

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

組織名	農林水産省 総合食料局 食糧部 消費流通課	連絡先	03-3502-7868
所管する業務の概要	・ 主要食糧の買入れ（国内産米）・販売・保管・運送関係 ・ 米穀販売業者に対するコンプライアンス対策 ・ 農産物検査関係 ・ 米の消費拡大関係 ・ 政府米の品質管理関係		

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
・ 食品を扱う事業者としての自覚を持ち、事故米穀を二度と市場流通させないため、政府米の品質管理を徹底するなどの対策に取り組んでいる。	
・ 国民の皆様の意見、要請、苦情等に対する姿勢として、電話対応は出来るだけ専門用語の使用を避け、国民目線で話を聞くことを心がけており、極力メモを残すこととしている。	・ 一人ひとりの職員は、できる限り親切・丁寧な国民の皆様への対応に努めているが、課全体が国民からの意見・苦情等の内容を共有化しているとはいえない。類似の問合せ等に対してお客様を待たせないためにも、問合せ内容や対応状況を課全体で共有化する機会を設ける。

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
日本人の主食である米を扱っている部署として、食品の安全を第一に取組み、消費者や関係事業者パンフレット等を用いて分かり易く政策・事業内容を伝えるとともに、消費者や関係事業者からの意見を施策の改善に反映している。	消費者や関係事業者の現場の意見を取入れながら、更なる施策の企画・立案に反映していくこととしている。
- 課長自ら地方組織に対しメールにより本省の取組や留意点を伝えるとともに、事業の企画立案段階から担当者会議を開催し、現場の意見を吸い上げ情報の共有化に努めている。 - このほか、テレビ会議や映像資料の配布により地域関係者への説明において誤解が生じないよう情報の共有化を図っている。	業務運営方針については、本省・地方組織間では共有化されてきており、引続き左記の取組を進めていく。昨年6月本省と地方組織の間の問題意識の共有化を図るため、食糧部業務改善掲示板を設置し、地方組織からの質問、提案等を随時受け付けている。
- 事故米問題の当事者として、二度と同じことを起こさないとの基本認識に立ち、食品の安全に関する疑義情報などの問題案件が発生した場合には、直ちに調査を行い原因を明らかにした上で、地方組織に情報を流して共有化を図り、類似事例の発生防止に努めている。 22年度から、情報の共有化を図るための疑義情報データベースを構築し、地方組織及び本省関係者間で運用している。	これまでは、量の安定供給を最優先し、職員に食品の販売者としての意識が希薄であったことから、品質管理の徹底と食品安全に関する講習・研修会等を通じて意識改革を進める。また、危機管理の欠如や事なかれ主義から、現場の確認調査が不十分だったり、寄せられた情報が活用されなかった例が過去にあったことから、政府米の安全性に関わる問題が発生した場合の緊急体制を整備している。引き続き、その基本として「報告・連絡・相談」を徹底する。
「食品の安全」に関する意識を高めるための取組みとして、食品の安全に関する省内外での研修に参加、食品の安全に関する専門家による職場内での研修会の開催及び情報収集の実施。	- 省内外での研修においては、直接の担当者に限定せず、広く職員が受講できる機会を設ける。 - 昨年秋以降、当課食糧品質管理体制準備検討チームが主体となって、食品安全研修や米穀の売買等関連業務の民間委託に伴う監査等に関する人材育成研修などを断続的に実施し、食の安全に対する意識の向上に努めている。

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
・ 毎週月曜日の朝礼を通じて、課としての課題や問題点等についても課内全職員が共有化できる職場環境づくりに努めている。 ・ 5 S（整理、整頓、清潔、清掃、習慣）の取組みを実践するため、職場の書類整理から始めた。	・ 職員の意識改革への具体的取組みとして職場内で書類整理の5 S（整理、整頓、清潔、清掃、習慣）を実践していく。

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
・ 食品の安全の重要性を繰り返すことにより、事故米の教訓を風化させないよう、職員の自覚を促している。	・ 農林水産省の目標像であるビジョン・ステートメントを職員一人一人に配布（身分証明書大）し、業務運営に反映させる。