

# 検討の結論・成案等が得られた 事項説明資料

- 1 業務を通じて得られた「ヒヤリ・ハット体験」の共有化  
( 工程表の 3 の( 1 )リスク管理体制の省内への徹底 )  
( 資料 3 の 1 0 ページ参照 )
- 2 地方出先機関からの苦情を受け付ける「地方ホットライン」の設置  
( 工程表の 5 の( 5 )地方出先機関と本省との迅速かつ的確な意思疎通 )  
( 資料 3 の 2 2 ページ参照 )

平成 2 1 年 2 月 2 6 日

**農林水産省**

# ヒヤリ・ハット事例の収集及び職員への周知の実施手順 (概要)

平成21年2月26日  
大臣官房政策課

## 1 目的

国民にとって大きな不利益を与える事案等には至らないものの、軽度な事案や、事案には結びつかなかったもののその可能性があると考えられる事例、いわゆる「ヒヤリ・ハット事例」を広く収集するとともに解決策を検討し、あわせて職員のリスク管理意識を高め、もって重大事案につながることを防ぐ。

## 2 窓口

大臣官房政策課

## 3 手順

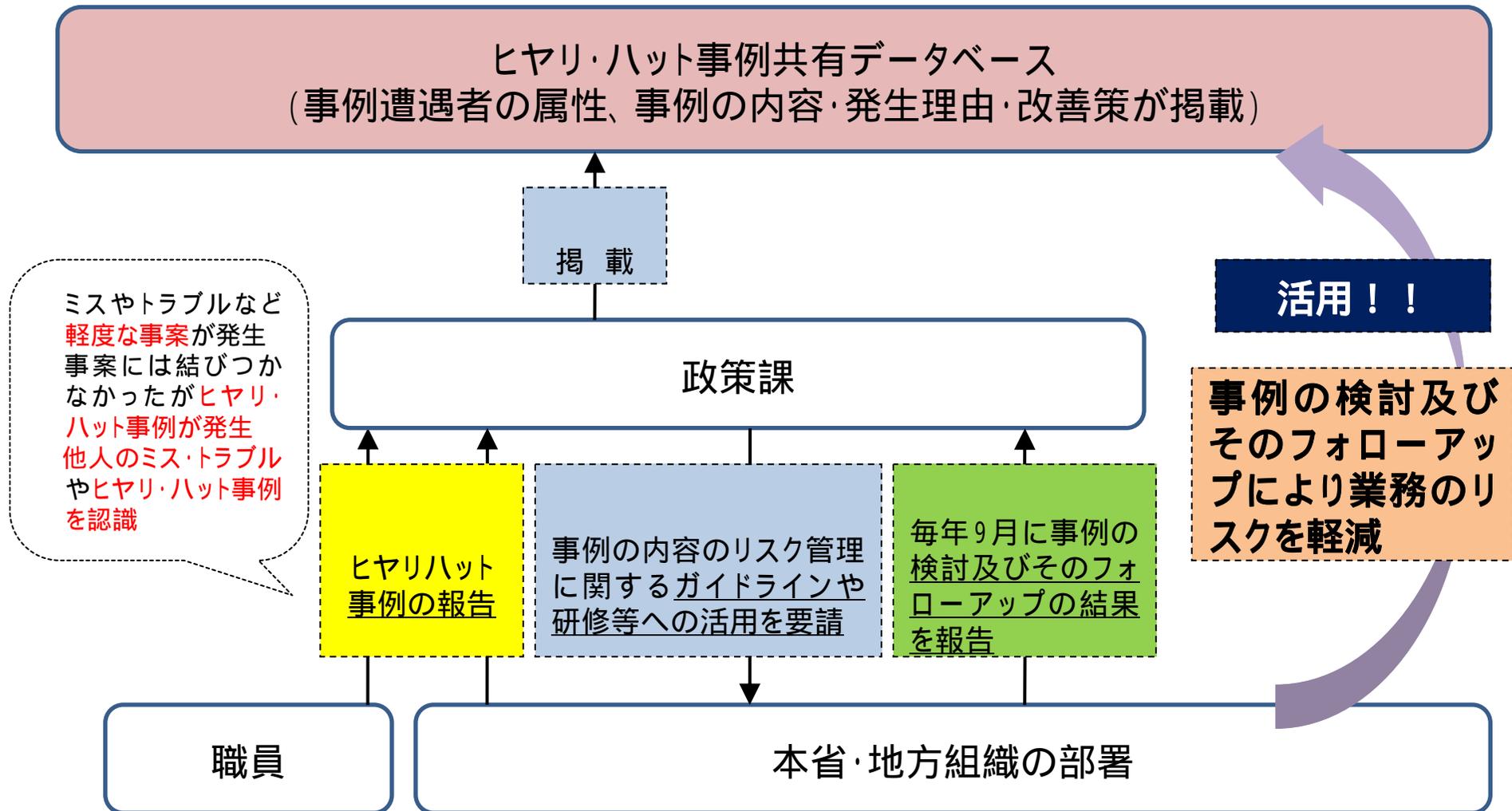
- (1) ヒヤリ・ハット事例に遭遇した職員又は部署は、政策課にその旨を報告する。
- (2) 政策課は、報告を受けた事例を省内掲示板を通じ周知する。
- (3) 政策課は、報告を受けた事例を、リスク管理に関するガイドラインや研修等に活用するよう求める。
- (4) 各部署は、周知された事例の発生要因や改善策についての検討及びそのフォローアップを行い、随時、政策課に報告する。
- (5) 政策課は、「国民視点確認月間」である9月に、各部署に対して、上記(4)の検討結果について報告を求め、必要があれば意見を述べることができる。
- (6) 政策課は、上記(5)の結果を省内掲示板を通じ周知する。

## 4 職員への周知

全職員宛てのメール送信のほか、省改革ダイレクトメールや省内掲示板への掲載等により、ヒヤリ・ハット事例収集の開始を職員へ周知する。

# ヒヤリ・ハット事例収集の概要

国民にとって大きな不利益を与える事案等には至らないものの、軽度な事案や、事案には結びつかなかったもののその可能性があると考えられる事例、いわゆる「ヒヤリ・ハット事例」を広く収集するとともに解決策を検討し、あわせて**職員のリスク管理意識を高め、もって重大事案につながることを防ぐ。**



# 「地方ホットライン」の実施手順 (概要)

平成21年2月26日  
大臣官房政策課

## 1 目的

地方組織の部署又は職員（以下「申立者」）が本省等の関係部局に質問、照会、意見具申等を行ったにも関わらず、明確な回答が得られない場合又は回答が得られたもののその内容に不満がある場合に、直接、苦情を申し出ることができる統一的な窓口を整備する。

## 2 窓口

大臣官房政策課

## 3 手順

- (1) 申立者は、本省等の関係部局の対応に不満がある場合には、政策課へその旨について申立を行う。
- (2) 政策課は、受け取った申立の内容を関係部局に伝え、然るべき回答を得た上で申立者に提示する。
- (3) 申立者は、受け取った回答に不満がある場合には、政策課にその旨を連絡する。
- (4) 政策課長は、申立者及び関係部局各々の見解・意見を検証し裁定を行う。
- (5) 上記(4)の裁定について、申立者又は関係部局が不服の場合には、事務次官が最終的な裁決を行う。

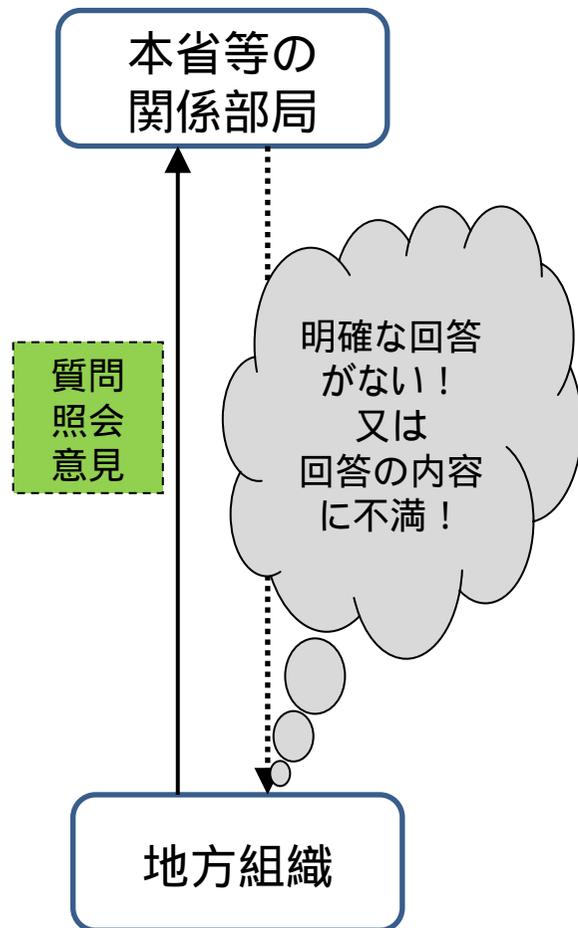
## 4 職員への周知

全職員宛てのメール送信のほか、省改革ダイレクトメールや省内掲示板への掲載等により、地方ホットラインの設置を職員へ周知する。

# 地方ホットラインの概要

地方組織の部署又は職員が本省等の関係部局に質問、照会、意見具申等を行ったにも関わらず、明確な回答が得られない場合又は回答が得られたもののその内容に不満がある場合に、**直接、苦情を申し出ることができる統一的な窓口**(=官房政策課)を整備する。

[これまで]



[これから]

