

● 記念式典に臨んで

全相協設立50周年記念式典に臨んで

総務省行政苦情救済推進会議委員
読売新聞東京本社常務取締役調査研究本部長

南 砂



はじめに

去る6月18日、全相協の設立50周年記念式典が開催され、私も出席させていただきました。私は、2015年(平成27年)から総務省本省の行政苦情救済推進会議(以下「推進会議」という。)の委員をお引き受けし、これまで、地方局所の推進会議メンバーとの意見交換会などにも出させていただいておりますので、今回、全国5千人の行政相談委員の方々の組織が50周年を迎えるということには特別の感慨を持っておりました。

式典に臨んで

当日は、朝、大阪府北部の地震があつて、ご出席予定のかなり多数の方がおいでにな

れなかつたと伺いました。行政の対応が必要となる最たる機会であるともいえる災害がこの日に発生したことは、不思議な偶然として記憶に刻まれました。たくさんの方が被害を受けられたので、政府も緊急対応に追われ、お祝いモードはなく厳粛な会になりました。

式典では、特別表彰受賞者に知っている方が何人もおられ、本当にびっくりしました。私が引き受けている社外業務の会議や政府の審議会などで一緒にいる方々なのですが、行政相談委員を長い年月続けておられたことを図らずも知り、忙しい方々なのに、頭が下がりますし、身近にそういう方がいらしたことに、大変驚きました。

本来の仕事を超えてこういうご活躍をされる方々があつて、この国を社会の底辺から支えているのだと実感しました。自分の

生活がありながらボランティアで何十年も行政相談委員を続けておられるというのはなかなかできないことで、特に女性は家族や子供のことなどで自分の考えどおりにはいかない大変な日常でしょうから、そういう中で30年、40年と続けておられるのは容易なことではなく、本当に感無量です。5千人という数の力と、それぞれの方々の多様な貢献を思い、感銘深く致しました。改めて、行政相談委員の力の大きさを感じました。

いろいろな方とお話をしたり、季刊行政相談の表紙の揮毫の色紙や全国の行政相談委員機関誌などを飾っているコーナーを見せていただき、行政相談委員の活動の着実に地道な姿が改めてわかりました。讃岐行政評価局長のご挨拶にもありましたが、全相協は役所が上からお仕着せで創ったもの

ではなく、各地域の行政相談委員の皆さんの発意で始まり、次第につながりあって50年前に一つの組織になったという成り立ちなのです。この軌跡を知って、大変興味深く感じました。出席させていただいて本当によかったと思っております。

行政相談や行政相談委員との出会い

行政相談や行政相談委員の方との出会いは、振り返れば2007年(平成19年)に総務省の「年金記録確認中央第三者委員会」の委員になったときにさかのぼります。年金の記録漏れが大きな社会問題となつて、信頼のおける第三者的な機関により訂正の申し立てを審議するための組織として、総務省の苦情あつせんの仕事を活用して設置されたものです。私は、その委員会の発足当初から業務が終了するまで約8年にわたって委員として関わりました。全相協の前会長の関口一郎さんも発足当初からのメンバーで4年くらい一緒に仕事をさせていただきました。

2015年(平成27年)からは総務省本省の推進会議の委員に就任し、全相協の小野勝久会長とご一緒しております。行政相談委員が受け付けた事案や委員意見等に現わ

れた行政上の諸問題について、改善方策を検討しております。

気づいてみるとかなり以前から、行政相談委員の皆さんと身近なところでお付き合いをしてきたのだということが、よくわかりました。

行政苦情救済推進会議で取り扱った印象深い事案

1987年(昭和62年)12月に発足した推進会議は、2015年(平成27年)に開催100回目を迎え、私は、幸運にもその記念すべき会議に参加することができました。

100回開催を記念して作成された「行政苦情救済推進会議のあゆみと成果」を読みますと、推進会議が取り扱った実に様々な事例があります。代表的な例として、「保母」という名称について男女共通の名称を採用するようあつせんし「保育士」に改められた例があります。また、最近では、個人住民税の「税額通知書」の記載内容に係る秘匿措置、いわゆる「プライバシー・シール」の促進をあつせんし必要な措置が講じられた例もあります。これは、滋賀県の行政相談委員さんが受け付けた事案です。いずれも、国民に身近な問題であり、行政相談の結果、改善が図られたわけでは

ほかにも「衆議院議員総選挙と最高裁判所裁判官国民審査の期日前投票日の統一」など法律改正した例もいくつかあります。もつと宣伝してもよいと思います。

推進会議に出席していると、厚生労働省関係の事案が多いことにも驚かされます。以前、旧厚生省の時代に、「厚生」という名前は生活を手厚くするというところで、国民生活に密着している名前だという説明をよく受けたのですが、あまりピンときませんでした。しかし、推進会議に付議される事案の約8割から9割は厚生労働省関係で、子供の手当ての問題など、切実な問題が多く、「人助け」をしている印象があります。

全相協の設立の意義・役割、期待

ところで、行政相談委員の裏付けとなる法律(行政相談委員法)はある一方、行政相談委員の全国組織の存在を裏付ける法律はないとのこと。5千人の行政相談委員が自主的に一人一人の思いで集い、全国組織を創つたということは驚くべきことであり、そこにこそ意味があるということが、今回式典に出席してよくわかりました。

そこに至るまでの道筋をつけてきた方々のご苦勞は、知る由もありません。いかに

ご苦勞の多い道のりであったことかと思ひます。だからこそ、50年という節目で、記念式典を行い、次の50年に向けた「記念宣言」をされたのだと思ひます。

最近よく言われることですが、人の相談を受けたり、人のお世話をしたりする人のケアをどうするのか、そういう方々のケアこそが実は大事なことであると思ひます。これは、行政相談委員の方々にも当てはまることだと思ひます。委員の皆さんは、自分の時間をなげうって人助けをしておられるわけですから、社会が委員の方々のケアしたり支えたりすることが大切だと思ひます。なかなか難しいことはありませんが、私も、引き続きご尽力頂くための応援をしていきたいと思ひます。

行政相談の恩恵を国民が十分享受できるようにすることも課題で、行政相談や行政相談委員のPRをもう少し積極的にすべきではないでしょうか。ただ、PRにはお金もかかりますし、メディアもいい話はあまり書く習慣がないので、ニュースにあわせて上手く広報をするような工夫が必要で

す。全相協が行なっている行政相談委員の活動支援の事業にさらに知恵を結集していくことが必要でしょう。たとえば、行政相談という用語をさらに身近で親しみ易いもの

として知ってもらうなど、ということができるとよいでしょうか。

おわりに

1979年(昭和54年)に世界的ベストセラーとなった「ジャパン・アズ・ナンバードワン」を書いた社会学者のエズラ・ヴォーゲルさんが、最近のインタビュで、あの作品は戦後日本の復興や高度経済成長のすばらしさが強調されたが、私が賞賛したかったのは、その成功だけでなく、背景に日本式の行政の運び方や組織の総合的な力などがあるということだったのだ、という趣旨のことを言われたそうです。

行政の力や組織の団結がよかったということではないかと考えますと、他方、そこから抜け落ちた問題や人を助ける行政相談や推進会議の存在もまた、日本という国を理解して頂くのにとってもよいモデルではないでしょうか。

また、世界の人々から、日本のよいところとして、平和で平等であること、安全で落し物が戻ってくるなどと言われますが、それはきちんとした国ということであって、その背景には、行政の力など、問題をきちんとして処理する高い能力があったからこそだと思ひます。

行政苦情救済という業務に関わらせていただいたことで、私自身がこうした「日本力」を実感しました。そしてこのたび、全相協50周年の歩みに触れ、その印象が裏付けられた思いがあり、感慨を新たに致しました。

(注)本稿は、全相協の松本専務理事が南委員にインタビュをし、それをもとに作成したものです。



会場にて