

「好事例を広めよう」 県職員時代を思い出しながら、そして一市民として

関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議委員
認定特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう理事

山口 洋子



私が関東管区行政評価局行政苦

情救済推進会議の委員をお引き受けしたのは、埼玉県庁を定年退職した次の年の2012年(平成24年)の12月からです。

行政苦情救済推進会議の付議事案の、女性や障がい者を取り巻く問題や、高齢者、年金、日常生活に密着した問題が多いことに驚かされましたが、あっせんや参考連絡の結果、行政サービスが改善され、その効果が相談者だけでなく広く及び、人々が暮らしやすくなる様子を感じることができると

はとても嬉しいことです。

県職員であった私は、事案について考える際、まず頭に県の関連行政や自分がしてきたことが浮かびます。仕事は「相手の立場に立つて、人には誠実に、物事には謙虚に」を心掛けてきたつもりですが、この6年で検討した事案と結果等について、一市民として改めて考えさせられたことも多々あります。

委員を引き受けさせていただいたこと、検討した事案のことなどについて、現在の自分の活動と併

せて述べさせていただきます。



推進会議風景

さいたま新都心―「With You
さいたま」・「さいがい・つながり
カフェ」と関東管区行政評価局

今、思うと、関東管区行政評価局（合同庁舎）が「さいたま新都心」にあったことも、県職員だった先輩の前任者を通じて声をかけられたときに、委員を引き受けさせていただいたことと無縁ではないように思います。

さいたま新都心は、旧大宮市・与野市・浦和市にまたがる旧国鉄



さいたま新都心

大宮操車場の跡地を再開発し、2000年（平成12年）5月に街開きしました。さいたま新都心駅の西側地区には、「さいたまスーパーアリーナ」、「けやきひろば」、大型の商業施設があります。

それから、関東管区行政評価局を始めとした関東地方を主に管轄するほとんどの出先機関（中央省庁の地方支分部局）などが入居している「さいたま新都心合同庁舎」があり、埼玉県男女共同参画推進センター「With You さいたま」（公立学校共済・ホテルブリランテ武蔵野の3・4階）があります。埼玉県職員時代、中枢都市圏構想に関わったことがあり、さいたま新都心が出来たときには男女共同参画課において男女共同参画推進センター「With You さいたま」の整備・開設に関わり、異動後もイベントなどによく足を運んでいました。

そして、退職の年2011年（平成23年）の3月11日に東日本大震



埼玉県男女共同参画推進センター「With Youさいたま」

災が起き、その秋から毎月2回「With You さいたま」の和室で行っている、埼玉に避難して来られた方との交流会「さいがい・つながりカフェ」に、関東管区行政評価局・合同庁舎の前を通過して行っていました。現在も続いています。

印象に残っている相談事案
と想うこと

特に印象に残っている事案につ

いて、少し長くなりますが、あげさせていただきます。

①「離婚時の厚生年金の分割制度の周知徹底」

2013年(平成25年)4月
2015年(平成27年)4月

〈相談内容の概要〉

平成22年に会社員の夫と離婚した。そのときは知らなかったが、しばらくして離婚後に厚生年金の分割制度があることを知ったので年金事務所で手続きをしようとしたが、厚生年金分割制度による請求期限である離婚後2年を過ぎているので請求できないといわれた。この制度を知らないで分割を受けられない人が私以外にもいると思われるので、この制度や請求期限についてもっと周知してほしい。

〈検討結果〉(審議経過を踏まえて、関東管区行政評価局が関係機関に照会、調査、協力依頼)

・全国的な問題として、厚生労働

省が日本年金機構本部と調整の上、同機構が市区町村に対して発行している広報誌「かけはし」に制度の周知依頼記事を掲載して市町村に配布した。

・関東管区行政評価局で事後調査した結果、広報誌が市区町村の戸籍担当事務課に回覧されておらず、具体的な周知が行われていない実態がみられた。

・厚生労働省及び日本年金機構が、改めて周知方法について検討した結果、制度に係るパンフレットを作成し、各市区町村の窓口等に置いてもらえるよう依頼することを検討していることから、その状況を見守ることとする。

本件については平成27年5月1日発行の日本年金機構の広報誌「かけはし」第32号により全市区町村に周知がなされました。

その後、日本年金機構のホームページに「離婚時の年金分割につ

いて」内容や手続き等が4ページにわたって掲載されていることが確認できました。

この結果は、当初、離婚後の厚生年金分割制度も含めて、国民に知らせるべき情報の周知については年金事務所内の書架などにパンフレットを置いてなされているという状況に対して、「離婚に必要な手続きをする市区町村窓口に必要な情報があると良い」ということから、導かれたものです。

②「育児休業給付金の支給対象期間の延長手続の周知徹底」(管内労働局にあっせん)

当該手続きに特化した分かりやすいリーフレットの作成と様々な機会を捉えた被保険者、事業所等への配布。給付申請者(事業所)事務担当者を含む)に対し、窓口において、必ず、延長手続きについても説明する。

③「盲導犬の飲食店への入店に

理解を」(自治体担当窓口に参加連絡)

自治体における身体障害者補助犬法担当窓口への広報・周知活動の推奨事例等の紹介。

④「事情により配偶者と別居中の者が、厚生年金に係る手続をした際に、申請者の現居住地の特定につながる危険性がある情報が配偶者に知られないようにしてほしい」(日本年金機構に参加連絡)

本事案の内容とは異なりますが、DVで配偶者から避難している被害者のことを考えて、対応を切に願った案件でした。

●大切な周知・広報

事案の解決には根本的に制度やシステムの改善が必要なもののや、実施機関の認識・姿勢の問題もあります。周知・広報の工夫で改善されるものが少なくないと思えました。

「通知やパンフレット等に書いてあります」というけれど、膨大な量の中でどこに書いてあるのか分からない。字が小さ過ぎる。「ホームページに載せています」というけれど、検索しづらいなど。

何処にどんな方法で情報を提供すれば、必要な人に必要な情報が届くか。各行政評価局で取り上げられた事案、推奨事例、好事例を広めることが改善の「鍵」になると思います。

様々な事案について大半が結論が出るまでに長い時間を要しますが、事務局の方々の丁寧できめ細かな調査、関係機関との連絡調整、膨大な資料とポイントの整理に、この場を借りてお礼申し上げます。

季刊誌「行政相談」から学ぶ

○「委員の相談活動」で埼玉県を

始め全国の行政相談委員の方々の活動の様子を読ませていただき、「聴くこと」「寄り添うこと」の大切さを改めて学ばせていただいています。

全相協50周年記念特集「随想」
「特別寄稿」では30年以上活動を続けられ受賞された皆様の寄稿を読ませていただき、行政相談の意義を肝に銘じました。

○また、関心を持って読ませていただいているものに東日本大震災関連のものがあります。

①141号(2014年5月)

大規模災害発生時の行政相談委員活動等に関する調査研究結果報告書―東日本大震災における行政相談委員の活動記録― 東北行政相談委員連合協議会調査報告

被災された行政相談委員さんも沢山おられる中での調査と報告は胸に響きました。

② 137号(2013年5月)

「ことば」 大災害多発・激化時代と災害ミュージアム

河田 恵昭氏

阪神・淡路大震災が起きた3月に西宮のボランティアセンターを通じて避難所になっている小学校に5日間ほど行き、支援物資の配布などをさせていただいたことがあります。2015年(平成27年)3月に第3回国連防災世界会議の会議等を聴いたおりに、せんだいメディアアテークが2011年5月3日に開設した「3がつ11にちをわすれないためにセンター」に寄せられた記録群の展示①発災前から発災1か月後までの地域や暮らしの様子を写真と映像により時系列で紹介、②震災前の街なみや暮らし、被害状況、その後の変化を追った定点観測写真、③沿岸部の風景や復旧作業の様子との映像、震災前や震災後の暮らしについて語る映像、④震災時のごはん

にまつわる写真 など見えてきま

した。

未来のために記録することの大切さを痛感しています。

③ 142号(2014年8月)

特別寄稿 心をつなぐ―「かまぼこ板の絵」物語―

「ギャラリーしろかわ」前館長

浅野 幸江氏

「大津波に負けず頑張る母ちゃん!応援ツアー」で陸前高田を訪れたことがあります。ツアーを企画された岩手県元農業改良普及員の方が参加されていた『みんなのたからもの』ししゅう高田松原プロジェクト』も素敵です。



ししゅう高田松原タペストリー展の作品

④ 144号(2015年2月)

特別寄稿 JR山田線と震災復興法政大学公共政策研究科教授

武藤 博己氏

東日本大震災後、一部区間で三陸鉄道やBRT(バス・ラピッド・ランジェット)に乗ってきました。先日「セブルール」という社会で活躍する女性を扱った番組で、三陸鉄道の運転手・宇都宮聖花さん(24歳)の働く姿を見て「いいね!」と思いました。

終わりに再び「With You xv いたま」・「さいがい・つながりカフェ」と関東管区行政評価局

委員をお引き受けした折、当時の首席行政相談官から「埼玉県におられる東日本大震災の被災者の皆様へ」と題した30ページの資料をいただき、さいたま新都心のスーパリアリーナが避難所になったときに、関東管区行政評価局でも行政相談窓口を開いて相談に

のつていたとお聞きしました。
 また、晴れた日には富士山がよく見える合同庁舎の上階に「さいがい・つながりカフェ」の参加者と入れていただき、さいたま新都心を俯瞰し、富士山を眺めたことがあります。

行政相談委員さんへ With You
 さいたまの講座に参加していただいたことでもあります。

私の現在の主な活動は3つです。
 ①越谷市男女共同参画支援センター「ほっと越谷」の指定管理者・特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろうの理事としての活動。
 ②学生時代にテレビのドキュメンタリー番組を見て関心を持った婦人保護・女性の権利の問題で自分にできること。
 ③東日本大震災で埼玉県に避難して来られた方との交流「さいがい・つながりカフェ」など自分にできること。

これらの活動を通じていろいろな出会いがありました。人生経験も少しは豊かになったのではないかと思います。好きになった「お

かげさま」と「おたがいさま」という言葉を大切にして、これからも過ごしていきたいと思えます。

関東管区行政評価局における行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた
 あっせん等実績(平成25年度以降)

事案	あっせん等年月日
軽自動車届出証書を紛失した軽二輪車に係る廃車手続の改善	平成31年1月30日
NHKの放送受信契約に係る世帯同居手続の利便性の向上	平成30年12月20日
国立大学の授業料の口座振替に対応できる金融機関の拡大	平成30年10月26日
国立大学における教員免許状更新講習受講料納付方法の拡大	平成30年10月26日
精神障がい者に対するバス運賃の割引の導入促進	平成28年12月21日
国立病院における患者の呼び出し方法について(申し入れ)	平成28年4月15日
本人限定受取郵便の利用者利便性の向上について(申し入れ)	平成28年4月15日
育児休業給付金の支給対象期間の延長手続の周知徹底	平成27年3月27日
年金手続時に添付する戸籍謄本等の原本の取扱いに係る周知の改善	平成27年3月27日
社会保険被扶養者届の添付書類に係る周知の改善	平成26年3月13日
身体障害者補助犬法の広報活動及び担当窓口の活動について(参考連絡)	平成26年2月25日
レターパックプラスの集荷を行うことの周知方法の改善	平成25年12月25日
高齢者雇用開発特別奨励金の支給対象者情報の提供	平成25年12月25日

関東管区行政評価局 HP

<http://www.soumu.go.jp/kanku/kanto/000064424.html>