

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	関東森林管理局上越森林管理署	連絡先	025-524-2180
所管する業務の概要	国有林野の管理経営、民有林の森林整備等の指導、治山事業の実施等		

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
<p>(1) 業務における心構え</p> <ul style="list-style-type: none">・接遇マニュアルの勉強会等を通じて、「私たち職員一人ひとりの「接遇」の善し悪しが農林水産省のイメージに大きく影響を与えること」、「親切・丁寧・正直な農林水産省を実現するためには、私たち職員一人ひとりが優れた「接遇」を身につける必要があること」、「優れた「接遇」のためには、相手の立場に立って、親切・丁寧に対応すること基本であり、「接遇」に終わりはないこと」、などを学んだ。・よく森林組合と勘違いして来庁される者がいるが、門前払いせず、まず用件を良く聞いてから相手方への橋渡しをするように取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none">・外部説明用の資料の中には、専門用語が多く使用されていることから、「接遇」の際に使用し易いよう、それらを可能な限り一般的な言葉に置き換えるなど、できるだけ簡単な表現に修正することとした。
<p>(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係</p> <ul style="list-style-type: none">・公益的機能を重視した国有林の管理経営や国民の生命・財産を守る治山事業を進めており、「業の振興と消費者の利益が一致しない場合」は基本的には無いが、生産事業の実施時期と行楽シーズンが重なったことから、遊歩道管理者の意見や地元の NPO 団体と調整を図り、実施時期の調整をしたケースがあった。	<ul style="list-style-type: none">・地元および関係団体等と定期的に打ち合わせを行っており、常に国民視点に立った業務運営を行っている。今後も継続して実施する予定である。

<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的には、地元からの要望等があった場合には、迅速に現地を確認する等、親切・丁寧に対応することとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者不在の場合、要件の概略を聞き取った上で、「改めて担当から連絡する」旨伝えるとともに、担当者に確実に伝達するよう署内で統一的な対応を取ることにした。
<p>(4) 国民への情報提供姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・治山事業等の地元説明会や森林環境教育など、地元住民をはじめ幅広い国民が参加する説明会やイベントを多数行っている。また、パンフレットや資料についても専門用語を使用せず分かりやすく作成するよう心がけている。 ・署内には、一般の方々に森林に親しんで頂くための「レクリエーションの森」を設定しているが、全てではないが、案内標識が腐食するなど利用者に対して親切、丁寧で満足を得られるものとはなっていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットを作成する際には、より一層、写真や図を有効に使い、わかりやすい内容になるよう努めるとともに、イベント開催時には、国有林に関する情報を、写真やパネル等でわかりやすく展示するよう努めることにした。 ・レクリエーションの森のリフレッシュ対策の一環として、地元自治体等と連携し、施設の点検を行い、腐朽した標識の改修等のリフレッシュ対策に取り組むことにした。

<p>2. 政策・事業等の企画立案・推進</p>	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>(1) 政策のニーズ等の把握に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国有林に対する様々な要請に応えるため、地元説明会等の各種会合やイベント等を通じて、幅広い国民の皆様からニーズの把握に努めているところであり、具体的には以下のような取組を行っている。 ① 毎年「国有林野等所在市町村長有志協議会」を開催して地元市町村のニーズを把握 ② 治山事業の実施に当たり、地元自治体や地元住民に対して事業説明会を開催し、治山事業に対するニーズを把握 	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・左記の取組により把握したニーズ等については、上局に随時報告を行うとともに、可能なものは業務に反映させているが、更なる緊密な連絡調整が必要。

- ③ レク森見学会や森林環境教育などのイベント等を開催し、一般の方の森林に対するニーズを把握
- ④ 県や市町村、林業事業体を対象とした地域のスギを考える検討会を開催し意見交換を行うことで、地域の林業関係者の技術的な知見の共有を図る

(2) 関係部署との連携強化のための取組

- ・全職員数 18 名と極めて小規模であるため、署内の課間及び課内の連携は円滑に行われているが、出署日には、署長以下全職員による打ち合わせを実施し、全職員で署の懸案事項についての認識の共有化を図っている。
- ・砂防事務所、新潟県と連携するため、砂防調整会議や地元地域振興局と担当者会議を実施している。

・更なる連携強化を図るため、出署日に限らず、職員一人ひとりが、事務の進捗状況、懸案事項、今後の予定などについて積極的に報告・相談できるよう、情報の共有化に一層取り組むことが必要。

(3) 国民への政策等の説明方法

- ・ホームページ上で、管内概要（主なレクリエーション森や治山事業の施工状況）等について、写真を多用しわかりやすく掲載している。また、パンフレットも多数作成し、各種会合等で配布するとともに、ホームページ上からもダウンロード出来るようになっている。
- ・署内にはスキー場が多数あり、地元ではスキー人気の衰退により、スキーシーズンはもとより、グリーンシーズンの集客手法が地域の課題となっていた。その方法として、署内の豊かな自然環境を有するレク森を整備し、地元及び遠方に対しても広くPR・活用されるよう取り組んでいる。このためには関係機関との連携はもとより、地域住民に十分理解される取組である必要があることから、協議会を設立し地域一体となった活動を展開できるよう工夫している。

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
<p>(1) リスク管理の手順・ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休日に対応を要する事案が発生したが、連絡体制を整備していたため、署内や上局との連絡を円滑に行うことが出来、その重要性を再認識させられた。 ・各種事業に係る事務手続を事後的にチェックするため、「業務点検委員会」を署に設置しており、保安林等制限林に係る事業等について定期的なチェックを行っている。 ・外部からの苦情や陳情に対し一人に対応したり、一人で抱えたりしないように、職場における報告・連絡・相談の徹底を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制整備の重要性が再確認できたところであり、職員安否や被害調査に係る連絡体制に不備はないか、新たな目で再検証することとした。
<p>(2) 過去の失敗や教訓の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・BSE、事故米レポートについて全職員で議論した。この問題を森林管理署に当てはめれば、国民の共有財産である国有林野をいかに国民目線で適切に管理経営していくかということと認識。このため常日頃から、国有林野の現状把握に一層努めるとともに、各種の会合やイベント等を通じて、国有林に対する要望や期待の把握等に努めているところ。また、現地の状況に応じた効果的な施業方法についても署内外で意見交換を行っている。 ・過去の教訓としては、保安林の未協議伐採をあげることができる。これまで保安林や自然公園に係る手続きに誤りが生じないように、再発防止に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現地の条件に応じた効果的な間伐等を行うことができるよう、局から配布された「間伐等の手引き」を参考に OJT 研修を実施することとした。また、技術的な観点に加え、効率的な事業の実施という観点から、局と一体となりコスト等を踏まえた事業の検証を行うこととした。 ・ヒヤリ・ハット事例が発生したことから、チェック表の再点検を実施することとした。

4. 食の安全に関する取組

<ul style="list-style-type: none"> ・現在行っている取組や工夫 		<ul style="list-style-type: none"> ・点検によって得られた課題とその改善策 	
<ul style="list-style-type: none"> ・直接的には、食の安全に関する業務を所掌していないが、森林整備により、より高度に発揮される水源かん養等の森林の持つ公益的機能は、農業生産にも大きく貢献し、さらには食の安全にも関わっていると考えている。 			

<p>5. その他の重要な取組</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ・現在行っている取組や工夫 		<ul style="list-style-type: none"> ・点検によって得られた課題とその改善策 	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員間で自由に意見が言える、風通しのよい明るい職場環境をつくること、業務を円滑に運営していく上で極めて重要であることから、出署日に限らず気軽に話し合いが出来るような職場の雰囲気作りに努めている。 			