

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

組織名	農村振興局整備部農村整備官	連絡先	※問合せ担当者の直通電話番号のみ記載
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. 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
・ 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、相手の意向、要望を的確に把握した上で、丁寧な対応に心がけている。 ・ 外部からの質問に対し、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。(電話での対応が遅れ相手を待たせた場合に、必ず、お詫びの一言を添えるなど) ・ 不特定多数の受益者や受益者以外の消費者からの理解を得るため、事業内容について説明を行うべき対象者に応じて説明の仕方を工夫し、分かりやすい説明を行うこととしている。 ・ 制度のユーザーである都道府県、市町村、受益者等に対して、直接接する機会の多い農政局を通じて情報提供を行っている。	・ 情報の提供は、相手の意向、要望を的確に把握した上で、真摯に対応する。 ・ 接遇については、接遇マニュアルを参考に相手の言動や雰囲気を感じ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く。 ・ 今後も、事業内容について理解を得るため、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。 ・ 都道府県、市町村、受益者等と接する機会が多い農政局への対応を接遇の出発点として意識し、引き続き情報共有に努める。

2. 国民視点に立った業務の遂行について

・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
・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。 ・当官所属の事業のうち関係省庁との連携に留意すべきものについて、関係部署と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。 ・専門用語を出来る限り使わない、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。 ・エンドユーザーの意見、要望を踏まえ、地方局からの意見要望について、可能なものは出来るだけ早く、課題のあるものについては継続的に協議、検討することとしている。 ・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、支援策による取り組みの推進などを行ってきた。 ・ヒヤリ・ハット事例を参照しながら、アポイントメントの励行など各職員がヒヤリハットの防止に努めている。 ・適切かつ効率的な観点から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。 ・BSE、事故米等の教訓の理解に努めている。 ・省改革の基本方針、緊急提言を職員に配布し、周知を図っている。	・地方から収集した情報の分析結果について、相互の情報交換の観点からフィードバックに心がける。 ・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。 ・十分な理解を得るために、労力を惜しまず、理解が図られたか否か随時確認しつつ説明に努めることが重要である。 ・エンドユーザーからの意見、要望を今後も積極的に出してもらうことが重要である。 ・寄せられる情報を予断なく処理できるよう、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引き続き事例等の共有に努めていく。 ・適切かつ効率的な事業推進上の観点から、引き続き、他省庁、地方農政局等における事故事例等を、他山の石と受け止め、改善に活かしていく。 ・省改革の基本方針等について、常に意識を持つような工夫・取り組みが必要。

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
・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。 ・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。 ・情報の共有により、業務の方向性や課題を共有。	・共通認識のもとに職員が主体的に業務が進めらるよう引き続き努めていく。

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