

業務改善の実施状況報告

組織名	近畿中国森林管理局 福井森林管理署	連絡先	050-3160-6105
所管する業務の概要	国有林野の管理経営、民有林の森林整備等の指導、治山事業等の実施等		

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>(1) 業務における心構え</p> <ul style="list-style-type: none"> ・署において、次長より伝達研修を行い、親切・丁寧・正直な接遇が重要である事を認識した。 課においては、①清潔感を持つこと、②挨拶は当たり前の礼儀であること、③適切な言葉遣いを心がけること等を確認した。 ・電話や来訪者への対応は、待たせないよう早急に対応するとともに、丁寧な言葉遣いに心がけている。 ・事務室内等の整理・整頓に心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・見過ごしてしまいそうな様々な心遣いを再確認し、相手に対してより一層配慮しながら対応する。 ・各職員が担当する業務内容と責任の範囲を再確認させる。 ・適切な言葉遣いを心がけているが、おかしな言葉遣いになることもあり、引き続き接遇マニュアルを参考として実践に努める。 ・来訪者の目線を感じて仕事をするよう心がける。

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) 農林水産業の振興と消費者利益の関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、地元市町長との意見交換の場として、「国有林野等所在市町長有志協議会」を開催し、政策を説明し理解を得られるように努めている。 <p>(2) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・薬剤の地上散布作業など、一般の方がその安全性について関心を持たれる事業の実施に当たっては、地元説明会、チラシやケーブルテレビ等による周知に努めている。 ・署の取組については、ホームページに掲載して多くの意見をいただくよう取り組んでおり、ホームページを通じて寄せられる国有林に対する意見等は、案件ごとに管理者と相談して速やかに対応している。 ・地元からの意見・要望については、丁寧かつわかりやすい説明を心がけている。 <p>(3) 国民への情報提供姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手の言いたいことや趣旨をしっかりと理解することに心がけている。 ・分収造林契約者から出された要望に対しては、速やかに情報提供を行うこととしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・署の取組事項について分かりやすい資料を用いるとともに、ポイントを押さえた説明や質問への回答に努める。 ・情報の周知と併せて、チラシや看板は単純かつ分かりやすくするよう心がける。 ・より、親しみやすい工夫を図るなど、ホームページの内容の充実等に取り組む。 ・不満・苦情等については、接遇マニュアルを活用した対応に努める。 ・都合の悪い情報提供についても、管理者を含めて組織的に対応することを確認させる。 ・契約者に変更が生じた場合、継承された方が契約内容を十分理解されていない状況がある。また、契約書で定められた事項以外の情報提供等の対応を求められる場合もあり、契約内容の理解を十分得ていただくために対面による説明や情報提供等を行うとともに、速やかな対応に努める。

・緑の回廊や保護林など貴重な自然の保全のため、そこを訪れる登山者等に対して巡視員等が署の取組の説明を行っている。

・住宅地近くの治山事業においては、工事の必要性を地元
に説明し、理解を得ている。

・登山者等に署の取組状況が十分伝わるよう、巡視員等に対し、署の考え方や取り組みを再度指導する。

・地域住民に理解が得られるよう、専門用語を使わず、平易な用語で説明するよう工夫する。

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>(1) 業務の点検、分析・検証</p> <ul style="list-style-type: none">・契約に関しては、契約条項の確認等により、適正に実施されていることを検証している。 <p>(2) ニーズの把握等の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none">・植樹祭や観察会等のイベント時に、一般の人との会話を通じて国有林に何が求められているのかを把握するよう努めている。 <p>(3) 関係部署との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none">・上局からの指摘や情報に対して速やかに対応している。・通達等での確認のみならず、局や精通者に対する確認を行っている。 <p>(4) 職員や業者等への説明方法</p> <ul style="list-style-type: none">・一般競争入札への移行とそれに伴う随意契約の実施の制限など、制度変更の内容について業者に根気強く説明している。 <p>(5) 政策のニーズ等の把握に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none">・各種イベントに参加し、一般の方々が求めることを感じるようにしている。また、記者クラブへの投げ込みを行い、新聞・テレビ等の媒体で取り上げてもらう取組みも行っている。 <p>(6) 関係部署との連携強化のための取組</p> <ul style="list-style-type: none">・懸案事項の発生に際して関係職員による打合せを実施し、情報の共有化を図っている。	<ul style="list-style-type: none">・改善の余地がある契約がないか、より徹底して検証を行う。・より一層PRを行う必要があり、様々な機会を通じてPRに取り組む。・課内だけでなく、署・局との連携を図り、助言・指導がとれる体制の構築に心がける。・引き続き丁寧な説明を行う。・森林・林業に関心を持つ方々が参加するイベントを開催するとともに、一般の方々が目にする新聞・テレビ等への投げ込みやホームページの充実を図る。・担当者間の情報の共有化を図る。

・県との調整会議等により、民有林における事業についても情報交換を行っている。

(7) リスク管理の取り組み

・問題が発生した場合は、一人で抱え込まないようにしている。

・各種事業に係る手続きのチェックをするため「業務点検委員会」を開催し、保安林制度等に係る事業等について、定期的なチェックを行っている。

・通常業務等の中で、こまめに打ち合わせを行い、ミスを事前にチェックするべく牽制機能を発揮させる。

(8) 過去の失敗等の活用

・過去発生した失敗等の原因を分析することによって、意識改革を図っている。

・重要な事案については複数回会議を開催し、情報の共有化を図る。

・問題が発生した場合は、速やかに管理者を含めて情報を共有するとともに、局・署間で連携を図り、助言・指導等の取れる体制の構築を図る。

・事案による届け出の必要性を再チェックし、より細かなチェック体制の構築を図る。

・各業務全般にわたって、チェック機能を確保するための点検を行う。

・より一層、署全体のチェック体制の構築と、職員間の情報の共有化を図る。

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	