

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	生産局畜産部牛乳乳製品課	連絡先	03-3501-1018
所管する業務の概要	牛乳及び乳製品の生産、流通及び消費の増進、改善及び調整		

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 外部の方に不愉快と感じられないような対応を心がけるとともに、各人の担当する業務について内容とその責任範囲を明確にして、責任感をもって業務に当たっている。		今後も外部の方には真摯に対応するとともに、「すき間案件」が発生しないよう、新たな案件にはその都度担当を明確にして対応する。	
(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係 生産者と消費者の利益は必ずしも一致しないことを認識した上で、酪農振興施策の必要性について消費者の方々にも理解されるよう丁寧な説明を心懸けている。		牛乳乳製品の価格に限らず、様々な業務で業の振興と消費者の利益が一致しない場合があることを常に意識して業務に取り組むとともに、常に消費者の意見収集や消費者目線を意識して業務に取り組む。	
(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢 情報提供者からの意見等について、丁寧に聞き取り、必要に応じて事実関係を確認の上、改めて回答する等情報提供者の理解が得られるよう努めている。 得られた情報については、課内で共有する他、事実関係を踏まえて対処するとともに、必要に応じて提供者へも顛末等を報告している。		国民からの意見等に対しては、引き続き真摯に対応し、提供された意見等については、その対応を含めて課員全員で情報共有する。	
(4) 国民への情報提供姿勢 口頭での説明の他、資料なども提供しながら情報を分かりやすく伝える工夫をしている。その際、資料が専門的な		わかりやすい資料となるよう、複数の人間で内容等の確認を行うとともに、わかりやすい図表等のデータを共有して利用することが必要。	

表現にならないように工夫をしている。

たらい回しにならないよう、日頃から各人の業務を理解し、対応できる者を把握し、素早く的確に情報提供ができるよう努めるとともに、すぐにわからない場合は、折り返し連絡する旨を伝えるなど、相手に無駄な時間をとらせないように工夫している。

都合の悪い情報であっても、積極的に情報提供を行うとともに、情報が正確に理解されるように懇切丁寧な説明を行う。

日頃から課内で情報を共有することにより、都合の悪い情報が少数・特定の者のみに埋没することのないように努める。

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

(1) 政策のニーズ等の把握に向けた取組

各乳業メーカー、生産者団体等との意見交換やヒアリングを通じ、生乳生産の動向・見通し、牛乳乳製品の価格動向、販売状況・見通し等の情報収集を行うとともに国民視点に立った業務を遂行する観点から、休日の買い物の際に、量販店やスーパーにおいて、牛乳・乳製品の価格や消費動向等を把握するための調査を実施しており、これらの情報を課内で共有することにより政策の企画立案等に活用している。

(2) 関係部署との連携強化のための取組

現地意見交換等で出された意見等については、関係部署と情報共有し、対応方向について幹部と議論している。

(3) 国民への政策等の説明方法

政策の説明については、図表等を活用した分かりやすい資料づくりに努め、一方的な説明にならないよう質疑応答の時間を十分確保する等説明対象者の理解が得られていることを確認しながら説明を行っている。

・点検によって得られた課題とその改善策

生産者との意見交換に加え、消費者や政策に関心を持たない人の意見の把握に努める。

関係部署との連携についてより漏れのないように、引き続き連携を強化。

政策・事業の目的や効果について、自らの担当ではないものについても説明ができるよう内容の習熟に努める。
・より理解しやすい説明方法になるように勉強会を行う。

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
(1) リスク管理の手順・ルール 課内で過去の事故等の事例をもとに、危機管理対応についてのシミュレーションを行い、不測の事態に即応できるよう心がけている。 また、問題が発生した場合には、再発防止のため原因の究明を徹底的に行い、対応について関係者で情報共有に努めている。		リスク管理の手順・ルール等について、定期的に検証し、課員に周知する。
(2) 過去の失敗や教訓の活用 BSE発生後、食品安全委員会でのリスク評価を前提とした業務体制に見直し、リスク管理機関としての役割を意識した業務運営を行うとともに、どのような小さな事案でも、情報収集と情報の共有に努めるようにしている。 また、食中毒事故に伴う牛乳乳製品の消費低迷や、乳製品の過剰在庫等の問題を経験しており、国民の健康を守るということを最優先させない限り、産業振興は図り得ないとの認識が職員に共有されている。		国民への健康被害の防止の観点に立って、業務内容を定期的に見直す。

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
(1) 農林水産省職員としての食の安全への意識 食の安全に関する問題事案については、自らの業務に係る問題としての意識を持ち、情報収集を心懸けるとともに、必要に応じて関係者に指導を行っている。 また、緊急連絡網を整備し、休日等でも情報収集等迅速な対応が可能な体制を整備している。		乳業事故等の情報が網羅的にかつ迅速に収集できるよう、酪農・乳業者に対し、報告の徹底を指導する。

(2) 食の安全に関する取組 乳業工場での異物混入事故等に対し、食品衛生部局の対応を踏まえた関係者からの情報収集や関係者に対する指導を行った。 過去の事故等の事例をもとに、危機管理対応についてのシミュレーションを行った。	リスク管理の手順・ルール等について、定期的に検証し、課員に周知する。
---	---

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		
報告・連絡・相談を実践することで、コミュニケーションのある職場づくりに留意し、業務の遺漏がないようにするとともに新たに発生した業務や一時的に業務量が増大する場合には、既存の班、係にとらわれず、柔軟に対応している。	可能な限り勉強会等に参加する等により自分の担当業務以外の業務についても知見を広められるよう自己研さんに努める。		