

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	中国四国農政局那賀川農地防災事業所	連絡先	0884-23-3833
所管する業務の概要	小松島市及び阿南市内の地区内受益地の農業用水の水質を改善し、農業生産性の向上と農業経営の安定化を図るため、用排水路の分離と統合堰を新設。		

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
<p>① 「中国四国農政局職場の心得十箇条」(H21.1 制定)を職員のパソコン起動画面に表示させ意識の徹底</p> <p>② 「用地・管理担当職員の心得」を事務室内に掲示し、基本的な心構えを徹底</p> <p>③ 年3回の所内全体会議において、その都度各課・係等の業務分担の周知と責任を明確化</p> <p>④ 苦情等地元の方への説明は可能な限り迅速に訪問して複数で話を聞くなど丁寧な対応を心がけ、説明においては資料・函面等を用いるなど理解しやすいように心がけている。</p> <p>⑤ 電話対応は事業所をあげて3コール以内に取り組んでいる。</p>	<p>① 地元の方との話の中で担当業務以外の事項が出てくることもあるが、農林水産省職員として最低限必要なことについては、日頃から勉強が必要。</p> <p>② 地元の方からの苦情・要望等に対しては、日時の期限を相手に示して回答するように努めることとする。</p>

2. 政策・事業等の企画立案・推進	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>① 工事説明会の場を活用するほか、地域のイベントに参加しアンケートを実施するなどして、事業のニーズを収集。また、地元新聞記事の現地情報を農政局に提供。</p> <p>② 県、市との行政連絡会議を行うほか、地元の関係団体役員会等に出席し、農林水産省の施策や事業説明を行い情報提供。</p> <p>③ 地元関係者への説明は、極力専門用語を使わないで箇条書きにして、ポイントを明瞭にし、ビデオ、パンフレット、カラー写真などを用いてわかりやすく説明。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>① 工事説明をして全体としては理解（賛同）していただいても、個々となると協力が得られないことがある（総論賛成・各論反対）。 また、非農家の地権者の方の協力が得られない場合もあることから、説明会の進め方や当事業のPR方法、資料作成にさらに工夫が必要。</p> <p>② 農政事務所との連携がなく、地域のニーズや新たな農林水産省の施策について互いに情報交換する機会が必要。</p>

3. リスク管理	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>① 隔週開催の業務工程管理会議により各課・係の業務遂行状況と問題点を共有化し、事業所全体で解決を図っている。さらに、毎週開催している定例会議において、各課等のスケジュールを確認し事業所全体の動きや新たに生じた課題の情報を共有している。</p> <p>② 職員全員に災害時等の非常連絡網の周知、電話対応マニュアル及び不当要求行為等に対する対応マニュアルを説明し、職員に迅速な報告・連絡・相談を徹底。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>① 注意を払っていても手違いなどによる苦情等は起きるため、これまで以上に「報・連・相」の徹底を継続する必要。</p> <p>② 担当者によって積算内容に違いを生じるおそれがあることから、専任の審査担当者を設ける等のチェック体制を検討する必要。</p>

③ 地元からの苦情・相談には複数の職員で迅速に対応し、内容については速やかに上司に報告するとともに、関係課に周知。

④ ヒヤリ・ハット事例について、定例会等で情報共有を図りトラブル防止に努めている。

4. 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

・ 所内全職員に対し接遇研修、交通安全講習及び業務研修（DVD視聴）を受講させ資質の向上に努めている。