(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	関東森林管理局静岡森林管理署	連絡先	050-3160-6015
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	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <p>(1) 業務における心構え</p> <ul style="list-style-type: none">5月出署日において、署長より農林水産省HP（農林水産省改革について）の紹介があり、「接遇マニュアル」に触れ1. 第一印象が大事であり、身だしなみ、態度に注意。2. 初期対応の重要性。3. 満足度の高い電話対応などを確認した。また、8月に接遇研修に出席した次長より、更に具体的な接遇について伝達研修を受け署全体として再確認し実践している。接遇については「自分は大丈夫」と思っているとすれば、それが既に問題であり、「接遇マニュアル」を参考として、個々が接遇意識を高めながら外部や電話での対応を丁寧にするよう心掛けている。 <p>・ 国民の奉仕者としての自覚を持ち、国民の視点に立って行動するよう心掛けている。</p>	<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">ボランティア団体等と接する機会が多く、相手の立場に立った慎重な対応が求められる。説明に当たっては専門用語は避け相手が理解しやすいよう且つ丁寧に話すことを心掛けていく。日頃から事業実行で顔見知りであったり、当方が「発注者」として横柄がないとは言えない。親切、丁寧な対応を心掛けることで、接遇を実践していく。また、入札・請負に係わる意見等については、即答は避け約款等咀嚼し丁寧に対応することを心掛けていく。出張で現場に出ることが多い職員への電話対応は、在席する職員の対応として「〇〇さんから電話がありました」だけでなく電話メモ等で用件を的確に聞き取り伝達することを心掛けていく。業務遂行にあたり、慣例のみに基づかず、国民視点に立った新たな思考を取り入れることも検討する。

<ul style="list-style-type: none"> 7月より新たな人事評価制度がスタートし、個々の業務目標を設定したことにより、被評価者は評価者と業務内容を共有する中で、9月末までの目標達成に向け努力している。 国有林NW本省リンク集にアクセスし農林水産省改革関連情報を中心に最新の情報収集・共有に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 国民視点確認月間は9月末までの目標であるにも関わらず、9月17日までに点検結果を提出せよとの指示があり、10月以降の点検結果でなければおかしいのではないかと疑問あり。 一部に設定が不良のPCがありアクセス出来ていないことが判明したので早急に改善した。
<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を進めており、「農林水産業の振興と消費者（国民）利益が一致しない場合」は基本的にはない。 森林の市、千頭ふるさと祭りなどを通じ、地元消費者との対話を図るなかで、国有林への理解を深めてもらう。 	<ul style="list-style-type: none"> こうしたイベントは定着化しており、地元の方から「今年はいつ実施するのですか」と質問がある。国有林をPRする絶好の機会と捉え対話を大切にしていきたい。
<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> HPや電話を通じて寄せられる国有林に対する意見等については、案件ごとに担当課に依頼して回答している。 マスコミ対応や一般市民からの苦情、議員からの問い合わせ等、重要な緊急情報を迅速かつ正確に、局幹部や林野庁に伝達・対応する方法はルール化されている。 ボランティア団体等からの要請に対しては、内容を含め極力協力していく方向で丁寧な対応を心掛けている。 	<ul style="list-style-type: none"> 案件によっては担当窓口が不明であったため、時間を要することがあった。この場合要件を確認し、後日連絡するよう伝え担当者の確認を行った。 地元からの要望・要請に関しては、一人で判断することなく情報を共有し、且つ迅速な対応を心掛けていく。 協力できる態勢を確立するため、早めの情報収集に努め、その情報を職員間で共有し迅速な対応に努める。
<p>(4) 国民への情報提供姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> 一事業体でもある当署としては、地元自治体等が主催する会議やイベント等へ積極的に参加している他、地元事業体及び住民等からの要望等に応えるよう出来る限り専門用語を使用せず親切、丁寧な対応に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> HPの新着情報の更新が進んでいない。CSM化により署での作成が可能となることから、早急に更新していきたい。

<ul style="list-style-type: none"> 森林保護員を活用することによって、富士山のパトロールはもとより、パンフレットやしおりの配布を通じ広く登山者に情報を提供している。 国有林見学会を開催し直接治山工事現場を見てもらったり、工事施工箇所に治山事業を解説した看板を設置するなどして一般の方に理解されるよう努めている。 業者への入札など情報提供にあたっては、定められたルールに従って適切に対応することは勿論、市況等情報を早めに入手し生産事業に反映できるよう工夫している。また、分かりやすい表現、図、写真を用いて説明を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 森林管理署の名称や業務内容があまり知られていない現状から対外的なイベントやHPでPRしていきたい。 毎週パトロール員から富士山の情報が得られ、トイレなど修理が必要と思われる事案についても当日連絡があることから関係機関へ迅速に対応できた。 市況情報が遅れた時期もあったが、市場に出向き直接情報を入手し生産事業に反映させた。地元の方のみが分かる地名を用いることもあるので、他県の方でも分かりやすい表現に改めた。
--	---

<h2>2. 政策・事業等の企画立案・推進</h2>	
<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"> 平成8年の台風により大きな被害を受けた富士山国有林における復旧活動は、多くのボランティア団体の参加を得て実施しており、その活動は新聞等で広く報道されている。また、復旧活動開始後10年のあゆみを取りまとめた冊子を作成し、関係機関、団体等に配布し、HPにおいても、冊子の配布案内を出して広く理解に努めている。 「国有林野等所在市町村長有志協議会」を開催し地元市町村のニーズ把握に努めている。 森林ボランティアや学生を対象とした森林教室などを開催し一般、学生のニーズ把握に努めている。 	<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"> 冊子の残がかなりあるので、冊子の配布時期を逸しないよう早めに配布完了するよう工夫したい。 地元ボランティア団体等から新たな情報を得ることに努めている。情報については、署内職員への周知、共有と内容によっては他機関への連絡、調整を図っている。

- ・ 地元木材業者、製材業者などに足を運び木材の需給動向を把握している。
- ・ 関東森林管理局主催の低コスト路網研修会に地元木材業者等にも参加を呼びかけ技術的な知見を共有している。
- ・ 静岡県と治山事業連絡調整会議を実施し民有林・国有林の連絡調整を図っている。
- ・ 静岡大学との研究協定を締結し、国有林のフィールドを活用した学術研究に寄与している。
- ・ 昨年より始まった、森林整備事業における一般競争入札について、業者からの意見、要望等は早期に上局に連絡している。
- ・ 分収造林の契約満了を迎えるにあたり、契約相手方の意見を聞き、収益率の向上を図るための路網の整備という課題が出た、相手方の意向を尊重し、路網の新設をすることにした。

- ・ 参加者の日程調整が遅れたが、現地の進捗状況や検討会の必要性を説明し生産請負事業者の参加が可能となった。

- ・ 一般競争入札に伴う、資格審査において局間等で添付資料にかなりの差があるものと思われる。

(2) 関係部署との連携強化のための取組

- ・ 全職員34名規模であり、5カ所に点在する10森林事務所職員とは月に一度の出署日に懸案事項等情報の共有がなされており風通しのよい環境に努めている。
- ・ 生産及び造林事業の実行予定ヶ所の把握と林道現況の把握に努めながら、事業の企画・立案をしている。

- ・ スムーズな事業実行となるよう関係部署（係）及び現場事務所一同に会した打合せ会議を企画して、あらゆる側面から検討した。

(3) 国民への政策等の説明方法

- ・ 景観に配慮した治山事業を展開することにより、見える形で施工している。また、その内容を「業務・林業技術等発表会」で発表を行っている。

- ・ 毎年、国有林見学会を実施しており、その中で一般市民に対し国有林野事業の役割とその重要性についてPRしている。

3. リスク管理

・ 現在行っている取組や工夫

- (1) リスク管理の手順・ルール
- ・ 比較的大きな地震が発生し、連絡体制はとっていたものの回線が集中していたためか携帯電話は全く使い物にならず、予想される東海地震発生に関しては大きな不安が残る。
 - ・ 保安林事務を担当する治山係と立木の伐採事務を担当すると経営係の間で、復命書に協議の進行状況を確認するルールが徹底されているが、林道以外の土地の形質変更等において管理業務とはルール化されていない。
 - ・ 専門分野でない説明資料作成については、担当者のチェック機能を活用している。
 - ・ 法規制がある地域での事案発生に際しては、よく状況、行為の内容を確認してコンプライアンスに努めていく。

(2) 過去の失敗や教訓の活用

- ・ 極印を紛失した事例があり、年度替わりに確実に担当課長が森林官に直接手渡すことを徹底した。
- ・ 保安林内において、無断伐採が行われた事例がある。これは、一般の方で保安林制度を知らないことが原因であり、周辺に看板等を設置した。

・ 点検によって得られた課題とその改善策

- ・ 安否連絡の方法を再構築する必要がある。防災業務計画・防災行動要領を静岡署として早急に見直す。本署においてIP電話導入の際、災害時優先電話が解除されており、NTT回線で再設定した。
- ・ 事案ごと治山係と管理係とで意見交換して対応しており、形質変更等内容が微妙な事案については、その都度県の担当者と協議している。
- ・ 中途半端な物覚えが多々あり、今後も担当者へチェックを依頼していく。
- ・ 事案によっては対応するのに相当の時間を要するケースがある。そういった場合には相手方に法令等の内容を早めに且つ丁寧に伝えるようにしている。
- ・ 機会あるごとに保安林に関するパンフレットを配布し保安林への理解を深めてもらう。

<ul style="list-style-type: none"> 保安林の未協議伐採の事例があり、協議の進行状況を確認するチェック機能が働くよう更に徹底する。 土地の形質変更に係る作業許可を得て施工した林道について、以前は2年と5年ごと更新手続きを行っていたが、更新がなされていない事案が発見されたので、県と協議する中で全件毎年更新する方法に改めた。 署主催のイベントの実行に際し計画、準備の遅れで慌てた経験がある。 収穫調査と事業実行計画に無理があったので、期間を十分取るようにした。 	<ul style="list-style-type: none"> 書類上のチェック機能だけではなく、現場でそれが守られているか、請負業者への周知と現地への点検をしていく。 実施日を考慮し、事前準備と適時チェックを怠らないよう対処していく。 調査と事業に掛かる時間を予測し見直しを図るには難しい面もあったが、過去の実績等分析し期限内の調整を再度行い改善した。
---	---

<h4>4. その他の重要な取組</h4>	
<p>現在行っている取組や工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> 富士山国有林のシカの被害対策に、国有林も積極的な対応を進めている。 署内、現場含めて自由に意見を言える明るい職場が業務運営上極めて重要と考えている。また、局長等、局幹部来署時には、職員との意見交換会を設定した。 	<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"> 局主催の「業務・林業技術等発表会」において頭数調査を行った中で、個体数の多さを認識した。 関係自治体等で構成する「鳥獣外防止対策連絡会」に参画して、その中で防護柵の設置など出来る施策を行っている。