

業務改善の実施状況報告

組織名	農林水産省 総合食料局 流通課	連絡先	03-3502-7659
所管する業務の概要	・食品の流通分野に係る流通機構の合理化及び流通機能の高度化の促進など		

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
<ul style="list-style-type: none"> これまでの取組実績及び現在実施している取組 <p><業務における心構え></p> <ul style="list-style-type: none"> 接遇マニュアルを参考に、日常的に接遇の改善に努め、親切で丁寧な対応を心がけている。 毎週月曜の課内会議の場で、接遇について、失敗事例や相手に喜ばれた事例等参考にできる情報があれば会議出席者から報告することができるような機会を設け、課全体で接遇レベルの向上に努めている。 <p><農林水産業の振興と消費者利益の関係></p> <ul style="list-style-type: none"> 業務上の利害関係者であるかどうかに関わらず丁寧な説明を心がけている。 行政の文書はわかりにくいと言われることが多いことを踏まえ、より平易で分かりやすい文章や資料の作成を心がけるとともに、丁寧で分かりやすい説明になるよう、職員一人一人が努力している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後の課題とその改善策 <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、親切で丁寧な対応を心がける。不明な点や不安な点をいつでも確認できるよう、課員全てが目に入るところに接遇マニュアルを常備しておく。また、クールビズ期間中は、期間外の時期以上に服装等に気を遣うよう努めるとともに、来省者に対しても、軽装での対応を積極的に呼びかける。 引き続き、失敗事例や優良事例について課内会議での報告する機会を設け、接遇レベルの向上に努める。 引き続き、業務に関する利害関係如何に関わらず丁寧な説明を心がける。 引き続き、専門用語や略語を使わないよう心がけるなど、相手の立場を考えて丁寧に対応する。

- ・ 毎週月曜の課内会議の場で、外部の方に説明をした場合の結果、概要及び相手に理解されたか否か等参考となる事例があった場合には、会議出席者から報告することができるような機会を設け、情報の共有化を図るとともに、課全体で外部の方に対する説明能力のレベルの向上に努めている。

<国民の意見、要望、苦情に対する姿勢>

- ・ 接遇マニュアルを参考に、情報提供者に対して親切で丁寧な対応を心がけている。
- ・ 「市場取引110番」を流通課に設置し、量販店と取引する卸売市場関係業者からの通報・相談に対応する体制を構築している。
- ・ 市場や食品流通関係者、消費者等から多数の意見、要請、苦情、取引に関わる疑義情報その他情報提供に対する対応実例を文書で整理・蓄積を図り、情報提供に対する対応のさらなる迅速化と内容面の向上に努めている。

<国民への情報提供姿勢>

- ・ 国民から情報を求められた際には、接遇マニュアルを踏まえて親切で丁寧な対応を心がけており、分かりやすい資料をホームページに掲載する他、個々の要請に応じて、資料の郵送や電子メールにより情報を提供するなど、できる限り丁寧に対応している。
- ・ 質問コーナーやご意見箱の設置など流通課のホームページの内容を充実させるため、不断に、ホームページを更新していく体制を整えている。

- ・ 引き続き、外部の方への説明の事例があった場合には課内会議での報告する機会を設け、情報共有を図るとともに説明能力のレベル向上に努める。

- ・ 情報提供への対応については、その都度、文書にて内容を整理しており、蓄積もある。しかし体系的な整理が不十分であることから、過去の事例を検索するのに時間を要する場合もあるので、体系的な情報の整理を更に行う。また、接遇について不明な点や不安な点をいつでも確認できるよう、課員全てが目に入るところに接遇マニュアルを常備しておく。

- ・ 「市場取引110番」についての体制は構築されているが、通報・相談実績が無いことを反省し、その原因について課内で意見交換し、改善策を検討する。

- ・ 引き続き、情報提供に対する対応のさらなる迅速化と内容面の向上に努める。

- ・ 引き続き、専門用語や略語を使わないよう心がけるなど、相手の立場を考慮して丁寧に対応するとともに、国民が求める情報を提供できるよう、定期的な内容の点検、日頃から課員の意見を集約する体制づくりを行う。また、電子メールで資料を送付する際に、ファイルの容量が大きすぎたり互換性のないファイルを送付してしまうことがあったため、極力先方の要望に応じて送付するよう努力する。

- ・ 引き続き、ホームページの内容の充実に努める。

<ul style="list-style-type: none"> 継続的にホームページの更新を行うため、毎週月曜日の課内会議で、新規にホームページで情報提供することが望ましい事項等について、自薦他薦を問わず提案し検討することができるような機会を設けることで、積極的な情報提供を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、情報提供することが望ましい事項について課内会議で検討する機会を設け、積極的な情報提供に努める。
---	--

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
<p>＜政策のニーズ等の把握に向けた取り組み＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 政策のニーズ等を把握するため、業界団体や企業と意見交換を実施している。 あらかじめ十分な時間的余裕を持って、会議の開催趣旨を丁寧に説明し、農政局の理解を得たうえで、地方農政局食品課に対し、地方の情報・意見の収集のため、地元関係事業者等との意見交換や関係事業説明会の実施を依頼。 	<ul style="list-style-type: none"> 業界団体と比較すると、個別企業や市場の実態について認識不足な点も多く、日頃から積極的に情報収集や意見交換をする必要がある。また、「食品産業の将来方向（仮称）」に係る団体等との意見交換も積極的に行う。 引き続き、地方農政局食品課と密接に連携していく。
<p>＜関連部署との情報交換＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 政策・事業を推進する際には、関係事業者団体に出向いて、事業のPRの協力依頼を実施。 新たな政策・事業の企画・立案にあたっては、関係部局との意見交換や政策立案のための研究会等への参加等の協力を依頼すること等の連携を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 特に支援措置に係るPRについては、制度や事業への理解が不足している関係者も多いことから、より丁寧な説明を心がけるとともに、必要に応じて現地に説明に出向く。予算要求にあたっては業界ヒアリングを積極的に行っており、引き続きこれを実施する。 引き続き、他省庁等の関係部局との意見交換や政策立案のための研究会等への参加等の連携を積極的に行う。

<職員や業者等への説明方法>

- ・ 会議資料の作成に当たっては、会議の出席者の関心事項等を踏まえ、どのような表現や構成が出席者にとってわかり易く効果的に理解されるか、関係者間であらかじめ打ち合わせを行い、パワーポイント等を使った分かりやすい資料づくりを心がけている。
- ・ 会議における政策・事業の説明に当たっては、明瞭な発音で丁寧な言葉遣いでわかり易く説明するとともに、質問や意見交換の時間を十分に確保し、質問や意見に対しては、誠実かつ丁寧に回答するよう、心がけている。
- ・ 説明会の出席者を対象にどの点が難解であったのか等アンケートを実施することとしていたが、今期は該当がなかった。

<リスク管理の手順・ルール>

- ・ 新型インフルエンザや災害等の対応マニュアル等リスク管理の手順・ルールについて、全職員に周知し、リスクの発生に備えている。
- ・ リスク管理の手順・ルール等を再確認するとともに、訓練にも参加している。

<農林水産省職員としての食の安全への意識>

- ・ ヒヤリ・ハット事例やBSE問題・事故米問題から得られた教訓から、全職員が業務の見直しや手順の改善等を不断に実施するとともに、課内で発生したヒヤリ・ハット事例については、課内会議で報告することができるような機会を設け、情報共有している。
- ・ 課内では、食品の安全に関する研修等については、極力広範な者が参加するものとしている。

- ・ 会議資料作成後、担当者だけでなく、関係者全員で資料の内容等を確認し、第三者からの意見を積極的に取り入れ、反映させることとする。

- ・ 引き続き、相手の立場を考慮して丁寧に対応する。

- ・ 今年度内に新たな基本方針等を説明する機会があると予想されるため、その場合は着実にアンケートを実施し、その結果を資料作りやプレゼンテーションの改善に反映させる。

- ・ 緊急連絡網の更新については、災害発生時に混乱が生じないようにこまめに更新し、十分な備えを行う。またマニュアルについては、人事異動による新たな職員に対しても、内容の周知を図ることが必要である。

- ・ 引き続き、リスク管理の手順・ルール等を再確認するとともに、訓練に積極的に参加する。

- ・ ヒヤリ・ハット事例の更なる情報共有が必要である。

- ・ 研修参加者に偏りが見られるため、今後は課員が満遍なく参加することとする。また研修に参加した者が、当日配付された研修資料を課内に積極的に回覧するとともに、研修のポイントをまとめたものを添付し、情報の共有化に努める。

<p><食の安全に関する取組></p> <ul style="list-style-type: none"> 食品小売・卸売業関係団体を対象に、「食品業界の信頼性向上自主行動計画」の策定を指導するとともに、団体傘下の会員企業等に対する信頼性向上自主行動計画に基づく取り組みを要請。その実施状況について、定期的に把握している。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、「食品業界の信頼性向上自主行動計画」に基づく取組の実施状況について把握する。
---	---

<p>3. その他の農林水産省改革を進めるための取組について</p>	
<ul style="list-style-type: none"> これまでの取組実績及び現在実施している取組 	<ul style="list-style-type: none"> 今後の課題とその改善策
<p><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></p> <ul style="list-style-type: none"> 毎週月曜、課内会議を開催し、各業務の問題点等について意見交換する場を設定している。 業務が特定の者に偏らないよう、所掌事務に拘わらず、柔軟な業務運営を行うことにより、業務の平準化に取り組むよう努めている。 不断に業務方法を見直し、効率的な業務運営に努めている。 業務効率の観点から、整理整頓を徹底している。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、各業務の問題点等について課内会議の場での意見交換の機会を設ける。 メールの「c c」に関係者全員宛のアドレスを入れる等の工夫により、個人の抱えている作業内容と進捗状況を常に関係者で共有し、柔軟な対応にさらに努める。 作業依頼等があった都度、業務の緊急性や重要性に考慮して優先順位を付け、関係者で共有する。 日頃から各自で整理整頓には心掛けてはいるが、未だ床にファイルを直接置いたり、机の上が書類の山になるなど、見苦しいだけでなく、業務効率の観点からも問題である職員が少なからずいる状況を反省し、早期に改善するよう、月に1回程度、特に不要な書類等を廃棄する時間帯を設け課内全員で取り組むこととする。

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
—	—