

業務改善の実施状況報告

組織名	生産局畜産部牛乳乳製品課	連絡先	03-3501-1018
所管する業務の概要	牛乳及び乳製品の生産、流通及び消費の増進、改善及び調整		

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
<p>(1) 業務における心構え 外部の方に不愉快と感じられないような対応を心がけるとともに、各人の担当する業務について内容とその責任範囲を明確にして、責任感をもって業務に当たっている。</p>	<p>引き続き、外部の方に不愉快に感じられることのないような対応、責任感ある勤務態度を心がける等、緊張感を持って業務に臨む。</p>
<p>(2) 国民からの問い合わせ、意見、苦情等への対応 国民から問い合わせ、意見、苦情等をいただいた際には、丁寧に聞き取り、わかりやすい説明を心がけている。また、必要に応じ事実関係を確認の上、改めて回答する等、真摯に対応している。</p>	<p>国民からの問い合わせ、意見、苦情等を業務改善の貴重な機会ととらえ、国民目線で業務を遂行していくため、情報を課内で共有し、活用するようにする。</p>
<p>(3) 国民への情報提供 国民への情報提供については、問い合わせが多く関心の高いものについては、HPにおいて最新の情報を提供するように努めている。また、提供する資料については、注釈や図表を入れる等わかりやすいものになるよう心がけている。</p>	<p>引き続き、情報提供の内容については、国民のニーズに応えたものになるよう、提供内容、方法等を工夫していく。</p>
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>(1) 政策・事業等の企画立案・推進 各乳業メーカー、生産者団体等との意見交換やヒアリングを通じ、生乳生産の動向・見通し、牛乳乳製品の価格動向、販売状況・見通し等の情報収集を行う。また、消費者からの意見聴取、日頃の買い物における牛乳乳製品の価格や消費動向の把握により、国民視点に立った企画立案ができるよう心がけている。</p>	<p>各乳業メーカー、生産者団体等との意見交換等で得た情報について、可能な範囲で課内で共有し、政策・事業等の企画立案に活かしていく。</p>
<p>(2) リスク管理 課内で過去の事故等の事例を基に、危機管理対応についてのシミュレーションを行い、不測の事態に即応できるよう心がけている。また、問題が発生した場合には、再発防止のため原因の究明を徹底することとしている。 また、今般の口蹄疫の発生に対しては、酪農家及び乳業者に対し、家畜衛生の関係も含め、必要な指導を行った。</p>	<p>引き続き、リスク管理の手順、ルール等について、定期的に検証し、課内及び関係者に周知することで、事案を風化させないように努める。 口蹄疫の発生等に対しては、関係者から情報収集し、実態把握に努めるとともに、関係者に対する指導を行っていく。</p>
<p>(3) 食の安全に関する取組 乳業事故等の情報を網羅的にかつ迅速に収集できるよう、酪農・乳業者に対し、普段から、報告の徹底を求めている。また、緊急連絡網を整備し、休日でも迅速に情報集及び情報共有を行うことができる体制を整えている。 なお、乳業工場における異物混入事故等の事案が発生した場合には、食品衛生部局の対応を踏まえ、関係者から情報収集し、必要に応じて関係者に対する指導を行っている。</p>	<p>担当外の食の安全に関する問題事案についても、幅広く情報収集するよう努めるとともに、引き続き、酪農家及び乳業者に対し報告を徹底するよう指導し、情報を漏れなく迅速に収集できるようにする。</p>

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
<p>毎週1回、課員全員で情報共有する場を持っている。 新たに発生した業務や一時的に業務量が増大する場合には、既存の班、係にとらわれず業務を分担し、一方で「すき間案件」が発生しないよう、新たな案件に対しては、担</p>	<p>報告・連絡・相談を積極的に行い、突発的な業務が発生した場合であっても、迅速に課内全体で対応し、業務を分担できるよう努める。課内だけではなく、畜産部内においても、報告・連絡・相談を密に行い、部内の所掌事務についても理解を深め、</p>

当者を明確にし、柔軟に対応している。
報告・連絡・相談を実践することで、コミュニケーションのある職場づくりに留意し、業務の遺漏がないようにしている。

部内の連携をさらに強化する。

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