

## 業務改善の実施状況報告

組織名	東北森林管理局 計画部	連絡先	018-836-2206
所管する業務の概要	国有林野施業実施計画等の樹立、測定業務の企画調整、技術開発、森林・林業に関する知識の普及、国有財産の貸付・所管換、分収造林・育林、レクリエーションの森の管理等		

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
<p>・これまでの取組実績及び現在実施している取組</p> <p>(業務における心構え)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・8月に行われた接遇研修に参加するとともに、職員間はもとより来局者への挨拶を奨励している。</li> <li>・丁寧な電話対応を実践。「組織名、所属、氏名の発声」</li> <li>・担当業務の進行状況を定期的に上司へ報告と相談。打合せ時の担当業務の課内情報報告の実施。</li> <li>・接遇マニュアルを再度熟読する。</li> </ul> <p>(国民の意見、要請、苦情に対する姿勢)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・分収育林オーナーの方々からの質問等は、フリーダイヤルにより受付しており、回答は電話のほか公文書等により速やかに回答している。</li> <li>・署等に対する国民からの要望等については、署等からの情報に基づき局内で調整後、速やかに署等経由で回答している。</li> </ul> <p>(国民への情報提供姿勢)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・極力専門用語を控え、国民に解りやすい用語を使用するよう心がけている。</li> </ul>	<p>・今後の課題とその改善策</p> <p>・職員間の挨拶及び電話での対応については、課内職員のイベント情報等の共有などにより担当者が不在でも親切かつ丁寧な対応となっており、さらに向上が図れるよう職員間での情報共有を強化する。</p> <p>・担当業務の進行状況の定期的な上司への報告と併せ、課内の業務状況の定期的な打合せ及び必要に応じた計画部の全体会議を開催することにより、職員間の業務における情報共有が図れた。引き続き取組むことにより業務における心構えの向上アップを図る。</p> <p>・オーナーの方々からの質問等に対しては、今後も親切・丁寧な対応に心がけ理解を求めて行く。</p> <p>・国民からの意見・要望については、多様であり、国民目線に立ってどのような対応や調整が可能か今後とも検討を進める。</p> <p>・内部の会議においてもわかりやすい用語を使用するよう心がけた。外部からの電話対応等においてもわかりやすい用語を使用するよう普段から心がける。</p>

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
<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>・説明担当者の資格取得（森林インストラクター、林業技師等）などにより、スキルアップに努める。</li> <li>・国民への適切な説明のため、新たな関係通知等（改正含む）については、公文書等で移達するだけではなく、他の会議等を利用し直接職員へ説明・解説を行うよう努めている。</li> <li>・また、個別には白神山地世界遺産地域において、国民からの情報提供を受け、それに対する対応状況を公表する森林情報ポスの運用を開始。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度において資格取得者がおり、今後においても資格取得によるスキルアップに努める。</li> <li>・局研修等の機会を通じて通知の理解度、国民への説明方法について引き続き職員への指導・確認を行う。</li> <li>・引き続き国民への周知のための取組みを行うとともに国民からの情報提供を基に、対応状況について、チラシの配布、署等のHP掲載により、情報の対応状況についても国民へ周知を図る。</li> </ul>
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>（政策のニーズ等の把握に向けた取組）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「白神山地を考える旬間」を設定し、シンポジウム（2回）現地説明会を開催し政策ニーズの把握に努めた。</li> <li>・ふれあいセンターにおいて、モデルプロジェクトを策定し実行してきたが、諸情勢や国民の期待の変化に対応するため、「新プロジェクト」の策定のための検討委員会を設置した。</li> <li>・森林計画の策定等に関する検討会委員を広く一般から公募するためHPへの掲載、プレスリリースを行った。</li> <li>・森林計画の予備編成署を対象に関係者の意見を聴く「住民懇談会」の検討・準備を行っている。</li> <li>・緑づくり支援窓口のホームページを展開し、必要に応じ収集したニーズについての分析・検証を行っている。</li> <li>・署等が把握した情報について、速やかな情報提供を行うよう指導した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・それぞれの場面で出された意見・要望等については例えば「①直ちに対応」、「②当面は困難」、「③必要な調整を行った上で実施」に整理・区分するなどして国民目線に立って今後とも適切に対応して行くことし、これにより円滑に業務を遂行する。</li> </ul>

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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国民からの意見や要望等は、複数の課にまたがることが多いことから、これらの情報は原則、部内共有化している。</li> </ul> <p>(リスク管理の手順・ルール)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各課の主要な取組事項については、数ヶ月程度を見通した進行管理表を作成するとともに、これを部長から担当者まで共有し、計画的かつ適切に業務を進めている。</li> <li>・リスク管理については、起案文書はもちろんであるが、外部対応等のメモ回覧等の際、チェックを行い、リスク管理と情報の共有化を図っている。</li> <li>・外部からの情報を共有するとともに、上司等への報告・相談を行っている。</li> </ul> <p>(過去の失敗や教訓の活用)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリハット事例の活用は、課内回覧を実施し活用を促している。</li> <li>・ヒヤリ・ハット事例の周知によりリスク発見に努め、なんでも相談できる職場内雰囲気づくりに努めている。</li> <li>・ヒヤリ・ハット事例を自分の業務に置き換え、類似案件の防止に努めている。</li> </ul> <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"> <li>・部署を問わず、「食の安全」の重要性について認識するよう、業務関連の新聞記事の回覧の際に「食の安全」に関するものを盛り込んでいる。</li> <li>・自分が消費者となり、「食の安全」について考えるよう努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後とも情報共有に努めていくとともに、事前情報を提供したのみで、終わらせず、対策等を含めた打ち合わせを日時等を決めた上で、実施する。</li> <li>・各課の主要な取組事項については、数ヶ月程度を見通した進行管理表を作成するとともに、これを部長から担当者まで共有し、計画的かつ適切に業務を進めている。今後とも国民目線での取組みがスムーズなものになっているか所属長の確認とともに、情報の共有化からもお互いにチェック確認を行う。</li> <li>・今後とも事案の重要性等の判断は個々の対応とせず、所属長の適切な判断のもとで指示、対応を仰ぐ。</li> <li>・ヒヤリ・ハットを職員共有のもととしていくことと、今後とも更に各個人が率直に話せるような職場環境を構築する</li> <li>・食品の安全確保については、農林水産省の一員として引き続き情報の共有を図っていくとともに、職員のリスク管理意識を高めた対応となるよう取り組む。</li> </ul>

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	
・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>(円滑な組織運営の実現に関する取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的、または必要に応じ、部内、課内打ち合わせを行い、課員からも自由な意見を言える職場環境の構築に努めている。</li> <li>・年度当初において業務分担を決めているが、その各事案に対して状況を勘案しつつ、優先度を決め対応。</li> <li>・一人に業務が集中することのないよう、業務の平準化に努め他の係の応援を含め対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・比較的自由に意見が言える環境になっている。今後も意見に対する対応方向等キチンと所属の長が説明し、国民目線を意識した業務対応ができるよう引き続き上司から適切なアドバイを行う。</li> <li>・業務の平準化は、時期的に業務が重複することもあり、困難な場合もあるが、業務の優先度を的確に捉え対応し、所属の長が的確な指示を行う。なお、場合によっては進行管理表を適宜修正し業務の平準化に努めるとともに国民目線での対応を心がけ業務に取り組む。</li> </ul>

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"> <li>・特になし。</li> </ul>	