

(公表用様式)

業務再点検結果報告

組織名	横浜植物防疫所	連絡先	045-211-7150 庶務課
所管する業務の概要	我が国の植物に被害をもたらす海外からの病害虫の侵入を未然に防ぐため全国の海港や空港での輸入検疫、諸外国の要求に応じた輸出検疫、重要病害虫の国内でのまん延を防ぐための国内検疫などの業務		

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	
【内部管理業務部門】及び【政策業務部門】 (1) 業務における心構え ①接遇マナーを所内研修の課目として取り入れているとともに、全職員が「接遇マニュアル」を参考に適正に対応するようにしている。 (具体例)「おはようございます」等挨拶の励行、職員から来訪者への「どちらにご用ですか」等積極的な声かけを実施、電話は3回コール以内、マジックフレーズの活用、来客時の素早い対応、身だしなみチェック。 ②事務室入り口に座席表を大きな文字で分かりやすく掲示し、職員は胸に名札を着用するなど、来訪者に対応者が分かりやすいよう心がけている。 ③週例会、月例会等において業務状況、検査実施上の特殊事例、問題点の改善状況等を報告し、情報の共有化、業務の進捗確認等を行っている。また、問題が生じた場合はチーム内で検討し、対応等について統括及び担当間で協議したうえで改善策を講じている。		①接遇マニュアルにある接遇マナーが必ずしも十分に実践されていないので、月例会等を通じて再度接遇マニュアルの周知徹底を図る。また、接遇マナーが実践され易いように、電話機の傍に一口電話対応マニュアルを設置することとする。 ②名札の文字が小さくて見えにくいので大きく見やすくする。	
----- 【政策業務部門】 (2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係			

①当所の行政行為が輸出入者、消費者に対して不利益を与える可能性があることを常に意識するよう心がけている。 ②植物検疫を行った結果、直接不利益を被る者に対しては、法令上のみならず、技術的な説明を行うなど、親切、丁寧に説明、対応するよう心がけている。 ③受検者からは検査の迅速化が求められており、有害動植物の識別を迅速に行うよう努めるとともに、丁寧な説明を行い理解が得られるよう努力している。	植物検疫制度が一般の方に十分に周知されているとはいえないので、イベント等を活用した効果的な周知活動（リーフレットやチラシの提供、ポスター掲示場所）を検討する。
【政策業務部門】 （３）国民の意見、要望、苦情に対する姿勢 ①電話、メール等により照会等を受けた場合には、内容を確認し、担当部署に回付し速やかに回答している。また、受けた照会及び回答内容については植物防疫所行政情報システムの問い合わせ管理システムや植物検疫対応事例データベース等に登録し、情報を職員間で共有している。 ②照会事項だけでなく、関連情報がある場合には、それを含めて回答するように努めている。 ③生鮮植物の輸入が多い成田空港では、輸入者等の要望を受けて検査室内の温度を15℃設定とし鮮度保持に努めている。また、検査の順番及び待ち時間等について、検査場での電光表示、携帯電話への通知等により、受検者に適時に情報提供している。	①メール等で寄せられた照会・意見等の対応が遅れる場合があったので、メール確認を徹底し、迅速な対応を心がける。 ②回答した後に、問い合わせ管理システム等に登録がされていない場合があったので、問い合わせ管理システム等への登録を確実に行うように心がける。
【政策業務部門】 （４）国民への情報提供姿勢 ホームページにより、植物検疫に関する最新の情報を掲載しているが、電話等で質問等があった場合にはそれに対し丁寧に説明し、あわせて関連の内容が記載されているホームページを紹介する等必要な情報提供に努めている。 また、説明の際には、一方的な説明とならないよう、質問者に確認をとりながら説明を行うよう心がけている。	業務の性質上、輸出入者を対象にした専門的な情報提供に偏りがちであり、広く一般を対象にした情報提供体制が十分とはいえないので、絵や写真を用いた一般向けパンフレットを作成する。

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	・点検によって得られた課題とその改善策	
【内部管理業務部門】 (1) 業務の点検・分析・検証 ①「来所する方から常に見られている」を心がけ、机上や席の周辺等の整理整頓を心がけ、環境整備を図った。 なお、管理職が退庁時に見回りを行い、点検を実施した。 ②来客対応用テーブル及び椅子がなかったので場所を確保のうえ設置して適切な対応に努めた。	今後、当番制で整理整頓の確認を徹底することとする。	
【内部管理業務部門】 (2) ニーズの把握等の取組 窓口職員が照会電話を受けた際に、的確に判断できるよう、検疫部門への実地研修を行わせ理解深化に努めている。	照会内容によって担当係が直ぐに分かるよう連絡先早見表を作成する。	
【内部管理業務部門】 (3) 関係部署との情報交換 調達スケジュールを適切にするため業務担当者と連絡を密にしている。	計画的な予算執行を行う必要があり、本省予算担当者及び業務部門と定期的に会合を設け、連携の強化を図ることとする。	
【内部管理業務部門】 (4) 職員や業者等への説明方法 ①職員に対する情報等の周知は、植物防疫所行政情報システムの「お知らせ」や「総務管理資料」に掲載している。また、内容に応じて説明会を開催している。 ②新規に入札に参加する者に対し、参加資格や提出書類について、分かり易い丁寧な説明を心がけている。	職員への周知を徹底するため、重要な案件はメールにより掲載している旨の通知を行うこととする。	
【政策業務部門】 (1) 政策のニーズ等の把握に向けた取組 ①マスコミからの取材、新聞等報道情報、通常業務で把握した情報等は速やかに本省及び各所に報告している。通常業務	集めた情報の信頼性、対応すべき案件かどうか等を分析 ・評価する手段がルール化されていないので、その整理方	

の中で、新規案件や特殊な事例があった場合は、必要に応じて本省や各本所と協議、報告を行うとともに、データベース等に登録し情報を共有している。 ②見学者対応時にアンケートを実施し、積極的にニーズを収集している。	法について検討する。
【政策業務部門】 (2) 関係部署との連携強化のための取組 他の官署と連携すべき事案や情報交換などは、定期的開催される CIQ 会議等の場で協議し、担当官と連携をとって対応している。	他の官署と連携をとる必要がある場合の輸入検査時にオンラインシステムによる合格通知のタイミング（輸入者への通知を同時に行う。）等で、連携が不十分な場合があったので、該当他官署の担当と改善方法について協議することとする。
【政策業務部門】 (3) 国民への政策等の説明方法 ①説明会の開催にあたっては、他本所とも協議して基本的な説明振りを整理し、説明・応答については各所で平準的に対応できるようにしている。また、質問時間を設け、十分に理解いただけるように心がけている。 説明の際は、図など判りやすい資料を使用するよう心がけている。 また、ホームページにもその改正等の内容を掲載し、広く周知を図っている。 ②年 3 回の植物検疫広報強化月間を設け、広報活動を実施している。 ③植物の国内移動規制について、県、市町村、農協等の関係機関に出向いて、地元の広報誌に規制内容を掲載してもらうよう要請することにより、一般の方への広報が促進するように取り組んでいる。	今後説明会を行う際には、関係者が十分理解し、協力が得られるような周知・説明を行うように心がける。このため、説明会開催時にアンケート調査を行うなど説明に対する理解度を測定し検証できる方法を検討する。

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	

【内部管理業務部門】及び【政策業務部門】 (1) リスク管理の手順・ルール ①業務実施に際しては、個人で判断するのではなく、関連する係、上司等に相談する等報告、連絡、相談の徹底を図った。なお、照会と対応結果についてはデータベースを作成し、職員間で共有化を図った。 ②担当者不在時の対応について、係ごとに把握し、業務に支障を来さないようにしている。 ③輸入検疫業務については、申請内容の確認、抽出量、検査結果等について記録を残し、検査終了時に再度別の者が内容確認を行い、確実な検査を行っている。 ④植物検疫くん蒸が安全かつ的確に実施されるよう、安全旬間等を設け、くん蒸施設の点検及びくん蒸業者等への指導を行っている。	①データベースの共有化が十分に図られるよう、毎週1回の定例会議（係長以上）の場において管理職は毎回、当該事項についての記入を促すよう指導する。 ②未処理の作業等については、確実に引き継ぎを行うこととし、不在時の連絡を確実に取れるようにしておく。
【内部管理業務部門】及び【政策業務部門】 (2) 過去の失敗や教訓の活用 ①書類に紛れてメモ書きを紛失し、提出期限を失念することがあった。 ②仕様書が適切な内容でなかったため、内容について意見照会が有った。このため仕様書は具体的な書き込みをすることとし、判り易いものとなるように努めている。 ③月例会や所内メール等を活用し、ヒヤリ・ハット事例等の情報を担当者間で共有するよう努めている。	提出期限及び書類の内容の確認については、複数の者で行うこととする。

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	
【内部管理業務部門】及び【政策業務部門】 (1) 農林水産省職員としての食の安全への意識【全職員を対象】 所内研修に食品安全に関する講義を行い意識向上に努めて		食品安全に関する講演等を所内で開催し、職員の食品安	

いる。また、ビジョンステートメントの確認等により、食の安全の重要性について折に触れて意識を深めるようにしている。	全に関する認識向上を図る。
【政策業務部門】 (2) 食の安全に関する取組【「食の安全」に直接的に関係する業務を担う部署を対象】(確認すべき事項) ①検査器具、軍手等は洗浄・洗濯を行い、常に清潔な状態で検査を行っている。 ②植物検疫で不合格になった農産物に対する消毒措置を命じる場合のくん蒸については、定められたくん蒸剤の使用方法を厳守して、消毒を実施する手順を整えている。	

5. その他の重要な取組			
・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	
【内部管理業務部門】及び【政策業務部門】 (1) 円滑な組織運営の実現に関する取組 ①月例会において、それぞれが担当している業務や新たな知見を担当内の職員に紹介している。 ②国民視点確認月間中、幹部と若手職員の意見交換を行い業務に対する共通認識を有するように努めた。		若手と幹部の意見交換については、認識を共有する上でも有効であり、実施方法を改善しながら、今後も実施していく。	
【政策業務部門】 (2) 独自の取組 国民視点確認月間中、本省と植物防疫所の幹部の意見交換を行った。		本省と植物防疫所の幹部との意見交換は必要であり、定例的に実現していく。	