

「小事は大事」を教訓に

北海道管区行政評価局行政苦情救済推進会議委員

札幌大谷大学社会学部非常勤講師

原田 伸一



はじめに、この機会をお借りして全国に約5,000人いらっしゃる行政相談委員の皆様、そして行政課題の改善に努力されている方々に心より敬意を表します。とりわけ、行政相談委員は、ボランティアで熱心に住民の悩み、苦情に耳を傾けられていると伺っています。令和3年度に行政相談委員制度が60周年の節目を迎えるのは、そうしたご努力の賜物でしょう。大変意義深いことを考えています。私が北海道管区行政評価局行政苦情救済推進会議（以下、「推進会議」という。）の委員を仰せつかつ

てから7年が過ぎました。地元新聞社で勤務していた折り、委員を務めていた先輩の後継として声を掛けられたのです。東京支社勤務の記者時代に総理府を担当し、当時、行政評価を担っていた行政管理庁の役割は知っていましたが、後年、こうした形でご縁ができるとは思ってもいませんでした。さて、「小事は大事」と言います。些細なことでも見逃せば、大きな問題に発展しかねない。もし疑問や不備があれば、一刻も早く改善せよ、という教訓だと解釈しています。

推進会議では、各界の専門知識を有した委員が付議された案件について意見を述べ、解決を図ることにしています。思いもよらない案件が持ち込まれ、戸惑うことも多々ありますが、常に「小事は大事」を胸に刻んで当たることになっています。私が新聞社に入ったのは昭和48年で、かれこれ50年前になります。新米記者として様々な行政機関や民間企業で取材するうち、「世の中というものは、多様な組織が協力しながら精緻に機能しているものだ」と感じ入るようになりました。

た。大組織から個人まで、それぞれが役割を果たすことで社会が健全に動く。ニュースを求めて街を歩き回る中で、日々そのことを学びました。

ただ、どんな組織でも、そこで働く人間によって成り立っています。人間はもとより万能ではない。いわんや人間が作る組織も完全ではない。業務においては、必ず見落としや想定外の問題が惹起するでしょう。とりわけ社会の生活基盤を担っている行政について住民の目は鋭く、マスコミに批判的に取り上げられることも少なくありません。

推進会議に出席し、付議案件を見ると、毎回、大変興味深い内容ばかりです。意外な盲点だったり、連絡不足だったりして、「確かに救済が必要だ」と頷いてしまします。その都度、気になる案件を行政相談に持ち込み、解決を促す住民の意識と行動には勇気づけられ、その思いを大切にしています。

二つ例を挙げましょう。一つは、平成28年度に付議された「新千歳空港の駐車場から道路に出るときにの道路標識に関する苦情と改善要望」です。同空港は北海道の経済活動・観光旅行の玄関口で、国内・国際線を合わせた利用客が年間約2,000万人(平成27年統計)を数え、歓送迎者も含めて利用者が多い。駐車場はいつも混んでいる。付議案件は「その道路標識が危険だ」という指摘でした。

実は私も、まさにその標識でヒヤリとする経験がありました。空港に隣接する駐車場に車を置き、家族を見送ったあと、道路に出るため標識に従って走ると、別の駐車場に入る車線になってしまふ。慌てて車線変更しようとするので後続車両に接触しそうになったのです。

私はそのとき、「危ない標識だな」と思ったものの、一過性の体験で済ませてしまいました。しかし、これを見逃さないドライバーがいたわけです。社会への問題意

識が強く、「このままでは事故の恐れもある」と立ち上がったのでしよう。案件を聞いたとき、「わが意を得たり」と思うと同時に、その危険性を知りながら黙っていた自分を反省したものです。

推進会議では、空港の運営会社は民間であることから、行政側が意見具申する必要性の有無も論点になりましたが、「公共性が高い」と判断し、改善案を示すなどして善処を促しました。その結果、運営会社も真摯に受け止め、標識を適切な位置に移設してくれました。

二つ目は、令和元年度に、「在学している国立大学では、JRなどの学割証の年間発行枚数は10枚だけ。就職活動にも支障が出るので、制限を撤廃してほしい」との大学生の苦情が付議されました。北海道管区行政評価局総務行政相談部(以下「行政相談部」という。)が北海道内7国立大学の実態を調べたところ、枚数制限している大学は2校(10枚、20枚各1校)、制

限なしは5校で、ばらつきがある上、制限枚数も異なっていることが分かりました。合わせて6公立大学、26私立大学についても調査したところ、こちらの対応もまちまちでした。

学割証の配布は、独立行政法人日本学生支援機構(以下機構)の定めによって実施されており、それによると、「年間発行枚数に制限を付けていない」ということです。では、「年間10枚」という制限は何を根拠にしているのか。調査を進めると、機構は「制限なし」としているにもかかわらず、その方針が徹底されておらず、大学が独自に決めている現状が浮き彫りになりました。いつかの時点で決めて、その後、点検することなく、長年の慣例として続けていたようです。

推進会議では、機構が年間発行枚数をなんら制限していないことを踏まえ、国公立・私立大学を問わず、また関係官庁も含めて、枚数制限の撤廃と、そのことを学生

に周知するよう、あつせんを求める意見をまとめました。その後、当該大学から、制限撤廃に踏み切ったことや、その趣旨を徹底する旨の返答が寄せられ、困っていた学生に朗報となりました。

これらの案件は空港や大学に限るものではありません。どの組織においても常に足元をチェックしながら、最新の情報に基づいた運営をしなければ、どこかで支障が出てくることを教えています。とりわけ役所の窓口の簡素化、行政機関同士の連携、交通機関における安全確保など、身近な問題には研ぎ澄まされた問題意識が必要でしょう。

はじめにも触れましたが、こうした案件について私たちが議論し、一定の結論を得て、当該機関にあつせんや情報提供ができるのは、第一線の行政相談委員をはじめ、関係者の皆様のご努力に負うところが大きいと存じます。近年は行政相談委員の3割以上が女性

で、きめ細かな対応に当たっており、きめ細かな対応に当たっておられるとも聞いています。

同時に事務局である行政相談部の担当者が案件の現場に足を運び、あらゆる角度から情報を収集し、関係法令と照らし合わせ、判断材料を十分かつ適切に提供する努力をされていることも特筆したいと思います。当該機関に対してあつせんや情報提供をする場合は、揺るがない裏付けが必要で、その土台固めをしてくれています。

昨今は、世界規模のコロナ感染拡大のため、緊急事態宣言による外出自粛、飲食店の時間制限など、社会に混乱が生じており、それに伴ってコロナに関する行政相談が増え、かつ複雑化しているとのことです。突然の手当支給の発表や手続きが分かりにくいからでしょう。本号がお手元に届くころには、元通りの日常に戻ることを祈りつつ、引き続き、全国の皆様と手を携えて、「国民目線での行政実現」に微力を尽くしたいと考えています。