

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	大臣官房国際部国際政策課	連絡先	03-3502-3068
所管する業務の概要	農産物貿易交渉等についての国民や関係者の認識を広め、交渉の理解醸成を図るほか、交渉等に必要となる国内外の情報収集・提供及び問い合わせへの対応を行う。		

1. 基本的な心構え・行動	
・現在行っている取組や工夫	・点検によって得られた課題とその改善策
- 政策外交員のページを活用し、他局庁の政策も学ぶとともに、ページにある主な基礎的資料については、打ち出しの上、外部からの問い合わせに対応できるようにしている。 - 接遇については、接遇研修、接遇マニュアルを参考に、職員一人一人が再確認を行い、待ちの姿勢でなくこちらから働きかける「先手の接遇」を心がけている。 また、外部からの電話は迅速に取るよう心がけるとともに、要件に対しては的確・丁寧に対応する等、「農水省のお客様」であることを意識した対応をしている（来省者に対しても同様）。 - 省全体の各政策を把握するために、大臣会見、事務次官会見の報道を見たり、省内掲示板でその内容を確認している。また、省内掲示板、各局庁HP等に掲載される食品安全、農政改革等に関する情報を注意深くフォローすることにより農林水産省全体の政策の動きを把握するようにしている。 - 国際部独自の自己点検票(ステートメント5「VICTO」)による自己点検を行っている。	- 農林水産省の一職員として、省全体の各政策を把握するように、自分の担当以外の分野も更に勉強することに努める。 「ビジョン・ステートメント」を意識することが少ないため、一日一度は見るように努める。 また、「ビジョン・ステートメント」は承知していても、その意味を正確に理解していないことから、「ビジョン・ステートメント」を課員個々の業務に当てはめ、政策を提案し、その実現に向けて行動するよう努める。 - 省全体の政策の動きをフォローする点において、若干不十分な点が確認された。このため、今後は、課内においてお互いに注意喚起し合いつつ、省全体の政策の動きをフォローするよう努める。

2. 政策・事業等の企画立案・推進

・現在行っている取組や工夫

①業務の点検、分析・検証

- ・ 行動前のワンステップで、どのように業務に取り組むか検証するとともに、特に、後の展開を考えて検証するようにしている。
- ・ 業務を効率よく行うために、不必要な作業がないかを点検し、締切期限等を把握した上で、業務に優先順位を付ける等のスケジュール管理を行い、不必要な残業を行わないようにしている。
- ・ 事務経費についても、国民感覚や納税者の視点に立って使用するよう、職員に周知している。
- ・ 在外公館農水省アタッシェからの情報は、省内掲示板に掲載したり、報告会を開催するなどして省内職員に周知し、広く業務に活用できるようにしている。
- ・ 国民各層にとって分かりやすくするため、作成する資料やチェックする資料については、平易な表現・文言を使用するようにしている。
また、海外農業情報について、HP等に掲載する場合においては、平易な表現を用いるように工夫している。

②ニーズの把握等の取組

- ・ 各課の担当ラインにも、メールの振り方等に不満があれば教えてくれるよう声かけをしている。
また、担当部局に作業依頼して苦情があった場合、再度同じ過ちが生じないよう記録している。
- ・ 職場環境の整備等については、その都度、職員から要望等があれば、その内容を検証した上で、要望等に応えるとともに、こちらから職員に対しても、要望等の聴取を行っている。
- ・ 海外農業情報収集・分析業務を行うに当たり、随時省内関係者や在外公館等(農水省アタッシェ等)の意見を取り入

・点検によって得られた課題とその改善策

- ・ 前例や慣行に流されていないか、自分の都合のいいように解釈していないか等、なかなか自分では気づきにくいことから、自分の業務プロセスについても周囲との報告・連絡・相談を行うよう努める。
- ・ 常に業務について分析・検証が出来ているわけではないので、今後は、課内で注意喚起し合う環境を醸成し、各自が常に分析・検証しつつ業務を行うように努める。
- ・ 職員の心身の健康のためにも、メリハリをつけた業務スケジュールを意識し、超過勤務を縮減するように努める。

- ・ 国民からの意見、苦情等への対応は、「本来業務」といった意識が薄く、情報共有が行われていない傾向にある。
また、意見・苦情等が課内で周知が徹底されていないケースがあったので、今後外部等からの意見等があった場合は課内に周知徹底するとともに、情報共有に努める。
- ・ 地方農政局等において国際分野に関する国民向け説明会等の開催実績を確認したところ、今年度は昨年度よりも開催回数が少ないことから、地方農政局等でより活発に行われるよう担当者に対して働きかけるように努め

れ、改善を図るようにしている。

- ・ 外部から寄せられた農林水産物の国際分野に関する問い合わせや意見等について、「親切、丁寧、正直」に対応するとともに、今後の施策に適切に反映するために、個別問い合わせに対応する整理票の作成とともに、地方農政局等も含めた具体的な対応の流れ(国際交渉ホットライン)を明確化している。

③関係部署との情報交換

- ・ 分かりきっていることでも「分かっているだろう」で済まらず、必ず相手に確認して「お互いに確認済みである」という情報を共有している。
- ・ 外国要人を招へいしてセミナーを開催したり、在外公館帰国者の報告会を開催し、農業に関する国際情報を関係部に提供している。
- ・ 当課が開催している国際情報分析会議に、在外公館からの農業情報等を提供している。
- ・ 在外公館農水省アタッシェに対し、省改革ダイレクトメール等を配信し、情報提供等している。
- ・ インターネット等を通じて外部から寄せられた意見や質問に対する回答については、国際部内の共有ファイルに保存し、情報を共有できるようにしている。

④職員や業者等への説明方法

- ・ 作業をお願いする場合は、なるべく不必要な作業が発生しないよう、作業の重要性や、今後の流れ等を想定し対処している。
また、報告・連絡を行うメールにおいて、必要事項が分かりやすく書かれているかどうか確認してから送信するようにしている。
- ・ 口頭による説明とメールによる説明のメリット・デメリットを踏まえた上で、使い分けあるいは併用を行っている。
- ・ 担当部局より職員への説明等の依頼があった場合、その内容のまま職員へ説明等を行うのではなく、担当者自身が理解した上で、職員に対し分かりやすい内容となるよう資

る。

- ・ 些細なことであっても、暗黙の了解のようなことをさけ、すべて明示的に情報交換を行うよう努める。
- ・ 職員間で確認すべき事項に関する認識の違いがあることもしばしばあることから、これらが存在すること自体をお互いに理解するように努める。
- ・ メールによる情報交換により、業務運営が効果的かつ効率的に行えるようになったが、メールによる情報提供等が非常に多くなっており、全ての内容を確認できていないなど、情報交換が不十分な状態となっている。
重要な情報等については、担当者会議を開催するなど、情報の共有に努める。

- ・ 職員の考えている分かりやすい資料の基準と、消費者などの国民一般の方の分かりやすい資料の基準は違うため、対象者にあった資料を作成するように努める。
- ・ 説明会等の後には、可能な限り参加者からアンケートで説明内容、資料についてどの程度理解できたか、「参加者の本音(声なき声)」を把握するように努める。

料を作成し、説明するようにしている。 ・ W T O、経済連携、食料安全保障等テーマごとに対外的な説明に使用できる、分かりやすい資料を作成している。	
---	--

3. リスク管理	
・ 現在行っている取組や工夫	・ 点検によって得られた課題とその改善策
① リスク管理の手順・ルール ・ リスクポイントは必ず上司・同僚に相談・情報共有し、リスクヘッジを図るようにしている。 ・ 新型インフルエンザの発生に際し、世界各国の農水省アタッシェから「発生状況」「本人・家族等の健康状況」等の情報を収集し、省内周知するとともに、海外出張者に対する安全の確保のため、出張の規制を実施した。 ・ 在外公館からクーデター、テロ、地震等が発生した情報を早急に入手し、省内の関係部局に迅速に周知している。	・ 個別の問題には、各々適切な対応を行っているが、リスク管理として明確な手順・ルールが定められているわけではない。各担当者がリスク管理を心がけ、必要に応じ手順・ルールの検討に努める。
② 過去の失敗や教訓の活用 ・ 新規登録されたヒヤリ・ハット事例について、各課に周知する際に、国際部で起こりそうなものを抜粋し、必ず確認するように周知している。 ・ 業務については、一人で抱え込むのではなく、上司をはじめ関係方面への「報告・連絡・相談」を基本とし、行うことにしている。 特に、マイナス情報(対応に困ってしまい、悩んでしまうような情報)ほど重要な情報であると認識し、そのような情報ほど上司等に早めに相談するようにしている。 ・ 在外公館アタッシェや外部からの情報提供、問い合わせ等については、農林水産品の貿易問題にかかる重要事項が含まれている場合があるため、担当者だけで抱え込むことなく、適切に関係者間で情報共有するようにしている。	・ 部署に関係の薄い「ヒヤリ・ハット」事例も多く、自分の部署でも再度起こりうる事例の蓄積がされていないので、改善するよう努める。 ・ B S E問題や事故米問題から得られた教訓、ヒヤリ・ハット事例について、内容を確認するのみとなっている。今後は、自分の業務に置き換えた見直しや改善に努める。

4. その他の重要な取組

・ 現在行っている取組や工夫	・ 点検によって得られた課題とその改善策
①職場環境づくりに関する取組 ・ 職場で議論する際には、上司・部下ともに役職を気にしなくても良いように呼び方に配慮している。 ・ 些細なことでも常に相談・意見交換等ができる雰囲気の醸成に努め、重要な案件が適時に相談・対処できるようになっている。	・ 業務が一部の人に偏っているので、業務過多とならないよう業務の平準化を図る観点から、他の者が分担できる作業は、分担するよう指示をするよう努める。 ・ 課員が集まり議論する機会は限られているが、各班で抱えている問題を共有するため、課内班長会議等で意見交換できる機会を増やすよう努める。
②独自の点検項目 ・ 資源の無駄遣いを減らすため、資料等の用紙類については、両面コピーの徹底、裏紙使用を推進している。 また、コピー機や印刷機には、両面コピーや裏紙使用を徹底するようチラシを貼るとともに、裏紙使用の専用トレイを設け、その推進に努めている。 ・ 国際部で作成した職員行動規範に基づく取組状況について定期的に自己点検を心がけている。	・ 出張経費等を引き続き節減するよう努める。