

## 業務改善の実施状況報告

組織名	東北森林管理局 森林整備部	連絡先	018-836-2162
所管する業務の概要	造林事業の計画・実施 林道事業の計画・実施 森林保護業務の実施 国有林の立木・素材・土石の販売 治山事業の計画・実施		

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"> <li>・自分のところの電話でなくとも、3コール以内に電話をとり丁寧な対応をする。</li> <li>・明るい職場づくりのため、挨拶の励行や接遇マナーの向上に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・課内打合せ等で徹底したことにより、改善されてきている。</li> <li>・部外者との対応については余裕を持って、親切に接することを心がける。</li> <li>・電話の応対、来訪者への対応等、接遇マナーは向上しており、引き続き意識しながら対応する。</li> </ul>
<p>(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・山地災害等においては、地域住民の立場に立って応急処置を行うなど適時、適切に対応する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・山地災害発生時に機動的に対応できるようにするため、現地調査を行う場合の体制整備、安全確認の方法及び関係機関との連絡体制等について、徐々に改善されてきている。</li> </ul>
<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民等から寄せられた意見や情報については、担当係だけでなく課内の職員全員が問題意識を持って対応にあたるよう情報を共有することとしている。</li> <li>また、それぞれの事案の対応状況やその後の経過については、毎週の課内打合せ時に報告し、情報共有している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共有すべき情報の個々の判断基準や問題意識に差が見られる。</li> <li>・課内打合せにおいて些細なことも報告しあえる雰囲気醸成。</li> <li>・情報共有の手順等、職員一人ひとりが問題意識をもっており、今後ルールの一層の徹底が図られるよう取り組む。</li> </ul>
<p>(4) 国民への情報提供姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供に際しては、正確かつ分かりやすい資料等の作成を心懸けている。</li> <li>また、検討会については、公開開催としている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供に際し、従来形を踏襲している場合の再点検。</li> <li>・更に分かりやすい資料とならないか相互に確認。</li> <li>・検討会を公開とした場合、広い会場の確保が困難となる場合もある。</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>(1) 業務の点検、分析・検証</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課員が必要な情報を共有し効率的な事務を推進するため、執務の実態にあった効率的な打ち合わせや連絡の場を週1回、また、必要に応じてその都度開催している。</li> <li>・課内におけるホウ・レン・ソウを徹底し、複数の意見を交えながら業務の点検、分析・検証を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報は速やかに課内で共有するとともに、関係部署との連携についても意見を出し合う。</li> </ul>
<p>(2) ニーズの把握等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情等が寄せられた時には、対応者が相手方の主張をよく聞き、処理を行うとともに、結果を必ずメモを作成し、関係者で情報共有して、相互に声をかけて未処理のままになっているものを作らない。</li> <li>・常に業務改善につながる情報の収集に努める。</li> <li>・地域から直接いただいた意見や要望については、これらの情報をもとに更に調査を行った上で取りまとめ本庁に対し、速やかに確実な情報を提供するようにしている。 また、地方紙に掲載された記事については、森林管理署等でチェックし、各担当課にメールで送信され、課内での回覧及び必要に応じて本庁へ報告している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・処理に時間を要するものが多いことから、結果が出るまでの目途など相手方が必要な情報の提供と、確実なメモの作成や時点時点において経過確認も含めた声かけの励行を行う。</li> <li>・概ね実施されており、今後も引き続き確実な実施に努め、危機の発生の未然防止等に努める。</li> </ul>
<p>(3) 関係部署との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・整備部においては、毎週行われる部会等を利用して部内の連携を図っている。 また、関係機関との間については、治山事業の実行に関しては、関係各県との連携調整会議、国土交通省河川局等との砂防治山連絡調整会議により毎年1回調整を図っている。 また、震災関係については災害対応会議を随時開催し、各部との間で情報交換等を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地震災害等による緊急の事業調整について職員一人ひとりが問題意識をもって取り組んでおり、迅速な対応が図られるよう努める。</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>(4) 職員や業者への説明方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・口頭による説明だけでなく、ペーパー（概要等）を手交し、資料を活用して、相手方が理解できるよう丁寧な説明を行うとともに、相手方からの質問、意見等をいただくことにしている。</li> </ul> <p>(5) リスク管理の手順・ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域から直接いただいた意見や要望については、これらの情報をもとに更に調査を行った上で取りまとめ本庁に対し、速やかに確実な情報を提供する。</li> <li>また、地方紙に掲載された記事については、森林管理署等でチェックし、各担当課にメールで送信され、課内での回覧及び必要に応じて本庁へ報告する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般の方々が分かりやすいペーパーの作成を心がける。</li> <li>・専門用語を極力使わず、かみ砕いた表現で説明を行い、理解されたか確認を試みる。</li> <li>・概ね実施されており、今後も引き続き確実な実施に努め、危機の発生の未然防止等に努める。</li> </ul>
<p>(6) 過去の失敗や教訓の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従来全体額の把握に時間を要していたことから、予算の執行に関する事務処理については、各担当の役割を明確にし、チェック体制を強化するとともに、予算全体については管理する者を決めて執行管理を徹底することとした。</li> <li>・ヒヤリ・ハットが発生した場合は、各担当者に対し事例を提出するよう呼びかけている。</li> <li>・過去を含めた失敗例等を話し合いながら、ヒヤリ・ハット事例として参考にしている。</li> <li>・本庁からのヒヤリ・ハット事例を供覧するとともに、局内でもヒヤリ・ハットの事例を作成し職員の意識の向上を図っている。</li> <li>・いろいろな場を活用して意識の共有を図り、省改革の作業等により意識を高めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予算の執行状況については、毎月の報告に併せ、課内においても各担当毎にチェックを行い、部内会議、課内打合せ等において全体的な執行管理を徹底する。</li> <li>・問題意識を共有するために、課内の打ち合わせ時に周知しその活用を図る。</li> <li>・ヒヤリ・ハットをそれぞれの部署において文書として残し、再発防止に努める。</li> <li>・業務の見直しや手順の改善等については、課内で話し合うなどしてひとつひとつ対応していくこととしている。</li> <li>・事務の流れの中にミスがあり得ることを前提に点検を行う。</li> <li>・自分の業務と関係ないという意識を捨てる。</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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>食の安全が重要であることを意識するとともに、森林の持つ様々な公益的機能の発揮が直接・間接に食の安全の確保に係わっていることについて課内で議論する。</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	
<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>岩手・宮城内陸地震で発生した荒砥沢地すべりの跡地の復旧対策においては、地域住民や学者などから幅広いニーズがあることから、復旧対策だけでなく、その後の活用も念頭においたものとするため、市民、地元首長、学者等を委員に加えた検討会を公開で開始した。 なお、検討に資するため、適切な時期に当該地に関して意見を有する者から、意見を聞く機会を設けることを予定している。</li> <li>職場環境の点検を行い、働きやすい環境作りを行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地元住民の関心が高いことから、検討会以外の場で地元説明などを組み併せて行い、復旧対策への理解を醸成することが必要である。</li> <li>職場環境に対する職員一人ひとりの考え方に違いがあるため、これを理解した上での環境作りが必要である。</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	
<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>	