

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	置賜森林管理署	連絡先	0238 (62) 2246
所管する業務の概要	国有林の管理経営、治山事業の実施、民有林の指導等		

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>(業務における心構え)</p> <ul style="list-style-type: none">・ 8月11日に森林事務所(基幹作業職員、臨時職員)、治山事業所等、現場事務所職員全員が参加した接遇研修を行った。パワーポイントによる解説の外、ロールプレイなどを取り入れることにより、外部対応、電話対応について認識を深めた。・ 8月19日には署内職員(臨時職員を含む)が参加した接遇研修を行った。これも、パワーポイントによる解説の外、ロールプレイによる、電話対応について認識を深めた。・ 相手より先にあいさつをするよう、心がけている。・ 電話がかかった際には、担当以外の電話でも3コール以内でとるように申し合わせを行っている。・ 来庁者には、声を掛け、事業担当者へ案内をするように努めている。 <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">・ 森林は、水源かん養、国土保全、木材生産、生態系の維持等多面的・公益的機能を有するので適切な森林整備を進める。・ 国民に森林整備、治山事業、保護林保全等の当署の取組が	<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">・ 朝の挨拶等日頃の職員同士のコミュニケーションから風通しのよい明るい職づくりを心がける。・ 研修で教わったことが定着するよう、接遇マニュアルのポイントについて、定期的に確認する。・ 行動規範について、常に目に触れて意識するよう、執務室の壁に掲示する。 <ul style="list-style-type: none">・ 森林施業、工事施工者、ボランティア、国有林入林者が理解しやすい資料の作成・配布を検討する。

理解してもらえらるような機会を設けたり、広報活動を行う。

(国民の意見、要請、苦情に対する姿勢)

- ・ 国有林を管理する立場から、常に地元住民、登山者、ハイカーの入林者、自然保護団体など多様な価値観を持つ人々の意見を広く聞き、常に丁寧な対応を心がけ、局へも情報提供を行いながら速やかな対応を行うよう努めている。
- ・ 地域に根ざした組織として、事業を通じた地域貢献が果たされるよう、地元への事業説明や市町村役場との意見交換などにより、地元ニーズの把握に努めている。

(国民への情報提供姿勢)

- ・ 情報提供の依頼を受けた際には、関係者に速やかに連絡することとしている。
- ・ 森林環境教育の際に、子どもから質問を受けることが多いことから、視覚的に訴える手法を多く取り入れ、わかりやすい内容となるよう工夫を行っている。
- ・ レクリエーションの森林など入り込みの多い森林に設置した案内看板について、利用者の視点に立って見直しを行い、老朽化した看板の更新を行う。

- ・ 情報連絡を行った後の対応状況について、フォローが十分でないことから、整理表の作成を検討する。
- ・ 客観的な把握ができていないことから、事後アンケートやイベント後の聞き取りなどにより、改善点を明らかにする。
- ・ 点検の結果、2基の看板を更新し、1基について作製中である。老朽化した看板1枚を撤去した。

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

(政策ニーズ等の把握に向けた取組)

- ・ 県の出先機関、市町村役場などと定期的に情報交換している。把握された情報について必要と思われる課題については、局へ連絡している。

(関係部署との連携強化のための取組)

- ・ 毎週、署内の各課長を集めた会議を行い、複数課にまたがる事案についての進行管理を行っている。

・ 点検によって得られた課題とその改善策

- ・各課各担当との連絡調整を努めて行い、事業遂行に支障がないようにしている。

(国民への政策等の説明方法)

- ・当署の取組を説明する際に、写真を活用する等視覚的に訴える手法を用いて、わかりやすい説明に努めている。
- ・森林環境教育又はガイドトレッキングの際、参加者が理解し満足してもらえるよう内容を工夫している（事前に希望を聞く、視覚的な資料を用意するなど）。

3. リスク管理

・現在行っている取組や工夫

(リスク管理の手順・ルール)

- ・保安林の未協議伐採が起こることがないように、チェックリストを用意し、事業発注時に確認を行うようにしている。
- ・入札や、契約、監督などの際の重要事項について、局が作成したチェックリストを使用し、手順の確認を徹底している。

(過去の失敗や教訓の活用)

- ・ヒヤリハット事例の提出を奨励している。
- ・情報については、署・課内の打合せの際、報告・連絡相談を徹底するよう指導している。
- ・担当者が抱え込むことによって問題が拡大したり、対応が遅れたりすることのないよう、意思疎通を行っている。

・点検によって得られた課題とその改善策

- ・チェックリストが形骸化していないか、第3者の確認を行う仕組みについて検討を行う。

4. 食の安全に関する取組

・現在行っている取組や工夫

・点検によって得られた課題とその改善策

- ・ 国有林野事業においては、国土の保全や水源のかん養、地球温暖化の防止等森林の持つ公益的機能を十分に発揮させることを通じ、食の安全を支える農業や漁業においても必要な、環境の緩和、気候の安定化に資するよう森林整備に努めている。

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)
- ・ 組織内のコミュニケーションが高まるよう、定期的な打合せを行っている。
- ・ 署内の打合せの際にも、わかりやすさを目指してプレゼン式を取り入れ始めている。
- ・ 卓上や執務室内の整理整頓を行うよう励行している。

・ 点検によって得られた課題とその改善策