

(公表用様式)

業務再点検結果報告

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. 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
(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。 ○ 省への外部からの電話や来訪者に対しては、常に相手に不快感を与えないような丁寧な対応を心掛けている。	○ 外部への対応については、相手に不快感を与えていないか、分かりやすい説明となっているかなど、適切な対応となっているかを、職員同士で随時確認・検証を行い、必要に応じて改善を図る。
(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係 ○ 農業経営の体質強化に取り組むことは食料の安定供給の確保につながり、消費者の利益にも資するため、必ずしも業の振興と消費者の利益は矛盾しないが、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。	○ 施策が単なる農業保護に終始しないよう、常に国民視点の施策への取り入れに努め、国民に対して説明責任を果たしていく心構えを毎週の課内会議等の場で確認しながら業務を進めていく。
(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢 ○ 当課においては、 ・ 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、手順や報告等をルール化する ・ 定期的に農業者・農業関係者に対して発行するメールマガジンを双方向の情報交換ツールとして活用する ・ 直接現場に出向いて意見交換を行う等を実施し、意見、要請等に対して丁寧な対応を心掛け	○ 農政安心ダイヤルでは報告等のルールを定めているが、今後、再度周知を図り、寄せられた意見・質問、対応状況について職員間での情報共有を図っていく。 ○ メールマガジンについては、一定の読者数を確保し、内容も概ね評価を得ているが、今後、一層の読者数の増大を図っていく。 ○ 頂いた意見・質問、要請等への対応内容については、

ている。

TV 会議や掲示板等を活用し、地方組織等も含めて広く情報共有を図っていく。

(4) 国民への情報提供姿勢

- 農業者に対して、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。
- 課の HP について、農業者等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た。
- 災害による農林水産関係被害については、随時 HP で情報提供を行うほか、本年より情報更新の都度プレスへの投げ込みも実施。また、被災農林漁業者向けの融資に関する分かりやすいパンフレットを作成・活用。
- 水田・畑作経営所得安定対策の交付金交付について、一部で過払い及び不足払いがあることが判明したため、21 年 1 月にその事実と総点検の実施、3 月に総点検の結果、中間報告と再発防止策を公表。

- 情報提供に当たっては、相手が必要とする情報とのギャップが生じないように、提供する前に相手方の状況や要望について可能な限りの確に把握する。
- HP は常に最新の情報に更新する。
- HP やメルマガにくる意見をより一層活用することで、国民に説明して理解が得られるかを常に確認しながら業務を進める。
- 今後とも都合の悪い情報も含め、積極的な情報提供を行う。

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

(1) 政策ニーズ等の把握に向けた取組

- 当課においては、
 - ・ 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の設置
 - ・ 定期的に農業者・農業関係者に対して発行するメールマガジンの双方向の情報交換ツールとしての活用
 - ・ 直接現場に向いて要望を伺う
 - ・ 農業法人等との継続的な意見交換等を実施し、政策ニーズ等の的確な把握に努め、政策・事業の企画立案に活用。

- 今後、TV 会議や掲示板等を活用して、地方組織等からの政策提案の一層の推進を図っていく。
- 把握した政策ニーズ等については、関係班のみではなく、課内外にできるだけ速やかに情報が行き渡るようにする。

(2) 関係部署との連携強化のための取組

<ul style="list-style-type: none"> ○ 当課だけでは解決できない案件を中心に、常に局内外の関係部局との各種資料・データや情報共有、意見交換を行っている。 ○ 災害対策については、当課は省内の取りまとめ担当であり、常に関係局・課との連携を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 経営政策は省内に広く関係することから、局内、省内の積極的な情報共有を図る。 ○ 特に緊急時など時間のない中で連絡・連携を迅速かつスムーズに行う方法について、更なる検討を行う。
<p>(3) 国民への施策等の説明方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 農業者等に対して、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、逆引き型の支援策活用ガイドの作成・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 説明資料については、平易な言葉でより分かりやすく工夫する。 ○ 本当に知りたい人までどうやって情報を届けるか、その方法や経路等について検討する。 ○ 優良な対応事例を検証し、職員で共有する。

<h3>3. リスク管理</h3>	
<p>・現在行っている取組や工夫</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p>
<p>(1) リスク管理の手順・ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 災害対策においては、災害発生時の対応マニュアルを作成し、具体的な運用方法や関係部局及び室内の職員の役割分担について随時確認を行っている。 ○ 水田・畑作経営所得安定対策の交付金交付について、過払い及び不足払いが判明したため、これまで交付した全ての交付金について総点検を実施し、その原因分析を行うとともに、再発防止策を策定。現在、防止策について具体的に取り組んでいるところ。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 災害対策においては、災害発生時の対応の迅速化及び関係部局との連携について、更に改善の余地があるため、今後運用の改善を図っていく。 ○ 今後とも再発防止策については確実に実行していく。
<p>(2) 過去の失敗や教訓の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、地方組織において審査担当者を集めた会議の開催等により、問題認識の共有と再発防止手法の周知徹底を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ヒヤリ・ハット事例や BSE 問題、事故米問題を自身の業務に置き換えて、対策案を検討する。

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
<p>○ 課内では業務量が相当程度増減するため、業務量の多い時には、できるだけ他の職員が業務量の多い職員をサポートするようにしている。</p>	<p>○ 左記のような取組に加え、日頃から業務の平準化を図り、特定の職員に業務が集中しないような調整を行う。</p> <p>○ 必要に応じて横断的な勉強会を開催する等により、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、共通認識がもてるよう工夫する。</p> <p>○ 常にスケジュール管理の徹底を図ると共に、業務にあたっては、何事にも前例にとらわれることなく対応する。</p>