

C（国民の声）チーム報告書

「国民の声」

～ダイヤモンドの原石を求めて～

「国民の声は宝の山」

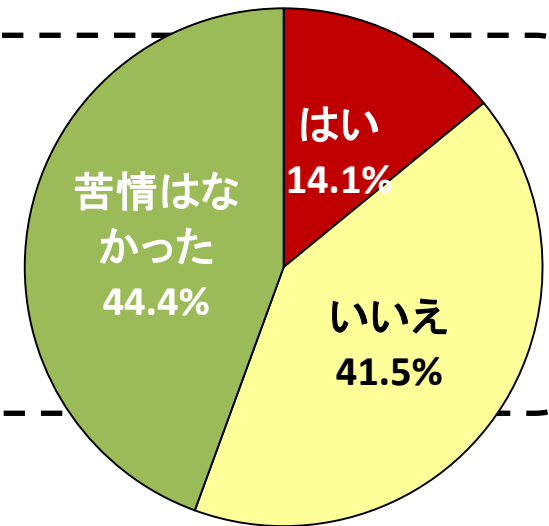
本当だろうか？

職員はどう思っているか

<現状>

国民の声に対する考え方について 実際に制度・運用を改善させましたか。

(職員アンケート：有効回答583人)



一方で・・・

- ・「理不尽なものや、意味不明なものだった」
- ・「話が大きすぎて直ちに実行できない」
- ・「調査等の時間が無く、対応したくてもできない」

という声も・・・。

「国民の声はダイヤの原石」

ダイヤがダイヤとなるまでに

◇原石を集める

◇原石を選別する

◇原石を磨く

国民の声に当てはめると

◇原石を集める・・・

→ 声を記録する

◇原石を選別する・・・

→ 声を集計し課題を抽出する

◇原石を磨く・・・

→ 声を施策に反映する

現状は・・・

原石が集められていない
声が収集できていない



みんなで考えられない



原石をふるいにかけていない

問題点に気付かない



原石を磨いていない
問題点を改善できない



国民の声を活用する意識がない

ダイヤの原石と認識していない



悪循環

声が収集できていない



みんなで考えられない



問題点に気付かない



問題点を改善できない



国民の声を活用する意識がない

悪循環



声を収集するために

○特定の部門で
国民の声を一元的に受付

(※) 例えば、電話 : コールセンター
メール : 行政相談室

○データベースに応対結果を記録

声を収集できる



みんなで考えられない



問題点に気付かない



問題点を改善できない



国民の声を活用する意識がない

悪循環



みんなで考えるために

○データベースを共有化



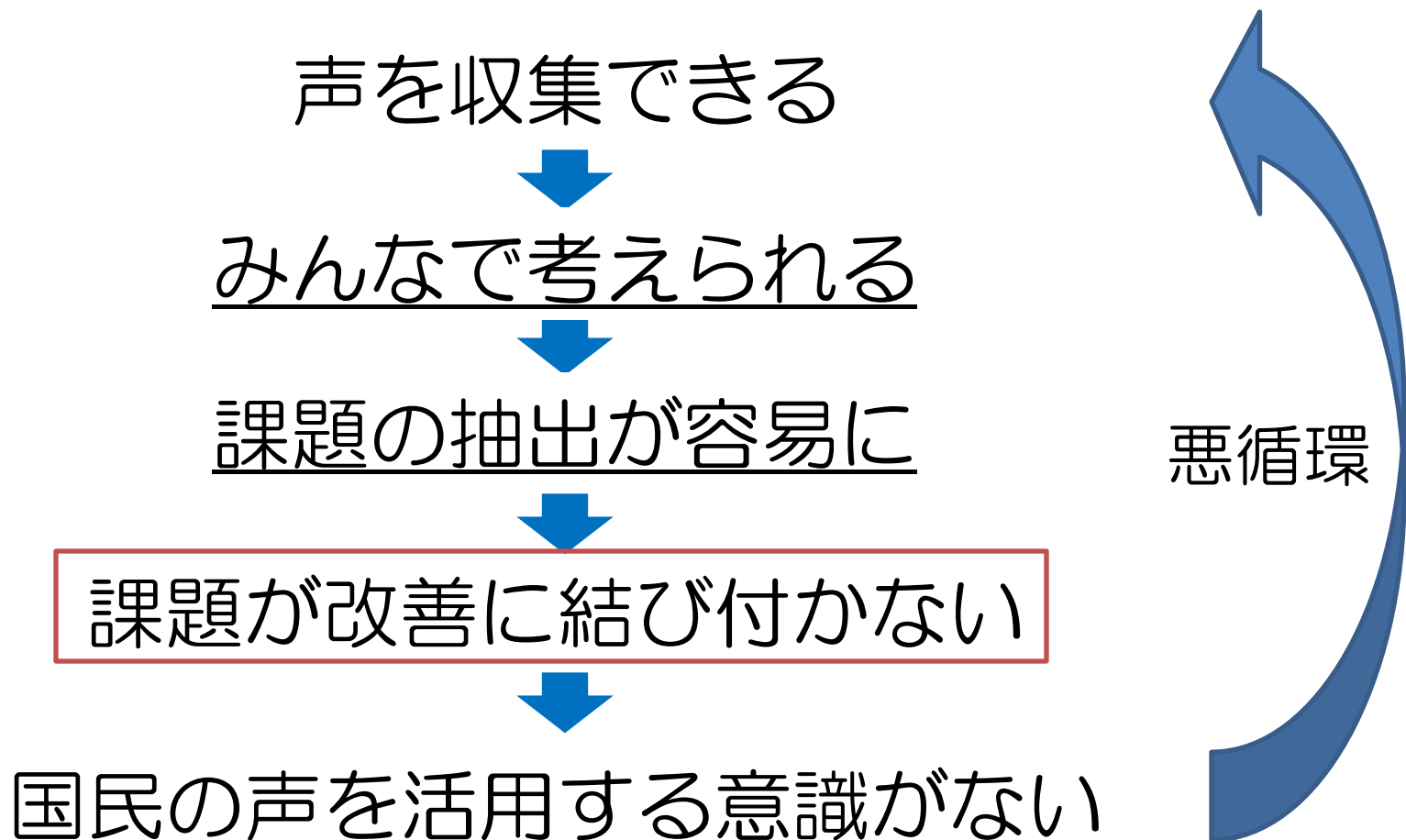
原局の複数の目
その他職員の目

○データを集計・分析



第三者的部門が
定量分析・ヒアリング等を実施

課題を抽出



課題を改善につなげるために

○高いレベルで課題を決定

○進捗状況をフォローアップ

→組織として課題に取り組む

声を収集できる



みんなで考えられる



課題の抽出が容易に



問題点を改善できる



国民の声の有効性を感じない

悪循環



国民の声の有効性を伝えるために

○成功事例を共有

○管理職による呼びかけ

○外部の有識者による研修

その結果・・・

声を収集できる



みんなで考えられる



問題点に気づく



問題点を改善できる

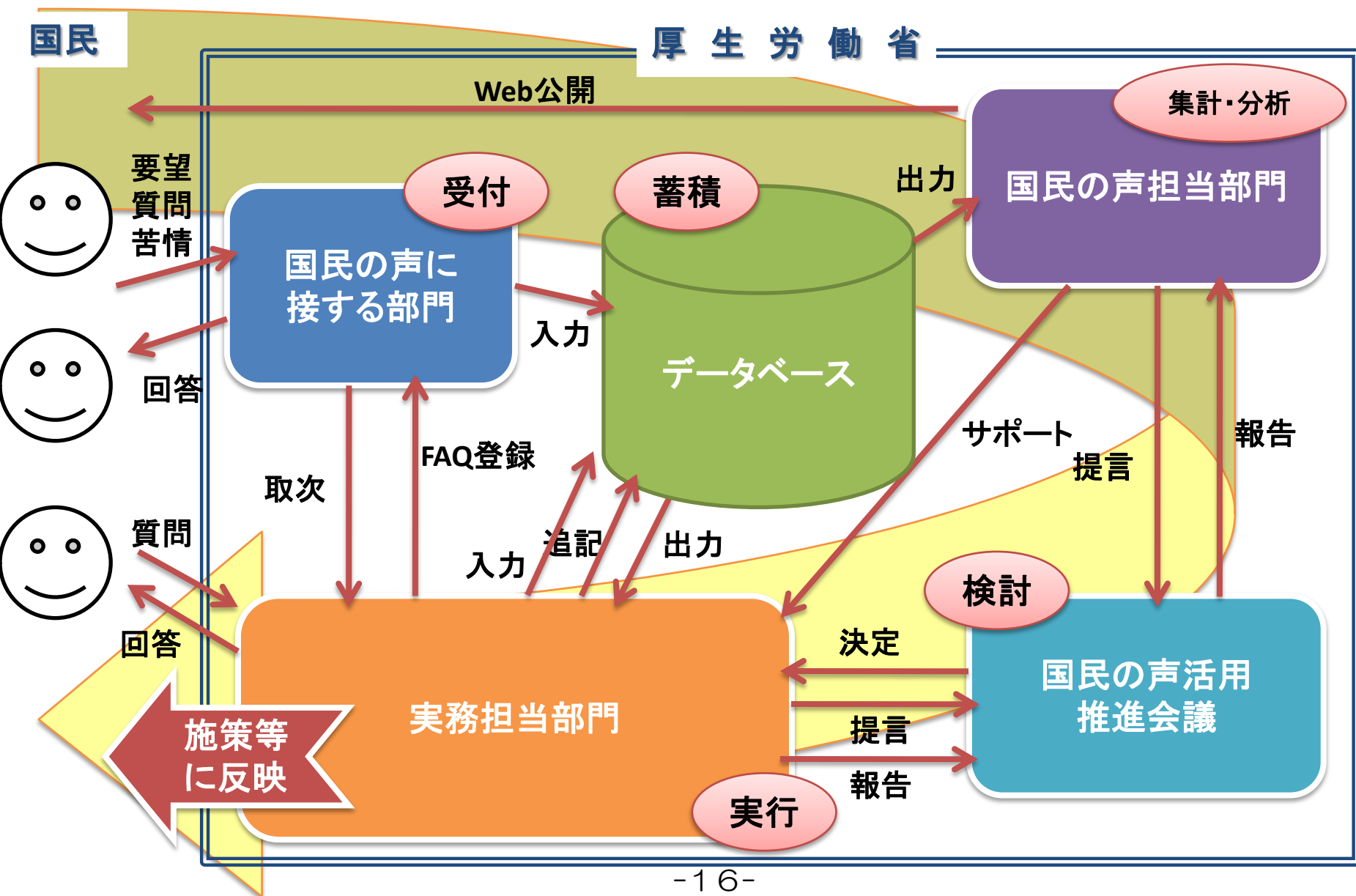


職員の国民の声に関する
意識の向上

好循環



以上を図にするとこうなります



好循環を続けていくために

○インセンティブの付与

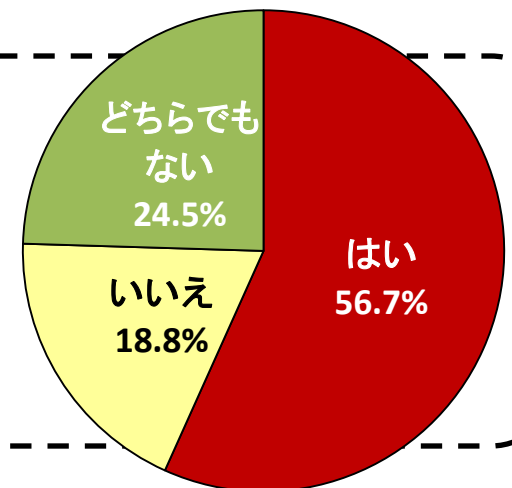
○職員の負担を軽減

＜現状＞

報告書に記載することを負担に感じますか？

（記載していない方も）（職員アンケート：有効回答
677人）

（記入したことがある職員に限ると70%以上が負担に感じ
ている）



国民の声を積極的に収集するために

次のことを提案します

A モニター制度改革

B パブリックコメント改革

C 直接意見交換を行う場

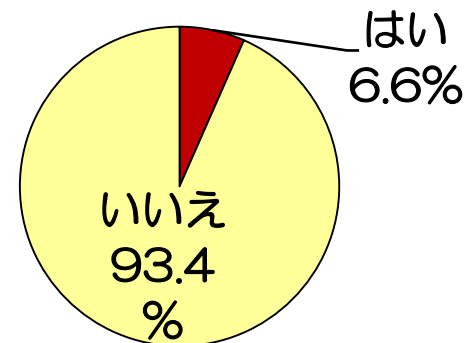
D 国民参加型コンテンツ

E 自治体職員等を通じた収集

【積極的手法】 A 厚生労働省モニター制度

＜現状＞

厚生労働行政モニター制度のモニターからの声を施策に生かした経験はあるか（職員アンケート：有効回答651人）



＜改善の提案＞

○モニター意見のデータベース化

職員の閲覧可能とし、気付きを追記。

○モニターへのアンケートの実施

○謝金の廃止→モニター数の増加

【積極的手法】 B パブリックコメント改革

＜現状＞

制度改革の骨子が固まってから実施される場合も多く、十分活用されていない

＜改善の提案＞

○制度改革大綱等大枠を決めるときこそ活用

○大幅修正が可能な時期に実施

○意見提出期間の長期化

○複数回の実施

【積極的手法】

C 国民と直接意見交換を行う場

＜現状＞意見聴取の機会（例「みんなの〇〇！」）
の提供

＜改善の提案＞

○意見交換会の目的を明確に

○審議会の参考資料とするなど、
まとまった声を活用

【積極的手法】

D ウェブサイトの国民参加型コンテンツ

＜改善の提案＞

○厚生労働省版 掲示板

国民が気軽に議論できる場の設定

○審議会の参考資料とするなど、 まとまった声を活用

【積極的手法】

E 地方自治体を経由した声の収集

＜現状＞

「要望書」で提出しても改善に繋がらない

＜改善の提案＞

○間接的に国民の意見を収集

○担当者会議のほか、メーリングリスト、SNS等の活用

仕組みを組み合わせ活用

○各手法は独立したものではない

○少数の声を多数の声に

このシステムを確立すると・・・

◎ 国民 にとって

◎ 厚生労働省 にとって

◎ 職員 にとって

メリットがあります。

◎国民にとってのメリット

サービスが向上

たらい回しがなくなる

施策に参加出来るチャンス

◎厚生労働省にとってのメリット

イメージアップ



民意に沿った施策の形成、
円滑な実施

ボトムアップで組織の活性化

◎職員にとってのメリット

苦情・相談への対応の省力化

苦情・相談への対応にもやりがい

施策を推進するためのエビデンス
に