

「行政相談委員ってなにもの？」 任務を終えて一年 今だから思うこと、言えること」

全相協OB賛助会員 前愛知行政相談委員協議会副会長 大竹 由紀子



◎意外に役立つ主婦目線

3年間の教職時代を経て、名古屋市社会教育審議会の委員や、小・中・高校や大学の同窓会活動をしながら子育てをする40代半ばの専業主婦が、突然、区の総務課長さんから行政相談委員の依頼を受けました。これが私の行政相談委員の始まりです。「行政相談委員って何？」というほど、その存在すら知らなかった私が34年余もこの任務に携わろうとは考えてもいませんでした。

行政相談委員法を調べてみると、第4条に総務大臣に提言ができ、その提言は制度改善にもつながるとのこと。俄然興味が沸いてきました。生活者目線での改善は、主婦だからこそできるかも!!この好奇心が、私の委員活動のモチベーションとなりました。

◎名刺ってフシギ

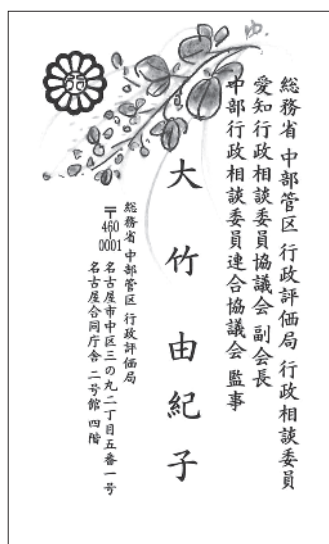
60周年を経ているのに、未だ認知度の低い行政相談委員制度。就任当時、知ってもらうことが第一と、まずは友人や知人に、機会ある度に、私は、「訊く、聞く、聴く」を重ねて広報しました。

現在は、総務省のホームページや、プレスリリース等、制度を広報する手段は多様ですが、時代が進んでも、自分の言葉でこの制度のPRをすることが有効ではないかなと思っています。

広報活動をするときに役立つのは名刺です。

平成元年に委嘱を受けてすぐ、私は委員の堅い肩書の名刺に、お目にかかる時期に合わせた四季折々の草花を書き添えることを思いつきました。その花の画は堅苦しい

会議でも会話の糸口となりましたので、任期中、私は愉しく花を描き続けました。



その効果は、国外の思わぬところでもありました。

2001年9月11日にあの衝撃的な事件が起こった3か月前、アメリカの環境省を視察する機会がありました。取り壊された畳2枚ほどのベルリンの壁の実物断片が展示されたロビーのゲートでは、ピストルを持った骨太女性の保安官がいたことが印象

に残っています。会議では、英訳した名刺を渡し、おぼつかない英語で、行政相談制度と描いた画について説明をしましたところ、高官と間違えられ思わぬ厚遇をされてしまいました。

まだ一般的な言葉ではなかった「ユニバーサルデザイン」についての勉強で、人にやさしい家具づくりの現場を見に、マサチューセッツ工科大学構内を訪れた時も同じ待遇を受け、国内外ともに、身分証としての「総務省行政相談委員」という名刺の信用度の高さを実感しました。日本在住外国人からの相談事案が増えつつある今、英語表示の名刺が必要かもしれません。

また、昨今は、名刺に行政相談委員制度の紹介ができるQRコードの添付も有効かと思えます。

◎巡り会って連係プレー

受けた相談について、解決策を模索し、現地調査・事実確認を行うことは、時間がかかり、根気が必要で、時にはくじけそうになることもあります。

でも、解決を図るために諸分野の方に会うことは、「知識が増える」という私自身の収穫にもなりますし、気心が知れることで、連携が深まり相談の解決が早くなります。



区民まつりで子どもたちにPR



緑区行政懇談会

このため、名古屋市緑区で行政懇談会を主催して行政機関の長の方々にお目にかかったり、区民まつりでの「行政相談コーナー」ブースで懇親を深めたりして、関係機関とのコミュニケーションを深める努力もしました。

こんなことがありました。

ある夏の暑い日、定例相談所に着のみ着のままの30代の女性が飛び込んできました。

「外国から里帰りしたが、現地で外国人と同棲していることを家族が許さない。帰りたいが、兄にパスポートを取り上げられ貸金庫に入れられて取り出せない。今夜の宿もない」とのこと。

同席していた人権擁護委員や、区役所担当者、さらには顔なじみの緑警察署長も駆けつけてくださって、対策を練ることになりました。兄であっても、妹の所持品を取り上げることはできないとの警察官の発言で、救いの手が差し伸べられることになり、区役所の一室が一晚提供され、飲み物や食べ物も差し入れられて、数日後、笑顔の戻った彼女は、無事に出国することができました。

この様な出来事は、委員が関係機関との調整役を果たせた例といえましょう。

◎薬局の窓口

一番心に残っている事案です。ある時、院外処方箋に期限が小さな字で「4日」と書かれている。しかも、交付の日を含めて4日間と短く、4日間には休日や祝日が含まれる。うっかりしていると期限が過ぎてしまうことに気がつきました。

そこで全国に散在する友人たちに協力を仰ぎ、51人にアンケートを実施しました。結果は、①有効期間があることを知らない方が78・4%(40人)、②正確に「4日間」と回答したのは21・6%(11人)でした。

これを中部管区行政評価局(以下「管区局」という。)に報告しましたところ、管区局が11の医療機関から、事情聴取し、有効期間が経過した場合、無料で改めて院外処方箋を交付している医療機関はなく、何らかの患者負担(再診料)が伴うことが確認されました。そして、管区局が東海北陸厚生局に「医療機関に対し、高齢者にも配慮し、院外処方箋の有効期間4日間を分かりやすく説明するように指導すること」をあっせんした結果、各医療機関で分かりやすい掲示が行われるようになりました。

特に愛知県では、新聞で報道されたこともあって、愛知県薬剤師会が独自に「院外処方箋の有効期間は4日間」のA2大のカラーポスターを作成してくれました。



愛知県薬剤師会ポスター

アンケートに協力してくれた他県の友人たちに、この様なポスターが貼られているかどうか尋ねましたが、曖昧なまま現在に至っています。

私は、薬局でこのポスターに出会うとトツテモうれしいです。

◎ひな鳥と母鳥

「啐啄同時」と「葆光」という言葉が浮かびます。

「啐」は鳥の雛が孵化する時に殻の中から鳴くこと。「啄」は母鳥が外から殻をつつくこと。

禅宗で、師匠と弟子の呼吸が一致するときに、悟りが得られるということだそうです。

行政相談委員と総務省との関係も「啐啄同時」の関係であればヨイナァーと思います。委員が生活者として把握した課題を総

務省に報告し「啐」、総務省がさらに調査などでより課題を明確にして「啄」、委員と総務省の協働「同時」で改善を図る。

院外処方箋の周知ポスターができた時、こんなイメージを持ちました。

委員が改善のためにする努力は、表立って言われることがない陰の努力であり、知徳をつつんで現わさない「葆光」に通じるのではないでしょうか。

でも、ときには「あの改善例には私も関わっているのよ」と言いたくて、口あたりがムズムズするときもありました。

◎「キクーン」をまねる(傾聴)

委員の活動として、困っている人の話を丁寧に聴くことが大切ですが、ある時などは、相談者の言葉に耳を傾けて、何か良い解決方法がないかを考えていたら、3時間以上も経っていたこともありました。委員の役目は、その人に会って顔を見ながら息遣いを感じて、相手の心を慮りながら話を聴くことにあり、これは、行政機関ではできないと思いますし、委員の人としての大切な任務であると思います。

「キクーン」のマスコットキャラクターにも、この「傾聴」の意味が込められています。

◎「オンライン相談」にトライ

オフィシャル・ウェブサイトを開いてみると、時代の流れを痛感します。

「ついていけない!!」と思いつつ、私も定例相談の担当日に貸与されたタブレット操作に挑戦してみました。意外に簡単でした。情報のとり方を熟知している若者の相談にも対応できるよう、委員も操作の習得練習をすると業務の幅も広がって楽しいと思います。

◎Web会議の利用

コロナ禍を経て、急速にWeb会議が多くなりました。お顔を見ながらその場の雰囲気を感じながら討論することが当たり前でしたから、言い足りなかったり、何とも歯がゆい思いは残ります。

でも、テクニックさえ覚えれば大丈夫です。

管区局がホストとなるミーティングに参加したり、委員同士の交流の手段として、Web会議を利用することで、より多くの情報交換もできますし、仲良くもなれます。

若年層にも行政相談委員の依頼をしやすくなるのではないのでしょうか。

◎「打って出る」情熱

世の中が変化して、苦情の種類も多様化しています。一方で、他人の困りごとに関心の人も多くなりました。苦情は待っていても来ません。委員は相談者を待つだけでなく、情報をキャッチできるアンテナを張りつつ、潜在している苦情を掘り起こすという打って出る情熱も必要かと思えます。この様な情熱というタスキが委員同士でも繋がってほしいです。

◎やり残したことの反省

出前教室、夫婦別姓の是非、「障がい者」表記の普及その他、法律の壁もあり、まだまだやり残したことがありますし、今でも身についた習性というか、日頃の生活の中に「？」と思うことがあります。

80才定年は体力的にも程よい引退時期と思いますが、人生百年時代、お元気な方々も多く、お役目を終えたからこそ、見えてくるものがあり、やり残したことなど、それを忌憚なくお話しできる場として現役委員の「おじゃま虫」にならない応援団としてのOB会があってもよいかと思います。

◎感謝

時には重荷に感じながら、深夜にせつせと書いた月例報告に、管区局の担当者が、解決方法を教示してくださったりすると、うれしくて、やりがいも感じてまた頑張ろうという気が起こったことを懐かしく思い出します。

家族の協力の下、無心に任務を続けてきたご褒美に、総務大臣表彰、藍綬褒章、瑞宝双光章をいただいたことも喜びでありました。

今は、主婦目線に徹して活動した行政相談を通してお会いした多くの方々に感謝の気持ちでいっぱいです。

最後に、現役の行政相談委員の皆様の一層のご活躍、ご健闘を心より祈念いたしております。