

業務改善の実施状況報告

組織名	中部森林管理局 北信森林管理署	連絡先	050-3160-6045
所管する業務の概要	長野県北信地域の12市町村に位置する50千haの国有林の管理経営、治山事業の実施及び民有林と連携した森林整備の推進等		

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
<p>・これまでの取組実績及び現在実施している取組</p> <p>(業務における心構え)</p> <p>① 接遇のレベルアップに向け「接遇マニュアル」の研修を開催するとともに、受講内容を職員間で話し合い、接遇意識の高揚を図っている。また、「接遇マニュアル」が実践できていないようであれば、職員同士でも注意を促せるような環境作りにも励んでいる。</p> <p>② 情報の共有化及び業務内容については、現場との業務打合せを密に行い、認識の共有化を図っている。</p> <p>③ 来庁者への対応について、こちら側から声を掛け、担当者等への案内を行っている。また、接遇研修を受講したことにより、来客者等に対する礼節の大切さを学んだ。 (国民の意見、要請、苦情に対する姿勢)</p> <p>④ 国有林に対する意見、要請、苦情その他情報提供があった場合は、速やかに担当係、管理者または局担当者に報告し、署内関係者を集めて協議を行い、事実関係の確認(現地調査等)のうえ、早期の回答に心掛けている。また、所定の様式に取りまとめ、関係者に内容を周知している。 (国民への情報提供姿勢)</p> <p>⑤ 国民から情報を求められた際は、法律や通達と照らし合わせ、専門用語を使用せず、分かり易い言葉での説明に心掛けている。</p>	<p>・今後の課題とその改善策</p> <p>① 来庁者は、受付を素通りして直接担当職員の執務場所まで行くことが多く見られたが、担当職員が受付に声を掛けて頂くよう理解を求めること、また、職員同士でも注意を促すことにより体制が出来つつある。更に、入室ドアに、「来庁者の皆様ご用件は総務課でお聞きします」旨の張り紙を掲示することとして、親切、丁寧に対応することとする。</p> <p>② 情報の共有化については、節目節目に打合会議を行い、直接的に情報交換を行う。また、急ぐときは、電話、ファックス、庁内ネットワークを有効に利用し、情報の共有化を図る。</p> <p>③ 受付不在の際の来訪者を待たせることが見られるので、他の職員へ協力を求める等マニュアルを作成する等の改善が必要。</p> <p>④ 速やかに担当係、管理者または局担当者に報告し、署内関係者を集めて協議を行い、事実関係の確認(現地調査等)のうえ、早期の回答に心掛けている。また、所定の様式に取りまとめ、関係者に内容を周知している。定着していると思われる。</p> <p>⑤ 説明の内容について、理解しやすく納得出来るものであったか聞き直している。今後においても継続して参りたい。</p>

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
<p>2. 政策・事業（業務）等の企画立案・推進に関する取組 地域住民が参加した懇談会を開催し地域情報を収集しながら千曲川下流森林計画区策定におけるプロセス検討に活用する。</p> <p>3. リスク管理に関する取組 ① 外部からの問題指摘事項等は、どんな小さな事案でも上司に知らせるよう周知徹底を図っている。 ② レクリエーションの森などの利用者が多い箇所では、危険木等についての情報収集に努め、早急な処置対応を行うようにしている。 ③ 問題等を指摘されたら場合は、署の担当者と連絡を取り、対応するよう心掛けている。また、人の入り込みが予想される国有林野内登山道付近に、入林に際しての注意事項等を周知する標識等を設置している。</p> <p>4. 食の安全に関する取組 ① 「食の安全」に関心を持ち、関連する情報（新聞記事や農林水産省のホームページ等）の閲覧を行い、「食の安全」についての知識取得、意識の高揚に取り組んでいる。</p>	<p>・住民が参画しやすく意見が出やすい会場を設定する。 ・意見がでやすいように、計画策定にあたっての課題等を踏まえテーマ設定を行う。 ・充実した意見交換を目指すため、参加者の意見返答は、出来る限りその場所で行うよう心掛ける。</p> <p>① 1-④と同じ改善策</p> <p>② 国有林野内登山道等の安全対策については、関係機関と連携し、安全措置を講じていく。</p> <p>③ レクリエーションの森付近で、間伐作業地があり、キャンプ場、遊歩道利用者の安全を最優先とし、管理者と事業主、管理署が情報を密にして対応する。</p>

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
<p>(円滑な組織運営の実現に関する取組)</p> <p>① 打合せの場を設定し、意見の交換する機会を設けている。</p> <p>② 人事異動等の状況に応じて、業務の内容について見直し検討を実施し、業務の平準化に取り組んでいる。また、担当者以外も現地調査等の応援を行っている。</p>	<p>業務改善等に関する職員の意識啓発を継続的に実施</p>

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