

社会の一隅を照らしたくて

公益社団法人全国行政相談委員連合協議会顧問(前会長)

小野 勝久



私の行政相談委員活動(日立市

担当)は、平成4年4月1日、当

時の岩崎純三総務庁長官(国務大

臣)からの委嘱状伝達に始まりま

した。それから30年余、多くの方々

のご協力やお支えにより、今日を

迎えることになりました。今は、

唯々感謝の気持ちでいっぱい

です。

この度、全国行政相談委員連合

協議会(以下「全相協」という。)の

会長を退任するに当たり、これか

らの皆様の行政相談委員活動に少

しでも参考になることがあれば望

外の幸せと思い、いくつかの事柄

について私見を述べさせていた

きます。

全相協会長をお引き受けすると

き、私は次の三点を重点方針に掲

げました。

一つは、行政相談委員の認知度

向上に努力すること、二つは、行

政相談委員の活動環境の改善に努

力すること、三つは、全相協の存

在を全国の行政相談委員の身近な

ものにするのでした。

今、振り返ってみて、どれも道

半ばであり自分の能力の至らなさ

を痛感しています。

【認知度向上は出来た?】

令和3年9月、内閣府政府広報

室から発表された「行政相談に関

する世論調査」によると、「行政

相談委員を知っていた」割合は

13・8%でした。男女別では男性

(14・2%)の方が女性(13・4%)

よりいくらか知っている人が多

く、年齢別では70歳以上の方の認

知度が22・8%と高い数字を示し

ています。また、都道府県庁所在

地などに「総務省の行政相談センター」があることを知っているという割合は17・2%でした。

これまで、行政相談委員の存在や行政相談委員制度について、私はいろいろなところで、平成2年10月の調査をもとに「約3割(正確には28・1%)は知られている」と言ってきましたが、調査方法が異なるとはいえ、これらの数字をみて驚いたことは言うまでもありません。

しかし、今回は、「知っていた」人がもつと多くなるように励もうと決意を新たにしました。

「60年も経ってこの程度なの？」との厳しい意見を耳にするたびに、認知度の向上には特効薬が無いだけに、これからも全国各地で5,000人の行政相談委員が知恵を出し合い、いろいろな方法でPRに努めなければならぬと思います。

認知度向上の方法として、将来への期待としての「出前教室」、

現在の広報手段としての民生・児童委員や地域コミュニティー役員などの「行政相談懇談会」があります。

最近、出前教室の開催は全国的な広がりを見せており、令和4年度は452回になりました。平成27年度の310回からは145・8%の伸びを示しています。一日も早く全国で年間1,000回の開催を目指したいものです。

一方、行政相談懇談会の開催は、平成27年度に546回であったのが、コロナの影響もあって令和4年度は260回と半減しています。行政に対する要望・苦情は地域、年代を問いません。個人の日常の生活からの声を吸い上げるのに行政相談懇談会は有効であると私は思っています。

これからも、認知度アップのために、いろいろな方法で、焦らず、あきらめず、コツコツと直向きに続けて行くことが大切ではないかと考えています。

余談であります。今年6月の行政苦情救済推進会議で認知度アップの話をした時、南砂委員から、「行政相談委員について広く知ってもらうなら、行政相談委員を主人公にした小説やマンガ、テレビドラマなどを世に出すのがいちばんの近道では……。簡単なことではありませんが、誰でもが興味を持てる魅力的な話しなら関心も高まるはずですよ。」との提案をいただきました。

【行政相談委員が活動しやすい環境づくり】

行政相談委員が受け付ける相談の内容に、県道や保健所に関することなど、都道府県の出先機関に関するものもあります。行政相談委員が相談案件を持ってその地域の土木事務所を訪ねると、相談内容より「行政相談委員って？」と尋ねられることが全国的に多いことが分かりました。

会長に就任した平成27年6月以来、毎年のように総務大臣に表敬訪問をし、行政相談委員の日常の活動の状況を申し上げ、行政相談委員や行政相談活動へのご配慮をお願いして参りました。歴代の総務大臣から行政相談委員のご努力に対する感謝の言葉をいただいておりますが、令和2年12月、武田良太大臣にお会いし、都道府県の関係部局に対する行政相談委員制度の周知をお願いしたところ、大臣は「分かった、都道府県知事にメッセージを出そう」とおっしゃってくださいました。そして、令和3年3月30日、武田総務大臣から都道府県知事及び市区町村長宛てに、行政相談委員の活動への協力依頼メールが発出されました。その後、金子恭之大臣も、令和3年12月6日、都道府県知事及び市区町村長宛に、行政相談委員活動への理解と協力を依頼するメッセージ(メール)を発出してくださいました。

大臣メール発出後、「これまで、事案処理で、つつけんどんな対応をしていた市町村の部局がありました。改善されました」という意見や、「県の課長クラスと、行政上の課題について定期的に意見交換する場を設けた」という局所センターもあると聞いています。これによって、都道府県職員に行政相談委員の活動を理解してもらえらるきっかけになったなら良かったと思います。

また、平成29年10月1日、行政評価局は、業務改革の一環として、地方組織の再編を行いました。名称を「行政評価事務所」から「行政監視行政相談センター」(以下「センター」という。)に変更するとともに、機動的な調査体制を作るために、各センターから調査業務の要員を管区局に集約することになりました。

このとき、私がこだわったのは、センターの職員減が行政相談委員の活動にマイナスにならないこと、

と、センターが大規模なイベントなどを開催する時は管区局から応援態勢を取るようにすること、センターの名称に「行政相談」の名前を入れることなどで、これらを讃岐行政評価局長(当時)に強く要望しました。

現在も、私たちのこれらの要望は、それぞれの管区局や事務所、センターで遵守されているものと思っております。行事などを事前に打ち合わせしている中で、現場の人手不足が生じるような場合は、これらの経緯を踏まえ、管区局からの応援体制の確保など必要な支援を要請するよう事務所やセンターの所長に申し入れて欲しいと思います。

【「やりがい」をあなたに】

今年には委嘱替えの年になり、各地相協では新たな委員を迎えられたことと思います。

私は、お邪魔した地相協で挨拶

するとき、新任委員さんへの励ましとして、『道路の白線が薄くなった』とか、『街路樹で信号機が見えない』などの身近な困りごとを改善した」といった成功体験をして、行政相談委員の活動の「やりがい」のようなものを早めを感じていただき、そして、長く行政相談委員を続けていただきたいと申し上げて参りました。

行政評価局は、令和3年3月31日付けで退任した委員914人中から620人にアンケート調査を行っています。退任理由をみると、多い順に、①区切りだから（関係者と任期を約束していた又は後進に道を譲る）、②他の公的活動などで多忙だから、③委員活動に不満、不安、興味がなくなったかなどとなっています。また、委嘱期間別にみると、短期で退任した委員は「委員活動に積極的な意義を見出せなかった」ことを理由に挙げています。

このようなことから、短期退任

委員については、在任中に委員が行政相談活動に「やりがい」を持てるよう、事務所、センターは丁寧な対応で委員を支援し、委員活動の継続に結びつけて行くことが望まれます。

私がいろいろなところで、委嘱後間もない委員には、できるだけ早く「やりがい」や「喜び」を体験して欲しいと力説してきた根拠はここにあります。

因みに、令和5年の委嘱替えで退任した委員数は985人で、令和3年に比べ71人増となっています。また、今回委嘱した委員数に占める新規委嘱者数の割合が低かったのは、青森10・6%、富山11・1%、函館11・5%、和歌山11・7%で、旭川と秋田が12・5%となっています。

【全相協を身近な存在に】

全相協を遠い存在と受け止めている行政相談委員が多いことを感

じていた私は、会長就任以来今日まで、この距離感の解消と全相協への要望、苦情などを直接伺うことに取り組んで参りました。

北は北海道から、南は沖縄まで、各地相協の代表者会議、広相協の理事会などいろいろな機会に出席させていただき、それぞれの場で、私なりに、全相協の業務内容や行政相談委員を励ますことを中心に話をしてきました。



地相協発祥の地、山形地相協役員との懇談
(令和4年5月24日)

中には、私の拙い話でも、行政相談委員を辞めようと考えていた委員が、考え直してくれた例もあ

りました。

例えば、5年ほど前、群馬の後藤純子委員から次のような手紙をいただいています。「私が行政相談委員になって9年目の11月のことです。群馬地相協の研修会が伊香保で開かれました。秋なのに外は雪が降っていました。私は、小野会長の話を、会場後方の席で聴き入っていました。優しい口調での講演に私はくぎつけになりました。いろいろな状況を話して下さい。いろいろな響く内容でした。(略)当時、いろいろな迷いがあった私の心もスッキリし、もう悩まずもう少し委員を続けようと思った瞬間でした。」(原文のまま)。

また、茨城地相協の笠井康子委員は2年前の茨城地相協の発行している「よかっぺ通信」で次のように述べています。「会長の話の中に、最澄の言葉として「一隅を照らす」と言うお話を聞きし、相談委員としての姿勢が決まりました、この言葉を座右の銘として、

どんなことにも一生懸命取り組んで参りました」。

お二人からの話題に限らず一人でも多くの委員に役立つ話ができているなら良かったと思っています。

全相協会長という立場でいろいろな会議などに出ることによって、あるいは行政相談委員と直接会話することによって、全相協が身近な組織に感じてもらえていたなら本当に有り難いと思いますし、本意とするところです。



令和5年度全相協通常総会

「天意夕陽ヲ重ジ、人間
晩晴ヲ貴ブ」

1万円札は来年7月、福沢諭吉から渋沢栄一に代わります。渋沢翁の言葉に「天意夕陽を重んじ、人間晩晴を貴ぶ」があります。翁が晩年好んで揮毫した言葉です。

意味は、「朝日の美しさは言うまでもないが、夕陽の美しさも格別である。太陽は一日中働き、沈む瞬間にひととき鮮やかな光を放つ。夕陽があんなに美しいのは、天がそういう生き方を賞賛しているからである。人間もまた夕陽のように、晩年になればなるほど晴れ渡り、残照で周囲を照らすような生き方をしてはどうか」です(「致知」2022、3月号)。

初めて行政相談委員に委嘱される方も定年延長により少しずつ高齢化しています。そのような状況にあっても、敢て行政相談委員になつてくださる方々へのエールの言葉にしたいと思います。