

業務改善の実施状況報告

組織名	近畿中国森林管理局 森林整備部	連絡先	050-3160-6775
所管する業務の概要	国有林の森林整備、林産物等の販売、治山・林道事業の実施等		

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
<ul style="list-style-type: none"> これまでの取組実績及び現在実施している取組 <p>(1) 業務における心構え</p> <ul style="list-style-type: none"> 人事評価制度の下、組織の業務目標の設定、評価者と被評価者間での業務内容の確認と目標の共有化を面談により行い、各自の業務目標を立てることにより、それぞれの実行すべき業務内容とその責任を明らかにし、目標達成に向け取り組んでいる。 局で開催された接遇研修に課員全員が受講し接遇マニュアルに基づき来訪者に対する親切丁寧な対応や、電話対応、外部対応などは、専門用語を使わず、解りやすい言葉で話すことを心掛けている。 <hr/> <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"> 事業実施箇所選定の際、地元関係者への事前調整等を行ってから、選定するように下部機関を指導している。 自然保護団体等利害の対立する者からの要望等に対しては、現地再調査や事業実施時期の調整を行い理解を得る努力をし、事業を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後の課題とその改善策 <ul style="list-style-type: none"> 新たな人事評価制度により、各自がそれぞれの業務内容、業務目標を客観的に把握し、改善点を見いだせるようになった。 これまでの取り組みを各自が PDCA サイクルの考え方で進行管理を行い、更なる業務の改善に取り組んでいる。今回の接遇マニュアルにより、今まで気づかなかった点を各自自覚するようになった。これからも各自がマニュアルを参照しながらより一層親切丁寧な対応ができるように心掛けていく。 <hr/> <ul style="list-style-type: none"> 地元関係者等との事前調整に際し、日頃から密接な連絡を取り合っている地域においては、適切な対応につながっていることから、下部機関に対して、関係者との良好な関係構築に努めるよう指導している。 地元住民からの意見・要望と、他の団体等の意見・要望が対立する場合には、学識経験者を含む第三者の意見を求めて調整することとしている。

<p>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> 国民からの意見、要請、苦情その他情報提供があった場合には、必要に応じて現地へ赴くなど、丁寧に対応することを心がけている。また、その場合は担当者だけでなく、管理者を含めた複数で対応するようにしている。 担当者不在の場合、対応した職員が要件の概略を聞き取った上で、改めて担当者から連絡する旨伝えるよう課内で統一的な対応を徹底した。また、課内各職員の行動予定を共有することを徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> 複数者による対応により、情報共有がスムーズになったが、一方で管理職の負担増、迅速な対応の遅れ等の課題もある。 このため早期の解決に向け、方向性を指示するとともに、処理状況を把握するなど、進捗管理を徹底する。
<p>(4) 国民への情報提供姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> 開かれた国有林を目指して、外部からの質問や意見については、丁寧な対応を心掛け、誤解や偏見の解消に努めている。 国民の森林を目指して、森林を整備するためには路網が必要なこと、人が育てた森林は人が手を入れないとだめになることなど必要に応じてわかりやすく説明するように心掛けている。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業担当部局であるため、積極的に広く国民一般への情報提供する機会が少なく、外部からの問い合わせへの対応にとどまっている。署等下部機関が国民へ情報提供する際の材料の提供などに今後力を注いでいく必要がある。

<p>2. 国民視点に立った業務の遂行について</p>	
<p>・これまでの取組実績及び現在実施している取組</p>	<p>・今後の課題とその改善策</p>
<p>(1) 政策のニーズ等の把握に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 県や市町村、林業事業体を対象とした低コスト路網研修会を開催し地域の林業関係者の技術的な知見の共有を図るとともに、ニーズ把握の場として活用している。 民有林を先導する役割を持つ国有林野事業として、新たな技術等の研修会や勉強会を開催している。 地元の木材市場、製材業者などに足を運び、木材の需給動向等を把握し、情報を共有化している。 国有林材の需給調整に際して、地方自治体、森林所有者、素材生産業者、製材業者等それぞれ利害が異なる者から多 	<ul style="list-style-type: none"> 当初、局主導での研修会開催を各地で実施してきたが、各署等にノウハウが蓄積され、署独自での研修会開催が可能となってきた。 新たな技術等の普及定着に向け、今後も研修会等を開催していく。 今年度の国有林材需給調整に当たり、きめ細かな情報収集が不可欠なことから、市況調査についてこれまでの月1回を月2回に増やし、また、各署等との情報共有化を図ることとした。 これまで、各県ごとの意見交換会を開催していなかったが、これを契機として、今後は署を中心として地元意見交換を定期的

<p>様な要望が出されたため、各県単位で関係者との意見交換会を実施し、ニーズ把握に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 治山土木技術の向上を目的に、県、市町村、業界団体を対象とした技術検討会や研修会に積極的に参加し情報の収集に努めている。 ・ 業務に関係する情報（新聞記事、テレビニュース等）は毎日署から直接メールにより送付させる体制を徹底している。 	<p>に行うこととする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開催日時の調整、担当者の業務の都合等により参加者が限定されるが、伝達研修などで情報の共有化を図っている。 ・ 署等における担当者により情報収集に差があるため、会議、研修等を通じて、情報収集の必要性の啓発に努める。
<p>(2) 関係部署との連携強化のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事案が発生したとき、担当課が素早く打合せできるように、事案により中心となる担当者を決定した上で、定期的にコミュニケーションを行っている。 ・ 連絡や情報交換はメールの活用を徹底し、関係部署とは随時情報交換を行って、常に情報の共有化を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害が発生したとき、どこの課の担当なのか調整に時間がかかり、初動が遅れたことがある。今後は縦割りの弊害が出ないように、日頃から情報交換や情報共有を徹底していく。 ・ メールが多くなることによって問題意識が希薄になることから、メールによる重要案件については、送信者が必ずフォローアップを行う。
<p>(3) 国民への政策等の説明方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管内の治山事業実施箇所において、地域住民との連携として、ボランティアによる森林整備等を行い、治山事業についての理解に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定の団体に偏りがちになることから、幅広く参加を呼びかける。
<p>(4) リスク管理の手順・ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外部から寄せられた苦情や情報について、分析・検証を行い業務リスク管理の参考としている。 ・ 非常時の連絡体制の整備を通じて、情報連絡の重要性を部内で再確認することとした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部からの苦情がリスク管理にとって重要な情報であることが再確認できた。 ・ 連絡体制整備の重要性が再確認できたところであり、課員安否や被害調査に係る連絡体制に不備はないか、今後も緊急時には迅速な対応をするよう心掛ける。
<p>(5) 過去の失敗や教訓の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各々の職員がヒヤリ・ハットを感じたときに、メモに取ることにしている。 ・ 各署から上がってくる問題点等について、課内で発生した原因やその背景などを分析し、類似の問題発生 of 未然防止対策としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ どんな小さなヒヤリ・ハットでも書き留めておく習慣付けが今後の課題である。

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	
<ul style="list-style-type: none"> • これまでの取組実績及び現在実施している取組 	<ul style="list-style-type: none"> • 今後の課題とその改善策
<ul style="list-style-type: none"> • 部署間、職員間で自由に意見を言える、明るい職場をつくるのが、業務を運営していく上で極めて重要であり、課内打合せ時にフリートーキングの場を設けている。 	<ul style="list-style-type: none"> • 職員間の知識と経験等を活かすことにより問題解決を行うことができる。

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	
<ul style="list-style-type: none"> • これまでの取組実績及び現在実施している取組 	<ul style="list-style-type: none"> • 今後の課題とその改善策
<ul style="list-style-type: none"> • 特になし 	