

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	名古屋植物防疫所	連絡先	052-651-0111
所管する業務の概要	海港や空港での輸入植物の検疫、国内植物検疫、輸出植物の検疫		

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
接遇、ビジョン・ステートメント、政策外交員 ・「接遇マニュアル」及び当所独自の「お客様対応マニュアル」を励行し、それを適切に実行しているか自己診断で検証した。 ・「親切・丁寧・正直」と表示したポスターを事務室に掲示し、接遇に関する意識向上を図っている。 ・接遇リーダーによる詳細な接遇研修を受けレベルアップを図っている。 ・事務所内の整理整頓を実施している。 ・名札の着用及び事業用車への所名表示により、各自責任を持って業務に当たるよう意識の向上を図っている。 ・「ビジョン・ステートメント」や「行動規範」の意義を現在の業務に当てはめて話し合った。 ・業務分担を明確にするため、分担表を作成している。 ・諸外国の輸入検疫条件や業務で得られた情報のうち重要と思われるものを記録し、情報の共有に努めている。 ・座席配置図はチーム毎に色分けし、受付は日中英語で表示するなど、分かり易く表示するように努めている。 ・植物検疫に関する問合せ等には、専門用語は使わず、平易な言葉で易しく説明するように心がけている。 ・問合せの内容は、「問合せ管理システム」を利用し、PPS-LAN	・挨拶の声が小さい、言葉遣いや挨拶がまだ不十分であることから、あらためてマニュアルに沿って対応する必要がある。 ・新規採用者、配置転換職員に対する接遇研修は、一般職員より懇切丁寧に行う必要がある。 ・適正な接遇態度及び行動を継続することが重要と考える。 ・不要な書類の整理・整頓を行い、必要ならば書類ケースを配備する。 ・各課・担当に受付カウンターを置き、来客者に分かりやすい職員配置とし、案内板を設置することとした。 ・「ビジョン・ステートメント」は十分に周知されていなかったもので、見やすい場所に掲示して、常に意識して業務に当たるようにしている。 ・対応が不適切な場合があれば、職員がお互いに注意し合う雰囲気醸成する。

(所内 LAN) に登録して共有している。

- ・いつも業務を迅速に処理するように努めている。
- ・外出時にはパンフレットやリーフレットを持参し、いつでも制度を知ってもらえるように努めている。
- ・農水省ホームページ等を閲覧し農政について勉強している。
- ・植物検疫制度を理解してもらうため、海外や南西諸島に修学旅行を予定している高校や県教育委員会に出向き、制度の説明と協力要請を行っている。
- ・国内での検疫規制について、可能な限り多くの関係者に広報を行っている。
- ・農政局が主催するイベント等に積極的に参加し、植物検疫制度を知ってもらうように努めている。

業の振興と消費者の利益

- ・検査業務がすべての国民に対して中立・公平なものになるよう、検査に関するルールを厳格に守っている。
- ・検査の結果、消毒・廃棄などの行政処分を命じる際には、申請者にとっては不利益処分となるので、理解を得られるよう説明を丁寧に行っている。
- ・消費者団体等に植物検疫の実際の現場を見学してもらい、資料や説明等では伝わりにくい現実を見ていただき、理解を深めていただくよう努めている。
- ・検査・消毒立会等における移動については、公共交通機関、事業用車、自転車及びレンタカーを用いて、検査希望時間に間に合うように対応している。

苦情対応

- ・苦情その他の情報提供については、対応マニュアルにしたがって対応することとしている。
- ・検疫情報に対する要請等は、業務打合せ会を活用して、事例が生じたときの手順等について確認している。
- ・衛生害虫に関する問合せ・同定依頼など、業務外の要望についても積極的に対応し、消費者や保健所等からも感謝され

- ・当所中部空港支所で開催したリスク・コミュニケーションにおいて一般の方から「検査方法が肉眼検査なのは意外だった。」との指摘があったが、その場でその有効性を十分説明できなかったようだと言官は感じており、コミュニケーション能力にも専門性が必要と考えられた。国民目線での素朴な質問の中に本質的な問題があると認識して、予め想定される問答を用意しておく必要がある。
- ・植物検疫業務に関して、科学的に妥当でかつ必要な措置であることを丁寧に説明し十分な理解を得ることが大切。
- ・国民への情報提供の方法の検討。
- ・迅速・円滑で的確な検疫が実施できるように検査要員の適切な配置及び事業用車の配車対応に注意する。

- ・照会、問合せには丁寧に回答し、その内容は管理システムに登録する再確認しているが、その後照会者がどのような対応をしたのか検証されていないものもあるため、フォローアップする必要がある。
- ・国民からの意見、要請、苦情がないからといって安心せず、日常会話の中に隠れている意見等を敏感に察知するよ

ている。 ・土曜・祝祭日及び時間外の輸入検査等の要望については、積極的に対応している。 ・事務所入口に相談受付の案内板を掲示している。 ・提供された情報については必要に応じて迅速に上部機関に連絡している。 ・国民からの情報等を得やすいように意見箱を事務所入口に設置している。 ・問合せ、照会には、「問合せ管理システム共通運用ルール」に基づき迅速に対応し、照会事例を記録し、共有化している。その対応に不備がなかったか検証している。	うに心がける。 ・人により対応にばらつきが出来るので、情報共有して一層努力する必要がある。 ・クレーム対応等に係る事例記録はあるが、事後にこれらを活用する体制が不十分なため、利用促進について検討すべきである。
情報提供 ・植物検疫に係る法令等が改正された場合は、関係者をはじめ国民に周知出来るよう事務所に掲示すると共に、必要に応じて説明会を開催している。 ・電話などの間接対応の場合はホームページ等を利用して説明している。 ・外部からの照会に対しては、照会事例を記録し、共有化を図り迅速な対応に心がけている。	・検査の結果得られた輸入植物の検査数量等の情報を正確かつ迅速に公表することにより、植物の物流に関する日本で最新の情報が、行政機関、生産者、輸出入業者、流通業者、マスコミ等の幅広い層に活用され、高い評価を受けている。 ・提供情報が、利用されたのか、役に立ったのか分からないものもあるため、相手方に意見を聞くなどして今後の参考としたい。

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		・点検によって得られた課題とその改善策
国民のニーズの把握 ・定期的に地方の関係者と意見交換会を開催し、制度等への意見を把握し、本省に伝達するとともに、必要に応じて見直しを行っている。 ・地方新聞に掲載された関係記事はその都度上部機関に送付している。 ・情報の内容について、対応すべきものがあるか点検している。		・現場で得た情報の報告、連絡、相談が遅く、担当としての協議、情報提供が遅い場合があるので、今後は、現場で得た情報は、迅速に担当内で共有、対応を協議し、早めに提供する。 ・関係者との意見・情報交換会の回数を増やすことを検討する。 ・関係者に対するアンケート調査を実施する。

・ 常日頃から、要望等を通常業務の中で関係者から聞くようにしている。 ・ 情報の内容について、対応すべきものがあるか点検している。	・ 本省へ提供した部局横断的な情報について、本省でどのように処理されているか不明な面がある。
関係部署との連携 ・ 名古屋港を中心とした関係省庁の出先機関(税関、入国管理等)と省庁間連絡会議を開催し、密接な連携を図っている。また、地方港においても国・地方自治体の出先機関と定期的な協議の場を持って密接な連携を図っている。 ・ 青果物の輸出関係者からの残留農薬等、部局横断的な問合せに対し、関係部局を紹介すると共に上局あて照会し、情報提供に努めている。 ・ 一部の輸入検査は、他官署と合同で同時検査を実施している。	・ 他官署の業務及び法令について勉強会等を通じて理解を深めておく必要がある。 ・ 現場(受益者)から、部局横断的な情報照会があり、上局に情報提供するとともに独自に情報を入手し内容の把握に努めているが、確実な情報を現場にフィードバックできないことがある。 ・ 業務の輻輳により、他所からの照会に早期に回報出来ない場合があるため、業務の優先順位、作業担当者の効果的な配置の徹底を図る。
国民への政策説明 ・ 制度改正等に際しては、必要に応じ説明会等を各地で開催し、政策・事業への理解が浸透されるよう努めている。導入された制度等については、検査を通じて浸透されていることが確認できている。 ・ 専門用語をなるべく使わず、誰にでもわかりやすい言葉で丁寧に説明している。 ・ 対外者への説明等の内容は、所内において共有を図っている。	・ 説明会の内容が、こちらからの一方通行にならないようにして、効果が上がるよう図っていきたい。 ・ 人によって説明の仕方、内容が違わないように説明マニュアル等を作成するとともに周知徹底を図る。

3. リスク管理		
・ 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
職員内での共有と検証 ・ 元来リスク管理部門であることから、原則として、すべてのリスクに対応することを前提で業務を行っている。リスク管理のために「アクションプラン」や「対応マニュアル」を		・ 今後も複数の目をもって確認するように努める。 ・ リスクが発生する可能性のある情報を的確に入手する。 ・ 一人で判断せず、多くの人の経験、意見を反映させる。

作成し対処している。

- ・申請受理から検疫終了まで、検査業務が適正に行われるよう複数で二重にチェックしている。
- ・外部情報について、常に内容の把握、分析に努めている。
- ・検査内容については、その都度書類等の点検を行っている。
- ・ドライブレコーダーに録画された画像を確認し、情報を共有し交通安全に努めている。
- ・空港検疫において、インフルエンザ感染防止のために、消毒液、マスク等の配備、予防接種を行っている。また、上部機関からきた新型インフルエンザ情報を共有している。
- ・日本農業に大きな被害を与える特殊重要病害虫等が発見された時の連絡体制マニュアル及びコドリング検査時行動マニュアルに基づいて行動できるようにしている。
- ・試験・研究のため大臣許可された輸入禁止品が、試験・研究機関で管理責任者において適切に保管管理されているか、年1回、取り締まりを行っている。
- ・業務日誌、照会メモ等の活用及び業務打合せ会での報告を通じてリスク管理情報を共有化している。
- ・交通安全講習会の開催や、交通安全情報を職員に提供し交通安全に取り組んでいる。
- ・不正輸入についての情報提供及び不正事例があった場合は、防疫所間の連絡や税関等関係機関に協力を依頼する等により、当該輸入を未然の防止するよう取り組んでいる。
- ・行政監査で指摘された輸入検査場所への移動について、輸出・国内検査でも植物防疫官自らが移動する体制に切り替え効率的な移動方法について、新たな事例ごとに協議し決定している。
- ・輸出検疫業務の中には、規則・通知等で細かく規定されていない事例があり、担当者間で異なる対応をしていないか、チームとしてチェックしている。

過去の失敗や教訓の活用

- ・毎月の業務打合せでそれまでに発生した、又は外部で発生した「ヒヤリ・ハット」事例を紹介し、職場での仕事に置き換えて戒めとして、情報を全員で共有して、事後の対応に活

- ・静岡沖地震において、大臣許可の禁止品が破損により病害虫の分散の可能性があり、研究機関の責任者に連絡が取れず確認がとれない事例があったので、それ以後、管理責任者の携帯電話による緊急連絡網を整備することとした。
- ・静岡沖地震があったことから、管内統一の「災害時の初動対策マニュアル」を追加整備することとした。
- ・検査現場の整理整頓、安全確認等をよびかけるようにする。
- ・リスク管理の観点から業務マニュアルが現状に則したものになっているか見直し、必要な場合は改訂を行う。
- ・情報の伝達方法についてさらに検討を行う必要がある。
- ・チーム内で問題を起こしやすい対応事例、照会事例等について、さらに情報共有を図り、定期的にリスクチェックを行う。
- ・潜在的リスク発見のための積極的情報分析及び検証方法（マニュアル等）の検討を行う。

- ・特に問題はなかったが、小さな「ヒヤリハット」も共有を図り改善を図っていきたい。
- ・検査の不備がないよう、検査マニュアル等を確認し適

用している。 ・農林水産省職員専用サイトや所内LANに掲載されたヒヤリ・ハット事例を参考にして、同様の事例がないか各自閲覧して参考としている。 ・個々の事案に対して、その都度対策を検討し文書又はメール等を使い、職員に通知し情報共有を図っている。 ・EU 向け盆栽等の検疫において、EU が土壌棲線虫を重要視していることから土壌検診方法等を改善した。	切に対応する。 ・静岡沖地震では、電話回線がパンクして職員の安否の連絡がとれないことが一部あったので、通常電話だけでなく、メールや災害時伝言ダイヤルの利用が必要である。 ・職員一人一人が責任感と緊張感を持って職務を行うことが重要なので、職員間で周知を図っている。また職員専用サイトの閲覧を徹底し、注意喚起を行っている。 ・土壌線虫に係る防除の徹底を要請する。 ・チーム内でミスを犯しやすい作業を今一度チェックし、個人レベルでの意識改革に努める。
---	--

4. 食の安全に関する取組	
・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
「食の安全」個人の意識向上 ・輸入植物の検査の結果、検疫病害虫が発見された場合には消毒実施が必要となるため、消毒が農薬取締法を遵守して適正に実施されるよう関係者を常に指導している。 ・農産物の検疫に当たっては、規則に定められた検査、消毒が行われていることを二重チェックにより確認している。 ・食の安全にかかる情報には、常に注意している。 ・国内農業生産の安定をもって、国民の健康を守ることができる。 ・「食の安全」に関する新聞情報に注意を払い、情報を共有している。 ・「食の安全」DVD を視聴した。 ・農産物の産地表示に係る疑義情報があった場合、対応マニュアルにより行動する。 ・我が国の農産物は、安全と品質において、高い評価を受けているので、輸出検査にあたっては丁寧な取扱と新しい手袋の使用等、衛生面に配慮している。	・業務がマンネリ化に陥りやすいので、注意する。 ・適正な検疫を実施する。 ・今後も投薬量、消毒時間等の定められた基準が守られるよう、配慮する。 ・BSE や事故米の失敗、教訓レポートをよく読み、今後の仕事に生かす意識を持つこと。 ・食の安全を念頭に業務を行う。 ・農林水産省ホームページ等の点検を欠かさず、植物検疫も「食の安全」にかかわっていることを認識し、消費者の立場に立った「食の安全」の意識を持つ。 ・「食の安全」DVD の再視聴
「食の安全」職場での取組	

・検査の結果、輸入植物の消毒を命じた場合、消毒の実施方法等について、農薬残留の少ない方法について指導するなど「川下」への影響、「食の安全」に考慮して業務に当たっている。 ・安全な消毒方法、残留農薬、危害防止安全旬間、消毒の際のガス拡散の注意を行い、国民の健康への悪影響発生の未然防止に努めている。 ・植物検疫業務は国際基準に則した科学的知見に基づいた検査を実施している。 ・食品と食品以外の検査場所を区分けし、検査に使用器具を分けて対応している。	・食の安全のために、投薬量、消毒時間の厳守のために、検査官としてより一層気を配りたい。 ・問題が起こった時だけでなく、継続的に食の安全に対する関心を持つことが重要と考えるので、農林水産省のホームページ等の点検を欠かさないようにしている。 ・当所が「食の安全」に係る業務を担う部署と認識しているが、今回の国民視点確認月間において、再度全職員に周知徹底した。
--	---

5. 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
自由な意見交換、風通しのよい職場 ・定期的に職員が全員参加して業務打合せを行い、連絡事項、問題点を意見交換している。 ・二人庁においても、常に話し合いを持ち内容を相互に確認しながら業務の遂行に当たっている。	・業務点検シートを基に、業務の記録、ダブルチェックを実施する。 ・業務に関する情報は電子化して、各自がいつでも活用できるようにし、円滑な業務運営を図る。
業務の平準化 ・当所は担当業務についてスタッフ制を導入しており、常に相互に業務を応援するなど、業務の平準化を徹底している。 ・仕事は一人で抱えず、複数人が関わるようにしている。 ・職員全員が、他の仕事の内容を理解し、誰もが対応できるようにしている。 ・仕事にはミスのある可能性があることを意識して、業務のチェックを行っている。	・担当により、業務量に差がある時は、平準化を図ることとしたい。 ・相互確認することにより、公平・中立の立場を堅持して業務を行えると考ええる。 ・通常行っている仕事も問題意識を持って行い、適宜見直しを行う。
モチベーションの向上 ・得意としている専門分野を生かす配置など、モチベーションを高める工夫をしている。	・点検の結果、階級の上下関係なく、自由に意見等が言え、コミュニケーションは図られていると考えられる。 ・今後も若手の意見や提案を積極的に取り上げ、各自が自

由にもの言える職場の雰囲気作りに努めたい。

6. 部署における独自の点検の取組

・現在行っている取組や工夫

独自の取組

・点検によって得られた課題とその改善策

・業務で使用する事業用車の運転に際して、運転者のアルコールチェック、車両の始業点検を行うなど、安全運転と法令遵守を徹底している。
・業務監査制度を導入し、業務に関する内部監査を実施している。

新たに開始した取組なので、確実に実施していきたい。

・交替制勤務職場での職員間のコミュニケーション不足を補うために、業務日誌等に情報を記録し共有して、スムーズな業務引継を行っている。