

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	生産局畜産部食肉鶏卵課	連絡先	有江（03-3502-5990）
所管する業務の概要	食肉、鶏卵その他畜産物（牛乳及び乳製品は除く。）の生産、流通及び消費の増進、改善及び調整に関すること。家畜の取引に関すること。		

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
○ 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。 ＜食肉鶏卵課執務5原則＞ - 国民の健康保護が最重要との認識に立ち、リスク管理部局との連絡・連携を円滑に行うこと。 - 生産者と消費者の利害が一致しないこともありうることを念頭に、部外者（家族など）の意見も聞くなど幅広い視点を持つこと。 - 細かな問題であっても、判断に迷うものは、一人で抱え込まず、迅速に上司に報告・連絡・相談を行うこと。 - 業務内容の対外説明に当たっては、相手が何に関心を持っているのかという点をしっかりと認識した上で、親切、丁寧な対応を心掛けること。 - 常にアンテナを高く、日頃から担当にとらわれず幅広い事項について関心を持ち、前向きな問題提起・提案に努めること。	○ 職員一人一人の業務内容と責任範囲を明確にする業務分担表の作成と、業務に応じた随時更新によって、最新の状態で業務内容と責任範囲を明確化していく。 ○ 現在、会議を公開しているにもかかわらず、その資料をウェブサイトに掲載していないケースがあった。今後は、こうした資料等をホームページで公表することにより、国民のアクセシビリティの改善を図る。 ○ 施策に対して否定的な意見を持っている方に、理解を得ようとする当方からの説明かえって相手の理解を得ることを難しくする壁になる場合があるため、相手の話をよく聴き、丁寧に誠意ある対応を続ける。 ○ 情報提供や苦情等への対応をより斉一化・高度化を図るため、省全体としての対応基準等が必要。 ○ 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、関係資料等を共用ハードディスクやファイルとして整理する。

○ 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別途ため、マニュアルを作成・活用している。	
○ 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。	
○ 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担当部署を見つけて引き継ぐようにしている。	
○ 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。	
○ 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るとともに、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。	
○ 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臨んでいる。	
○ 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。	

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	

○ 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等については、関係部署と情報の共有化を図っている。	○ 国民の政策ニーズ等を把握するためには、本省から現場へ出向き、現状の把握や意見の収集を図ることが必要だが限界がある。 今後は、地方組織の政策外交員との連携を密にし、お互いの持っている情報を共有化することで、現場ニーズを的確に捉え、今後の政策・事業等の企画立案に反映させる。 また、この一連のやり取りの成果を本省、地方ともに共有し、次の企画立案につなげていく。
○ 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。 また、関係者が参集する会議への積極的な参加や、地方組織からの情報提供を行っている。	○ 補助事業等各種施策を説明する場面において、説明対象者における理解度の客観的な把握ができておらず、説明終了後も、個別質問に対応する場面が多々ある。 今後、必要に応じて、説明会終了後には理解度を把握するためのアンケートや質問票を配布することで、追加説明の必要性を確認したり、次回以降の説明方法の改善に役立てる。
○ 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、意志疎通を図るための打ち合わせや意見照会、合同ヒアリング、作業チームの編成を行っている。	○ 個人の説明能力や資料作成能力に差があることから、全省的な研修が必要。

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	
○ 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取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。		○ 各部署において、必要に応じ各職員の業務の実施計画や進捗状況を共有し、随時更新することを検討する。	
○ 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。		○ BSEや事故米の報告書が存在し、これを範として対応しているが、経験的なものであり、より効果をあげるためには、業務のリスク管理手法の体系的な研修が省全体として必要。	
○ 各種統計データを活用した資料作成の際には、情報の正		○ 「鳥インフルエンザ発生に係る対応」は、その後の実	

確性に期するため、作成した資料のデータについて、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。	際に発生した時の対応において有効に機能。 今後も、個々の経験則のみに頼ることなく、過去の実績・教訓を広く収集（可能であればマニュアル化）し、随時改良・更新を加えることにより、発生時の即時対応に備えることとしたい。
--	--

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	
○ 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。		○ 今後も、執務5原則の「国民の健康保護が最重要」であることを常に念頭に置き、国民への情報提供を迅速かつわかりやすく行うとともに、団体へのコンプライアンスの強化等の指導を通じて「食の安全」の向上に努めていく。 ○ 「食の安全」を脅かす事故発生の際、省内のリスク管理部局とのより一層の連携が必要。	

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	
○ 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、明るい職場作りに努めている。		○ 非生産的な業務も数多く抱え、十分な休養も確保できておらず、心身の疲労により職員のモチベーションが低下している。 ○ 業務の平準化に取り組んでいるが、限界がある。産後休暇や心身の故障に伴う欠勤職員への速やかな人的補充が行われる仕組みが必要。	