

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	経営局協同組織課	連絡先	総務班 磯野 福祉班 宮本
所管する 業務の概要	農業協同組合法に基づく農協系統への指導・監督		

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	
・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、電話応対研修を実施した。		・電話応対研修によって、相手の問題意識を具体的に聞き出し、問題意識を共有することが重要と改めて認識。今後も研修を行っていく。	
・農協に対する苦情、相談等についての取り扱いを事務ガイドライン(経営局長通知)に定めているところであるが、本年7月にはその相談等の内容(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。		・実際に寄せられる苦情等については、同じような内容の事案が多いことから、こうした苦情内容については、当課のホームページ(農協・農事組合法人関係)のよくある質問のコーナーに順次掲載していく。	
・本年8月に、当課のホームページ(農協・農事組合法人関係)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。		・情報ソースについては、常に更新していく必要があることから、定期的に見直すことが肝要であることを認識。 ・ホームページについても国民視点に立った情報の提供を行うため、より見やすく、わかりやすい表示にすることが必要。また、リアルタイムで情報を提供するスピードも求められてることも認識。そのため、職員のホームページの作成能力の向上、複数人での作業体制を確立する。	

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	
・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。		・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と考える。	
・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。		・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。	
・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、指導監督にあたっての問題点を共有。		・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し、指導監督のレベルアップにつなげることとする。	
・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。		・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、年に1，2回程度、同様のメンバーでヒアリングを実施し、フォローアップしていく。	
・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。		・国民向けのパンフレット等の資料については、特に丁寧かつわかりやすいものにしていくよう他部署や民間作成のものも参考にして常にクオリティを高める努力する必要がある。そのため、職員の資料作成能力を向上させることが必要と考える。	

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	
外部から寄せられる農協に対する苦情・相談等についての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、電話応対研修を実施した。		電話による申立てに対する初期対応を誤り、申立てが長期化した経験などを踏まえ、当課独自の取組みである電話応対研修をより実践的なものとする。	
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、担当または担当班において方針を決定している。		課としての判断が必要な作業について、作業方針を作業に入る前に課長と相談し、草案の段階で課長に確認してもらうことにより、期限の超過を防止する。	

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	
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。		現在、自主行動計画の策定状況について、実態調査を実施中であり、今後は、その結果を踏まえさらに指導していく。	

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	
・ 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を図っている。		・ 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とするなど工夫が必要。	
・ 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。		・ 協力を行っている職員が、積極的に業務を行うところまでは至っていないことが課題である。そのため、各班の協力を仰ぐ際に、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。	