

## 業務再点検結果報告

部署名	経営局協同組織課
部署の業務内容	農協の指導、監督に関する業務

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。	行っている	<p>① 当該の業務には、農協のさまざまな活動に関する問い合わせ、陳情等が相当のウェイトを占めているが、これらの対応については日頃から丁寧・誠実・親切な対応に努めているところ。</p> <p>② 加えて、1月23日に農林水産省改革のあり方を議論するための課内会議を実施し、団体指導のあり方、消費者目線のあり方等を幅広く議論。</p> <p>③ この会議における議論を受けて、</p> <p>(ア) 農林水産省ホームページ内にある農協ホームページの使いやすさの改善やよくある質問に関するQ&amp;Aコーナーの開設(3月中にアップを開始)</p> <p>(イ) 「現場に学ぶ」をモットーに、現地出張の情報共有の観点から出張報告会を課内で実施。また、報告内容を省内ネットの掲示板で省内職員に回覧。</p> <p>(ウ) 議論の内容を省内の改革チームに報告等の取組を行っている。</p>
	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。		現在までのところ、特に悪い評価は受けていないが、今後とも国民の意見を広く求め、それに謙虚に耳を傾ける姿勢を貫く所存。このため、ホームページの改善を行う中で、農協や当課の業務に対する意見を広く受け付けるコーナーを作ることとしている。
	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。	ほとんどない	<p>① 対応が放置されているとの批判を受けたことはない。</p> <p>② 不誠実との批判を受けたこともほとんどない。苦情について、長時間にわたる電話対応となることも多いが、そのような場合でも誠実に対応している。</p> <p>(団体の決定等に対し、苦情を申し立てる人の中には、行政庁を団体と同一視して当初対応が不誠実だと批判する者もいるが、そのような方にも丁寧な説明を心がけており、最終的には不服申立等の大事に至っていない)</p>

基本的な視点	苦情、要請等への対応	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。	ルール化されている	<p>① 農協に対する苦情、相談、不詳事件についての取扱いを事務ガイドライン(平成14年3月1日経営局長通知)により定めている。</p> <p>具体的には、苦情については行政庁は個別取引について仲裁等を行う立場にないことを説明の上、農協等の苦情・相談窓口を紹介している。また、行政に対する要請・内部告発については極力具体的な回答をするようにしている。さらに、県等が処理すべき案件については連絡の上適切な対応を取るようお願いするとともに、その旨本人に伝えるようにしている。</p> <p>② 今後とも苦情等の対応について改善すべき点がないか、常に検証して参りたい。</p>
		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。	寄せられていない	<p>① ルールについて改善すべきとの声は寄せられていない。</p> <p>② しかしながら、苦情等の対応のマニュアル化、相談窓口の設置、対応の仕方の研修等については、省内で統一的に対応すべきと考えており、その旨を改革推進室等に伝えたところ。</p>
		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

<p>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。</p>	<p>行っている</p>	<p>農協指導に関する過去の重要な意思決定の際(例えば、平成13年農協法改正附則に基づく検討)には、関係者からのヒアリング、有識者からの意見聴取を行い、意思決定に反映させた。今後農業者に真に選択される農協となるよう、農協の事業改革を引き続き求めていくこととしているが、その際にも節目節目で必要な取組を行う所存。</p>
<p>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。</p>	<p>行っている</p>	<p>① 農協事業の新たな展開を検討していく上で、現地の「新たな芽」に学ぶとともに、農業者、農協関係者の意見を参考にすることが極めて重要であるとの考えの下で、昨年12月から3月にかけて、19か所に出向き、農業者及び農協関係者と意見交換を行った。 ② 現地出張で得た農協事業改革のヒントについては、課内で共有するための出張報告会を実施したほか、省内掲示板を用いて省内で広く共有した。 ③ 現地出張で得た情報については、今後の農協の事業改革の方向性を検討するための資料に活用する。</p>
<p>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。</p>	<p>特に不適切であるとの批判は受けていない</p>	<p>今後の農協の事業改革の方向性の検討については、現在、系統からの意見聴取を行っている段階であり、現時点においては国民から評価を受ける段階にはないが、今後農協HP等において国民の意見を聴取することとしている。</p>
<p>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。</p>	<p>明文化はされていない</p>	<p>ルールは明文化されていない(政策決定一般のプロセスについては、各課ごとではなく省統一のルールがあっべきだと考える)。今後とも農協指導に関する重要な意思決定の際は、関係者からのヒアリング、有識者の意見聴取等の国民の意見を反映させる取組を行って参りたい。</p>
<p>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。</p>	<p>特に寄せられていない</p>	<p>必ずしもすべてがルール化・明文化されていないからといって、対応が公平になされないとは考えないが、今後とも農協指導に関する重要な意思決定の際は、関係者からのヒアリング、有識者の意見聴取等を行い、政策決定が公平になるよう努めて参りたい。</p>
<p>ルール化されていない場合、国民全体の視点で見ると、業務が公平に遂行されると考えられるか。</p>	<p>公平になされているが、ルール化されていない</p>	<p>必ずしもすべてがルール化・明文化されていないからといって、対応が公平になされないとは考えないが、今後とも農協指導に関する重要な意思決定の際は、関係者からのヒアリング、有識者の意見聴取等を行い、政策決定が公平になるよう努めて参りたい。</p>
<p>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。</p>	<p>ない</p>	<p>意見については極力具体的な回答に努めるとともに、持ち帰って検討するものも可能な限り早期に対応している。また、他部署に係るものについては、当該部署に伝えることとしている。</p>

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。	ある	当課においては、農協に対する指導・監督を行っている。
	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。	行っている	農協が農業者のために役立つことが、ひいては消費者の需要に応じた農産物の安定供給につながり、消費者のために役立つという認識で業務を行っている。
	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。	ありうる	
項 目		対応	点 検 結 果 の 概 要
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。	ある	農協の法令遵守について指導を行っているが、この中で、食の安全に係るコンプライアンス体制の整備を指導している。特に、平成13年～17年の全農に対する改善命令の対象となった不祥事は、多くは食品表示についての違反であり、これらの不祥事を受けた全農に対する改善命令においては、食の安全に関連する消費者に対する適切な情報提供の確保に関するコンプライアンス体制の整備を指導した。
	BSE発生後業務の見直しを行ったか。	行った	① 平成17年4月に改正された事務ガイドラインにおいて、農協がJAS法違反を行った場合不祥事案件として行政庁への届出事由に該当する旨を明確にした。 ② 平成17年10月に改善命令を受けて全農が策定した改善計画の中に、「消費者への安全・新鮮な国産農畜産物の提供」という柱があり、この進捗状況を監視しているところ。
	見直した業務について、その後、定期的な検証を行ったか。	行っている	平成17年の全農への改善命令について、副大臣を座長とする経済事業改革チームを省内に設け、定期的な進捗状況の報告、改善状況の評価・検証を行っている。

食の安全業務についての点検	業務の見直し	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）。	いえる	コンプライアンス体制の整備は、食の安全に関連する法令違反の未然防止を目的の一つとしている。
		部署内の業務は、国民の健康への悪影響発生 of 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）。	いえる	
		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）	している	
		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。	とっている	
		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）。	行っている	
	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。	ない		
	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。	ない		
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。	—		

	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			