

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

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. 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
【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 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。 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。 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。	接遇マニュアルにある接遇マナーの全職員への定着に向けて、月例会等を通じて定期的に接遇マニュアルの周知徹底を図る。 ICゲートが導入された植物防疫所において、首から身分証明書を吊して氏名が分かりにくくなっているため、名札または身分証明書の胸への着用を徹底する。
【政策業務部門】 (2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係 植物検疫業務は、輸出入者及び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。 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。 受検者からは検査の迅速化が求められており、検査で発見された病害虫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。	これまで以上に関係者への適切な説明に心がけることとする。

【政策業務部門】 (3) 国民の意見、要望、苦情に対する姿勢 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、情報を職員間で共有している。 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。	照会等の件数が非常に多いため、よりの確な職員間の情報共有のため、問い合わせ管理システムへの登録方法、有効利用等について運用ルールの見直しを検討している。
【政策業務部門】 (4) 国民への情報提供姿勢 ホームページ上で、植物検疫に関する最新の情報を掲載している。	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、広く一般の国民を対象にした情報の提供方法の検討を行う。

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
【内部管理業務部門】 (1) 業務の点検・分析・検証 「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。 来客対応用テーブル及び椅子がなかったことから、場所を確保して適切な対応に努めた。	整理整頓の見回りの実施については、定期制、当番制の導入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すぐに分かるよう、連絡先早見表を作成し的確な電話の取り次ぎに努めている。	照会者に植物検疫の知見が少ない場合は担当が分かりにくいケースがあるため、照会電話フローチャートを作成し、問い合わせに対する的確に担当係に電話を取り次ぐようにする。
【内部管理業務部門】	

(3) 職員や業者等への説明方法 職員に対する情報等の周知は、植物防疫所内システムの「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の開催や掲載メールの送付をしている。 新規で入札に参加する者に対し、参加資格や提出書類について、分かりやすい丁寧な説明を心がけている。	職員に対する情報等の周知を引き続き徹底する。
【政策業務部門】 (4) 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、定期的に関催される 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。	輸入検査時の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、他官署との連携をとる必要がある場合は、他官署と事前・事後の情報交換を行い十分な連携に努める。
【政策業務部門】 (5) 国民への政策等の説明方法 説明会の開催にあたっては、他の植物防疫所とも協議して基本的な説明振りを整理し、説明・応答については各植物防疫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、十分に理解頂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に心がけている。 また、制度改正があった場合、ホームページにも改正内容を掲載し、広く周知を図っている。 説明会開催後にはアンケート調査を行い、今後の説明会においてより理解度が増すよう努めている。	今後の説明会において、より理解度が増すよう実施しているアンケート調査の結果を踏まえて、よりよい手法について検証・検討を行う。
【内部管理業務部門】及び【政策業務部門】 (6) リスク管理の手順・ルール 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。 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。 輸入検査業務については、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	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。 未処理の作業等については、確実に引き継ぎを行うためにチーム等の単位でルールを確立することとし、また、不在時の連絡を確実に取れるようにしておく。

内容確認を行い、確実な検査を行っている。	
【内部管理業務部門】及び【政策業務部門】 (7) 過去の失敗や教訓の活用 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。 検疫現場へ出向く際の官用車使用時における危険地点等の留意すべき点を明記した「運転マップ」の更新を行い、官用車及び各担当に配備した。	今後も継続実施する。

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	
・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
【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 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。 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図るよう努めた。	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。

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。	特になし。