

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	東北農政局大崎農業水利事務所	連絡先	0229-24-3311 (担当：村木)
所管する業務の概要	宮城県北部に位置する大崎地域において、地域農業の発展の妨げとなっている用水不足、排水不良等の問題を解消するため、ダム、頭首工、機場、用排水路等の農業水利施設の築造、改修を行っている。		

1. 基本的な心構え・行動	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>・事務所独自の「接遇マニュアル」を作成し、本省のマニュアルと併せ周知しているが、「接遇研修」を実施した際に再度徹底した。</p> <p>・国民視点確認月間のポスター等の掲示の他、緊急提言等の関連資料を共有フォルダで周知し、改革推進員ホームページ等の紹介をする等、意識改革の共有を図った。</p> <p>・用地交渉時の応対、来客との接遇、電話の取り次ぎ等、それぞれの業務において接遇マニュアルの内容を実践している。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・接遇の再点検により、自分の業務の関係者以外への対応に不適切な例があった等、改善すべき点がいくつか見られた。接遇マニュアルを基本としながら常に改善していく意識を持ち続ける。</p> <p>・職場内に雑然と書類が置かれている場所等が見受けられるため、日常的に机上の整理、事務室内の整理整頓等の環境整備をするよう周知する。</p> <p>・所管業務以外の施策等に関する知識が不足していると感じる職員が多く、担当している業務以外についても、ホームページ、掲示板等を活用し、各々勉強し視野を広げるよう周知する。</p>
2. 政策・事業の企画立案・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
<p>・予算執行にあたっては、国民の税金を執行しているという視点に立ち、適正であるか、無駄なものはないか等点検・検証を行っている。また、ミスコピー用紙の再利用、電子ファイルでの資料配付等、予算の節減につながるような取組を行っている。</p>	
<p>・課内の配置換えを行い机上の書類を撤去し、課内の見通しを良くし、他課の職員と連絡、調整、来客の状況等の把握が容易に行える環境とした部署があった。</p>	<p>・地元への説明にあたっては、相手の理解度の確認ができない事があるため、連絡先（担当）を伝え、後からでも連絡が取れるようにしている。</p>
<p>・所内LANの活用を推進し、情報の共有を行っている。</p>	
<p>・関係機関との事業推進に関する会議や打合せ等を通じ、地域の動向や事業推進上の諸課題などに目配りし、必要な情報は迅速に農政局などに伝達している。</p>	<p>・施策の広報段階で構想と実態の食い違いが見られ苦慮する場面がある。背景としては本省における企画・立案段階での各種統計資料の引用について地域の実態分析などに不十分な点があり、企画・立案段階での慎重かつ精度の高い分析・整理が必要。</p>
<p>・関係機関との定期的な会議や研修会などを通じて事業計画や事業推進上の課題の他、省の施策の概要などの情報の伝達、共有を図っている。</p>	<p>・施策に関して、提供する情報（説明資料）については、本省、農政局作成資料を活用しているが、資料の多い、或いは、文章が難解な場合が見受けられるため引き続き改善に取り組む。</p>

### 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
<p>・外部からの苦情については、部署全体で共有するようにしている。</p>	<p>・電話や来訪による問い合わせを受けた際に、相手方の不満を見落とすケースがあるので、明確な苦情がなくても問い合わせの内容から不満などを意識的に感じる様に対応をする。</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリ・ハット事例を閲覧し、自分の身に置き換えて考えるようにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当業務について、過去の事例にとわられず、改善していく意識を持つよう心がける。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事発注に当たっては、チェックリストを作成し、リスクポイントを明確にし、職員間で共有している。また同種工事においては、横並び表を用いてリスク管理している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同種工事において、設計思想などに違いがある場合は、その根拠を明確にし必要があれば見直しを行なう。</li> </ul>

<p>4. その他の重要な取組</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在行っている取組や工夫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・点検によって得られた課題とその改善策</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・所内の業務改善を促進するため、全職員から提案を求める取組を行い、今回の再点検と合わせ検証を行った。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーション能力の強化を図るため課内でのオフサイトミーティングを実施している。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・若手職員を中心として、グループ毎にテーマを選んで研究発表を行う取組を実施している。</li> </ul>	