

業務改善の実施状況報告

組 織 名	農村振興局 農村政策部 中山間地域振興課	連絡先	03-3502-6286
所管する業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・中山間地域振興施策の企画立案 ・中山間地域等直接支払制度 ・バイオマス関連事業の実施 		

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
・これまでの取組実績及び現在実施している取組	・今後の課題とその改善策
①基本的な心構え・行動に分類される取組について	
<ul style="list-style-type: none"> ・部局横断的に関連事業を把握し、省全体の政策、事業内容の理解を深めるように心がけています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課 題：各種情報の更新等に注意します。 ・改善策：情報源を複数にし確認等を行います。
<ul style="list-style-type: none"> ・来訪者や電話等への対応を職員が互いに確認しあう等、接遇の向上に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課 題：常に、相手の立場を理解し丁寧にわかりやすく対応できるようにします。 ・改善策：定期的に班内で対応の失敗例や成功例を紹介し、それぞれの対応のあり方の良否について検討します。その反省点を次回に活かします。
<ul style="list-style-type: none"> ・国民からの意見、要請に対しては、丁寧かつ迅速な対応と課内や現地（農政局）との情報の共有化（速やかな報告）に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課 題：国民の皆様からの問い合わせ、その対応等について、情報共有の仕組みを十分に活用します。 ・改善策：情報共有の仕組みについて、再度周知し、情報の共有化を徹底します。
<ul style="list-style-type: none"> ・中山間地域の果たしている役割について、都市住民も含めわかりやすく説明できるよう、イラストや換算評価額での説明資料を活用しています。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・HPを活用し、国民に対して政策情報を提供するとともに、制度に対する意見募集を行いました。 	

<ul style="list-style-type: none"> ・農業法人から施策提案を受けた、手紙により回答したところ、後日、電話にて懇切な対応に感謝する旨の連絡を受けました。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・意見、要請等については、可能な限り、直接会って話を聞く等の対応に心がけています。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・国民からの照会に対しては、相手が必要としている情報に的確に回答するため、係の担当業務だけではなく、他課の担当業務や現地（関係市役所等）に確認した情報も含めて回答するように努めています。 	

2. 国民視点に立った業務の遂行について	
<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの取組実績及び現在実施している取組 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の課題とその改善策
<p>①政策・事業（業務）等の企画立案・推進に関する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民の政策ニーズ等を把握するため、HPによる意見等の受付、事業実施後のアンケート調査、現地調査等を実施し、また、中山間地域等総合対策検討会の構成員については、国民各層（学識経験者、ジャーナリスト、消費者、経済界、地方行政）を代表する幅広い分野の構成員で検討頂きました。 ・現地調査の際には、農業者や地元代表者の意見を聴く機会をつくることに努めています。 ・関係部署との連携強化のため、メール、電話のみの対応とせず、直接意見交換等を行うように努めています。また、取りまとめた資料を関係部局に周知し、情報の共有を図っています。 ・当課施策のパンフレット等PR資料について、事業担当者以外（総務担当者）が国民にわかりやすい資料となっているかチェックすることとしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課題：関係部署等への連絡は、メール等の一報だけではなく意思疎通等にも注意します。 ・改善策：案件の内容とその対応状況を精査し、的確に関係部署と直接意見交換等を行い、意思疎通を図ります。

<ul style="list-style-type: none"> 説明用の資料は、一般的に見て判りやすいように、図・写真等を用いるなど、視覚で判るような工夫を心がけています。また、説明資料について、質問等があれば速やかに問合せができるよう連絡先を明記しています。 	
<p>②リスク管理に関する取組</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 業務に関して発生した問題については、その発生原因等を分析し、今後の業務に活かすため関係者との十分な議論、第三者からの意見聴取等を実施しています。 	
<ul style="list-style-type: none"> ヒヤリ・ハット事例を日々の業務に置き換えて、見直しを行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> 課題：各自が事例確認後、班内での話し合い等を行い意識の共有に努めます。 改善策：新事例を班内等の話題に取り上げる等、意識の共有に努めます。
<ul style="list-style-type: none"> 書面での確認の励行、関係部署・地方組織との密な連絡、報告による情報の共有化などの取組を実施しています。 	
<ul style="list-style-type: none"> 事業者との事業管理に係る打合わせには十分な時間を割くように努めています。 	
<p>③食の安全に関する取組</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 食の安全に係る報道等については、内容を確認すると共に、担当業務に置換えて担当業務の確認を行うように努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 課題：担当分野に意識が偏ってしまうところがあります。 改善策：これまでの教訓レポートやヒヤリ・ハット事例集を読み返し、それらの失敗の本質を再認識しつつ、班内で定期的に業務の進め方について確認します。
<ul style="list-style-type: none"> 基盤整備事業が食料増産の土台となっており、その延長線上に「食の安全」があることを意識し、業務を遂行しています。 	

3. 業務を適切かつ円滑に遂行するための職場環境づくりについて	
・これまでの取組実績及び現在実施している取組	・今後の課題とその改善策
・業務分担が平準化されるよう、必要に応じて、業務分担の見直し等を実施しています。	
・適宜職員同士で懇親が深められるような機会を設け、お互いの考え方を理解し、円滑なコミュニケーションが築けるような雰囲気作りに努めています。	
・「相手の話を聞くこと」、「お互いの考えを理解し合うこと」を常に努めています。	
・業務が忙しくなると、各自の業務に集中し、職員相互の連携が疎かになる傾向に注意し、十分なコミュニケーションに心がけています。	

4. その他の農林水産省改革を進めるための取組について	
・これまでの取組実績及び現在実施している取組	・今後の課題とその改善策
1. ～3. に分類できない取組があれば、この欄に記載。	