

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	農村振興局整備部農村整備官	連絡先	03(3501)3748
所管する業務の概要	農道整備、農業集落排水施設整備、農村振興総合整備等の農業農村整備事業に係る補助事業の調査・実施		

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	
・ 掲示板に寄せられる国民からの意見等を幅広く把握し、日頃の国民からの意見等について、丁寧な対応を心がけている。 ・ 接遇マニュアルやビジョン・ステートメントの理解を踏まえ相手の要請に応じ、早さ、正確さ等個々のニーズに出来るだけきめ細かく対応することを心がけている。 ・ 不特定多数の受益者、受益者以外の消費者からの理解を得るため、事業内容について分かりやすい説明を行うこととしている。		・ 接遇マニュアルに従って対応しているが、その達成度合いについてバラツキがあると思われる。 ・ 対応が遅れ電話を待たせた場合に一言を添えるなど、電話対応に理解を深めていく必要がある。 ・ 説明を行うべき対象者に応じて説明の仕方を工夫していくことが重要である。	
・ 外部からの質問に対し、省全体の政策・事業を説明できるよう「農林水産施策のご利用ガイド」等を活用することとしている。 ・ 制度のユーザーである都道府県に対して、質疑応答集を配布するなどの情報提供を行っている。		・ 接遇については、相手の言動や雰囲気を読みながら丁寧な接し方をすることが重要であり、その点に日々留意している。 ・ 情報の提供は、相手に意向、要望を的確に把握した上で、真摯に対応する。 ・ 県、市町村、受益者等と接する機会は農政局を通じることが多いので、農政局への対応を接遇の出発点として意識する。	

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
・地方組織からの情報・提案を収集するために担当者会議を開催している。 ・当官所掌の事業の中には関係省庁との連携に留意すべきものがあるが、関係部署とは常に連絡を取り合い意思疎通の良い、密接な関係を維持している。 ・当官の所掌事業の事業説明においては、理解の醸成不足を踏まえ、理解が進むまで資料、説明方法を見直し、何度も説明することとした。	・地方から収集した情報を分析した結果をフィードバックする取り組みが十分ではないこともあり、相互の情報交換に心がける必要がある。 ・関係省庁と言えども同じ国の行政機関であり、第三者から省優先と捉えられることのないよう、今後とも国民視点に立った対応と説明に心がけていく必要がある。 ・理解が図られたか否か随時確認することとしたところ、事柄によっては理解が十分ではなく、十分な理解を得るために、労力を惜しまないことが重要である。
・事業ニーズの一環として、エンドユーザーの意見、要望を積極的に出してもらうなどしている。 ・専門用語を出来るだけ使わない、また、ポンチ絵の活用等ビジュアルで分かりやすい説明資料の作成に努めている。	・地方局からの意見要望については、可能なものはすぐに、課題のあるものは少なくとも継続的に協議、検討していく関係を持つこととしている。

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
・公共事業を所掌しており、造成施設が適切な機能を発揮するための地方公共団体への指導、支援策による取組の推進などを行ってきた。 ・ヒヤリ・ハット事例を活用し、アポイントメントの確認を励行している。	・予断なく寄せられる情報を処理できるよう、情報のムラがないよう関係者間の情報交換を密にしておく必要がある。 ・実際の心がけとして徹底するためには不断の努力と注意力の維持が重要である。
・事業推進上の課題については、一担当が抱えることなく、担当スタッフが常に情報を共有し、検討することとしている。	・適切かつ効率的な事業の観点から、他省庁、地方農政局等における事故事例等は、他山の石と受け止め、改善に生かしていく。

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	
(※該当する組織のみ記載。該当がない場合は(4)食の安全に関する取組の欄を削除し、(5)その他の重要な取組を(4)に繰り上げてください。)			
・BSE、事故米等の教訓の理解に努めている。 ・改革の基本方針、緊急提言を周知している。 ・ヒヤリ・ハット防止の実践。		・自分自身または関連するポジションも含め、どういうリスクが存在するか知見を集め把握することも重要 ・放置しない、主体的に行動するなど、常に意識を持つような工夫・取り組みが必要。	

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	
・特定の担当に業務が集中しないよう、フレキシブルに業務担当を見直す。		・指示が朝令暮改とならないよう、熟慮の上対応を指示。	
・情報の共有により、業務の方向性や課題を共有。 ・相手の話を最後まで腰を折らずにきちんと聞くことを留意している。		・職員が主体的に業務に取り組めるよう、可能な限り任せすることも重要。	