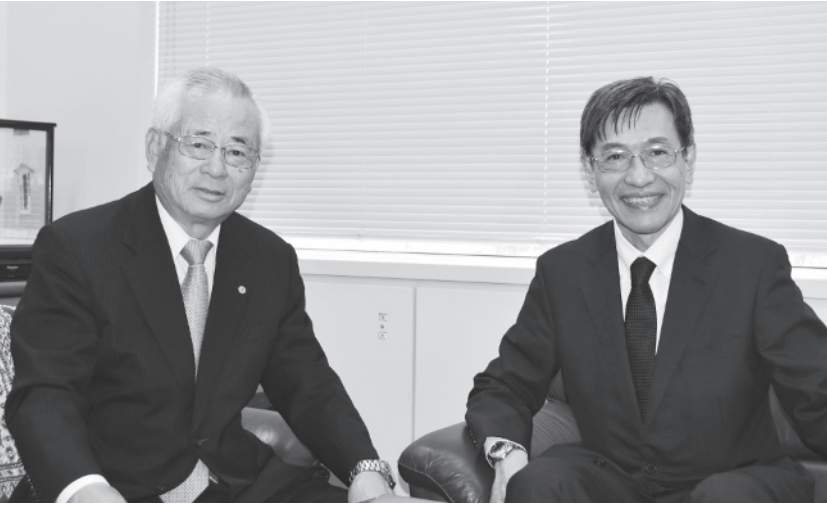


行政相談委員活動のこれから



小野会長(左)と讃岐局長(右)

●対談者 総務省行政評価局長 讃岐 建
全相協会会長 小野 勝久
(茨城県日立市担当)

●司会 全相協専務理事 松本 順

【はじめに】

この対談は、公益社団法人全国行政相談委員連合協議会(以下「全相協」という。)の設立50周年を記念して、全相協の小野勝久会長と総務省の讃岐建行政評価局長が、行政相談委員の制度や活動を取り巻く現状と課題及び対応方策について、委員団体の活動の在り方を含めて意見交換し、その成果を今後の諸活動に活用することを目的として企画されました。

(注)本対談は、平成30年12月7日に行政評価局長室にて行いました。

行政相談委員の活動が社会に果たす役割について

司会 全相協設立50年という節目を記念して、お二人の記念対談を企画させていただきました。次の50年に向かって行政相談委員の元気が出るような展望についてお二人に語っていただきたいと思います。いくつかの事柄について自由にお話してください。

まず、はじめに、5千人の行政相談委員さんが日頃ご努力されておられる様々な活動が、どのように社会に役立っているのか、また、どのように評価されているのかという点について、讃岐局長からお話しいただきたいと思います。

讃岐 全国5千人の行政相談委員の皆様が、無報酬のボランティアとして、熱意を持って行政運営の改善のため、国民の声を真摯に受け止めるという活動を日々されて

おられることに、私も行政評価局職員一同、頭が下がる思いです。

国民の身近な暮らしに関することについて、気軽に相談を受け付けていただいて、その中で解決が図られることや、さらに深く国の行政運営に結びつくようなことについて、幅広く意見、要望として受け止めて行政機関に直接伝えていただき、窓口、懸け橋の役割を果たしていただいていること自体が極めて大きな意義であり、特色でもあるということについて、私も誇りに思っていますし、委員の皆様も是非誇りに思ってくださいと思います。

小野 はじめに、去る6月18日に開催した全相協の設立50周年記念式典等につきまして、総務大臣をはじめとした総務省幹部の皆様、さらに讃岐局長ほか行政評価局職員の皆様には大変なご協力をいただきましたことに感謝を申し上げます。

50年と一口に言いますが、幾多の先輩委員の方々が努力されてきて、営々として続いてきた50年ということでもありますし、過去を振り返って、新しい10年、20年に向かって決意を新たにする意義深い式典をしたいと考えました。結果として、そのような式典になったのではないかと思っております。

我々行政相談委員が、社会に果たすべき役割とは、行政の民主的運営に寄与すると

いうことだと思えます。多くの先輩がその精神を理解し、ボランティアとして活躍して今日を迎えているのではないかと思っております。これからもそういった役割を自覚しながらやっていきたいと思っております。

特に、4条意見^(注)は我々行政相談委員だけに与えられた、民意を行政に反映できる貴重な手段であり、局所・センター（管区行政評価局、行政評価事務所、行政監視行政相談センター）をいう。以下同じ。や行政苦情救済推進会議と協力して、国民のために行政相談委員が活動していることを示す意義深い権能を有していると考えております。

讃岐 50年の歩みは行政相談委員の皆様のお力であり、改めて敬意を表したいと思います。

小野 一人の力は弱くとも5千人が結束して取り組んでいく力は強く、国に対しても大きな貢献を果たすことになると考えております。情熱を注いで活動している多くの行政相談委員さんには頭の下がる思いです。

(注)行政相談委員法第4条に規定されている行政相談委員の権能。

「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」（行政相談委員法第4条）

行政相談委員制度の認知度の向上に向けて

司会 次に大きな課題であります行政相談委員制度がどれくらい国民に知られているか、認知されているのかということであり、全相協としても大きな課題として掲げていますが、総務省として現状をどのように認識され、認知度アップについてどのように進めていこうと考えておられるのかお聞かせください。

讃岐 身近に何でも相談できる人がいるということができるだけ多くの人に知ってもらわないといけないと考えています。いつでも苦情を抱えている人はあまりいないと思いますが、何かあったときは相談できるということを伝えていくことが重要だと思います。

総務省の最近の取組としては、「そうだ！あれがあった!!」という連想が働くようにするということが重要だと考え、総務省行政相談センターの愛称と行政相談マスコットを作成しました。愛称については行政相談委員の皆様からたくさんご提案をいただきました、その中で、認知度や親しみやすさについて専門家にも相談の上、「きくみみ」ではどうかということを決めました。また、マスコットとして「キクーン」を作成したところです。特に、ゆるキャラの「キ



行政相談マスコット キクーン

クーンはかわいいとの評判を得ており、子どもたちから、若い人、ご年配の方にも親しみを感じていただくことにより、認知度を向上させていきたいと考えているとこゝろです。

一方、行政相談委員の皆様には、日々、市町村の広報紙やコミュニティFMやケーブルテレビ等で啓発・宣伝についてご努力いただいておりますので、そういった点が円滑にいくよう総務省としてもサポートしていきたいと考えています。

また、平成30年4月、顕著な委員活動を行った委員を顕彰するために、「行政評価局長感謝状」と「管区行政評価局長感謝状」の制度を新設しました。10月には、効果的な広報活動に貢献したとして、行政相談窓口の愛称である「きくみみ」を提案した委員に対して、行政評価局長感謝状を初めて贈呈しました。

今後、委員の皆さんの活動に報いるこ

とができるように、委員の方への顕彰をしっかりと行っていきます。

小野 私が3年前全相協の会長をお引き受けしたときの活動方針の一つとして、行政相談委員制度の認知度を高めたいということ掲げさせていただきました。

依然として認知度が3割という状況ではありますが、今回9月の内閣改造で就任された、石田総務大臣、鈴木総務副大臣、大西総務大臣政務官のお三方とも行政相談委員のことをご承知だったということが大変うれしく思いましたし、力強く感じたところでは。これは、50年間、先輩の委員の方々の地道な努力が実を結んだものであり、お三方が地方の首長や議員などを経験され、行政相談委員と出会われたからだと思うのです。

一方、先日行った日立市の行政懇談会のとき、出席者から、保護司の認知度は10数%、ロータリークラブの認知度は20%程度だという話があり、ロータリークラブのような社会奉仕団体でもその認知度が下がってきているんだなあと実感したところでは。30%という行政相談委員制度の認知度は、真水ではないかもしれませんが、委員の皆様がいろいろと努力した結果が現れたものと考えます。

私は学校関係の仕事をしていますが、学校だと、卒業生が出ると、新入生が入って

くるというように、絶えず同じことを繰り返しているわけです。

認知度向上の取組も、同様に啓発活動を何度も繰り返し返していますが、仮に予算があるならば、地域別、男女別、職業別、年齢別というようにどこにスポットを当てて行動を起こしたらいいのかについて調査し、検討することも今後の課題としてあるのではないかと思えます。

認知度の向上は永遠のテーマであり、局長がおっしゃったように「何かあったら行政相談」というような役割を果たすことができれば良いと思えます。

行政相談委員は、人が困っているときに現れて、「向こう岸に渡ることができるところがあるのですよ」と伝える、橋渡しをする役割を担うものではないかと思えます。まさに国民と行政の懸け橋ですね。

定例相談所の意義と活性化方策

司会 次に、行政相談委員の皆さんが元気で活躍していただくために、いろいろな面で課題が指摘されています。

一つは、定例相談所。ほとんどの委員さんが開設しておられると思いますが、「相談所を開設したが人が来ない」というような声も伺います。これについて、どのような開設の意義を捉え、今後どのような取組

をしていけばよいのかお聞かせください。
讃岐 人によって様々な受け止め方があるかもしれませんが。継続してやっていることにより、「あそこに行けば相談所が必ずある」と住民の方に思っていたこと」に大きな意義があるのではないかと思います。
定例相談所に、毎回でないにしても、市町村の職員の方や総務省の局所・センターの職員が来て、それらの人々と行政相談委員が何らかのコミュニケーションを図るということもあるかもしれません。
現在でも、相談所を開設しているということを知らせる工夫がいろいろされていると聞いています。市町村職員の協力や理解が必要とは思いますが、委員の皆様には、のほりを立てたり、市役所の奥にあった相談所の開設場所をロビーの方に移動してもらうなど、可能な限り工夫し、周知を図っていただきたいと考えております。困ったことなどがあれば、委員から局所・センターに遠慮なく相談していただき、現実的に解決していきたいと考えています。

小野 定例相談所は、困ったときに相談できる身近な窓口というコンセプトにしているものであり、行政との対応の中できちんとPRもやると同時に、「継続は力なり」ということで、愚直なまでに、絶えず、窓口があるということを地域の方々に知ってもらう努力を行うことが大事だろうと思

ています。
開設する場所や時間などにも、工夫の余地があると思います。例えば、相談に行つたということを他人に知られたくないと思う人もいるでしょうし、農作業の忙しい時期や工場勤めの方が多い地域においては、曜日は変えないが場所や時間帯を変えて開設する、などのそれぞれの市町村ともタイアップしながら地域にあった対応をすることも考えられるのではないのでしょうか。
また、委嘱されて日が浅い行政相談委員にとつて相談所を単独で開設することは不安が大きいのので、近隣地域の行政相談委員が応援に行くというような支援をするなど、継続することに主眼を置くべきだと思つています。
相談者が来ないということをあまりネガティブに捉えない、ということを委員の皆さんにお願いしたいと思つています。相談者の来訪がないなら、委員同士の絶好の交流の場、ふれあいの場としても活用する、行政の担当者ともコミュニケーションをとる良い機会にしてほしいですね。プラス思考でお願いしたい。

私 の 経 験 を 話 せ ば 、 定 例 相 談 で 自 分 が 担 当 す る と き に は 、 決 ま っ て 予 約 を 入 れ て 訪 れ る 方 も お ら れ る の で 、 定 例 相 談 の 開 設 を キ ャ ン セ ル す る わ け に は い き ま せ ン 。 こ の よ う に 、 長 く や っ て い れ ば そ れ な り の 効 果 が 出 て 、 認 知 度 も 上 が る と い う こ と に つ な が っ て い る の で は な い で し ょ う か 。

司会 来ないことをネガティブに捉えず、市町村の窓口とのコミュニケーションの場、委員相互の交流の場として考えることが重要ということでしょうか。

小野 そのとおりです。そうすると、市町村の職員の方々とざくばらんに情報交換ができるようになり、新しい委員さんが加わったとしても先輩委員のやり方を見て参考になるものと思つています。

地方公共団体との連携

司会 次に、地方公共団体との連携ですが、みなさん大事なものだと思つておられて、総務省でもいろいろと工夫されていると聞いております。その辺のことについてどのように取り組んでおられるのか、今後どのような点に力点を置いていかれるのかなどについて、局長からお話しいただき、その後、会長からは現状を踏まえたお考えをお伺いしたいと思います。

讃岐 昔から言われている課題です。住民にとつて困つたことは、国のことでも、地方のことでも、生活に関わるトラブルなら、どちらかがしっかり受け止めてくれるということが重要なのではないのでしょうか。

地方公共団体の方には、第三者的な立場



舘岐局長

に立った行政相談委員がいることの意義を認めて、相互に協力し合うことが重要であると認識してほしいと考えています。委嘱に当たっては市町村の推薦をいただいている意義もそこにあるのですから。

このため、局所・センターにおいては、委嘱のお願いのときもそうですが、できるだけ市町村との連携、接触をしっかりと行い、首長さんとも直接お話しすることが重要と考えており、地域によって濃淡はありますが、これまでのものにさらに積み上げるため、コミュニケーションを十分とっていきたいと思っています。また、毎年、大臣名で市町村長に協力依頼の文書を出しておりますが、パイプを作っていくことが大事であり、ケースバイケースで行政相談委員の協力をいただき、首長さんや市町村との連携を深めることも大切だと思っています。何よりも、このようなことを総務省の全

職員が認識して行動することが重要だと思います。

小野 委員の立場で言わせていただければ、市町村の推薦で委員になっているということもありますから、市町村とは、用事がなくても担当窓口にたまには顔を出すと、いう地道な日頃の努力が大事だと思います。同時に、局所・センター長さんが、行政相談委員と一緒に、市町村に顔を出すことも大切だと感じております。時間を有効に使って、年に1回とは言わずに、行政相談による改善事例を示して、手短に、分かりやすく行政相談委員制度はこういうものだということを市町村の幹部に説明することが重要だと思います。

局所・センターの長が市町村のトップと会って、制度をPRし、委員活動の重要性、有効性を認識してもらうことは、行政相談委員の活動にとってはありがたいことです。事務所からセンターに名称変更するとき、「所長による各自自治体への訪問を多くするようにしたい」と局長はおっしゃってましたが、実態はいかがですか。その成果はどうか知りたいですね。

舘岐 行政相談委員が活動しやすい環境の整備のため、また、委員の推薦から相談の対応まで効果的に進めるためには、市町村の協力が欠かせません。

これまでも、市町村との連携に努めてき

たところですが、平成29年10月の地方組織再編を契機に、改めて、局長、所長、センター長等が、市町村の首長等を訪問し、相談委員活動への理解と協力が得られるよう努めることとしています。

小野 身近な例で恐縮ですが、茨城県の水戸地区では、委員7名が毎年市長と忘年会のような会合を行っています。その中で、合併された旧市町村が抱えている行政課題などが話題となることもあります。

また、日立市では、市長、副市長との会合を持ち、その際に、市町村が困っているようなこと、例えばJR常磐線の通勤時間帯の電車の運行本数の改善ができないかなどの話も出たりしています。

行政相談委員のうしろには国(総務省)が付いており、いろんな面で改善に向けて動くことができることを首長さんに知ってもらえると思います。

出前教室についても、局所・センターの長が市町村に行ったときに、市長と面談するばかりでなく、教育長にも会って、行政相談委員の役割を話し、出前教室のことを伝えることが大事だと思います。それが、教育長から校長会に話していくというようにすることにつながるのではないのでしょうか。

このように、市町村のトップに行政相談委員制度を知ってもらうことが何よりも大事だと思うんです。



小野会長

司会 地方公共団体との連携のやり方には、トップダウン、ボトムアップ、それぞれのレベルで親しくなること、あるいは二つを組み合わせることもあると思います。
小野 トップダウン、特に部長職以上が「ツーカー」だとスムーズにいくのではないのでしょうか。もちろん、委員それぞれが、日ごろ市町村の担当者と緊密なコミュニケーションをとっていることも大事ですし、これが前提ですが。これができていると、ボトムアップで話はスムーズに進みます。
讃岐 局所・センターの担当者は、定例相談やイベントの際などに、地方公共団体との接触を小まめにやっているとは思っていますが、局所・センター長が目配りしているところに出掛けていくことが必要だと思います。委嘱替えなどのときに、行政相談の仕組みとともに改善した事例を示して積極的にPRすることが重要だと思

ます。
小野 ブロック会議の開会にあたり、挨拶を地元の市町村長にお願いすることがありますが、そのときがその市町村の首長さんに行政相談委員制度について理解を深めてもらう絶好の機会であると思います。会議の席では、近隣地域にはこんなにも行政相談委員がいますと売り込むことができますから。

出前教室・行政相談懇談会の今後の展望

司会 次に、ここ数年力を入れている出前教室や行政相談懇談会は、広報や委員のモチベーションアップにつながっています。今後どのように続けていったらよいのかということについてお話しいただければと思います。

出前教室にも積極的に取り組んでいただけてと思っています。
 これまで、行政のことを子どもたちに分かりやすく伝えるという機会があまりなかったのではないのでしょうか。そういった意味で学校側には潜在的ニーズはあると思います。子どもたちを通じて、お父さん、お母さんにも行政相談があることを知ってもらうことも期待できます。

讃岐 定例相談は、言わば「待ちの姿勢」

開催のやり方も一律ではありませんし、開催に至るまでに様々なハードルもあることは分かりますが、元教職員の委員さんなど、人脈を活用してそこを乗り越えて、うまくやっているという例もあることも承知しています。現場における様々な工夫が重要だと思っています。

小野 学校の授業はタイトで、出前教室をどこに組み込むか学校そのものが工夫しており、学校側にやる気になってもらわないと駄目だと思います。

での活動。それはそれで重要ではありませんが、出前教室などは積極的に出向いて説明することにより、広報にもなり、モチベーションもアップするものであり、様々な工夫があると思います。学校では、出前教室を10数年前からいろいろな役所がやっていて、子どもたちにできるだけ社会のことを知ってもらうことが重要だと認識されており、うまくマッチングできれば、行政相談

また、局所・センターの職員の数にも限りがあるので、出前教室は、あくまで委員が自分たちで、自分の人脈でやっていくべきものだと考えます。教育委員会に局所・センターから口を利いてもらったとしても、実際は委員がインフォーマルな形で学校の現場に食い込んでいくケースが多いのではないのでしょうか。
 行政相談委員が、自分たちでやろうとい



う気構えが大切です。

局所・センターに企画から実施まですべて、おんぶに、だっこではなく、局所・センターにも協力はお願いするが、自分たちが地域の役に立つためにやるんだという自覚を持ってやるのが大事だということをご理解いただきたいと思います。

2、3年前の話ですが、水戸地区の委員が茨城大学で出前教室を行ったとき、「出前教室は2回目です。高校時代にも出前教室を体験しました」という女子学生がいて、しかもその学生が、自分が関係する高校の卒業生だと知り、大変うれしく思いました。

その学生は、通学の途中で気づいたことをたくさん申し出てくれたそうです。

コッコツやっていると、このようなことにも出会いますよと参加した委員さんから話がありました。

また、岡山の大学でも、受講した学生から「この話は小学校のときに聞きました」との発言があった話も承知しています。

小学生や中学生を対象として実施しておられるところもあれば、敬老会や婦人会などの行事の中に組み入れて取り組んでいるところもあります。また、講師役や資料の作り方等、やり方はいろいろあつていいと思います。

出前教室には王道というものはないのです。自分やグループで考えたやり方でやるものだと思います。さらに付け加えれば、出前教室は、先輩委員から若手委員へのノウハウの交換の場、世代交代の勉強の場であると思つてやつてもらいたいと思います。やることによつて委員自身のモチベーションが上がるのは間違いないと思います。勉強して、説明して、得難い経験を積みむことになります。

讃岐 行政相談懇談会については、委員のネットワークを活用して、各種団体の方々を対象として開催されていることは承知しています。局所・センターとしても、できる限りの支援を行つていきたいと考えてい

ます。

小野 日立市の行政相談懇談会は、人権擁護委員、保護司、民生委員・児童委員、コミュニティ代表などとの6団体懇談会を開催しています。構成団体の役員は交代するものという前提で、行政相談委員制度をPRしていますが、歩道橋がさびで駄目になつているとの話やアーリーナの案内標識の改善が必要であるとの指摘など、行政上の問題がたくさん出てきています。

総務省の会議では、平成29年度における全国の行政相談懇談会の実績は、実施回数が349回、出前教室の343回とほぼ同じ回数であるなど成果を挙げていると伺つております。

短期辞退委員対策と委員研修の活性化

司会 次は、行政相談委員の委嘱に関する課題です。

従来から、行政相談委員を長く務めていただけない方が1割程度おられ、2年に1回の一斉委嘱替えで、これらの方々も含めて800人ぐらいが交代されており、その対策が大きな課題となつていっていると聞いております。平成31年4月は、一斉委嘱替えの時期ですが、どのような方針で取り組まれるのかお聞かせください。

讃岐 昨年ぐらいから行政相談委員の代表者会議でも議論させていただいている課題です。ちょっとしたアドバイスで孤立感を抱えている委員が他の委員の輪に加わってくることがあると思います。リーダー的な委員や任期の長い委員がサポートして、委員同士で悩みごとの交換をするなどのコミュニケーションをとることで少しずつ変わってくると思われます。

一方で、新任の委員の方からは、初めて住民の方から相談を受ける際、非常に緊張することや、人脈の作り方が難しいなどの話をお聞きます。こうした対策として、アドバイザー制度を導入している局所・センターもあり、成果も上がっているとの報告も受けております。

要は、いい体験をみんなで共有していくことが重要ではないかと思っています。

小野 人は誰でも「生きがい」を求めていると思います。新しいことに挑戦してみること、誰かの役に立っていることを実感して「生きがい」を感じる面があると思っています。その「生きがい」を支える中に「やりがい」を見つかる人もいます。

先ほど局長が言われた孤立感ですが、委嘱された市町村に自分一人しかないようなケースや、ベテラン委員の中にポツンと入るようなケースは孤立感がちでないかといつも心配しています。

そんなときに決して一人ではない、近隣の地域には何十人も仲間がいる、全国には5千人の仲間がいて協力してやっているんだという意識を共有することが大事なのではないかというふうに思っています。同時に、委員を辞めたいという人に対しては、早い時期に、「相談に来られた方に納得して帰ってもらった」とか、「相談を受けた事案が改善された」といった成功体験を味わってもらうことが大事だと思います。行政相談委員として、程度の差はあるにしても、相談者に喜ばれたときの達成感を感じることがやりがいになっていく例を多く見たいです。

止むを得ない事情でお辞めになる委員もおられるかもしれませんが、そうでない委員については、先輩委員が任期の浅い委員と一緒に頑張って、成功体験を経験してもらうことが重要だと思います。定例相談に出掛けていって、他の委員と顔なじみになる、あるいはゴルフや呑み会などインフォーマルな形で顔を合わせて、思いとどまってもらうことも必要ではないかと思えます。

委員さんに「やってよかった」と思ってもらうこと、楽しみの場を設け、味わってもらうことが先輩委員の役割としてあるのではないかと思っています。

司会 茨城で導入しているアドバイザー制度についてお話しただけませんか。

小野 自分の体験として、アドバイザーとなった先輩委員は、新任委員に「何かありますか」と積極的に声を掛けなければいけないと思います。この前、市議会の議長への活動報告を新任委員にやってもらったときも、任せっ放しにするのではなく、励まし応援するようサポートが必要だと思います。

司会 委員さんの資質の向上やモチベーションアップ、あるいは短期辞退者対策にもつながると言われる委員研修を一所懸命やっておられますが、これについてどのような展望を持っていらっしゃるか、お聞かせください。

讃岐 本省の委員研修のように、全国から集まっていたりするのは、委員が相互に意見を戦わせることが有意義であり、情報を交換することも重要だと思います。また、様々な最新の動向を学んでいただく場であるという意味合いもあると思います。

一人でいるとストレスを抱え込んでしまいが、それをどうやって乗り越えるかというのをみんなで考える、そんな場を設けることが大切だと思います。

そんなことを考えながら本省や局所・センターで企画する研修を行っていきたいと考えております。

小野 研修には2種類あると思います。一つは、新任研修などもあるので、そのおさ

らいという意味での1部研修や2部研修のような講義を主眼としたもの、もう一つは、座学だけでなく、OJT、ロールプレイングのようなものや班別討議のような参加型をベースにしたもの。特に、参加型の研修で、それぞれの委員さんの「気づき」を促す研修にしているところは実績を挙げていると思います。

これからは地相協の活動内容をよく知った人が地相協の活動をリードしていくことが、研修も含めた地相協の活性化につながるのではないかと考えています。

昔、企業で行われた小集団活動のような目標を掲げて活動する方法を活用したり、相談者役と委員役に分かれて模擬相談（ロールプレイング）という真剣勝負の場を設定することにより、ややもするとお仕着せになりがちな研修を、実践的なものにする必要があるのではないかと思います。

研修のテーマと研修を受ける人の意識にギャップがあるとおっしゃる方もおられますが、十人が十人満足する研修はないということを認めた上で、テーマを考えればいいと思います。世間の流れ、社会の流れの中で対応が出てきそうな分野を取り上げて、いろいろなことに適応できるように考えて行う研修、いわば必須科目も必要だと思います。

また、先輩委員の話聞くのが有効だと

いう声もあります。

やり方は自由ですが、全相協としても新任委員研修経費の一部を助成していただけます、これも有効活用していただきたいと思っております。

司会 先般、「局所・センターの職員は、行政相談委員に協力を依頼したりするのを遠慮し、躊躇している、自己規制しているのではないか、自分としては、仕事を振ってもらってもかまわないと思っているのだが」とおっしゃった委員がおられました。参加すれば、やりがいも出てくると思われませんが、どのように思われますか。

小野 「委員活動はボランティアだから、（依頼したら）悪いなあ」という局所・センターの職員のお気持ちがあると思います。一方、地相協を含めた委員活動に関する資料は、局所・センターが準備をするものだ、という意識が行政相談委員側にもあるのではないのでしょうか。

委員は、これらの資料作りを局所・センターに過度に依存するのではなく、委員自らやるものだと自覚し、実行する方がよいと思います。

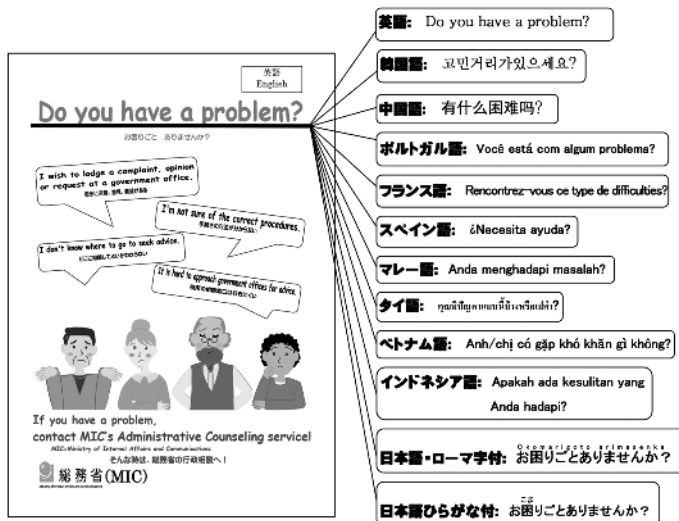
困ったなら、局所・センターに応援していただくのは良いと思いますが、基本的には地相協は自分たちの組織だという自覚を持って活動していただきたいと思います。

外国人対策

司会 東京オリピックを控え、また、入管法も改正されるなど、増加する外国人からの相談への対応は今後の課題になっていると思います。どのようにお考えになっているのでしょうか。

讚岐 かなり前から、外国人向けのパンフレットやリーフレットを作っていますが、必要となる言語がどんどん増えている状況にあります。外国人からの相談も地域差があつて、新宿区などは多いし、工場があつてたくさん外国人が住んでおられる地域では多いなどいろいろあると思います。関連する相談事例を集めること、情報を共有することが重要と思われれます。翻訳機能付きのソフトも出てきており、外国人に対してバリアを設けないことが大事だと思います。これらのことを試行錯誤しながら、総務省としては、関係府省、地方公共団体とも連携し、平成31年4月の新しい入管法の施行も踏まえ、やっていきたいと考えています。

小野 言語が多く、国数も多いことから、滞在者の多い国を対象を絞ってやっていくということになっていくと思います。外国人向けのパンフレットを外国人の多いところを中心に配って、観光以外のことで外国人が悩んでいることをまとめ、地方公共団



行政相談 多言語リーフレット
(注)総務省ホームページからダウンロードできます

行政相談委員法第4条による 委員意見

司会 委員の固有の権能であると委員自身が自覚しておられ、制度改正につながるよ

体との協働で、その地域の委員さんが使用するような形が望まれます。
パンフレットを作っていたことが重要であり、その際「ホスピタリティ」を大事にしてもらいたいと思います。
全相協としても、支援できる範囲で協力していきたいと考えています。

総務省では、委員意見で改善された分かりやすい事例をまとめた資料を作成していますので、いろいろな場面で使っていたければ幸いです。
小野 行政相談委員には、他の各種の委員制度にはない、大臣に直接委員意見を述べることができるといふ、特別の権能があるということに自覚していただき、励みにしていきたいことが大切だと思います。
毎年170件を超える委員意見が出されており、それによって制度や仕組みの問題点が改善され、より住みよい日常生活が出来るということにつながっているという

うな委員意見も出てきていて、総務省としても積極的な提出を求めています。現状をどう捉えて、今後どう進めようとなさっているのかお聞かせください。
讃岐 行政相談委員の代表者会議などの席でお話しておりますが、ちょっととした「気づき」が大事なことで、生活している中で出てくる視点が行政側では欠けてしまいがちなものだと思います。そういう意味で、提出していただいたものにはハッとする意見が多くあります。例えば、高速道路の逆走の問題（注）などは、あとから考えると「なるほど、そうだよ」と思えますが、そのような視点から行政相談委員が物事を捉えて、委員意見として提出いただくことが大切だと思います。

司会 最近では地震、豪雨など大規模な自然災害が発生していますし、その際、被災者の生活再建のお手伝いをなされる委員さんもおられ、大きな力になっていると聞いております。災害発生時の委員活動について、どのように取り組んでおられるのでしょうか。
讃岐 大規模災害は、いつ、どこで起きるか分かりません。平成30年も全相協の設立50周年記念式典があった6月18日に大阪で大きな地震がありましたし、風水害も多発しました。
そのようなとき、総務省としても相談活動を行います。委員ご自身が被災されながらも相談活動に対応されたり、全相協に

ことに誇りを持って、行政相談委員の役割を果たしてもらいたいと思います。
(注)「#9910」（道路緊急ダイヤル）は、音声ガイダンスを経由するため窓口につながるまで1分近くを要することから、高速道路の逆走など緊急に通報する必要がある案件を迅速に通報できるよう改善できないか、との委員意見を受け、平成29年度に行政評価局調査を実施。
調査の結果、平成29年7月、通報先としての#9910の適否について検討すること、当面、通報先の周知において110番と#9910の併記をより一層推進すること等を国土交通省に通知した。

大規模災害発生時の活動



も地相協などの活動を支援していただいているところでもあります。

一般的には、被災の跡片付けが一段落した次のステップで災害特別行政相談所を開設しますが、その際は、現地の事情に詳しい委員さんに機動的に動いていただくなどの協力が必要となります。

また、局所・センターでは、被災者向けの生活支援情報をお配りしていますが、その中で委員さんからの現地の情報も活用させていただいています。

多くの行政相談委員の方々が献身的にやっけていただいていることにこの場を借り

て感謝申し上げたいと思います。

小野 総務省、全相協、広相協、地相協、現地の行政相談委員が連携してことに当たらないといけないと思います。

特に、大規模災害であればあるほど、時間軸で求められるニーズが変化するということをしっかりと受け止めないといけないと思います。

行政(総務省)で対応できることには限界がありますので、委員や全相協・広相協・地相協が応援するということが大事だと思います。福島県の広野町の委員の活動ではなかったかと記憶していますが、被災者でありながら仮設住宅の集会所や談話室で相談所を開設して、相談ごとがなくても気軽に話ができるようにコーヒーを提供したという事例もあります。行政相談委員はそんなことまでやらないといけないのかというような捉え方をされるおそれもありますが、被災時の心のこもった活動の一つとしてご紹介します。

自分の身を顧みないで、地域のために貢献しておられる行政相談委員さんもおられます。各地相協、広相協の一員として、行政と連携して、行政では対応が難しい部分をカバーするのが民間人である我々5千人の行政相談委員ではないかと思えます。そのように理解して、熊本地震や北海道胆振東部地震の後に災害特別行政相談所が開設

された際も、相談所を共催で開設した広相協、地相協の活動に対し、全相協からも支援を行いました。

困ったら5千人が協力して、一人の5千歩ではなく、5千人の一步前進という気持ちで協働して行けばと思っています。

委員団体との協働

司会 全相協も50年目を迎えたタイミングであり、3年すれば行政相談委員制度も60周年の節目を迎えます。今後委員が元気で委員活動に取り組み、活性化していただくためには、委員団体と総務省の連携、協働を強めていくことが重要だと思いますが、具体的なご対応、展望をお話しいただきたいと思っています。

讃岐 総務省として普段意識しているのは、個々の委員の活動をどのように日常的にお支えしていくかという点であります。その中で出てくる委員さんに共通する課題について、どう捉えて、どう対応するかという場面で、委員団体との協働の関係が出てくると思います。

みんなで支え合っていくこと、例えば、災害発生時にどうやって支えあっていくのかということや、研修の際に、共通する悩みやノウハウの伝授などについて、本音の部分でどうコミュニケーションをとって解

決していくかということを考えていくことが、協働の第一歩ではないだろうかと思えます。

そのために、50局所・センターで、地相協と相互の信頼関係を築いていきたいと思えます。

小野 これまで局所・センターから行政相談委員に対して、いろいろな面で特段のご配慮をいただけてきたことに深く感謝申し上げます。

委員活動を活性化させるためには、今後も協働という形で特設相談や一日合同相談所などを実施していくことが必要であり、相談制度の充実につながると思います。この点に関し、5つほど整理してお話ししたいと思います。

まず、地相協と局所・センターとの関係では、両者の間に立つ局所・センター長が果たすべき役割は大きいということです。

次に、両者がパートナーとして、力を合わせて問題解決に当たるということです。その際、地相協の自主性、独立性を尊重しながら、パートナーシップの精神を高めることが大事だと思います。

3番目は、地相協は自分たちの組織なのだという意識を行政相談委員に持つてもらい必要があります。地相協の事務局が、局所・センターと一緒にやっていくということを意識することが重要です。

そのためには、局所・センターが何でもやってくれるという意識を払拭しないといけないと思います。地相協という自分の城は自分で守る、出前教室なども局所・センターに「おんぶに、だっこ」とならない、といった気構えが必要です。

4番目は、委員は、総務省の本省、局所・センターや全相協から配布されている資料にしっかりと目を通していきませんかということです。

配布資料をあまりご覧になっていない委員もいるような話も聞いています。配布された資料については、お忙しいとは思いますが、何とか目を通す時間を作っていたら、仲間が頑張っていることを知って自分の励みとし、行政相談委員に委嘱されたことに誇りを持っていただければ幸いです。さらに、委員意見などの情報を地域住民の皆さんにホットな情報として紹介することもできません。

最後に、最近の動きとして、一日行政相談所の開設

に際して、共催・後援団体として地相協の名前を掲げている例があります。局所・センターと委員団体が協働して実施していることを地域住民にPRする良い方法だと思います。

全相協といたしましても、様々な面で総務省と協働し、行政相談・行政相談委員制度の更なる発展と行政運営の改善に寄与してまいりますので、今後とも、ご支援、ご協力方、宜しくお願ひします。

司会 本日は、長時間にわたり、行政相談委員や委員団体の活動の現状や今後の展望について、お二人から示唆に富むお話を伺いすることができました。誠にありがとうございました。

