

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

組織名	経営局保険課	連絡先	03 (3502) 7337
所管する業務の概要	農業災害補償法に基づく農業災害補償制度の再保険業務等		

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
○ 外部の方から頂いた苦情・要請・内部告発等について、その対応方法を定めるマニュアルを作成し、課内職員が統一的かつ適切に対応できるようにしている。また、当該苦情等を課内で共有し、業務の改善等に活かしている。 ○ 接遇マニュアルを参考に、事業関係者、都道府県庁関係職員等に対して、親切・丁寧・正直な対応を心掛けている。 ○ 「ビジョンステートメント」を職場内に掲示し、日々の行動の心構えとして活用している。	○ マニュアル作成（平成20年10月作成）から約2年が経過していることから、課内全員が当該マニュアルを読み直し、苦情・要望等に対し、より適切に対処し、かつ今後の業務に活かせる体制を築く。 ○ 引き続き接遇マニュアルに沿って適切な対応を行い、事業関係者、都道府県庁関係職員等を含む省外からの要請、情報提供を真摯に受け止めるよう努力する必要がある。

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
○ 農業災害補償制度は、専門用語が多く、作成した資料が関係者以外に理解しづらいものになっていることが多かった。このため、専門用語の使用を避けたり、丁寧な解説を付けるなど、分かりやすい資料の作成作りを進めている。 ○ 当課が担当している農業災害補償制度は、自然災害等によって農業の再生産が阻害されることのないよう、保険の	○ 関係者以外の方にも分かりやすい資料を作成し、農林水産省のホームページで公表するなど幅広い方々に農業災害補償制度を正しく知ってもらう必要がある。 ○ 今後とも、共済金の適切な支払に支障が生じた又は生じそうになった想定外の事案を分析し、必要に応じて制度の改善等を

仕組みを活用して被災農業者に迅速かつ適切に共済金を支払うことによって、農業経営の安定を図るためのものである。このため、共済金の適切な支払に支障が生じた又は生じそうになった想定外の事案の経験を組織的に共有するよう、想定外の事案についての進捗状況や処理結果についてメモを起こす等記録を残した。 ○ 国民視点に立ち、無駄を極力排除する観点から、ISOへの取組において、不要な電源のオフや紙の使用量抑制などについて、例えば、課内の職員が取り組み易くするよう、注意喚起のビラの掲示や、裏面利用可能な紙の回収箱の設置等を行い、取組強化を行っている。	行う必要がある。 ○ 業務の繁忙や関わりの少なさ、一方的な通信のやりとり等によって、職場のコミュニケーションが希薄になるおそれがあるので、メールだけのやりとりに陥らぬよう、関係者には声を掛け合い、対面での説明を行うことを基本とすることを心掛ける。
--	---

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
○ 週間予定表を作成の上、毎週課内の班長会議で報告すること等により、課内の業務スケジュールの共有に努めている。 ○ 自由に意見を言える風通しのよい職場となるよう、各係、各班、業務の関係者間において、日頃から情報を共有し、また課内でのミーティングを開催するように努めている。 ○ 事務処理の過程で、班長と担当者、当課と担当課などによりダブルチェックを行い、手違い等による問題発生の防止に努めている。	○ 今後も課内各班において今後の予定を記入、適宜修正を加えること等により、きめの細かい情報共有に努めることが必要である。 ○ 周囲に第三者がいる場合は、話しにくい案件もあることから、業務の中身によっては、会議室等を使用して個別に対応する。 ○ 省内の業務は、メールを利用した連絡で処理する頻度が多くなっているが、メールによる連絡が相手に正しく伝わっているかを確認する必要がある。

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
○ 入手した資料や情報について、当課の業務に関係せずと	○ 課の所掌の単位を超え、組織横断的な知識の活用を図るため、

も他課に関係し得る場合は、関係課への情報の提供に努め、省全体の政策の理解に努めている。

当課から情報提供を行うのみではなく、自主的に、省内各課の動向について見聞を広めるようにする必要がある。