

(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 食品産業企画課	連絡先	03-3502-5742
所管する業務の概要	・食品産業等に関する政策の企画立案、金融、税制 ・食品産業等に関する技術の改良及び発展 ・食品産業等に関する環境の保全、資源の有効利用の確保		

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
・農林水産省を代表しているとの認識をもち、「接遇マニュアル」や接遇研修で学んだをことを実践し、相手の考えを良く聞き、納得していただく回答ができるよう丁寧に対応するとともに、来訪者に対して積極的に声がけするよう努めている。	・時間の経過とともに「ビジョンステートメント」や「接遇マニュアル」等で学んだ意識が薄れてしまう可能性があるため、これらを再認識するための課内会議の場を設け、日々の業務で継続的に実践するよう周知する。
・担当業務でない問い合わせがあった場合には、内容を良く確認した上で、適切な担当者を紹介しており、先方から御礼の言葉をいただくこともある。さらに、担当者に簡単な相談内容や電話がある旨を予め伝えることで、話が通りやすくなるようにしている。	
・正確な情報をいち早く提供するため、日頃から情報の所在を確認するとともに、相手方の問い合わせの内容をよく聞き、回答に際しては可能な限り資料を提供し、問い合わせ先を明記している。	
・現在、所掌している施策については、当省ホームページにて、図などを活用しながら紹介しており、更に施策についてよくある質問とその回答を併せて掲載している。	・情報提供の媒体が限定されているため、ターゲットを明確にした、より効果的手法として、地方組織や関係機関等を通じた情報提供を徹底する。

当省ホームページの「ホーム」→「食料」に「未来を切り拓く6次産業創出総合対策予算」についてのページを設け、ここで関連事業の内容や公募状況が一括して把握できるようにしている。	最新の情報を発信するため、農林水産省ホームページに掲載する情報を随時更新するとともに、わかりやすい内容となるよう工夫する。
--	---

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
- 事業者や地方組織等に対して、日常での接触の機会を始め、ヒアリング、会議の場を設定し、積極的に政策ニーズ等の把握、意見交換を行っている。 - 日頃、新聞記事・業界誌からの情報収集を行い、業界の動向やニーズの把握を行っている。 - 本省と地方組織との間で日常的に建設的な意見交換を行う場として、「食品産業業務の情報共有掲示板」を設置し（平成21年12月21日）、情報共有・意見交換を行っている。 - 農商工連携の取組については、省内の連携推進チームや経産省、中企庁と定期的に担当レベルで情報交換会の機会を設けている。 - HACCP^(注)に関しては、水産庁（加工流通課）、消費・安全局（消費・安全政策課）、生産局（牛乳・乳製品課、食肉鶏卵課）など、関連する部局の担当者と情報交換を行っている。	現場で直接事業者等のニーズを吸い上げる機会が少ないため、現場へ出張する際などに地方組織と事業者とを一堂に介した意見交換会の開催や、アンケート調査を行うなどし、ニーズの把握や内容の分析に努める。
注：HACCPとは、 原料受入から最終製品までの各工程ごとに、微生物による汚染、金属の混入などの危害を予測した上で、危害の防止につながる特に重要な工程を常時監視・記録する工程管理の手法。	

・ 利用者の視点で、政策の目的、内容、その効果等がわかりやすいようパンフレット等の資料を作成し、ダイレクトメールや農水省ホームページを活用した情報の発信、説明会の開催、往訪による説明等を積極的に行い、政策を理解していただくよう努めている。 ・ 定期的開催される食品関連団体・企業等を対象とした会議において、食品産業に関する政策全般（消費・安全局、経営局、公正取引委員会等が所管する政策等）の情報を随時提供している。 ・ 民間の方々と協力して共に業務を進めていく手法を学ぶため、関係課職員を対象として「協働についての勉強会」を開催した。（平成22年2月12日）	・ 幅広く国民に政策を理解してもらうことが必要であるため、引き続き、食品産業に関連する政策等をパッケージ化した質の高い情報の提供を行う。 ・ 政策の見直し、変更に当たっては、結論を説明するのではなく、企画の段階から可能な限り関係者と意見交換を行う。
・ リスク回避のため、上司を始め周囲に対する報告・連絡 ・ 相談を行い、関係者との情報共有等に努め、見逃した問題などを指摘してもらう機会を作っている。	・ リスク管理についての意識が薄れてしまう可能性があるため、リスク管理のためのルールを再認識できるよう、定期的にそのルールを周知する。
・ 確認不足による事例が多いため、メールやファックスの送信一つでも、宛先、内容の確認を慎重に行い、さらに関係機関等との協議についてはメール送信後にできるだけ電話を入れることにより、受信確認を行うようにしている。	
・ ヒヤリ・ハット事例を見る際に、自分に当てはめて考えるようにし、日々の業務を見直すようにしている。	
・ 情報の格付けを徹底し情報の適切な管理を行うため、情報セキュリティの確保・維持に係る資料を定期的に配布し、再認識する機会を設けている。	
・ 業務上のリスク発見の端緒となりうる外部から情報提供の取扱について、「外部からの情報提供の対応・管理マニュアル」を周知し、再認識する機会を設けている。	

「BSE 問題で得られた教訓」及び「事故米の不正規流通問題に関する反省点と改善策」レポートについての勉強会を開催し事務への反映状況や改善策などについての意見交換を行った。	「BSE 問題で得られた教訓」及び「事故米の不正規流通問題に関する反省点と改善策」レポートに記載された教訓等が、時間が経つにつれて記憶から遠のきがちなため、レポートを定期的に読み返し、教訓を忘れないよう努める。
- HACCP 法及び補助事業を通じた食品事業者に対する HACCP 手法の導入を推進し、より使いやすい制度（導入要件の緩和）、施策とするよう工夫している。 - 指定認定機関や補助事業の実施主体との意見交換にとまらず、補助事業で開催された研修に参加した企業に対するアンケートを実施、専門家による相談体制の構築などその後の取組をフォローすることとした。 - 消費者団体と連携し、HACCP 認知度向上を図る取組を行っている。	- 導入の遅れている中小零細企業に対し、品質・衛生管理の取組を促進するため、低コストで HACCP 手法とその普及に努めてゆく。 - 食品製造事業者の HACCP 手法導入の現状、導入に当たっての課題等を把握するための調査を行う。

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
- 業務の平準化が図られるよう日程を組み、スケジュール管理を行うとともに、一定の者に業務が集中した際には、周囲の者が可能な限り協力するよう努めている。 - 業務上の問題があった場合に限らず、常日頃から報告・連絡・相談が行われるようにしている。	業務が一定の者に集中しがちとなるため、日頃よりお互いの業務を理解し、幅広く勉強に努め、業務が集中した者の業務を協力できるようにする。
明るく風通しのよい環境を上司自らが積極的に作っているため、自由な意見交換ができ、モチベーションの向上も図ることができている。	引き続き、コミュニケーションが取れ、風通しの良い職場となるよう環境作りを行う。

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
—	—