

(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 岡山森林管理署	連絡先	050 - 3160 - 6135
所管する業務の概要	国有林野の管理経営、治山事業等の実施等		

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	
(1) 業務における心構え ・ 7月に局において開催された接遇研修に、次長が参加し、その後、出署日に伝達研修を実施した。署内の伝達研修では、①業務をまじめに行うことがもっとも重要な接遇であること、②相手に応じて専門用語は出来るだけ使わないこと、③地元から要望等があった場合には、その背景も丁寧に聞取り対応すること等を確認した。		課 題：・接遇の伝達研修を受けたが、業務が忙しく、研修以外では再読できていない。 改善策：・電話対応のポイントを取りまとめ、一目で確認できるように改善する。 ・接遇研修後に実施したアンケートの項目を週替わりに「接遇の目標」として設定し、反復して定着するよう努める。	
(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係 ・ 公益的機能を重視した国有林の管理経営を進めており「業の振興と消費者の利益が一致しない場合」は基本的に無いが、下流住民への配慮に心がけて実行している。		課 題：・下流域の施設の情報が無かったため、問題が生じたケースがあった。 改善策：・1/20,000の図面へ簡易水道・養魚場等の位置を挿入した図面を整備する。なお、事業実行時には必要に応じ、説明する。	

(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢 ・基本的には、業務における構えのとおり、地元からの要望があった場合には、その背景を含め丁寧・迅速に対応することとしている。	課 題：・担当者が不在の場合、窓口が不明確であったため誰に引き継いだらいいのかわからず、時間を要したケースがあった。 改善策：・国民からの苦情等についても確実に担当者へ引き継ぎ、窓口が不在時はメモを取り担当課長・担当係へ渡すなど、迅速に対応する。 ・電話メモの様式を作成する。
(4) 国民への情報提供姿勢 ・イベントを通し、国民と色々な人と会話をし、どんなことを考えているのか、どのようなことを求めているのか等ニーズの把握に努めている。 ・事業実行の際は、地元関係者へ説明の上、実施している。 ・専門用語はできるだけ用いず、分かりやすい言葉で説明にあたっている。	課 題：・イベントでは会話の中から情報を収集しているがそれでは記録として残らない。 改善策：・アンケートを実施し、意見を分析・評価し、今後のイベント活動に活かしていく。 課 題：・案内標識等が腐食するなど、利用者に対して満足を得られない所もある。 改善策：・読めない、見えない看板は速やかに撤去を行い新設できるものは新設していく。 ・貸付地内の腐朽した看板の場合は、契約相手方へ状況を連絡（情報提供）する。 課 題：・メールでの問い合わせ（質問）があったが、質問に対し、全て答えようとすると、返答するまで時間を要し、すぐには返事が出来なかった。 改善策：・すぐに返答できない場合は「〇日までに返答します」などの、期限を設け、返答する意志があることを伝える。

・問い合わせがあったものはホームページへアップしておく。

2. 政策・事業等の企画立案・推進

・現在行っている取組や工夫

(1) 政策のニーズ等の把握に向けた取組

- ・毎年「国有林野等所在市町村協議会」を開催して地元市町村のニーズの把握に努めている。
- ・森林ボランティアや森林環境教育などのイベント等を通じて、国民の森林に対するニーズの把握に努めている。
- ・県や市町村、林業事業体へ低コスト路網研修会のフィールドを提供している。
- ・地元の木材市場、製材業者などに足を運び、木材の需給動向等の把握に努めている。

(2) 関係部署との連携強化のための取組

- ・署と各森林事務所間の情報共有化を図るため、ネットワークの掲示板を活用し、署内の情報の共有化を図っている。

(3) 国民への政策等の説明方法

- ・署のホームページで各種事業の取組を紹介している。

・点検によって得られた課題とその改善策

課 題：・民有林の補助金等の知識が不十分。

改善策：・県との情報交換会（意見交換会）の場を設ける。

- ・民有林の林業施策、補助金等の資料を職員へ配付し、理解を深める。

課 題：・署から情報は発信しているが各森林事務所からの情報発信が少ない。

改善策：・地元市町村の情報等を森林事務所から情報発信し共有化を図る。

課 題：・専門用語がわかりにくい。

改善策：・専門用語の解説を作成する。

・写真や図を活用し、見やすいホームページとなるよう工夫する。

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

・各種事業に係る事務手続をチェックするため「業務点検委員会」を署に設置しており、保安林、公園等制限林に係る事業等について定期的にチェックを行っている。

・消防署へは山火事発生場所の迅速な確認のため、メッシュ入りの 1/20,000 の図面を配付している。

・請負実行箇所の安全パトロールを、労働基準監督署と合同で実施し、労働災害の未然防止に努めている。

・7月に交通安全の講習を開催し、交通事故の未然防止に努めている。

(2) 過去の失敗や教訓の活用

・担当者が変わった場合、メモ及び口頭により実施している。

・点検によって得られた課題とその改善策

課 題：・防災態勢や緊急連絡体制については定期的な点検が必要である。

改善策：・各種体制を定期的に点検する。

課 題：・中にはメモがないものもある。

改善策：・メモによる事務引き継ぎに漏れがないよう注意喚起する。

4. 食の安全に関する取組		
・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	
(1) 農林水産省職員としての食の安全への意識 ・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る水源かん養等の効果が、農業生産ひいては食の安全にも関連していると考えている。	課 題：・事業を実行する際は、下流への影響を共通して認識できる工夫を行う必要がある。 改善策：・簡易水道や養魚場の位置は 1/20,000 の図面へ挿入し、事業実行前に把握できるよう改善する。	

5. その他の重要な取組		
・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	
円滑な組織運営の実現に関する取組 ・定例会議において、署長以下全職員による全体会議を実施し、署内と現場の連携、情報の共有化を行っている。 - また、業務の繁閑を考慮し至急の業務については全課による応援体制をとるなど、担当による縦割りなどは見られない。	課 題：・全体会議における署内の職員の連絡事項は、様式に取りまとめ会議の際に配付しているが、現場森林官からの連絡事項については、整理されていない。 改善策：・現場森林官からも事前に連絡事項を取りまとめるよう改善する。 課 題：・森林技術センターと新見・刑部・神代・新郷森林事務所は同じ庁舎内で業務を行っているが、森林技術センターの情報がほとんど入らない。 改善策：・ネットワーク上のスケジュールの登録機能を活用し、各種行事等を掲載する。	