

「対話型行政相談出前講座」の 実践とその効果

大東文化大学法学部准教授 藤井 誠一郎



1. 経緯

筆者は地方自治論と行政学を専門にしており、所属する大東文化大学でそれらについての授業を担当している。そこでは、これまで行政相談制度について学んだ内容を学生に伝え、困りごとが発生した時に制度を利用してほしく、またそれにより行政の改善がなされれば良いと思ひ、さらには少しでも行政相談制度の認知度が上がるのを切望し、行政相談出前講座を利用させてもらっている。

その利用に当たっては、筆者は東松山キャンパス（埼玉県東松山市）の2年生以上を対象にした授業と、板橋キャンパス（東京都板橋区）で3・4年生を対象にした授業を担当しているため、それぞれの講義で出前講座をお願いすると、2年生で聞いたのとほぼ同じ内容の講演を翌年繰り返し聴講するようになる。そうなれば、学生が幾分退屈するのではないかと考え、せっかく来ていただけなのであるなら何か工夫ができないかと思ひを巡らすようになった。

そこで思いついたのが、出前講座に双方向性を持たせ、講座担当者与学生とのコミュニケーションの中から行政相談制度について理解を深めていく方法（対話型行政相談出前講座）、以下「対話型出前講座」である。他大学と同様に本学でもアクティブ・ラーニングが推奨されているため、学生自らが主体的に学ぶ形での授業運営が期待されている。よって、対話型出前講座が新たな学びの形になるのではないかという思いで取り組んだ。

本稿では、2022年12月に実施した対話型出前講座の取組みを題材に、その運営方法とその効果を述べ、関係者各位に今後行政相談出前講座を行う際の参考となる情報を提供していきたい。

2. 対話型出前講座とは

通常の出前講座では、講師が壇上で行政相談制度について説明するため、自ずと聴講者は説明を受動的に聞く形となる。それを能動的にするために双方向性を確保するようにし、講師と受講生とがコミュニケーションを取りながら行政相談制度を理解していく形を考案した。

運営方法としては、以下の手順で進めていく。①出前講座の本番に先立って授業において行政相談制度の概要を受講生にレクチャーし基礎知識を徹底させておく。②出前講座の本番では受講生が行政相談委員になったと仮定して、自

らに相談された事案（実際に行政相談で対応した事案）をどのように解決していくかを発表してもらうため、その事案を事前に受講生に伝えて検討させておく。③本番では、数名の受講生と行政相談委員1〜2名を1グループとして複数グループを編成して、そこで対話ができるようにし、各受講生には事案をどのような手順で処理して解決への道筋をつけるかを発表させる。④それについて行政相談委員から、実際にはどのような手順で対応するのか、どのような点に配慮しながら解決へと結びつけていくのかをコメントしていただく。⑤グループワークの終了後は、グループの代表の学生から「気づき」を発表させ、行政相談制度への理解を全員で共有する。

このような手順での進行により、学生自らが当事者となって苦情を考え解決していく思考を巡らせていけるため、行政相談制度をより現実的に理解できるようにな

る。

当然ながらこのような運営方法には、行政相談委員の皆様や所管の行政評価事務所のご協力が必要となる。また、グループが増えれば増えるほど人員が必要となるため、相応の労力やコストが伴う。よって、グループワークの実施への効果を見出せるかが大きなカギとなる。

3. 2021年の取組みから学んだノウハウ

対話型出前講座の取組みは以前にも実施しており、2018年と2021年にも同様の形で開催していた。2019年は筆者の在外研究のため、また2020年はコロナ禍のために開催できず、2021年は2018年の運営手法を思い出しながら実施したが、準備不足により改善事項が多く発生し、お越しいただいた行政相談委員や東京行政評価事務所の皆様

は大変なご迷惑をかけてしまった。

何よりも恥ずかしかったのが、登録者が約40名程度いたにも関わらず当日出席した学生は僅か12名であり、お越しいただいた16名の行政相談委員の方が多くなる事態であった。筆者の受講生への伝え方が悪かったのかグループワークの意義を理解できない学生が多く、また、自らの意見を表明して相手に伝えていく経験を積んでいない学生にとってはグループワークへの参加はかなり重荷であり、不安を感じ欠席したようであった。

クの議論が中断する事態が生じていた。

2021年のグループワークの終了後に行政相談委員と東京行政評価事務所の皆様と反省会を開催し、運営にあたっての感想やアドバイスをいただいた。そこでは、次年度に向けては次のような改善を施していく点が確認された。①階段教室を避けて議論がしやすい教室にする、②事案を2つ用意していたが、それを1つにするかグループ毎に議題を割り振る、③グループ毎に場を進行する司会を立てる、④グループ毎のデイスカッションにアイスブレイクを入れる、⑤グループ毎のデイスカッション時間をもう少し多く取る、⑥学生だけで討論する時間を作る、という点が確認された。

4. グループワークの実施に向けた準備

2022年は以上の指摘を改善

して運営しようと考えていたが、受講生が120人にもなってしまう、グループワークの開催を断念しようかと思っていたが、大人数での運営へも挑戦したく思い、可能な限りの準備を行って実施するようにした。

押さえられる限りの教室を手配してグループワークができる環境を整え、ゼミ生や授業を熱心に聴く学生の中から司会進行役の学生を10名選出して各グループに張り付けた。さらに司会進行役の学生には、司会進行次第を作成して持たせた。そこには以下の手順を示しておいた。ア)受講生から1人ずつ相談事案の検討結果を発表させる、イ)行政相談委員から模範的な対応策の説明をいただく、ウ)それについて受講生から気づきや質問を発表させる、エ)行政相談委員より普段から相談事案に対してどのような点に配慮して解決しようとしているのかについて説明をいただく、オ)それについて受講生がど

う考えたかをレスポンスさせる、
 ④行政相談したい事案があれば相談する、という進行手順とした。

本番で使用する事案については、東京行政評価事務所より幾つか提示していただいた中から検討し、行政相談のパンフレットにも掲載されている「中央線橋梁下の多摩川の流木を撤去してほしい」という事例を使うようにした。また、予備として「離島の自宅が空き家になるのが心配だ」という事案を選んだ。これらの事案の模範的な処理方法を、行政相談委員と司会進行役の学生で共有しておいた。

5. 当日の実施順序

当日の実施に向け、科目登録者120人を予め12名のグループに振り分け、10個のグループに編成した。出席率を7割程度と想定していたので各グループは7〜8名程度と見積もっていたが、当日は

約50名程度の参加に留まった。今回のような参加型の授業スタイルを受け入れられない学生もいるのが残念でならなかったが、議論ができるような人数になったので、それはそれで運営上は良かった。結果、各グループは5名程度の受講生に、司会進行役の学生と行政相談

行政相談グループワークの実施順序

時間配分	内容	備考
5分 (9:10~9:15)	○挨拶 ・東京行政相談委員協議会事業部長	・事業部会長：光岡行政相談委員
45分 (9:15~10:00)	○グループワーク ・10グループ（4教室）に分かれる。 ・1グループに学生8名〜10名程度。 ・相談事案について、司会役の学生の進行のもと、グループ内で1人ずつ発表し、ディスカッションする。 ・各グループ内で発表内容を確認する。	・事案1を中心に議論する（事案2は時間があれば議論）。 ・行政相談委員が各グループに入り、適宜アドバイスする（1グループに委員1〜2名） ※事案以外のアドバイスを含む
35分 (10:00~10:35)	○発表・質疑応答・講評 ・グループごとにディスカッションの結果を代表の学生が発表（20分：2分×10グループ） ・各グループの発表及び質疑応答の結果を踏まえて委員が講評（6分：3分×2名） ○藤井から全体総括	・代表の委員2名（瀧柳委員・野口委員）が講評
5分 (10:35~10:40)	○コメントカード・アンケートの記入・回収	

委員が数名加わって議論を深めていく形となった。

当日の進行は上表のとおりに行った。全体での説明の後、グループに分かれて議論や行政相談委員との対話を行った上で、再度一堂に会しグループでの議論の内容を発表していく形で進化した。なお、遅刻する受講生はグループワークには参加させず、別室で筆者が執筆した行政相談に関する論考を読ませるようにした。事前にアナウンスしていたため、当日の遅刻者は3名にとどまった。

6. 各グループでの議論と気づき

各グループでの議論は、司会進行役の学生の進行により順調に進んでいった。受講生の回答としては、おおむね、河川管理者へ連絡して河川占有者を聞き、その占有者に対して対処を依頼していくといった手順や、流木が流れている

原因について調査を進めていくといった模範的な回答が示された。今回の事例では、一級河川であるため国土交通省の河川事務所に連絡を入れる点がポイントとなるが、その点を押さえている受講生が多く、机上で解決策を考えるに当たっては合格点に達する回答がほとんどであった。

これについて行政相談委員からは、具体的にどのような点に注意して事案解決へと至らしめるかを、行政相談の現場で実際に配慮している点やご苦労されている点を交えながら受講生に伝えていただいた。そこでは、①相談者に寄り添って話を聞く、②事案処理には現地確認が必要になる、③問題の再発防止までも視野に入れて対応していく、といった点が説明された。また、行政相談委員の中には、業務への取組姿勢についても話していただける方もおられた。実際の現場で事案の解決にあたる際には、行政相談関係者自らが問

題解決を行う主体にはならず、

関係機関や部署と「つなぐ」役割が求められるため、コミュニケーションが発生し、その意味で「相手の話を聞く力」が必要不可欠になる点や、問題解決については、自らの街をより良く住みやすくしていくために、課題の解決に当たって多くの人々で一緒に解決していくような環境を作っていくように配慮している点も説明されていた。

このような説



グループワークの様子

明を聞いた受講生は、受け付けた行政相談事案をただ単純に関係機関に連絡を入れて解決に導いているだけではないと知り、行政相談委員の業務の奥深さを理解していた。受講生にとっては行政相談制度側での対応の実態を知る良い機会となり、より身近で有用な制度としての行政相談を認識し、今後活用していくような意識が芽生える機会になったと思われる。

7. デイスカッション内容の発表

グループワークの終了後は一堂に会し、受講生がグループワークで気づいた点を発表していった。その中には、行政相談や行政相談委員の本質に迫るような以下の発表もあったので記載しておく。

「一般的に『コミュニケーション能力』と言うと、話し手側が着目されることが多いと思います。『会話のキャッチボール』と

いう言葉があるように、投げられたボールを受け止めて投げ返す力がなければ、会話は成り立たないと思います。その点で言うと、行政相談委員の方々は、とても『人の話を聞く力』に長けていると感じました。明記されているわけではありませんが、こういった『聞く力』、『聞く姿勢』というものが、行政相談委員になる上での資格なのではないかと感じました。また、そういった行政相談委員の方々がいらっしゃるといって、行政と人の間を繋ぐ窓口が存在していて、いつでも相談することができるといふ知識を持つことが、今後の私の人生の中でも大きな力になっていくのではないかと感じました」。

この受講生のグループの議論において行政相談委員から上記のような話が直接なされたわけではないが、当該受講生は行政相談委員とのコミュニケーションの中から上記のような気付きを得ていた。発表後は行政相談委員の全員から



光岡部会長（中央）からの講評（左手は筆者）



各班学生が議論の結果を発表している様子

拍手が起こり、筆者も大変嬉しかった。

8. 終了後の懇談会での意見交換

グループワークの終了後に行政相談委員の皆様と懇談(反省)の場を持った。2021年(前回)の反省を踏まえ、学生の生の声を聞きたいというご要望をいただいたので、司会進行役の学生も交えて今回の取組みについて意見を交換した。

行政相談委員の皆様からは、「受講生がしっかりと予習をして取り組んでくれ、白熱した議論となり、熱心にメモを取る学生もいてとても充実した時間だった」、「とても楽しかった。もっと話をしたかった」、「学生との議論の中から、問題の捉え方について気づかなかつた視点が得られた」、といった肯定的な声を数多くいただき、おおむね順調にグループワークを運営

できたと思えた。

一方、司会進行役の学生からは、「行政相談委員の方々から直接話が聞けて理解が深まった」、「行政相談委員から個人の経験談も含めもっと話を聞きたかった」、「いつか行政相談委員になってみたい」といった意見が出された。その中で、以下のような意見も出された。「グループワークで行政相談委員の方々からのお話を伺って、行政相談委員には3つの力が必要になると痛感しました。それは、①傾聴する能力、②現状を把握する能力、③伝える能力、です。①は相手に耳を傾けて、何を目的に相談に来たかの経緯を把握する力で、②は現地に足を運び、実際にメジャーでの測定も交えて現場の状況を把握する力で、③は①と②を踏まえて所管の行政機関にエビデンスを以て伝えていく力です。この3つについての卓越したスキルを持つているのが行政相談委員と理解できました」。このような意

見も出され、グループワークを通じて行政相談制度への深い理解が進んだと推察される。

また、次のグループワークに向けた建設的な意見も数多く出された。学生側からは、「事案を与えられる形でなく、学生が事前に集まって相談内容を決めて行政相談委員に相談する方が、より主体的に学べてディスカッションも盛り



学生から意見が述べられている様子



飯塚所長からの講評

上がる」といった意見や、行政相談委員からも「作り込み過ぎているので、学生たちが見つけた事案を行政相談にぶつけてみるのが良いのではないか」といった趣旨の意見も出された。非常に有用なご意見であるが、行政相談委員の方々のご負担や、90分という授業の枠組みの中で何かを学ばせ気づきを与えるという制約が存在する

ため、実施に向けた更なる検討や準備が必要になると思われた。今後の課題として検討していきたい。

9. 対話型出前講座を終えて

対話型出前講座を実施するにはかなりのコストがかかる。事前準備はもちろん、朝一の授業にも関わらず遠方からお越しいただく行政相談委員の皆様には大変な労力がかかり交通費もかかる。また、

ンパクトが生じたと言っても過言ではないのではなからうか。とりわけ学生については、筆者との雑談の中でも「行政相談」という言葉が述べられるようになり、普段から使う言葉として「行政相談」がインプットされ、より身近な制度として行政相談を捉えられるようになったと思われる。

4名の東京行政評価事務所職員の皆様にも出張コストがかかる。筆者にも授業を運営するため事前準備や調整コストもかかっている。しかし、これまで述べたように、数値では明確に示せないがそのコストを上回る効果が、本取組みへの参加者全員（受講生、行政相談委員、東京行政評価事務所、筆者）に生じている。対話型出前講座への参加者全員が充実感を覚えていてだけでも大きな効果やイ

一方で、グループワークの発表の段階においては、学生の表現力の弱さが目立った。議論の内容をまとめて参加者の前で発表するには相応のスキルが必要となるが、慣れていない受講生も多く見受けられた。当該スキルは社会に出ても求められ続けるため、自らが積極的に経験して獲得していく努力を重ねていくしかない。今回の取組みで恥をかいたと思った学生が奮起して、場数を重ねていくてほしく思え、そのような場を今後の大学教育の中で提供していく必要があると思えた。また、グループワークを通じて指摘された行政

相談委員に求められる能力は、社会で仕事をする上では全ての人が持ち合わせておくべきスキルであると言え、この点に気づいた学生が奮起して自らの能力開発に当たっていただきたく思う。ともあれ、学生にとっては大きな学びの場になったと思われ、本学における教育の充実に一定程度は貢献したと考えている。

今回の取組みは、参加者が一体となり協力して作り上げた形であった。今後も東京行政相談委員協議会の行政相談委員の皆様のご協力や、東京行政評価事務所からのご支援もいただきながら、皆様とともに作り上げ、東京から新たな形を発信していきたく思っている。それにより微力ではあるが行政相談制度の認知度向上に貢献していきたい。

謝辞

今回の取組みは、東京行政相談委員協議会の行政相談委員の皆様

と東京行政評価事務所の担当の方々のご協力により実現しました。この場を借りて御礼を申し上げます。

○東京行政相談委員協議会事業部
会

光岡明子様(事業部会長)、瀧柳正明様、石川ちづ子様、野口清彦様、納谷光和様、大久保三男様、山田勝重様、清古潔様、角田妙子様、島村孝雄様、荒井正雄様(協議会副会長)

○東京行政相談委員協議会第5支部(板橋区・練馬区)
守屋俊明様、松村良子様、江口由美子様、神藤雅子様、宮崎三七榮様

○東京行政評価事務所
飯塚雅夫様(所長)、原田基紀様(行政相談課長)、寺崎敏明様(委員係長)、奥山誠也様(専門調査員)

とりわけ東京行政評価事務所

長の飯塚様には本取組みにご理解をいただき、2021・2022年にわたって多大なご配慮をいただきました。ありがとうございます。