

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

組織名	生産局 畜産部 畜産振興課	連絡先	03-3501-3777
所管する業務の概要	畜産技術の改良および発達、家畜の改良及び増殖、飼料の安定供給、草地の整備、独立行政法人家畜改良センターの組織及び運営		

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
(1) 業務における心構え ☆「接遇研修・マニュアル」・「ビジョンステートメント」等について、常に頭に入れて普段の業務内で実践するようにしている。 < 9月の業務再点検における課題・改善策 > ●ビジョンステートメントが定着していない職員もいる。 ↓ ○穴埋形式かつ ID カードに入る形状のビジョンステートメントを配布し、意識改革を促す。	●人事異動者など、IDカードに「ビジョンステートメント」を入れていない職員もいる。課内の全職員に定着化が図られていない。 ↓ ○転入者等にはその都度、省改革担当者がビジョンステートメントを説明、カードを配付する。 ○ビジョンステートメントを、ID カードの裏に入れるだけでなく、名刺の裏側に印刷する、課内に張り紙をする、パソコンの立ち上げ時や待ち受け画面に表示するなどし、日頃から目に触れるようにし、課全体で意識改革を促す。
(2) 農林水産業の振興と消費者利益のバランス ☆畜産業の振興だけでなく、消費者目線、国民目線を意識して事業の推進を行っている。 < その後実施している新たな取組 > ○生産者だけでなく、消費者へも畜産業の実態を知っていた	

だくことを意識して、普及啓発の際等には、できるだけ分かりやすい内容となるよう努めている。 (3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢 ☆外部から苦情や要請を受けた場合は、とにかくよく聞くようにし、担当者からの丁寧な説明、資料や情報の提供を心がけると共に、課室長への確実な報告、関係者・関係部局間での情報共有、要請長等への迅速・丁寧な対応及びフォローアップを行うこととしている。 ☆まずは落ち着いて問題意識の背景等を聞き、的確に答えている。担当外のものでも、タライ回しにならないように適切な者に転送するようにしている。 < 9月の業務再点検における課題・改善策 > ●担当以外の案件の電話が来た際どこに回せばよいのか迷う。／畜産振興課は大人数のため、他の班の業務を把握することが大変であり、緊急に対応した案件では情報の所在、公表時期および情報公開方法の周知が不完全な事もある。 ↓ ○報道案件などに対する一般国民の意見表明等は担当者ではなくとも対応できるので、課内で対応者を一元化し、分かりやすい情報提供、不慣れな事によるトラブル回避などを図ることも一案。 < その後実施した新たな取組 > ○4月の口蹄疫の発生を受け、一般の方、消費者の方からの相談電話窓口を臨時的に設け、課員が対応した。この経験を今後の業務の中で生かしていくよう努めていく。	●現在も担当以外の案件についてどこに回せばいいか迷ってしまうことがある。 ↓ ○連絡先、用件を聞いて、いったん電話を切り、後で担当者から電話するなどの対応をし、タライ回し防止やトラブルにならないように努める。 ○電話を受けた者が大きな声で対応するようにし、周囲でフォローするやり方を再度徹底する。 ●取材や問い合わせが一担当者に集中してしまう。 ↓ ○案件によっては、対応者を一元化するだけでなく、周囲で対応内容を情報共有し（想定問答を早期に作成、関連する者に配布説明を行うなど）、複数の者が対応可能な体制作りに努め、業務の平準化を薦める。
---	---

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

(1) 政策ニーズ等の把握に向けた取組 ☆政策・事業を立案する場合、日頃の地方組織等の会議開催や出席の際に情勢説明を行うだけでなく、現場、地方公共団体、地域農政事務所等からの情報を収集し、事前情報を得た上で、必要に応じ、合議している。 ＜9月の業務再点検における課題・改善策＞ ●地方からの意見・要望を効率的に収集するシステムを構築する必要。	●効率的に収集するシステムを構築できていない。 ↓ ○まずは、常日頃業務内で行われている地方農政局や、都道府県からの問い合わせへの電話対応の機会を利用して、意見・要望等の情報を収集するなど、地方とのコミュニケーションの機会を増やしていくことが必要ではないか。
(2) 関係部署との連携強化のための取組 ☆積極的に TV 会議システムを活用して、地方農政局との意志疎通を行っている。 ＜9月の業務再点検における課題・改善策＞ ●TV 会議だと、低コストで意見交換会が行えるが、技術的制約から、発言者が急に替わる「フリーディスカッション」が難しいことがわかった。 ↓ ○まずは慣れることが必要であり、数をこなしていくことが必要である。	○2009年9月～2010年7月現在までに、6件を開催してきており、積極的に活用されている。
(3) 国民への政策等の説明方法 ☆現場、地方組織の会議へ出席し事業の推進を図る、事業の説明では平易な用語で話す、当方からの質問をするときは相手の役職名ではなく名前呼び、回答を得やすい雰囲気をつくる、会議の際には質疑応答を行い理解の度合いをはかる等を心がけている。 ＜9月の業務再点検における課題・改善策＞ ●案件によって、分かりやすく、かつ、ポイントが記載されたPR資料の作成は難しいことがある。 ↓	○口蹄疫対策のパンフレット等のPR資料は、「わかりやすさ」を意識して製作した。引き続き、読み手を意識したPR資料づくりに努めていく。

○資料をウェブサイトに掲載するときに「ご意見フォーム」をつけ、得られた意見を活用して改善する。	● PR 資料等を掲載している HP の更新が滞っており、判りづらい。 ↓ ○施策毎の HP を整理し、関係部局や事業者等に対し、判りやすい情報の提供等に努めることで、さらなる業務の円滑な推進を図る。 ○ HP の更新を誰もが随時出来るよう、研修に積極的に参加するように促す。 ○更新が滞っているページがないよう定期的にチェック、更新を促すために、課に係る HP の更新日を一覧表で管理する。
(4) リスク管理の手順・ルール ☆作成資料等のダブルチェックの励行 ・作業は正・副二人体制として、どちらかがいなくても対応できるようにしている。また、室、班などの単位で打ち合わせし、十分な意思疎通・課題の確認を図っている。	
(5) 過去の失敗や教訓の活用 ○農林水産省HPに掲載されているヒヤリ・ハット事例を見たり、「BSE問題に関する調査検討委員会」を読んで、自分の業務に顕在化しているリスクがないかを検討した。 ●ヒヤリ・ハット事例をただ眺めているだけでは業務の見直しや手順の改善は期待できない。 ↓ ○食の安全や信頼性確保に関する事例については、自分の実際の業務に置き換えて検討していく。また、外部からの情報提供については、疑義情報管理システムの活用を心がける。	
(6) 農林水産省職員としての食の安全への意識 ☆食の安全確保に関する一斉研修等を通じて、常に業務が食の安全を前提としていることを意識することになっている。 ☆自分たちの業務が「食の安全確保」につながることを常に意識して業務を行うこととしている。	

< 9月の業務再点検における課題・改善策 > ●当課の業務は直接食の安全に関わっていることについてさらなる意識の高揚が必要。 ↓ ○初心に戻り「何よりも食の安全」の意識を持ち、研修や勉強会など外部の関係者等の意見を聞く機会を増やす。	●掲示板等を活用した、研修や勉強会の機会をあまり設けられていない。 ↓ ○まずは課内で研修や勉強会について、さらに情報提供する仕組みが必要ではないか。(提言・勉強会掲示板を定期的にチェックする。特に該当しそうな者へは個別に対面で情報提供を行うなど)
--	---

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
☆「超勤ゼロ」を目指し、日中の業務の徹底的な合理化を進めている ☆メールや紙でやりとりするのではなく、会話を通じて意思疎通を図るよう努めている。 ☆課内の所管を超えた共同作業等により緊急案件に対応している。 ☆二ヶ月に一度の課全体でフリーディスカッションを実施している。 <その後実施している新たな取組> ○、円滑な作業遂行を図るため、畜産振興課職員の業務遂行の規範かつマニュアルとなる畜産振興課 GAP (Good Administrative Practice) を作成し、課員への浸透を図っている。	○口蹄疫の発生対応の必要性から、「超勤縮減」とはならなかった職員もみられた。しかし、現地宮崎へ課員を緊急に派遣したにもかかわらず、課内で連携しあい、対応することができた。今後も「ハウレンソウ」を課内で徹底していき、日中の業務の無駄を省いていくことで、「超勤ゼロ」の目標達成に努めていく。 ●人事異動があった際、担当間の引継だけでは業務の円滑な実施に支障をきたす事がある。 ↓ ○共通のフォルダや課の掲示板に作業を残すなどし、日頃から周囲で情報を共有し、共通認識の基で業務を継続できるよう努める。 ○過去の作業と類似の作業については、できる限り新たに作業にならないように過去の作業等をチェックしていくことが重要。

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。	

