水産施策をご理解頂くため、現在、広報誌「aff」、ホームページ、メールマガジン、新聞、広報誌などで分かりやすく情報提供をしていたこと、特に平成19年度から国民の皆様の視点から各種広報媒体を全面的に見直し、情報提供を行っていたこと。また、国民の皆様からのお問い合わせ、ご意見などについては、丁寧、親切かつ親切に対応していたこと ③ 農林水産政策におけるIT関係施策について、毎年度の予算要求段階において、「IT新改革戦略」、「食料・農業・農村基本計画」等の政府方針との整合性のチェック、要求額積算の妥当性のチェック、指導等を適切に行っていたこと ④ 食料・農業・農村白書については、毎年、消費者の皆様や学生の皆様などを対象として多くの方に説明する機会を設けていました。説明会では評価アンケートを実施し、その結果は好評でした。なお、その際、受け付けた質問等には、後日回答を送るなど適切に対応していたこと ⑤ 関係部局庁の要請で適切にモニターへのアンケート調査を実施し、モニターを通じ国民の皆様のご意見等を頂き、関係部局庁における政策への反映に協力していること ⑥ 現在、農林水産施策の補助事業等を利用者の視点に立った内容のガイドブックとして作成中ですが、利用者のヒアリング及びアンケート調査等を行い、ご意見を反映していること 改革工程表に基づき業務点検は進んでいるように思います。しかし、何故改革を行わなければならないかといった意識の部分については、個々によって大きな差異があるように見受けられるので、今後、課員の意識改革の向上に努めたいと考えています。
	政策について国民との意見交換を適切に行い、その結果を施策に適切に反映するため、何らかの取組を行っているか。	○	
	国民各層からそれらの取組が適切であるとの評価を受けているか。	○	
	政策目的や政策効果の説明、意見交換の方法、その結果を施策に適切に反映する方法はルール化されているか。	○	
	そのルールについて、改善すべきとの声は寄せられているか。	×	
	ルール化されていない場合、国民全体の視点で見て、業務が公平に遂行されると考えられるか。	—	
	説明会や意見交換会において出された意見について、対応が放置されたり、不誠実との批判を受けた事例があるか。	×	

業の振興と消費者の利益	部署内の業務において、特定の分野、団体の指導、監督業務、もしくは特定の分野、団体と深く関係する予算、税制等に該当する事項があるか。	○	当課においては、特例民法法人を所管していますが、業の振興と消費者の利益が一致しないという認識で業務に取り組んでいます。	
	業の振興と消費者の利益が一致しないという認識に立ち、日々業務を行っているか。	○		
	現在の所管の業界の状況からみて消費者と業界の利害が一致しないことがあるか。	—		
項 目		対応	点 検 結 果 の 概 要	
食の安全業務についての点検	総論	部署内の業務の中に、食の安全に関連する事項があるか。	○	緊急時などにおいて、ホームページなどの広報媒体を利用して国民の皆様へ情報発信を行う必要があります。 また、省内報等を通じて、「食の安全」について職員の意識向上を図る立場にもあります。
	業務の見直し	BSE発生後業務の見直しを行ったか。	○	当課における関係業務について点検しました。その結果、以下のことが確認されました。 ① 広報誌「aff」やホームページ、メールマガジンなどの広報媒体を通じ、「食の安全」について国民の皆様へ積極的に情報の提供を行っていること ② 食料・農業・農村白書、ジュニア白書は「食の安全」に関する情報提供を行い、国民各層の皆様へ「食の安全」に関する正しい情報を伝えるよう努めていたこと。特に、健全な食習慣の形成や食文化の継承に大きな影響を及ぼす子供たちに対する情報発信に積極的に努めていたこと ③ 政策評価は、「食の安全性の確保」に向けて、より国民的視点に立ち、かつ国民の皆様への信頼を一層向上させる観点から政策の目的や効果をより分かりやすく説明できているのか、評価書の審査を適切に行っていたこと なお、①については、特に緊急時において、ホームページ等の広報媒体を利用して情報発信業務などを適切に行う必要があります。
		見直した業務について、その後、定期的な検証を行ったか。	○	
		部署内の業務は、国民の健康を守ることが何よりも重要であるという意識を持って行われているといえるか（産業振興サイドに偏っていないといえるか）。	○	
		部署内の業務は、国民の健康への悪影響発生への未然防止の観点から行われていると言えるか（問題・事故が発生した後の被害拡大防止に偏っていないか）。	○	
		その措置は科学的な知見や証拠に基づいて業務が行われているといえるか（根拠のない判断をしていないか）	○	
		フードチェーンの川下への影響を防ぐ観点からの措置はとられているか。	○	
		その措置は科学的な知見や証拠に基づいて業務が行われているといえるか（根拠のない判断をしていないか）。	○	
		他部署の実施する食の安全業務について、おかしいと思う点があるか。	×	
		おかしいと思う点がある場合、他の部局に対し何らかの働きかけを行っているか。	—	
		第三者（マスコミ、消費者、他省庁等）から、点検対象とした食の安全業務と他の部署（省内、省外を問わず）が行う食の安全業務との連携ができていないと指摘されたことはあるか。	×	
	影響可能性の確認	食の安全に関する業務でないとされているものの中で、食の安全に影響を及ぼす可能性のある業務は本当はないか。	○	

※「はい」の場合は「○」、いいえの場合は「×」で表示しています。

	ご意見の内容		ご意見を踏まえた業務等の見直し・改善状況
農林水産省へお寄せいただいたご意見の業務への反映	「農林水産施策のガイドブック」を農林水産省HPホームページに掲載して欲しい。		ホームページで検索ができるように、現在改修中です。
	広報誌の文字をもう少し大きくして貰いたい。		ご意見を踏まえ、見やすい書体(フォント)に見直しました。今後も、更に改善したいと考えています。
	白書の記述がわかりにくい。		わかりやすい親しみやすい白書となるよう記述を工夫しました。