

平成26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26年8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でき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
- ・ 平成25年度（平成25年5月～平成26年4月公表分）：136,399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置し、平成25年4月1日に、厚生労働省の広報技術の更なる向上を目的とした体制強化のため、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等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、ホームページ等への指導・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、寄せられた意見が制度・業務の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。

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の開催や「分かりやすい文書作成推進月間」の設定など、コミュニケーション能力の向上のための取組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25年度の取組としては、「国民の皆様の声」等を踏まえ、行政サービス向上等を目的として、①日本年金機構年金事務所フロントサービス改善のフォローアップ調査、②シルバー人材センター事例調査—高齢者の就業機会の確保に向けた調査、③家庭的保育事業に関する調査を行い、改善提案、フォローアップ、好事例の紹介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で公表した。

4. 今後の課題と取組の方向性

今後も、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・業務の改善へ結びつける仕組みにより、引き続き、「国民の皆様の声」の活用を図るとともに、業務効率化の流れを踏まえつつ、より分かりやすい公表方法やより効果的かつ効率的な活用のための方策を検討していく。

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、業務対象分野を更に拡大し、新規分野の調査を進めるとともに、過去に実施した調査案件の改善状況を確認するためのフォローアップ調査も同時に実施し、さらに、好事例の紹介等にも引き続き取り組んで行くこととする。

5. 参考

- 「国民の皆様の声」
http://www.mhlw.go.jp/houdou_kouhou/sanka/koe_boshu/
- 「アフターサービス推進活動報告」
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.1: 2010年9月～2010年12月）平成22年12月24日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.2: 2011年1月～2011年3月）平成23年3月31日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.3: 2011年4月～2011年6月）平成23年7月11日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.4: 2011年7月～2011年9月）平成23年9月30日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.5: 2011年10月～2011年12月）平成24年1月26日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.6: 2012年1月～2012年3月）平成24年4月13日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.7: 2012年4月～2012年6月）平成24年7月9日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.8: 2012年7月）平成24年8月3日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.9: 2012年8月～2012年11月）平成24年12月21日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.10: 2012年12月）平成25年1月11日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.11: 2013年1月～2013年4月）平成25年4月30日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.12: 2013年5月～2013年8月）平成25年9月30日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.13: 2013年9月～2013年12月）平成25年12月26日](#)
 - [アフターサービス推進室活動報告書（Vol.14: 2014年1月～2014年3月）平成26年3月31日](#)