



多面体のいろんな面を 見せながら

地域ボランティア活動からつながる 行政相談委員活動

私は、平成18年にさいたま市の行政相談委員になって、今年で13年目を迎えます。総務大臣から委嘱される行政相談委員は全国に約5000人いますが、そのうちさいたま市では市内10区に21人が配置されており、概ね各区2人ずつで担当しています。さいたま市の行政相談委員は毎月1回、大宮・浦和・中央・岩槻の各区役所で定例相談所を開いています。その他、JR武蔵浦和駅とつながる商業ビル「マール」の一角をお借りして、月曜から土曜までの6日間、総務省の担当者と共に市民向けの相談業務も行っています。

私は平成13年から民生委員（主任児童委員）を務めていたのですが、その関係で、さいたま市の民生委員児童委員協議会会長から、私を含む2人の民生委員が推薦を受けて行政相談委員を拝命しました。

「行政相談委員」と聞いても、皆さんあまり馴染みが無いと思います。行政相談

委員の役割は、行政に対する国民の苦情や意見・要望などを受け付け、問題の解決促進や要望の実現に向けて、相談者に助言したり、関係機関へ通知したりすることです。これらの活動は、行政の制度そのものの改善に役立っています。

私は行政相談委員となる以前から、地域で様々なボランティア活動に参加してきました。まずは、その活動について紹介させていただきます。

**地域に関わる最初のきっかけ
↳ PTA活動**

私は、長女が小学4年生の時からPTA活動に参加し、末娘が中学を卒業するまで小学校・中学校を通して10年余りPTAの本部役員として活動しました（どっぶり漬かりました！）。

その最後の中学校の校長先生に声を掛けられ、日本PTA全国協議会の広報委員を

2年間務め、首都圏（東京都・横浜市・川崎市・千葉県）の代表の方々と楽しく広報誌を発行させていただきました。当時、学校では「ゆとり教育」が行われていたことから、広報誌でもゆとり教育の特集を組んだり、文部科学省の方の記事を載せたりしたことが懐かしく思い出されます。

また、日本PTA全国協議会による平成13年の「たのしい子育て全国キャンペーン」の際には、「家族の風景」というテーマで全国から募集した三行詩の審査員を務めさせていただきました。

その間、長男が小学2年生の頃からソフトボール少年団に入ったのをきっかけに、私もソフトボール経験者だったことから、球拾いで参加しているうちにスポーツ少年団の指導員の資格を取りました。長男がソフトボール少年団を卒団した後も、私は残り、沢山の子供たちと合宿に行ったり、練習に励みました。



丹治 清美

行政相談委員（さいたま市担当）

【たんじ・きよみ】

埼玉県出身。全国に約5000人委嘱されている行政相談委員の1人として、さいたま市でボランティアにて活動中。国の行政に関する苦情、意見・要望、さらには身近な困りごとについて、相談を受け付けている。



地域での活動（ボランティア活動）の頃の丹治さん

2泊3日の合宿では、普段は見られない子供たちの表情や姿の発見がありました。親元を離れ、上級生を班長としたグループを構成し、いつもと違う長時間の練習やキャンプファイヤー、バーベキュー、川遊びでの魚のつかみ獲り等を経験する中で、ひと夏で成長した子供たちの姿を垣間見ることができました。近年は成人したソフトボール少年団OB達と毎年お正月に集まり、それぞれの近況報告や当時の珍事の顛末の話で盛り上がっています。

このように自分の子以外の子供たちの変化を目の当たりにすることで、親世代としても子育てにおける数々のピンチを乗り越え、成長する実感を味わせてもらいました。

地域ボランティアグループでの活動

学校以外で私が地域ボランティア活動に参加するようになったきっかけは、子供たちがお世話になった小学校の校長先生からのお声掛けでした。

校長先生は、定年退職の翌日から埼玉県庁の自治文化課に再任用となり、その初任事が地域ボランティアグループを立ち上げることだったので。その際、校長先生は私と同じ団地に住む10人ほどから成る主婦グループに声を掛けられました。

この主婦グループはもともと自治会の役員仲間が集まったメンバーで、住民に生活がより良くなる情報を届けたいと思っていました。環境問題や子育て、やがて迎える高齢化社会、防災のノウハウなど様々な課題について月1回の定例会で話し合ったり、時には関係する施設を見学するため足を運んだりしました。

主婦グループを基に地域ボランティアグループが発足した平成4年以降の5年間は、埼玉県からの助成金を受けて、活動していました。その後、ひと通りの活動を終えたことにより、「生活学校（暮らしの問題）について学び、企業や行政とも協力し、生活や地域を変えていく活動」という枠組みから卒業して、自立することにしました。今後はすてきな暮らしを目指して活動を続けていこうと、グループ名も「すてきな

なくらし」と改めました。

地域ボランティアグループ「すてきななくらし」は団地のほとんどの行事に関わりを持っていきます。冬はもちつき大会の臼と杵の準備から後片付けまで、夏には地元夏の祭りに合わせて盆踊りの練習に励み、浴衣の着付教室も開催します。夏祭りの前夜祭では団地内の広場をビアガーデン会場として、手づくりの焼そばを販売したり、ビール券や飲み物券を配付することで、多くの住民たちが親交を深める場となっています。

近頃は、子供時代をこの団地で過ごした人たちが親の住んでいる団地の他の棟の部屋を買って、親子三代が近くに住む「近居」というスタイルが多く見られ、なかなか良い考えだなと感じています（因みに私の子供も、昨年、家族と共に他の棟に引越してきました）。

入居開始から今年で37年になる団地は、かつて働き盛りだった人たちが高齢化しています。現役時代には地元に関心が無かった人たちも、リタイア後はボランティアとして地域活動に参加してくれています。地域活動は現役時代の得意分野を活かす場にもなるので、もともとと沢山の方の参加を期待したいです。

「すてきななくらし」では昨年から全国的にも拡がりつつある『百歳体操』を始めました。

「今日行く所がある。今日用事がある。さらに貯筋（使えば使うほど貯まる筋肉貯

金」というピッタリの合言葉を唱えながら、地域の高齢者が孤立しないための居場所づくりをして、より多くの方に参加してもらえるよう、工夫をしていきたいと思えます。

主任児童委員として

今から20年ほど前、全国的に不登校、虐待、ネグレクト等が増加し、子供たちを取り巻く環境はどんどん悪化していました。それに伴って民生委員・児童委員の負担がますます増えるのを見越し、政府は18歳までの子供の問題を主として扱う「主任児童委員」という委員を新設しました。

私は、平成13年から主任児童委員を5期15年間務めました。1期目の3年間は担当地域外の問題のある事例をお聞きするにとどまっていたのですが、だんだん私の担当区内でも問題のある事例が出てきました。その度に、学校と担当の民生委員・児童委員、児童相談所と連携し、対応してきました。

主任児童委員としての15年間の活動で私なりに得た結論は「子供が小さい時に、しっかりと信頼の絆をつくり上げることが大切。自分が大事に育てられなかった子供は、大人になっても他人を大事に思えない可能性があるのでないか」ということです。最近の事件を見ていて、世の中を騒がせている若者たちはどんな成育歴だったのか気になります。

さいたま市では、子育て応援として生後

4カ月までの乳児に記念品を届ける「ハローエンゼル訪問事業」を行っており、私も主任児童委員時代にそのお手伝いをしました。各家庭に誕生記念品をお届けしながら、お母さんや赤ちゃんの様子を見て、子育てに悩みがありそうなお母さんについては、区の保健センターにつないで親身にケアをしてもらうという素晴らしい事業です。

核家族が進みセキユリテイが強化される中、オートロック式のマンションや表札の無い世帯への訪問が難しいなど様々な困難があります。しかし、すすすく育っている赤ちゃんとお母さんの笑顔を確認できた時はホッとしますし、区のイベントに参加してくれた時などは、母子が地域とつながっている姿を見て嬉しくなります。

今、私は地元の小学校の評議員をしつつ、育成会(子ども会活動をサポートする組織)等のスタッフをしています。世代を越えての「ふれあい広場」では、むかし遊びなどを通じて、孫世代の子供たちと一緒に遊んでいます。

これらの活動では、「to」ではなく、「for」でもなく、「with」の気持ちで接することを心がけています。喜びを一緒に共感できるのです。

家計調査の調査員として…

総務省統計局が行っている「家計調査」は、全国の一般家庭の消費生活の実態をリ

アルに把握するための調査です。全国から抽出した約9000世帯の協力を得て、1カ月の前半・後半で2冊の家計調査用家計簿に、給与など収入と、食費や光熱費などの支出を記入していただきます。私も担当地域で一般のご家庭に家計調査をお願いし、6カ月間にわたり家計の収支を記入していただいています。

子供の教育費や高齢者の税負担が家計にどう響いているかなど、家計調査により得られたデータは、政府の各種施策立案の参考資料となっています。民生委員・児童委員としても、とても参考になり役立つ情報でした。

全国の平均値とさいたま市独自の平均値を比較すると、面白い傾向が見えることもあります。例えば、スポーツ観戦の支出金額は、さいたま市が全国1位です。これは、さいたま市がJ1・J2で2つのサッカーチームを擁していることに加え、県内にプロ野球チームがあることが影響しているのでしょうか。

このように統計の結果を見ることにより、色々な視点で世の中を見る目が培われ、大変勉強になっています。

行政相談委員になって

地域とのつながりを持って色々な経験をさせていただく中で、私は行政相談委員をお引き受けすることになり、さらに人と人のつな

商業ビル「マーレ」の特設相談所（平成 29 年 11 月）



がりの大切さを感じるようになりました。行政相談委員についてはご存知ない方も多いと思いますので、活動の一部をご紹介します。

冒頭でお話しした武蔵浦和駅前の商業ビル「マーレ」の市民向け相談は、以前は月・水・金の3日間のみ行っていました。日数を増やしたところ、若干効果ありで、ご相談される方々の立ち寄り件数が増加しました。

また、春と秋には特設相談所も開設しています。特設相談所では弁護士や社会保険労務士など専門家にも参加していただき、様々な相談に応じています。



さいたま一日合同行政相談所の様子（平成 29 年 10 月）

ここ数年は会長の提案により、さいたま市の行政相談委員が市内各区を視察する目的で自主研修会を行っています。自主研修会では、各区長からマニユフェストの説明を受けた後、各区の特徴や抱える課題などを教示していただきながら、勉強しています。

また、行政相談委員の活動を進める上で必要となる委員同士のコミュニケーションを図り、連携を大切にすると共に、総務省の職員の方々とも理解を深めています。

毎年10月には「行政相談週間」が設けられています。期間中はショッピングセンター「浦和コロソ」のホールを借りて「さいたま一日合同行政相談所」が開設されます。



さいたま市緑区の区民まつりでの丹治さん（左）と行政相談委員（平成 28 年 10 月）

ここでは、弁護士をはじめ公証人、税理士、保健センター職員、民生委員・児童委員等々が、様々な問題に応じられるように一堂に介して相談者をお迎えします。私たち行政相談委員も総務省の職員と協力して、相談者を相談ブースへ案内したり、相談を受けたりします。例年混み合うのは弁護士、公証人、税理士、法務局の相談ブースです。お一人20分という短い時間ですが、たいいていの相談者は納得して笑顔で帰っていかれます。

さいたま市では同じ時期に、各区の区民まつりにも相談ブースを確保し、相談を受けています。さらに、ティッシュペーパー



行政相談のシンボルマーク



小学校で行政相談出前教室をする丹治さん（平成30年1月）

やボールペンといった広報用品を配布し、「行政相談」という言葉を市民の皆さまの間に広める活動も行っています。

行政相談出前教室の開催

行政相談委員の活動のうち「学校とのつながり」という点では、平成24年に、小学6年生を対象とした「行政相談出前教室」を開催しました。これは、さいたま市では初めての試みです。

行政相談出前教室の開催について校長先生に打診したところ、「小学6年生は3学期の社会科で三権分立を学ぶので、行政のことを取り上げるには、とても良いタイム

ング」と快諾してくださいました。

小学校での行政相談出前教室では、子供たちに、行政と人々の暮らしの関わりや、行政相談の仕組み、相談により課題が解決されたことなどをお話しします。後日、子供たちにアンケートを実施すると、行政相談出前教室で学んだことをそれぞれが家に持ち帰り、家族とも話し合っている様子が読み取れました。当日の子供達の聞く態度の立派さと併せて、素晴らしいことだと感心してしまいました。

行政相談出前教室は初回以降、学校側の多大なご協力にも助けられ、毎年6年生を対象に開催しています。これは、私たちにとつても、子供たちと接する貴重な経験と



さいたま市シニアユニバーシティでの様子（平成29年6月頃）

なっています。初回に参加した子供たちはもう18歳になっているはずですが、どんな立派な大人になっているか楽しみです。

また、さいたま市内在住の60歳以上の方を対象とした「さいたま市シニアユニバーシティ」でも行政相談出前教室をさせていただきました。一昨年、昨年と市内6カ所で開かれたさいたま市シニアユニバーシティの行政相談出前教室では、私と年齢が近い受講生の方々から時に厳しい質問をされたりして、こちらも学ばせていただきました。

皆さまの声を

このように、地域での活動を通して得られた経験を生かし行政相談委員を務める中で、行政相談でご相談に来られる方にとって少しはお役に立てているのかなと思えるようになってきました。

行政相談委員は全国の役所の相談窓口や市民まつり等で相談ブースを設けて、相談を受け付けています。皆さまも「行政相談」のぼりやチラシをご覧くださいましたら、行政に関するお困りごとについて行政相談委員に声をかけてください。

行政に関する皆さまの身近な相談相手として、「困りごとの解決の糸口」になれますように。糸口をつかんでいただくきっかけになりますように」との思いで、今日も相談ブースへ足を運んでおります。