

業務改善の実施状況報告

組織名	仙台森林管理署	連絡先	022-273-1111
所管する業務の概要	国有林の管理経営、治山事業の実施、森林環境教育の推進		

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>【業務における心構え】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇マニュアルを活用した接遇研修の実施や互いにチェックする等して、丁寧、親切な接客マナーや電話対応の向上に努めている。 ・ 丁寧な言葉使いによる対応と、相手の言葉をしっかりと聞く態度を示し、好印象をもたれるよう努めている。 ・ 電話がかかった際には、3コール以内でとるように申し合わせを行い実施している。 ・ 改革内容を日常目に触れる執務室内に掲示することにより、現在改革の状況下にいるという意識を醸成させている。 ・ 適正な契約事務を執行するため、来署された方々に対しては庁舎内に立入禁止区域の制限をしている。そのため総務課が窓口となり、接客に対しては全職員で実施した接遇研修をもとに明るく丁寧な対応を心がけ実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部対応に当たっては、職員それぞれが丁寧親切な対応に心がけているが、更なる向上を目指し、接遇マニュアルのポイントについて署内打合せの際などに定期的に確認し、引き続き、丁寧、親切な接客マナーや電話対応に努める。
<p>【農林水産業の振興と消費者利益の関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 理解が得られにくい説明をする場合は、公開できる限りの事実や実態を含めて説明するよう心がけ、規程・規則等だけによる「決まっているから」的な発言は避けよう努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 農林水産業の振興や消費者利益に繋げるためには、地域ニーズや自治体からの情報を的確に把握することが重要である。このため、広い管内の各現場を担当する森林官等が積極的に情報把握に努めるよう指導しているところであるが、十分とは言えないため、定例出署日等の打合せ等を通じ、更なる指導に努めることとする。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・専門外や他省庁、自治体の管轄の事案への問合せに対しても、連絡先や情報を得ることの出来るソースを可能な限り調べてお伝えするように努めている。 	
<p>【国民の意見、要請、苦情に対する姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・熱心に相手の言葉に耳を傾け、電話であれば節目節目に「はい」と相槌をうち、しっかりと聞いている態度を示すこととしている。 	
<p>【国民への情報提供姿勢】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学生などからの管轄を越えた問合せに対しても、丁寧かつ幅広く解答してあげるように努めている。 	

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>【政策ニーズ等の把握に向けた取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管轄内の県や地方自治体からの情報を業務計画に反映させるため、各種会議には積極的に参加するとともに、日頃から、県や地方自治体のカウンターパートになる相手との電話等による情報交換に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・治山事業の効果や恩恵などを一般国民の方により広く知ってもらうため、管内の「治山の森」を活用して、見学会を実施したところ好評であった。引き続き今年度も見学会を開催し、さらに多くの一般の方へ治山事業のPRを行うこととする。
<p>【関係部署との連携強化のための取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・流域森林・林業活性化センターと協力して、林業技術の普及のため、低コスト路網開設研修会等を国有林内で開催している。 ・関係部署に関連する事案が発生した場合、迅速かつ的確に情報提供を行い、早急な解決が図られるよう努めている。 	

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>【国民への政策等の説明方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内の小学校に協力して森林環境教育を続け、森林の役割のPRや林業の重要性の普及啓発に努めている。 	
<p>【リスク管理の手順・ルール】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者が抱え込むことによって問題が内在、または拡大することのないよう、常に担当業務の進捗状況について確認を行っている。 ・課内で常に報告・連絡・相談を徹底するようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務量が多く、職員同士のコミュニケーションを取りづらくなってきているため、報告・連絡・相談を徹底し、担当者が抱え込むことによって問題が拡大することのないよう引き続き管理者が中心となり、風通しの良い職場環境づくりに心がける。
<p>【過去の失敗や教訓の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内に点在する国有林については、自然休養林以外でも一般市民の散策に使われている箇所が多いが、森林内の樹木は高齢化し、危険木が増えてきていることから、定期的に巡視を行うほか、速やかな危険木処理に努めている。 ・請負事業が増加していることから、保安林協議や事業体の申請内容などについて、チェックシートの活用等により、適切に実施するよう努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市内に国有林が点在する我が署においては、度々苦情等が寄せられ対応に苦慮しているところであるが、これらの苦情等に対しては、担当課が中心になり、可能な限り速やかな対応に努めているところである。しかし、事案によっては、対応まで時間を要する場合もあることから、苦情の相手方や情報提供者に適宜状況の説明等を行いながら、できるだけ速やかな対応に努め、批判を浴びることのないように努める。
<p>【農林水産省職員としての食の安全への意識】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国有林野事業は、直接的に食の安全に係わるものではないが、国土の保全や水源のかん養、地球温暖化の防止等森林の持つ公益的機能を十分に発揮させることが、食の安全を目標とする農業や漁業に対して貢献するとの認識のたち、国有林野の適正な管理経営に努めている。 	

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

- ・出張等で職員の出入りが多くことから、電話等での相手方に対して不明確な対応をすることの無いよう、ホワイトボードに各職員の行き先や帰署時間等を明示するようにしている。
- ・各職員の仕事内容（具体的には「今、何の処理をしているのか」）を把握すると共に、いつでも相談をしやすい・受けやすい環境づくりに努めている。

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

- ・これまでの取組実績及び現在実施している取組

- ・特になし。

- ・今後の課題とその改善策