

「国民と向き合う行政の実現」について

平成23年9月

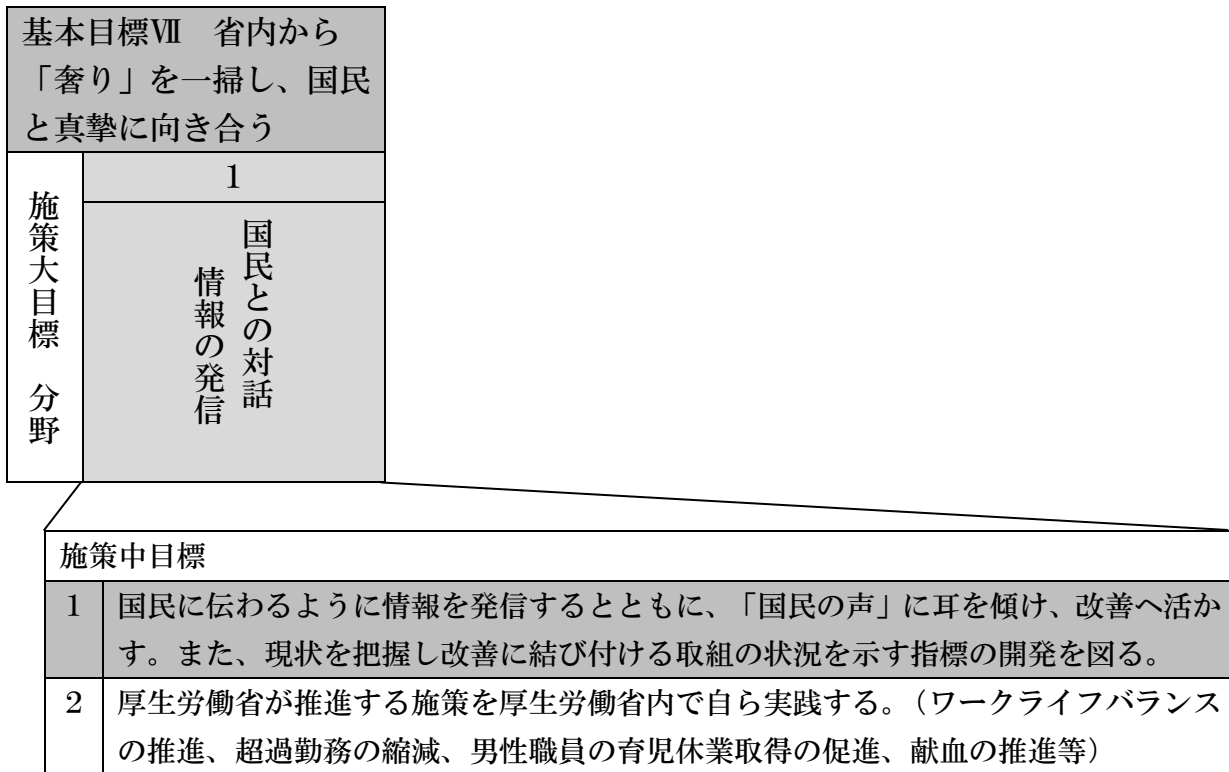
大臣官房総務課情報公開文書室(黒澤朗室長)

アフターサービス推進室(渡辺正康室長)

1. 政策体系との関連

厚生労働省では、基本目標>施策大目標>施策中目標>施策小目標を設定して政策を実施しています。本施策は施策中目標に当たり、政策の体系上の位置付けは次のとおりです。

【政策体系（図）】



【政策体系（文章）】

基本目標Ⅶ 省内から「奢り」を一掃し、国民と真摯に向き合う

施策大目標1 「国民の声」に真摯に耳を傾け、対応を図るとともに、国民との対話に向けて、情報をわかりやすく発信する

施策中目標1 国民に伝わるように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。また、現状を把握し改善に結び付ける取組の状況を示す指標の開発を図る。

## 2. 現状分析

---

### (1) 現在の取組状況

---

<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、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

- また、これら「国民の皆様の声」などに基づき、厚生労働省において実施した業務改善事例を「今週の業務改善」等として公表している。

平成 21 年度（平成 22 年 3 月 15 日～同月 29 日公表分）：11 件

平成 22 年度（平成 22 年 4 月 2 日～平成 23 年 3 月 16 日公表分）：259 件

※ 詳細については、厚生労働省HP「国民の皆様の声」募集より閲覧可能

[http://www.mhlw.go.jp/houdou\\_kouhou/sanka/koe\\_boshu/](http://www.mhlw.go.jp/houdou_kouhou/sanka/koe_boshu/)

<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
- 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。

※ 詳細な活動報告については、以下参照

<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service.html>

<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol2.html>

<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol3.html>

### 3. 評価結果等

---

#### (1) 評価結果 — 把握された問題点及びその原因

---

厚生労働省に寄せられる「国民の皆様の声」については、これを業務改善に繋げることとしており、集約結果等を公表してきたところであるが、公表開始後1年以上経過した中で、「国民の皆様の声」をより効果的に活用していくために、新たな切り口が必要であると考えられる。

#### (2) 今後の方向性

---

今後、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、アフターサービス推進室と連携し、民間の知見を活用して制度・業務の改善へ繋げる仕組みを導入することとしている。