

MIC MONTHLY MAGAZINE



MIC  
Ministry of  
Internal Affairs and  
Communication

# 総務省

3  
2024 March  
Vol.279

みんなのくらしと生活を応援する情報誌

特集

## 行政イノベーション

## ワークショップ・シンポジウムを

## 開催しました

～ OECD 行政イノベーション研究所 (OPSI) が来日～

地方のかがやき

東京都 江戸川区

地域おこし協力隊として  
活躍する皆さんに、  
地域での活動や生活の様子  
などをうかがいます。

# 自分の手で生み出し、

## 提供する農業で

### 多くの人を幸せにしたい



サーフィンスポットでもある国分浜。休日に愛犬と散歩に出かける。

#### Q 志摩市は どんなところですか？

何も不便なく、とても過ごしやすいまちです。農園や近所にお住まいの皆さんも朗らかで、みんなで助け合いながら生活している感じがします。余った野菜やお米、魚を届けてくださったり、シェアする文化は都会にはあまりない素敵なおところだと思います。



高橋さんの自宅近くの海。天気の良い日は、仕事終わりに夕日を眺めに。



三重県 志摩市

高橋奎介さん

●令和4年11月着任 ●大阪府出身



いちごハウスで作業中の高橋さん。立ち仕事も体力に自信があるので苦ではないとか。

#### Q 今後の目標は？

今まで関わった人達、これから関わる人達が幸せになる仕事をするのが目標です。「おいしかった、また食べたい」、一日の中で小さな幸せを感じてほしい、そのきっかけが僕が作るいちごでありたいと思っています。レッドパールはいちごの中でも特に生産量が少ない品種の一つなので、栽培方法をしっかりと身につけ、地域の人たちから愛されるファームを持ちたいと考えています。



ドライブスポットが多いのも志摩市の特徴。車でドライブも高橋さんの息抜きのひとつ。愛

#### Q 地域おこし協力隊として どんな活動を していますか？

志摩市の特産品であるいちごの「レッドパール」と、干し芋の「きんこ」の原料となる隼人芋栽培、加工の担い手となるため赴任先の農園で活動しています。現在はいちご収穫体験がスタートしており、日々来場されるお客さまに美味しいいちごを提供できるよう栽培、調整し、他にもいちご農家になるための必要な技術や知識をファームの皆さんから学んでいます。

地域おこし協力隊とは、都市地域から人口減少や高齢化等の進行が著しい地域に移住して、地域ブランドや地場産品の開発・販売・PR等の地域おこし支援や、農林水産業への従事、住民支援などの「地域協力活動」を行いながら、その地域への定住・定着を図る取組です。隊員は各自治体の委嘱を受け、任期は概ね1年以上、3年以内です。総務省では、隊員数を令和8年度までに10,000人に増やすという目標を掲げており、この目標に向け、地域おこし協力隊等の強化を行うこととしています。

特集

4

# 行政イノベーション ワークショップ・シンポジウムを 開催しました

～ OECD 行政イノベーション研究所（OPSI）が来日～



マチイロ

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)

## MIC NEWS 01

12 3月1日(金) から3月7日(木) まで  
春季全国火災予防運動を実施します！  
この機会に防火への意識を高めましょう

## MIC NEWS 02

13 消防団員として活動してみませんか？

## MIC NEWS 03

14 「郵便局」、「市町村」、「行政評価局（行政相談）」が三位一体となって地域活性化  
「郵便局を活用した地方活性化方策検討PTとりまとめ」  
における行政相談の取組

## MIC NEWS 04

16 令和7年1月からサービス産業動態統計調査が  
新たに始まります

## MIC NEWS 05

18 公害苦情の受付件数は前年度に続き減少  
～令和4年度公害苦情調査結果概要～

## MIC NEWS 06

20 総務省広報ポリシーを策定しました

## MIC NEWS 07

21 広報チェックシートのご紹介  
マイナンバーカードの活用事例を紹介！  
22 石川県珠洲市

## 地方のかがやき

## 東京都江戸川区

8

&gt;&gt; 表紙の写真 &gt;&gt;

新川は江戸時代に行徳の塩を運ぶ「塩の道」として利用され、沿川には味噌や醤油を売る店が立ち並び賑わいを見せていました。現在は兩岸の遊歩道に桜を植栽し、江戸情緒あふれる水辺として人々を楽しませています。



# 行政イノベーションワークショップ・シンポジウムを開催しました

## ～ OECD 行政イノベーション研究所 (OPSI) が来日～



シンポジウムにおけるパネルディスカッションの様子

総務省は、(一社) 行政情報システム研究所と共同で、2023年(令和5年)11月29日(水)および30日(木)の2日間、東京都千代田区において、「行政イノベーションワークショップ」および「行政イノベーションシンポジウム」を開催しました。

本ワークショップおよびシンポジウムは、行政の革新的な取組に関して国際的なハブ機能を担っているOECD行政イノベーション研究所(OPSI)から、マルコ・ダリオ所長らが来日されたのに合わせ、開催したものです。

総務省は、今回のイベントを契機にOPSIとの連携も深め、行政における時代に即した変革の活性化を推進していきます。

2023年(令和5年)  
11月29日(水)  
行政イノベーション  
ワークショップ

●基調講演

「世界における行政イノベーションの現状とより良い行政を形成するための役割」

講師：マルコ・ダリオ 氏 (OECD 行政イノベーション研究所所長)

：アンジェラ・ハンソン 氏 (OECD 行政イノベーション研究所イノベーションリーダー)

●グループワーク

グループワーク1：日本の行政イノベーションに関する取組のマッピング

グループワーク2：日本の行政イノベーションにおける成功要因と障壁

グループワーク3：日本の行政イノベーションにおけるギャップと機会

2023年(令和5年)  
11月30日(木)  
行政イノベーション  
シンポジウム

●基調講演

「行政イノベーションのためのキャパシティビルディング」

講師：マルコ・ダリオ氏 (OECD 行政イノベーション研究所所長)

●パネルディスカッション

「VUCA 時代に求められる人材」

パネリスト：マルコ・ダリオ 氏 (OECD 行政イノベーション研究所所長)

：城山 英明 氏 (東京大学教授)

：伊藤 かつら 氏 (人事院人事官)

モデレーター：深谷 健 氏 (津田塾大学教授)



ワークショップの様子

## 行政イノベーション ワークショップの開催

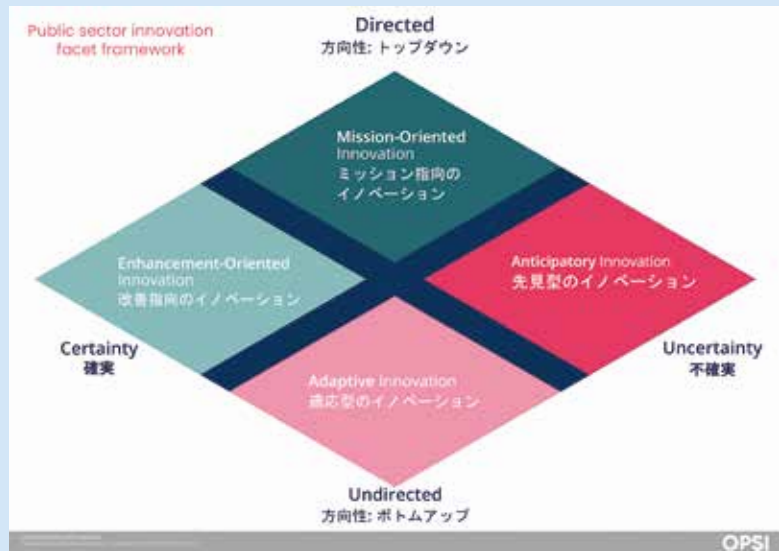
「行政イノベーションワークショップ」では、各府省等の若手職員41名が参加し、日本での行政イノベーションを推進するための課題や機会について検討するグループワークなどを実施しました。

### ワーク内容の例

## グループワーク1「日本の行政イノベーションに関する取組のマッピング」

グループワーク1では、参加者の日頃の担当業務に関連して、直近に国内の行政で実施されていたイノベーションの事例を書き出した上で、それらがどのような性質のイノベーションとして位置づけられるか、ワークシート上へのマッピングを実施しました。

また、マッピングした結果を踏まえて意外だった点はどこかなどについて、グループごとに議論をし、発表を行いました。



グループワーク1で使用したワークシート



グループワークの様子 (画像は一部加工)



講評するアンジェラ・ハンソン 氏  
(OECD 行政イノベーション研究所イノベーションリーダー)

# シンポジウムの模様

《基調講演》

## 行政イノベーションのためのキャパシティビルディング

マルコ・ダリオ所長による基調講演は、行政の変革（イノベーション）の重要性と課題を掘り下げ、イノベーションが直面する困難と、その成功の鍵が示されました。

ダリオ氏は、まず、行政の革新性が行政に対する国民の信頼向上に重要な影響を及ぼす可能性を示唆。コロナビアの無償介護従事者問題への取組や、オーストリアの税務行政システムの革新事例などを挙げ、行政の革新的な取組がいかに社会課題に効果的に対応し、国民生活の改善に資するかを示しました。

また、世界各国のイノベーション事例データベースの分析をもとに、「イノベーションの落とし穴」に言及し、非有機的・散発的取組、ヒーロー精神に基づく孤軍奮闘、科学よりも芸術としてのイノベーション重視の傾向などに警鐘を鳴らしました。

その上で、「ミッシン志向型」「先見型」「適応型」「改善志向型」という4つのイノベーション類型を挙げ、行政における「イノベーションポートフォリオ」の重要性について言及しました。

ダリオ氏は、最後に、OPSIが開発したイノベーション能力診断フレームワークを紹介。イノベーションの①動機付け、②許容性、

③実現能力、④成果の認知の4要素を、個人・組織・システムの各階層において総合的に高めることで、体系的かつ持続可能な形でイノベーションを推進できると主張しました。

本講演は、政策立案者や公共セクターのリーダーにとって、イノベーションを推進し、国民の信頼を築くための重要な示唆と実践的な指針を提供するものとなりました。



マルコ・ダリオ 氏（OECD 行政イノベーション研究所所長）



挨拶する長谷川総務大臣政務官

## 《パネルディスカッション》 VUCA時代に求められる 人材・組織

基調講演に続いて行われたパネルディスカッションでは、深谷健氏（津田塾大学教授）によるモデレーションの下、マルコ・ダリオ氏、城山英明氏（東京大学教授）および伊藤かつら氏（人事院人事官）により、VUCA（変動性、不確実性、複雑性および曖昧性）といわれる時代の公共セクターにおける人材・組織に焦点を当てた活発な議論が行われました。

① **VUCA時代の人材**

まず、VUCA時代の公共セクターにおける人材に求められる資質やスキルについて考察されました。ダリオ氏は適応力や柔軟性を、城山教授は多様な未来を想像する能力を、伊藤人事官は個人の学習能力と社会関係資本の重要性をそれぞれ強調しました。

② **組織文化・環境**

次に、行政イノベーションと組織文化に着目しました。伊藤人事官はデジタル変革の進捗とその影響について話し、城山教授はジェネラリストとスペシャリストのバランスの重要性を指摘しました。ダリオ氏は組織文化の変革におけるリーダーの役割を強調しました。



深谷 健 氏 (津田塾大学教授)



城山 英明 氏 (東京大学教授)

③ **他セクターとの協働**

さらに、公共セクターと他セクターとの協働の重要性が議論されました。城山教授は多様なアクターを繋ぐ能力の重要性、伊藤人事官は多様性と共感力を、ダリオ氏は政府のエコシステム内での役割をそれぞれ強調しました。その上で、パートナーシップの長期的な構築について議論が行われ、城山教授は適度な距離の保持、伊藤人事官はデジタルツールを利用した関係構築、ダリオ氏は継続的なネットワーク構築の重要性に言及しました。

質疑応答セッションでは、マインドセット、組織文化、イノベーションの落とし穴への対応に関する貴重な意見が交わされました。ダリオ氏はリスクを取ることを容認する文化の重要性、伊藤人事官はダイバーシティと学習文化の強化、城山教授は前提を疑う態度と外部機関との連携の必要性を強調しました。

本デイスカッションは、公共セクターのリーダーや実務家にとって、VUCA時代における適切な戦略とアプローチを模索するための貴重な機会を提供しました。今後も、このような対話を通じて、公共セクターが変化に対応し、変革を推進するための方法を探求していくことが期待されます。



伊藤 かつら 氏 (人事院人事官)



シンポジウムの当日の様子は、総務省動画チャンネルにも掲載しています。  
<https://youtu.be/2fTVoc5KuEE>



初夏に約5万本の花菖蒲が咲き誇る  
**小岩菖蒲園**

地元の人から寄贈されたハナショウブを  
もとに区が庭園を整備、昭和57年に開  
園した。5月から6月にかけて開花する。



水遊びができる公園が区内23か所も!

### 古川親水公園／ 新左近川親水公園

古川親水公園は全国  
の親水公園のモデル  
となった。令和元年  
6月にカヌー場が設  
けられた新左近親水  
公園は春には桜やバ  
ラが咲き誇る。



# 江戸川区

## 東京都



共生社会「ともに生きるまち」を目指す  
先端技術と下町情緒が共存するまち



将軍・徳川吉宗が命名した江戸川区発祥の野菜  
**小松菜**

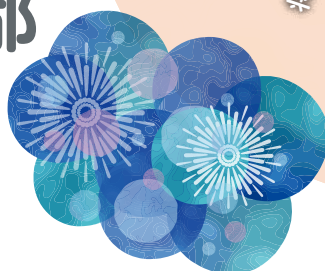
都内の生産の約4割を担う名産地。徳川幕府  
8代将軍・吉宗が鷹狩の際、小松川で献上さ  
れ、地名から小松菜と命名されたと伝わる。



### 住み続けたい まちづくりを

江戸川区長 齊藤 猛

都会にありながら水とみどり豊かで四季折々の花にあふれる本区は、地域のおまつりで賑わい、特色ある公園や施設が充実しています。令和5年11月には「魔法の宅急便」の作者である児童文学作家・角野栄子さんの世界観を伝える「魔法の文学館」がなぎさ公園の展望の丘にオープンしました。「えどがわ50の子育てプラン」を展開し、子育て施策が充実しているのも特長です。下町人情溢れる江戸川区の魅力をさらに磨き上げ、住み続けたいと思っていただけるまちづくりを進めています。



### Edogawa City



人 □: 689,961人  
(令和6年1月1日現在)  
面 積: 49.09km<sup>2</sup>  
区の花: ツツジ  
区の木: クスノキ  
URL  
<https://www.city.edogawa.tokyo.jp>







子どもたちに児童文学の楽しさを！  
**魔法の文学館**  
(江戸川区角野栄子児童文学館)

児童文学作家で、『魔女の宅急便』の作者として知られる角野栄子さんの世界観を表現した文学館。ライブラリーには児童書や絵本が約1万冊。



水辺の景観に親しめる「東京の花どころ」

公園の総面積は東京23区で最大

今に伝える伝統工芸品の数々  
**江戸扇子／江戸風鈴**

元禄年間に京都から伝わったとされる竹と和紙で作られる江戸扇子、ガラスの風鈴などの工芸品が区内で作られている。



樹齢600年を超える国指定天然記念物  
**善養寺影響のマツ**

善養寺境内のクロマツ。枝ぶりが広く、東西約31m、南北約28m。繁茂面積は日本一とされる。影響とはこの世に現れた神仏の仮の姿のこと。



第44代横綱の功績を称える  
**栃錦像**

名横綱・栃錦清隆は小岩村(現・江戸川区南小岩)生まれ。技の栃錦、力の若乃花と称され、栃若時代を築いた。JR小岩駅に等身大の像が。

江戸川区は東京都の東端に位置し、西は荒川と中川、東は江戸川と旧江戸川、南は東京湾に接しています。日本初とされる古川親水公園など水辺を利用した憩いの場が多く設けられており、公園の総面積は東京都23区のうち最大です。

農業産出額も23区トップクラスで、発祥の地とされる小松菜のほか、あさがおやポインセチアなどの花き類の出荷量も多く、「東京の花どころ」と称され、ゴールデンウィークには恒例の「花の祭典」が開催されます。

三大生産地の伝統を受け継ぐ  
**金魚のふるさと**

江戸川区はかつて奈良県の大和郡山市、愛知県豊田市の弥富市と並ぶ金魚の三大生産地とされた。今も毎年7月に「金魚まつり」が開催される。



歴史と伝統の宗家花火鍵屋が打ち上げ  
**江戸川区花火大会**



全国有数の約1万4,000発を江戸川河川敷で打ち上げる夏の風物詩(千葉県市川市と同時開催)。令和6年は8月24日(土曜日)に開催。

小岩あさがお市や浅間神社の幟まつりなどの行事、江戸扇子や江戸風鈴の工芸が大切に伝承され、江戸情緒が息づくまちでもあります。

水や緑に親しめる環境があるうえ、都心に近く、さらに充実した区の子育て支援もあり、若い世代のベッタウンとして発展。またIT技術者の多いインド人など4万人以上の外国人が暮らすようになっていく江戸川区では、「ともに生きるまち(共生社会)」を目指すまちの姿として取組が進められています。

## 江戸川区の取組

# 01

## 来庁不要の区役所に向けた メタバース区役所の試み

### DXの取組

現実の庁舎を模したメタバース区役所の外観  
(右上)と総合窓口(右下)、相談スペース(左上)。



PCなどを使いアバターとして仮想空間に入り、音声やチャットで仲間とやりとりする。



オンラインとリアル会場で同時開催した「オンライン居場所」。これまで4回開催し、延べ93名が参加。



令和3年にDX推進指針を策定、「ひとに優しいデジタル化で誰もが暮らしやすい江戸川区」を掲げ、AI(人工知能)などを活用し、様々なDXに取り組んでいます。特に力を入れている取組の1つが「来庁不要の区役所」です。電子申請化やオンライン相談を推進しており、昨年9月から仮想空間で相談や

申請手続きができるメタバース区役所の実証実験を始めました。聴覚などの障害を持つ人へのサービスから始め、将来的にはすべての課で対応する計画です。このほかメタバースを活用し、ひきこもりによる社会的な孤立を防ぐ「オンライン居場所」事業を年6回、開催しています。

## 江戸川区の取組

# 02

## 区独自の10の行動をまとめ、 専用アプリをリリース

### SDGsの推進

令和3年度からの3か年で、知ることから始め、行動を習慣化することを目指した。



江戸川区 SDGs オリジナルシンボルマーク。

世界の人々が目標とするSDGsを達成することにより、区が目標とする「ともに生きるまち(共生社会)」を実現するというビジョンのもと、令和3年度は「知る・理解する」、令和4年度は「行動を通して理解を深める」、令和5年度は「行動を習慣にする」と年度ごとでテーマを決め、区民や事業者と共に様々な事業に取り組んできました。

毎年9月25日からの約2か月間は推進月間(シーズン)と位置づけ、日本最大級のファッションの祭典「東京ガールズコレクション」を企画・運営する株式会社W TOKYOと連携したイベントなどの事業を集中的に展開しています。

また昨年10月には「SDGsアプリeito(エイト)」をリリースしました。「こまめにシャワーを止める」「マイボトルを持ち歩く」といったSDGsの目標達成やCO2(二酸化炭素)の削減につながる行動の実績を表示できるアプリです。

# 03

## 都内初の気候変動適応センター開設、 カーボン・マイナス都市を宣言

### 気候変動への対応

江戸川区は陸域の7割がゼロメートル地帯であり、気候変動の影響を真っ先に受ける地域です。気候変動対策を自分ごととして捉えていただくため、令和3年に全庁を横断する体制の気候変動適応センターを都内で初めて設置するとともに、環境部に気候変動適応課を新設しました。

また、気候変動適応計画を策定するにあたり、区民にも対策を検討してもらおうと無作為抽出した中から参画を希望した14名による「えどが

わ気候変動ミーティング（区民会議）を実施しました。

一方、脱炭素の取組として、令和5年2月には2050年をめどに区内から排出される温室効果ガスの量を上回る吸収量を実現するという「カーボン・マイナス都市宣言」を表明し、区民向けイベントや事業者向けセミナー、太陽光発電設備の補助金などの事業を展開しています。



区役所の屋上で大気中のCO<sub>2</sub>濃度を測定し、区のHPで公開している。



東京五輪・パラリンピックで使用した燃料電池車を5台購入、公用車に。



太陽光発電で運転、浄化処理可能な自己完結型トイレを東部交通公園に設置。

区民会議の提案でポータブル蓄電池の補助金制度ができた。



東京都 江戸川区



ユーザーの獲得したSDGs経験値に応じて画面の木が成長する「eito（エイト）」。



緑化を進める区の姿勢に共感したアイドルグループのV6が寄贈したなぎさ公園のオリーブ「バイロクの木」。



さあ、やってみよう!

『SDGs えどがわ 10の行動』

- 01 気候変動に具体的な対策を
- 02 健康で長生きをし、生活の質を高めよう
- 03 気候変動や自然災害に備えよう
- 04 気候変動や自然災害に備えよう
- 05 気候変動や自然災害に備えよう
- 06 気候変動や自然災害に備えよう
- 07 気候変動や自然災害に備えよう
- 08 気候変動や自然災害に備えよう
- 09 気候変動や自然災害に備えよう
- 10 気候変動や自然災害に備えよう

令和4年度に「SDGs えどがわ10の行動」として簡単にできる身近な行動をまとめた。

令和5年10月、葛西臨海公園で第3回「SDGs FES in EDOGAWA supported by TGC」を開催。



# 3月1日(金)から3月7日(木)まで 春季全国火災予防運動を 実施します!

この機会に防火への意識を高めましょう

## 最重点項目



住宅防火対策の推進



林野火災予防対策の推進

## 重点項目



多数の者が  
集合する  
催しに対する  
火災予防指導  
などの徹底



製品火災の発生防止  
に向けた取組の推進

放火火災  
防対策の  
推進



特定防火対象物  
などにおける  
防火安全対策の  
徹底



## 住宅用火災警報器(住警器)の 維持管理について

### ●定期的な作動確認

点検ボタンを押すか点検ひもを  
ひっぱり、定期的(※1)に作動確  
認をしましょう。



作動確認をしても警報器に反応が  
なければ、本体の故障か電池切れ  
です(※2)。警報器の本体または  
電池を交換しましょう。

### ●古くなったら交換

火災警報以外の警報が鳴った場合



本体の故障か電池切れです(※2)。  
警報器本体を交換しましょう。

※1 住宅用火災警報器の電池の寿命の目安は約10年とされています。警報器の作動確認は、春秋の火災予防運動の時期に行うなど、定期的を実施してください。

※2 故障が電池切れか分からないときは、取扱説明書を確認するか、メーカーにお問い合わせください。なお、電池切れと判明した警報器が設置から10年以上経過している場合は、本体内部の電子部品が劣化して火災を感知しなくなることが考えられるため、本体の交換を推奨しています。

**毎年千人近くの方が  
住宅火災の犠牲に**

令和4年中の火災による総死者数は1452人で、このうち、住宅火災による死者数は972人と全体の約7割を占めています。

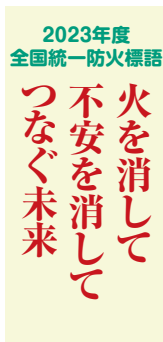
これらの火災による犠牲者を減らすためには、日頃から一人ひとりが生活の中で防火意識を高めることが大切です。

消防庁では、本年3月1日(金)から7日(木)までの7日間、春季全国火災予防運動を実施します。今回の火災予防運動では、住宅用火災警報

器の設置の更なる促進をはじめとする「住宅防火対策の推進」、「林野火災予防対策の推進」を最重点項目として実施要綱に定めています。

家庭に設置されている住宅用火災警報器については、火災予防運動期間中に点検を実施し、故障や電池切れが見つかった場合は、必ず機器を交換するようにしましょう。

また、住宅用火災警報器は、電子部品の劣化などにより火災を感知する機能が低下しているおそれもあるため、設置後10年を目安に本体の交換をようにしましょう。



全国統一防火標語ポスター



春季全国火災予防運動ポスター



総務省消防庁予防課  
お問い合わせ先 TEL : 03-5253-7523 (火災予防運動について)  
<https://www.fdma.go.jp/mission/prevention/prevention001.html>



# 消防団員として活動してみませんか？

## 消防団入団促進広報の実施



### 災害時の活動

#### 消火活動



火災が発生した際は、自宅や職場から現場へ駆けつけて、消火活動や消防隊員の後方支援など、その場に応じた活動を行います。



### 平常時の活動

#### 防災啓発活動



地域を災害から守るためには、住民の防災意識の向上が不可欠です。このため、火災予防や防災に関する啓発などを積極的に行っています。

#### 救助活動



地震や風水害などといった自然災害が発生した際は、地形や道路網、世帯状況などを熟知した消防団員が消防隊員と協力して救助・救出活動を行います。

#### 救命講習会



住民がいざというとき、急病やケガに対応できるよう、AEDの使い方をはじめとした応急手当の普及啓発を実施しています。

#### 水防活動



台風や集中豪雨などによる河川の氾濫や堤防の決壊に備え、土のう積みなどの水防活動を迅速に行い、地域の被害軽減に努めます。

#### 住宅防火訪問



一人暮らしの高齢者などの住宅に訪問し、防火啓発を行っています。

消防団員は、普段は他の本業を持ちながら地域の安心・安全の確保のために「自分たちの地域は自分たちで守る」という精神に基づき活動している、非常勤特別職の地方公務員です。

災害現場にいち早く駆けつけ、消火はもとより、住民の避難誘導、安否確認、救助活動などを行う一方、平時においても、火災予防や応急手当の普及啓発など様々な活動を行っ

ています。

このような消防団員の精力的な活動には、地域住民から大きな期待が寄せられています。皆さんも地域の安心・安全を守るため、消防団員として活動してみませんか？

なお、入団に当たり、特別な資格や免許などは不要であり、試験もありません。まずは、消防団オフィシャルウェブサイトをご覧ください。

ショートドラマ  
「My消防団Diary」&  
メイキング映像  
「今田消防団出動！人と街を守るスキルを学べ！」  
公開中！



お問い合わせ先

詳しくは、消防団  
オフィシャルウェブ  
サイトをご覧ください



「消防団広報@総務省消防庁」  
(@FDMA\_SYOBODAN)を開設しました！  
全国の消防団に関する広報活動について  
情報発信します！  
「#消防団広報」



消防団

検索

# 「郵便局」、「市町村」、「行政評価局（行政相談）」が三位一体となって地域活性化 「郵便局を活用した地方活性化方策検討PTとりまとめ」における行政相談の取組

## 地域の「埋もれたお困りごと」の発掘と解決支援

総務省では、あまねく全国に拠点が存在する郵便局の強みを活かした地方活性化を進めるため、「郵便局を活用した地方活性化方策検討プロジェクトチーム」において検討を行い、令和5年3月、その具体的な方策をとりまとめました。

その方策の一環として、行政評価局（行政相談）が提案した新たな取組は、行政サービスの窓口や地域の拠点としての郵便局、地域の実情に精通した市町村、地域に根ざした行政相談委員及び行政相談の更なる連携を図り、郵便局の強みを生かして、行政をめぐる「埋もれたお困りごと」を発掘することにより、地域の課題解決を通じて地方の活性化を目指すというものです。

具体的には、地域の「埋もれたお困りごと」を行政相談につなぐ仕組みとして、郵便局、地域のキーパーソン、市町村、行政相談委員等から構成される懇談会を開催するもので、構成メンバーから寄せられた地域の行政課題について認識を共有し、協働して課題解決を図ろうとする取組です。

## 動き始めた

## 「地域のお困りごとと解決に向けた郵便局等との懇談会」

令和6年1月までに、全国で3回開催した懇談会の内容を紹介します。

### 1 愛媛県宇和島市における懇談会

全国で最初の懇談会は、令和5年6月28日、四国行政評価支局と愛媛行政監視行政相談センターが愛媛県宇和島市で開催し、宇和海郵便局長など3局長、地域のキーパーソン（NPO法人代表）、宇和島市職員、宇和島市担当の行政相談委員、総務省職員が参集しました。懇談会冒頭には、宇和島市が地元の長谷川総務大臣政務官からの挨拶がありました。

宇和島市の懇談会では、①平成30年西日本豪雨の際に必要な物資が避難所に行き渡らなかった体験から、郵便局の空きスペースを活用した物資の備蓄・販売の提案、②イノシシ等による農作物への被害が多発している問題と、使われなくなった漁網が大量に保管・放置され処分困っているという課題を、漁網を自治体が引き取り鳥獣害防護ネットとして活用している県外の例を参考に解決できないかなど、宇和島市ならではの

地域の課題について意見交換しました。

これらの課題については、懇談会后、愛媛行政監視行政相談センターが、関係者と協議、試行を重ねながら、現実的な解決に向けて検討を進めています。



愛媛県宇和島市における懇談会の模様

## 2

### 新潟県三条市における懇談会

2番目の懇談会は、令和5年9月27日、関東管区行政評価局と新潟行政評価事務所が新潟県三条市で開催し、三条井栗郵便局長など3局長、三条市職員、三条市担当の行政相談委員、総務省職員が参集しました。三条市の地域おこし協力隊、社会福祉協議会、道の駅「漢学の里」



新潟県三条市における懇談会の模様

## 3

### 熊本県八代市における懇談会

3番目の懇談会は、令和6年1月24日、九州管区行政評価局と熊本行政評価事務所が熊本県八代市で開催し、八代郵便局長など4局長、地域のキーパーソン（子育て支援関係者）、八代市職員、八代市周辺を担当する行政相談委員、総務省職員が参集しました。懇談会には、熊本県が地元の馬場総務副大臣と中村八代

ただ」など、多彩な地域のキーパーソンが参加し、さらには滝沢三条市長と国定前三条市長（現環境大臣政務官）の出席と挨拶もありました。三条市の懇談会では、①郵便局の空きスペースの活用、②地域公共交通の活性化など地域の課題解決に向けた意見交換を行いました。

提案された郵便局の空きスペースの活用については、令和6年1月24日に鬼木郵便局、同月26日には帯織郵便局のそれぞれの協力を得て行政相談所を開設し、多岐にわたる相談を受け付けました。訪れた相談者からは「こんな相談所はめったにないのでありがたい」との声が寄せられ、地域の拠点としての郵便局の強みが発揮される良い機会となりました。



熊本県八代市における懇談会の模様

市長も出席し挨拶がありました。八代市の懇談会では、市が推進する「子育て世代に選ばれるまちやつしろ」に向けた課題と高齢者を巡る地域の見守りなど、大きく2つのテーマについて議論しました。具体的には、①天候に左右されず遊べる場所や子ども食堂の必要性など子どもの居場所づくりに関する課題、②高齢者の見守りやお困りごと

の解決について、町内会長や民生委員などに加え、行政相談委員や郵便局も連携するなどの相談体制づくりが効果的などの意見交換をしました。九州管区行政評価局・熊本行政評価事務所では、今後、八代市、郵便局、行政相談委員の連携の深化を図り、お困りごとの解決に向けた対応を進めてまいります。

### 行政相談と郵便局や地方公共団体等との更なる連携強化

総務省の行政相談は、行政相談委員とともに、どこに相談したらよいか分からないものを含め、国民の行政に関する困りごとを幅広く受け付け、関係行政機関にあつせん・通知を行うこと等により、個々の相談事案の解決や行政の制度・運営の改善を図る取組です。今後、複雑化・多様化する地域の行政課題の解決においては、行政相談委員や郵便局、地方公共団体等と連携した取組が重要となります。この郵便局等との懇談会の開催が、関係機関間の更なる連携を強化し、地域の行政課題の解決ひいては地域の活性化の一助となるよう努めてまいります。





# サービス産業動態統計調査に関するQ & A



サービス産業動態統計調査とは？

サービス産業を対象とした調査で、毎月実施する調査として初めて「基幹統計調査」で行われることとなります。



調査対象は？

日本標準産業分類に掲げるサービス産業に属する約 13,000 企業等及び約 25,000 事業所を対象として実施します。



- ア 大分類G—情報通信業
- イ 大分類H—運輸業，郵便業
- ウ 大分類K—不動産業，物品賃貸業
- エ 大分類L—学術研究，専門・技術サービス業  
(「中分類 71-学術・開発研究機関」及び「細分類 7282-純粋持株会社」を除く。)
- オ 大分類M—宿泊業，飲食サービス業
- カ 大分類N—生活関連サービス業，娯楽業 (「小分類 792-家事サービス業」を除く。)
- キ 大分類O—教育，学習支援業 (「中分類 81-学校教育」を除く。)
- ク 大分類P—医療，福祉 (「小分類 841-保健所」，「小分類 851-社会保険事業団体」及び「小分類 852-福祉事務所」を除く。)
- ケ 大分類R—サービス業 (他に分類されないもの)  
(「中分類 93-政治・経済・文化団体」，「中分類 94-宗教」及び「中分類 96-外国公務」を除く。)



回答義務はあるの？

この調査は国が実施する調査のうち、統計法により特に重要なものとされる「基幹統計調査」として実施するものであり、回答義務があります。



回答方法は？

インターネット又は郵送により回答していただけます。



結果の公表方法は？

ホームページにて毎月公表予定です。



## 総務省ではインターネット回答を推奨しています

- インターネットでの回答受付期間中は、24 時間いつでもご都合の良い時間に回答いただけます。
- インターネット上のデータの送受信は、盗み見等を防ぎ、安全な通信を行うために、暗号化通信を行っています。
- 調査票の入力のしかたの表示、合計値の計算などの補助入力機能があります。

ご活用ください

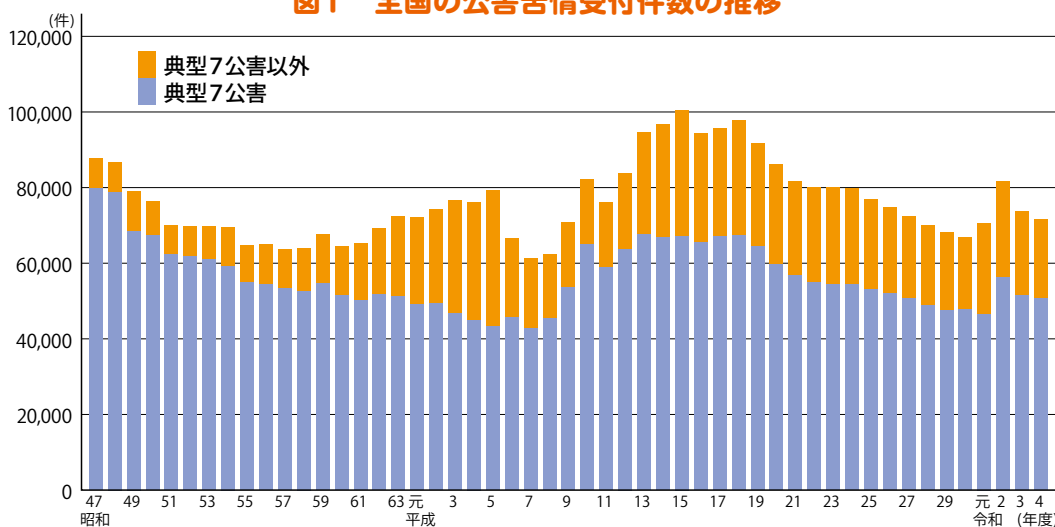


# 公害苦情の受付件数は前年度に続き減少

～令和4年度公害苦情調査結果概要～

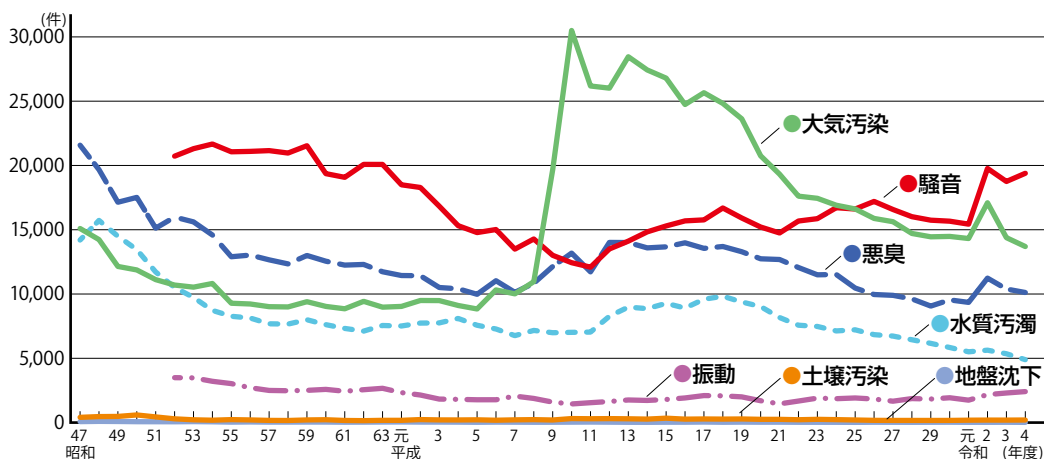
## 公害苦情の受付状況

図1 全国の公害苦情受付件数の推移



令和4年度の公害苦情受付件数は71,590件で、前年度に比べ2,149件の減少(対前年度比▲2.9%)となっています。

図2 典型7公害の種類別 公害苦情受付件数の推移



典型7公害の公害苦情受付件数は50,723件で、公害の種類別にみると「騒音」が19,391件(38.2%)、「大気汚染」が13,694件(27.0%)、「悪臭」が10,118件(19.9%)となっており、この上位3つの公害で全体の8割以上を占めています。

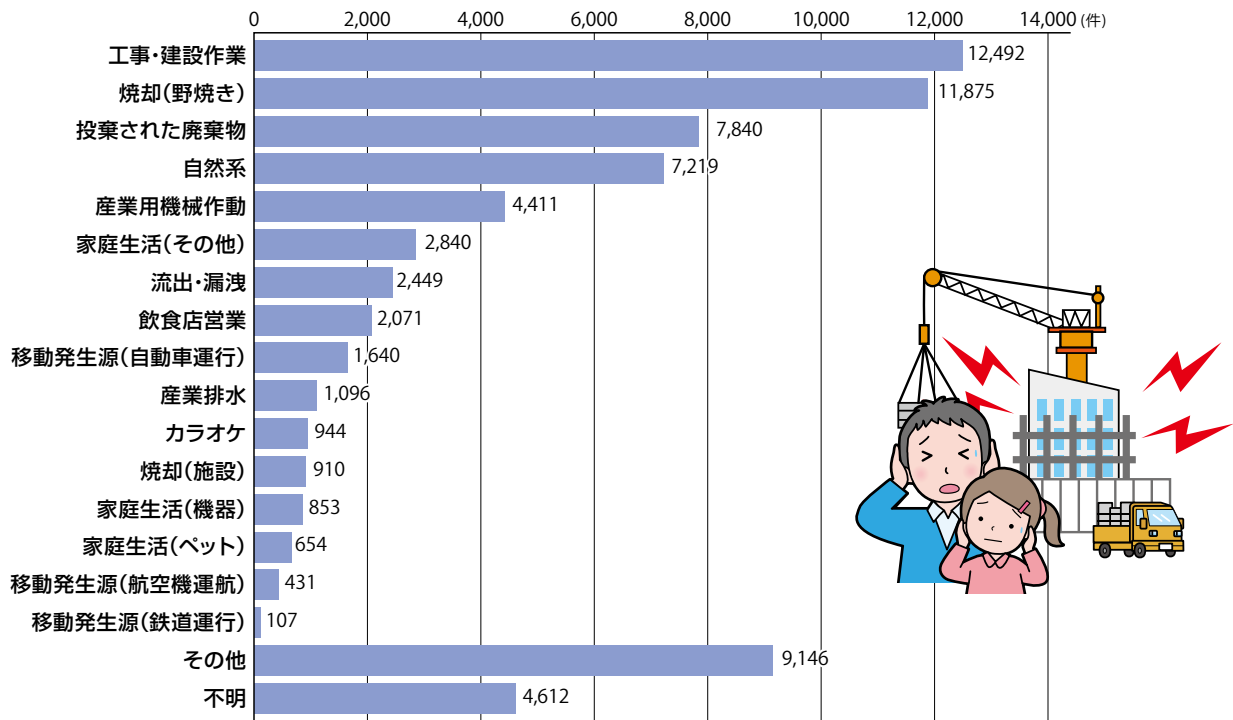
### 典型7公害とは…

環境基本法第2条第3項に定められた、(1)大気汚染、(2)水質汚濁、(3)土壌汚染、(4)騒音、(5)振動、(6)地盤沈下、(7)悪臭を指します。

お近くの市町村などに設置されている公害苦情相談窓口では、騒音や悪臭などの公害でお困りの方のご相談を受け付け、簡単な手続きによる解決を図っています。公害等調整委員会事務局では、こうして市町村などが

受付・処理した公害苦情について、毎年度、調査を行っています。「令和4年度公害苦情調査結果」の概要は、左のとおりです。

図3 主な発生原因別 公害苦情受付件数



公害苦情受付件数を主な発生原因別にみると、最も多いのは「工事・建設作業」で12,492件(17.4%)、次いで「焼却(野焼き)」が11,875件(16.6%)となっています。

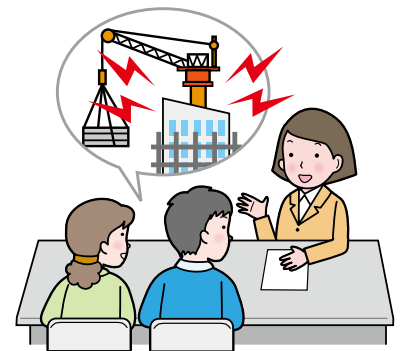
図4 発生源別 公害苦情受付件数



公害苦情受付件数を発生源別にみると、「会社・事業所」が31,847件(44.5%)、「個人」が23,103件(32.3%)となっています。



公害で困ったときは、  
まずはお近くの  
市町村などの公害苦情相談窓口  
に相談してみましょう。



詳細は  
こちらから

公害苦情調査

<https://www.soumu.go.jp/kouchoi/knowledge/report/main.html>

公害苦情相談

<https://www.soumu.go.jp/kouchoi/knowledge/how/Pollution-complaint.html>



# 総務省広報ポリシーを策定しました

## 総務省広報ポリシー

総務省では、広報を「速く、正確に、分かりやすく」「効果的に」「創意工夫して」行うことを目指して、「総務省広報ポリシー」を策定しました。

これは、令和4年の秋に総務省の若手職員により結成された「広報改革若手チーム」から、「政策広報を行う上でポリシーを策定し、総務省全体として広報意識の方向性をそろえるべき」との提言を受けた取組です。策定に当たっては、広報に関するプロジェクトチームである「総務省しつてもらい隊」を中心に検討を行いました。

この「総務省広報ポリシー」は、「くらしの中に総務省」をキャッチフレーズとする総務省全体として、広報を行うことで総務省の政策や取組をより一層浸透させ、その効果を高め、国民のくらしの豊かさにつなげることを目的に、総務省職員が意識すべき指針となるものです。

## 総務省広報ポリシー

総務省職員は、広報が政策の効果を上げるために不可欠な要素であることを認識し、常に国民の視点に立って、① 公共性 ② 戦略性 ③ 先進性を意識した積極的な広報活動を行う。



詳細は  
こちらから



Instagram



X(旧Twitter)



Facebook



YouTube

そのほかの総務省の SNS アカウントは、総務省 HP に掲載しております。

<https://www.soumu.go.jp/sns/index.html>

# 広報チェックシートのご紹介

## 主なチェック項目

### 広報チェックシート

1

#### — 発信時のチェックリスト —

- ✓ 行政側の伝えたいことを主張するだけでなく、受け手である国民にどのように伝わるか考慮されているか？
- ✓ 差別的な表現など不適切な表現はないか？
- ✓ 誤字脱字はないか？

### 広報チェックシート

2

#### — 企画・立案時のチェックシート —

- ✓ 広報の目的・ねらい
- ✓ KPI (数値化指標) / 測定方法
- ✓ 政策・施策の現状
- ✓ 政策・施策について将来、期待する変化
- ✓ ターゲット  
(※年代、居住地、職業、価値観やライフスタイルなど)
- ✓ 政策に関連したターゲットのインサイトやニーズ
- ✓ 訴求メッセージ
- ✓ 活用する広報ツール  
(※テレビ、新聞、交通広告、Webメディア、ポスターなど)
- ✓ 広報スケジュール

### ① 発信時のチェックリスト

発信時のチェックリストは、SNSの発信前や、HPに記事を掲載する

広報戦略の組み立て時などに、職員が注意すべき点を分かりやすく点検・検討できるツールとして、総務省では、2種類の「広報チェックシート」を作成し、取組を開始しています。

### ② 企画・立案時のチェックシート

企画・立案時のチェックシートは、広報に関する予算要求前や仕様書作成前などに、広報戦略を企画・立案するために使用します。

前に確認すべきことを、YES / N O形式でチェックするものです。

広報の目的・ねらいや政策・施策の現状から将来期待する変化、政策のターゲットなどを整理し、明確にすることで、より伝わりやすいメッセージや広報ツールなどを活用するよう整理します。

マイナンバーカードの活用事例を紹介!

## 石川県珠洲市

# マイナンバーカードを活用した デジタル地域通貨サービス

石川県珠洲市では、キャッシュレス決済を推進することにより、地域経済や社会貢献活動の活性化を図ることを目的として、マイナンバーカードを活用したデジタル地域通貨サービス「トチツーカー」を導入しています。

このサービスでは、スマートフォンでの署名用電子証明書を使用して認証を行うことにより、市が発行するデジタル地域ポイント「珠洲トチポ」が利用できます。

「珠洲トチポ」は、清掃活動や森林保全活動、健康増進事業への参加などにより貯めることができ、貯

まったポイントは、市内の加盟店において、飲食やお買い物等の支払いに利用することができます。

利用者からは「スマートフォンだけで支払いができて便利。市のポイントがアプリで一元化されてわかりやすい。」との声をいただいております。ポイントの付与対象となる事業を拡大することで、幅広い世代でのキャッシュレス化が期待されます。

市では今後、デジタル地域通貨を介した地域の支え合いや助け合いの円滑化、活性化に向けて、マイナンバーカードを活用した市民の利便性向上につながる取り組みを推進してまいります。



トチツーカーの加盟店は随時募集している。

「トチツーカー」の  
トップ画面。



※画面は開発中の  
ものです。



トチツーカーの  
決済用スタン  
ドイメージ。

## editorial note

## 編集後記

3月号をお読みいただきありがとうございます。うごこきます。

今回「地方のかがやき」で紹介したのは東京都江戸川区です。本コーナーで東京都内の自治体を紹介させていただいたのは7年ぶりとなります。

江戸川区といえば、昔先輩に江戸川区花火大会に連れて行ってもらい、間近で見る花火がとても大きくてきれいだっただけの思い出があります。最近ではSDGsへの取組の一環として花火大会をオンライン配信しているそうです。

ニュースなどでも取り上げられているメタバース区役所の実証実験が有名ですが、他にも非常に先進的な取組をされています。二酸化炭素の排出量が吸収量を下回るカーボンマインナスに向けて、家庭でできること、企業でできることなどが分かりやすく資料になっており、私も江戸川区民ではありませんが、自宅冷蔵庫の設定温度を弱にしてみました。

末尾になりましたが、今回ご協力いただきました皆様は心より感謝申し上げます。

(広報室 C・H)

変化が見える、くらしに役立つ

とうけい

ちょうさ

# 統計調査

国が実施する調査です



センサス



みらいちゃん



家計が見える

かけいちょうさ

## 家計調査

家庭のお金がどのように使われているかを明らかにします。



雇用が見える

ろうどうりょくちょうさ

## 労働力調査

人々が働いている状況、失業の状況などを明らかにします。



物価が見える

こうりぶつかとうけいちょうさ

## 小売物価統計調査

モノやサービスの価格の変化などを明らかにします。



外食にいくら使っているんだろう？



どれくらいの人が仕事をさがしているの？



食用油、見るたびに高くなってっわ！



教育費にいくらかけてる？



育児世代の働く女性はどれくらい増えた？



宮崎から都内に大学進学するけど物価の違いは？

答えは？



<https://www.stat.go.jp/>

統計局

◀ かわいい情報はここから ※一部の機種・アプリでは読み取れない場合があります

統計調査員がお伺いしましたら、ご回答をお願いします。



皆様の個人情報は厳重に保護されます



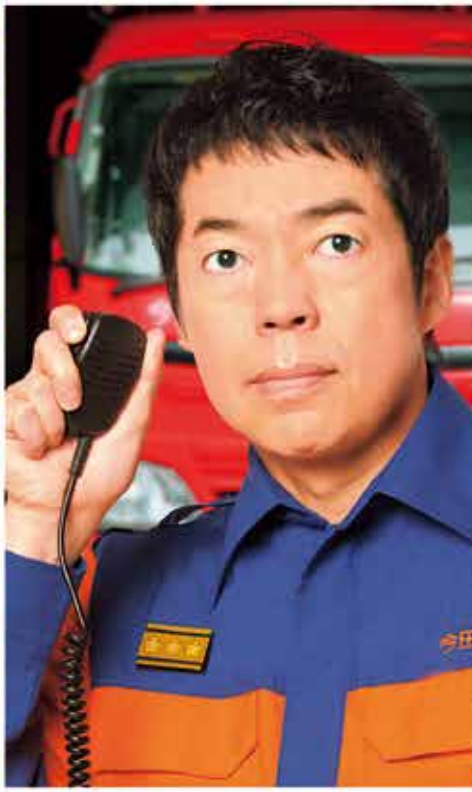
統計調査を装った「かたり調査」にご注意ください



調査の結果は、暮らしをより良くする様々な取り組みに活かされています



総務省統計局・都道府県



人と街を守るチームの一員になろう。

# 消防団員募集中



消防団や入団に関する詳しい情報は  
【消防団オフィシャルウェブサイト】をご覧ください。

（お問い合わせ先）



総務省消防庁

Fire and Disaster Management Agency

この印刷物は古紙配合率 70%再生紙を使用しています。