



MIC

Ministry of  
Internal Affairs and  
Communication

暮らしの今と未来がわかる情報誌

10

月号

2021 October  
Vol.250

# 総務省

M I C M O N T H L Y M A G A Z I N E

特集

# 行政相談

困ったら一人で悩まず



地方のかがやき

香川県  
高松市





**図書館の数が  
最も多い  
都道府県は？**  
(人口100万人あたり)



写真：OrangeMoon、Graphs、Rhetorica、On and On / PIXTA

**図書館数**  
(人口100万人あたり) ※平成30年度

- 1位 **山梨県**
- 2位 **長野県**
- 3位 **島根県**
- 4位 **高知県**
- 5位 **富山県**

出典：総務省統計局「統計でみる都道府県のすがた2021」より

**10月27日からは  
読書週間**

秋の行事の一つである「読書週間」のはじまりは、大正13年に日本図書館協会が制定した「図書週間」だそうです。その後、今の10月27日から11月9日の2週間になったのが、昭和23年のこと。それからずっと同じ期間で続けられています。

昨年、読書週間に合わせ、全国17歳以上の男女計千人に実施された調査によると、コロナ禍の影響で24・9%が読書量が増えたそう。要因はさておき、いつまでも読書を楽しむ有意義な時間はもちたいですね。

※第30回18歳意識調査「テーマ：読む・書く」(日本財団)

暮らしの今と未来がわかる情報誌

# 総務省

MIC MONTHLY MAGAZINE

10 月号

2021 October Vol.250



広報誌を  
スマホなどで  
閲覧できます



発行：総務省  
〒100-8926 東京都千代田区霞が関 2-1-2  
(中央合同庁舎 2 号館)  
電話：03-5253-5111(代表)

C O N T E N T S

特集

## 困ったら 一人で悩まず 行政相談

4

MIC NEWS 01

18

スマホの活用方法が学べる！  
高齢者等に向けて、デジタル活用支援  
の講習会が全国で始まりました！

20

MIC NEWS 02

統計調査  
明日の暮らしが見えてくる

22

MIC NEWS 03

お受け取りになっていない簡易生命保険の  
保険金はありませんか？

23

MIC NEWS 04

全国過疎問題シンポジウム 2021 in こうち

14

地方のかがやき

## [香川県] 高松市

### 屋島

源平合戦の舞台として知られる屋島は、昭和9年に瀬戸内海国立公園ならびに国の史跡および天然記念物に指定されました。絶景の地としても有名で、その夕景・夜景は、「日本の夕陽百選」や「夜景100選」、「日本百名月」に選ばれています。

写真：屋島山上から望む夕景

# 困ったら 一人で悩まず 行政相談

「行政相談」は、国民の皆さまからの行政への苦情、意見、要望などを受け付け、担当する行政機関とは異なる立場から解決を促進し、行政の改善に生かす仕組みです。いろいろな行政分野の幅広い相談に対応し、令和2年度は、約12万件の相談を受け付けました。

## 総務省行政評価局

- ◇全国50か所の行政相談センター「きくみみ」で相談を受け付けています。
- ◇全国主要17都市のデパートなどに「総合行政相談所」を開設しています。

きくみみ



総務省行政相談センター

協働

付議と意見

## 行政相談委員

(詳しくは9ページ)

- ◇全国に約5,000人(各市区町村に1人以上)配置されています。
- ◇国民の皆さまから直接相談を受け付けています。



## 行政苦情救済 推進会議

(詳しくは13ページ)

- ◇民間有識者の意見を聴取し、民意を反映した苦情の解決を図ります。



行政相談制度は、我が国の実情に即した行政苦情救済制度であり、**総務省行政評価局**、**行政相談委員**および**行政苦情救済推進会議**の三者が一体となって、オンブズマンの機能を果たしていると、国際的に認識されています。

# 令和3年10月18日(月)～24日(日)は行政相談週間です

総務省では毎年10月に「行政相談週間」を実施し、全国で一日合同行政相談所を開設したり、広報活動を強化するなど、**行政相談および行政相談委員制度の周知・利用促進を集中的に行います。**

令和3年度の行政相談週間では、次の事項に重点的に取り組み、「コロナ禍を踏まえた新しい行政相談」に向けて、行政相談の歴史を**つないで**いきます。



一日合同行政相談所の様子  
(令和2年10月きくみみ香川)



## ①新型コロナウイルス感染症に関連する相談への対応

新型コロナウイルス感染症により生活や仕事に厳しい影響を受けた方々、孤独・孤立状態にある方々、在留外国人など、行政が対応すべき困り事や心配事を抱えた方々からの相談に、国の行政機関、地方公共団体および各種委員・団体等と連携して、迅速・的確に対応します。



## ②新型コロナウイルス感染症対策とICT活用

新型コロナウイルス感染症対策に万全を期すとともに、ICTなどを活用した「新しい行政相談の進め方」に挑戦します。



## ③行政相談委員制度60周年に関連する取組

行政相談委員と協力して、委員制度60周年に関連する行事や広報活動を実施し、制度のPRや利用促進に取り組みます。また、地方公共団体との連携を一層促進します。

## この機会に、「行政相談」をぜひご利用ください！

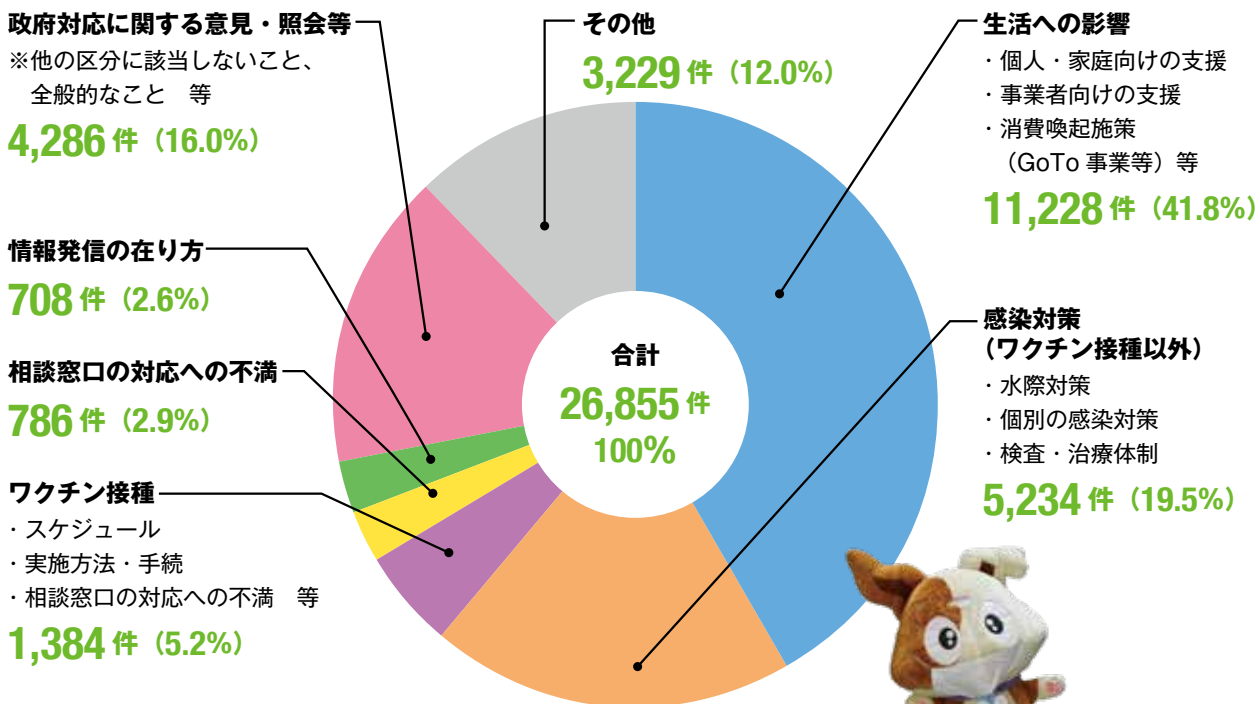
### 行政相談の窓口

<p><b>電話で</b></p>	<p>●電話によるご相談（行政苦情110番） おごまりなら まるまるくじょー ひやくとおぼん <b>0570-090110</b> 最寄りの総務省行政相談センター「きくみみ」につながります。</p>	<p>※ NTTコミュニケーション株式会社が定める通話料がかかります。各都道府県に設置されている行政相談センターの直通電話番号は、総務省のHPでご確認ください。</p>
<p><b>インターネットで</b></p>	<p>●インターネットによるご相談 メールフォームから相談できます。</p> <p>行政相談受付 ネット <input type="button" value="検索"/></p>	<p>●英語でのご相談 Your counseling in English is available at: <b>kikumimi.japan@soumu.go.jp</b> (English only)</p> 
<p><b>面談、手紙、FAXで</b></p>	<p>●面談、手紙、FAXによるご相談 総務省の受付窓口はこちら。</p> <p>行政相談 受付窓口 <input type="button" value="検索"/></p>	<p>●行政相談員へのご相談 委員が開設する相談所の情報はこちら。</p> <p>あなたの街の行政相談所 <input type="button" value="検索"/></p> 

# 新型コロナウイルス感染症への対応

## 行政相談の受付

令和2年1月から令和3年7月までに、新型コロナウイルス感染症に関連する相談を約2万7,000件受け付けました。新型コロナワクチン接種に関する相談も受け付けています。



行政相談マスコット「キクーン」

※行政相談の受付件数は、令和3年8月10日時点のデータに基づく。また、相談の区分は、相談内容の主要な要素により、判断している。  
※新型コロナワクチン接種に関する相談受付件数は、令和3年4月から7月までに受け付けた相談について集計している。

## 情報提供と相談窓口における感染対策の取組

新型コロナウイルス感染症に関連する支援措置や相談窓口を1冊のガイドブックにまとめた「窓口リスト」を作成し、公表しています。



都道府県ごとの「窓口リスト」をホームページに掲載しています



飛まつ感染防止のため、パーティション等を設置



手指の消毒やマスクの着用をお願いします

# 新型コロナウイルス感染症に関連する相談事例

## 1 「持続化給付金の再申請」に関する相談



### 相談要旨

持続化給付金の申請に関し、事務局運営を行う事業者の説明を踏まえて対応したところ、誤った申請が受理され、返金作業が発生した。その上、当該申請データを取り消すことができなくなり、正当な申請を行うことができなくなっている。

運営事業者に対し改善を申し出ているが、たらい回しの対応を受け、困っている。申請期限である令和3年1月15日も迫っており、何とかしてほしい。

### 行政相談の対応

本件においては、途中から事務局運営を担当する事業者が交代したことが、たらい回しの原因となった。

相談内容を踏まえ、総務省行政相談センターから新旧事業者および中小企業庁に対し、事実関係を確認した結果、事務局側がミスを認め、再申請が受理され、申請者に対し給付金が支給された。

その後、申請者本人から総務省に対する謝意の連絡があった。

### 相談要旨

家賃の支払が困難になったため、住居確保給付金を受給しようとしたが、不支給決定通知が届いた。本当に受給できないのだろうか。

#### ※住居確保給付金

経済的な理由で家賃を滞納して住む場所を失った場合や、家賃の支払が困難になった場合に、家賃相当の金額を支給する制度。当初は、離職・廃業した人が対象であったが、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、休業等により収入が低下した人も支給対象となった。

### 行政相談の対応

相談を受けた総務省行政相談センターが、調べたところ、相談者のケース（就職していても低収入の状態が続いた場合）は、住居確保給付金の受給要件に該当する可能性が考えられたことから、福祉事務所に照会した。

その結果、相談者に対して行われた不支給決定が取り消され、受給できることになった。

## 2 「住居確保給付金の不支給決定の取消し」に関する相談



## 行政相談週間のポイント②

# 相談受付の工夫

## ICT を活用した行政相談の試行

テレビ電話等の ICT を活用して、相談者と対応者を **つなぎ**、人との接触をできるだけ減らした相談活動を実施します。



総合行政相談所の専門相談員（各士業等）が、行政相談センターに来所した相談者からの相談に対応  
(令和2年10月きくみみ岡山)



一日合同行政相談所で、自宅等にいる相談者からの相談に対応  
(令和2年10月きくみみ兵庫)

## 「相談ボックス」による相談受付

公共交通機関等の協力を得て、意見、要望、相談を受け付けるための意見箱（相談ボックス）を設置し、様々な相談を解決に **つなげます**。



新潟市内の都タクシー株式会社の営業所に「相談ボックス」を設置  
(令和2年10月きくみみ新潟)

明知鉄道の駅舎に意見箱を設置  
(令和2年11月きくみみ岐阜)



明知鉄道株式会社渡辺代表取締役専務へ意見箱をお渡しする模様



行政相談週間のポイント③

# 令和3年 行政相談委員制度は60周年!

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、無報酬のボランティアです。全国に約5,000人（各市区町村に1人以上）が配置され、国民と行政をつなぐ懸け橋として、皆さまから苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申し入れなどを行っています。



市区役所や町村役場で定期的に相談所を開設



あなたの街で活躍中!



自治会・婦人会・社会福祉団体など地域の方々との懇談会を開催



小中学校等で行政相談について説明する出前教室を実施

## 行政相談制度・行政相談委員制度のあゆみ

年月	主な出来事	年月	主な出来事
S30.02	行政管理局で行政相談業務を開始	S58.04	一部管区局等で行政苦情救済推進会議が発足
S36.07	全国に882人の行政苦情相談協力委員を配置	S62.12	総務庁本庁で行政苦情救済推進会議が発足
S37.09	行政苦情相談協力委員を行政相談委員に改称	H05.08	初めて特別行政相談活動を実施（北海道南西沖地震）
S39.04	行政相談委員を全市区町村に配置（定数3,605人）	H06.10	総務庁行政監察局が国際オンブズマン協会に加入
S41.07	行政相談委員法が施行	H10.10	インターネットによる行政相談の受付を開始
S42.10	行政相談週間を設定し、各種行事を初めて実施	H16.04	行政苦情110番の全国共通番号(0570-090110)導入
S53.06	東京および名古屋で初めて総合行政相談所を開設	H23.07	行政相談委員制度50周年記念中央式典を開催
S56.10	行政苦情110番を開始	H30.06	総務省行政相談センターの愛称「きくみみ」を決定

# 全国で活躍する行政相談委員の声をお届けします！

## ケーブルテレビでのPR

愛知県一宮市 前田 旬子 さん

行政相談のPRのため、一宮市担当の近藤重幸委員とケーブルテレビに出演しました。ラジオでのPRは声ですが、テレビだと顔も映りますので、少々緊張しました。

事例の紹介では、数年前に受けた事案の中から、解決したものを2件説明しました。

行政相談週間の前に放映されましたので、特設相談所についてもお知らせすることができました。放映後、数名の方から声を掛けられ、PRの効果があつたと実感しました。

今後も出演の機会を設けて行政相談をPRし、市民と行政との“懸け橋”となるよう努めていきたいと思っています。



右から  
近藤委員、  
筆者

## 隣接市合同の行政相談パネル展

宮城県多賀城市 高橋 勉 さん  
櫻井 道子 さん  
塩竈市 北村 裕子 さん  
鎌田 稔子 さん

～隣接する市の委員同士が、お互いを合わせてパネル展を開催。負担は少なく相談受付と広報の機会は倍増！～

より効果的な広報活動として、5年前から隣接する多賀城市と塩竈市の委員4人が協同で、それぞれの市内の大型商業施設内で行政相談改善事例パネル展を開催。相談ブースも併設しています。

パネルに興味を持って見ている人に声をかけて具体の相談を聞いてみたり、他市町から来店した方の相談を受けることができたり、委員が複数いることで運営に負担が少ない等のメリットがあると思います。



イオン多賀城店で行政相談パネル展を開催した委員と宮城行政相談センター職員（キクーンを囲んで）

## 心に残る相談事案

香川県高松市 久保 正範 さん

これまで多くの相談事案と関わってきましたが、問題が解決し相談者からいただいた温かい言葉は、活動継続への大きなエネルギーとなりました。

その一方で、制度等が壁となり、相談者の意に添えなかったことも時折ありました。

当地が台風で大きな被害を受け、災害援護資金の貸付申込受付が始まり、相談者と市役所を訪れました。しかし、前年所得額が条件に合わず申込を断念せざるを得ませんでした。相談者は自営業で家屋が大きく損壊し、数年は営業が困難な状況でしたので、何か割り切れないものを感じました。

他の機関も訪ねましたが、結果は厳しいものでした。数日後、相談者から丁寧な手紙をいただき、若干のとまどいもありましたが、今も心に残っている相談事案の一つです。

私としては、この時の気持ちを大切に、常に相談者の立場に立ち、誠実に対応するよう心がけているつもりです。



## ホームページ運営の協議会活動について

大阪府大阪市旭区 奥小路 了 さん

大阪行政相談委員協議会ホームページ運営委員会では、府内の委員の活動報告を以下に掲載し情報発信しています。

○ホームページ (<http://osaka-gyouseisoudan.org/>)

○フェイスブック

(<https://www.facebook.com/osaka.gyouseisoudan>)

○ツイッター (<https://twitter.com/osakachisoukyou>)

働き方改革やコロナ禍における感染防止のため、当委員会でも編集作業や打合せは各自のパソコンからオンラインで行っています。また、パソコン技術習得のため、行政相談委員であれば誰でもご参加いただけるパソコン勉強会を毎月開催しています。興味のある方は、是非ご参加ください。



大阪行政相談委員協議会



大阪行政相談委員協議会ホームページ運営委員会の様子

※行政相談委員協議会（地相協）は、行政相談委員が都道府県毎に結成している団体です。

# 行政相談委員制度 60 周年に 関連する取組

## 地方公共団体宛て総務大臣メール(行政相談委員活動への協力依頼)の発出

総務大臣から全地方公共団体の長宛てに「行政相談委員制度 60 周年を迎えて—行政相談委員の活動への御協力をお願い—」(令和 3 年 3 月 30 日総務大臣メール第 3 号)を発出し、行政相談委員が活動しやすくなるよう協力を依頼しました。令和 3 年 4 月から、行政相談委員による全国の都道府県知事、市町村長等への訪問と連携強化の依頼等を順次実施しています。



行政相談委員制度60周年



花角新潟県知事への訪問



大井川茨城県知事への訪問

総務大臣  
メールの内容は  
こちらから  
ご覧いただけます



## 広報活動の実施

「総務省動画チャンネル」(YouTube)でのPR動画の公開や、行政相談のことを分かりやすく紹介する「行政相談パネル展」、各種政府広報番組への出演などを通じて、制度のPRと利用促進に取り組んでいます。



動画で行政相談委員制度 60 年のあゆみを紹介



全国各地で「行政相談パネル展」を開催

詳しくは総務省ホームページをご覧ください!

行政相談委員制度 60 周年

検索



こんなご相談にも対応

## 外国人からの相談対応

相談窓口に多言語音声翻訳機器や翻訳アプリを導入したタブレット端末を配備して、相談の初期対応や広報活動に活用するほか、英語メールでの相談も受け付けています。

また、地方公共団体の多文化共生担当、国際交流協会等関係機関との協力・連携の推進に取り組んでいます。

※英語メールでのご相談については、5ページの「行政相談の窓口」をご覧ください。



市が主催する外国人居住者向け相談会に参加し、行政相談を受付（令和2年11月大阪府東大阪市）



県国際交流協会が主催する県内支援団体担当者・通訳者向け研修会に参加し、外国人関連の行政相談事例を紹介（令和2年10月 新潟県新潟市）

行政相談の「多言語リーフレット」  
もごさいます



## 災害時の特別行政相談活動

大規模な災害が発生した際、被災された方を支援するため、様々な「特別行政相談活動」を行っています。

### ①被災された方への情報提供

支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブック「窓口リスト」を作成し、ホームページに掲載します。

### ②災害相談用フリーダイヤルの開設

被災された方からの相談を通話料無料で受け付けるフリーダイヤルを開設します。

### ③特別行政相談所の開設

国の行政機関、都道府県、市区町村や行政相談委員などの協力を得て、被災された方からの相談に対応する特別行政相談所を開設します。

近年の主な特別行政相談活動はこちら



令和2年7月豪雨の際に開設した特別行政相談所（令和2年8月5日大分県日田市）

難しい問題も解決につなげます

# 行政苦情救済推進会議



行政苦情救済推進会議は、総務省に申出のあった行政相談事案の処理に民間有識者の意見を反映させるための総務大臣の懇談会です。制度改正等が必要な相談や、行政相談委員から寄せられた意見について審議して、解決を促進します。

## 総務省本省の行政苦情救済推進会議メンバー（敬称略）

左から、

- 江利川 毅（公益財団法人医療科学研究所理事長）
- 小野 勝久（公益社団法人全国行政相談委員連合協議会会長）
- 梶田 信一郎（元内閣法制局長官）
- （座長）松尾 邦弘（弁護士・元検事総長）
- 齋藤 誠（東京大学大学院法学政治学研究科教授）
- 高橋 滋（法政大学法学部教授）
- 南 砂（読売新聞東京本社常務取締役調査研究本部長）

## 会議での審議を経て改善された事例

有効期限が切れた国民健康保険および後期高齢者医療制度の被保険者証等を、自分で破棄できます。

（令和3年4月28日あっせん）

### 相談要旨

国民健康保険被保険者証の毎年度の更新のたびに、有効期限切れの被保険者証を返却するよう求められるため、窓口まで行って返却しているが、被保険者証は、受診する病院で確認されるため、有効期限切れのものが悪用されるとは考えられない。自分で破棄してもよいのではないかと。

※四国行政評価支局で受付。四国地域行政苦情救済推進会議で審議

### 調査の結果

四国行政評価支局管内の保険者（国民健康保険：95市町村、後期高齢者医療：4広域連合）を調査したところ、被保険者自身による破棄を認めているのは、84市町村（88.4%）・4広域連合（100%）。11市町村は、法令に決まりがあるなどとして返却を求めている。しかし、返却されなかった場合でも、督促するなど回収業務までは未実施。

厚生労働省としても、被保険者自身による破棄を認めることに特段の支障がないこと。

総務省行政評価局は、全国に共通する課題として、行政苦情救済推進会議に付議し、同会議の意見を踏まえて、令和3年4月28日、厚生労働省にあっせんを行い、改善を促した。

### あっせんの内容

- ① 有効期限切れとなった国民健康保険被保険者証、高齢受給者証および後期高齢者医療被保険者証を保険者に返却せず、被保険者自身で破棄しても差し支えないこととする取扱いが可能となるよう、関係法令の規定を見直すこと。
- ② ①の措置について、被保険者、都道府県および市区町村に周知すること。

都市の利便性と豊かな自然環境を享受できる高松市。同市は目指すべき都市構造を「多核連携型コンパクト・エコシティ」と表現し、交通体系の再構築、居住の誘導などの施策を講じています。



# 高松市

たかまつし

[香川県]



「瀬戸の都」

利便性と自然をともに享受できる

池や築山の変化に富む景観が「一步一景」と称される国の特別名勝・栗林（りつりん）公園（上）。夏を彩るさぬき高松まつりのイベント、平成30年の「総おどりAWARD」の優秀賞「弾ける娘たち」（下）。

「高松」の地名は天正16年（1588年）に豊臣秀吉の家臣の生駒親正が玉藻の浦に築いた城を高松城と名づけたことに由来します。大正、昭和、平成にわたる8回の合併を経た市域には、山や海の自然、のどかな田園、にぎわいのある都市部が調和する生活空間が形成されています。また、昭和63年の瀬戸大橋の開

**高** 松市は香川県の県庁所在地として、また四国の中枢管理都市として発展してきた都市です。



Takamatsu City DATA

- 人口：42万4,726人  
(令和3年9月1日)
- 面積：375.65km<sup>2</sup>
- 市の木：黒松
- 市の花：つつじ
- 市役所所在地：香川県高松市番町一丁目8番15号



### 特産品

#### 香川漆器

国の伝統的工芸品の香川漆器。蒔罫、存清、彫漆、後藤塗、象谷塗の5つの技法があり、菓子器や盆、飾り棚など種類が豊富。



### 史跡

#### 高松城跡（玉藻公園）

日本三大水城の一つ、高松城の城跡に造られた公園。園内には国の重要文化財の披雲閣や櫓群、国の名勝の庭園がある。



### 名物

#### 讃岐うどん

香川名産の小麦、塩、醤油、煮干を生かした名物。名店が多く、中には打ち立てを食べられる製麺所などユニークな店も。

丸亀町、片原町、兵庫町の3つの商店街が交差する場所にある高松丸亀町番町前ドーム広場。各種イベントにも利用される。



高松港の防波堤に立つ世界初の総ガラス張り灯台。愛称「せとしるべ」。夕景、夜景が特に素晴らしく、日本夜景遺産に認定された。



高松は盆栽の一大産地で、特に松は全国8割のシェアを誇る。写真は研修所を備えた情報発信施設「高松盆栽の郷」。



大型複合施設「たかまつミライエ」にある「高松市こども未来館」。館内には日本とドイツの技術を結集したプラネタリウムが。

### 活力にあふれ 創造性豊かな都市へ



高松市長  
大西 秀人

高松市は、北は瀬戸内海に面し、南は讃岐山脈まで続く、風光明媚な自然環境に恵まれ、また一方で、国の出先機関や企業の支店等が集積されるなど、便利な都市機能がコンパクトに調和したまちです。これらの強みを生かしながら、「活力にあふれ 創造性豊かな 瀬戸の都・高松」の実現を目指して、まちづくりを進めています。

通や平成元年の新高松空港の開港、平成4年の四国横断自動車道の高松への延伸などにより交通の利便性が飛躍的に高まり、平成11年4月には中核市に移行しました。  
市内には美術館や名建築、伝統工芸を体感できる施設が多くあり、さらに讃岐うどんや新鮮な海鮮類、オリーブ牛などのグルメ、国民保養温泉地に指定される塩江温泉郷、沖合に浮かぶ女木島、男木島への船旅など人々を惹きつける観光資源にも恵まれています。

# ICT・データを活用 スマートシティたかまつ

防災のダッシュボード画面。迅速かつ安全な防災対策に取り組めるように。



推進協議会の設立総会（右）と「スマートシティたかまつシンポジウム2019」（左）。

## 産

学民官の多様な主体が  
 参加するスマートシ  
 ティたかまつ推進協議

会と連携を図りながら、IoT  
 共通プラットフォーム上のデー  
 タを活用し、地域の課題を解決  
 していく高松市の事業が「ス  
 マートシティたかまつ」です。  
 共通プラットフォームには欧  
 州発のFIWAREを採用し、  
 防災・観光・福祉・交通・健康・  
 行政などの分野で取組を進めて  
 おり、たとえば防災分野では市  
 内の各観測地点に水位・潮位セ  
 ンサーを設置、カメラ画像や降  
 水量等のデータとあわせること  
 でリアルタイムの「見える化」  
 を実現しました。

高松市はセカンドステージと  
 してAIやビッグデータの活用  
 および規制改革により未来の暮  
 らしを実現する「スーパーシ  
 ティ構想」へのチャレンジも始  
 めています。

※FIWARE EU（欧州連合）が官民連携で開発した次世代インターネット基盤ソフトウェア。



住民主体で課題を把握するための地域福祉ネットワーク会議。



買い物代行などの支え合いサービスを行う地域の取組。

## 高

高齢者、子ども、障がい  
 者など、対象ごとの制  
 度の枠を越え、市民の

生活上の問題を解決し、包括的  
 な支援を提供できる体制を整備  
 するため、高松市は平成30年に  
 プロジェクトチームを立ち上げ  
 ました。「ほっとけん市民み  
 んなでつくる ほっとかんま  
 ち高松。」をキャッチコピーに、  
 高松型地域共生社会の構築に向

け、「地域のみんなで助け合う  
 仕組みづくり」「話しやすく分  
 かりやすい身近な相談支援」「ど  
 んな福祉の困り事にも対応でき  
 る仕組みづくり」を行っていま  
 す。

これらの取組では戸別訪問な  
 どで課題を抱える人とつながり、  
 関係機関と連携して支援のコ  
 ーディネートを行う、まるごと福  
 祉相談員が活躍しています。

# 助け合いながら暮らす 地域共生社会の構築





ICカード「IruCa」で電車とバスの乗継割引の拡大、70歳以上の市民の運賃半額補助を行う。

交通結節拠点の整備計画図（高松琴平電気鉄道の新駅「伏石駅」）。



# 目指すべき将来都市構造 コンパクト・プラス・ネットワーク のまちづくり

## 郊

外の住宅地開発に伴い市街地が拡散・低密度化した

高松市では現在、「コンパクト・プラス・ネットワークのまちづくり」をスローガンに拡散の抑制と都市機能の集約が図られています。施策のベースとなるのが公共交通を基軸とした交通

体系の再構築で、その一環

で新たにバスやタクシー、自転車等との交通結節拠点を形成するべく、駅舎や駅前広場を整備しています。

また、地域公共交通系ICカード「IruCa」を活用した利用促進にも取り組んでおり、成果をあげています。

## たかまつ移住応援隊が活躍 移住・定住促進事業

「若者から選ばれるまちを創る」という目標を掲げる高松市は、市民や企業、団体などで構成される「たかまつ移住応援隊」の活動を軸とする移住・定住の促進策に取り組んでいます。具体的な事業には、オンライン移住相談やWebサイト「高松市移住ナビ」の運営、移住体験ツアーの実施、移住者交流会の開催などがあります。



首都圏などでも移住希望者との交流会を実施している。

世界に魅力を発信!

## 瀬戸内国際芸術祭と 高松国際ピアノコンクール

3年に1度、現代アートの作家や建築家との協働で開催される瀬戸内国際芸術祭、そして4年に1度、開催される高松国際ピアノコンクールという高松市を舞台とする2つの文化イベントが来年（令和4年）、ともに開催される予定です。国際的な文化交流の場であり、市にとっては地域の活性化や国内外に向けた魅力発信の機会でもあります。



男木島に展示された山口啓介作「歩く舟舟」。



第4回高松国際ピアノコンクールの演奏風景。

## 生き生きしてる！ 高松市で 活躍するみなさん



まるごと福祉相談員

野崎文さん

地域に出向き、困りごとを抱える人に接して話を聴き、関係機関につなげて解決を図る、まるごと福祉相談員の野崎さん。「みんなが安心して暮らせる地域づくりに役立てる仕事です」



高松琴平電気鉄道(株)代表取締役社長

真鍋康正さん

鉄道・バス・タクシー事業を運営し、ことでん文学賞などのユニークな事業も企画。「安全で便利、エコ、健康にもつながる公共交通事業を通じて市と共にまちづくりを進めていきます」



たかまつ移住応援隊

移住リーダー  
福井大和さん

Uターン後、たかまつ移住応援隊に参加し、故郷の男木島での移住施策に参加する福井さん。「子育てにも向いた島の魅力が知られるようになり、今や島民の4割近くが移住者です」

01

# スマホの活用方法が学べる! 高齢者等に向けて、デジタル活用支援 の講習会が全国で始まりました!



講習会の様子。

## 「デジタル活用支援推進事業」 とは?

総務省では、民間企業や地方公共団体などと連携し、あらゆる世代の方々のデジタル活用を支援するため、身近な場所でオンラインによる行政手続きや、スマートフォンの操作方法・サービスの利用方法について学べる**無料**の「デジタル活用支援講習会」を、令和3年6月から全国で実施しています。

講習会の講師は総務省指定の特別な研修を受けた「デジタル活用支援員」が丁寧に説明します。また、講習会はどなたでも、何度でも受講できます。

デジタルを活用することで、より便利で豊かな生活を送ることができ、デジタル活用に不安のある方も

ご本人だけではなく、ご家族やご友人のなかで「デジタル活用をはじめたい」とお考えの方がおられましたら、周囲の皆

様も受講のご予約をお手伝いいただくなど、積極的な応援や後押しをお願いいたします。

なお、講習会等を実施するにあたっては、講習会等を開催する地域で定める新型コロナウイルス感染症等への対策のガイドライン等をよく確認して内容に従うこととし、感染拡大防止対策を行っております。また、状況に応じ、オンライン形式での講習会等の実施も推奨しております。

## 「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」

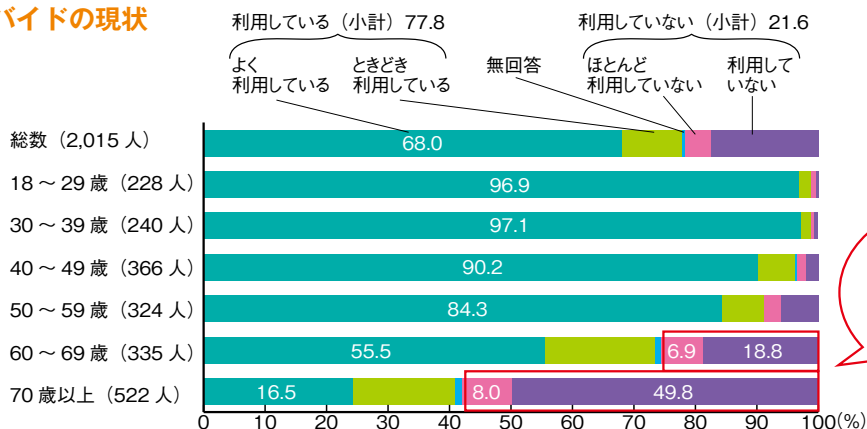
令和3年1月に公表された内閣府の世論調査では、60歳台の25・7%、70歳以上の57・8%がスマートフォン等を利用できていないと回答しており、年齢が上がるにつれてスマートフォン等の機器を活用できていないことがわかります。

インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間に生じる格差のことは、「デジタル格差」や「デジタル・デバイド」と呼ばれています。国ではデジタルの活用により、一人一人のニーズに合ったサービスを選ぶこ

## 高齢者におけるデジタルデバイドの現状

問：あなたはスマートフォンやタブレットを使用していますか？

※出典：内閣府広報室「情報通信機器の利活用に関する世論調査」(2021年1月22日公表)  
・期間：2020年10月1日～11月15日  
・対象：全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人(有効回収数：2,015人)  
・目的：情報通信機器の利活用に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。



60歳台の25.7%、70歳以上の57.8%がスマートフォン等を利用できていない

とができ、多様な幸せが実現できる社会を目指すため、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」というテーマを掲げています。そんな中、総務省では高齢者等がデジタル活用の恩恵を受け、活き活きとより豊かな生活を送ることができるようにするため、デジタル活用支援推進事業を行っております。

### 講習会で何が学べるの？

講習会を実施する団体には2つの種類があり、団体によって実施する講座メニューが異なります。全国の携帯電話のショップ等を中心とした「全国展開型」はスマートフォン活用のためもう一歩踏み込んだ「応用講座」を取り扱い、もう一方で、地方公共団体と連携した地域の企業等を中心とした「地域連携型」はその「応用講座」に加え、電源の入れ方やインターネットの使い方など、機器の操作の仕方を含めた「基本講座」を取り扱います。詳しくは、以下の図をご覧ください。また、デジタル活用支援のポータルサイトに掲載している動画を見ることで、ご自宅でも講習会の内容を復習することができます。

### 講習会に参加するには？

講習会は、**参加無料**です。また、実施にあたっては特定のサービスへの勧誘といった営業行為等は禁止されておりますので、セールスや勧誘等に不安を抱く方でも安心して受講することができます。

講習会に参加するためには、  
(1) まず下記のお問い合わせ先にお電話いただくか、専用のポータルサイトにて、お近くの講習会開催の窓口をご確認ください。ポータルサイトでは、お住まいからお近くの

実施情報や実施団体の連絡先を知ることができます。

(2) 次に各講習会のお問い合わせ先に、直接、「デジタル活用支援」の講習会に参加したいとお申し込みください。

(3) 当日、無料でご参加ください。また、実施場所によっては左のロゴが掲載されたのぼりやポスター等が設置されているところもあります。そういった場所でも講習会等を行っていますので、直接お問い合わせいただいても構いません。

	全国展開型 (全国の携帯電話ショップ等)	地域連携型 (地域のICT企業や福祉団体等)
応用講座	①マイナンバーカードの申請方法 ②マイナポータル活用法 ③マイナポイントの予約・申込方法 ④e-Taxの利用方法 ⑤オンライン診療の利用方法 ⑥地域におけるオンライン行政手続の実施方法	①マイナンバーカードの申請方法 ②マイナポータル活用法 ③マイナポイントの予約・申込方法 ④e-Taxの利用方法 ⑤オンライン診療の利用方法 ⑥地域におけるオンライン行政手続の実施方法
基本講座	全国展開型では、基本講座は取り扱いません。	①電源の入れ方、ボタンの操作方法 ②電話のかけ方、カメラの使い方 ③アプリのインストール方法 ④インターネットの利用方法 ⑤メールの利用方法 ⑥地図アプリの利用方法 ⑦SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)・コミュニケーションアプリの利用方法

### その他 注意点

- 講習会の実施場所によって、参加には事前申し込みが必要な場合があります。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、参加者の定員を設けているものもあります。
- 受講される講座によっては、当日持参していただくものもあります。
- 取り扱う講座は、講習会の実施場所または講習会の実施団体ごとに異なります。受講をお考えの場合は、事前にお電話にての予約・確認をお願いいたします。

### お問い合わせ先

一般財団法人 日本データ通信協会(執行団体) デジタル活用支援センター

TEL : 03-5974-0129

月~金曜日 9:30 ~ 16:30 (祝休日および時間外は自動音声対応)

Email: deji-katsu@dekyo.or.jp

ポータルサイト : <https://www.deji-katsu.jp/>



# 統計調査

明日のくらしが  
見えてくる



総務省統計局が毎月実施している統計調査には「労働力調査」「家計調査」「小売物価統計調査」があります。

その結果は、「完全失業率」や「世帯の消費支出」「消費者物価指数」などとして毎月公表され、国民の共有財産として経済の発展や生活の向上に活用されています。

また、私たちの暮らしや社会の相をあらわす様々なデータとして、新聞やテレビなどでも取り上げられています。

## 労働力調査で何が見える？

「労働力調査」は、雇用の実態を調べ「就業者数」や「完全失業率」などを明らかにする調査です。結果は、雇用対策や景気動向を判断する資料の一つとして活用されています。

## 家計調査で何が見える？

「家計調査」は、家計の収入と支出の実態を明らかにする調査です。結果は、年金制度の検討や医療費算定の資料として活用されています。

## 小売物価統計調査で何が見える？

「小売物価統計調査」は、商品の

価格、サービスの料金の変化を明らかにする調査です。結果は消費者物価指数や年金額の改定の資料として活用されています。

## 明日のくらしが見えてくる！

これら3つの統計調査は、暮らしや社会の実態を反映し、国や地方公共団体が政策を行う際の重要な判断基準になります。特に新型コロナウイルス感染症が社会経済へ大きな影響を与えている現状においては、これまで以上に重要性が高まっています。

## 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた統計調査の実施

総務省統計局では、感染防止に最大限留意した上で、確実に統計調査を実施して、現下の社会経済情勢を明らかにしてまいります。

調査の対象になるのは、統計的な方法によって選定された一部の世帯や事業所で、誰もが対象になる可能性があります。私たちみんなのより良い暮らしのためには、一人ひとりの回答が不可欠です。

統計調査の重要性をご理解いただき、ご協力をお願いします。

総務省統計局ホームページ

～労働力調査・家計調査・小売物価統計調査のご紹介～ [はこちら](#)

→ <https://www.stat.go.jp/info/kouhou/keijyou.htm>



統計調査員がお伺いしましたら、ご回答をお願いします。

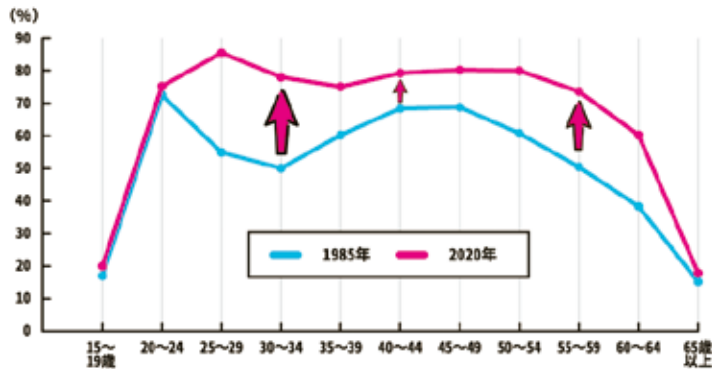
※センサスくんとみらいちゃんは総務省統計局のイメージキャラクターです。

## 雇用の？に

# 労働力調査



女性の年齢階級別労働力率の推移  
(1985年・2020年)



女性の年齢階級別の「労働力率<sup>\*1</sup>」をみると、「M字カーブ<sup>\*2</sup>」の底は、1985年は50.6%（30～34歳）でしたが、2020年は76.0%（35～39歳）となっており、M字の底が上昇し、台形に近づいています。

※1 労働力率とは、労働力人口比率（（就業者+完全失業者）÷15歳以上人口）のことを指す。

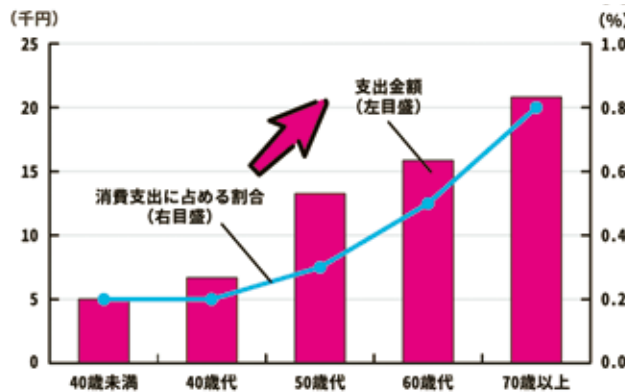
※2 女性の労働力率は、一般に、学校卒業後の年代で上昇し、その後、結婚・出産を機にいったん低下し、育児が落ち着いた時期に再び上昇するという、M字カーブを描くといわれる。

## 消費の？に

# 家計調査



世帯主の年齢階級別「健康保持用摂取品」の支出金額  
(二人以上の世帯)(2020年)



世帯主の年齢階級別にサプリメントなどの「健康保持用摂取品」の支出金額をみると、70歳以上の世帯の支出が最も多く、最も少ない40歳未満の世帯の約4倍となっています。

注「健康保持用摂取品」とは、栄養成分の補給など保健、健康増進のために用いる食品（サプリメントなど）のことをいう。

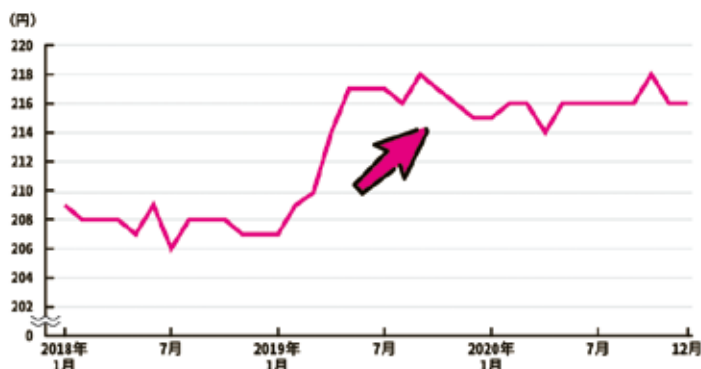


## 物価の？に

# 小売物価統計調査



「牛乳」の小売価格の推移  
東京都区部（2018年1月～2020年12月）



牛乳の価格は、近年では2019年前半に上昇傾向にあったものの、その後はおおそ横ばいで推移しています。

注) 店頭売り、紙容器入り(1,000mL入り)、1本

結果から  
いろいろなことが  
見えてきます。



# お受け取りになっていない 簡易生命保険の保険金は ありませんか？



いま一度、保険証書をご確認ください



**保険金等の支払期日から1年以上過ぎてても、まだ保険金等をお受け取りいただいていないお客さまに「保険金等支払案内書」の送付に加え、郵便局社員による手続案内、かんぽ生命による電話連絡等により、できるだけ早くお受け取りいただくようご案内しておりますが、**まだお受け取りいただいていない保険金等があります。****

ぜひ、保険証書をご確認の上、ご請求手続きをお願いします。また、**お引越等に伴う住所変更のお手続きがされていないと、重要なお知らせをお届けできないことがあります**ので、お近くの郵便局、郵送（メールオーダー）またはインターネット（かんぽ生命ウェブサイト）のマイページで住所や電話番号の変更の手続きを行っていただきますようお願いいたします。

お問い合わせ先は、最寄りの郵便局、かんぽ生命の支店、またはかんぽコールセンターまで

- かんぽコールセンター Tel. 0120-552-950（通話料無料）  
ご高齢のお客さま専用コールセンター Tel. 0120-744-552（通話料無料）

受付時間（平日/9:00～21:00、土・日・休日/9:00～17:00 ※1月1日～3日を除きます）

※新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、変更となる場合がございます。  
※「保険証書」や「ご契約内容のお知らせ」により、契約内容・保障内容等をご確認ください。  
※個人情報保護のため、契約者などご本人さまからのお電話をお願いいたします。

- 独立行政法人 郵便貯金簡易生命保険管理・郵便局ネットワーク支援機構

[https://www.yuchokampo.go.jp/topics/attent\\_kampo.html](https://www.yuchokampo.go.jp/topics/attent_kampo.html)



# 全国過疎問題シンポジウム 2021 in こうち

## 【 全国過疎問題シンポジウム 2021in こうちの概要 】

11月4日(木) 全体会(10:00～17:00)

● 過疎地域持続的発展優良事例表彰式

● 基調講演

「過疎地域の持続的発展をめざして」

講師：宮口 侗迪 (早稲田大学名誉教授・文学博士)

● パネルディスカッション

コーディネーター：小田切 徳美

(明治大学農学部食料環境政策学科教授)

パネリスト：岩崎 憲郎

(元高知県大豊町長)

：尾野 寛明

(有限会社エコカレッジ代表取締役)

：高橋 明子

(株式会社エンパブリックコーディネーター)

：谷岡 優花

(高知県総務部広報広聴課チーフ(広聴担当))

● 過疎地域持続的発展優良事例表彰団体等  
事例紹介

### 【趣旨・経緯】

日本全体において人口が減少局面にある中、特に過疎地域では人口減少や少子高齢化の進展による地域産業の衰退や生活基盤の弱体化、集落機能の低下など、様々な課題に直面しています。

一方で、これらの地域は豊かな自然や農地・森林などを有し、水源の涵養、食料の生産、自然災害の防止などを通して、地域内のみならず、都市を含めた人々の生活や生産活動を支える公益的役割を担っています。

このことから、過疎地域の様々な取組について、更なる議論を深めるとともに、全国の優れた取組に触れ、参加者相互の交流を図るなど、人と人とのつながりを通じて将来に向けた取組を考える契機とするため、11月4日にオンラインで、「過疎地域の持続的発展をめざして」高齢者の暮らしを守り、若者が誇りと希望を持てる地域づくり」をテーマに、「全国過疎問題シンポジウム2021in こうち」を開催します。

是非、多くの皆さまのご参加をお待ちしております。



—昨年度の様子：「全国過疎問題シンポジウム2019in あおもり」(青森県で開催)

### お問い合わせ先

全国過疎問題シンポジウム実行委員会事務局(高知県 中山間振興・交通部 中山間地域対策課内)  
〒780-8570 高知県高知市丸ノ内1丁目2-20  
TEL:088-823-9739 FAX:088-823-9258

# Data Science Online Course



## データサイエンス・オンライン講座 「社会人のためのデータサイエンス演習」

令和3年9月28日開講 受講料無料



総務省統計局提供  
社会人や大学生に向けて  
ビジネスの現場で求められているデータサイエンスをわかりやすく解説

### 講座概要

**Week 1** 第1講 データサイエンスとは  
データ分析に基づく問題解決プロセスを  
紹介

**Week 2** 第2講 分析の概念と事例  
記述統計によるデータの把握と  
比較の方法について  
学習

**Week 3** 第3講 分析の具体的な手法  
2変数の関係や時系列データの  
解釈について  
学習

**Week 4** 第4講 ビジネスにおける予測と分析結果の報告  
予測と評価や分析結果の報告と  
解釈について  
学習

**Week 5** 第5講 ビジネスでデータサイエンスを実現するために  
ビジネスでデータサイエンスを  
実現するためのポイントについて  
解説

総務省統計局	審判 野人
総務省統計局	税関 倉田
株式会社電通	自由 渡
東京大学	松野 謙
株式会社ブレインパッド	高橋 剛典
株式会社ブレインパッド	津田 義光
日本航空株式会社	伊藤 真正
株式会社日立インフォメーションアカデミー	大島 健一
株式会社エニジ	高橋 雅光
株式会社ブレインパッド	矢野 智樹
統計教授研究会	高山 聖
第1回 中 計	統計ソフトMicrosoft Excelの基本的な操作ができること
社外学習者	講義 時間短縮

※講義の開催日は2016年1月時点のスケジュールを掲載

### gaccoとは

gacco(ガッコ)は、最高の教授陣による本格的な講義をいつでも、誰でも、無料で学べるウェブサービスです。

NTTドコモ、ドコモgaccoが提供する日本初のMOOCサービス「gacco」。インターネット上の講義動画を視聴し、テストに解答。所定の基準を満たすと修了証(電子ファイル)が発行され、努力の証が得られます。

受講の流れ



講義動画・テスト閲覧

講義式テスト

修了証の発行



データサイエンス・オンライン講座ページ

データサイエンス演習 MOOC

検索

<https://gacco.org/stat-japan2/>