

(別紙様式)

## 業務改善の実施状況報告（原案）

|           |                                                                     |     |                  |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|-----|------------------|
| 組織名       | 生産局畜産部食肉鶏卵課                                                         | 連絡先 | 佐藤（03-3502-5989） |
| 所管する業務の概要 | 食肉、鶏卵その他畜産物（牛乳及び乳製品を除く。）の生産、流通及び消費の増進、改善及び調整に関すること。<br>家畜の取引に関すること。 |     |                  |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ BSE 問題や事故米問題を教訓とし、課執務 5 原則を 5 月 21 日に定め、この原則に基づき業務に取り組んでいるところ。</li><li>○ 職員全員が接遇研修を受講し、接遇マニュアルに基づき、親切・丁寧な対応を心がけている。また、関税割当の窓口では、迅速かつ正確な対応のため、マニュアルを作成・活用している。</li><li>○ 日常業務において、国内生産者、輸入者、消費者といった利害の相反する立場の方々を施策対象としており、利益が一致しない場合もあることを踏まえ、それぞれの立場から理解しやすいよう、説明の仕方を工夫している。また、施策に対して否定的な意見を持っている方に対しては、相手の話をよく聴き、誠意ある対応を続ける。</li><li>○ 担当以外の問い合わせについて、たらい回しすることがないように迅速に担当部署へ引き継ぐようにしている。また、担当以外の者でも一定のフォローができるようにするため、関係資料等を共有できるよう整理している。</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・課執務 5 原則は課内に掲示をしているが、実際の浸透具合（常に意識して業務に携わっているか）を確認するため、定期的に課員に対して業務における 5 原則の実施状況のチェックを行う。</li><li>・定期的に接遇マニュアルを読み返すようにするなど、引き続き初心を忘れないためのチェックを促していく。</li><li>・現時点で概ね実行できているが、どのように説明したか等、課内での情報の共有を増やしていくことで、さらに理解しやすい説明が出来なかったかを検討し続けていく。</li><li>・現時点で概ね実行できているが、異動等により勤続期間が短い者であっても的確な引き継ぎができるよう、課内でフォローしていく。</li><li>・担当事項のうち問い合わせが多いものについては、予め担当部署を確認しておく等、更なる工夫に努める。</li></ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 正確な情報提供に努め、一般に問い合わせが多い事項についてはホームページでも情報提供を行うよう心がけている。</li> <li>○ 当課関連業務の報道がなされた際には、当課に対して多数の電話（ご意見、苦情、照会）が寄せられる。これに対し、直ちに統一した応答要領を整えとともに、職員一同親切・丁寧な説明を徹底することにより、最終的には電話をいただいた方全員に理解を得ている。</li> <li>○ 業務分担表を作成し、各職員の担当業務内容を決めることによって、より責任をもって職務に励んでいる。</li> <li>○ 担当業務別に当面の課題と中期目標を整理し、定期的に確認している。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、関連施策や食肉鶏卵に関するデータ等問い合わせの多い事項についてホームページに掲載している。</li> <li>・ 口蹄疫に関する報道があった際には、一度に多くのマスメディア等から問い合わせがあったが、これらの情報は共有すべき情報として一元管理することが必要。また、状況が変化していく中での対応の仕方について課内の情報共有がうまく図れていなかったことから、報道等により問い合わせが多く寄せられる事項についての応答要領を素早く準備するようにする。</li> <li>・ 現時点で概ね実行できているが、担当業務内容にとどまらずに各自が広い知識を持つことを努めていく。</li> <li>・ 当面の課題についての整理はできている。中期目標の整理については各自の人事評価の目標作成と併せ、期首面談により確認している。</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 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                                                                                |
| <p>2. 政策・事業（業務）等の企画立案・推進に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国民の政策ニーズ等を把握するため、出張や会議等様々な場面を通じて、関係者の意見や課題等の把握に努めており、その場に出された意見については、関係部署と情報の共有化を図っている。</li> <li>○ 政策・事業等の説明資料を作成する場合は、図表を多用したり説明対象者に合わせた表現方法、資料の分量とするなどの配慮をしている。<br/>また、関係者が参集する会議への積極的な参加や、地方</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現時点で概ね実行できている。</li> <li>・ 現時点で概ね実行できている。</li> </ul> |

組織からの情報提供を行っている。

- 関係部署との連携強化を図るため、業務の実施に当たっては、意思疎通を図るための打合せや意見照会、合同ヒアリング、作業チームの編成を行っている。

### 3. リスク管理に関する取組

- BSE 問題の一つである牛肉在庫保管・処分事業の助成金不正詐欺事件における事業担当課であり、教訓が薄れ慢心することのないよう自戒に努めている。
- 今後リスクとなり得る顕在化した問題や潜在的な問題の存在については、課内だけでなく、必要に応じ省内外の関係者と情報共有を行っている。
- 各種統計データを活用した資料作成の際には、情報の正確性を期するため、作成したデータについて、職員相互で確認を行っている。
- 鳥インフルエンザに関し、今後の即時対応の参考とするため、過去に畜産部内でとった対応を網羅的にとりまとめた。

### 4. 食の安全に関する取組

- BSE 問題や事故米問題を教訓とし、執務5原則の「国民の健康保護が最重要との認識」のもと、国民の健康に直結する問題については、最優先で対応することとしている。  
実際に、鳥インフルエンザの発生や輸入鶏卵製品へのメラミンの混入といった事故が発生した際には、直ちに国民への情報提供等を行っている。

- ・ 口蹄疫対策では畜産部内や消費・安全局の担当部局等と連携を取りつつ作業を行っていたが、今後の通常の業務においても可能な限り連携を図っていく必要がある。

- ・ 口蹄疫対策においても緊急の事業を実施しており、同様の不正が起こることのないよう努める必要がある。
- ・ 支援措置は迅速に行うとともに、事業の適正な執行を確認するチェック体制を強化する。

- ・ 現時点で概ね実行できている。

- ・ 現時点で概ね実行できている。

- ・ とりまとめ結果を有効に活用している。

- ・ 今回の口蹄疫発生の際にも、食肉の安全性とは関係がない旨など、国民に対してホームページ等を通じ情報提供を行ってきたところであり、引き続き適切な情報提供を行うように努めていく。

| 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                                                           |
| ○ 課長をはじめとして、風通しのよい職場となるよう普段から気さくなコミュニケーションを行い、前向きな問題提起や提案ができるよう、明るい職場づくりに努めている。 | ・重要かつ難しい案件については、班まかせではなく、課全体の課題として、知恵を出し合うなどコミュニケーションを行いながら問題解決を図っていく。 |

| 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 |
| 1. ～ 3. に分類できない取組があれば、この欄に記載する。 |              |