

改正法に対応したBPMNモデリング手法を活用した輸出検疫プロセス効率化と若手植物防疫官プロジェクトチームの活動

- 【背景】
- 1 改正植物防疫法が施行され、輸出検疫の対象が農産物以外の物品にも拡大することとなった。
 - 2 さらに、農産物等の輸出件数は毎年増加しているが、政府の後押しやコロナ禍が終息傾向にあることから更に増加する。
 - 3 現状でも、輸出検査の日程調整や輸出先国の検疫条件の問い合わせ電話等が年間約4,000件あり、職員は昼休み時間も対応中。

業務見直し・デジタル化

- 改正法の施行後、輸出検疫手続を電子化でも可能とするため専門家の指導を受けBPMNモデリング手法*1を用いて業務プロセスを可視化した。これにより、改善点を分析することで最適な業務プロセスを確立し、農林水産省共通申請サービスを利用して予算無しで4月から主な手続を電子化できた。
- 直ちにできる業務見直しも並行して行い、WEB会議システムを活用し、赤玉土、小麦粉等の検査で「リモート検査」*2の運用開始。
- 問合せ電話の半数を占めることが分かった検査の日程調整を確実に効率化するため、若手職員が「輸出検査自動予約システム (P-Quick)」*3を新たに考案し導入。開始から5か月で63%の輸出者が利用し2月の問合せ数は1/3に大幅減した。

*1 国際標準化されたBPMN2.0 (Business Process Model & Notation) を利用

*2 輸出検疫を遠隔地からWEBで行う新しい検査手法

*3 電話で行っていた検査の日程調整を農林水産省共通申請サービス (eMAFF) を利用してオンラインで出来るようにしたシステム

人材開発

- 全国の植物防疫所の若手職員で構成される「輸出検疫効率化チーム」*4を設立。職員が学んだ知見や専門家からボランティアで助言も得つつ、新たな仕組みの電子化を設計。各地で若手が中心となり新たな仕組みや電子化手続きを普及できた。
- 若手職員を中心にBPMNモデリング手法を植物検疫制度の検討に導入した結果、新たな改善点などを事前に若手で確認することができ、改善点などを自ら検証できた。
- リモート検査や電子化手続きの普及のため、若手職員が相談員 (コンシェルジュ) として、わかりやすいチラシやポスターを作成。輸出者に丁寧に説明することで、輸出者の理解促進のみならず、改善点等の把握を自ら行い取組に反映できた。

*4 横浜植物防疫所輸出検疫担当が事務局となり、全国の植物防疫所 (名古屋、神戸、門司、那覇) の職員10名で、手続きの電子化、輸出検疫の広報・周知等の取り組みを推進

- 1 若手の植物防疫官が中心となり業務プロセスを可視化することで、改正法にも対応した電子化手続きを設計、改善点も明らかにした。また、妥当な方法として研究報告した。
- 2 輸出者から、リモート検査、自動予約システム等の導入で手続きが大幅に効率化したと多くの声が寄せられた。
- 3 若手職員が新たな企画に参加し自らのアイデアでプロジェクトが進むことで自信を得た。

