

若い世代に広く知られる行政相談制度を 目指して

濱崎 順平（北海道倶知安町）

外国籍住民と地域をつなぐ〴〵ことば〴〵と 〴〵声〴〵の懸け橋に

佐藤 礼乃（北海道倶知安町）



【はじめに】

私たち二人は、2024年4月から北海道虻田郡倶知安町にて行政相談委員として活動しています。

普段は、それぞれ地域おこし協力隊及び地域プロジェクトマネージャーとして活動しており、それぞれ行政相談委員活動を兼務している事例は、全国的に見ても数が少ないものとなっています。

今回は、地域おこし協力隊及び地域プロジェクトマネージャーがどのような制度なのか、またそれぞれのどのような活動をしているのかについて、紹介します。

「地域おこし協力隊／地域プロジェクトマネージャーとは」

地域おこし協力隊及び地域プロジェクトマネージャーは、行政相談委員と同じ総務省が所管する制度です。

地域おこし協力隊は、平成21年に創設された制度で、都市地域から過疎地域等の条件不利地域に住民票を異動し、地域おこしの支援や「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。地域おこし協力隊員の任期は概ね1年以上3年以下とされており、令和6年度には1,176自治体で計7,9

10人が活動しています。隊員の約7割が20代もしくは30代となっており、地方移住政策の柱となっている制度の1つです。

地域プロジェクトマネージャーは、令和3年に創設された制度で、地域課題となつている重要プロジェクトに関して、地域・行政・民間などが連携して取り組むための「ブリッジ人材」を任用するための取組です。地域おこし協力隊よりもより専門的に地域課題の解決に向けて取り組む制度として位置づけられており、令和6年度には104自治体で114名が活動しています。

【地域おこし協力隊の活動(濱崎)】

俱知安町の地域おこし協力隊には令和5年10月に着任し、俱知安町まちづくり新幹線課景観室景観係にて「景観まちづくり推進員」として活動しています。「まちづくり新幹線課」という名前のおり、将来、北海道新幹線札幌延伸に伴って新幹線駅が開業する予定の俱知安町では、今後より一層まちづくりが活性化すると予想されています。

このような立地にある俱知安町は、令和4年9月に景観行政団体に移行し、俱知安町景観計画に基づいて町内の景観を大切にしようという意識の醸成を行っています。景観まちづくり推進員としては、主に「若い世代への景観意識の醸成」と「若い世代がまちづくりのプレイヤーとして活躍できる社会環境づくり」という2つのテーマで活動しています。

景観の背景となる地域風土(自然・歴史・文化)を題材に、特に地域の未来を担う若い世代を中心とした町民がもっと町について知り、町を好きになることにつながる活動を行っています。具体的には小中学校で地域風土を学べるようなホームページを開設・運営しているほか、

景観フォトコンテストの実施、町内の景観まちづくり活動(まち活)への参加、行政・学校・まちづくり団体をつなげる景観まちづくり協議会「ツクルバ」の運営などを行っています。

また、最近では活動から見えた課題をきっかけとして、地元にある博物館と連携して、地域の生物や歴史といった地域風土に興味のある学生を集めたサークル活動を始めています。

ほかにも高校の地域探究学習に参加するなど、四季折々の豊かな自然と都市化に伴う多くの地域課題を抱える俱知安町のフィールドを活かして、地元を離れる前に地域の魅力をより多く学び、触れることができるように日々の活動に取り組んでいます。



中学校での講和の様子



ツクルバの様子

【行政相談委員活動を通じて感じること(濱崎)】

当初、行政相談委員のお話をいただいた際には、正職員でないとはいえ役場に籍を置いている身であること、行政に関する相談内容が多岐にわたる可能性があることから戸惑いと不安もありました。

しかし、日々の活動の中で町民の方々と交流する機会があること、行政相談委員活動を通じて町以外の行政機関との関係ができることは協力隊活動の幅が広がるのではないかと考えたことから引き受けさせていただきました。

実際に委員として活動をしてみると、行政相談制度が町内・町外問わず、特に

若い世代にあまり知られていないということ強く感じました。ありがたいことに、地域おこし協力隊×行政相談委員という珍しい事例として新聞に取り上げていただくこともありましたが、普段の活動の中で交流する町民の方からも「行政相談委員って何をするの?」「そもそも行政相談制度って何?」と声をかけられる機会が今でも多くあります。

今年の2月には、当時は協力隊員だった佐藤行政相談委員とともに、東京で開催された「地域おこし協力隊全国サミット」に参加し、総務省行政相談委員ブースにて行政相談のPRを行いました。前述のとおり、地域おこし協力隊には比較的若い世代の隊員が多いことから、私が課題に感じていた若い世代への制度周知の場になったと思います。実際に会場に参加する多くの地域おこし協力隊員にお声がけいただき、行政相談制度の概要や各自自治体に行政相談委員さんがいることを広くお伝えすることができました。地域おこし協力隊はその活動から比較的地域の方々の声を聞くことが多いと感じているので、この制度が更に多くの隊員に広まり、協力隊と行政相談の相乗効果で地域課題の解決によりつなげることができるといいのではと考えています。

私自身は日々の協力隊活動の中から相談事案として話をいただく場面はまだありませんが、相談事案をいただいた場合には丁寧に対応していくとともに、より広くこの制度を知ってもらおうことができるような活動を引き続き行っていきたいです。



地域おこし協力隊全国サミット

「地域プロジェクトマネージャー」の活動(佐藤)

北海道・倶知安町は、ニセコ連峰を望む自然豊かな町であり、国際的なスキーリゾートである「ニセコエリア」の中心部でもあります。世界中から観光客や外国人就労者が集う国際色豊かな倶知安町で、令和4年度～令和6年度まで「地域

おこし協力隊」として外国籍住民のための地域日本語教育や、日本人と外国人の異文化交流事業を行いながら、多文化共生社会の実現に取り組んできました。そして令和7年度からは、「地域プロジェクトマネージャー」として、引き続き活動しています。

令和4年から地域の日本語教室として、外国籍住民と地域住民が交流しながら日本語が学べる「にほんごサロンにちやん」を立ち上げ、週に2回のペースで継続的に運営しています。また、日本語学習サポーターミーティングの開催や、多文化料理サロンといった多文化交流イベントも行ってきました。これらの活動を通して見えてきたのは、「ことば」だけではなく、「制度」や「手続き」も、外国人にとっては大きな壁になっているという現実です。

例えば、にほんごサロンに参加する外国籍住民から、「ゴミの分別が分からない」「行政書類が難しくて何をすればいいか分からない」といった声が寄せられます。これらは日常生活の小さな困りごとのように見えて、実は「制度が届いていない」「情報が伝わっていない」ことによる孤立のサインでもあります。

私は、外国籍住民と日常的に接している立場だからこそ、「声なき声を拾い上げること」ができるのではと感じました。ふとした困り事をキャッチし、行政相談委員として活動しているからこそ必要に応じて適切な行政機関へ橋渡しするチャンスがあると思っています。



にほんごサロンの様子



多言語読み聞かせの様子

「行政相談委員活動を通じて感じること」(佐藤)

町の職員から「行政相談委員をやってみないか」と声をかけていただいた時は、行政制度に関する一定の知識が求められると思ったため、「自分に務まるのか」という戸惑いや不安を抱いたのを覚えています。その一方で、地域に住む外国籍住民の声を聴き取り、行政機関への橋渡しができるチャンスなのではないかとも考えました。

にほんごサロン等で相談を受けて、改めて「暮らしの中で困りごとを抱えている方々に寄り添うことの大切さ」を実感しました。外国籍住民は、言葉や制度の違いによって、不安や戸惑いを感じながら生活しています。例えば、相談の中では、「どうやって役所の手続きをすればいいのか」、「子供の小学校から来るお便りの内容がよくわからない」といった日々の生活に直結する相談がありました。日本語教室という場合は、定期的に顔を合わせる関係性であり、日々のちょっとした困り事を「日本語教室で聞いてみよう」と気軽に相談できるのがいいところだと思います。

日々の日本語教室で日本人ボランティアや外国籍住民と関わっていく中で、相談の場づくりには“対話”と“関係性”が不可欠だと実感しました。行政相談委員として、ただ制度を案内するのではなく、「誰かがあなたのことを気にかけている」と感じてもらえるような支援を目指していきたいと思っています。

今後は、「やさしい日本語」や視覚的な情報ツールを活用しながら、相談そのもののハードルを下げる工夫もしていきたいと考えています。函館行政監視行政相談センターの職員の方々とともに、多言語対応の行政相談チラシも作成しました。今後は日本語教室の中だけでなく、日本語教室に通っていない人たちも気軽に相談できるようにしていきたいと考えています。

行政相談多言語ポスター