

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	近畿中国森林管理局福井森林管理署	連絡先	050-3160-6105
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、治山事業等の実施等		

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>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p>
<p>(1) 業務における心構え</p> <ul style="list-style-type: none">・ 署において、次長より伝達研修が行われ、親切・丁寧・正直な接遇が重要である事を認識した。 課においては、①清潔感を持つこと、②挨拶は当たり前の礼儀であること、③適切な言葉遣いを心がけること等を確認した。・ 電話や来訪者への対応は、待たせないよう早急に対応するとともに、丁寧な言葉遣いに心がけている。・ 人事評価制度等により、業務内容の確認と共有化を図っている。・ 県との調整会議等により、民有林における事業についても情報交換を行っている。	<ul style="list-style-type: none">・ 見過ごしてしまいそうな様々な心遣いを再確認し、相手に対してより一層配慮しながら対応する。・ 各人が担当する業務内容と責任の範囲を再確認する。・ 適切な言葉遣いを心がけていても、おかしな言葉遣いになったりするので、引き続き接遇マニュアルを参考に実践に努める。
<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">・ 毎年、地元市町長との意見交換の場として、「国有林野等所在市町長有志協議会」を開催し、政策を説明し理解を得られるように努めている。	<ul style="list-style-type: none">・ 署の取組事項について分かりやすい資料を用いるとともに、ポイントを押さえた説明や質問への回答に努める。

(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢

- ・ 薬剤の地上散布作業など、一般の方がその安全性について関心を持たれる事業の実施に当たっては、地元説明会、チラシやケーブルテレビ等による周知に努めている。
- ・ 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。
- ・ 署の取組については、ホームページに掲載して多くの意見をいただくよう取り組んでおり、ホームページを通じて寄せられる国有林に対する意見等は、案件ごとに署長と相談して速やかに対応している。
- ・ 地元からの意見・要望については、丁寧かつわかりやすい説明を心がけている。
- ・ 基本的には複数以上で対応し、相手方との認識に違いがないように心がけている。

(4) 国民への情報提供姿勢

- ・ 相手の言いたいことや趣旨をしっかりと理解することに心がけている。
- ・ 分収造林契約者から出された要望に対しては、速やかに情報提供を行うこととしている。

・ 情報が周知された結果と考えるが、チラシと現地に設置した工事看板に記載されている作業期間が異なるとの苦情を頂いた。結果的に通報者の誤解であることが判明したが、多くの方が目にするものの表記は、単純かつ分かりやすくする必要性を再認識した。

・ 今後も親しみやすい工夫を図っていくなど、ホームページの内容の充実等に取り組む。

・ 不満・苦情等については、接遇マニュアルを活用した対応に努める。

・ 都合の悪い情報提供を積極的に行えるか不安であるが、上司を含めて組織的に対応することを確認した。

・ 契約者が亡くなられる等により契約者に変更が生じた場合、継承された方が契約内容を十分理解されていない状況がある。また、契約書で定められた事項以外の細やかな情報提供等の対応を求められる場合があるので、契約内容の理解を十分得ていただくために対面による説明を行い、情報提供等についてもその場で提供するなど、速やかな対応に努める。

<ul style="list-style-type: none"> ・緑の回廊や保護林など貴重な自然の保全のため、そこを訪れる登山者等に対して巡視員等が署の取組の説明を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・登山者等に署の取組状況が十分伝わるよう、巡視員等に積極的な情報提供を行う。また、一般者に対しても、各種イベント等を通じて取組状況のPRを行う。
<p>2. 政策・事業等の企画立案・推進</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
<p>(1) 業務の点検、分析・検証</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約に関しては、契約条項の確認等により、適正に実施されていることを検証している。また、随意契約についても、予定価格、見積り業者などについて適正であるかを分析・検証している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・改善の余地がある契約がないか、より徹底して検証を行う。
<p>(2) ニーズの把握等の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・植樹祭や観察会等のイベント時に、一般の人との会話を通じて国有林に何が求められているのかを把握しようとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国有林野事業はPR不足の面があり、様々な機会を通じてPRに取り組んでいく。
<p>(3) 関係部署との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上局からの指摘や情報に対して速やかに対応している。 ・通達等での確認のみならず、局や精通者に対する確認を行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課内だけでなく、署・局との連携を図り、助言・指導がとれる体制を構築することを再確認した。
<p>(4) 職員や業者等への説明方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般競争入札への移行とそれに伴う随意契約の実施の制限など、制度変更の内容について業者に根気強く説明している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・制度の理解が十分徹底されていないところもあるので、引き続き確実に粘り強く実施していく。

<p>(5) 政策のニーズ等の把握に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種イベントに参加し、一般の方々が求めることを感じるようにしている。また、記者クラブへの投げ込みを行い、新聞・テレビ等の媒体で取り上げてもらう取組みも行っている。 ・県との調整を図り、効率的で無駄のない治山事業を計画している。 具体的には、 <ul style="list-style-type: none"> ①本県及び近隣の県と調整会議を行い、事業の共有化を図っている。 ②砂防・治山連絡調整会議を行い、効率的な事業が実施できるよう調整を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・森林・林業に関心を持つ方々が参加するイベントを開催しているが、関心を持たない大多数の方への波及効果は不明であり、一般の方々が目にする新聞・テレビ等の一層の活用やホームページの充実を図ることとする。 ・重要な事案については複数回会議を開催し、お互いがしっかりと理解するようにする。
<p>(6) 関係部署との連携強化のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的には、懸案事項の発生に際して関係職員による打合せを実施し、情報の共有化を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・さらに、担当者間の打合せをしっかりと行うこととする。
<p>(7) 国民への政策等の説明方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・薬剤散布等その安全性について地元の関心が高い事業を実施する場合は、説明会を開催したり周辺の学校に出向いて説明を行っている。 ・住宅地近くの治山事業においては、工事の必要性を地元で説明し、理解を得ている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故や苦情等の事態が発生した場合において適切に対応できるよう、事業内容や根拠法令等を熟知しておく。また、日頃から接遇マニュアルを活用した分かりやすい説明方法の習得に努める。 ・どうしても専門用語が出てしまうため、裁判員制度のように分かりやすい言葉に言い換えられるような工夫を行う。

3. リスク管理	
<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
<p>(1) リスク管理の手順・ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ この一年間について、特に大きな問題は発生していないが、問題が発生した場合には、一人で抱え込まないようにしている。 ・ 各種事業に係る事務手続きをチェックするため、「業務点検委員会」を開催し、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問題が発生した場合には、課内はもとより署・局の関係者等との速やかな連携を図ることにより、助言・指導のとれる体制を構築することを再確認した。 ・ リスク管理については最も重要な事案であり、回数を増やす等、より細かいチェックを行うこととする。
<p>(2) 過去の失敗や教訓の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 過去に発生した失敗の原因等を分析することによって、意識の喚起を図っている。 ・ 事故米問題の責任については、業者側にも問題があるが、それ以上に農水省の職員に問題があり、例えば、事前に検査を知らせる「名ばかり検査」あるいは業者からの接待等、信じられないような問題が次々と上がってきている。こうした問題をふまえ、国民全体の奉仕者であることを忘れず、公正な職務を遂行している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過去の失敗例の教訓の一つに、チェック体制の甘さと担当任せになりがちな点が挙げられたので、課内のみならず、署全体によるチェック体制の構築と、情報の十分な伝達による意識の共有化を図ることとする。 ・ こうした問題は各人の意識改革が重要であり、そのためには職場の雰囲気づくりをしっかりと行わなければならない。
4. その他の重要な取組	
<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"> ・ 国有林においては、間伐の実施等による森林整備を行うことにより、良好な水資源の確保や生活環境の保全に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後についても、計画的な事業実行に努める。