

もっと知りたい！現在・未来の暮らしと生活の情報誌



総務省



2025年2月号

Vol.290

CONTENTS

地方のかがやき
P.8 沖縄県 那覇市

P.12 ICTリテラシー向上に向けた
取組を実施しています！

P.13 「統計の日」の標語を
募集しています

地域DXのヒント
P.14 青森県八戸市
「はちのへスマート窓口」の推進

P.2 特集

電話リレーサービスの 新たなサービス「ヨメテル」が 始まりました！

表紙の写真：琉球寒緋桜（那覇市）

特集

電話リレーサービスの新たなサービス「ヨメテル」が始まりました！



相手の声が、わかる。

相手の声が読める電話。

ヨメテル



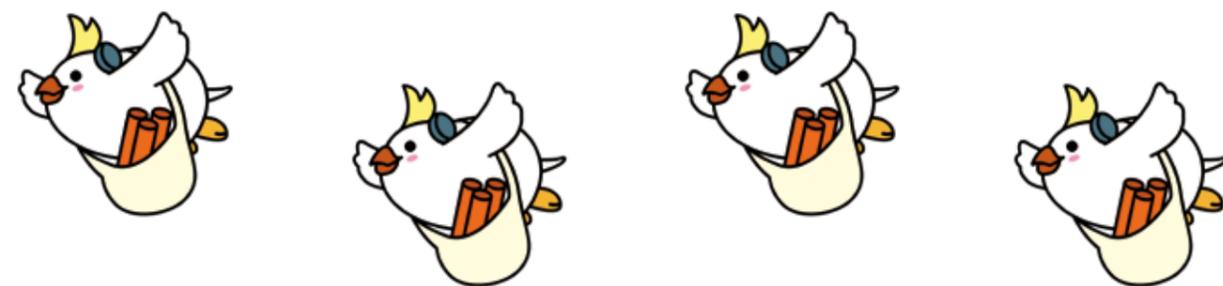
自分の声で、伝える。

公共インフラとしての電話リレーサービスは、令和3年7月1日の提供開始からもうすぐ4年を迎えます。

「電話リレーサービス」は聴覚や発話に困難がある方(以下「きこえない人」といいます。)ときこえる人の会話を、通訳オペレータが手話または文字と音声を通訳することにより、電話で即時双方向につなぐサービスです。現在では、約16,000人以上のきこえない人にご利用いただいております。

令和7年1月23日からは、難聴や中途失聴など自身の声で話したいけれど電話で相手先の声が聞こえにくいことがある方(以下「きこえにくい人」といいます。)などにも使いやすい、文字表示電話サービス「ヨメテル」が提供開始されました。

今後、より多くの方に「電話リレーサービス」と「ヨメテル」をご理解いただき、音声電話と同様の連絡手段として知っていただけるように、サービスの概要などをご紹介します。



電話リレーサービスとは

「電話リレーサービス」は、きこえない人と、きこえる人との電話を、通訳オペレータがリアルタイムにつなぐサービスです。きこえない人は手話または文字で通訳オペレータに伝え、通訳オペレータは伝えられた内容を音声で受け手側(きこえる人)につなぎます。その後受け手の発言を通訳オペレータは手話または文字できこえない人に伝えます。電話リレーサービスは「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」(令和2年法律第53号)に基づき、令和3年(2021年)7月1日から公共インフラとして開始されました。

電話は国民の日常的な、また社会経済活動における基幹的な通信手段であるにもかかわらず、電話リレーサービスが開始される以前は、きこえない人が電話を利用したい場合、家族や職場の同僚などに代理電話をお願いする必要などがありました。電話リ

レーサービスが公共インフラとして提供されるようになってからは、ご自身で緊急通報を行ったり、24時間365日いつでも都合の良いタイミングで電話をかけたり受けたりできるようになり、きこえない人の自立した日常生活および社会生活の確保に大きな意義を有しています。



様々な場面で使用される電話リレーサービス！

電話リレーサービスの利用者は、令和3年7月のサービス開始以降年々増え続けており、現在では約16,000人以上が登録しています。1ヶ月間でおおよそ3万件以上の通話が行われており、一日あたり約

1,000件程度の利用があります。飲食店や病院の予約から役所等への問い合わせ、110番等の緊急通報まで、一般の電話と同様に、日常の様々な場面において電話リレーサービスは活用されています。



電話リレーサービスを使ってよかったこと

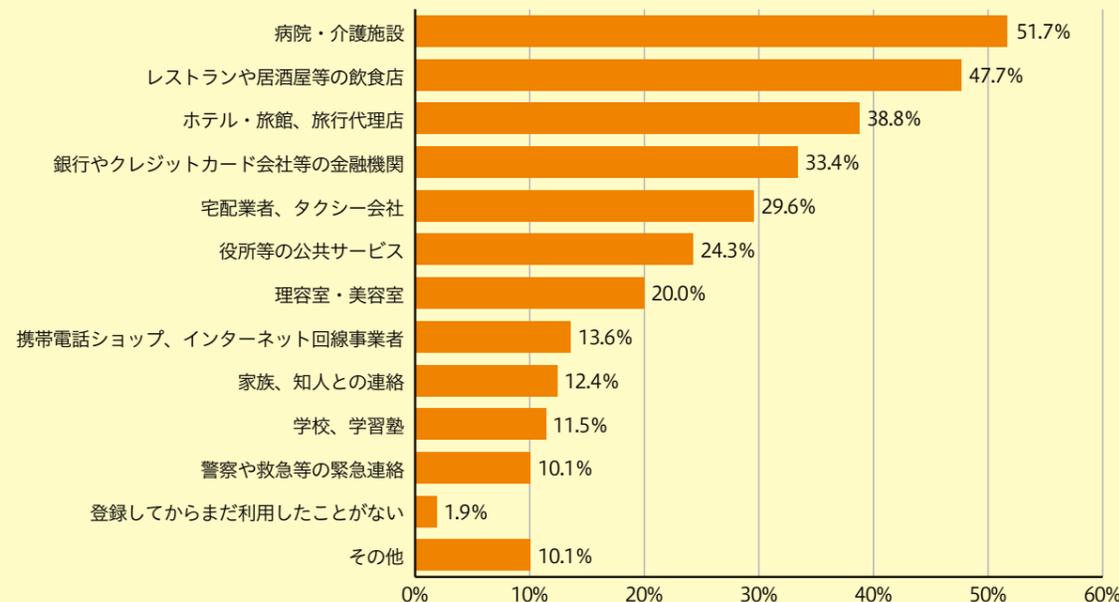
※令和6年（2024年）1月に（一財）日本財団電話リレーサービスが実施した「よかったこと調査」を参考に作成

- ・親として、子どものバースデーケーキの予約を自分でできた。
- ・出産時、電話リレーサービスを通して病院に連絡することができた。事前に伝えることができたおかげで、到着後もスムーズに対応してもらえて助かった。
- ・クレジットカードの不正にあった時、チャットでの対応には限界があったが、手話で対応してもらえたことでよく状況がわかり、感動した。
- ・出先でタイヤがパンクしてしまい、家族にも助けを求められないなか、電話リレーサービスでディーラー店に問い合わせたところ、親切に対応してもらえた。
- ・交通事故に遭った際、車内から連絡が取れた。ショックで全身震えている中、手話で意思疎通できて助かった。

● 電話リレーサービス利用者数の推移



● 電話リレーサービスを使って良かった場面（個人）



法人利用ができます

電話リレーサービスを業務の中で利用する際には、きこえない人が所属する会社や組織などの法人名義で登録することができ、きこえない人も業務上で電話リレーサービスを使用することができます。ここ最近では、従業員への合理的配慮の一環として、自治体や企業、団体での導入が進んでいます。ぜひ皆

様の身の回りで必要とされている方がいたら、電話リレーサービスがあることを伝えてください。（法人登録の方法については、下記イラストおよびQRコード先の（一財）日本財団電話リレーサービスのHPをご参照ください）。

法人登録利用者・人事担当者からの声

利用者

- ・周囲に電話を依頼する必要がなくなり、主体的に業務を進められるようになった。
- ・電話リレーサービスを介して社外の方とやり取りをすることで自信がつき、普段から周囲と話すことへの抵抗感が減っていった。
- ・電話リレーサービスのおかげできこえない人も電話ができるようになったということを知ってもらいたい。

人事担当者

- ・電話リレーサービスは合理的配慮の有効な手段である。
- ・手続きもシンプルで担当者の負担も少ないので、ぜひ法人登録をして使ってみてほしい。
- ・きこえない人自身から法人側へお願いするのは心理的にハードルが高いので、法人側からきこえない人に電話リレーサービスの利用希望があるかを確認してもらいたい。
- ・電話リレーサービスはきこえない人ができることの「限界」を大きく変える原動力だ。
- ・同僚職員の手を止めて「電話をかけてもらう」ことが少なくなり、きこえない人（職員）も同僚も負担が軽減しているようだ。

法人登録方法

きこえない人の電話リレーサービスのご利用には利用者登録が必要です。電話リレーサービスを業務として利用する場合は、法人名義で登録できます。法人登録をすることで、同じ部署の従業員であれば1つの番号を複数人で使うことができ※、また利用料を会社宛に請求することが可能となります。

※共用には条件があります。また、お手続きが必要です。

- 1 申請書類を Web サイトからダウンロード、または資料請求し、必要事項を記入
- 2 申請書類と本人確認書類の必要書類を郵送
- 3 電話番号と初期パスワードが郵送で届く
- 4 ログインして利用開始



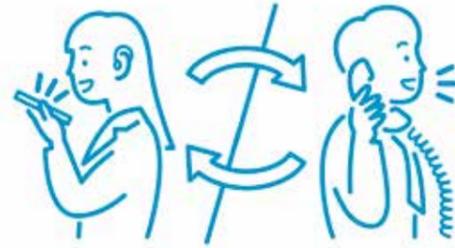
ご登録方法
詳細はこちら



文字表示電話サービス「ヨメテル」が始まります！

現行の「電話リレーサービス」は、双方の会話を、手話または文字と音声を通訳するサービスのため、電話で相手先の声が聞こえにくく、自分の声で話したい人や、スマートフォンなどでの文字入力に不慣れな方にとっては使いにくいという課題がありました。

そこで、スマートフォンを使って自身の声で相手方に話し、通話相手の声を文字で読むことができる、文字表示電話サービス「ヨメテル」が開発され、令和7年1月からサービスが始まりました。



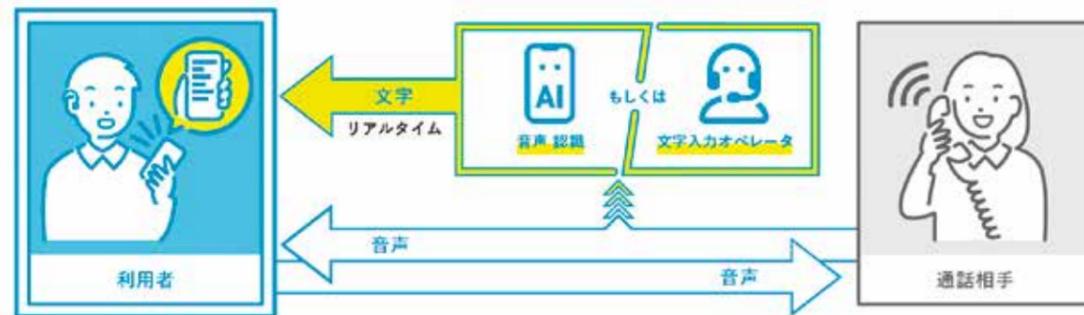
「ヨメテル」の使い方

聞こえにくい方が電話をかけるとき

「ヨメテル」の専用アプリをインストールして利用登録をします。電話番号は050から始まる番号が付与されます。電話リレーサービスをすでにお使いの方の場合は、手続きをすれば同じ電話番号を使うことができます。また、「ヨメテル」をお使いの方が「電話リレーサービス」を使う場合も、手続きをすれば

「ヨメテル」で取得した電話番号で「電話リレーサービス」を使うことができます。

きこえる人の声を文字で表示する方法は、AIの音声認識による表示と文字入力オペレータによる表示の2パターンが用意されており、利用者は通話ごとにそのいずれかを選択することが可能です。



きこえにくい人(難聴者・中途失聴者等)

「ヨメテル」で電話をかけると、最初に通話の相手方に「電話リレーサービスのヨメテルです。あなたの声を文字にして、相手に表示します。はっきりとお話してください。」という音声ガイダンスが流れます。

音声ガイダンスの後に相手方とつながりますのでお話しください。

現行の電話リレーサービスと同じく公共インフラとして24時間365日利用でき、緊急通報(110、118、119)が可能です。



※「電話リレーサービス」と「ヨメテル」の電話番号は同一にできますが、それぞれのサービスを利用するには専用アプリが必要になります。
※緊急通報の場合は文字入力オペレータによる文字表示のみの対応となります。

[きこえる人が電話を受けるとき]

きこえる人には利用登録などの特別な作業が発生することはありません。通常の電話と同じように着信があり、また発信することができます。

電話を受ける方法と流れは、以下のとおりです。

1. 固定電話または携帯電話に、通常の電話と同様に着信があります。
2. 「電話リレーサービスのヨメテルです。あなたの声を文字にして、相手に表示します。はっきりとお話してください。」というアナウンスが流れます。

3. きこえる人が話した内容は、文字入力オペレータまたは自動音声認識(AI)により文字化されてヨメテル上で表示されます。通話相手となるヨメテルの利用者の声は直接届くので、いつもの通話と同じように応答してください。

4. 用件が済んだら、通常どおり電話を切ります。なお、電話を受ける側には金銭的な負担が発生することはありません。

[きこえる人が電話をかけるとき]

きこえにくい人に電話をかける場合も、通常の電話と同様です。ヨメテルに登録している人は、IP電話と呼ばれる050から始まる11桁の電話リレーサービス専用の電話番号を保有しており、その番号に電話をかけると自動的につながります。電話を受けるときと同様に会話をしてください。

きこえる人が発信する場合は、IP電話へ発信する際と同じ通話料金が適用されます。(ご契約している電話会社や契約プランにより異なります)。

通話相手の声がリアルタイムで文字に変換されます



その電話切らないで！

「電話リレーサービスです」または「電話リレーサービスのヨメテルです」という電話を受けても、通常の電話と同じように通話をしてください。

公共インフラとしての電話リレーサービスが開始されてからもうすぐ4年が経ちます。きこえない人の利用が増加する中で「生活上の事務や契約を円滑に進められるようになった」、「急ぎの用事や急な病気・怪我のときもすぐに対応できるようになった」、「家族・友人・知人に頼らなくてよかった(頼ることが減った)」など、高く評価するご意見をいただいておりますが、一方で、国民の皆様への認知や理解がまだまだ充分とはいえない状況であり、きこえない人が電話しても受話側のきこえる人からは、いたずら電話や何かの勧誘と誤解され、一方的に電話を切られてしまうケースもあります。

※電話リレーサービスの通訳オペレータは利用者や通話の相手方からの「相手に伝えておいてほしい」といった伝言や、「この内容で予約しておいてほしい」といった用件の代理対応は行いませんのでご注意ください。

～きこえる人をお願いしたいこと～

「電話リレーサービス」はきこえない人ときこえる人双方の発言をそれぞれ通訳します。通話の際には、通訳オペレータと会話するのではなく、通訳オペレータの向こうにいる通話の相手と会話する感覚でお話してください。(「ヨメテル」はきこえる人の声をそのまま文字に表しますが、きこえにくい人の声は直接届きます。)

「電話リレーサービス」と同様に、1月に開始された「ヨメテル」も、たくさんのきこえにくい人の暮らしや社会参画に役に立つ、そしてきこえる人とのつながりを感じることができるサービスです。総務省としては、多くのきこえる人にも通常の電話と同じように受け入れていただけるように、「電話リレーサービス」と「ヨメテル」の普及を進めていきます。

交易や拠点として発展してきた県都で進む行政DX

那覇市

沖縄県 Naha-City



1万人のエイサー踊り隊

国際通りを舞台に行われる県内最大級のエイサーの祭り。一般公募で集まった踊り手や県内の青年会や子ども会が舞を披露。



NAHA マラソン

毎年12月に開催。那覇市の奥武山陸上競技場をスタートし、県南部5市町を回る。米ハワイ州ホノルル市の姉妹都市締結25年を記念して始まった。



那覇大綱挽

15世紀に始まったとされる沖縄最大の伝統文化行事。毎年10月に開催。国道58号線で女綱と男綱を結合させた綱を引き合う。

点在する王朝時代の遺産、にぎわう市街地と美しい砂浜



首里城

琉球王朝の王城。客人を迎えた儀式用の守礼門(写真左)や欽会門、瑞泉門、漏刻門、奉神門(写真上)などは無料で見学できる。現在、正殿などの復元工事が行われており(令和8年度完成予定)、工事の見学エリアがある。



国際通り

那覇市と旧首里市を結ぶ道として整備された約1.6kmの商店街。「人に優しい街・歩いて楽しい街」をコンセプトとする。



やちむん通り

約400mの石畳に素朴な風合いが特徴の壺屋焼の窯元やショップ、カフェなど約50店が並ぶ。やちむんは焼物の意味。



壺屋うふシーサー

約5か月かけて作成した高さ3.4m、重さ3tのシーサー。定期的に口から水煙を吐き、夜はライトアップされる。うふは大きいの意。



歴史があり
過ごしやすい
県の中心地

那覇市長
知念 寛

那覇市は、沖縄県の県都として、人口31万3000余を有する政治・経済・文化の中心地です。また、古くから港が整備され、海外との交流拠点として「琉球王国」文化が花開き、世界遺産の首里城や識名園をはじめとする歴史的建造物や文化財が数多く存在する歴史あるまちでもあります。気候的には、黒潮の影響により冬でも暖かく、夏は四方の海から風が吹きぬげ、年間の平均気温差も少なく過ごしやすい土地です。

ぜひ、多くの皆さまに那覇市を訪れていただき、その魅力に触れていただきたいと思います。



琉球王朝絵巻行列

毎年秋ごろに行われる首里城祭のイベントのひとつ。公募で選ばれた国王・王妃、官吏などの華やかな行列が古典音楽とともに国際通りを進む。



識名園

琉球王家の別邸の庭園。池の周囲を歩きながら景色の移り変わりを楽しめる廻遊式庭園。首里城の南にあり、南苑とも呼ばれた。



Naha-City

人口: 313,573人
(令和6年10月末現在)

面積: 39.27 km²

URL: <https://www.city.naha.okinawa.jp/>



沖 縄県で最大の島、沖縄本島の南西部にある那覇市を中心とする1,500km圏には東京やソウル、北京、マニラという大都市が並びます。東アジア各国の首都から等距離に位置する那覇市は県の交通の拠点であり、国内外や県内の離島を結ぶ那覇空港と那覇港を有し、平成15年に開業した沖縄都市モノレール「ゆいレール」が空港と市の中心部をつないでいます。

歴史的には15世紀に成立し、首里に王城を構えた琉球王朝のもと、外国との交易で栄え、独自の文化が育まれてきたまちです。

かつての那覇は島々が浮かぶ入り江の漁村でしたが、交易が盛んになり、人々が渡来し、公館が置かれて発展し、埋め立ても進み、現在の地形となりました。

すっかり都市化した那覇ですが、市内には王朝時代の遺産が点在しており、ユネスコ世界遺産「琉球王国のグスク及び関連遺産群」の9か所のうち4か所が市内にあります。

このほか沖縄の食文化に触れることができる第一牧志公設市場、那覇市の市魚まぐろを堪能できる泊いゆまち、なはまぐろ市場など人気の観光スポットがそろい、那覇の三大祭り(那覇大綱挽、那覇ハーリー、琉球王朝祭り首里)など見ごたえのあるイベントも来訪者を迎えてくれます。

亜熱帯モンスーン地帯に属し、温暖な那覇市はリゾートの快適性と都会の利便性を併せ持ち、移住先や二拠点生活の居住地としても人気となっています。



沖縄そば

麺は小麦粉にかん水を加えてつくる。具はバラ肉を砂糖と醤油でじっくり煮込んだ三枚肉、ショウガ、カマボコなど。



沖縄風天ぷら

卵をたっぷり使った厚めの衣が特徴。エビやイカのほかゴーヤなどの島野菜やモズクなどもタネに。おやつとしても好まれる。



全庁的に活用していくため、定期的に職員向け研修会を実施している。

体験会で生成 AI 操作を学ぶ。活用例や入力する際の指示文のコツをまとめた資料も作成した。

生成 AI は文章のたたき台の作成、要約、校正、翻訳、アイデア出しなどに活用している。

TOPICS 01 基本理念は「デジタルで変わり続けるまち・那覇」 那覇市 DX 推進計画

「デジタルで変わり続けるまち・那覇」を基本理念に掲げる那覇市は業務の自動化・効率化に体系的に取り組んでいます。定型的な業務を自動化できるツールである RPA については職員の研修を実施するとともに知識や

ノウハウを職員間で共有する仕組みを作り、昨年7月時点で91業務への導入を終えました。手書きの文書を読み取り、電子化する AI-OCR(光学文字認識機能)の利用も進めています。生成 AI に関しては個人情報の

保護や生成物の正確性などの観点から令和5年11月に活用方針とガイドラインを作成し、生成物の根拠や裏付けの確認を徹底することなど、利活用するための遵守事項を決めたうえで全庁的な運用を開始しました。



実際に試してみることでスマートグラスや VR などの可能性を体感できる。



技術に触れることで、職員が業務における課題の発見や、新たな気づきを得ることも。



市庁舎12階の研修室や会議室で開催した。1階でeスポーツの勉強会も実施。

TOPICS 02 活用の機運を醸成し、デジタルをより身近に！ わくわく DX コレクション

庁内における DX 推進の機運醸成を目的に令和4年度から毎年、実施しているのが「わくわくDXコレクション」です。最先端の商材を庁内で展示し、デジタル技術の活用法や事例を知り、業務に生かす着想を得てもらう機

会としています。令和6年は通信キャリア3社の協力のもと10月11日に開催し、高齢者福祉に携わる社会福祉協議会や地域包括支援センターなどの関連団体、民生委員や児童委員、自治会長会連合会、NPO など地域

団体の関係者もお迎えし、先端技術を知ってもらうとともに、高齢者などデジタルに不慣れな市民への支援も取り上げることで、誰一人取り残さない姿勢を示しました。関係者が同じものを見ることで、連携が深まることが期待されます。

TOPICS 03 オンラインで届出から現場確認まで リモート 消防検査

消防用設備を設置した設備事業者は法律に基づき、消防局に設置届出書を提出するとともに職員による現場検査を受ける必要があります。

那覇市消防局はオンライン申請と Web 会議のシステムを利用し、届出から現場検査に至る一連の手続きをオンライン上で完結できるようにするため、検証プロジェクトで課題や有効性を確認してから、

令和5年4月から本格的なリモート検査の運用を開始しました。検査を受ける側は消防局への、検査する側は検査現場への移動の回数を減らせることから双方にメリットのある取組です。

さらに RPA を導入して検査の予約情報が担当課のスケジュールに自動的に反映される仕組みを入れており、この点でも職員の事務作業の負担が軽減されました。



スマートフォンなどで動画の中継してもらい、職員が指示を出し、検査項目を確認していく。



リモート検査は、機械が作動しているか、周囲の状況の確認などの軽微な検査が対象。

暮らしってなっ得！ 那覇市の ここがすごい！

市街地の近くに
美しいビーチがあります

那覇市副市長
古謝玄太さん

沖縄県のビーチと聞けば、離島や沖縄本島であれば中北部を思い浮かべられる方が多いかもしれませんが、県庁所在地の那覇市にも波の上ビーチというすばらしいスポットがあります。那覇空港から車でわずか10分ほど。繁華街も近いので、泳いだ後、そのままにくり出せます。隣接する公園ではバーベキューもできますし、ダイビングやSUPなどのアクティビティも楽しめます。岸壁の上に建つ波上宮も印象的な景観です。



市の西海岸にある那覇ビーチリゾート内の波の上ビーチ。

沖縄の歴史や文化、おもてなしの心を次世代に伝えたいです

第37代泡盛の女王
前泊選香さん

沖縄の泡盛を含めた日本の伝統的の酒造りがユネスコ無形文化遺産に登録されました。泡盛は昔は首里の3つの村だけで造られていた蒸留酒で、原料は黒麹菌と米、水、酵母です。長く熟成させれば古酒となり、まろやかな風味を楽しめます。長い歴史をもつ泡盛はコミュニケーションツールの役割を果たしてきました。おもてなしのことを沖縄の言葉で「うとういむち」と言います。ご縁を取り持つ、という意味もある言葉です。那覇におこしになり、泡盛を味わえば、うとういむちの心を感じていただけたらと思います。



泡盛の女王として、ほかの女王と共に、昔ながらの製法にこだわり続ける首里最古の蔵元、瑞穂酒造を訪問。

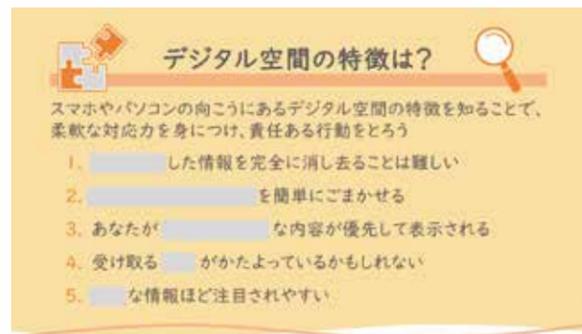
ICTリテラシー向上に向けた取組を実施しています！

総務省では、ネットや SNS など、ICT（情報通信技術）利用時の特性や留意点を正しく理解し、前向きに活用しながら、安全で豊かなデジタル生活を送るための能力（リテラシー）育成に取り組んでいます。

デジタル空間の特徴は？

スマホやパソコンの向こうにあるデジタル空間の特徴をご存じですか？空欄の答えを考えてみてください。

（答えはページ下部へ）



デジタル空間には、現実世界と異なる特徴があります。インターネット等のデジタル技術を安心・安全に活用するために、利用方法や操作方法だけでなく、特徴や利用に伴う責任などを理解することの重要性が日々高まっています。

デジタル空間の特徴を理解し、柔軟な対応力を身につけることで安心・安全にインターネットを使いこなせるようになりましょう。

ICTリテラシーを学ぶ上で重要なポイントとは？

インターネット等のデジタル技術を安全に活用するためには、ICTリテラシーを学ぶことが必要です。変化が大きい分野ですので、継続して学ぶことや、学ぶだけでなく、学んだことを実践することが重要です。

ICTリテラシーの5つの要素（取得管理、安全確保、他者・社会とのコラボ、作成編集、活用）をまんべんなく学んで、ICTリテラシーを身につけましょう！



インターネットの安心・安全な利用に関する啓発サイトはこちら～



（答え）1. 一度投稿 2. 名前・年齢・性別・職業 3. 興味を持ちそう 4. 情報 5. 極端

偽・誤情報にだまされないためには？

令和6年能登半島地震においては、SNS上の偽の映像や救助要請の拡散等が問題となりました。デジタル空間において偽・誤情報が流通・拡散すると、信頼性の高い情報にたどりつきにくくなります。また、個人だけではなく、社会にも影響を与えます。偽・誤情報にだまされないために、次のポイントを意識しましょう。

PART 04 だまされないためのチェック項目	
基本	応用
<input checked="" type="checkbox"/> 情報源はある？	<input checked="" type="checkbox"/> 「知り合いだから」という理由だけで信じていないか？
<input checked="" type="checkbox"/> その分野の専門家？	<input checked="" type="checkbox"/> 表やグラフも疑ってみた？
<input checked="" type="checkbox"/> 他ではどう言われている？	<input checked="" type="checkbox"/> その情報に動機はある？
<input checked="" type="checkbox"/> その画像は本物？	<input checked="" type="checkbox"/> ファクトチェック結果は？

総務省では、啓発教材「インターネットとの向き合い方～ニセ・誤情報にだまされないために～」を公表しておりますので、ぜひご覧ください。



ICTリテラシー向上のための取組を官民連携で実施しています

総務省では、「つくろう！守ろう！安心できる情報社会 DIGITAL POSITIVE ACTION」というスローガンを発表し、セーフティーインターネットデー※を含む一連の取組を通じて、ICTリテラシー向上のための取組を官民の幅広い関係者で連携して継続的に実施していきます。多様な企業・団体によるセミナー・シンポジウムも開催されますので、みなさんと学んでいきましょう！

※セーフティーインターネットデーとは、安心、安全なインターネット環境整備のための世界的取組で、今年度は2025年2月11日です。

つくろう！守ろう！安心できる情報社会



「統計の日」の標語を募集しています

募集期間：令和7年2月3日(月)～3月31日(月)



令和6年度「統計の日」ポスター
令和6年度の特選作品が活用されています

- 令和6年度の特選作品
今を知り 未来をつくらう 統計パワー
- 過去の入選作品を御覧になりたい方、応募用紙をダウンロードされたい方はこちら
https://www.soumu.go.jp/toukei_toukatsu/info/guide/07toukei_hyogo.html



1. 募集部門

- 小学生の部・・・小学校の児童
- 中学生の部・・・中学校の生徒
- 高校生の部・・・高等学校の生徒
- 一般の部・・・上記以外の学生および一般の方
- 統計調査員の部・・・統計調査員または登録調査員の方
- 公務員の部・・・各府省、都道府県、市区町村の職員

2. 応募方法

- 応募用紙にて、1人5作品まで応募できます。
- 応募用紙以外で応募される場合は、次の記載事項を明記の上、応募してください。
 - ①部門、②お住まいの都道府県名、③氏名（ふりがな）、④所属・学校名（学年）、⑤電話番号、⑥標語（1人5作品まで）
 - ※一般の部：④は、記入不要です。
 - ※統計調査員の部：④は、「〇〇市統計調査員」等と記入してください。
 - ※②～⑤の情報は、応募作品内容の確認や入選時等の連絡・確認のために利用します。
- 応募作品は、自作で未発表のものに限ります。

3. 提出方法

- 小学生の部、中学生の部、高校生の部、一般の部は、総務省政策統括官室まで、メールまたは郵送にて提出してください。
- 統計調査員の部は、所属する都道府県または市区町村の統計主管課へ提出してください。
- 公務員の部のうち、各府省の職員は、職場の取りまとめ部署へ提出してください。
- 都道府県および市区町村の職員は、所属する都道府県または市区町村の統計主管課へ提出してください。

4. 提出先

メールの場合 toukeinohi_atmark_soumu.go.jp
「_atmark_」を「@」に置き換えてください

郵送の場合 〒162-8668
東京都新宿区若松町19-1
総務省政策統括官付統計企画管理官室
地方統計機構担当宛

5. 入選作品の決定・発表

- 入選作品は、部門ごとに佳作1作品程度、そのうち、特に優秀な作品として特選1作品を決定します。
- 入選作品は、令和7年6月（予定）に発表します。
- 入選された場合、御本人（または応募作品の取りまとめ部署等）に御連絡するとともに、総務省のホームページや広報誌等において、作品、氏名、所属・学校名（学年）、都道府県名を発表します。

6. 表彰

入選者には、表彰状及び副賞を授与します。

7. 著作権

入選作品の著作権は、総務省に帰属します。

お問い合わせ先

総務省政策統括官付統計企画管理官室
地方統計機構担当

電話 03-5273-1144（直通）
メール toukeinohi_atmark_soumu.go.jp
「_atmark_」を「@」に置き換えてください。



青森県八戸市

「はちのへスマート窓口」の推進

地域DXのヒント第11回は、自治体におけるフロントヤード改革の取組について八戸市の事例をご紹介します。

八戸市は、令和6年11月より、「書かない・待たない・行かない窓口」をコンセプトとした、「はちのへスマート窓口」を開始して

います。

少子高齢化や人口減少が進行する中、行政資源に限られる将来を見据え、効率的かつ質の高い行政サービスを提供するため、「窓口業務改革の推進」を市のデジタル推進計画の柱として位置付け、DXを積極的に推進してきました。

令和5年度には、総務省の「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に採択され、全庁的な取組が本格化。特に若手・中堅職員が中心となり、市民目線で業務プロセスを見直し、「使いやすさ」と「分かりやすさ」を追求した新たな窓口改革を実現しました。

はちのへスマート窓口で

は、複数の手続きをシームレスに連携させる「窓口リレー方式」を導入し、来庁者の負担を大幅に軽減。市民課や国保年金課など庁内7課とサービスセンター11カ所でサービスを提供し、申請手続の約4割をデジタル化しています。また、案内係を配置することで、デジタルに不慣れな市民にも安心して利用できる環境を整備しました。

この取組は、東北最大規模の窓口デジタル化事業であり、全国モデルとなる汎用性の高いシステムを構築したと自負しています。今後も、データに基づく人員配置の最適化や業務プロセス改革(BPR)を進め、全ての市民が暮らしやすさを実感できる取組を推進します。



はちのへスマート窓口

https://www.city.hachinohe.aomori.jp/soshikikarasagasu/johosystemka/kurashi_tetsuzuki/23017.html



編集後記

editorial note

2月号をお読みいただきありがとうございます。

今回、地方のかげやきで紹介したのは沖縄県那覇市です。沖縄と言えば、綺麗な海のイメージがありますが、那覇市には空港から車で10分ほどで行くことができる「波の上ビーチ」があり、時間がない時でも気軽に綺麗な沖縄の海を楽しむことができます。黒麹

菌を使用している沖縄独自の蒸留酒「泡盛」も有名で、「琉球王国」文化の歴史深い、魅力あふれる町です。また、観光面だけでなく、地域DXにも非常に力を入れており、官民連携のデジタル展示会を開くことで、職員の方々のDXへの意識を高め、業務を自動化し効率化を図っていらっしゃいます。特に、消防設備の検査に通信機器を用いて、

遠隔検査を行っているお話を伺った際は、業務改善にデジタルが浸透していることを強く感じました。末尾になりましたが、今回ご協力いただきました皆さまには心より感謝申し上げます。

(広報室 A.S)

● 広報誌「総務省」についてのご意見・ご要望は、電子メールでお寄せください

MAIL ▶ kohoshi@soumu.go.jp

さあ、一緒に！ 国勢調査員 大募集



令和7年10月1日に

国勢調査を実施します

日本に住んでいるすべての人と世帯を対象とした、最も重要な統計調査です！

5年に一度、全員参加の統計調査

国勢調査2025



地域の未来のために！



暮らしをより良く変えるために！



地域の人と話す機会に！



自分のペースで働ける！



詳しくは、お住まいの市区町村の統計調査担当窓口までお問い合わせください。

国勢調査2025キャンペーンサイト

<https://www.kokusei2025.go.jp/>

国勢調査2025

検索



簡易生命保険の 年金のお受け取りには、 現況届のご提出が必要です。



お知らせ封筒の中には、年金をお受け取り
いただくために必要な現況届に関する大切な
お知らせをご案内しております。
内容をご確認のうえ、お手続きをお願いいたします。
ご家族の方へのお声かけもお願いいたします。



現況届の書き方・注意点



現況届

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

スマホは
こちら



※民営化前の簡易生命保険契約に基づく保険金等の支払については、民営化後も政府保証が継続しています。

この印刷物は古紙配合率 70%再生紙を使用しています。