

# 厚生労働省広報基本指針

## ～ 国民が主役。しっかり伝え、ともに考えます。～

平成 21 年 4 月 7 日  
改正 平成 22 年 4 月 6 日  
改正 平成 24 年 3 月 6 日  
広 報 戦 略 会 議

### 1 基本指針の趣旨

(1) 厚生労働省設置法第 3 条第 1 項に、「厚生労働省は、国民生活の保障及び向上を図り、並びに経済の発展に寄与するため、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進並びに労働条件その他の労働者の働く環境の整備及び職業の確保を図ることを任務とする。」と明記されている。

また、平成 21 年 1 月には、職員が一丸となり、国民にとってあるべき厚生労働行政を推進していくための支柱となるものとして、現在だけでなく未来にわたって人や暮らしを守るという厚生労働省としての役割を明確にした「ひと、くらし、みらいのために」というキャッチフレーズが発表された。

厚生労働省は国民生活に密着した行政を担当している。国民が知りたい情報や国民に知りたい情報を、国民一人一人に正確に理解してもらえるように提供することが重要である。

(2) 必要な社会保障の機能強化と社会保障の持続可能性を確保するためには、社会保障と税の一体改革の実現が不可欠であるが、なぜ改革が必要なのかなど国民に十分に説明し、国民一人一人に直接関わりのある取組であることを知ってもらうことが必要である。

また、「全員参加型社会」、「ディーセント・ワーク」の実現に向けた様々な施策を効果的に進めるには、国民一人一人に現状を理解してもらい、雇用により社会が支えられていることを認識してもらう必要がある。

(3) 平成 23 年 3 月 11 日に東日本大震災が発生し、緊急時の正確で確実な情報提供の必要性が改めて認識された。また、情報提供を通して、国民一人一人が自分のこととして考えてもらうことが重要であることが認識された。

(4) 厚生労働省では、国民の声を聞き、情報を伝えるを中心に行ってきたが、今後は、上記(1)から(3)を踏まえ、従来からの広報活動に加え、国民とともに国民生活について考えていく広報を実践するため、「平成 22 年度厚生労働省広報・広聴基本指針」を、「国民が主役。しっかり伝え、ともに考えます。」をコンセプトにして「厚生労働省広報基本指針」に改正し、国民の生活に最も身近な行政機関として積極的な広報活動を実施する。

## 2 「国民が主役。しっかりと伝え、ともに考えます。」のために

### (1) 基本姿勢

- ア 伝えれば終わりという姿勢を改め、国民生活に密着した行政を担っていることを再度認識した上で、情報の受け手の立場に立って、何を伝えるべきかを把握し、わかりやすく情報提供を行い、国民とともに考えることができる広報を実践する。
- イ 職員一人一人が、厚生労働省の広報の責務を担っているという意識を持ち、国民ニーズを的確に捉える感度を磨くとともに、明確な目標を持ち様々な手法を組み合わせる戦略的な広報を行うための自己研鑽をする。
- ウ 震災の発生等の緊急時には、情報の把握を迅速に行い、国民が知りたい情報、国民に知ってもらいたい情報を迅速に確実な方法で情報提供する。

### (2) 重点的に実施すること

- ア 意見交換の機会の積極的な設定

#### (ア) 厚生労働行政モニターの活用

- ・ 行政モニター制度は、厚生労働行政への率直な意見を行政に活用するための重要な制度であることから、積極的に意見を提出してもらえるようにモニターに対し呼びかけを行うなどの工夫をする。
- ・ モニターからの自由意見の提供を受けるだけでなく、各部局が特定の政策課題等について意見を求めたり、直接意見交換を行う会議を開催したりするなどにより、政策立案や政策・制度の検証に役立つように運用を工夫する。

#### (イ) 国民レベルでの意見交換の実施

- ・ 新たな制度の施行等に際し、地域で国民が参加する説明会を開くなど国民と直に意見交換する機会を積極的に設け、政策に対する理解を求めるとともに、今後の政策立案の参考とする。

#### (ウ) 自治体等に対する情報提供、情報収集の実施

- ・ 定例の担当者向けの定例会議の他、地方自治体や出先機関向けの説明会などを計画的に実施し、必要な情報を過不足なく伝える。
- ・ 自治体等の職員の意見聴取や自治体等と協力した「定点観測」などにより現場の情報を厚生労働省が把握できるような取組を推進する。

#### イ 国民のニーズ、情報を共有する仕組みの確立

- ・ 問題の発生に対する感度を高め、迅速かつ適切に対応できるよう、日頃の国民の声、或いは各メディアの報道など厚生労働行政に係る情報を組織全体として共有し、活用できる仕組みを構築する。
- ・ 国民一人一人からの声に真摯に耳を傾け、施策に反映させるため、アの(ア)の厚生労働行政モニターを積極的に活用するほか、ホームページでの意見募集などの取組を進める。
- ・ 新聞、テレビ、週刊誌等の様々なメディアに対しては、各施策の説明を積

極的かつ丁寧に行うよう心がける。また、積極的に記者向けの勉強会を開催するなど、メディアに正確に報道をしてもらうように努める。

## ウ わかりやすい情報提供

### (ア) ホームページを通じたわかりやすい情報提供

- ・ 厚生労働省ホームページで、国民が「知りたい」最新の情報に容易にたどり着き、疑問に的確に応えられるように、厚生労働省ホームページの問題点の把握に努め、「見やすさ」、「わかりやすさ」、「使いやすさ」の観点から、継続的に見直しを進める。
- ・ 各部局は、所管する政策や制度の基本的な考え方や仕組み、或いは懸案になっている事項について、国民目線でわかりやすいページになっているか隨時確認をし、必要な改善を図る。
- ・ 国民の声や疑義照会などを分析し、適宜 FAQ（「よくあるご質問」）の見直しを行う。

### (イ) 通知、パンフレット、資料の改善

- ・ 国民に対する通知（お知らせ）、制度・施策に係るパンフレット、報道発表等各種資料を作成するに当たっては、国民（施策の対象者や利用者）から見て、「わかりやすく」「読みやすく」なるよう、「わかりやすい文書支援室」に積極的に支援を求め、表現やレイアウト等を工夫する。また、パンフレットの配布先等に意見を求めるなどにより周知効果の把握に努める。
- ・ わかりやすい文書作成の意識の高揚を図るため、「わかりやすい文書作成推進月間」を設定し、各部局で文書のチェックを行うなどわかりやすい文書の作成の取組を実践する。

## エ 情報提供のための手法と技能の向上

- ・ 国民に対して効果的に必要な情報を提供するためには、職員の意識改革と技能（スキル）向上が必要であることから、職員に対して広報研修を定期的に実施する。また、研修を実施するに当たっては、職員のニーズの把握に努めるとともに、研修実施後の問題点を把握した上で、効果的な研修の実施に努める。
- ・ 東日本大震災後の対応を踏まえ、危機管理の一環として、災害・健康被害など緊急時には、国民が必要とする情報を迅速かつ確実に伝えることが重要であり、そのための手順等をとりまとめる。
- ・ 情報を伝えるに際しては、正確を期することは当然であり、報道発表資料等に誤りが生じないよう、担当部局で入念に確認を行う。

## オ 計画的な実施と定期的な点検

- ・ 各部局は、広報活動を施策等の企画立案と実施の一連の作業プロセスに埋め込み、当該施策等の「広報実施計画」を策定し、戦略的に広報活動を実施する。また、策定した「広報実施計画」に基づいて、広報活動の進捗状況を

管理する。

- ・ 施策・制度等の周知度・浸透度を把握する方法を早期に検討し、各部局は、政策・制度等の周知度・浸透度の把握に努めるとともに、広報実施計画、その進捗状況、把握した周知度・浸透度等を広報戦略会議と広報委員会に報告する。
- ・ 広報戦略会議と広報委員会は、広報実施計画と広報活動の実施状況の報告を受け、各部局の先進的事例などについて情報を共有するなどにより、厚生労働省の広報活動の今後の改善に役立てる。