

行政相談委員は地域社会を支える コミュニケーションの達人

高崎経済大学名誉教授

群馬県労働委員会公益委員

前橋家庭裁判所調停委員

大河原 眞美



地域社会に貢献している仕事には、行政相談委員だけでなく、民生委員、人権擁護委員、保護司などがあります。行政相談委員は総務大臣、民生委員は厚生労働大臣、人権擁護委員と保護司は法務大臣からの委嘱です。それぞれの委嘱大臣は異なりますが、これらの委員は、地域で暮らす人々のために、地域社会が抱えている問題の解決のために、無報酬で熱意を持って取り組んでいる意識の高い人々です。

では、これらの4つの委員に対して、国や市町村が期待している

ことをもう少し具体的に見てみましょう。行政相談委員法第1条をみると、「国民の行政に関する苦情の解決の促進に資するため、苦情の相談に関する業務の委嘱について必要な事項を定め、もって行政の民主的な運営に寄与することを目的とする」とあるので、地域の人の行政への苦情の解決のために相談に乗ることが期待されている業務です。一口で言うと、行政の苦情の「相談」に乗ること、その名のとおり「行政相談」です。

民生委員の場合はどうでしょうか。民生委員法第1条には「民生

委員は、社会奉仕の精神をもつて、常に住民の立場に立って相談に応じ、及び必要な援助を行い、もつて社会福祉の増進に努めるものとする」とあります。民生委員も「相談」に乗ることが仕事の大きな部分を占めていることがわかります。

人権擁護委員と保護司は、法務省の管轄なので国民の基本的人権や改善更生が要点になっています。人権擁護委員法第2条には、国民の基本的人権が侵犯されることのないように監視し、人権が侵犯された場合には、適切な処置を

採ってその救済にあたり、常に自由人権思想の普及高揚に努めるとありますが、適切な処置を採るためには前提として「相談」に乗ることになります。保護司法第1条には、犯罪をした者及び非行のある少年の改善更生を助け、犯罪の予防のため世論の啓発に努めて、地域社会の浄化や個人及び公共の福祉に寄与することがその使命とありますが、改善更生にも「相談」に乗ることが要点であることには変わりません。

行政相談委員だけでなく民生委員も人権擁護委員も保護司も、「相談」が業務の要です。実際に、行政相談委員が相談に乗っていると、戸惑うことがありますか？ 私は調停委員を20年近くしており今では慣れてきましたが、最初は戸惑うことが多かったです。調停では、最初に調停を申し立てた申立人の話を聞き、次に申立てを受けた側の相手方の話を聞きます。ところが、その二つの話に大きな食い違いがあり、どちらの話の方が事実に近いのだろうかと考えて

しまうことがあります。結局、当事者は事実を客観的に伝えているのではなく、自分が裁判所で認めてもらいたい事実を調停委員に説得しているのです。よって、当事者間の主張が対立する調停の場合、食い違った話になるのは当然のことです。それでもよく聴いていると、当事者が相手側に分があることを認めざるを得ない時は、長く沈黙したり、調停委員に威圧的な話し方をする場合があります。逆に言えば、当事者の話しぶりを細やかに観察すると、当事者が口に出している言葉は仮の言葉で、その言葉の裏に主張の真意があり、主張の真意は言葉そのものでない沈黙、声の抑揚などの非言語コミュニケーションから明らかになることが多いです。

行政相談の場合、行政相談委員が自治体職員ではなく民間人であるのにもかかわらず、相談を受ける場所が市役所などの自治体の施設のため、市職員と混同して怒りを直接的にぶつける市民もいます。感情的な相談者に接している

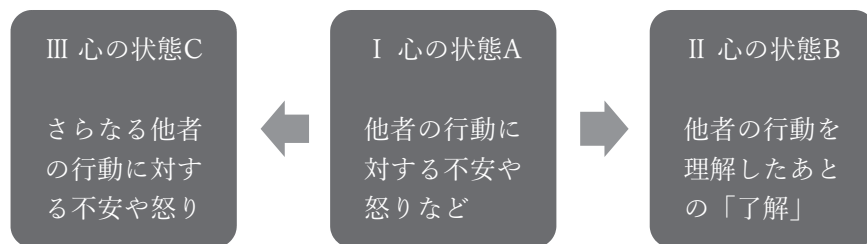
と、自分は公務員でもないし、そもそも無償でしているのにと、気が滅入ってしまいます。ただ、これも出てきた言葉だけを直接に受け取らず、なぜこの相談者はこういう言い方をするのか、この当事者の怒りは自治体に対して向けられたもので民間人の自分でないのだと考えると、相談者の真意が探求しやすくなります。

この真意解明のプロセスに関して、宮内洋氏（群馬県立女子大学文学部教授）の共著『生活―文脈―理解のすすめ』（北大路書房、2024年）に芥川龍之介の『蜜柑』からの興味深い考察があります。詳細は同書をご覧くださいのですが、2等車（今のグリーン車）に乗っていた主人公は身なりの悪い少女が3等車（今の普通車）の切符を握りしめて2等車に厚かましく乗り込んできたことから不快感を覚える。さらに、汽車がトンネルの中を走っている時にこの少女は悪戦苦闘して窓を開ける。車内には窓からの煤煙が充満し、主人公はせき込んでしまう。ところが、

その少女は、汽車がトンネルを出ると、トンネルの出口あたりにあるみすばらしい家が立て込んでいるそばにいる小さな男児たちに、身を乗り出して蜜柑を放り投げる。

宮内洋氏の「主人公(私)の心の状態の移行」について、私なりの解釈も少し加えて解説します。主人公の最初の少女に対する不安と苛立ちである「Ⅰ心の状態A」から、小さな男児たちに蜜柑を投げるために窓を開けたのだと理解したあとの主人公の了解の「Ⅱ心の状態B」へと、主人公の心が移り変わっていくことがわかります。でも、主人公がトイレで席を外して少女が蜜柑を投げるのを見なかったとしたら、トイレから戻ってきた主人公はまだ図々しく2等車に座っている少女と開けっ放しの窓を見てさらなる不安や怒りを覚える「Ⅲ心の状態C」になってしまいます。「Ⅰ心の状態A」からこの「Ⅲ心の状態C」に移り、「Ⅱ心の状態B」の「了解」に移ることはありません。

行政相談委員は、強い怒りや不満を示す市民の相談を受けていると落ち込んでしまいます(Ⅰ心の状態A)。このような場合、当事者の話を役所で聞くだけの行政相談委員には、『蜜柑』の主人公のように少女が蜜柑を男児に汽車の窓から投げるシーンを見ることはできないので、当事者の行動を理



解したあとの「了解」(Ⅱ心の状態B)に行き着けません。それどころか、「Ⅲ心の状態C」の方に行ってしまう。そのような場合だからこそ、豊かな人生経験を使って、沈黙や声の抑揚を手掛かりに、相談者の真意を読み解くと、相談者の行動を理解したあとの「了解」(Ⅱ心の状態B)に辿り着けません。

行政相談委員に限らず民生委員、人権擁護委員、保護司も、なり手不足が課題の一つです。それならば、行政相談は生成AIで対応できるのでないかと考えてしまいます。確かに、生成AIは、幅広い知識と情報を駆使して迅速に情報提供を24時間対応でできます。しかし、生成AIには非言語コミュニケーションから相談者の真意を解明すること、人生経験に基づいた助言を与えること、人間同士の温かさや感情を共有することとは難しいです。行政相談委員の職務は、生成AIに奪われない、極めて人間らしい業務だと言えます。