

特別寄稿

# 回想(節目のときに行政相談委員の皆さんと仕事をして…)

行政改革推進本部事務局次長  
(元行政相談課長)

白岩 俊



行政相談委員の皆さん、全国行政相談委員連合協議会50周年、おめでとうございませぬ。

我が国が大きく変わってきたこの50年間の間を、様々な方が委員になられて、組織の歴史を紡いでこられた。簡単なことではありませぬ。心から敬意を表します。

ふと我が身を振り返りますと、50年前と言えは、私の家にはカラーテレビも電話機もありませんでした。私はまだ母の膝の上で、「おはなはん」の曲を口ずさんでご機嫌でした。眠い目こすりながら見た「天と地と」では「うえすぎけんしん」が、「すろーにん つきかげひょうご」と同じくらいかっこよかった…。

そんな私にも「行政相談」と「50年」

というところ、どうしても思いが溢れることがあります。それは、わずか10年ばかり前、私が本省の行政相談課長として、委員制度50周年の行事の企画に携わった頃のこと。この記念の季刊誌にその頃のことを少し書かせていただきたいと思いません。

私はその課長になった当時、行政評価局は年金記録確認の事務にも携わっており、その影響もあって各地の事務所で委員さんと行政評価局との間のコミュニケーションが不足がちになっていると言われておりました。

「よおし、それでは任期中に全事務所に行つて、各地の委員さんのお話を聞か

せていただこう。」もともと、各地の状況を見たかった私は、ひそかに(そしてかなり気楽に)決意いたしました…。

当時会長でいらつしやうた故谷委員のおひざ元の三重県から始め、当初は1泊2日の日程で3事務所回つたりもしました。そんな日程の中で、「できれば委員さんたちとお話しさせてください。」と事務所にお願ひしますと、大抵は地相協の役員の方が、お忙しい中都合をつけて会つてくださいました。

その時の話題は、大きく分けて二つ。一つは、委員さんが日ごろやっている行政相談に関すること。ご経験、困りごとや行政評価局への意見など…、当時本省でまとめたばかりの「行政相談委員制度

の在り方研究会」の報告書に関連して伺いました。もう一つは、間もなく迎える委員制度50周年についてでした。

一つ目の話題については、お会いした委員さんたちは、ご自分の経験、地協協の仲間の話題など、初めて行政相談業務を担当する私に分かるように、いろいろ聞かせてくださいました。これは、新任課長にとって、非常にありがたいものでした。

県道と国道のつなぎ目のところで除雪の雪が溜まって通行が困難になっていたのを解決した話、相談を受け付けたはいがどう決着を付けていか誰の助けも得られず孤軍奮闘した話、新市長さんが新しい市民相談の仕組みを立ち上げたお陰で行政相談委員に対する扱いが変わったという話…。

どうも法律制度を振りかざす本省仕事に浸かっている、法律などの文字がちよつといじれば物事を解決できたような錯覚をいだくようになっていました。どんな仕組みがあっても、実際に人が動かなければ、何も始まりません。行政相談の現場では、委員さんと関係者の知恵と創意があつて、初めて必要な対処がな

されていると知りました。また、一方、委員さんが直面する困難には我々行政評価局の職員の工夫が有効なものも多いように思えました。平成22年のアクションプラン<sup>(注1)</sup>で、委員さんとの「協働」と、全国一律でない現場での工夫を重視したのは、この時の経験からです。

もう一つの話題、50周年の行事の関係では、10年以上委員を引き受けていただいている方と話しているのに、10年前に委員制度40周年の行事が行われたことを知らないとか、知ってはいるが何をやっただか印象が薄いと言う方が多かつたことに驚きました。皇太子殿下、総務大臣に来ていただいた盛大に挙行したと記録がありましたので…。

今度の委員制度50周年の行事は、できるだけ多くの委員さんにご参加いただき、みんなで祝い、この記念すべきときに委員であつたことを喜べるようにしたいと思いました。それなら、「全国から全員お集まりいただく!」と見栄を切りたいのですが、会場や予算など現実的ではありません。いろいろ考えました。そして、行政相談委員の全国団体である全相協に、行事の主催者に加わっていただく

というアイデアが浮かんだのです。

「全相協が主催者になっていただければ、役所と委嘱を受けた行政相談委員との関係を基にして役所が『お願いする』とか『ご招待する』というのではなく、委員が自主的な活動の一環として国の公式行事の企画をするという取組もできるようになるのではないかと」

このアイデア、幸いにして当時の全相協の皆さんにもご理解いただき、中央式典をはじめとする行事の全相協と総務省共催が実現しました。

共催が具体的な形として現れた例としては「行政相談委員制度50周年記念事業検討ワーキンググループ(WG)」の開催があげられるでしょう。会場の選定、予算の要求、式典へのご来賓、記念切手の発行要望：様々なことを決めていった平成22年の夏、各地の委員さんにメンバーになっていただき、初会合が開催されました。準備期間もなく、遠方の委員さんはどうしても限らざるを得ず、人数的にはささやかなものに留まってしまう

注1 「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」。「行政相談委員制度の在り方研究会」の報告書を受けた具体的な取組として作成。

たけれども、広相協単位で一人はお願いできました。

WGは、一言で言えば中央式典などの事業計画案を練るわけです<sup>(注2)</sup>。「そう言われても…」と、メンバーになった委員さんは、当初は戸惑われたようです。それでも、さすがは委員さん、すぐに企画スタッフとしてアイデアを出し、事業を充実させてくださいました。中央式典において、50周年記念宣言をすることや、各地の委員さんにメッセージを募集すること<sup>(注3)</sup>などなど…。

そのほかにも、全相協は、独自の取組として、50周年記念宣言や記念切手付きのカードを委員さんに配布する取組などをされ、50周年を祝う機運を各地に広げてくださいました。平成23年には、中央だけでなく各地で記念事業が行われています。地相協と共催したところも少なくありません。「行政相談委員制度50周年をみんなで祝い、この記念すべき時に委員であったことを喜べるようにする」という目標が十分に達成できたかどうか：評価はお任せすることにして、私としては、50周年の行事の企画を通じて、役所と行政相談委員とその団体との関係を広

げられたと思っています。

さて、あの頃：年金記録確認問題だけでなく、政権交代もありました。その影響は、行政相談関係の事務にも及んでおり、それまでなら簡単に関係者の理解が得られたり、そもそも説明もあまり要らなかつたりしたようなことについてさえ、相当のエネルギーを割き、慎重に運ぶ必要がありました。まあ、世の常のこととて、なんでもスルスルと行っていたわけではなかつた。

しかし、平成23年3月、東日本大震災が、そんなこととはまったく次元の違う大きな壁となつて立ちふさがりました。

私は、ただ呆然としました。被害の異様さ、甚大さ、先の見えない恐ろしさに。そして、交通、流通、エネルギー供給などで次々に起こってきた異常な状態にももちろん、各地との連絡の回復、安否確認といった緊急時に必要な対応から始め、「できることはなんでもやる」ということで、ただポーツとしていたわけではないのですけれど…。

ともかく、仕事をめぐる環境は一変しました。簡単に言うと

・ この時期、明らかに重要なのは管区

局や事務所の現地での対応であつて、本省ができるのはそのバックアップです。本省の大きな役割である制度や行事の企画の優先順位は低くなりました。

・ また、震災が起こったのは3月。本来なら、4月以降、新年度の予算が速やかに執行できるように準備を進めるべき時期です。しかし、各地の伝統ある祭りや行事が軒並み「自粛」となる中で、50周年を祝う行事の予定通りの実施がどうかは慎重な判断が必要になりました。このため、準備作業を進めることもためられました。

かくして、本省の震災前からの仕事は、一時、完全にストップしました。

4月は、私は岩手と福島の被害のひどかった沿岸部の委員さんのお見舞いに回つたりしておりました<sup>(注4)</sup>。お会いできた方々からは、逆に前向きの姿勢と行

注2 事業計画案については、WGの検討と並行して、各管区局・事務所において、あらかじめ検討にご協力いただくことをお願いしてあった委員さんにも意見をお聞きしています。

注3 「行政相談委員制度50周年を迎えて」をテーマに平成23年2月末まで募集。677名の委員から寄せられたメッセージが中央式典会場にパネル展示されました。

注4 このときのことは、季刊行政相談No.158に寄稿しています。

政相談委員としての使命感のオーラを感じ、こちらが「シヤンとせねば」と思われたいくらいですけれども…。そして、5月、「自粛」ムードから、世の中がようやく顔を上げ始めたことを機会に、50周年記念の事業などの企画を再起動させました。

とはいえ、中央式典は7月6日開催予定で動いていたのです。再起動していきなり直面したのは、「十分な準備時間がない」という現実でした。会場、式典シナリオの作成、案内状の送付などやることはいくらもあります。中でもご来賓の方々への正式のご案内には気がつかいませした。震災前にご内諾は得ていた方が多いとはいへ、震災と自粛ムードという現状を踏まえ、当方の考え方についてご理解を得て、快くご出席をいただけるように、しつかりご説明しなければと。

ところが、これが意外にスムーズに運んだのです。行政相談委員制度についての詳しい説明は初めて聞いたという方も少なくなかったのですが、重要な制度であり、50周年を記念する行事を執り行う必要があると、どなたもすぐ理解し、出席を快諾してくれました。

それには、説明の際、委員さんが被災者に対する相談を各地で行っていることを紹介したことも影響したと思います。が、共催者に全相協が名を連ねたこともあったように私は思います。というのは、ご挨拶をくださるようなご来賓の多くが、この団体の名が挙がっていることに関心を持ち、質問されたからです。

そのようなとき、私は決まって、「委員の皆さんによって組織されており、その中心となる役員の方々の多くは、ちょうどご来賓と同世代の方々です。ですから、昭和、平成と、我が国の社会のためにも歩んでこられた方々になると思っていただければ。」と言い、相手の方も「ほう」と頷かれたものです。

行政相談委員制度50周年関連行事、第12回アジアオンプズマン協会会議、アクションプラン：出来栄えはともかく、私は任期をなんとか務めることができました。こうして思い返してみると、節目節目で随分委員さんと全相協に教えていただいたり、助けていただいたりしていました。今、全相協の50年のお祝いに際し、感謝の言葉をささげたいと思います。

結びに、全相協のこれからの期待を込めて、付け加えさせていただきたいと思えます。委員さん一人ひとりの行政相談活動は尊いものです。が、それだけでなく、委員さんの組織する団体が存在すると、委員さんによる行政相談活動に、継続性が与えられ、自律的な課題解決や多様な活動の可能性が広がります。私、この稿で述べましたこと、よくよく見れば、全相協を舞台とした委員さんの言動が、新任の課長を教育し、行政相談の場で生じた課題を提起して取り組ませていることになりました。また、全相協という「顔」が役に立った場面もありました。

今後、人口の高齢化などの社会変化により、行政のサービスの在り方は変わらざるを得ないでしょう。少なくとも全国津々浦々で、等量等質のサービスを提供するという考え方は、やっていけないものも出てくる気がします。しかし、国民個人としては、自分について必要なサービスが得られないとしたらたまったものではない。そこに行政相談が生まれ、現場の知恵が必要となってくると思えます。単に「法律がこう書いてあって、隣

ではこうしているから、うちでもやってよ。」という「お願い」をするのではなくて、「こういう状況、環境なんだけど、ここで何とかする知恵はないものか…」委員さん同士の情報交換ができる団体は、使い出があると思いませんか。

今、人工知能(AI)をめぐる議論が、華やかです。大手の企業が行政機関や企業向けに開発した「そりゅーしょん」には、AIを活用して顧客や住民の相談にお答えするものも出ております。人間の感情や人間関係を顧慮する必要がなければ、情報提供(あるいは、「木で鼻」で応答するお役所仕事)は、早晚、AIの方が「マシ」と言われるようになるかも知れません。しかし、これは私の勘ですが、それだけでは、国民の行政をめぐる悩み事は消えない。私は、「AI時代の行政相談の知恵」が必要になってくると思っています。それは、善意で活動されている委員さん一人ひとりでは大変と思いますが、全相協の舞台を使うなら、「集合知」の力がモノを言うのではないのでしょうか。

「水戸黄門」になぞらえて説明されたと記録があります。調べてみますと、故東野英治郎さん扮する黄門様が悪を懲らしめる痛快な番組のスタートは、全相協設立の年の8月のことでした。水戸黄門のイメージが使われたのは、自然なことだと思います。

ところで、平成23年7月に行った50周年記念の中央行事は、第1部が式典、第2部が懇親会で、この懇親会は、参列者に思いきり楽しんでもらおうと考えてゲストをお呼びしました。残念ながら現役の水戸黄門さまにはお出ましただけありませんでしたが、グレードを上げて目安箱の將軍さまにおいでいただくことができました。その際、いろいろ書物などを調べて思ったのですが、委員さんは、黄門様や將軍様のように上から物事を糺すというのはちよつと違う。もつと市井にいて相談に乗ってくれる横町のご隠居みたいな感じの方がびつたりくるのではないかと。(ま、懇親会には落語家にもおいでいただいたのですけれど…)

実は、頭の中で妄想はさらに広がりました。こうやって考えていくと、「公事宿」の世話好きな人も似てはいないか。(は

んなり菊太郎?)「代言人」もありか。それは、今で言う弁護士か。おや、弁護士と行政相談委員というのは似ている? 代言人のルーツは…なんと! 野見宿禰と當麻蹶早…ですか? つまり、相撲のルーツと同じ? なるほど、争いごとを決着させるのに当事者ではなくて、その依頼を受けた者が、相撲を取る形で争いだの内容を神に伝え、その判断を仰いだのだから…じゃ、関取を呼べないか…。

50年…水戸黄門もレギュラー番組はなくなり、誰にも通ずるイメージではなくなってきました。行政相談委員に合う新しいイメージ…も模索する必要があるかもしれません。ま、それは、まず役所が汗をかくべきでしょうけれど…。