

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

組織名	経営局 経営政策課	連絡先	03-6744-2143、2144
所管する業務の概要	担い手の育成・確保、水田・畑作経営所得安定対策の推進、災害対策の取りまとめ		

1. 職員の基本的な心構え・行動	
・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
(1) 業務における心構え ○ 接遇マニュアルを常日頃から理解するように努め、日々の業務で実践できるように取り組んでいるほか、省への外部からの電話や来訪者への対応について、適切かどうかを職員間で確認し、随時改善点を指摘するよう努めている。	○ 電話での問い合わせや来省者への対応について、相手に不快感を与えていないか、説明がわかりやすいものとなっているかなど、適切な対応となっているかどうかを引き続き職員が確認し、改善を図るようにする。
(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係 ○ 限られた予算を最大限に活用できているかを常に確認するようにしている。 ○ 昨年度末に行われた戸別所得補償制度のブロック別・都道府県別説明会における施策の説明に当たっては、現地の農業の状況を把握した上で説明に臨むとともに、過去の説明会の議事録等を共有し、説明が現場に即してより分かりやすいものとなるよう心掛けた。	○ 今後も説明会等の機会等を活用し、国民視点の取り入れや国民に対する説明責任を果たす心構えを意識していく。
(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢 ○ 農業者等から直接意見・質問等を受け付ける農政安心ダイヤルを設置し、寄せられた意見・質問については、手順や報告等をルール化し、とりまとめて、職員間で共有している。 ○ 定期的に農業者・農業関係者に対して発行するメール	○ 農政安心ダイヤルやメールマガジン等に寄せられた意見・質問、対応内容については、引き続き情報共有を図るとともに、地方農政局等の農政安心ダイヤルについても、報告のルールを適切に運用していく。 ○ メールマガジンについては、読者数が継続して増えているこ

マガジンを双方向の情報交換ツールとして活用しており、職員の名刺の裏にメールマガジンの購読案内を掲載する等の取組を行うことで、昨年から更に購読者を1割ほど増やすことができた。

- 職員が直接現場に出向いて意見交換を行う機会を設けている。特に、戸別所得補償モデル対策の説明会に当たっては、説明会の概要や説明会で出された意見・要望、対応内容について、地方組織等も含めて広く共有し、適切な対応に努めた。

(4) 国民への情報提供姿勢

- メールマガジンの発行、パンフレットやダイレクトメールの配付等により、施策を分かりやすく説明するよう心掛けている。メールマガジンやHPからの問い合わせについては、関係部局に内容を照会し、内容をとりまとめて回答することで、相手が必要とする情報を適切に提供できるよう努めている。
- HPについて、常に最新の情報となるよう随時内容を見直しているほか、利用者の利便性を考えて、より分かりやすくなるよう内容を組み替える等の工夫をしている。
- 水田・畑作経営所得安定対策の交付金について、一部で過払い不足払いがあることが判明したため、原因究明のため、地方農政局等において保管する全ての書類について一昨年度に総点検・調査を実施するとともに、その結果や再発防止策について公表した。また、当該調査は昨年度・今年度も継続して実施し、結果についても公表している。

とから、今後も定期的な配信や、名刺の裏に購読案内を掲載する等の取組を継続し、読者数の一層の増大を図る。

- 農業の6次産業化や戸別所得補償制度の推進に当たっては、今後はこれまで以上に地方組織との連携が必要となることから、頂いた意見、要望、苦情等についても、地方組織等も含めて引き続き情報の共有に努めていく。

- メールマガジンへの問い合わせに対する回答については、引き続き相手が必要とする情報をワンストップで提供できるよう努めていく。また、寄せられた意見・質問その対応内容については、担当者間の共有にとどまっているため、課内全体での共有及び頻度の高い質問について、HPで質問内容と回答を公開する等の幅広い情報共有の手法について検討する。

- HPについては、今後とも更新があり次第、最新の情報を掲載していく。

- 今後とも都合の悪い情報も含めて積極的な情報提供を行っていく。

2. 政策・事業（業務）等の企画立案・推進	
・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
(1) 政策ニーズ等の把握に向けた取組 ○ TV会議や職員用掲示板における地方組織との情報共有や、農政安心ダイヤル、メールマガジン及び職員が直接現場に出向く等様々な機会を活用し、政策ニーズの把握に努めている。 ○ 電話での問い合わせ、直接来省された方との意見交換、及び外部での説明会等の概要については、必要に応じて課内外に情報共有し、その中での政策ニーズや政策課題の把握を行っている。	○ 今後とも担当者会議やTV会議、掲示板やメールマガジン等を活用し、提案された政策について随時把握していく。 ○ 電話での問い合わせ、直接来省された方との意見交換、及び説明会やメールマガジンへの問い合わせ等によって把握した政策ニーズ等については、引き続き関係者に情報提供を行っていく。
(2) 関係部署との連携強化のための取組 ○ 農業の6次産業化や戸別所得補償制度の推進に当たっては、現地の情報や作成資料等について局内外の関係部局と積極的に情報共有を図り、業務を進めている。 ○ 21年3月に作成された首都直下を想定した非常時対応計画（災害応急業務）の中で、関係局・課との連絡・連携に関し、改善すべき事項について検討中。	○ 農業の6次産業化や戸別所得補償制度の推進に当たっては、部局横断的な対応が必要となることから、今後とも関係部局間での積極的な情報共有を図り、業務を進める。 ○ 首都直下を想定した非常時対応計画（災害応急業務）及び個別災害マニュアルの見直しを行い、関係局・課との連絡・連携の改善を図る。
(3) 国民への施策等の説明方法 ○ 事業内容の説明資料については、平易な言葉や図表を用いることで分かりやすい資料となるよう工夫し、例えば、家族経営・集落営農・農業法人別に利用可能な施策をとりまとめた支援策ガイドにおいては、農業経営における課題別に事業が探せるよう構成し、より使いやすい資料となるよう工夫した。 ○ メールマガジンの発行、パンフレットやダイレクトメールの配布、支援策ガイドの作成・活用等により、施策を分かりやすく説明するよう心掛けているほか、情報を求めている方へ直接情報を伝える機会を増やすことで、より適切な情報伝達が行われるよう工夫している。	○ 説明資料については、引き続き平易な言葉を使うことや、図表を用いることで分かりやすい資料となるよう工夫するほか、対象ごとに支援策をまとめるなど、必要に応じて使いやすい資料となるよう工夫していく。 ○ 今後とも分かりやすい説明に努めるほか、メールマガジンの利用や、説明会や出張等の機会を活用し、なるべく直接説明する機会を増やすことで、よりよい情報伝達に努めていく。

○ 優れた施策説明資料等を随時参考にしており、戸別所得補償制度モデル対策の推進に当たっては、関係機関の作成したパンフレットを参考にし、より分かりやすいパンフレットの作成に務めた。

○ 資料等の優良な事例については、担当者間の共有にとどまっていることもあることから、課内に幅広く共有していく。

3. リスク管理	
・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
(1) リスク管理の手順・ルール ○ 21年3月に作成された首都直下を想定した非常時対応計画（災害応急業務）の中で、関係部局との連絡・連携に関し、改善すべき事項について検討中。 ○ 水田・畑作経営所得安定対策の交付金の過払い及び不足払いに関して、再発防止のため、昨年12月に申請様式を一部改正したほか、今年3月には申請書類に不備がないか、交付金額が過不足なく支払われているか等の総点検の結果を取りまとめて公表した。	○ 首都直下を想定した非常時対応計画（災害応急業務）の定期的見直しを行うとともに、省内LANシステムの掲示板等を利用して防災意識の向上を図る。個別災害マニュアルについても、今後見直しを図る。 ○ 水田・畑作経営所得安定対策の交付金の過払い及び不足払いに関しては、引き続き再発防止に努めるほか、審査体制等に不備があれば随時改善していく。
(2) 過去の失敗や教訓の活用 ○ 職員専用掲示板等を活用し、必要に応じて過去の事例を参考にし、日々の業務を行っている。	○ ヒヤリ・ハット事例収集・共有システムや、BSE問題、事故米問題の教訓だけでなく、職員専用掲示板内の口蹄疫関連対策の対応事例も参考にし、更なる業務の改善を図っていく。

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
○ 例えば、国会対応において担当者を当番制にする等、特定の職員に業務が集中しないよう調整を行っている。 ○ 局内で課横断的な勉強会を開催し、職員のモチベーション及び業務遂行知識を高め、課題を共有する機会を増やし、共通認識が持てるようにした。 ○ 常にスケジュール管理を徹底し、前例にとらわれることなく、適切に業務を行っている。	○ その他の業務についても、適切な役割分担を行い、業務の平準化・分散を行っている。 ○ 班や課を横断した勉強会は引き続き開催し、業務遂行能力や知識の向上に努める。 ○ スケジュール管理の徹底や前例にとらわれない業務対応についても継続していく。