

# 相談者に寄り添い60年

## ——積小為大——

公益社団法人 全国行政相談委員連合協議会会長

小野 勝久



昭和36年に行政相談委員制度(当初、行政苦情相談協力委員)が創設されてから、令和3年で60周年を迎えました。しかしながら新型コロナウイルス感染症の感染拡大のため、式典は1年遅れの今年6月30日、東京の中央会場に秋篠宮皇嗣同妃両殿下のご臨席を仰ぎ、ご来賓や功労者顕彰を受けられる皆様など関係者多数参加のもと開催されました。式典は短時間ながら厳粛にしかも内容の濃いものでした。また、式典後には元マラソンランナーでスポーツジャーナリストの増田明美さんの「よき伴走者は聞き上手」と題した講演会も行われました。その模様は、全国各地50会場に放映されるところにもライブ配信もされました。ウイズ

コロナ時代に相応しいこれらの対応により、地方会場に1,173名、WEBで1,318名という多くの委員の皆さまが参加され、感激をともしることができました。今までの中央会場だけの式典では会場に参加された方のみ感激でしかなく、このような拡がりはなかったのではないかと思ひ、企画準備、運営された多くの皆さまに敬意を表する次第です。

国民からの行政に対する苦情を地域住民の身近なところで受け付けるといふ目的で創設された行政相談委員制度は、多くの先人たちの努力と熱意によって支えられ、個々の苦情の解決促進にとどまらず行政の改善に大きく貢献してまいりました。これ

からも国民と行政との懸け橋役で、行政の公正なお目付け役でもある行政相談委員の役割は、ますます重要になると確信しています。

今回、私たちは、自からの使命への思いを、未来につなぐメッセージとして、①常に国民目線で誠意と公平を大切にすること、②相談者の気持ち尊重すること、③民間人としての経験、知識を生かすこと、④自からの発意と良心に従って最善の活動を行うこと、⑤疑問に思うことなどは積極的に総務大臣に意見を具申することなど五つの項目にしました。行政相談活動に何か迷ったときなどの拠り所になれば幸いです。

さて、行政相談委員制度50周年から60周

年まで、この10年間に寄せられた相談件数は延べ約163万件と途方もない大きな数字になります。この数字は5,000人の行政相談委員の日ごろのたゆみない努力と局所センターの協働によるものと思えます。小さいことが積み重なって大きなことになるわけですから、小さいことをおろそかにしてはいけないという二宮尊徳の言葉、まさに積小為大です。この中には、本省や、各地の行政苦情救済推進会議で議論され国民に喜ばれた改善例もたくさん含まれています。

ところで、令和3年9月に公表された内閣府政府広報室の調査結果によると、行政相談委員制度の認知度は13・8%という数字が出ました。この数字が高いか低いかの評価は別に、この数字が実態であることをしっかりと認識すべきと思います。この数字をもとに認知度アップを図るにはどのような活動や対策をすればよいか考える必要があると思います。

広報啓発活動については、個人の日常の活動や、市区町村単位での活動、毎年10月に設定されている「行政相談週間」などの活動の内容は今までどおりでよいのか？、そのやり方は、非対面、遠隔、デジタル化といった社会、環境の変化に即応しているかなど絶えず真剣に考える必要があります。

す。

認知度アップのためには、これを実行すれば必ず上がると言う特効薬はないと思います。いろいろ広範囲な視点からの活動を組み合わせ、継続されて効果が上がってくるものと考えます。

全国の行政相談委員もいろいろ工夫されていますが、総務省の60周年記念誌でも紹介されている山口県下関市担当の小川ふさ子委員の「ITCを活用した広報活動」の事例は、これからの時代にマッチした活動として参考になると思われれます。小川委員は、地域の全世帯が加入している地域情報放送サービスや、スマホへの配信「結ネット」アプリを利用してのPRの努力によって、認知度が高くなり、結果として定例相談の訪問者が増えたと言っています。このように今の時代にマッチした広報啓発活動を全国の行政相談委員が叡智を出すことによって、認知度はさらに高まるものと思えます。

私たちは、60周年を契機に時代にマッチした新たな発想による広報啓発活動なども展開し、一人でも多くの国民にこの素晴らしい制度の理解を深めていただき、一人でも多くの方々に利用していただけるよう努めたいと思います。小さいことを「地道にこつこつと、社会の一隅を照らす」をモツ

トーに、これからも地域住民のお役に立ち続けたいと決意を新たにしました次第です。

