

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	関東農政局農村計画部	連絡先	048-740-0496
所管する業務の概要	○土地利用調整、耕作放棄地対策、都市と農村の交流、地域活性化の支援、効率的な水利用のための調査・計画、国営土地改良事業の法手続、土地改良区の検査・指導、農地集団化の指導、土地改良事業の事後評価、農村環境についての基礎的調査、土地改良事業地区の営農対策、国営土地改良事業の調査・計画策定、補助土地改良事業計画等の審査 等		

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) 業務における心構え</p> <p>○月初めに業務内容やスケジュール等についての打合せを行っている。</p> <p>○従来から「接遇マニュアル」や「ビジョン・ステートメント」に相当する考えを持ちつつ業務を実施しているところであるが、取り組みで特に心がけている事項は次のとおり。</p> <p>①対外的な対応において、身だしなみに気をつけ、親切・丁寧な言葉遣いでゆっくりと話し、来客を立ったまま待たせない、電話をかけるときは自分から名乗るよう常に心がけている。</p> <p>②挨拶の励行。</p> <p>③期限、時間、会場を確認し時間を守る。</p> <p>④課内不在者への電話伝言については連絡票を作成し、内容を的確に伝える。</p> <p>⑤名札、ビジョン・ステートメントを常に携行し、活用する。</p>	<p>○ビジョン・ステートメントや政策外交員を意識した行動がとられていないため、ビジョンステートメントを常に意識し、担当する業務に置き換えて業務を実施するように心がけるとともに、政策外交員HPを活用し、徐々に所掌外の業務について知識を広げていく。</p> <p>○各種施策について、得られた情報や知識を職員間で資料の提供等により情報を共有化する。</p>

<p>(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ○諸制度の説明については、理解が得られるまで十分に説明している。 ○各種協議においては、地元関係者及び関係機関の意見、要望等の確認を行いながら進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○消費者から要望があった場合には、迅速に対応していく。 ○事業の推進にあたり、消費者利益に一致しないことがないか、日頃から心がけ、消費者目線に立って事業を推進して行く。
<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各種マニュアルを踏まえて、消費者、関係機関から意見・要望等があった場合には、親切・丁寧な対応を心がけている。 ○情報提供者に対し個別説明を行い、理解を求めている。 ○相談窓口を設置して対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情や要望等に関して情報共有及びフィードバックを徹底して行く。 ○部内及び他の関係部局と連携を図り、迅速な処理を行う。
<p>(4) 国民への情報提供姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ○図表、イラスト等を使用し、できる限り、分かりやすい説明資料を作成。 	<ul style="list-style-type: none"> ○関係部署と連携の上、適切な情報提供を行っていく。

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) 政策のニーズ等の把握に向けた取組 ○政策推進に向けた関係機関との意見交換会を行っている。 ○会議や相談を受けた時などあらゆる機会を通じて、現場のニーズ把握に努めている。</p> <p>(2) 関係部署との連携強化のための取組 ○関係部署との横断的な対応ができるよう、局内各種委員会を開催し連携強化を図り、情報交換を行っている。</p> <p>(3) 国民への政策等の説明方法 ○関係機関担当者への研修会、意見交換会などを通じて、政策を説明している。 ○説明がうまく伝わるよう、パンフレット等を利用しわかりやすい表現方法に心がけている。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>○研修会、意見交換会などへの積極的に参加して行く。 ○今後、政策推進に向けた意見交換会で得られた情報の分析・評価を行い、関係機関へ情報提供していく。</p> <p>○関係各課との情報の共有化を、引き続き行う。</p> <p>○引き続き、パンフレット等によりわかりやすく説明を行う。</p>

3. リスク管理	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>(1) リスク管理の手順・ルール ○関係機関との協議・調整に当たっては、的確な対応を行う。 ○問題が発生した場合は、その内容を共有化し、行き違いがないようにし、解決に向けて、関係者が議論を行い方針を確認し対応するようにしている。</p> <p>(2) 過去の失敗や教訓の活用 ○ヒヤリ・ハット事例の確認。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>○効率的な協議・調整を進めるための書類の整理・管理が不備になりがちであるため、適正な資料の整理・管理を行う。 ○引き続き情報の共有化を図り、問題発生防止に努める。</p> <p>○ヒヤリ・ハットの事例内容を確認し、自分の実際の業務に置きかえられるものについては、教訓として生かすようにする。</p>

4. その他の重要な取組

・現在行っている取組や工夫

(部署における独自の点検)

- 審査・調整業務として、効率的な事務処理に努めている。
- 課内で応援体制を整備し、円滑な業務の推進を行っている。

・点検によって得られた課題とその改善策

- スケジュール管理を行い、更なる事務処理の迅速化を図り、関係者の負担軽減を図る。
- 今後とも、業務の平準化のため、必要に応じて業務分担の見直しを行う。