

# ポストコロナの 新しい生活様式と行政相談

同志社大学 教授  
日本オンブズマン学会理事長

風間 規男



新型コロナウイルスの感染拡大と、その対応策として政府や自治体が国民に向けて発した自粛要請は、社会のあらゆる部分に深刻な影響を及ぼしています。行政相談委員の皆様が多数入会されている日本オンブズマン学会の研究大会も、4月に京都で開催を予定していましたが、延期を余儀なくされました。メディアで報道されているように、全国の大学教育の現場は、新型コロナウイルスの感染拡大に直面し、大型混乱に見舞われました。

感染拡大の初期段階において、京都の大学で大規模クラスターが

発生したこともあって、大学関係者は、この事態を、きわめて重大な問題と受け止めていました。学生・教職員の健康を守るため、卒業式や入学式を中止するなど、苦渋の決断をしました。

当初、大規模大学の多くは、早期終息を願って、授業開始日を遅らせる措置をとっていましたが、4月の初旬には、春学期(前期)の授業をすべてオンラインで実施することを決めました。大勢の学生がキャンパスを行き交い、3000人を超える学生が1つの教室で授業を受ける環境は、政府の示す、

いわゆる「三密」の条件を高いレベルで満たしているからです。

現在、授業の様子をビデオカメラで録画しYouTubeなどで配信したり、パワーポイントのナレーション機能を使って音声吹き込んで提供したり、ZOOMなどのウェブ会議システムを活用して双方向の授業を行ったりと、IT技術を駆使し、様々なスタイルでオンライン授業を提供しています。大学教員の多くがそのようなスタイルでの授業に不慣れだったことに加えて、大学の情報基盤が脆弱で、オンライン授業を開始したと

たんにアクセスが集中しサーバーがダウンしてしまった大学がいくつもありました。さらに、光通信やWiFiといった高速通信設備など、授業を受講する環境を用意できない学生が一定数いることが明らかになったほか、家族の収入が減りアルバイト先を失うなど、学生の貧困問題がクローズアップされました。

以上のような問題を抱えながらも、大学の教育現場において、新型コロナウイルスの問題が起これなければ10年は要したと思われるIT技術を活用した授業革命が、たった3ヶ月で実現されました。止むに止まれぬ事情で始めたオンライン教育ですが、やってみると、これまで慣れ親しんだ授業スタイルを別の視点から捉え直す機会となつていきます。

たとえば、大学の授業は、学生を教室に集め、対面で行わないと成立しないと思っていました。が、ウェブ会議システムの機能を使っ

て、ゼミをやってみると、工夫によつては教室で実施するよりも大きな教育効果が得られることに気づかされました。

これまで当然だと思われてきた共通了解のことを「パラダイム」と言います。社会において当然のものを受け止められていたパラダイムが、今、新型コロナウイルスの感染拡大に直面して揺らいでいると思います。「コロナ後」には、まさに、私たちが抛り所としてきた了解事項が揺らぎ、新しいパラダイムが生まれる「パラダイムシフトの時代」が訪れるのではないのでしょうか。

政府が国民に求める「新しい生活様式」とは、勤務の仕方や余暇の過ごし方など、これまでの日常を自分たちの意志で変えていき、経験したことのない未知への扉を思い切って開くことを意味していると思います。

行政相談は、対面で相手の目を見て、真摯に耳を傾け、共感を示

し、信頼関係を築いて、相談者の思いを引き出していくのが基本だと考えます。これまで行政相談の現場で行われてきたことを、リモートで再現するのは不可能でしょう。

しかし、オンラインでコミュニケーションをとることができれば、移動が困難な高齢者や障がい者も気軽に相談することができるようになります。面と向かうと話にくいことでも、リモートならば、緊張が溶けて話した人がいるかもしれません。ネットの世界では、話を聞きながら、事実関係を整理するのに、使いやすいツールがたくさん用意されています。

行政相談の現場においては、対面で会話を重ねることが最善の手段なのかもしれませんが、経験したことのないアプローチに果敢に挑戦することで、新しい行政相談のスタイルが生み出され、行政相談の可能性が広がっていく機会になるはずです。