

# 「厚生労働省改革の工程表」を受けて取り組んだ事項 参考資料一覧

平成 21 年 4 月 28 日

「厚生労働省改革の工程表」を受けて取り組んだ事項に記載されている主な指針等は以下のとおり。

- ① 「政策立案への国民・当事者のニーズを反映させるための改善策」
- ② 「平成 21 年度広報広聴基本指針」
- ③ 「国際関係情報収集・発信機能向上プラン」
- ④ 「「国際関係情報収集・発信機能向上プラン」実施ガイドライン」
- ⑤ 「国立社会保障・人口問題研究所等の機能強化及び厚生労働科学研究費の在り方に関する改善方策」
- ⑥ 「審議会運営の留意事項」
- ⑦ 情報公開法及び個人情報保護法に係る開示・不開示マニュアル
- ⑧ 「制度改正の試算の前提などの公開のルール化を検討するための体制の在り方」
- ⑨ 「「厚生労働省における政策評価に関する基本計画（第 2 期）」
- ⑩ 「厚生労働省における事後評価の実施に関する計画（平成 21 年度）」
- ⑪ 「接遇マニュアル」
- ⑫ 「窓口や現場における職員の資質向上関係の検討事項について」
- ⑬ 「厚生労働省苦情相談対応基本要領」
- ⑭ 「24 時間、365 日の危機管理体制に関する方策及び健康危険情報の収集分析機能強化等の取り組みについて」

政策立案への国民・当事者のニーズを反映させるための改善策について

1. 標記事項については、「厚生労働行政の在り方に関する懇談会」による中間まとめを踏まえ、審議会等を含めた政策立案の検討プロセスにおいて、根拠となるデータを更に確かなものとし、国民（特に、制度・事業の対象となる当事者）のニーズを一層的確に反映させるための改善策を講ずる必要がある。
2. そのため、以下の2点に掲げている事項について、各部局ごとに改善策を検討し、取り組むこととする。

○ 政策立案のエビデンスの収集・把握の方法の改善策

政策立案のエビデンスの収集・把握の方法を改善するため、例えば以下に挙げるとような改善策を各部局の状況に応じて検討し、従前の取組も含めその検討を踏まえた対応を行うこととする。

(例)

- ・ 公式統計以外の委託研究の実施と活用
- ・ 民間シンクタンク等の調査結果や研究者の論文の収集と活用の充実
- ・ 関係学会の論文等の収集と活用の充実
- ・ 地方公共団体や地方組織からのアドホックな情報収集
- ・ 地方公共団体における統計調査の収集・活用

○ 国民・当事者のニーズ把握と政策への反映に関する改善策

国民・当事者のニーズを把握し、政策へ反映させるため、別にお示しする「審議会運営の留意事項」における「審議会・検討会の当事者参加、当事者意見の反映について」や以下に挙げる例を踏まえ、各部局において具体的な対応を検討し、実施する（審議会の運営の見直しと同内容でも可）。

(例)

- ・ ルール化されたパブリックコメント以外の意見募集（中間段階でのパブリックコメント）の実施・パブリックコメント自体の意見又は回答を審議会等に報告
- ・ 中間段階で関係学会から意見表明の機会を設ける
- ・ 審議会等以外の場における意見交換会の実施（例えば、制度・事業の対象となる当事者との意見交換会）の実施及びその結果の審議会等への報告
- ・ 審議会等委員以外の者を対象とした審議会等におけるヒアリングの実施

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必要がある」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』に答え、『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、疑問に的確に答えられるように、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。

厚生労働省 国際関係情報収集・発信機能向上プラン (2009年4月改訂)

| 分類      | 事項          | 内容                                                                                       | 対応者                                     | 時期               |
|---------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------|
| 情報収集の強化 | 海外情報のストック   | 各国の社会保障・雇用政策にかかる情報(日本語)(アタッシェの分析情報、審議会等での各国比較、制度説明資料、雑誌掲載情報等)を体系的に収集・蓄積する。               | 国際課海外情報室                                | 現在も実施。引き続き充実を図る。 |
|         |             | ①各国の基礎情報は、国別に「基礎資料集」としてファイリングしているところ(30か国分あり)。<br>②海外事情に関する雑誌、記事については、一定年数保管して省内の閲覧に供する。 | 国際課海外情報室                                | 現在も実施。引き続き充実を図る。 |
|         |             | ①各局の審議会等で作成した海外情報にかかる資料も国際課との共有を図る。<br>②国際関係情報の継続的な保管・蓄積のルール作りを行い、年度計画へ盛り込む。             | 各部局                                     | 2009年4月から        |
| 情報収集の強化 | 国際会議等の成果の共有 | 出席した国際会議の結果について、省内共有文書領域への掲載や報告会を通じ、共有する(会議結果、議事録など)。                                    | 国際課各係(掲載は企画係)                           | 2009年4月から        |
| 情報収集の強化 | 情報収集手段の多角化  | 1. 委託調査等を有効に活用した国際情報の収集とその成果の共有。                                                         | 各部局                                     | 2009年4月から        |
|         |             | 2. 情報収集能力の強化と人脈形成を念頭においた国際会議、要人往訪、アタッシェ会議等への積極的な参加。                                      | 各部局                                     | 2009年4月から        |
|         |             | 3. 国際機関データベースや外国論文データベースサイトへの入会、登録を行い、職員の随時の閲覧を可能とする。                                    | 国際課各部局                                  | 2009年度以降順次実施     |
| 情報収集の強化 | 危機管理情報への対応  | 危機管理上の方法入手した場合の伝達・共有のプロセスを明確化する。                                                         | 各部局<br>※主に健康局、医薬食品局、食品安全部、安全衛生部。        | 2009年4月から        |
| 情報収集の強化 | 公電の管理・活用    | 省内活用に資するよう、公電のリスト化を行う。                                                                   | 国際課海外情報室(海外情報係)                         | 2008年11月から実施済み。  |
| 情報収集の強化 | 各国情報リソースの集約 | ウェブ等での情報収集をより円滑に行うため、主要国の行政組織の一覧及び各国情勢に関する有用な情報が得られるウェブサイトのURLをリスト化して省内へ提供する。            | 国際課企画係(アタッシェへの協力要請)、海外情報室(海外情報係)(取りまとめ) | 2009年4月中         |
|         |             | 1. 在外公館等に派遣されている厚生労働省職員(以下「アタッシェ等」)の一覧リストを作成し、省内に共有する。                                   | 国際課(企画係)                                | 2009年4月          |

|          |                               |                                                                                    |                                       |                                       |
|----------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 情報収集の強化  | アタッシェ等の情報収集機能の活用              | 2. 主要国のアタッシェの協力に基づき、定期的な情勢報告を行う(3ヶ月に一回、アタッシェが派遣先国の社会保障、労働情勢の概括的動向について公電配信など。)      | 国際課(企画係)<br>アタッシェの協力                  | 2009年5月から                             |
|          |                               | 3. アタッシェ・留学生の在外活動の成果について幅広く共有するための帰国後報告会を実施する。                                     | 国際課(企画係)<br>帰国者                       | 2009年夏から実施                            |
| 情報収集の強化  | 情報収集のためのネットワーク形成              | 1. 適切な規模のアタッシェ会議等を軸とした在京大使館アタッシェ等との人脈形成と情報ネットワークの整備。                               | 国際課海外情報室                              | 2009年5月(在京アタッシェのリスト共用化は5月、会議開催は年度内)   |
|          |                               | 2. 各国の制度や政策に詳しい有識者のネットワーク作りを行い、組織的に管理することを検討。                                      | 国際課(企画係)                              | 2009年9月までに実施                          |
|          |                               | 3. 各国の当局関係者や学者等のネットワーク作り(他国有識者の招聘等を含む)を検討。                                         | 国際課・アタッシェ<br>各部署                      | 2009年度中に実施                            |
| 情報発信の強化  | 英文厚生労働省白書の作成                  | 厚生労働白書の英語版を作成し、ウェブ上に掲載する。(2008年度:第2部及び資料編(保健、医療、介護))                               | 国際課海外情報室(海外広報係)                       | 2008年度内(完成した章・節から順次HPにアップ)(一部は2009年度) |
| 情報発信の強化  | 施策説明用英語資料の蓄積と英語版厚労省ウェブサイトへの掲載 | 1. 海外要人往訪、照会対応等に際し、各部署にて英文資料やパンフレット英訳版を作成した場合は、当該資料を国際課に登録する。                      | 各部署                                   | 2009年2月から実施開始                         |
|          |                               | 2. ①上記1にて登録された資料を収集・蓄積し厚労省HPに掲載するとともに、在外アタッシェに提供。<br>②半年毎に新規・更新の有無を確認して常に最新の状態とする。 | 情報収集、配布:国際課企画係<br>pdf作成、HP掲載:国際課海外情報室 | 2008年12月に実施済み。<br>2009年4月以降も随時実施。     |
| 情報発信の強化  | 厚労省HPにおける国際業務の紹介              | 厚労省HP(日本語)「行政分野ごとの情報」における国際業務の情報発信の充実強化を図る。                                        | 国際課各係                                 | 2009年5月から                             |
|          |                               | You Tube厚生労働省チャンネルを積極的に活用する。                                                       | 各部署、国際課                               | 2009年2月に掲載。以降も随時実施。                   |
| 国際業務の円滑化 | 外国人等からの照会対応の効率化               | 外国人等から英語等で照会があった場合の処理方法について、各局の負担軽減と効率化の観点からルール化を行う(国際課に照会があった場合、メール形式で各局に伝達)。     | 国際課(企画係)                              | 2009年4月                               |

|               |                    |                                                                                     |          |                                             |
|---------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------|
| アタッシェ<br>活動支援 | 調査訓令のルールづくりと周知     | 1. 調査訓令を行う場合の統一的なルール(質問の書き方、背景説明等)を整理し、必要に応じ、各局に配布・周知する。                            | 国際課(企画係) | 2009年4月中。                                   |
|               |                    | 2. 各部局から四半期毎に調査訓令、現地調査予定の事前登録と調査テーマの提示を行う。                                          | 国際課(企画係) | 2009年4月から実施                                 |
| アタッシェ<br>活動支援 | 現地調査・調査訓令のフィードバック  | 現地調査・調査訓令を行った場合、協力したアタッシェ等に対し、依頼部局において、各国回答を取りまとめ、アタッシェに送付する。                       | 各部局      | 直ちに実施                                       |
| アタッシェ<br>活動支援 | アタッシェ省内研修の見直し      | より実践的で、アタッシェのニーズに対応した省内研修の在り方に見直す。その際、在外公館等勤務経験者に対し、在外公館にて必要とされた知見について調査を行い、取りまとめる。 | 国際課(企画係) | 2008年度から実施<br>(12月と1月の2日間にわたって開催)           |
| アタッシェ<br>活動支援 | ニュースレターの充実         | 在外スタッフとの情報媒体である「ニュースレター」をより充実したものとし、アタッシェ等及び省内に配付する。                                | 国際課(企画係) | ニュースレターを「GAZETTE」としてリニューアルし、実施済み(2008年12月)。 |
| 人材育成          | 国際業務対応のための職員育成等の検討 | 1. 英語研修の充実・強化の検討(人事課と連携)                                                            | 国際課      | 2009年度以降順次実施                                |
|               |                    | 2. 国際情報の収集等を円滑に行える人材の育成の積極的推進。その際、職員への研修の充実・強化を検討(人事課と連携)                           | 国際課      | 2009年度以降順次実施                                |
|               |                    | 3. 外国語資料作成、翻訳のチェックを行う体制(英語翻訳のための嘱託職員の設置等)の整備を検討                                     | 国際課      | 2009年度以降順次実施                                |

※これらの取組は、国際課内に設置した「情報収集・発信チーム」において、推進・フォローアップを行う。





## 平成 21 年度「国際関係情報収集・発信機能向上プラン」 実施ガイドライン(手引き)

平成 21 年 3 月 4 日作成  
省内改革推進 PT 事務局

### ○ 趣 旨

本ガイドラインは、「厚生労働行政の在り方に関する懇談会中間まとめ」(平成 20 年 12 月 25 日)の指摘事項及び「厚生労働省改革の工程表」(平成 21 年 2 月 24 日)を踏まえ、『国際関係情報収集・発信機能向上プラン』に基づき、各部局における取組を計画するに当たってのガイドライン(手引き)です。同プランでは、官房国際課と各部局において取り組むべき事項について、役割分担を示した上で、提示する予定としています。

ここでは、各部局において取り組むべき事項について、①当面着手すべき事項と、②可能な限り取り組むべき事項を記載します。①は、各部局において、特段の支障のない限り、原則として着手していただきたい事項、②は、必要に応じ、実施することが望ましい取組を例示するものです。各部局の組織・業務形態に応じて工夫を加えつつ、具体的な取組内容や時期は策定していただきたいと考えています。

なお、本ガイドライン(手引き)は、省内の取組の進捗状況を見極めつつ、適宜追加・修正していくことを想定しています。また、在外公館等のアタッシェ等への協力要請を含め、官房国際課において措置すべき事項は、上記プランにて別途お示しします。

上記「厚生労働行政の在り方に関する懇談会中間まとめ」においては、政策の立案を根拠に基づくものにするため、国際情勢の把握、国際比較の実施などグローバルな視点から情報を把握し、それを政策へ反映させることの重要性が指摘されています。

このガイドライン(手引き)がこの趣旨に沿って活用されることを期待します。

### 1. 国際関係情報を継続的に蓄積・保管・利用するためのルールづくり

各部局における国際関係情報については、組織的な蓄積・保管及びその利用の体制が未確立である現状が見受けられることから、各部局において、一定のプロセス・ルールを策定する。

#### ① 当面着手すべき事項

- 部局ごと(又は課室ごと)に国際関係情報の蓄積・保管にかかる担当係を指定する。
- 上記担当係においては、(ア)所管行政に関連する国際関係情報を入手した場合(例:公電、論文、記事等)、(イ)当該情報を作成した場合(例:審議会や国会答弁等の契機において他国との制度比較、海外の政策動向を整理したペーパー等)に、一元的に集積するルールづくりを行う。
- その際、特定のファイルを作成し、各国・分野ごとにインデックスを貼付する等の形で整理を行った上で、部局内に周知する。その際、検索可能性を図るため、蓄積・保管された情報のリストを作成する。また、リストについては官房国際課との共有を図る。(また、ファイルについては行政文書管理システムに掲載すること。)

#### ② 可能な限り取り組むべき事項

- 保管・蓄積された情報の検索性を高めるため、時期・内容の判るインデックスを作成



し、共有フォルダを活用してデータベース化するなど利用しやすい形態を整備する。

- 上記の国際情報の蓄積・保管について、一定期間ごとに部局内に周知する。

## 2. 四半期ごとに調査訓令及び現地調査の予定、継続的に情報収集すべきテーマを国際課に提出

在外公館等のアタッシェ等の協力に基づく情報収集を活用するため、定期的に情報収集等の予定を伝達し、アタッシェ等の活動の見通しが立てやすくするとともに、国際関係政策の動向を踏まえ、どのような問題意識を持って情報収集に当たってもらうべきかを明らかにする。

### ① 当面着手すべき事項

- 四半期ごとに、『調査訓令等予定調べ』（別途提示）を官房国際課に提出する。その中で、当該期間内における調査訓令及び現地調査の予定を登録するとともに、中期的（半年～1年）なスパンで在外公館等に情報収集を要望したい事項（例えば、生活保護に関する制度改革を1年後に予定しているならば、「生活保護に類する施策の動向」等）を登録する。その際、類似の調査訓令等が重複して行われることないように、出来る限り独法や所管法人等で行われる現地調査等が把握されている場合には、その内容も盛り込む。

## 3. 情報収集能力の強化と人脈形成を念頭に置いた国際会議、要人往訪、アタッシェ会議等への積極的参加

国際情報の収集において不可欠である人的ネットワークの構築が、現状においては不十分であることに鑑み、これらを強化するための取組を進める。

### ① 当面着手すべき事項

- 所管行政分野に関連する国際会議が開催される場合、必要性や優先順位を検討（必要に応じ、課室長レベルでの対応について積極的に検討）した上で、計画的に出席する。
- 海外プレスへの対応の際は、日本の政策を発信し、国際貢献に資することを念頭に置きつつ、積極的に対応する。
- 要人往訪に際しては、情報入手・交換等を行う貴重な機会ととらえ、所管行政分野のブリーフィング等に積極的に対応し、企画官等のレベル以上で意見交換等を実施する。
- 官房国際課の調整に基づき、各国駐日大使館職員との人脈形成と活用を通じた情報収集能力の向上を図る。

### ② 可能な限り取り組むべき事項

- 日本国内において開催される国際フォーラムやセミナー、シンポジウムの開催情報の部局内共有を図るとともに、出席、傍聴させる計画を作成する。
- 上記イベント等で入手した情報についての報告会を実施する。

## 4. 海外調査に必要な現地訪問等を計画的に抽出し、外国旅費確保等に反映

出張旅費不足や旅費不確保により、外国での現地調査による情報収集の機会が失われている現状を鑑み、以下を実施する。



① 当面着手すべき事項

- 見込まれる制度改正等の予定を踏まえ、年度ごとの国際関係情報収集に関する計画を策定し、調査のために必要な現地訪問・調査を計画する。また、それに必要な外国旅費等の確保については、予算要求段階で十分に検討を行う。

5. 委託調査を有効に活用した国際情報の収集とその成果の共有

各部局において実施される委託調査の枠組みは、国際関係情報の収集に際しての有用な手段となることを踏まえ、その活用を図るとともに、その成果の情報共有を図る。

① 当面着手すべき事項

- 各部局(及び各部局で所管する公益法人等)で実施している委託調査の枠組みを最大限活用し、所管行政分野にかかる国際関係情報の収集を行うことを検討する。このため、委託調査等の年間計画の段階で十分に国際関係情報の収集の視点から検討を行う。
- 当該委託調査の成果については、1. に沿って適切に蓄積・保管するとともに、部局内で広く情報共有する。併せて、官房国際課との共有を図る。

6. 危機管理上の情報を入手した場合の伝達・共有のプロセスを明確化(医薬食品局、健康局、安全衛生部)

省内改革推進 PT 事務局作成「24 時間、365 日の危機管理体制に関する方策について」を参照しつつ、以下を検討すること。

① 当面着手すべき事項

- 他国と関係する危機管理上の緊急事態が発生した場合(例えば、近隣諸国での感染症の発生等)、国際課と連携・調整しつつ関連情報を収集し、それを伝達、共有するためのプロセスを点検し、明確化されていない場合には、そのプロセスのルール化を図る。

～ 以 上 ～