

行政相談委員の資質と住民自治へのエンパワメント

山谷 清秀

概要

行政相談委員は、法律上国の行政機関等に関わることのみを受け付けることになっている一方で、多様な相談を受け付け多様な手段で解決に至るよう尽力している実態があり、そのことで国民の信頼を得ている。行政相談委員の多様な活動の1つに、住民自治へのエンパワメントという観点がある。すなわち、一部の行政相談委員は地域の実情に合わせたエンパワメントを行い地域課題の解決を促進しているのである。しかし、行政相談委員の活動は多くの面で個人に任されており、行政相談委員の資質の向上を図る必要がある。そこで、住民自治へのエンパワメントの役割から行政相談委員の資質について検討する。どのような場合にどのようなエンパワメントができるのかということ、3つの行政相談委員の活動の事例を通して考察し、行政相談委員による住民自治へのエンパワメントの方法には大きく分けて2つあることを確認する。1つは相談を受けた後、問題を処理する過程で住民の自主的な活動や参加を促すエンパワメントであり、もう1つは委員意見を提出することで間接的結果的に住民自治へのエンパワメントへとつなげた事例である。この住民自治へのエンパワメントの役割を普及させ、行政相談委員の資質を高めていくために求められる取り組みについて、管区行政評価局・行政評価事務所からの支援という点と、行政相談委員の自主的な協議会での活動という点の2点から考察する。

1. はじめに

総務省行政評価局の民間人ボランティアである行政相談委員は、国民から日常的に苦情や要望、意見を聞き、国民に助言したり、それを行政運営に反映させるべく関係行政機関等へ通知したり、管区行政評価局・行政評価事務所に通知を行っている。管区行政評価局・行政評価事務所は自身が受け付けた苦情や相談の他、行政相談委員からの通知ももとにして関係行政機関等に通知やあつせんを行っている。行政相談委員は法制度上、国の行政機関等に関する苦情を受け付けることになっているが、行政相談委員が処理する苦情や相談の多くは民事問題や地方自治体に関する問題である¹。このような非制度上の領域における役割が行政相談委員の活動の多くを占めており、それが行政相談委員の特色なのである。

しかし、民間人ボランティアである行政相談委員は、さまざまな考えや経験を持つ委員がいるため、委員の中には、受身で相談を待つ者もいれば、積極的に地域課題の発見のために地域の中を歩き回る者もいる。相談を受けた後の行動も、委員によって十人十色であり、相談者の抱えている問題がどの行政機関に関する内容なのかを整理し、関係機関を紹介する「交通整理」を行うことが行政相談委員としてもっとも重要な役割であると考えられる委員もいれば、相談を受けてすぐに問題となっている道路や踏切などの現場に行って状況を確認したり、関係機関に問い合わせ事実を確認しながら改善を要求することが行政相談委員の使命であると考えている

¹ 「季刊行政相談」第138号、社団法人全国行政相談委員連合協議会、2013年8月、24ページ参照。

委員もいる。このように行政相談委員の活動の多くは委員個人の考え方に任されており、積極的に活動している委員は少数で、多くが名誉職化しているのである。民間人ボランティアという性格上避けがたいことではあるが、少なくとも運用レベルで改善を図っていかなければならない。

ところで近年、行政相談委員の役割が「住民自治へのエンパワーメント」にもあるとの主張が見られるようになってきた²。行政相談委員が国民の苦情や相談を解決するにあたって、単に国民に解決を提供するだけでは行政や行政相談委員に対する国民の信頼心を増長させるばかりであり、むしろ、国民自らが解決手段を模索していけるような後押しをすることが求められているのである。しかしながら、行政相談委員が国民との関係の中でどのように住民自治をエンパワーメントしていくかという観点からの研究はかなり少なく、不明確なままである。

行政相談委員の資質の向上について、住民自治へのエンパワーメントの役割という視点から検討できるのではないだろうか。エンパワーメントの発想を持って苦情処理を行っている行政相談委員はごく少数であり、そのような行政相談委員がどのような資質を備えているのかを明らかにすることによって、今後の行政相談委員の役割やあり方について何らかの示唆が与えられと考えられる。

そこで本稿では、行政相談委員が国民に対して多様な形でエンパワーメントを行っているという仮説のもと、住民自治へのエンパワーメントとは何なのか、どのような時にどのようなエンパワーメントができるのかという点について住民と行政相談委員の活動の実態に視点を置いて明らかにしたい。そのために、次の2つのタイプの行政相談委員の活動事例を取り上げる。1つは、住民が行政相談委員のもとを訪れて相談を申し出たことで、行政相談委員が解決の方法の1つとしてエンパワーメントを行った事例である。これについては、「行政相談と地域力再生」の中で紹介されている2つの事例を先行研究として紹介する。この研究では、行政相談制度の機能として地域力再生に貢献している局

面を指摘しており、住民自治へのエンパワーメントも同じ局面にあると考えられる。もう1つは、行政相談委員が独自の問題意識のもと委員意見の制度を用いて間接的に住民に対してエンパワーメントを行った事例である。これについては、三重県四日市市の住民による自主防犯パトロール活動の事例に焦点を当てたい。この事例は住民自治の活動としてしばしば紹介されてきたが、その裏には行政相談委員による委員意見の提出があり、何らかのエンパワーメントがあったと考えられる。これらの事例を考察することで、行政相談委員が住民自治をエンパワーメントする意義を示し、地域において熱意ある行政相談委員がどのように住民と関わっているのかを明らかにし、行政相談委員に求められている資質について検討したい。

2. 行政相談委員の役割

ここでは、行政相談委員が地域における活動で独自性を発揮しながら多様な役割を果たしていることを確認し、エンパワーメントの役割が求められるようになってきた背景について整理しよう。

2.1 よろずや行政相談委員

行政相談委員は、行政相談委員法に基づいて総務大臣から委嘱された民間人ボランティアであり、国民と行政の架け橋となって行政サービスについての苦情、行政の仕組みや手続に関する相談などを受け付け、その解決のための助言や関係行政機関等に対する通知等の業務を無報酬で行っている。行政相談委員は各市町村に最低1人、都市では人口3万人あたりにつき1人、そして全国で約5,000人という体制で、手紙、電話、FAX、インターネット等で相談を受け付けている。そのほか、市町村庁舎や公民館等住民が集まりやすいところで定期的に相談所を開設する定例相談所や、デパートで他の相談委員等と一緒に相談所を開設する総合相談所を開催したり、委員の自宅で受け付けたり、相談者を

² 今川晃、前掲書、99ページ参照。

直接訪れる巡回相談も行っている³。このように、国民にとって意見の申出がしやすいように工夫されているし、行政相談委員も、相談者の悩みや不安が解消されることを第一に考え相談を受けている。すなわち、行政相談委員は国民に身近な所から同じ立場で苦情や要望を受け付けているのである⁴。

行政相談委員の受け付ける苦情や相談の範囲は、法律上は国の行政活動全般（中央省庁、独立行政法人、特殊法人、認可法人等）である。しかしながら実際は近隣問題や家族内の問題といった民事や地方自治体の業務に対する苦情や相談も受け付け、委員自身の経験をもとに相談に乗り解決の促進を図っているし、全体の割合から見れば民事や地方自治体の業務に関する相談受付数は4分の3を超える⁵。つまり、行政相談委員は制度上の役割以外にも多様な役割を果たしているのである。相談を受けた後の解決についても、行政相談委員法に明記されているとおり行政相談委員の業務は、苦情を受け付けて「申し出人に必要な助言」を行い、「総務省および当該関係行政機関等にその苦情を通知する」ことである。ところが実際には、民事や地方自治体の業務も含めて苦情の連絡や通知だけではなく、事実上のあっせんを行ったり、申出人と関係機関との間に立って調整を行っている。このように、非制度的な領域でも可能な範囲で積極的に活動している実態がある。

このように行政相談委員には、どのような相談でも受け付けるといった「よろずや」的な側面もある。国民にとっては、実際国の行政が担

当する業務と地方自治体の担当する業務の区別がつかないことも多い。したがってそのような行政案内的な役割も行政相談委員は担っており、また、国民の立場からは相談に乗ってくれるということが一番重要な点であり、この来るもの拒まずの姿勢が行政相談委員の信頼性の向上に大きく寄与しているのである。

2.2 行政相談委員法第4条にもとづく委員意見

多数ある日本の行政協力委員の中で行政相談委員を特徴付けているのは、行政相談委員法第4条に書かれている委員意見提出の制度である。行政相談委員法の第4条には「委員は、総務大臣に対して、業務の遂行を通じて得られた行政運営の改善に関する意見を述べることができる」と記されている。

この制度は、行政相談委員が日常の行政相談業務の遂行を通じて得た行政運営の改善に関する意見をまず行政評価事務所に提報⁶することから始まる（図1参照）。行政評価事務所ではその意見に対して補充調査を行い、すぐに処理できそうな場合は関係行政機関等に通知したり、行政評価・監視の資料等に活用する。提報された意見が特定の地域内の調整だけでは解決を図れない問題で、法改正や制度運営の改善を必要とするのであれば、管区行政評価局に提出されたのち、総務省行政評価局に意見提出される。提出された意見は総務大臣に報告され、そして関係府省に参考通知される。関係府省に参

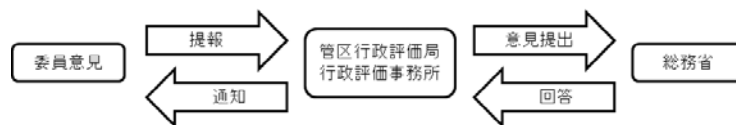


図1：行政運営の改善についての総務大臣への意見陳述の制度（行政相談委員法第4条）

（総務省行政相談ホームページをもとにして筆者作成）

³ 『季刊行政相談』第138号、社団法人全国行政相談委員連合協議会、2013年8月、24ページ参照。

⁴ 本稿では、行政相談委員法における「国民」と地方自治の研究で議論される「住民」とを地域における同一の活動主体として捉えている。この制度が国の法律に基づくからであり、あえて本稿において定義すれば「日本国内に居住する住民」という意味で国民を使っている。実際の行政相談活動も、本来の意味での「国民」すなわち「日本国籍を有する者」には限定せず在日外国人の相談も受け付けているし、近年は在日外国人に対する相談活動の強化も図られている。

⁵ 行政相談委員制度の在り方に関する研究会、前掲報告書、23ページ参照。

⁶ 総務省は、行政相談委員が行政相談委員法第4条に基づいた総務大臣への意見を行政評価事務所に提出することを「提報」と呼んでいる。

考通知された場合、意見に対するその府省の見解も入手できるよう努める。

この制度は、一般人である行政相談委員が間接的とはいえ、国民の視点から総務大臣に対して意見を伝えることのできる点で注目に値する。榊居孝は「行政相談委員は、行政上の困りごとを抱え、その解決を求めて申し出る住民の相談に応じて助言をし、それを行政機関等に通知し、行政機関等の照会に応ずるという職務の内容は、今までと変わりが無い。しかし、常に地域の実情を把握し、住民の具体的な相談の中から、さまざまな行政運営改善に関する問題点を感じ取り、それを法第4条意見としてまとめ、総務大臣に具申するという積極的対応も、期待された重要な業務となってきたのであろう⁷⁾」と述べている。行政相談委員が総務大臣に意見を伝えられるということは、グラスルーツな活動をする行政相談委員が、地域の生の要望を的確かつ迅速に捉え、総務省・管区行政評価局という全国的ネットワークから影響力を行使できることでもあり、行政相談委員の権威を高めることに大きく寄与している。

2013年4月に改定された『行政相談委員との協働の充実及び行政相談機能向上のためのアクションプラン』では、行政の制度・運営の改善のために有効な情報であるとして「4条意見の積極的な提出支援」が「委員との協働の推進」の中に位置づけられている。具体的な取り組みとして、行政相談委員へ委員意見の説明を行うほか、行政相談委員が活動上得た行政上の問題意識を積極的な提供を呼びかけるようにしている⁸⁾。

2.3 行政相談委員に求められる役割と資質

ここでは、行政相談委員の役割について、先

行研究のレビューと筆者が行った近畿管区行政評価局、京都行政評価事務所、行政相談委員への聴き取り調査をもとに考察したい。

行政相談委員制度の在り方に関する研究会は、行政相談委員は地域における他の機関等には担い得ない役割を果たしていると指摘している⁹⁾。それは、先にも紹介した国の業務、地方自治体の業務、民間・民事部門に関するものの区分を問わず苦情等を受け付け、解決に結びつけるとともに、国の業務に関する苦情等について自ら解決を促進するというよろずや的役割と、行政運営の改善に関する総務大臣への意見表明を通じて国政へも意見を反映できるという役割を有しているからである。しかしこのような役割だけでなく、たとえば平松毅は、常識に基づく判断を国民に教示することも行政相談委員の役割であると述べている¹⁰⁾。同様に蓮池穰も「国民の自律性を高めることは、行政相談の方向の一つの大きな柱であろう¹¹⁾」と指摘している。行政相談委員にはその活動を通して、国民に進むべき道を指し示すようなことまでも必要とされているのである。また、今川晃は行政相談委員の方向性について、「主に本来の役割に伴う熱意の領域によって果たされている¹²⁾」と指摘し、さらに、行政相談委員の役割について、「行政相談委員にはその活動を通じて、公務員、行政組織、国民などお互いが自主的、自立的に改善努力を行うことができるようなエンパワーメントの役割も期待されるようになってきたのである¹³⁾」と指摘している。さらに、「究極的には、行政相談委員がいなくても、自律的に個々の行政機関が改善できるシステムのあり方を目指すことが目的のひとつと考えられる¹⁴⁾」という指摘もしているように、行政相談委員は寄せられた国民の苦情や相談について解決を差し出すのではなく、国民と関係行政機関が自ら解決策を探っていけるような状態を目指していくことも

⁷⁾ 榊居孝「行政相談委員の意見具申制度をもっと生かそう」今川晃編著『行政苦情救済論』社団法人・全国行政相談委員連合協議会、2005年、116ページ。

⁸⁾ 『行政相談委員との協働の充実及び行政相談機能向上のためのアクションプラン』
http://www.soumu.go.jp/main_content/000222056.pdf、2013年7月25日アクセス。

⁹⁾ 行政相談委員制度の在り方に関する研究会、前掲報告書、23ページ参照。

¹⁰⁾ 平松毅「行政相談とオンブズマンの棲み分け」、今川晃編著、前掲書、33ページ参照。

¹¹⁾ 蓮池穰「行政相談委員の活動と役割」今川晃編著、前掲書、111ページ。

¹²⁾ 今川晃「熱意の領域における行政相談活動の意義と役割」、今川晃編著、前掲書、91ページ。

¹³⁾ 今川晃、前掲書、51ページ。

¹⁴⁾ 同書、50ページ。

重要な役割として求められてきている。

しかしながら、消極的な行政相談委員の中には、月に1度の定例相談所での行政相談のみをその活動としている者もいる。定例相談所は、月に1度、各市区町村の庁舎やデパートの一角で2、3時間程度開催されるが、そこを訪れる相談者はほとんどいない。庁舎であると建物の奥にあることから相談所の存在自体知られていないことが多いし、デパートの一角でもそれは同じである。したがって数時間の定例相談所では誰も相談者が来ないため、定例相談所内で規定の時間をお茶や読書等で潰し、終了時間前に帰る行政相談委員もいる。そしてその行政相談委員は行政相談委員制度の存在自体にも疑問を持つようになってしまうのである¹⁵。

他方で、積極的な委員に共通するのは、第1に、定例相談所だけでは住民の苦情や相談は集められないと考え、多様な場所で多様な住民から相談を集めている点である。第2に、行政相談委員同士で集まり、研修会や勉強会を開催して苦情処理のノウハウや相談内容について意見交換や助言を行っている点である。第3に、住民の声以外にも日常的に問題を発見できるように常にその意識を持っていることである。発見した問題が市町村行政に関わることで、積極的な行政相談委員は改善を要求しに行く¹⁶。積極的な委員は、いかに住民の苦情や相談を集めるかという点と、市町村行政とのインフォーマルな苦情処理の関係をどのように築くかという点に焦点を当てて活動している¹⁷。したがって日常的な住民や行政職員との関係づくりにポイントを置いて、さまざまな住民の活動に参加して行政相談のPRをしながら潜在的な苦情を発掘したり、行政職員を行政相談委員同士の勉強会に招いて行政相談委員の活動と役割について理解と協力を得ている。このような住民や関係機関との密接な関係を築いている行政相談委員の一部が、住民自治へのエンパワーメントを行っ

ているのではないかと考えられる。

そもそもエンパワーメントとは、久木田純によると「すべての人間の潜在能力を信じ、その潜在能力の発揮を可能にするような人間尊重の平等で公正な社会を実現しようとする価値」で、「自らコントロールしていく力を奪われた人々が、そのコントロールを取り戻すプロセス¹⁸」と定義されている。住民自治とはまさに住民が自らをコントロールすることであり、住民の自立化を出発点にし、住民相互の調整能力や創造能力が働くような仕組みが求められ、住民、自治会・町内会やNPOなどとの連携によって、地域課題を総合的に分析して課題解決能力を高めることが求められる¹⁹。したがって地域において日常的に住民と接しながら多面的な活動を行っている行政相談委員には、行政との上下関係の中で失われていた住民自治をエンパワーメントしていくことが求められるのである。

これらのことから、行政相談委員による住民自治へのエンパワーメントは、行政相談委員の本来の役割である相談を受けて解決を図るという役割、もしくは委員意見として提出するという役割に付随して行われると考えられる。すなわち行政相談委員は、相談を受けて課題を解決する手段の中から、単に住民が行政による解決を待つような手段ではなく、住民自らが解決できるような活動を促進する手段選択することが期待されているのである。あるいは、住民自らが課題解決のための活動を行っていても、制度の障害に阻まれることもある。行政相談委員は住民の声を根拠に委員意見によってその制度を再評価するような役割も求められているのではないだろうか。

したがって次に、住民へ働きかけて苦情や相談を解決した具体的な行政相談委員の活動事例、そして委員意見を提出することで制度改善を促した事例を見る。前者については先行研究の中から、地域力再生と関連づけて紹介さ

¹⁵ 京都市内であれば、南区や下京区といった都市の中心部でこのような受動的・否定的な行政相談委員がいる傾向が強い。2013年8月26日、28日、筆者による行政相談委員への聴き取り調査。

¹⁶ 京丹後市大宮町の行政相談委員は国の行政というよりむしろ、京丹後市の行政運営の改善に努めている。2013年8月20日、行政相談委員への聴き取り調査。

¹⁷ 広い領域で積極的に活動する委員は、京都市内であればたとえば京丹後市、京都市内であれば北区の行政相談委員がそうである。2013年8月15日、20日、筆者による行政相談委員への聴き取り調査。

¹⁸ 久木田純「概説 エンパワーメントとは何か」『現代のエスプリ』376号、至文堂、1998年、10-34ページ参照。

¹⁹ 今川晃・山口道昭・新川達郎『地域力を高めるこれからの協働』第一法規、2005年、5-6ページ参照。

れている大阪府交野市と大阪府大阪市の2つの事例を紹介する。これらの事例は、行政相談委員が住民との日常的な接点の中から働きかけを行い、地域力再生に貢献したという点で住民自治へのエンパワーメントを行ったと理解できる²⁰。もう1つの事例は、過去総務省や研究者によって行政相談委員の委員意見の模範例として紹介されてきた三重県四日市市における青色回転灯を搭載した自主防犯パトロール活動の事例である。この事例については、行政相談委員が委員意見を提出したことで住民の自主的な活動の障害となっていた制度改善がなかったとは紹介されてきたが、具体的な住民の活動や行政相談委員と住民の接点は明らかにされてこなかった。

行政相談委員の具体的な活動の実態について、これら2つのタイプの事例を紹介することで、行政相談委員がどのような場合にどのようなエンパワーメントができるのかを考察する。

3 行政相談委員と住民自治へのエンパワーメント

3.1 住民が行政相談委員のもとを訪れたことを契機とした直接的なエンパワーメント

ここでは、先行研究で紹介されている事例をレビューし、住民が行政相談委員のもとを訪れ、相談を申し出たことを契機にその住民に直接エンパワーメントが行われた事例を見てみたい。

・事例①：樹木の繁茂（大阪府交野市）

大阪府交野市では、ある住民が、民有地にある樹木が繁茂し国道の路肩にはみ出したことで自動車通行の妨げになっているとの相談を行政相談委員に申し出た。相談を受けた行政相談委員は、現地の状況を写真に納め、管区行政評価局と共に大阪府土木事務所に改善を申し入れた

が、それだけでは不十分と考え、同時に土木事務所、交野市、住民の3者で話し合うように働きかけたのである。結果として、この3者で道路交通の危険防止のための協議を行い、樹木剪定等についての協定を締結するに至ったのである。その協定は、土木事務所が危険と判断した場合には、地元に対して剪定範囲と作業時期を事前に連絡し、同事務所の費用により剪定を行う、土地所有者等は剪定した樹木の財産権を放棄するという内容である。この事例は地域の課題を解決する中で住民参加を促した事例として紹介されている²¹。行政相談では、近隣同士の問題についての相談を頻繁に受けるが、行政が介入困難な問題も多く、解決困難なのである。特に空き家や樹木の問題となれば、所有者がなかなか見つからない、所有者が伐採をしたがらないといった理由で危険な状態を解決できない現状を続けていかなければならないことも少なくない。たとえば、京都府の丹後地区行政相談推進協議会²²も、2013年7月に開催した自主研修会で「公共の道路交通を妨げている樹木の伐採を巡っての行政機関側の苦悩」というテーマで意見交換を行っている。このテーマは行政による解決が困難な事例における住民自治の可能性を追求した事例として、今後も重要になってくると考えられる。

交野市の行政相談委員は、住民自らが自身の地域課題について今後どのように対処していくか議論を行うきっかけを住民に与えた形でエンパワーメントを行ったのである。

・事例②：放置自動車（大阪府大阪市）

大阪府大阪市では、通学路において放置自動車とその周辺不法投棄が問題となっていた。このことを問題視した住民は、警察や道路を管理する市に苦情を申し出たが、それぞれ単独では処理できないと追い返された。そこで住民は行政相談委員のもとを訪れ、相談を受けた行政相談委員は市の相談窓口、道路管理部局、廃棄物処理部局、違反車両を取り締まる警察などの

²⁰ 京都府では「地域に暮らす方々が、暮らしやすい魅力的な地域にすべく、自分たちで考えて行動する」ことを地域力推進活動と定義している。したがってこのような状態を目指して住民に働きかけることを、住民自治へのエンパワーメントと理解することが可能である。

²¹ グループGS近畿 前掲論文参照。

²² 京都府の行政相談委員の協議会は、京都府全体の京都行政相談委員協議会のほか、京都地区、洛南地区、山城地区、南丹地区、丹後地区の5つの行政相談推進協議会があり、自主研修会や交流会等をそれぞれ行っている。

関係機関に協力を呼びかけるとともに、自治会長をしていた経験から、住民による再発防止の活動も必要と考え、地元自治会にも住民への啓発活動を行うように働きかけた。関係機関による放置自動車や不法投棄の撤去が行われた後、行政相談委員はさらに地元自治会に働きかけ、再発防止のために夜間の防犯パトロールを行うよう促した。この後防犯パトロール活動は定着し、さらにこの活動はマスメディアにも取り上げられるようになり、不法投棄が再び行われることはなくなった。この事例は、不法投棄に關して住民自治の活動を促した事例として紹介されている²³。

これら2つの事例は、日常的に住民が問題を認識していながらも、長い間、解決策が見えてこなかった事案であり、行政相談を契機として解決が導かれたのである。その際、行政相談委員は単に行政が解決するように調整するだけではなく、住民が自身の地域課題について議論する機会を設けたり、住民が自ら解決や再発防止に向けて活動できるように促したのであり、そこに行政相談委員のエンパワーメントがある。ただし、事例を見てもわかるように、住民へのエンパワーメントを行うかどうかはその行政相談委員個人の判断によるところが大きい。上述した事例では、行政相談委員は従来から地域における住民との関わりを持っており、そのために住民に働きかけることも容易であったと考えられる。

3.2 行政相談委員が独自に委員意見を提出したことによる間接的なエンパワーメント

次にこれらの事例とは性格の異なるエンパワーメントを見てみたい。ここで紹介する事例は、先に紹介した2つの事例と異なり、住民は自主的に防犯活動を広く展開しており、また、行政相談委員は直接住民と関わっていない。行

政相談委員制度の中に、委員意見のしくみがあるのは先述した通りだが、ここで紹介する行政相談委員は、自身の知り得た情報について疑問に思い、委員意見として提出することによって住民の自主的な活動の障害となっていた制度の改善を促したのである。この事例については、特に住民の活動に視点を置いて考察したい。

・事例③：青色回転灯を搭載した乗用車による 自主防犯パトロール（三重県四日市市）²⁴

四日市市の別山地区（「別山」は四日市市川島地区の中の一つの町名）では、新興住宅団地であるため転居が多く地域内のつながりが薄く、空き巣や車上荒らしが多かった。このことに危機感を抱いた住民は、住民総会において防犯パトロールの協力者を募り、初めは2人から、そしてその後徐々に人数を増やしながら活動を始めた。そして防犯に関して問題意識を持つ住民らによって2003年3月、「別山安全なまちづくり推進委員会」が発足した。パトロールを始めた当初はまちを歩いてパトロールすることに意味があるという認識が多かったが、やがて雨や寒い日でもパトロールができること、空いた時間に単独で巡回出来ること、女性が参加しやすいことなどのメリットから、多くの乗用車で地域を回るようになったのである。

しかしながら、普通の乗用車でパトロールしていること、つまり団地内を徐行していることが逆に不審車と勘違いされることが多かった。その際、メンバーの1人が回転灯を搭載した乗用車でパトロールするアイデアを出し、青色回転灯ならば使用可能であったため²⁵、実際にそれを搭載した乗用車で自主防犯パトロール活動が始まった。巡回するメンバー同士だけでなく家族ぐるみの交流も始まり、こうして自主防犯活動は、四日市市別山地区をベッドタウンではなく、人が生きていくまちにする「まちづくり」活動であるという認識が広まった。

ところが2004年1月、青色回転灯を搭載し

²³ グループGS近畿、前掲論文参照。

²⁴ 四日市市役所市民文化部、また当事者である伊藤嗣也氏への筆者による聞き取り調査、2012年7月13日。

²⁵ ちなみに、赤色回転灯は警察・消防などの緊急自動車用、黄色回転灯は国土交通省による道路維持作業用自動車用、緑色は大型の道路運送用自動車用、紫色が停止中の自動車用（衝突防止）、そして現在はこれらに加えて青色が自主防犯活動用車用であると定められている（道路運送車両法、道路交通法施行規則参照）。

た乗用車の使用が道路運送車両法に抵触することが判明し、同年2月に三重県警は回転灯の使用自粛を要請してきた。国土交通省中部運輸局自動車技術安全部は道路運送車両法に明らかに違反しているという見解を示した。この道路運送車両法は回転灯を使用できる車を定めており²⁶、それは都道府県の公安委員会が認めた緊急車両のみであり、防犯パトロールでの使用は想定されていなかった。「警察に頼らず効果を上げている」という住民の声は行き場を失い、徒歩での巡回中心に変えた。三重県警も弾力的な運用を中部運輸局と検討しようとしたが、前例がないことから断念せざるを得ず、やむなく青色回転灯の使用をやめるよう指導するしかなかったという。

だが、「罰金と家族の安全はてんびんにかげられない」と主張し、青色回転灯を使い続けるメンバーもいた。防犯パトロールが手薄になった3月には乗用車が1台盗まれ、逆に青色回転灯の威力が再認識されるという事件もあった。このようなことから、四日市市の防犯パトロールを行っていた住民を中心に警察庁に対する要望活動が行われた。

2004年の5月、総務省は防犯目的で地域を限定しての回転灯の使用を認めるよう国土交通省などと協議し始めた。この時点で、青色回転灯を搭載した乗用車の使用を可能にするよう求める声は四日市市以外にも各地から国土交通省に届いていた。この総務省と国土交通省の協議のもととなったのが、全国の自主防犯活動の支援を目的とした総務省の「地域安心安全アクションプラン²⁷」の提案である。この中には青色回転灯の使用を認めることも盛り込まれており、総務省は国土交通省や警察庁と協議する方針を示した。

5月下旬には、国土交通省は青色回転灯の防犯効果が高いことを認め、乗用車への搭載を認める方針を固めているとの報道がされた。6月上旬、国の方針として、固定式の青色回転灯の取り付けのみを認めることが発表された。その内容は、青色回転灯は乗用車に固定するこ

と、パトロールには専用車を使いパトロール時以外は点灯しないこと、車体に団体名と防犯パトロール車であることを明記すること、申請者資格は市町村・県警などに委嘱された団体等であること、である。そして6月10日から、この内容に対するパブリックコメントが実施された。

警察や国土交通省の立場では、青色回転灯が悪用されることが懸念材料であり、なるべく簡単に着脱できない青色回転灯の方が好ましいという認識があった。しかしながら実際に防犯パトロール活動をしている住民にとっては、固定式の青色回転灯しか認められないことは防犯パトロール専用の乗用車を別に用意しなければならない上、実際に運用するとなると1台では済まず、複数台用意しなければならないということになるため、金銭面や管理においてさまざまな問題が生じてしまうのである。着脱式のメリットは、通勤や買い物の行き帰りに自家用車に取り付けることでいつでも誰でもパトロール活動として巡回できるところにあり、このことは自主防犯パトロールの根幹とも言える部分であった。

6月下旬から7月上旬にかけて四日市市および三重県は警察庁と国土交通省へ着脱式も認める要望活動を実施し始め、同時に四日市市は構造改革特区の申請も視野に入れた準備を始めた。7月上旬には着脱式でも悪用されない工夫のしかたを警察や住民も一緒になって考え始めており、証明を受けているのかどうかを一目で見分けられるようにできれば着脱式も可能になるという見解を警察庁は示していた。住民はパブリック・コメントにも応じ、警察発行のステッカーを乗用車の前後ガラスに貼って乗用車と使用者を特定して警察に申請し、その乗用車だけでパトロールする、という意見も出されていた。

そうして9月28日、警察庁・国土交通省から防犯パトロール車への着脱式の青色回転灯を認めるしくみ（道路運送車両法の保安基準第55条の規定による基準の緩和）が12月1日よ

²⁶ 道路運送車両法の保安基準は道路運送車両法の第三章（第四十条から第四十六条）参照。青色回転灯に関しては、第四十一条の「自動車は、次に掲げる装置について、国土交通省令で定める保安上または公害防止その他の環境保全上の技術基準に適合するものでなければ、運行の用に供してはならない。」、同条十三の「前照灯、番号灯、尾灯、制動灯、車幅灯その他の灯火装置および反射器」に該当する。

²⁷ 犯罪対策閣僚会議 HP、<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/hanzai/dai3/siryou2-3.pdf> 最終アクセス2013年11月27日。

り運用されると発表された。内容は、着脱式の運用にあたっては、住民団体（NPO 含む）がパトロールに使う車両を地元の警察署に申請し、認められれば、標章が交付されるというものであった（詳細は後述）。その後10月から11月の月上旬にかけて四日市市地域防犯協議会で協議し、11月17日に市長名で地域防犯活動推進員として、四日市市地域防犯協議会加盟の4団体24名が委嘱された。そして12月1日夜、11台のパトロール車が出発した。現在四日市市内では13団体が登録されており、青色回転灯を搭載した乗用車で自主防犯パトロール活動を実施している。青色回転灯を搭載した乗用車による自主防犯パトロールはその後全国的に注目されるようになり、現在では多くの自治体で目にすることができる。

一方で、四日市市における住民の自主防犯パトロール活動が国の制度的な障害に阻まれている事実を新聞報道で知ったいなべ市²⁸の行政相談委員は、行政相談委員法第4条の委員意見提出の制度を使い、青色回転灯を設置した乗用車による自主防犯パトロール活動を認めるよう求める意見を提出した。この意見は総務省を通して国土交通省自動車技術安全部に連絡され²⁹、そして総務省の策定した「地域安心安全アクションプラン」をベースにして総務省、国土交通省、警察庁の3者間で協議が行われ、その後保安基準の規制緩和が実現し、全国で警察庁の許可を得た団体が青色回転灯を乗用車に設置した自主防犯パトロール活動を行うことが可能となった³⁰。この要望活動の中で作られた四日市市地域防犯協議会は現在も四日市市における住民の自主防犯活動の核となっており、青色回転灯の搭載許可を警察庁から得るためには事前に協議会に参加し、その承認を経なければならない。四日市市の青色回転灯を搭載した乗用車による自主防犯パトロール活動に関する情報はこの過程を経て全国で有名になり、多くの地域が後に続いた。現在では、多くの地域で住民による自主防犯パトロール活動の選択肢とし

て、青色回転灯を搭載した乗用車による自主防犯パトロール活動がある。

先の事例①、②と比較して、この事例における住民は、自主的に防犯活動を始めたという点で、地域の問題は自身で解決しようという自治の意識が高く、地域の問題は自ら解決しようと活動していた。その活動の中で、より安全に、より効果的に活動できる方法を工夫していた中で青色回転灯を搭載した乗用車による防犯パトロール活動に至ったのである。ところがその活動は、制度の障害に阻まれたのである。しかし四日市市の住民は自らの活動の正当性を訴えながら規制緩和を要求し、さらに自身の活動を一層発展させるために四日市市地域防犯協議会を設置し、各地区の自主防犯団体だけではなく、四日市市役所市民文化部市民生活課、四日市市内の3つの警察署、教育委員会も巻き込んだ。この協議会では情報・意見交換を行い、さらに防犯活動以外にも交流が生まれたことで防犯活動はまちづくり活動に近づいていった。

この事例でエンパワーメントを行った行政相談委員は、四日市市の住民や行政職員等とは直接関わりを持っていなかった。いなべ市の行政相談委員は偶然新聞で四日市市の自主防犯活動と制度が障害となっていることを知り、委員意見を提出し、制度を改善するよう要求することで貢献できると考えた。委員意見のしくみは、行政相談委員個人が日常で発見した課題を意見としてまとめ、その行政相談委員が配置された都道府県の行政評価事務所に提出する。もちろんこの事例のように、自分が担当する地域の問題であるかどうかは問われず、どのような問題でも対象となる。四日市市の住民は行政相談委員が意見を提出したという事実だけでなく、行政相談委員という存在することさえ知らなかったが、住民の要望活動もありながら、行政相談委員の意見も結果として規制緩和の実現につながったのである。今や日本中の自主防犯活動団体が青色回転灯を搭載した乗用車によるパト

²⁸ 四日市市の北方に位置する。

²⁹ 国土交通省資料「行政相談窓口へ寄せられた主な要望と改善事例」<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/supporter/h16/02-1.pdf>（2012年6月28日アクセス）

³⁰ 行政相談委員の委員意見が青色回転灯を搭載した乗用車での自主防犯パトロール活動を可能にしたことは総務省・国土交通省ともに認めている。「行政相談窓口へ寄せられた主な要望と改善事例」<http://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/supporter/h16/02-1.pdf>（2013年9月7日アクセス）、「行政相談委員の活躍の一端」http://warpp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/258151/www.soumu.go.jp/s-news/2005/pdf/050512_2.pdf（2013年9月7日アクセス）

ロール活動を選択肢の1つとしている。この事例は、行政相談委員の委員意見が住民自治の活動の幅を広げることとなった事例であり、住民自治の活動を制約する制度の検討・評価を実現できたという点でエンパワーメントなのである。

3.3 行政相談委員による住民へのエンパワーメントのあり方

以上3つの事例を見てきたが、住民自治への行政相談委員によるエンパワーメントは場合に依りてさまざまな形で行われる。したがって行政相談委員個人の能力や資質、判断に依るところが非常に大きい。

行政相談委員本来の業務は、住民に関係機関の紹介を行ったり、関係機関に住民の相談内容を伝え、改善を要求することである。すなわち、相談を受けた行政相談委員がその解決を自身の責任として、住民へ解決をもたらすのである。積極的な行政相談委員の中には、このことこそが行政相談委員の使命であり、確実に解決をもたらすことが行政相談委員への信頼へつながると考えて活動している委員も多い³¹。しかし、事例①や事例②において行政相談委員は、関係機関の紹介や関係機関への連絡だけでは今後も同様の事例が発生した際にも住民は行政の解決に頼るだけで根本的に解決しないと判断し、今後同様の問題が再発生することも防ぐために住民自ら活動するよう促したのである。この直接的なエンパワーメントでは、行政相談委員は日常的に住民と信頼関係を築いている必要がある。実際に事例②において、行政相談委員は自治会長を経験するほど地域で有名な人物であり、またそのため住民からの信頼や住民への影響力も大きかったと考えられる。したがって解決にあたって住民に自主的な活動を促すことにも成功したのではないだろうか。

事例③の場合、自治意識の高い住民の自主的な活動の障壁となっていた制度の規制緩和を実現させることで、結果的に住民自治を促進するに至った。委員意見を提出した行政相談委員に

とっては、四日市市の住民との直接の接点もなかったことから、自身の問題意識に沿った意見を提出したに過ぎないかもしれないが、結果的に四日市市の自主防犯活動団体だけでなく、日本全国の自主防犯活動団体へのエンパワーメントにつながったのである。委員意見が制度改善をもたらすことで住民自治の活動を促進することは今川晃が指摘しているように、補完性の原理を促進させることにもなるのである³²。梶井孝も「現在でも行政に対する苦情などのルートは、多岐にわたるものがあるが、とすると、このルートは分権化しすぎて、住民の苦情も聞き流される場合もあるものと思われる³³」と述べている。ここに、行政監察と政策評価の機能を有する総務省の大臣に意見を提出できる意義があると考えられる。意見提出を行ったのは四日市市ではなくいなべ市に配置された行政相談委員ではあったため、住民と行政相談委員の直接的な接点はなかったものの、結果的に住民の自主防犯活動はさらに活発化し、さらにその活動は全国に広まることにもなった。この点で、行政相談委員による意見提出は住民へのエンパワーメントになりえたのである。

つまり、行政相談委員は2つの方法で、住民自治へのエンパワーメントがその役割として求められる。1つは、地域の中で課題が住民の活動によって解決できる可能性がある場合ならびに住民の活動によって類似の課題が再発生することを防ぐ可能性がある場合である。この場合は、行政相談委員は直接住民に働きかけ、課題解決のための議論を促したり、何らかの活動を行うことを促すのである。もう1つは、住民が自ら地域課題の解決のための活動を行う中で、何らかの制度がその活動の障害となる場合である。もちろん悪用を防ぐために青色回転灯の搭載が規制されていたように、各制度には理由があるが、その制度を検討し再評価するルートとして行政相談委員の委員意見が有効なのである。

このような住民へのエンパワーメントを行う中で行政相談委員に期待されることは、前者の場合、行政相談委員は地域の住民や関係機関と

³¹ 筆者による京丹後市の行政相談委員、吉岡秀巳氏への聞き取り調査、平成25年8月20日。

³² 今川晃、前掲書、100ページ参照。

³³ 梶井孝「行政相談委員の意見具申制度をもっと活かそう」、今川晃編著、前掲書、113ページ。

の強いネットワークを築いている必要があるし、また、解決の手段として住民に自ら活動するよう促すような方法を行政相談委員の中で普及させていく必要がある。後者の場合も、四日市市の事例からわかるように、常に問題探索のアンテナを諸所に向けていなければならない。この2点が、行政相談委員に求められている資質であると考えられる。では、こういった資質を形成するためには、どのような取り組みが必要になってくるのか、次章で検討したい。

4 行政相談委員の役割と資質についての今後の課題

ここでは、行政相談委員の資質を検討する上で、住民自治へのエンパワーメントという役割を行政相談委員が果たす中での課題を、管区行政評価局・行政評価事務所からの支援という点と、行政相談委員による自主的な協議会の活動という点の、2つの点から考察したい。

4.1 行政相談懇談会、委員意見のための支援

大阪市や交野市において行政相談委員は、自身の持つネットワークを活用して住民へのエンパワーメントを行った。行政相談委員は法律で定められた国の行政機関等に関する相談以外にも地方自治体や民間に関する相談も多く受け付けている実態があり、これらの解決にあたっては行政相談委員が持つネットワークが重要な意味を持つ。このようなネットワークは、日常的な行政相談活動で形成されるほか、委員自身が公務員や自治会役員を経験していることにも大きく依存している。また、自治会や町内会の代表者を集めて開催される行政相談懇談会もネットワーク形成に有効であると考えられる。

最近では行政相談制度と地域力再生が関連づけられる中で行政相談懇談会の重要性が見直され、近畿管区行政評価局のある大阪府では

2011年度に行政相談懇談会を7カ所で開催した。行政相談懇談会は自治会長や町内会長など各種地域団体の代表者を集め、管区行政評価局・行政評価事務所職員の参加も得ながら行政相談制度のPRや潜在的な問題の調査を主目的として行われている。これらの場を設けることで地域における課題の解決を、各種地域団体と連携することで一層促進し、このことで地域力再生に寄与していると指摘されている³⁴。

このように、地域の各種団体の代表者が集う場に行政相談委員や管区行政評価局・行政評価事務所職員が参加して開催される行政相談懇談会では、従前より問題となっているにもかかわらずなかなか解決へとつながらなかった問題が行政相談を通じて解決されるという事例がしばしば見受けられる。先に紹介した大阪市や交野市での事例のように、住民自らが解決と問題の再発生防止のために活動できるようなエンパワーメントを行うことが行政相談委員には求められているのであり、今後は行政相談懇談会の開催数の増加を図りながら同時にどのようなエンパワーメントができるかという観点から、たとえば各行政評価事務所単位で職員と行政相談委員が共に考えていかなければならないだろう。

行政相談委員の支援という点から、行政評価事務所の果たす役割は大きいと考える。行政評価事務所は、新たに委嘱された行政相談委員の指導はもちろんのこと、まだ相談活動に慣れない行政相談委員には、職員が定例相談所に付き添って助言を行ったりノウハウを教えたりすることもある。また、行政評価事務所では総務省行政評価局が制定した「行政相談委員との協働の充実及び行政相談機能向上のためのアクションプラン³⁵」をもとに行動計画を策定しており、行政相談委員への支援、行政相談委員との連携を強化していくことが書かれている。

さらに、委員意見の提出についても、このアクションプランの中で活性化が求められている。そこでは、研修や周知等を通して各委員にどのような問題意識が委員意見となるかについ

³⁴ グループGS 近畿、前掲論文、37ページ参照。ここでは「地域力」とは、「地域の潜在的な能力を活用し発展させることを通じて、地域における自主的な問題解決や課題への取組を実現していく能力」と定義されている。

³⁵ このアクションプランは2013年4月に改定され、従前の4項目に加え、災害発生時の対応や国際協力の推進といった方針に基づいた行政相談活動についての項目が示されている。

て指導を行いながら意見提出を促している。もちろんそのことも意見提出総数を増やす上では重要であるが、現行の委員意見提出の制度は行政評価事務所や行政評価局の会議を何度も通ったもののみが総務省に伝えられることになっており、行政相談委員個人が地域で発見した個々の課題の本質が失われてしまうかもしれない。委員意見提出の制度については稿を改めて論じたい。

行政相談懇談会にしても、委員意見提出の制度にしても、現状では管区行政評価局・行政評価事務所の協力や支援なしでは行うことができない。行政相談懇談会や委員意見の提出を活性化するためには、行政相談委員による住民自治へのエンパワーメントが行政相談制度の重要な役割の1つであるという認識のもと、管区行政評価局・行政評価事務所から行政相談委員への積極的な協力が必要である。

4.2 行政相談委員個人の資質と協議会

地域課題を住民自らが解決できる可能性がありながらも、行政への依頼心によってそれが消え去ってしまっている現状がある。一部の行政相談委員によって住民自治へのエンパワーメントは行われてはいるが、ごくわずかな事例である。もちろん、ボランティアである行政相談委員にあまりに多くを期待するべきではないし、どの委員も、相談者の悩みを解決することに行政相談委員としてのやりがいを感じ、それぞれ使命感を持って活動している。たとえば、国民から苦情や相談を受ければすぐに関係機関へそれを伝え、改善を求めることを使命と感じている行政相談委員は、国民の悩みを解決することが国民からの信頼につながるし、それこそが使命であると考えている。一方で、行政相談委員が無差別に解決を提供すべきでないと考えている委員は、行政相談委員への期待をあまり国民に持たせるべきではないとして、関係機関を紹介し、国民自らがそこを訪れて解決することが最善であると考えている。

両極端な例を紹介したが、このように多様な委員が存在している中で重要な意味を持ってい

るのが、行政相談委員の任意団体である協議会である。行政相談委員の協議会には、各都道府県の都道府県行政相談委員協議会（地相協）、管区ごとの行政相談委員連合協議会（広相協）、全国組織の全国行政相談委員連合協議会があり、さらに地相協の中では、地区ごとに分かれた行政相談推進協議会が存在している。たとえば京都府では、京都地区、洛南地区、南丹地区、山城地区、丹後地区のそれぞれの行政相談推進協議会があり、自主研修会などを行っている。この協議会は、どのような委員が会長に選ばれるかによって協議会のあり方が大きく変わるのである。会長が委員同士の交流に積極的な人物であれば、自主研修会の開催を年に1回とせず、複数回開催しようとするし、研修会のテーマも現実問題となっているさまざまなテーマを選び、議論し合う。だが、協議会は予算も限られているし、個々の委員も他の活動の兼ね合いがある。このような状況の中で、自身の委員としての活動や経験を交換し合う場である自主研修会を評価しない委員もいる。しかし、協議会を活性化することで、行政相談委員は個人だけで活動するのではなく、より他の委員を意識して活動するようになり、着実に行政相談委員全体の資質を高めていくことができると考えられる。行政相談委員制度のあり方に関する研究会では、行政相談委員の協議会について、体制の整備・強化や関係機関との連携の強化についての提案などがあり³⁶、協議会としての機能の強化が指摘されている。現状でも、いくつかの地相協では自主的な研修会を開催して情報交換や学習の機会を設定しているが、行政相談委員は基本的に個人単位で活動しているため、互いの活動を知る機会が少ない。積極的な行政相談委員の熱意を拡散させるためにも協議会を活性化し、行政相談委員同士の議論に火を付け、管区行政評価局・行政評価事務所に大きな影響を与えるようになれば、行政相談委員の役割も強固になるだろう。しかし協議会の活性化といっても、行政相談委員はボランティアであることからすべてを強制はできないし、各委員の会費から成り立っている協議会の予算も限られており、課題は多い。けれども、住民自治へのエン

³⁶ 行政相談委員制度の在り方に関する研究会、前掲報告書、79-82 ページ参照

パワーメントという行政相談委員の役割を拡散していくのは、協議会からであるように思われる。

5 おわりに

行政相談委員は、相談者の悩みを聞いて気持ちを整えることから、道路や川の危険の箇所についての苦情の解決、そして行政の運営に関わる苦情の解決、制度の改善に至るまで、非常に広範な領域において国民の視点から課題の解決を図っている。国民の視点からの相談受付・課題解決といっても、さまざまな考えを持った行政相談委員がいて、相談を受ければすぐに関係機関へ交渉に向かう委員もいれば、なるべく自身に関わることなく、当事者間で調整できるよう関係機関への紹介のみを行う委員もいる。このことは、各委員が行政相談委員としての使命をどのように考えているかに依る。どのような考えの委員も、積極的な委員は研修会において自らの使命観にもとづいて意見交換を行い、さまざまな意見が交換されることで行政相談委員としての活動の領域が広がるのである。

本稿では、多様な行政相談委員としての活動の中で、一部の行政相談委員が住民自治へのエンパワーメントを行っていることを確認した。1つは相談を受けた後、事案を処理する過程で住民の自治活動や参加を促す直接的なエンパワーメントであり、もう1つは自身の問題意識にもとづいて委員意見を提出することで、間接的結果的に住民自治へのエンパワーメントへとつなげた。このような解決方法について、行政相談委員の間ではまだ認識は普及していない。行政相談委員制度の課題でもあるのだが、行政相談委員の中には受身で相談を待っており、したがって相談件数も増えず、そしてやりがいを感じないという悪循環に陥っている者もいる。しかし行政相談委員は、民間人ボランティアであることから、個人の活動について多くは強制できない。それでも、自主的に多様な活動を行っている行政相談委員は、行政相談委員協議会において自主的に開催される研修会で、自身の経験や意見を語ることに意義を見出しているし、そのような意見交換が今後の行政相談委員のあり方の方向性を決めていくと考えられる。

最後に筆者の今後の研究課題について述べたい。本稿においては、行政相談委員による住民自治へのエンパワーメントには多様なタイプがあると主張してきたが、それをより根拠づけるためには、行政相談委員の実態的な活動について、一層多くの事例を集めなければならない。また、民間人ボランティアである行政相談委員の活動をより発展させるためには、先にも述べたように、行政評価事務所、そして管区行政評価局の支援が重要となる。この管区行政評価局・行政評価事務所と行政相談委員の関係という視点から、行政相談委員制度のあり方を見ていくことも必要だと考える。

参考文献・資料

・著書

1. 今川晃・山口道昭・新川達郎『地域力を高めるこれからの協働 第一法規、2005年。
2. 今川晃『個人の人格の尊重と行政苦情救済』敬文堂、2011年。
3. 片岡寛光監修、今川晃・上村進・川野秀之、外山公美編著『アジアのオンブズマン』第一法規、2012年。
4. 行政管理庁史編集委員会『行政管理庁史』財団法人・行政管理研究センター、1984年。

・論文

1. 今川晃「熱意の領域における行政相談活動の意義と役割」今川晃編著『行政苦情救済論』社団法人・全国行政相談委員連合協議会、2005年、87-91ページ。
2. 川上宏二郎「総務省の行政相談制度の意義と効果」今川晃編著 前掲書。
3. 久木田純「概説 エンパワーメントとは何か」『現代のエスプリ』376号、至文堂、1998年、10-34ページ。
4. グループGS 近畿「行政相談と地域力再生」『季刊行政相談 No.125』社団法人・全国行政相談委員連合協議会、2010年6月、34-37ページ。
5. 蓮池穰「行政相談委員の活動と役割」今川晃編著 前掲書、106-111ページ。
6. 平松毅「行政相談とオンブズマンの棲み分け」今川晃編著 前掲書、32-35ページ。
7. 榎居孝「行政相談委員の意見具申制度をもっと生かそう」今川晃編著 前掲書、112-116ページ。

・報告書

1. 行政相談委員制度の在り方に関する研究会『行政相談委員制度の在り方に関する研究会報告書』、2009年7月。

・ホームページ

1. 総務省行政相談ホームページ

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/index.html

(2012年9月2日アクセス)

2. 四日市市ホームページ

<http://www5.city.yokkaichi.mie.jp/> (2012年9月2日アクセス)