

平成24年度 総合評価書

「国民に信頼される行政の実現」について

平成24年9月

大臣官房総務課情報公開文書室(黒澤朗室長) [主担当]

大臣官房総務課わかりやすい文書支援室(坪三明室長)

[国民に伝わるような情報発信関連]

アフターサービス推進室(渡辺正康室長)

[国民の声に基づく業務改善関連]

1. 政策体系上の位置づけ

評価対象事業は以下の政策体系に位置付けられる。

【政策体系】

基本目標：国民に信頼されるとともに、職員一人一人がやりがいをもって働くことが出来る体制を確立すること

施策大目標：情報発信、情報公開と効率的・効果的な業務運営を図ること

施策目標：国民に伝わるように分かりやすく情報を発信するとともに、「国民の声」に耳を傾け、改善へ活かすこと（施策目標XⅢ-1-1）

2. 現状分析

<国民の皆様の声及び国民の皆様の声などに基づく業務改善について>

平成21年度より、よりよい厚生労働行政を行っていくために、制度改善についてのご意見、不要だと思ふ制度・支出に対するご指摘を「国民の皆様の声」として募集し、業務改善に繋げることをしており、意見内容や対応結果等を公表している。

平成21年度（平成21年11月2日～平成22年4月5日公表分）：64,844件

平成22年度（平成22年4月12日～平成23年3月16日公表分）：131,986件

平成23年度（平成23年8月～平成24年4月公表分）：97,761件

※ 東日本大震災対応のため、平成23年3月11日から6月30日の間、集計・公表を一時中断し、同年7月より再開した。なお再開後は、毎週1回から毎月1回の公表に変更した。

<国民に伝わるような情報発信／制度、事業の現状分析及び改善への取組について>

平成22年9月1日に、わかりやすい文書支援室及びアフターサービス推進室を設立した。

以後、厚生労働省が広く一般に向けて発信する文書をわかりやすいものにするため、民間から採用した広報などの経験者が文書の修正をはじめとする支援を行うとともに、厚生労働省の制度や事業が本来の目的どおりに機能していないと考えられる場合に、制度や事業が本来の目的どお

りに国民の生活に役立つものとなるよう、その制度や事業の現状について調査・分析し、関係部局と連携・協働して改善へ結び付けている。

3. 評価結果等

「国民の皆様の声」については、公表開始後2年以上が経過し、省内での意識が高まっており、寄せられる意見には制度や業務改善に結びいたケースがあった一方、検討の結果対応が難しいとされた案件について重ねて意見が寄せられるケースも見受けられたため、今後は、業務効率化の流れを踏まえつつ、「国民の皆様の声」をより効果的かつ効率的に活用するための方策を検討する必要があると考えられる。

国民に伝わるような情報発信については、従前からの文書の修正等の支援に加え、「分かりやすい文書作成推進月間」を設け、コミュニケーション能力の向上のための取り組みを行ったことにより、省全体の分かりやすい文書発信に対する意識を高めることができた。

アフターサービスについては、平成23年度の取組としては、「国民の皆様の声」等を基に行政サービス向上等を目的に、①退所児童のアフターケア事業、②年金窓口サービス、③年金還付金の支払、④労働基準監督行政、⑤ハローワークで活用するリーフレット、⑥生活習慣病予防対策の先進事例に係る計6件の調査を行い、改善提案等を関係部局に行った。調査等内容については、「アフターサービス推進室活動報告書」として取りまとめ、概ね四半期毎に報道発表するとともに、厚生労働省ホームページへ掲載した。調査項目数は、調査専門員数が限られる中、平成22年度の2件に対して6件と増加し、前年度に比較して効率的に実施できた一方、改善提案が行政サービス向上にどのように貢献できたかの把握に工夫が求められる。

4. 今後の課題と取組の方向性

今後も、役所的発想を打破し、「国民の皆様の声」をより効果的に活用していくために、主に民間出身者で構成されるアフターサービス推進室の知見を活用して制度・業務の改善へ繋げる仕組みにより、引き続き、「国民の皆様の声」の活用を図る。また、よりわかりやすい公表方法や効率的な運用のための方策を検討する。

国民に伝わるような情報発信については、引き続き省全体の分かりやすい文書発信に対する意識を高める活動を行っていくこととする。

アフターサービスについては、特に、平成23年3月11日に発生した東日本大震災に関して、被災後の初期対応の検証が求められる分野を中心に検証を行い、厚生労働省の今後の教訓として生かせるよう、反省点を踏まえた今後の対応策について検討することが課題となっている。また、引き続き、「国民の皆様の声」等から行政推進上の問題点を把握し、関係部局への改善提案等を通じて国民サービスの向上を図ることが必要である。このため、東日本大震災に係る検証については平成24年度早期に行い、反省点をとりまとめ関係部局へ改善提案を行う。また、調査に係る今後の改善提案については、関係部局と連携・協働して改善へ結び付けるよう、フォローアップを十分実施する。

5. 参考

- 「国民の皆様の声」
http://www.mhlw.go.jp/houdou_kouhou/sanka/koe_boshu/
- 「アフターサービス推進活動報告」
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol8.html>
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol7.html>
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol6.html>
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol5.html>
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol4.html>
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol3.html>
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol2.html>
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol1.html>