

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	東北森林管理局 計画部	連絡先	計画課課長補佐 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. 基本的な心構え・行動	
<p>・ 現在行っている取組や工夫</p> <p><b>(業務における心構え)</b></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><b>(国民の意見、要請、苦情に対する姿勢)</b></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><b>(国民への情報提供姿勢)</b></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><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></ul>	<p>・ 点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>・ 接遇研修後のチェックリストに記載する際に基本的な部分の欠如に気づかされたとの意見が寄せられ、お互いに意見を出し合い更に改善に取り組む。</p> <p>・ 今後も定期的な進行状況の報告・相談に努め、部内、課内、各係間の情報を提供できるよう定期的な打合せを引き続き行うと共に業務の節々で計画部全体会議を開催する。</p> <p>・ オーナーの方々からの質問等に対しては、今後も丁寧な対応に心がけ理解を求めて行く。</p> <p>・ 一部には、国民からの要望と国有林野事業が進めている方向が必ずしも一致しない場合があり、国民目線に立ってどのような対応や調整が可能か時間をかけて検討を進める。</p> <p>・ 署長会議、担当者会議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> <p>・ 資格取得者の適切な活用を図る。</p>

・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。  
・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トの運用を開始。

・通知の理解度、国民への適切な説明方法について、局研修等の機会を捉え確認・指導を行う。

・国民への周知が十分になされていないと感じられることから、チラシの配布、署等のHP掲載依頼などにより、更に国民への周知を図る。

## 2. 政策・事業等の企画立案・推進

・現在行っている取組や工夫

### （政策のニーズ等の把握に向けた取組）

・「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。  
・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。  
・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。  
・森林計画の予備編成署を対象に関係者の意見を聴く懇談会の検討・準備を行っている。  
・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。  
・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。

### （関係部署との連携強化のための取組）

・国民からの意見や要望等は、複数の課にまたがることから、これらの情報は原則、部内共有化している。

・点検によって得られた課題とその改善策

・意見・要望等の把握には積極的に努めているものの、事業実行への反映が必ずしも十分とはいえない。  
・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時間をかけて調整」に整理・区分するなどして国民目線に立って適切に対応して行く。

・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、周知が図られていない事案もあり、打ち合わせの日時等を決めた上で、打ち合わせを行う。

3. リスク管理	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p><b>(リスク管理の手順・ルール)</b></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><b>(過去の失敗や教訓の活用)</b></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>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・進行管理表は、内部ペースで作成したものであり、国民目線に立った取組ペースになっているか検証しながら進めていく必要がある。</li> <li>・お互い多数がチェックしているという安心から、一部に誤りや誤解が生じる場合があり、今後再度、所属の長が常にチェックや注意喚起を行う。</li> <li>・重要性等の判断については、個々の担当者の判断とならないよう所属の長が適切な判断、指示を行うとともに情報の部内共有を図る。</li> <li>・引き続きヒヤリ・ハット事例を参考にリスク発見に努め、他係の業務等をチェックできるよう課内で議論する</li> <li>・ヒヤリ・ハットを職員共有のもととしていくことと、各個人が率直に話せるような職場環境を構築する。</li> </ul>

4. 食の安全に関する取組	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p><b>(農林水産省職員としての食の安全への意識)</b></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>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「食の安全」については、国民のみならず、農林水産行政に携わる職員の家族を守る意味合いもあるので、機会を捉えて、情報の共有を図っていく必要がある。</li> </ul>

## 5. その他の重要な取組

・現在行っている取組や工夫

### (円滑な組織運営の実現に関する取組)

・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。

・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。

・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。

・点検によって得られた課題とその改善策

・比較的自由に意見は言えるが、出された意見に対する反映・対応方向についてキチンと所属の長が説明する必要がある。また、国民目線を常に意識し、業務に取り組めるよう適切なアドバイスを引き続き行う。

・業務の平準化は、時期的に困難な場合も見受けられることから、所属の長が率先して、業務の優先順位等的確に職員へ指示を行う。