

平成21年度 厚生労働省広報広聴基本指針 ～『知りたい』に応え、『伝えたい』を形にする～

平成21年4月7日

広報戦略会議

1. 基本指針の趣旨

- 厚生労働行政は、国民に最も身近な行政分野であることから、国民の理解と納得なしには施策を円滑に実施することはできない。また、そのためには、施策の企画立案に当たっては国民の声に耳を傾け、反映することが不可欠である。しかし、長寿医療制度の施行時における混乱に見られるように、国民に対して政策内容を十分に説明してきたのか、そもそも国民の声を幅広く聞いてきたのか、といった指摘を受けているところである。
- 「厚生労働行政の在り方に関する懇談会」の最終報告においても、「国民のニーズ等を的確に把握するための行政」と「国民の理解と納得を得るための行政」が、行政運営の在り方として求められている。具体的には、「国民のニーズの変化を的確に把握し、当事者として国民の積極的参加を広く促し、その意見を政策や事業へ的確に反映させていくべき」として、「国民の視点から見た政策立案能力の抜本的引き上げが急務」と指摘されるとともに、「国民に対し、国民各層の目線に立ってわかりやすい説明を繰り返し試みることが必要」との観点から、「直面する問題の本質が正確に国民に理解されるよう」「情報発信に関する手法を改善する一方、国民と情報を相互にやりとりする体制を構築すべき」と指摘された。
- このため、これまでの意見の聴取や情報提供について改めて見直し、「知りたい」に応え、「伝えたい」を形にする必要がある。まず、広聴の機能強化をはかり、国民各層がどのような情報を求めているのか、ひいては、厚生労働行政に何を望むのかについて感度を高め、政策に反映させていかなければならない。その上で、問題の本質が正確に国民各層に伝わる広報を考え、実践していかなければならない。
- 平成21年度は『知りたい』に応え、『伝えたい』を形にすることを軸として、厚生労働省広報広聴基本指針を定め、全部局がこれに留意しつつ、積極的に広報広聴を進めていくこととする。

2. 「『知りたい』に応え、『伝えたい』を形にする」ために

<基本姿勢>

- 伝えれば終わりという姿勢を改め、情報の受け手の立場に立ち、何を伝えるべきかを把握し、わかりやすい広報を実践する。
- 職員一人ひとりが、厚生労働省の広報広聴パーソンであるという意識を持ち、国民ニーズを的確に捉える感度を磨くとともに、積極的に情報発信を行う。

<重点的に実施すること>

(1) 意思疎通の機会の積極的な設定

- ① 厚生労働行政モニターの活用
 - ・ モニターからの自由意見の提供を受けるだけでなく、各部局が特定の政策課題等について意見を求めたり、直接意見交換を行う会議を開催したりすることなどにより、政策立案やその検証に役立つよう運用を工夫する。
- ② 国民レベルでの意見交換の実施
 - ・ 新たな制度の施行等の際し、地域において国民が参加する説明会を開くなど国民と直に意見交換する機会を積極的に設け、政策に対する理解を求めるとともに、今後の政策立案の参考とする。
- ③ 自治体等に対する情報提供、情報収集の実施
 - ・ 定例の担当者向けの定例の会議の他、地方自治体や出先機関向けの説明会などを計画的に実施し、必要な情報を過不足なく伝える。
 - ・ 自治体等の職員の意見聴取や自治体等と協力した「定点観測」などにより現場の情報を厚生労働省が把握できるような取り組みを推進する。

(2) 国民のニーズ、情報を共有する仕組みの確立

- ・ 問題の発生に対する感度を高め、迅速かつ適切に対応できるよう、日頃の国民からの相談や苦情、或いはメディアにおける報道など厚生労働行政に係る情報を組織全体として共有し、活用できる仕組みを構築する。

(3) わかりやすい情報提供

- ① ホームページを通じた分かりやすい情報提供
 - ・ 国民が「知りたい」最新の情報に容易にたどり着き、疑問に的確に応えられるように、ホームページのレイアウトやコンテンツの見直しを行う。その一環として、省内有志からなる「ホームページモニターチーム」により、「見やすさ」、「わかりやすさ」、「使いやすさ」の観点から、定期的な点

検を行う。また、各部局においては、所管する政策や制度の基本的な考え方や仕組み、あるいは懸案となっている事項についてわかりやすく説明するページを作る等の工夫をする。

- ・ 苦情や疑義照会などを分析し、適宜 FAQ（「よくあるご質問」）の見直しを行う。

② 機関誌の発行形態の見直し

- ・ 厚生労働省の機関誌である「厚生労働」について、読者ニーズに的確に応え、読みやすくするよう発行形態を見直す。

③ パンフレット、資料の改善

- ・ 制度や施策に係るパンフレットや各種資料については、国民（施策の対象者や利用者）から見て、「わかりやすく」「読みやすく」なるよう、表現やレイアウト等を工夫する。また、配布先等の意見を求めるなどして周知効果の把握に努める。

(4) 情報提供のための手法及び技能の向上

- ・ 国民の「知りたい」に応え、また、「わかりやすく」伝えるためには、職員の意識改革と技能（スキル）向上が必要であることから、職員に対して広報広聴に係る研修を実施する。
- ・ 災害・健康被害など緊急時における危機管理の一環として、国民が必要とする情報を迅速かつ確実に伝えるために手順について検討する。

(5) 計画的な実施と定期的な点検

- ・ 各部局においては、広報広聴活動を施策の企画立案及び実施における一連の作業プロセスに埋め込み、計画的に実施する。また、広報広聴活動について進捗状況を管理するとともに、周知度・浸透度についても把握するよう努める。さらに、進捗状況、周知度・浸透度等については、広報戦略会議及び広報委員会に報告する。
- ・ 広報戦略会議及び広報委員会においては、各部局における広報広聴活動の実施状況の報告を受けるとともに、各部局における先進的事例などについては他部局に紹介する等情報を共有する。また、各部局の広報広聴活動について事後的な評価を行い、今後の改善に役立てる。