

平成 21 年 6 月 1 日
農林水産省改革推進室

業務再点検の結果について

1 再点検の概要

- (1) 農林水産省において、本省及び地方出先機関の「課」を基本的な単位とする全ての部署（2175）で、3月末までに、昨年11月に行われた農林水産省の業務の総点検に準じた業務の再点検を行った。
- (2) 今回の点検結果を11月の業務総点検と比較すると、「農林水産省改革のための緊急提言」(平成20年11月27日農林水産省改革チーム。)の指摘事項を真摯に反省し、職員アンケートや寄せられた関係者の意見などを踏まえ、自身の業務を厳しくチェックしようとする姿勢が多数の部署で芽生えつつあることが確認できた。

特に、業の振興と消費者利益が一致しないと認識して業務を進めようとする姿勢や担当業務と食の安全を関連付けようとする意識が改善している部署が増えている。

○ 改善が見られた部署の取組（例示）

- ・ 自らの業務の結果や効果を検証し、反省点を明確にし、改善策を講じようとしている。
- ・ 策定された改善策のケーススタディを部署内で行うなど、改善策の形骸化を防ぐ取組を行っている。
- ・ 政策説明や苦情等への対応については、まず自身の部署で対処し、対処できない場合は上位部局と相談し、意見等に対する回答を確実に返せるよう努力している。
- ・ 直接食の安全に関係しない部署であっても、食の安全に係る部署の業務との関係を深く考察し、自己の業務と食の安全との関連を明らかにしようとしている部署が増えた。

- (3) 一方で、国民視点に立った業務運営の視点から、なお改善を要する点も多々見受けられる。

○ 今後、改善を要する点（例示）

- ・ 課題を列挙するのみで改善策を明らかにしていない部署が多い。
- ・ 「親切・丁寧な対応に努めている」、「分かりやすく説明する」など姿勢・態度を示すのみで、具体的に何をし、本当に「親切」、「丁寧」、「分かりやすい」と評価されているか検証していない。
- ・ 意見や苦情の対応として、「上司に報告する」、「上位部局に定期報告する」ことでよしとし、積極的に情報を得て返答しようとする姿勢に欠ける部署が多い。
- ・ 部局・部署間を横断する課題にどのように連携して取り組むのかという視点での業務の検証を行っている部署が少ない。
- ・ その部署の業務を食の安全と具体的にどのように結びつけたらよいのかについて、検討が不十分な部署がまだある。
- ・ 数は少ないが同一部局内の課が同じ回答をしている例や個人の見解を示すにとどまっている例があり、対応が不十分な部署がある。

2 課題と対応

(1) 点検に臨む姿勢の甘さの克服

- ・ 業務遂行に当たり厳しく自己を律することが求められていることを踏まえ、業務運営にミスや瑕疵があり得ることを前提に点検を行う。
- ・ 既存の政策を取り巻く環境が常に変化し、また、それが地域によっても異なるという状況の中で、現行の対外的な説明、ルールが形骸化、陳腐化していないかを疑って点検する。

(2) 個別具体的な改善方策の拡大

- ・ 課長等のリードにより、課題の改善に対する意見を当該部署内の職員全員に求めて議論を行い、相互の取組を評価し合うなど、各部署の職員の参加意識を高めながら組織的に取り組んでいく。また、同様の取組を業務上連携が必要な同一部局内の他課や本省・地方出先機関において同様の業務分野を担当する課同士で行う。

- ・ 意見や苦情への対応は、上位部局からの的確かつ迅速な回答がないことも対応が遅れる一因となっていることを踏まえ、6月から運用が開始されるテレビ会議システムによる担当者会議の随時の実施や「地方ホットライン」の活用を行っていく。

（３）業務と食の安全との関わりに対する意識の強化

- ・ 自ら業務と食の安全との関わりを見い出せなかった部署は、他の部署の点検結果を参考にしつつ、本当に関わりがないかどうか、再度点検を行う。

（４）「国民視点確認月間」における検証

- ・ （１）～（３）の取組を各課の日常の業務の中で実行させるとともに、その実施状況について、9月の「国民視点確認月間」において実施する業務再点検運動の際に確認を行う。

業務点検に臨む姿勢

資料1-2

「農林水産省改革のための緊急提言」における指摘

国民は批判・苦情を表明しなくとも不満であるケースが多いにもかかわらず、「批判がない」、「苦情がない」ことを国民から評価されている理由として挙げる等自己を厳しくチェックする姿勢が見受けられない

改革の動き

取組結果を検証し、反省点を明確にしようとする動き

- ・「セミナー開催の際のアンケート調査から、十分な理解を得られていないことがわかった」（東北農政局園芸特産課）
- ・「パブリックコメントは、数が少なく行政機関が6割を占め、個人や企業の意見聴取が不十分」（国際部貿易関税チーム）
- ・「意見交換会で意見がなかったのは意見をいただく工夫が不足」（名古屋植物防疫所中部空港支所航空貨物担当）

改善策の策定で満足せずに、それを形骸化させない取組をしようとする動き

- ・「ルールは、時間の経過とともに認識が薄れる可能性があるので定期的に実例を教材として職場で話し合う」（東海農政局統計調整課）
- ・「検査記録の記載不備は改善策を講じたが、ヒューマンエラーは起こり得るので、ダブルチェックを励行する」（横浜植物防疫所コンテナ貨物担当）など

課題

- ・「親切・丁寧な対応に努めている」、「分かりやすく説明する」など姿勢・態度を示すのみで、具体的に何をし、本当に「親切」、「丁寧」、「分かりやすい」と評価されているか検証していない。
- ・数は少ないが同一部局内の課が同じ回答をしている例や個人の見解を示すにとどまっている例があり、対応が不十分な部署がある。

対応

- ・業務運営にミスや瑕疵があり得ることを前提に点検する必要
- ・既存の政策を取り巻く環境が常に変化し、また、それが地域によっても異なるという状況の中で、現行の対外的な説明、ルールが形骸化、陳腐化していないかを疑って点検する必要。

個別具体的な改善策の拡大

「農林水産省改革のための緊急提言」における指摘

政策・業務の実行面において親切、丁寧、正直な運営が行われない限り、国民の評価は得られないことから、職員一人一人が自覚を持ち、身近で地道な取組を長く積み上げて行かなければならない

改革の動き

具体的な対応策を明示して、親切、丁寧、正直な対応を実現していこうとする動き

- ・「外部からの照会に対し、『1時間以内にはお答えする』、『今日中にお答えする』等、回答の目処を明確に示すことを徹底する」（北海道農政事務所生産流通消費統計課）
- ・「専門用語の多い計画をわかりやすく説明する必要があるので、図表、写真等を用いた概要版の作成やプロジェクターの活用による説明に努める」（四国森林管理局）
- ・「苦情対応に時間がかかるとの指摘が多いことから、窓口で内容を十分に確認し、窓口と担当のやりとり回数を減らす」（九州農政局設計課）

苦情等に対し、まず自身の部署で主体的に対処しようとする動き

- ・「受け付けた苦情・要望は部署内で検討し、迅速に回答する。上位部署の判断が必要な場合は、上位部局と相談し、見解を得て確実に回答する」（北陸農政局七尾統計・情報センター）など

課題

- ・課題を列挙するのみで改善策を明らかにしていない部署が多い。
- ・意見や苦情の対応として、「上司に報告する」、「上位部局に定期報告する」ことでよしとし、積極的に情報を得て返答しようとする姿勢に欠ける部署が多い。
- ・部局・部署間を横断する課題にどのように連携して取り組むのかという視点での業務の検証を行っている部署が少ない。

対応

- ・課長等のリードにより、課題の改善に対する意見を部署内の職員全員に求めて議論し、相互の取組を評価し合うなど各部署の職員の参加意識を高めながら、部局内や本省・地方組織間の業務上関係する部署とも議論しつつ、組織的に取り組んでいく。
- ・意見や苦情への対応は、上位部局からの的確かつ迅速な回答がないことも対応が遅れる一因となっていることを踏まえ、テレビ会議システムによる担当者会議の随時の実施や「地方ホットライン」の活用を行っていく。

業務と食の安全との関わりに対する意識

「農林水産省改革のための緊急提言」における指摘

「農林水産省の大半の部署は、フードチェーンの各プロセスと多かれ少なかれ関連するはずであるのに、部署の業務と食の安全を関連付けようとする意識が低い

改革の動き

食の安全に直接関係しない部署であっても、食の安全と業務の関係を深く考察し、関わりを明らかにしようとする努力する動き

- ・「食の安全に直接の関係はないが、部局の調整業務、広報等は、各部署の業務と繋がっており、食の安全を意識して取り組むべきとの点検結果であった」（東海農政局企画調整室）
- ・「食の安全に関する施策の企画・立案に必要な統計調査や情報収集も行っていることから、間接的に関連した業務を行っている」（岐阜農政事務所高山統計・情報センター）
- ・「これまでは食の安全に関連する業務という視点が不足していたが、農業用水の水質や農村環境など食の安全に関連することがあり、業務を通じて食の安全に貢献していくという意識の共有を図った」（西北陸土地改良調査管理事務所）

など

課題

- ・その部署の業務を食の安全と具体的にどのように結びつけたらよいのかについて、検討が不十分な部署がまだある。

対応

- ・自ら業務と食の安全との関わりを見い出せなかった部署は、他の部署の点検結果を参考にしつつ、本当に関わりがないかどうか、再度点検を行う。

※ここで挙げられている事例は、代表的なものであり、様々な部署で同様の取組が行われています。