

業務改善の実施状況報告

組織名	山形森林管理署	連絡先	050-3160-5850
所管する業務の概要	国有林の管理経営、治山事業の実施、地元自治体と連携した森林整備の推進		

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>(基本的な心構え・行動)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修を踏まえ、マニュアルを参考に、来訪者や電話、現場であった人等に対しては丁寧な対応に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に対し職員一人一人が親切・丁寧な対応に取り組んでいるが、職員のキャリアや性格等によって言葉遣い差異があることから、「担当に替わります。」「しばらくお待ち下さい。」「お待たせしました。」等の対応言葉の平準使用化を図る。
<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"> ・治山工事等の実施に当たっては、地元説明会を開催している。 ・事業に伴う林道の一時通行止めにより地元の不便が発生する場合は、林道手前にあらかじめ通行制限の表示を行い、可能な限り不便が発生しないよう努めている。 ・その他、利害が一致しない場合が生じても、相手の話を良く聞き、時間をかけてでも十分な説明を行い、理解を得られるよう努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続事業のため改めて地元説明会は実施しておらず、工事箇所追加、工種の変更等が生じる際には地元説明会を行うことにしているが、引き続き、署のHPによる情報提供を行う。 ・事業実施に伴う林道の通行止め事案が発生する場合には、関係市町村、地区等へ速やかに情報提供を行う。
<p>(国民の意見、要請、苦情に対する姿勢)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民の意見等があった場合には、速やかに事案の確認を行うとともに、所管する課、事務所等に情報を入れ、対応策を検討するよう心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・意見、要請等の事の大小に係わらず真摯に耳を傾けて対応し、寄せられた内容の共有を図り、スピード感を持って必要な対応・措置に当たる。
<p>(国民への情報提供姿勢)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・署の入口に近い総務課は、訪問者への対応を常に念頭に置きながら業務に当たる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者にはこちらから声かけをし、何の要件で来庁されたのかを聞き取り、速やかに担当者につなげる。

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
<ul style="list-style-type: none"> これまでの取組実績及び現在実施している取組 	<ul style="list-style-type: none"> 今後の課題とその改善策
<ul style="list-style-type: none"> 森林事務所では、林野巡視の中で、住民から質問が予想される案件（ナラ枯れ等森林被害など）について、最新の情報が提供できるよう、被害状況等の把握に努めている。 各種情報については、積極的に署のホームページを通じて情報発信に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民の方々が、国有林に対してどのような情報提供を望んでいるのかを把握して、関心の低下、慣例化とならないような対応策に努める。
2. 国民視点に立った業務の遂行について	
<ul style="list-style-type: none"> これまでの取組実績及び現在実施している取組 	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 関係市町村に事業説明を行うことで相手からの情報提供も得られる関係構築に努めている。 森林事務署等現場は、林道被害や山地災害、森林病虫害等の情報を速やかに署に集約し、署では対策の立案に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> 県出先機関等との各種会議等の機会を捉え、積極的に国有林の取り組みについての情報発信を行う。
<p>（関係部署との連携強化のための取組）</p> <ul style="list-style-type: none"> 請負事業等を行っている管轄の森林事務所への連絡体制の強化に努めている。 森林事務所を含め、市町村担当者等との連携を密にするとともに、事業内容に応じた関係係等との打合せを随時行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 請負事業等への事業実行に支障が出ないように、請負事業体等に対する所要の連絡、情報提供を森林官を通じて逐次、速やかに行う。
<p>（リスク管理の手順・ルール）</p> <ul style="list-style-type: none"> 想定されるリスクを事前に洗い出し、対策を検討している。 職員間の会話を多く取り、ヒヤリとした出来事について情報の共有を行うとともに、事後の改善策についてもよく話し合っている。 	<ul style="list-style-type: none"> リスク管理や分析を十分に行っているとはいえないので、各課、各係で現状の業務の進め方等について再検討し、想定するリスクの抽出を行う。

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>(過去の失敗や教訓の活用)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業現場の監督日誌及び工事日誌を活用して、事案があった場合は書き留める。 ・各職員がヒヤリ・ハット事例を熟読し、自分の業務でも起こりうる可能性を検討するようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒヤリ・ハットの事例が職員自身から出てこないで、ヒヤリ・ハットのカミングアウトを求めるだけでなく、管理職やベテラン職員のヒヤリ・ハット経験の公開、他人の目から見たヒヤリ・ハットの事例を出し合い、ヒヤリ・ハットに対する抵抗感の払拭に努める。
<p>(食の安全に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員も消費者の一人という立場であり、このことを自覚して、食の安全の重要性を理解するように努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・直接的には、食の安全に関する業務に携わらないが、森林は水源かん養、水資源の供給に係わっていることを自覚して業務を行う。

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	
<ul style="list-style-type: none"> ・いつも意見が言える雰囲気作りをしている。 ・他の業務に携わっている職員も含め、コミュニケーションの場を作る取組を時間外も含め行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間の業務課題や情報の共有を図るため、課単位での打ち合わせを行う。

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	・今後の課題とその改善策
<ul style="list-style-type: none"> ・特になし。 	