

業 務 再 点 検 結 果 報 告

部署名	横浜植物防疫所成田支所第1PTB旅客担当
部署の業務内容	成田国際空港第1ターミナルにおいて、海外旅行者が携行する植物の輸出入検査

項 目			対応は十分か	点 検 結 果 の 概 要
基本的な視点	総論	消費者、生産者、事業者など多様な国民各層からみて、丁寧・誠実・親切な対応がなされるよう、部署内の業務において何らかの取組を行っているか。	○	一般の海外旅行者を対象としており、日頃から月例会などで窓口業務について丁寧・誠実・的確・親切に対応するよう指導・徹底している。
		国民各層からそれらの取組が適切であるとの評価を受けているか。	○	不特定多数であるため評価を受ける機会がないが、航空会社等の会議（FAL会議）で旅行者の声を聞く機会を設けている。
	苦情、要請等への対応	国民からの苦情、要請、内部告発、その他の情報提供について、対応が放置されたり、不誠実との批判を受けた事例があるか。	—	事例がない
		苦情、要請、内部告発を受けた場合の対応の方法はルール化されているか。	○	苦情、要請等の対応方法は案件によりルール化されており適正に対応してる。
		そのルールについて、改善すべきとの声は寄せられているか。	×	外部からルールについて意見を聞くシステムになっていない。
		対応がルール化されていない場合、国民の苦情、要請への対応が公平になされている考えられるか。	—	
	政策の目的・効果に関する説明	国民に政策目的や政策効果の説明を適切に行い、その結果を施策に適切に反映するため、何らかの取組を行っているか。	○	海外旅行者を対象に出発ロビー内のモニター放映、ポスターの掲示およびパンフレット配布等の広報を実施している。また、年3回、海外旅行者の多くなる時期に広報強化旬間を設け取り組んでいる。
		政策について国民との意見交換を適切に行い、その結果を施策に適切に反映するため、何らかの取組を行っているか。	○	検査カウンター、電話窓口等の対応時に意見のあった内容について、担当内及び支所内で業務に反映するかが適切かどうか検討している。
		国民各層からそれらの取組が適切であるとの評価を受けているか。	○	帰国時に検査カウンターなどで広報が十分でないとの指摘もあり、広報強化に取り組んでいる。
		政策目的や政策効果の説明、意見交換の方法、その結果を施策に適切に反映する方法はルール化されているか。	○	検査カウンターなどで意見等について聴取し、業務日誌に書き込むとともに上司に報告し、検疫業務の改善に取り組んでいる。
		そのルールについて、改善すべきとの声は寄せられているか。	×	外部からルールについて意見を聞くシステムになっていない。
		ルール化されていない場合、国民全体の視点で見て、業務が公平に遂行されると考えられるか。	—	
		説明会や意見交換会において出された意見について、対応が放置されたり、不誠実との批判を受けた事例があるか。	—	不特定多数が対象のため説明会や意見交換会は開催していない。

	業の振興と消費者の利益	部署内の業務において、特定の分野、団体の指導、監督業務、もしくは特定の分野、団体と深く関係する予算、税制等に該当する事項があるか。	－	該当する事項がない。
		業の振興と消費者の利益が一致しないという認識に立ち、日々業務を行っているか。	－	
		現在の所管の業界の状況からみて消費者と業界の利害が一致しないことがあるか。	－	
食の安全業務についての点検	総論	部署内の業務の中に、食の安全に関連する事項があるか。	○	植物検疫ではくん蒸（消毒）業務が関連する事項と考えられるが、当担当においては現在くん蒸業務の実績がなく、当該業務はない。
	業務の見直し	BSE発生後業務の見直しを行ったか。	－	食の安全業務を含めた、業務全体の点検見直しを実施している。
		見直した業務について、その後、定期的な検証を行ったか。	－	
		部署内の業務は、国民の健康を守ることが何よりも重要であるという意識を持って行われているといえるか（産業振興サイドに偏っていないといえるか）。	○	
		部署内の業務は、国民の健康への悪影響発生の未然防止の観点から行われていると言えるか（問題・事故が発生した後の被害拡大防止に偏っていないか）。	－	
		その措置は科学的な知見や証拠に基づいて業務が行われているといえるか（根拠のない判断をしていないか）	－	
		フードチェーンの川下への影響を防ぐ観点からの措置はとられているか。	－	
		その措置は科学的な知見や証拠に基づいて業務が行われているか（根拠のない判断をしていないか）。	－	
		他部署の実施する食の安全業務について、おかしいと思う点があるか。	－	
		おかしいと思う点がある場合、他の部局に対し何らかの働きかけを行っているか。	－	
		第三者（マスコミ、消費者、他省庁等）から、点検対象とした食の安全業務と他の部署（省内、省外を問わず）が行う食の安全業務との連携ができていないと指摘されたことはあるか。	－	
	影響可能性の確認	食の安全に関する業務でないとされているもののなかで、食の安全に影響を及ぼす可能性のある業務は本当にないか。	○	食の安全に直接影響を及ぼす業務はないが、検査業務では食用植物も対象となることから、検査器具のアルコール消毒や手洗いの徹底などの衛生管理にも注意している

	ご意見の内容		ご意見を踏まえた業務等の見直し・改善状況
農林水産省へお寄せいただいた ご意見の業務への反映	輸入禁止品を持ち帰った旅行者から広報が不十分との指摘を受けた。		植物検疫広報活動を強化するとともに、植物防疫所のホームページ上に輸入の可否について簡単に検索できるシステムをつくり改善した。
	旅行者からリーフレットの記載内容が誤解を招きやすいとの指摘があった。		リーフレットの内容改善を担当部署へ依頼し改善した。