

「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」等を活用して把握した国民ニーズ等を踏まえ、国民目線に立った業務プロセスの改善を図ること」について

令和5年3月

大臣官房総務課公文書監理・情報公開室

大臣官房総務課分かりやすい広報指導室

〔国民に伝わるような情報発信関連〕

政策統括官付政策立案・評価担当参事官室

〔国民目線に立った業務プロセス等の改善関連〕

## 1. 政策の名称

「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」等を活用して把握した国民ニーズ等を踏まえ、国民目線に立った業務プロセスの改善を図ること」（施策目標X V - 1 - 1）

基本目標X V：国民に信頼される厚生労働行政を実施すること

施策大目標：業務運営の適正化を図ること

## 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集計・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  
平成 28 年度（平成 28 年 5 月～平成 29 年 4 月公表分）：104,477 件  
平成 29 年度（平成 29 年 5 月～平成 30 年 4 月公表分）：127,825 件  
平成 30 年度（平成 30 年 5 月～平成 31 年 4 月公表分）：134,005 件  
令和 元 年度（平成 31 年 4 月～令和 2 年 3 月公表分）：208,024 件  
※ 新型コロナウイルス感染症対応のため、令和 2 年 3 月分以降、集計・公表を中断。

<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」に寄せられる意見等については平成 29 年度以降増加傾向にあるが、その内容に応じて担当部局と情報共有を行い、回答が可能な事案に対する対応などを行った。

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。パワーポイントの統一フォーマットともに制度説明等に使用できるピクトグラムやイラストなどの素材を作成・共有し、資料作成の効率化と精度向上に努めた。

令和元年 12 月から始まった「広報改革」を主導する広報室の継続的な支援を行った。具体的には、政策広報であるマーケティング PR、厚生労働省を広報するコーポレート PR、そして SNS を中心とするデジタル PR を推進することで、厚生労働省の情報発信力の強化及び職員の広報力向上に努めた。

アフターサービスに係る平成 30 年度までの主な取組としては、「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、報道発表するとともに、厚生労働省 HP で公表した。

こうした取組を踏まえ、令和2年7月に厚生労働省改革実行チームの下に「国民目線に立った業務プロセス改善推進チーム」を新たに設置し、広聴機能の強化を進めつつ把握した国民ニーズ等を踏まえ、業務プロセス等の改善に省内横断的に取り組むこととした。

新型コロナウイルス感染症対応による活動中断を挟んだ後、令和3年7月に「ひとり親家庭への支援」にテーマを決定した。その上で「支援施策の周知・情報発信」と「総合的な相談対応」の2つに焦点を当てて、活動を進めていくこととした。

#### 4. 今後の課題と取組の方向性

---

今後も、「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。

国民目線に立った業務プロセス改善推進チームの活動について、令和4年度は、8月に「ひとり親家庭等に対するワンストップ相談体制強化事業（モデル事業）」に取り組む11自治体に対するアンケート調査を、また、ひとり親家庭を支援している支援団体に対してヒアリングを実施した。その後、現状把握と課題の抽出を行い、改善策の提案を「国民目線に立った業務プロセス改善推進チームの活動報告」に取りまとめた。

#### 5. 参考

---

- 第6回厚生労働省改革実行チーム 資料3「国民目線に立った業務プロセス改善推進チームの調査テーマ案」  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/000803135.pdf>
- 国民目線に立った業務プロセス改善推進チームの活動報告  
<https://www.mhlw.go.jp/wp/seisaku/jigyuu/22sougou/dl/r0503-01.pdf>
- 「国民の皆様の声」  
[https://www.mhlw.go.jp/houdou\\_kouhou/sanka/koe\\_boshu/](https://www.mhlw.go.jp/houdou_kouhou/sanka/koe_boshu/)
- 「アフターサービス推進室活動報告書」

平成30年

- ①「国民健康保険における糖尿病性腎症重症化予防の取組に関する調査」（平成30年12月28日）
- ②「医療的ケア児と家族を支えるサービスの取組紹介」（平成30年12月19日）
- ③「生活困窮者自立支援制度に関する調査」（平成30年12月7日）

- ④「安全衛生優良企業公表制度の認定企業を訪ねて」（平成 30 年 5 月 17 日）
- ⑤「刑務所出所者等就労支援事業におけるハローワークと事業所の取組」（平成 30 年 5 月 15 日）
- ⑥「里親委託と特別養子縁組に関する調査」（平成 30 年 4 月 20 日）
- ⑦「不妊専門相談センターの相談対応を中心とした取組に関する調査」（平成 30 年 1 月 19 日）
- ⑧「都道府県栄養士会の取組を中心とした地域における栄養ケア活動と管理栄養士による訪問栄養食事指導」（平成 30 年 1 月 9 日）

#### 平成 29 年

- ①「外国人患者受入れ医療機関認証制度」の認証取得後の受入れ対応状況に関する調査」（平成 29 年 6 月 27 日）
- ②「がん患者と家族に対する緩和ケア提供の現況に関する調査」（平成 29 年 4 月 25 日）
- ③「発達障害者支援センター運営事業における新たな支援のあり方に関する調査」（平成 29 年 3 月 28 日）
- ④「高齢者の口腔と摂食嚥下の機能維持・向上のための取組に関する調査」（平成 29 年 1 月 24 日）

#### 平成 28 年

- ①「認知症の本人及び家族への地域資源を活用した支援に関する調査」（平成 28 年 6 月 24 日）
- ②「シニアワークプログラム地域事業に関する調査」（平成 28 年 5 月 20 日）
- ③「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）

#### 平成 27 年

- ①「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」（平成 27 年 12 月 25 日）
- ②「薬局における患者対応等に関する調査」（平成 27 年 11 月 13 日）
- ③「労働基準監督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）
- ④「生活困窮者自立支援法の施行に向けて」（平成 27 年 3 月 30 日）
- ⑤「保育士・保育所支援センターの取組事例に関わる調査」（平成 27 年 2 月 27 日）

#### 平成 26 年

- ①「健康づくりにかかる調査」（平成 26 年 8 月 1 日）
- ②「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）
- ③「家庭的保育に関する調査」（平成 26 年 3 月 31 日）

#### 平成 25 年

- ①「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）
- ②「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）
- ③「就職率向上支援の推進に向けた調査」、「第三者行為による健康保険等の利用状況調査」（平成 25 年 4 月 30 日）
- ④「お薬手帳の電子化にかかる調査」（平成 25 年 1 月 11 日）

#### 平成 24 年

- ①「要保護児童対策地域協議会の強化の推進に向けた調査」（平成 24 年 12 月 21 日）
- ②「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）
- ③「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）
- ④「健康診査・保険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」（平成 24 年 4 月 13 日）
- ⑤「仕事、住まい、生活に関するきめ細かな相談支援を実現するために「本人記録用SOS窓口一覧」活用の提案」（平成 24 年 1 月 26 日）

#### 平成 23 年

- ①「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）
- ②「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」（平成 23 年 7 月 11 日）
- ③「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）