

行政相談の副次的(?)効果

島根大学法文学部准教授

毎熊 浩一



ビフォーアフター

「国民の味方」、「とても愛のある仕事」、「大変そうでもやりがいのある」、「奥が深い」、「単純に面白そう」、「私たちの生活に欠かすことのできない」、「多くの人々の生活を支え笑顔を増やすって素敵」……。これらは、大学生による「行政相談」評である。そもそも「国民一般の認知度(周知度)が低い」(『行政相談委員制度の在り方に関する研究会報告書』H21・7)との指摘があるなか、にわかには信じがたいとの向きもあるろう。

種を明かす。くだんの評価は、島根行政評価事務所(当時)による「出前講座」を受けた後の声なのであった。

事実、受講「前」は、総務省本体に対してですら次のような意見が大半を占めていた。「名前も初めて聞いた。初耳状態」、「元々なんの関心もなかった」、「とっつきにくいイメージ」、「なんとなしに雑用の印象」、「東京にあって首都圏の人のことしか考えていないんだらうな」など。いわんや行政相談をや。

行政統制機能

では、なぜかくも大きな心証の変化が見られたか。無論、そのプログラムやプレゼン法など、講座自体の妙は見逃せまい。例えば今年度は、特に若手職員による「総務省に入るきっかけと

働き始めての実感」コーナーが好評を得ていたし、かつてはクイズ式の進行や担当職員のキャラがウケたこともあった。しかし、それだけではない。学生レポートからは、行政相談が現に持つ「機能」にまでその理解が及んだ結果としての高評価であったことが分かる。

曰く「行政をチェックし是正する仲介のような役割」、「しっかり国民の意見に耳を傾けて頂き、そして、実際に改善しているという行動がすごい」、「市民の生活が快適になったり、市民の安全を守ったり」、「(行政が)国民の生活を脅かす等の抑止力になる」等々。

ところで、筆者の専攻する行政学に

は、「行政統制論」という領域がある。「民主主義体制のなかの非民主主義的な主体」（金井利之）たる行政をいかに主権者の意思に服せしめるか、を主題としている。翻って行政相談。「行政などへの苦情や意見、要望を受け、その解決や実現を推進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組み」（総務省HP）であり、国際的に「オンプズマン（的）」とも称される。まさしく行政統制制度の代表格といえよう。受講生は、講座を通じ、まずもってこの点に得心したのであった。

若者と政治

けれども、学生たちは、この制度にもう一つの働き（さしあたり「参加促進」機能と呼ぶ）をも看取したようである。いやむしろ講義担当者としては、それをも狙って本出前講座を企画したのであった（と密かに自負している）。これは筆者年来の関心と関わる。

周知のとおり、若者と政治との間には懸隔がある。低い投票率はその端々な現れであろうし、筆者には特に、政策決定過程への参加意欲の低さが気掛かりである。例えば、内閣府『平成25年度我が国と諸外国の若者の意識に

関する調査』によれば、「将来の国や地域の担い手として積極的に政策決定に参加したい」と考える若者はおよそ三人に一人。比較対象6か国（韓国、アメリカ、英国等）の中で最も低い。かかる消極さの要因は様々であるが、その一つに「政治的有効性感覚」の低さⁱⁱ（何をしても変わらない）感があることは疑いないだろう。そしてまた、この状況を打開せんと自分なりに（主に学生とともに）実践してきたⁱⁱ経験からしても、畢竟、若者自身が「手応え」（非「動けば変わる」感）を得られるかどうか重要な鍵となる。筆者はここに行政相談のポテンシャルを見たのであった。そして確かに学生の声はそれを裏付けている。改めて耳を傾けてみよう。

もう一つの機能

「行政に参加するといったら選挙が思い浮かぶけど、暮らしの中の小さな苦情などを相談することから行政参加ができる」と知れてよかった、「自分の声が届くという意識は人を動かす原動力になる」、「一個人でしかない自分たちが声をあげたところで…と違ってしまう人が多い世の中のように感じます

が、一人一人の声によって生活をよりよくしていけるんだな」、「これからはもっと積極的に声をあげていきたい」など。

このように、行政相談は、「行政統制」を通じてのみならず、参加の実感・きっかけ・実践機会等を提供するという点で、より直接的に「行政の民主的な運営に寄与」（行政相談委員法第1条）するものである。だとすれば、それはむしろ「一義的」機能と位置付けられるべきかもしれない。タイトル中に「？」を付した所以である。

最後に…。学生は注文も忘れない。「行政はこういった制度を市民に教える努力が足りないと思う。もっと自分たちのすばらしい業務を広めてほしい」、「（相談委員に）もっと女性の方が増えるといいな」、「これからも、縁の下の力持ち」として国民の生活を支えていってください。筆者も同感である。

i 小職担当講義（現在は「政治・行政学入門」の一環（1コマ90分）として実施。本科目は法経学科の必修専門科目、受講生は例年約100名である。初回は2004年、実に15年近く続いている。関係者各位にはこの場を借りて謝意を表したい。なお、ここでの学生の声は、今年度及び昨年度実施分のレポートから引用したものである。

ii 例えば、筆者が顧問を務める島大生サークル「ポリレンジャー」の活動を参照されたい。
<https://www.facebook.com/poliranger/>