

平成28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28年8月

大臣官房総務課情報公開文書室(矢野正枝室長) [主担当]
大臣官房総務課分かりやすい広報指導室(本間竜一室長)
[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(山崎肇室長)
[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としており、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

平成 26 年度（平成 26 年 5 月～平成 27 年 4 月公表分）：124,654 件

平成 27 年度（平成 27 年 5 月～平成 28 年 4 月公表分）：106,961 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。

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。

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 27 年度の取組としては、「国民の皆様の声」等を踏まえ、行政サービスの向上等を目的として、①労働基準行政等の実態調査に係るフォローアップ調査、②薬局における患者対応等に関する調査－ジェネリック医薬品の調剤を中心として－、③自治体におけるひとり親家庭就業支援の取組内容に関する調査－「母子・父子自立支援プログラム策定事業」を中心とした取組について－、④ひきこもり地域支援センター設置運営事業に関する調査を行い、改善提案、好事例の紹介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、厚生労働省HP 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、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、好事例の紹介等にも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」

Vol. 1 : 『アフターサービス推進室の活動報告』

Vol. 2 : 『女性医師等の復職支援方法に関する調査』 『障害者雇用対策のホームページ改善』 (平成23年3月31日)

Vol. 3 : 『年金フロントサービス改善支援』 『「退所児童等アフターケア事業」の推進支援』 (平成23年7月11日)

Vol. 4 : 『労働基準行政等の実態調査』 『年金等支払いサービスの向上支援』 (平成23年9月30日)

Vol. 5 : 『仕事、住まい、生活に関するきめ細かな相談支援を実施するために「本人記録用SOS窓口一覧」活用の提案-』
(平成24年1月26日)

Vol. 6 : 『健康診査・保健指導による生活習慣病予防対策—先進事例についての調査』

Vol. 7 : 『HIV/エイズ予防・支援活動を担っているNGOの実態調査』 (平成24年7月9日)

Vol. 8 : 『厚生労働省での東日本大震災に対する対応について』 (平成24年8月3日)

Vol. 9 : 『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・提案』 (平成24年12月21日)

Vol. 10 : 『お薬手帳の電子化にかかる調査』 (平成25年1月11日)

Vol. 11 : 『職業訓練事例調査—就職率向上支援の推進に向けた調査』 (平成25年4月30日) 『第三者行為による健康保険等の利用状況調査』

Vol. 12 : 『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』 (平成25年9月30日)

Vol. 13 : 『シルバー人材センター—高齢者の就業機会の確保に向けた調査』 (平成25年12月26日)

Vol. 14 : 『家庭的保育に関する調査』 (平成26年3月31日)

Vol. 15 : 『訪問看護ステーションの事業運営に関する調査』 (平成26年6月30日)

Vol. 16 : 『健康づくりにかかる調査』 (平成26年8月1日)

Vol. 17 : 『保育士・保育所支援センターの取組事例に関わる調査—保育士人材の確保を目指して—』 (平成27年2月27日)

Vol. 18 : 『生活困窮者自立支援法の施行に向けて—6自治体の取組—』 (平成27年3月30日)

Vol. 19 : 『労働基準行政等の実態調査に係るフォローアップ調査』 (平成27年5月29日)

Vol. 20 : 『薬局における患者対応等に関する調査—ジェネリック医薬品の調剤を中心として—』 (平成27年11月13日)

Vol. 21 : 『自治体におけるひとり親家庭就業支援の取組内容に関する調査—「母子・父子自立支援プログラム策定事業」を中心とした取組について—』 (平成27年12月25日)

Vol. 22 : 『ひきこもり地域支援センター設置運営事業に関する調査』 (平成28年3月30日)