

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

|           |                            |     |              |
|-----------|----------------------------|-----|--------------|
| 組織名       | 仙台森林管理署                    | 連絡先 | 022-273-1111 |
| 所管する業務の概要 | 国有林の管理経営、治山事業の実施、森林環境教育の推進 |     |              |

|   |  |
|---|--|
| 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"><li>・ 接遇マニュアルを活用した接遇研修の実施や互いにチェックする等して、丁寧、親切な接客マナーや電話対応の向上に努めている。</li><li>・ 丁寧な言葉使いによる対応と、相手の言葉をしっかりと聞く態度を示し、好印象をもたれるよう努めている。</li><li>・ 電話がかかった際には、3コール以内でとるように申し合わせを行い実施している。</li><li>・ 改革内容を日常目に触れる執務室内に掲示することにより、現在改革の状況下にいるという意識を醸成させている。</li><li>・ 適正な契約事務を執行するため、来署された方々に対しては庁舎内に立入禁止区域の制限をしている。そのため総務課が窓口となり、接客に対しては全職員で実施した接遇研修をもとに明るく丁寧な対応を心がけ実施している。</li></ul> | <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"><li>・ 分かりにくい専門用語が多い業務を扱っていることから、一般からの問合せに際しては、なるべく専門用語を避け、分かりやすい説明を実施するように、なお一層努めることとする。</li><li>・ 管轄区域が広く、現場業務が中心であることから、地域ニーズや自治体からの情報を的確に把握することが重要。そのため、特に現場に近い森林官等が積極的に、これら情報の把握に努めるよう、更なる指導徹底に努めることとする。</li></ul> |

**【農林水産業の振興と消費者利益の関係】**

- ・理解が得られにくい説明をする場合は、公開できる限りの事実や実態を含めて説明するよう心がけ、規程・規則等だけによる「決まっているから」的な発言は避けよう努めている。
- ・専門外や他省庁、自治体の管轄の事案への問合せに対しても、連絡先や情報を得ることの出来るソースを可能な限り調べてお伝えするように努めている。

**【国民の意見、要請、苦情に対する姿勢】**

- ・熱心に相手の言葉に耳を傾け、電話であれば節目節目に「はい」と相槌をうち、しっかりと聞いている態度を示すこととしている。

**【国民への情報提供姿勢】**

- ・小学生などからの管轄を越えた問合せに対しても、丁寧かつ幅広く解答してあげるように努めている。

**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】**

- ・管轄内の県や地方自治体からの情報を業務計画に反映させるため、各種会議には積極的に参加するとともに、日頃から、県や地方自治体のカウンターパートになる相手との電

・点検によって得られた課題とその改善策

- ・治山事業の効果や恩恵などを一般国民の方により広く知ってもらうことが必要であることから、遊歩道等も多い管内の「治山の森」を活用して、治山事業のPR方法の検討などを実施することとする。

話等による情報交換に努めている。

**【関係部署との連携強化のための取組】**

- ・流域森林・林業活性化センターと協力して、林業技術の普及のため、低コスト路網開設研修会等を国有林内で開催している。
- ・関係部署に関連する事案が発生した場合、迅速かつ的確に情報提供を行い、早急な解決が図られるよう努めている。

**【国民への政策等の説明方法】**

- ・市内の小学校に協力して森林環境教育を続け、森林の役割のPRや林業の重要性の普及啓発に努めている。

- ・管内国有林の役割を一般国民の方に、より深く知ってもらえるよう、ホームページの内容の改善を図ることとする。

**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】**

- ・担当者が抱え込むことによって問題が内在、または拡大することのないよう、常に担当業務の進捗状況について確認を行っている。
- ・課内で常に報告・連絡・相談を徹底するようにしている。

**【過去の失敗や教訓の活用】**

- ・市内に点在する国有林については、自然休養林以外でも一

・点検によって得られた課題とその改善策

- ・業務量が多いため、職員間同士のコミュニケーションを取りづらくなってきているため、管理者が中心となり、風通しの良い職場環境づくりを常に心がけるようにする。
- ・現在は危険木処理を緊急随契で行っているが、業務量が増加している中、迅速な処理を行うため、年間の単価契約による危険木処理を検討することとする。

般市民の散策に使われている箇所が多いが、森林内の樹木は高齢化し、危険木が増えてきていることから、定期的に巡視を行うほか、速やかな危険木処理に努めている。

- ・請負事業が増加していることから、保安林協議や事業体の申請内容などについて、チェックシートの活用等により、適切に実施するよう努めている。

#### 4. 食の安全に関する取組

・現在行っている取組や工夫

##### 【農林水産省職員としての食の安全への意識】

- ・国有林野事業は、直接的に食の安全に係わるものではないが、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が、食の安全を目標とする農業や漁業に対して貢献するとの認識のたち、国有林野の適正な管理経営に努めている。

・点検によって得られた課題とその改善策

#### 5. その他の重要な取組

・現在行っている取組や工夫

- ・出張等で職員の出入りが多いことから、電話等での相手方に対して不明確な対応をすることの無いよう、ホワイトボードに各職員の行き先や帰署時間等を明示するようにしている。
- ・各職員の仕事内容（具体的には「今、何の処理をしているのか」）を把握すると共に、いつでも相談をしやすい・受けやすい環境づくりに努めている。

・点検によって得られた課題とその改善策