

## 平成25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25年9月

大臣官房総務課情報公開文書室(長良健二室長) [主担当]

大臣官房総務課分かりやすい広報指導室(坏三明室長)

[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。

平成24年度（平成24年5月～平成25年4月公表分）：139,954件

### ＜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。平成25年4月1日に、体制強化のため、わかりやすい文書支援室を分かりやすい広報指導室に改組した。

以後、厚生労働省が広く一般に向けて発信する文書を分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報道発表資料や広報制作物への指導・助言を行うとともに、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、アフターサービス推進室の知見を活用することにより、寄せられる意見が制度や業務改善に結びつ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、業務効率化の流れを踏まえつつ、引き続き「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。

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、分かりやすい情報発信のための研修開催や「分かりやすい文書作成推進月間」を設けるなど、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情報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係る平成24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、①HIV／エイズ予防・支援活動を担っているNGOの実態調査、②厚生労働省の東日本大震災対応調査、③子どもを守る地域ネットワーク（「要保護児童対策地域協議会」）の強化の推進に向けた調査、④お薬手帳の電子化にかかる調査、⑤職業訓練事例調査（就職率向上支援に向けた調査）、⑥第三者行為による健康保険等の利用状況調査等の調査を行い、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3～4ヶ月毎に厚生労働省ホームページへ掲載し公表した。

調査は、調査専門員数が限られる中、「厚生労働省の東日本大震災対応調査」等多岐にわたる分野において効率的に実施できたが、改善提案が行政サービス向上にどのように貢献し、実際改善されたかの効果把握について、必要に応じ、フォローアップ調査の手法を用いる等の工夫が求められる。

### 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情報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、今後は必要に応じフォローアップ調査の手法等も取り入れる等、これまでに改善提案を実施してきた調査案件について、改善状況や効果の把握に努めていく。

## 5. 参考

---

- 「国民の皆様の声」  
[http://www.mhlw.go.jp/houdou\\_kouhou/sanka/koe\\_boshu/](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-vol11.html>  
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol10.html>  
<http://www.mhlw.go.jp/iken/after-service-vol9.html>  
<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>