

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

組織名	大臣官房地方課	連絡先	03-3502-5592
所管する業務の概要	地方農政局等との連絡調整、地方農政局等の人事・研修・福利厚生、機構定員に関する事務の取りまとめに関すること等		

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
・これまでの取組実績及び現在実施している取組	・今後の課題とその改善策
・「接遇マニュアル」を活用し、外部からの電話対応、苦情対応等に対して、農林水産省を代表しているという意識を持って回答するなど、親切かつ丁寧な対応を心がけている。 ・農林水産省の政策提案窓口として、提案書の各部局庁への割り振りを迅速に行う必要があるため、省内部局庁関係の政策提案割り振りマニュアルを作成するとともに、その政策内容の把握・更新に努めている。 ・「ビジョン・ステートメント」、「行動規範（7つの問いかけ）」は、職員の目の付きやすい所に貼り出し、個人の意識を高め、業務の改善に取り組むよう努める。 ・「接遇マニュアル」を定期的に読み直し、農林水産省を代表して国民対応を行っているという意識を持つことに努める。	・報道機関からプレスリリースについて問い合わせがあった場合は、誤りがないよう質問内容などを確認をしながら、わかりやすい回答を行うなど、丁寧な対応を行っている。 また、報道機関と対応中に他の報道機関から問い合わせがあった際、当方からの連絡に時間がかかる場合には、その旨説明し、必要に応じ他の担当者（秘書課、農政局）に連絡していただくような対応を行っている。 ・政策提案の対応に当たっては、地方団体等及び省内局庁と意思疎通が図れるよう、きめ細かに情報提供を行っている。また、政務面会等の提案活動の対応の仕方が変わってきているため、その都度、手順等を整理しながら対応している。 ・ビジョン・ステートメント等の周知は、継続的に行われる必要があることから、事務室への張り出しのほか、裏面にビジョン・ステートメントを印刷した緊急連絡先について、人事異動を反映し随時更新を行っている。 ・「接遇マニュアル」については定期的に読み直しを行うため、班内でいつでも閲覧できるよう準備する必要がある。なお、来訪者の対応に当たっては、常日頃から農林水産省を代表しているという意識をもって丁寧に対応している。

・新規の事業・制度等の検討に関わる場面が少なく、施策情報や立案に至った経過等まで把握することが困難な面があることから、今後、「政策外交員のページ」を活用するなど、より一層の情報把握に努める。	・政策情報の収集に当たっては、大臣等記者会見、職員HP、新聞等報道で常に情報収集を行っているほか、「予算の概要」等について、班内で回覧するなどの対応を実行している。
---	--

2. 国民視点に立った業務の遂行について	
・これまでの取組実績及び現在実施している取組	・今後の課題とその改善策
・地方農政局等との間で、定期的な情報交換のほか、テレビ会議システムを活用した打ち合わせを行うこととしている。また、質問・相談があった場合には、課内関係者で情報を共有し、改善に向けて前向きに検討を行うようにしている。 ・環境ISO14001の点検結果を通じ、取組が不十分と思われる裏紙使用等について、改善を図っていく。 ・業務上で得られたノウハウ等については、今後も必要に応じて関係者間で共有することとする。 ・地方の団体等からの提案や意見交換を行った結果は、有益な情報であり、その情報を担当者限りとせず、情報共有できるように取組む。 ・作業依頼をする際は、相手方が理解できるよう丁寧に説明するとともに、添付する補足資料については、相手方の誤解を招かない内容か十分検証する。改善点や不満な点の把握に努め、次回の作業依頼の際に改善していくようにする。 ・メールの第一印象になる「件名」については、特に工夫し、重要性や内容が分かりやすいように工夫する。	・農政局に対しての説明や意見聴取の場として、担当部局にも参加を要請し、テレビ会議システムを活用した打ち合わせを頻繁に行っている。 ・係用のファイルへ綴じる文書等は、裏紙の再利用又は両面コピーを活用することにより、コピー用紙の節減を図っている。 ・報告・連絡・相談を徹底するなどの対応を行っているほか、地方団体等からの提案、意見交換結果等については、省内データベースを活用し、迅速に関係局庁へ伝達している。 ・地方農政局開催の会議資料等について情報提供があった場合、関係各位に周知しているが、その際は資料の機密性を踏まえ、取扱範囲（省内限り等）を明確にする必要がある。このため、「情報の格付けマニュアル」等を参考に、適切な取扱いを徹底することとする。 ・作業依頼の際は、依頼先である農政局の窓口担当が理解しやすいよう、説明は詳細に行うよう努めている。農政局からの要望は、取りまとめの期間に関するものが多いため、締切が短い依頼については、依頼元の各部局に柔軟な対応をお願いしている。 ・件名には「作業依頼」「連絡」等明記しているほか、作業依頼については締切も明記し、分かりやすくするよう努めている。

・ 関係部署との情報交換は、メールだけではなく、必要に応じ、電話での説明や対面で打ち合わせを行い、更に、地方組織とはテレビ会議システムを活用した打ち合わせを行うなど、コミュニケーションの向上を図っていく。 ・ 定期的に行う重要性の高い会議については、会議運営上のミスが生じないようにチェック項目表を作成し、業務の円滑化に努める。 ・ 担当者が代わっても適切な対応ができるようにする観点等から、発生してしまった事案だけでなく、起こりうるリスク等を予め想定して、業務手順等に関するチェック項目等を作成しておく。 ・ B S E、事故米の事案や、ヒヤリ・ハット事例も含め、発生した事案を自分自身の業務に置き換え、職場内でも確認を行うこととする。	・ テレビ会議システムを活用し、双方向からの情報共有、連携強化を図っているが、システムのトラブルにより円滑な開催に支障を来す事例が散見された。このため、問題発生時に速やかに対処出来るようマニュアルを作成し、また、各農政局の連絡先名簿を整備した。 ・ 地方農政局長会議の開催に当たっては、事前に準備するもの、会議当日の流れ等をまとめたロジ資料を作成している。 ・ 地方農政局長会議の開催に当たっては、全体の流れや各自の役割分担についてあらかじめまとめているが、不測の事態が起こった際の対応について、明確化する必要がある。 ・ ヒヤリ・ハットの事例を自らの業務見直しや手順の改善に結びつくよう、職員間で意見交換する必要があるため、定期的に班内でフリートーキングの場を設け、ヒヤリ・ハット事例等について、話し合っていきたい。
--	--

3. 業務を適切かつ円滑に遂行するための職場環境づくりについて	
・ これまでの取組実績及び現在実施している取組	・ 今後の課題とその改善策
・ 本省と地方組織の結節点となっている課として、個々の業務に対しスピード感を持って今後も取組んでいく。	・ 本省からの情報は、可能な限り速やかに地方組織へ還元しているが、会議日程等の連絡については日程変更等で情報が錯綜する場合があるため、未確定の情報を連絡する際には、その旨について周知を徹底する。