

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

組織名	秋田森林管理署	連絡先	018-882-2311
所管する業務の概要	国有林野の産物及び製品の生産及び処分、国有財産の管理及び処分、国有林野の造林・林道の開設及び改良、森林病虫害の駆除及び予防、森林治水事業、林野の保全に係る地すべり防止事業、境界保全等		

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
・来訪者に対し、相手より先に声をかけ、明るく、元気よく、親切、丁寧に対応し、来訪者が退室するまで見送りをする。	・言葉使い等来訪者に不快感を与えない対応について、一部十分とは言えないところも見受けられる。 ・引き続き、親切、丁寧な対応が出来るよう接遇マニュアルによる指導及び接遇改善チェックリストにより自己点検を実施するなど、レベルアップを図っていく。
・電話対応について、3コール内に出る、確実に官署名、氏名を名乗る、待たせたり、たらい回しにしない。	・担当者の確認に手間取り、待たせたり、たらい回しとなる実態が一部見受けられる。 ・引き続き、相手の用件を的確に把握し、待たせずに適切な者につなげられるよう接遇マニュアルによる指導及び接遇改善チェックリストにより自己点検を実施するなど、レベルアップを図っていく。

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
・職員や業者等から業務改善等に関する情報収集に努めている。また、地元の新聞、報道などから国民のニーズの把握に努めている。	・国民のニーズの把握や課内での情報の共有化が十分とは言えないところがある。 ・情報収集に努め、課内で適時適切に打合せを行い、情報を共有し、問題点等の分析・検証及び対応策を検討し、具体の措置を講じていく。
・国有林内に設置した看板・標識類について、国民の視点に立った内容か、現在の業務に合致しているか点検を行う。	・点検の結果、看板等の撤去又は改修が必要なものもある状況である。 ・予算措置を講じながら、引き続き、撤去、改修を行っていく。
・リスクが伴う事務等については、課内・外の複数職員によるチェック、同一者に偏らない、情報の共有化を行う。	・複数の者による定期的な点検を行っており、目立った問題は発生していない。 ・引き続き、チェック体制の維持に努めていく。
・新聞掲載記事等から、食の安全に関する情報について収集する。	

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	
・事業を円滑に実施するため、必要と思われる関係機関との協議、予想される要望、苦情等について事業開始前に担当者等で打ち合わせを行い、適切に対応する。	・事業の円滑な実施のため必要とされる関係機関との協議等の対応を適切に行っている。また、要望、問い合わせ等についても丁寧な対応に努めている。 ・引き続き、担当者間で事業実行に係る要望、問い合わせ等の情報の共有を図り、苦情等に進展しないよう適切な対応を行っていく。

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。	