

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	総合食料局流通課	連絡先	03-3502-7659（直通）
所管する業務の概要	食品の流通分野に係る流通機構の合理化及び流通機能の高度化の促進など		

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	
・ 接遇マニュアルを参考に、親切で丁寧な対応を心がけている。		・ 接遇については、各職員において不十分な点があるので、不断に改善に努める。 ・ 具体的な改善策としては、毎週月曜の課内会議の場で、接遇について、失敗事例や相手に喜ばれた事例等について会議出席者から報告する機会を設け、課全体で接遇レベルの向上に努めていく。	
・ 業務に関する利害関係如何に関わらず丁寧な説明を心がけている。		・ 行政の文書はわかりにくいと言われることが多いことを踏まえ、より平易で分かりやすい文章や資料の作成を心がけるとともに、丁寧で分かりやすい説明になるよう、職員一人一人が不断に努力する。 ・ 具体的な改善策としては、毎週月曜の課内会議の場で、外部の方に説明をした場合の結果概要及び相手に理解されたか否か等参考となる事例について、会議出席者から報告する機会を設け、情報の共有化を図るとともに、課全体で外部の方に対する説明能力のレベルの向上に努めていく。	

・ 接遇マニュアルを参考に、情報提供者に対して親切で丁寧な対応を心がけている。 ・ 「市場取引 1 1 0 番」を流通課に設置し、量販店と取引する卸売市場関係業者からの通報・相談に対応する体制を構築している。	・ 市場や食品流通関係者、消費者等から多数の意見、要請、苦情、取引に関わる疑義情報その他情報提供が寄せられ、その都度、その内容を精査し、適切に対応することに努めているが、従来、これらの情報提供に対する対応結果を体系的に整理・蓄積してこなかったという問題が判明した。 ・ このため、今後は、これらの情報提供に対する対応実例を文書で整理・蓄積を図り、情報提供者に対する対応のさらなる迅速化と内容面の向上に努めることとする。
・ 国民から情報を求められた際には、接遇マニュアルを踏まえて親切で丁寧な対応を心がけており、分かりやすい資料をホームページに掲載する他、個々の要請に応じて、資料の郵送や電子メールにより情報を提供するなど、できる限り丁寧に対応している。	・ 流通課のホームページ（食品流通情報、卸売市場情報）は、担当業務の一部しか情報掲載しておらず、更新も少ないなど、国民への情報提供としては不十分である。 ・ 今後は、質問コーナーやご意見箱の設置などホームページの内容を充実させるためのチームを立ち上げ、不断に、ホームページを更新していく体制を整える。 ・ また、継続的にホームページの更新を行うため、毎週月曜日の課内ミーティングで、新規にホームページで情報提供することが望ましい事項等について、自薦他薦を問わず提案しその場で検討することにより、積極的な情報提供を進めることとする。

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	・点検によって得られた課題とその改善策
・政策のニーズを把握するため、業界団体や企業と意見交換を実施している。 ・地方農政局食品課に対し、地方の情報・意見の収集のため、地元関係事業者等との意見交換や関係事業説明会の実施を依頼。	・従来、意見交換会や事業説明会の実施を農政局に依頼した場合、「急な話なのでできない」等難色を示す場合があったことを踏まえ、今後、農政局に依頼する場合には、あらかじめ十分な時間的余裕を持って、会議の開催趣旨を丁寧に説明し、農政局の理解を得たうえで、依頼するものとする。
・政策・事業を推進する際には、他省庁や関係事業者団体に出向いて、事業のPRの協力依頼を実施。	・政策・事業を企画立案する際には、他省庁や省内関係部署等との間で、ほとんど連携して実施していない状況にあるので、今後、新たな政策・事業の企画・立案にあたっては、他省庁等の関係部局との意見交換や政策立案のための研究会等への参加等の協力を依頼すること等連携を行う工夫を検討する。
・説明資料の作成に当たっては、会議の出席者の関心事項等を踏まえ、どのような表現や構成が出席者にとってわかりやすく効果的に理解されるか、関係者間であらかじめ打ち合わせを行い、パワーポイント等を使った分かりやすい資料づくりを心がけている。 ・会議における政策・事業の説明に当たっては、明瞭な発音で丁寧な言葉遣いでわかりやすく説明するとともに、質問や意見交換の時間を十分に確保し、質問や意見に対しては、誠実かつ丁寧に回答するよう、心がけている。	・説明後にわかりにくいと指摘される場合があるが、どの点が難解であったのか、また、意見した個人レベルの問題なのか、そう認識する者が多数いるのかなど、体系的な把握していないという問題がある。 ・今後は、説明会の出席者を対象にアンケートを実施し、その結果を課内会議に報告し、不断に、資料作りやプレゼンテーションの改善に役立てるものとする。

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	
・新型インフルエンザや災害等の対応マニュアル等リスク管理の手順・ルールについて、全職員に周知し、訓練に参加するなど、リスクの発生に備えている。	・リスク管理の手順・ルール等を再確認するとともに、訓練に積極的に参加する。	
・ヒヤリ・ハット事例やB S E 問題・事故米問題から得られた教訓を各職員が確認している。	・各職員がヒヤリ・ハット事例やB S E 問題・事故米問題から得られた教訓を自分の実際の業務に置き換えて、業務の見直しや手順の改善等の検討を行っていないという問題が確認された。このため、今後、全職員が業務の見直しや手順の改善等を不断に実施するとともに、課内で発生したヒヤリ・ハット事例については、課内会議で報告し、情報共有する。	

4. 食の安全に関する取組		
・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	
・「B S E 問題で得られた教訓」（平成 2 1 年 3 月、消費・安全局、生産局）、「事故米の不正規流通問題に関する反省点と改善策」（平成 2 1 年 3 月 31 日、総合食料局）等の印刷物を職員全員に配布し、何よりも「食の安全」が重要であるという意識の醸成に努めている。	・「B S E 問題で得られた教訓」、「事故米の不正規流通問題に関する反省点と改善策」等の印刷物を職員全員に配布したにもかかわらず、その教訓を自らの仕事に具体的に生かしきれていないことが判明した。今後は、改めてこれらの教訓を仕事に生かすよう、課内会議で活用事例等を報告する機会を設けるものとする。 ・平成 20 年度の「食品の安全に関する一斉研修」に参加していない職員については、必ず参加するものとし、その他の食品の安全に関する研修等についても積極的に参加するものとする	

・食品小売・卸売業関係団体を対象に、「食品業界の信頼性向上自主行動計画」の策定を指導するとともに、団体傘下の会員企業等に対する信頼性向上自主行動計画に基づく取り組みを要請。	・「信頼性向上自主行動計画」に基づく取組の推進を業界団体に対して引き続き要請するとともに、その実施状況について、定期的に把握する。
--	---

5. 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	
・毎週月曜、課内会議を開催し、各業務の問題点等について意見交換する場を設定。 ・業務が特定の者に偏らないよう、所掌事務に拘わらず、柔軟な業務運営を行うことにより、業務の平準化に取り組んでいる。		・不断に業務方法を見直し、効率的な業務運営に努めることとする。 ・1人あたりの執務スペースが小さいとはいえ、雑然と山のように書類が置かれている机が数多く見受けられ、床に直接、ファイルや書類が置かれているオフィス環境は見苦しいだけでなく、業務効率を低下させている。このため、机の上と書棚の整理整頓を徹底するとともに、床にファイルや書類を置かないものとする。	