

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	近畿中国森林管理局 総務部	連絡先	I P 050-3160-5694
所管する業務の概要	国有林野事業の管理運営		

1. 基本的な心構え・行動	
・ 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
<p>(1) 業務における心構え</p> <ul style="list-style-type: none"><li>「接遇研修」について全職員が参加した。その成果が活かせるよう電話、窓口での丁寧な言葉遣い等の対応を心がけており、問い合わせ等には、①たらい回しをしない、②わかりやすい言葉で答える、をモットーにしている。</li><li>新たな人事評価制度が7月を始期として始まっており、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っている。</li><li>「ビジョン・ステートメント」を机上の目に留まるところに表示し、これを繰り返し見ること、公務員として国民の期待に応える業務を推進していかなければならないという気持ちで日々の業務に励んでいる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>来庁者の対応、電話対応等について、職員一人ひとりが局の代表との意識を持つために、マニュアルの活用を図り、自然と実践されるようにさらに向上を図る。</li><li>担当者が不在の場合は、相手方の連絡先を確認し、担当者が戻り次第連絡するなど、素早くきめ細かい対応を行う。</li><li>7月から導入の人事評価制度を踏まえ、疑問点・質問点を上部へ伝達し、その解消に努めて、今後10月からの次期評価を適切に実施する。</li></ul>
<p>(2) 農林水産省の振興と消費者利益の関係</p> <ul style="list-style-type: none"><li>公益的機能を重視した国有林の管理経営を進めているが、様々な立場で多様な意見があることから、国有林モニターを設置しそれらの把握に努めている。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>森林からの豊かな水、空気の恵みを享受し、また、木材のエンドユーザーでもある都市住民に対する理解への取組が必要であり、都市部に所在している当局の</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>木材を利用することが森林破壊につながるという認識に対し、地球温暖化防止のための木材利用の理解を深めるため、自治体、木材関連団体と連携して、木材を使用した各種オフィス用品の展示会を開催している。</li> </ul>	<p>立地条件を活かし、各署等で行っている森林整備の取組をより理解してもらうため情報発信に取り組む。</p>
<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>国有林モニターから意見を聴取し、可能なものについては政策に反映するよう努めている。</li> </ul>	
<p>(4) 国民への情報提供姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公表資料については、一般の方が来訪時に閲覧しやすいよう、目に付く場所にパンフ等を配置しているほか、内容についても写真等を多用するなどわかりやすい資料の作成に努めている。</li> <li>ホームページの掲載情報については、国民目線、国民意見を踏まえ、迅速な更新を図り、積極的かつ確実な広報活動に努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務全般の公表資料について、外部から「専門用語が分からない」という指摘があったことから、専門用語の解説を加えた。</li> </ul>

<p>2. 業務の企画立案・推進及び職場環境の整備に関する取組</p>	
<p>・現在行っている取組や工夫</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p>
<p>(1) 業務の点検、分析・検証</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国民から見て不透明な入札・契約等が発生しないよう日頃から署等に対し、アドバイス、フォローを行うよう努めている。</li> <li>メールによる外部からの問い合わせについては、その処理に時間を要しないよう、速やかに内容を確認し、関</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、不適切事案が発生しないように指導を行う。</li> <li>外部からのメールの問い合わせは、幅広い事案があり、対応策を検討の後、相手方に返すこととなるが、</li> </ul>

係課から対処案を受け相手方へ返送している。

迅速・親切・丁寧の必要性を再認識し、適切な対応を行う。

また、管轄外の問い合わせ（食品等の関連）もあり、その担当部局等の案内をするなど親切な対応に心がけていく。

(2) ニーズの把握等の取組

- ・ 業者等からの問い合わせに対しては、あいまいな対応をせず、対応できること、すぐに対応出来ないこと等を明確にするといったことを基本に、丁寧に説明している。
- ・ 外部からの電話等による問い合わせで、担当者が出張等で不在の場合は、急ぐ用件かどうかまず確認し、急を要する場合には出張先等に連絡する等、可能な限り対応できるようにしている。
- ・ 毎年「国有林野等所在市町村長連絡協議会」を開催し地元市町村の意見・要望等を把握している。

- ・ 外部の来庁者が来られることが事前に予定されている場合は、離席時には回りの同僚にも来庁者がある旨伝えておき、待たせることで来庁者に不快な思いをさせない対応をとることとした。
- ・ 外部からの電話等を受けた者は、担当者が不在の場合、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とることとした。

(3) 関係部署との情報交換

- ・ 発生した事案により、関係課との連携不足により、後で問題が生じないように、関係課とは十分疎通を図っている。  
また、外部からの情報等は一人で抱えず、関係職員に速やかにメールで配信し、打合せの場による意見調整をしながら事案処理の共有をしている。

- ・ 重要事案の事務の進捗状況、懸案事項、今後の予定などを報告し、課内で問題点の共有を図ることとする。

(4) 職員や業者への説明方法

- ・ 電話での問い合わせ等には、親切、丁寧、わかりやすい表現に努めている。また、直接来庁される方には、本人が理解しやすいように、わかりやすい資料を用いて説明している。

- ・ 職員及び業者等の質問に的確に答えられる専門的な知識の習得に努める

- ・ ホームページへの掲載は、見る側に立ち、できるだけ見やすく、また分かりやすくするとともに、変更があれば迅速に更新することとしている。

- ・ 事案は、不定期で件数も多いことから、時期を失することなく、適切な対応が必要であり、フォローの強化を図る。

### 3. リスク管理に関する取組

#### ・ 現在行っている取組や工夫

- (1) リスク管理の手順・ルール
- ・ 新型インフルエンザの発生に備え、発生時の対応等について各署等に指示をしている。
  - ・ 入札公告、入札参加資格において不適切な表記などがないよう、複数回チェックをかけている。
  - ・ 銀行口座等の機密情報も取り扱うことから、情報管理を確実に実施する。
  - ・ 災害発生時の緊急連絡体制については、常時危機管理の意識を持って緊急連絡体制の整備を図っている。

#### (2) 過去の失敗や教訓の活用

- ・ 「BSE問題、事故米問題で得られた教訓」等の再読を促し、豊かな環境を提供している取組が「食の安全」と共通するという認識を高めている。
- ・ 「ヒヤリ・ハット」事例について、情報共有するとともに、類似のケースがないか点検をおこなった。

#### ・ 点検によって得られた課題とその改善策

- ・ 発注原課、署等におけるチェック体制を再度徹底する。

- ・ 事務処理にあたっては、従来踏襲のやり方を見直し、業務内容を自ら分析・検証する中で、業務の見直しをするべきところがあれば改善を図っていく。

#### 4. 円滑な組織運営の実現に関する取組

・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
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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、トップダウンー辺倒のやり方ではなく、職員の意見を取り入れた業務運営に心がけている。</li><li>・ 通常業務の中で、こまめに打ち合わせを行い多様な意見を取り入れていくとともに、ミスを事前にチェックするべく牽制機能を発揮させる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 職員間の情報交換が円滑に行えるよう色々な場や機会を作ることにした。</li><li>・ ヒューマンエラーを回避するため、既設の業務点検委員会において、各業務全般にわたってチェック機能確保のための点検を行うことにした。</li></ul>