

## 業務改善の実施状況報告

組織名	経営局協同組織課	連絡先	03-6744-2163
所管する業務の概要	農業協同組合法の改正、農業協同組合等の集荷・販売事業等の指導、農業協同組合等の老人福祉事業・厚生事業・生活関連物資の供給事業の整備・指導、農業協同組合等の共済事業の指導、農林年金制度の企画・調査、農林漁業団体職員共済組合の指導、農業協同組合等の経営管理、農業協同組合中央会の指導、農業協同組合等の合併・組織整備の企画・指導、調査		

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
<ul style="list-style-type: none"> <li>これまでの取組実績及び現在実施している取組</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の課題とその改善策</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>半年ごとに課の組織目標を修正・確認し、当課の行政を行う上での取組の共通の目標を持つ。（「協同組織課は、農業者等の協同組織が、①自主性を持って組合員が望んでいることを的確に把握し、②組合員の利益につながる事業を健全に実施して、③食料の安定供給や地域経済社会の維持発展を通じて国民経済の発展に寄与するよう、協同組織の発達を促すこと」）</li> <li>局として実施した接遇研修の受講に加え、課の独自の取組として、電話対応研修を実施した。</li> <li>昨年7月に農協に対する苦情、相談等の取り扱いについて、事務ガイドライン(経営局長通知)を改正し、相談等の内容(公益通報、組合との個別取引、これら以外の違法行為等)に応じ、対応を明確にしたところであり、これに従い対応を行っている。</li> <li>当課のホームページの改善を行い、利便性を高めるとともに、よくある質問など、汎用性の高いものについて新たに掲載するなどの取組を行っている。</li> <li>①コピーをする、プリントアウトするなどの際に、極力両面印刷をする、②できる限り業務を効率的に処理し、業務時間内で業務を終わらせ、なるべく残業をしないようにす</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、半年ごとに課の組織目標を課員全員で修正・確認していく。</li> <li>参加者が特定される傾向があるため、課内全員が参加して対応していく態勢を構築していく。</li> <li>実際に寄せられる苦情等については、内容の重複する事案が多く、より効率的に事案の処理を行うことが課題として残されていることから、当課のホームページの「よくある質問」のコーナーに順次掲載していく等の取組を進めていく。</li> <li>迅速な情報提供を行うためには、ホームページをできる限り迅速に更新するための体制整備が課題として残されていることから、CMS研修の積極的な受講等を通じて、職員のホームページの作成能力を向上させるなど、複数人での作業体制の整備を進める。</li> <li>引き続き左記の取組を実施していく。</li> </ul>

<p>るなど、コスト意識を持って、業務に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体及び他省庁等との調整事務における重要な論点については、その経緯や結果を書面で記録している。また、その記録については、必要に応じ、調整の相手方や当方の関係者に周知している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書面で記録したものについては、後任者へ確実に引き継ぐことにより、今後の事務が円滑に処理されるよう図ることとする。</li> </ul>
---	---

<h2>2. 国民視点に立った業務の遂行について</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでの取組実績及び現在実施している取組</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の課題とその改善策</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場のニーズや先進的な取組を把握するため、当課職員が現地へ直接赴き調査を実施し、その結果については、課内の情報共有のための報告会を開催している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現地調査により得られたニーズや情報については、その場その場で完結させず、共有の上、継続的にフォローアップすることが必要であり、引き続き取組を実施していく。</li> <li>・先進事例に限らず、課題を引き出すための問題事例についても先方の理解・協力の下に必要な調査を行っていく。</li> <li>・高品質の作物を生産している農家組合員に焦点をあて、過去の経験談を積極的に紹介する。過去の失敗談、失敗から学んだこと、視点を変えての取組、品質へのこだわり、妥協しない強い意志等、「自分が納得して生産した作物を安全に消費者に提供する」という事例を積極的に紹介することで、新たな農業者や既存農家の意識改革を図る。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・農協の先進的な取組等について、新聞報道等から情報収集を行い、データベース化を行っているところ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データベースをさらに充実させ、その個別事例について必要に応じ都道府県への聞き取りや現地出張を行い、実態を把握することにより、政策の企画立案の一助とする。また、他の農協の模範となるような取組については、当課ホームページにその取組概要を掲載し、幅広く周知を図っていく。</li> <li>・データベースの活用については、現状として調査対象事例の収集にとどまっていることから、省内においても広く活用できる態勢の構築を検討していく。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・都道府県の農協指導部局との定期的な情報交換の場を設けるとともに、指導監督に当たっての問題点を共有。また、得られた情報については、関係部署間でも共有し、今後の業務の参考とするとともに、重要な課題が発見された場合は、都道府県へフィードバックとともに、具体的な指導監督手法を相互に検討することにより、指導監督のレベルアップにつなげている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き左記の取組を実施していく。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・農協の経済事業については、米、園芸、生産資材など各事業ごとに省内の関係各課と一緒に、全農からヒアリングを実施するとともに、意見交換を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング等により把握した農協系統の事業展開方向について、年1回程度、フォローアップしていく。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・補助事業のパンフレットについては、文字の羅列ではなく、写真や絵などを盛り込むなど視覚的工夫を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、国民向けのパンフレット等の資料作成の必要が生じた場合には、特に丁寧かつわかりやすいものにしていくよう、職員の資料作成能力をさらに向上させる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部から寄せられる農協に対する苦情・相談等について的確に対応できるよう、取扱いについて事務ガイドラインに明確化するとともに、当課の独自の取組として、電話対応研修を実施した。また、より実践的な電話対応研修の実施により、課員の電話対応能力のレベルアップを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き左記の取組を実施していくとともに、外部から寄せられた農協に対する苦情・相談等について、メールを活用するなどして、課内で共有し、適確な対応をとれるような態勢を整えていく。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・期限のある作業について、作業の期間にかかわらず、作業を受け次第、担当又は担当班において方針を決定している。また、課としての判断が必要な作業については、課長との間で作業方針の事前相談や、草案段階での確認を行うことにより、期限超過の防止に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当班内の情報共有体制が不十分な場合、作業が担当者個人に帰属してしまい、担当者の不在等の際には、作業が放置されてしまうケースが未だ存在しているため、日頃から担当班内での共通認識を醸成し、相互にサポートしていく体制を整えていく。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・農協系統が扱う農畜産物等のほとんど全てが国民が消費するものであり、その安全性の確保は極めて重要であることから、食品コンプライアンスの意識の醸成に向け、生産履歴記帳やGAPの推進などを内容とする自主行動計画を策定するよう指導している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国農協中央会及び都道府県農協中央会において自主行動計画が策定されたことから、今後は、農協において計画が策定されるよう指導していく。</li> </ul>

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>事務の仕上がりの期間から逆算して、十分な時間的余裕をもって調整、説明が行われるよう、案件ごとに、その都度確認を行った。</li> <li>起案文書はできるだけ持回るなど、円滑な事務運営に努めるとともに、既決文書も保存期間を十分確認して保存するなど、適切な文書管理に努めることについて再確認を行った。</li> <li>担当班が明らかではない業務や短時間での作業が必要となる業務について、所掌事務の枠を超えて各班が協力して業務に当たっている。</li> <li>業務に必要な資料等を、必要になったときに円滑かつ適切に活用・提供できよう、資料等の整理整頓の取り組んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、十分な時間的余裕をもって調整等が行われるよう、案件についてはまず段取りの説明を行うことを習慣づけることとしている。</li> <li>さらに、人事異動の前後における事務の進捗状況の十分な確認や、決裁中の文書の適切な管理についても再度確認を行うこととしている。</li> <li>協力を行っている職員が、作業の重要性について十分な理解が得られないまま業務を行わざるを得ないケースもあり、その結果、その業務について積極的な姿勢で取り組むまでに至っていない場合もあることが課題である。そのため、各班の協力を仰ぐ際には、協力が必要となった状況や各々の役割を明確にし、協力者の納得を得るように努める。また、進捗管理を徹底し、作業の漏れを防止する。</li> <li>引き続き左記の取組を実施していく。</li> </ul>

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>農業・農村の現状や農家の意向、担い手支援や地域農業振興の実態を把握するため、農協の協力をいただき、約1ヶ月間、農協への実地研修を実施し、現場の取組から学ぶ機会を設けている。当該研修の成果については、報告会の開催や省内掲示板に報告書を掲載することにより情報の共有化を図っている。また、研修生の希望やこれまでの業務経験と受入先の農協の受入態勢をうまくマッチングさせ、研修計画を十分に練り上げることにより、さらに有意義な研修を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き左記の取組を実施していく。</li> </ul>

