

## 業務改善の実施状況報告

組織名	三陸北部森林管理署	連絡先	0193 - 62 - 6448
所管する業務の概要	国有林の管理経営、治山・林道事業の実施、民有林の造林の指導等		

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
・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>(国民の意見、要請、苦情に対する姿勢) 国民から質問があった際は、内容を的確に把握し、専門的な回答になりがちな質問については、なるべく分かりやすい言葉を使用することを心掛けるとともに、説明した後は、理解や納得を得られたか確認し、当署に聞いて良かったと満足を得られるよう努力をしている。</p>	<p>概ね、実践しているが、各種会議、イベント、ホームページ等を通じて適確に情報を発信するとともに、意見・要望等について、関係各課と連携をとり迅速に対応していく。</p>
<p>(業務における心構え) 接遇マニュアルを参考に、電話対応や来客者への対応において、迅速さや誠実さを印象づけるよう取り組んでいる。また、苦情等に対応する者に対しても、できるだけ不快な印象を与えないように配慮しながら、どのような相手に対しても同じ応接態度を心がけている。</p>	<p>接遇マニュアルを基本とし、概ね、定着・実践しているが、時として、臨機応変的な対応も必要であることから、官的な意識をなくして対応できるよう自己啓発に努める。</p>
<p>担当する業務の責任として、森林管理署と外部との調整や情報連絡について、時機を逸さない対応を心掛けるとともに、スケジュールの報告により常に所在を明らかにしておくことで、緊急な事案についても対応できるように工夫している。</p>	<p>概ね、実践しているが、異動等により連絡先が変更となった場合は、直ちに修正し、関係者へ周知する。</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>(関係部署との連携強化のための取組)            業務遂行において、法令違反がないか「業務点検委員会」等により、複数の目で確認し進めている。            情報交換については、週一度の幹部等の打合せの他に、関係する担当係と情報交換し意思疎通を図りながら、担当課及び係間で各種法令手続きや入札事務に関して指導、助言を行い、事業実行がスムーズになるように努めている。</p>	<p>新制度である「土壌汚染対策法に基づく土地の形質変更」について、事前に県の出先機関と相談しながら進めた結果、事務手続が円滑に行われるようになり、引き続き、このような情報収集と関係機関との協議を進める。</p>
<p>(政策のニーズ等の把握に向けた取組)            林道工事及び治山工事の設計については、常に低コスト及び環境配慮型の工法の採用等に取り組んでいる。</p>	<p>研究機関の報告書等も活用し、施工箇所に適合した低コスト・環境にマッチした工法に取り組む。</p>
<p>(国民等への政策等の説明方法)            職員の周知については、上部から来る指示文書をそのまま流して周知を図るのではなく、シンプルに分かりやすく説明した文書を作成し、時機を逸しないように、場合によっては職員を集め、文書と口頭で周知を図っている。</p>	<p>出張や休暇等により、文書や口頭による周知できなかったケースがあったため、ガルーンを活用しフォローアップする。</p>
<p>業者等への説明については、担当が複数関連する事案の場合、単独で説明を行うのではなく、関連する課長及び係長も同じ説明の場に入り、法律や専門的な部分をお互いにカバーしあえる体制に努めている。</p>	<p>概ね、定着・実践しており、引き続き取り組んでいく。</p>
<p>(リスク管理の手順・ルール)            ホウレンソウの確実な実行と、ヒヤリハット事例を職員間で共有しながら、自らの業務に置き換えることを心掛けるとともに、前回の失敗した点をメモし、次回に取り組むときの参考にしている。</p>	<p>ヒヤリハットの事例は、これまで回覧により周知してきたが、常に確認できるよう各課で備え付けることとした。</p>
<p>(過去の失敗や教訓の活用)            失敗から得た経験については、自分のものにする事に止まらず、職員間で経験を共有し糧としている。</p>	<p>職員間でコミュニケーションを深め、自由に意見を言えるような職場環境にする。</p>

2. 国民視点に立った業務の遂行について	
<ul style="list-style-type: none"> <li>これまでの取組実績及び現在実施している取組</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の課題とその改善策</li> </ul>
<p>事業実行箇所において、沢水の汚濁の軽減、騒音の軽減等、環境保全対策を常に念頭に置き工事監督に努め、異常があれば関係者、関係機関に情報・連携している。 (山からの水資源は一次産業、特に農業・水産業の食に与える影響が大きい)</p>	<p>年度当初に、管内の事業実行業者に対し説明会を開き、下流域に飲料水を確保している河川や養殖業がある箇所での国有林の森林整備等は、国民の食の安全に直結するとの再認識を図った。 また、職員が現場に赴く際は、山地災害、水質の汚濁に特に注意するよう周知を行った。</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	
<p>組織運営を円滑にするため、課長・係長等の垣根を超えた意見交換や、業務を誠実に取組み情報を共有することで、周りのモチベーションを向上する雰囲気醸造する努力をしている。</p>	<p>概ね実践しているが、担当係の業務だけでなく、その業務が他の係へ及ぼす影響を考えて業務に当たり、自由に意見を言えるような職場環境にする。</p>
<p>市民等を対象に地域貢献活動及び森林・林業への理解を深めてもらうため、「森林・林業実践講座」を開講している。</p>	<p>職場全体で協力体制をとり実施しているが、各人の幅広いスキルアップを図るため、外部によるイベント等へ参加し知識の習得を図る。</p>
<p>各種事業現場におけるゴミの有無の点検を実行している。</p>	<p>事業実行業者への指導、現場に赴いた際はもとより、巡視員や地域の情報を把握し、市町村等との連携により環境美化の啓蒙活動と清掃活動を行う。</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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>これまでの取組実績及び現在実施している取組</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の課題とその改善策</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし。</li> </ul>	