

業務改善の実施状況報告

| | | | |
|-----------|--------------|-----|---------------|
| 組織名 | 東北森林管理局青森事務所 | 連絡先 | 050-3160-5655 |
| 所管する業務の概要 | 国有林の管理経営 | | |

| | |
|---|--|
| 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>接遇マニュアルを活用して接遇研修を開催し、接客や電話対応について再確認した。</p> | <p>研修により、親切、丁寧な接客となったが、電話対応など更なる取組が必要な面もあることから、接遇マニュアルの再配布により確認を行うとともに、電話対応については、各人が「自分への電話」と考えより早く出る等の心がけについて確認を図る。</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>(業務の点検、分析・検証) 職員一人ひとりが「私の取組」を作成し、自分の業務について考え直し改善していくための取組を行っている。</p> | <p>「私の取組」により一定の改善成果は得られているが、成果を踏まえた、分析・検証が必要であり、PDCA サイクルによる更なる取組を進める。</p> |
| <p>(ニーズの把握等の取組) 有志協や流域林業活性化センター等の会議や交流の場を活用して、関係自治体や業界と積極的に意見交換を行うとともに、新聞等からの情報収集にも努めている。</p> | <p>意見交換等により早め早めの情報収集に努めているが、ニーズ把握の時期、内容等が不十分な場合があることから、引き続き、積極的な意見交換、情報収集に努める。</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>(関係部署との情報交換) 業務の遂行に当たっては、局の関係各課や署との情報交換を綿密に行っている。</p> | <p>一部業務において、事務所内の情報共有及び局関係課、署との情報交換が不十分となり、手戻りとなった事案があったことから、「報・連・相」による事務所内の情報共有を図るとともに、局、署との綿密な情報交換を更に進める。</p> |
| <p>(職員や業者等への説明方法) 職員への周知はもちろん、関係する業者等に対しても説明等を行い、確実な周知に努めている。</p> | <p>適時に確実な周知に努めているが、現地説明会など直接対面による説明を増やすなど理解が得られるように努める。</p> |
| <p>(リスク管理の手順・ルール) 寄せられる意見や情報を分析・検証し、潜在的なリスクの発見に努めている。また、各グループ内で定期的に打合せを行い、業務の進行状況などを確認している。</p> | <p>情報共有、情報交換が不十分な部分があることから、「報・連・相」の励行、グループ内の定期的な打合せにより、情報の共有、潜在的リスクの発見、業務の進行状況確認を更に進める。</p> |
| <p>(過去の失敗や教訓の活用) 各々が過去の失敗やヒヤリ・ハット事例を教訓として業務の見直しに取り組むよう、説明会を開催した。 また、業務手順の見直しを行い、誤りの発生を少なくし、効率化を図る検討を行った。</p> | <p>一部の業務において、手戻りとなった事案があったことから、グループ内で要因の分析及び改善策の検討を行ったところであり、これらの教訓を共有し各々の業務の見直しにつなげるよう取り組む。</p> |
| <p>食の安全に関する資料やパンフ類は所内回覧に供し、その重要性についての周知に努めている。</p> | <p>他部署の事案となりがちなことから、関連する情報を職員に提供し、その重要性について周知を図る。</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>「報・連・相」による情報の共有化、挨拶の励行、接遇マナーの向上を図り、明るい職場作りに努める。</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 | |
|-----------------------------|--------------|
| ・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 |
| ・特になし。 | |