

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

組織名	農林水産省 総合食料局 総務課	連絡先	03-3502-7521
所管する業務の概要	・ 総合食料局の所掌事務に関する総合調整、食料の生産及び流通の合理化に関する総合的な政策の企画立案 ・ 総合食料局の所掌に係る食料安定供給特別会計の経理など		

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
・ 職員の接遇について、接遇マニュアルを踏まえた、相手に失礼のない対応を心がけている。	・ 接遇について、意識は醸成されており、以前より良くなっているが、更にレベルアップし、継続した取組が必要であるので、引き続き接遇マニュアルを身近な場所に常備し、常日頃の個々人の主体的な気づき、職員相互のチェックによる習慣化を図ることにより、更なる実践を徹底する。毎年新入及び転入者にも研修を実施し、接遇マニュアルを課内及び局内の全職員が保有するよう対応する。 ・ 農林水産省ホームページや職員掲示板等を随時活用し、省全体の各種施策を把握するとともに、新たな政策が打ち出される中で、省全体の最新の施策を十分把握できるよう、平成21年9月1日から設けられた職員専用ホームページの政策外交員ページを引き続き活用していく。

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
・ 現場の意見の反映に当たって、業界団体や個別企業ヒアリング、農政局等が直接個別企業から受けた要望や意見などの情報収集、事業者向け説明会後のアンケート等を実施しつつ、事業の仕組づくりを行っている。	・ より一層の改善を図るため、手引書の作成や研修の実施により農政局等の対応者を育成するとともに、農政局等における相談窓口の設置など体制整備を図ることにより、国民や事業者の要望に対応できる仕組みの整備を図っていく。 ・ また、施策の立案・計画、遂行に当たっては、絶えず目標に対する効果を意識して対応する。
・ 通知の改正等にあたり、現場職員や関係事業者が容易にその内容を理解し、誤解に基づくミスを防止するため、ポンチ絵や改正のポイント版を作成・添付し、分かり易く説明するよう取り組んでいる。 ・ 外部から寄せられる疑義情報について、局独自の様式を作成して作業の進行管理を行うなど、担当課及び情報評価課との連絡を密に行っている。	・ ポンチ絵や改正のポイント版の作成は、一定の効果が得られていると考えられるので、更なる改良に努める。このことは、担当職員の説明能力の向上につながるものである。 ・ また、一人ひとりが単なる作業員としてではなく、責任者の目・読者の目で資料作成に携わる。
・ 当然のことではあるが、作業の依頼忘れや漏れが発生しないよう、チェック表を作成し進行状況の確認や、ミスの発生を避けるためのダブルチェック体制をとっている。 ・ また、職員間での情報の共有化、ホウレンソウの励行により案件の判断に誤りがないようチェックを実施している。	・ 職員専用ホームページを活用しつつ、ヒヤリハット事例を見て、常日頃からヒヤリハット事例を自分の業務に置き換えた業務改善を意識するようにする。 ・ これまでの経験を踏まえて、リスク（ミス）を生じさせた原因を検証・整理した上で共有し、今後の対応の参考とする。

局独自の職員研修として食品業界の信頼性向上の取組（CSR）に関する研修、食品安全に関する研修を開催した。また、消費・安全局が行っている食品安全に係る科学セミナーへの積極的な参加を呼びかけ、「食の安全」に関する意識を高めるよう取り組んでいる。	外部講師による民間企業の具体的取組を基にした研修は、職員の関心も高いため、引き続き研修を実施し、「食の安全」の意識を高める。
事故米穀の不正規流通を起こした当事者としての意識を絶えず念頭に置いた業務運営を行っている。	- 食の安全に関する意識が陳腐化しないよう、意識の醸成が必要であるので、折に触れて、「ビジョン・ステートメント」や「事故米穀の不正規流通問題に関する有識者会議報告書」等を個々人の身近な問題として当てはめて考えていく。 - 転入者に対しても、転入の都度「事故米穀の不正規流通問題に関する有識者会議報告書」等を配付し、課内で食の安全に関する意識を共有する。

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
班・室レベルで業務進捗状況を把握し、特定の職員に負担がかからないよう協力しあっている。また、突発的業務に対しては、応援体制を組むなど業務の平準化に取り組んでいる。	引き続き、職員間の信頼関係を構築し、お互いに助け合ってカバーできるような職場とするため、挨拶を励行する。また、業務を担当者任せにするのではなく、上司が業務の進捗状況を確認し、議論できる環境を作る。また、業務量の偏りがあれば平準化している。

4. その他の農林水産省改革を進めるための取組について	
・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
職員一同、作業に熱心なあまり、業務の目的を見失うことに留意しつつ、業務運営を行っている。	一生懸命作業している業務が、本来目的に適合するよう、上司をはじめ目的の明確化を絶えず念頭に置いた業務運営を行っていく。
特に新規事業について、職員個人個人の知見を活かすとともに、リスク管理を意識した業務遂行を行っている。	- 個人の知見等に頼ったものとなりがちな業務について、組織としてその知見の共有化を図っていくため、説明書、Q&Aを充実させ、掲示板の活用等による情報提供を行うとともに、職員専用ホームページに掲載される政策外交員用の情報により事業を周知する。 - また、業務遂行に当たっては、いわゆる所掌範囲に拘泥することなく、一歩踏み出したリスク管理を心がける。
「ビジョン・ステートメント」を手元に携えるようにしている。	「食品の安全」に係る事件が発生したときに、自分の責任範囲、また、取るべき行動の指標になるのが「ビジョン・ステートメント」であるという意識を持つ必要がある。このことが事件が発生したときの迅速な初動につながる。このため、「ビジョン・ステートメント」を理念としてだけでなく、自ら身近な仕事に一つ一つ置き換えることにより具現化し、業務運営を図っていく。また、常日頃のリスク管理に役立てる。