

(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 食品産業振興課	連絡先	03-3502-5744
所管する業務の概要	・食品産業その他の農林水産省の所掌に係る事業の合理化に関すること ・食料の安定供給の確保の観点からの外食産業の発達、改善及び調整に関すること ・飲食料品（主要食糧である農産物を主な原料とするものを除く。）及び油脂の生産、流通及び消費の増進、改善及び調整に関すること		

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
＜業務における心構え＞ ・当課は多くの所管業界を抱え、日頃から食品事業者など外部の方との接点が多いことから、日々の接客を行うにあたっては、「接遇マニュアル」や接遇研修の成果を活用し、丁寧、誠実、親切な応対を実践するよう心掛けている。また、民間企業の方が多数課内で調査員として勤務されているため、接遇を含め職員の意識改革の参考としている。	・接遇については以前より良くなっているものの、業務多忙の際の接客対応をはじめとして、まだ改善すべき点もあることから、再度、接遇マニュアルを読み直すとともに、職員間で改善点や優れた接遇について共有する。
＜担当する業務内容とその責任範囲を認識するための工夫＞ ・担当する業務内容とその責任範囲については、班内会議等の場で話し合いをし、認識をしている。また、担当する業務に変更があった場合は、課長と担当者が直接面談を行っており、担当する業務内容とその責任範囲に係る認識を共有している。 ・「ビジョン・ステートメント」を課内に掲示、携帯するとともに、自分自身の業務に当てはめて、具体的に取り組むべき点を明確にし、業務に取り組むよう心がけている。	・業務運営に支障が生じたり、業務効率が低下することのないよう、週に1度は課全体及び各班ごとの会議等を行うことにより、課、室、班としての業務内容を常に認識するよう努める。

＜政策外交員としての取組＞ ・ 業界団体などの行う研修会で政策等を説明するにあたっては、政策外交員として、当課の政策・事業の説明に限らず、当該業界に関係すると思われる事柄を幅広く説明するよう心掛けている。	・ 政策外交員として、担当の業務にとどまらず、省内の各政策の把握に努めてはいるが、省全体の政策が十分に把握されているとは言い難いので、更に当省のホームページや配布される資料を活用し、職員間でも情報共有をしつつ、各施策の把握に努める。
---	--

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
＜農林水産業の振興と消費者利益の関係＞ ・ 当課は業の振興を図る部署であり、短期的・一時的には消費者の利益と一致しないこともあり得るが、長期的には消費者利益に繋がるという認識を持ち、業界及び消費者に説明することに取り組んでいる。	・ 業の振興を図るという立場上、会合等を通じた関連業界との関わりも多い。このため、業界に寄せられた消費者の意見等を幅広く汲み上げることも可能であり、これらの情報を踏まえ、業界及び消費者両者の理解を得られるような説明を行う。
＜国民の意見、要請、苦情に対する姿勢＞ ・ 消費・安全局が作成した「食品安全に関する事案における初期の対応」を課内に掲示している。また、苦情・要請等を含め所管業界に関する情報を入手した場合は、迅速に当課所定の様式で「食品産業業界情報」として作成し、局内幹部や関係部署へ配布することにより情報共有を行っている。	・ 食の安全に限らず、所管業界に係る関係情報を入手した際は、「食品産業業界情報」等によりタイムリーな情報提供に努める。

＜国民への政策等の説明方法＞ 当課では他部局の政策等を業界団体へ説明・意見照会をする機会が多いが、その際は政策等が国民に十分理解されるよう、担当課に内容を確認しつつ、課内で調査員として勤務されている民間企業の方の知見もいただきながら、業界それぞれの事情に応じた説明や回答になるよう工夫している。	他部局の担当する重要な政策等を関係団体に説明する際には、政策等が国民に十分理解されるよう、可能な限り、担当部局の職員の同席を求めるほか、同席が得られない場合には、予め十分な情報収集を行った上での説明や回答ぶりができるよう努める。
＜リスク管理の手順・ルール＞ 当課において、業務運営に起因する国民全体の生活に影響を及ぼすような大きな問題は発生しなかったが、日頃から班内会議等を行っている。	業務運営に起因する問題を未然に防止するために、週に1度は課全体及び各班ごとの会議等を行い、常に問題点の共有と改善策等の検討を行う。
＜農林水産省職員としての食の安全への意識＞ 業界団体など外部への説明の際に、「食の安全」や「コンプライアンス」に関する内容を意識的に盛り込み、自らの意識や知識を高めている。また、食品安全知識のさらなる向上のため、研修を企画し、担当部署とともに実施した。	当課は所管する物資も多く、常に食品安全に関する知識の研鑽が必要である。このため、班内で順番を決め、より多くの職員が食品安全に関する研修等に参加できるよう努める。
＜「食の安全」に関する業務のリスク管理ポイントの共有＞ 当課は飲食料品等に係る業務を所管していることから、食品関連事業者に対し、全国でのコンプライアンスセミナーの開催や各業界における品質管理の徹底を図るとともに、調査員を派遣している民間企業の取組を参考にしつつ、「食の安全」の視点を最優先した業務運営を心掛けている。	未だに一部の事業者における食品の偽装表示等の不祥事が見受けられることから、関係団体が行う会員企業に対するコンプライアンスの徹底の取組をより一層促す。また、当課の業務運営においても「食の安全」を損なうリスクはないと思いつまず、職員間でも潜んでいるリスクを共有しながら業務運営を行う。

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
<円滑な組織運営の実現に関する取組> 日頃から班内での打ち合わせを常に行い、問題点や改善策を共有するとともに、お互いの意思疎通及びコミュニケーションづくりを心掛けている。	週に1度の課全体及び各班ごとの会議等を活用し、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努める。

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
—	—