

「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7年 11 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XⅣ－1－1）

基本目標XⅣ：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、不要だと思う制度・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、集計結果と対応等を取りまとめている。

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 |
| 令和 2 年度（令和 2 年 4 月～令和 3 年 3 月分）      | ：310,084 件 |
| 令和 3 年度（令和 3 年 4 月～令和 4 年 3 月分）      | ：307,444 件 |
| 令和 4 年度（令和 4 年 4 月～令和 5 年 3 月分）      | ：287,166 件 |
| 令和 5 年度（令和 5 年 4 月～令和 6 年 3 月分）      | ：198,889 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」に寄せられる意見等については令和3年度以降減少傾向にあるが、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を対面型に加えて、非対面型や職位によるカスタマイズ研修も実施するなど重層的なものにした。このような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。また、パワーポイントの統一フォーマットと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ている。

さらに、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、令和 4 年 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するヒアリングを実施した。これらを踏まえ、「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、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」として取りまとめた。

#### 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。

#### 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/jigyoku/22sougou/dl/r0503-01.pdf>
- 「アフターサービス推進室活動報告書」  
[https://www.mhlw.go.jp/iken/after\\_service.html](https://www.mhlw.go.jp/iken/after_service.html)