

アフターコロナと行政相談 及び行政相談委員制度

公益社団法人全国行政相談委員連合協議会顧問
(早稲田大学名誉教授)

塚本
壽雄



1. はじめに

行政相談委員制度が60周年を迎えた。先の50周年を記念した標語「困ったら 一人で悩まず 行政相談」の下、行政相談の制度は、「国民の中にあつて国民のために存する特別な奉仕者」(青山武憲「行政相談委員制度序説」東京行政相談委員協議会『かけはし―行政相談委員制度四〇周年記念誌―』2002年)である行政相談委員の献身的な働きに支えられて、国民のニーズに沿った、国民本位の、

すみずみまで配慮の行き届いた行政を実現することに強く貢献している。

2. 「アフターコロナ」の展望

「アフターコロナ」ということが言われる。これは、2020年来的な新型コロナウイルス感染症(以下「コロナ」という。)拡大に伴い発生したこれまでにない問題やそれに対する行政の既成の枠組みにとらわれない対応は、特別な状況における一時的なものではな

く、我が国に内在した構造的な底流が表層化したものであり、今後も持続するという見方に立つ。

コロナの経過において得られた行政の体制や政策の在り方に関する認識や新たな経験さらにそこからの教訓は今後見通せる将来すなわち「アフターコロナ」における国民生活上の課題やそれに対応する行政の方向性を指し示しているというのである。

この観点からアフターコロナの国民生活と行政を展望するとき、特記されるべきものとして以下の

点があげられる。

① セーフティネットの最優先課題 化

アフターコロナにおいては、国民の安全・安心の確保がこれまで以上に求められ、行政の至上命題となる。コロナは全ての国民の安全・安心を揺さぶり、国民に大きなストレスを残した。そして同時に、全ての国民は、安全・安心を守るためにこそ国・地方の行政があることを改めて感じ、体験した。

アフターコロナでは、SDGsに由来する「誰も取り残さない」ことが政策上強く意識されることになる。国民も今やそれを当然のことと見るようになった。セーフティネットの拡大と強化は、国と地方自治体の双方が一致して取り組むことになる課題である。

② 国と地方自治体の連携強化

コロナ拡大への対応と医療体制の確保に際しては、国・地方自治

体の間で大変な苦勞があり、一部ではあったが、ちくはくな対応に不満が生ずる局面もあった。セーフティネットの拡大・強化が追求されるに当たって、これを繰り返すことはできない。

「寄り添う」ということが代表するが、アフターコロナの行政は、個人や家庭のニーズをきめ細かく感じ取って、これに応える努力を強化する。必要な支援をどうもれなく届けるかが行政の最大の課題となる。このため、国と地方自治体との円滑かつ効果的な連携が強く求められる。

③ デジタル化の加速

コロナ下では、関係行政におけるデジタル化の遅れが感染拡大や病床利用のリアルタイムの実態把握を困難にし、迅速・機動的な対応を妨げたという指摘がある。また、経済対策においては、支援を必要とする国民・事業者にもれなく速やかに支援を届けるために、

電子申請・給付の拡大が行われたが、それを可能にするための共通基盤にネックがあった。デジタル庁が新設されたが、アフターコロナでは、コロナ下での教訓を踏まえて、行政のデジタル化の基盤整備が抜本的に進み、「誰も取り残さない」という理想の実現に大きく貢献することが期待される。

3. アフターコロナの行政 相談・行政相談委員制度

(1) アフターコロナの行政と行政相談・行政相談委員

アフターコロナにおいては、「誰も取り残さない」セーフティネットの拡大・強化が進み、国・地方自治体が複雑に連携しつつ国民と接触する機会が飛躍的に増大する。そこでの課題は、行政機能の拡大・複雑化の中で、支援を必要とする者にもれなく支援の手が伸び、簡単にかつ速やかに支援が受けられることが約束され、実現す

ることである。行政において、コロナ下での教訓がしっかりと活かされなければならない。

しかし、経験が教えるのは、どの国においてもそうであるが、行政に完全はないことである。これは、政策がいかに善意のものであっても、行政の政策形成力や公務員の姿勢がいかに優れていても変わらない。

行政が国民のニーズに応えるためには、政策対応の設計の良否、実施の巧拙もあるが、支援の対象となるべき人々に政策が行き届くかどうかすなわちアクセスの問題が一番大事であり、かつ難しい。アフターコロナで政策が拡大・充実し、それに国と地方自治体が総がかりで取り組み、国民と行政との関係が複雑化し、接点が増えればふえるほど「知識の不足」、「行き違い」、「もれ」などによる国民の「困りごと」も残念ながら増加してしまう。

そうならないために、例えば、

手続のデジタル化が推進される。

しかし、デジタル格差の問題があり、「誰も取り残さない」ためによかれと進められる方策が別の「困りごと」を作り出しかねない。

このようなアフターコロナにおける行政の展開の下での「困りごと」の増加は、行政相談制度とりわけ行政相談委員会には、自身が地域の「セーフティネット」であることを意識し、これまでもまして「困ったときに頼れるところ」、「国民と行政をつなぐ懸け橋」として、国民の相談ごとや悩みの聞き役となり、その解決への橋渡しをする機会を飛躍的に増加させる。

(2) 行政相談委員の活動に必要な基

盤・環境整備の一層の重要性

アフターコロナにおいて、全国の行政相談委員会にはこれまでにまして、その役割への期待がかかる。現在、個々の委員においては、その人格、識見、信望に加えて、自

己研鑽を積み、委員同士や他省関係の委員との連携、各種懇談会、出前講座・出前教室など対外的な活動を深め、自らの存在と役割を地域に根付かせ、困っている人たちからの発信を広範囲にわたって吸収するため様々な創意工夫が行われている。頭が下がる。

この60年間に行政相談委員の職責を果たされた多数の先人を含め、個々の行政相談委員のこうしたかたちでの主体的な取り組みが、今日における制度の意義への信頼とゆるぎない地位をもたらしてきた。しかし、アフターコロナにおいては、その負託はますます重い。これを考えるとき、委員が活動しやすい条件を整えることが従来にまして重要である。具体的には、以下のような点が課題となる。

① 地方自治体との連携

行政相談委員は、国の機関の業務に関する苦情の相談に応じて業

務を行うものであるが、現実には、地方自治体の業務に関する相談であつても受け付け、解決に尽力する。このため、地方自治体職員特に現場職員に行政相談委員制度についての十分な理解があり、必要な協力がスムーズに得られることが、とりわけアフターコロナの

セーフティネットの拡大・強化が自治体を接点にすると考えられることから、決定的に重要である。

2021年3月に、総務大臣から都道府県知事と市区町村長あてに、自治体の相談担当部局以外の、相談の対象となる事業などを担当するいわゆる原局原課の職員への行政相談委員制度の周知の依頼が行われ、12月には重ねて全職員の理解と協力への依頼が行われた。画期的かつ重要な着眼に基づき取り組みであり、大いに評価できる。

総務省の局所センターは、そのフォローアップに努めていると承知するが、相手地方自治体職員全体に行政相談委員制度の理解が進

むよう、今後も持続的かつ強力な働きかけに最大限の精力を傾けることが望まれる。

②行政相談委員の主体的・創造的活動に対する総務省の支援

「困ったときの相談相手」としての行政相談委員の存在が国民に十分認識されていないことが、かねてからの課題となっている。行政相談委員法は、「委員は、その業務に関し、啓発及び宣伝をするものとする」(第3条第2項)と定めているが、これを待たずともなく、委員は、独自に、また他の委員と連携して、個人的ネットワークを活用し、あるいは、地方自治体や民間企業・団体の協力を取り付けることを含めて、委員制度の認知度と知名度の向上に力を注いでいる。

そして、こうした委員の主体的・創造的努力に対して、局所センターの職員が、体制に余裕があるとは言えない中で、その支援に汗

をかいている。総務大臣の委嘱を受け、その重責に応えるべく、渾身の奉仕を行っている委員の志と活動を支援することは何を以てもの優先事である。また、それが委員を大いに勇気づけている。今後も、職員の方から、委員とのコミュニケーションの濃密化を図り、委員の主体的な活動に対する最大限の支援に組織をあげて取り組むことが強く望まれる。

③全国行政相談委員連合協議会による支援

行政相談委員制度は委員一人ひとりの活動に制度が依って立ち、委員同士のつながりがそれを支えている。地域の行政相談委員がつくる行政相談委員協議会(地相協)等における研修や相互のつながりを通じた経験や情報の共有と熱心な議論が大きな果実を生んでいる。そして、その全国組織である公益社団法人全国行政相談委員連合協議会(全相協)は、地域の行政

相談委員の実情に応じたサポートと環境整備に意を用いている。

全相協はアフターコロナにあっても、必要な助言と支援を効果的に続けていくことが望まれる。例えば、今後は行政相談においてもデジタル機器やSNSの活用拡大が目指されようが、委員も読む同協議会発行の『季刊行政相談』に、2020年から「ICT講座」が連載されていることは高く評価でき、今後ともこうした行政相談を囲む環境の急速な変化に即応した取り組みに力点が置かれることが期待される。

4. むすび

アフターコロナの「誰も取り残さない」行政は、制度や政策に置き去りにされている人、行政にその声が届かない人、行政の支援をあきらめている人を作ってはならない。国民のすぐそばにいないことができる、そして実際にそばに

る「ひと」である行政相談委員の相談活動には、困難な問題を抱え、まわりから見捨てられたとさえ思っている人に「自分が大事にされている、ちゃんと目を向けてもらっている」という気持ちをもたらずという固有のはたらきがある。それはいつの世にも求められるが、アフターコロナにおいてはとりわけ重要になる。

行政相談・行政相談委員の制度は、国民のニーズに基礎をおいた国民本位の民主的な行政を実現する、世界に類例を見ない先駆的な仕組みである。行政相談委員制度60周年を契機に、関係するすべての方々のお力で、その意義が一層高められることを願うものである。

本稿は、行政相談委員制度の更なる発展に向け広く関係者の理解に資するため、総務省作成の「国民の声をつなぐ」行政相談委員制度60周年記念誌「所収の特別寄稿「アフターコロナと行政相談及び行政相談委員制度」(塚本壽雄早稲田大学名誉教授を総務省のご了解を得て転載したものである。