（1）　第22284号
昭和21年12月15日 第三種郵便物認可
昭和24年 2月29日 島原鉄道特別取扱承認第一号

会長就任あいさつ

さまざまな場で相談に

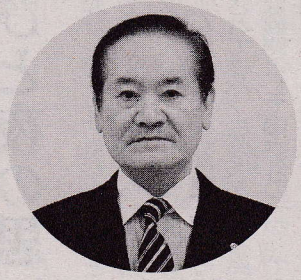
総務省長崎行政相談委員協議会
会長　木村優仁(65)
（南島原市有家町）

（上）

この度、総務省の行政相談委員で組織する「総務省　長崎行政相談委員協議会」（会員97人）の新会長に全国最年少で就任しました。微力ではありますが、これまでの経験を踏まえ、歴代の会長の功績を生かしながら行政相談活動の充実と発展のために邁進してまいりますので、今後とも何とぞよろしくお願い申し上げます。

さて、総務省の行政相談委員は、国民の身近な相談相手として行政全般（国・県・市区町村）についての苦情や意見、要望を受け付けし、その解決や実現のための活動を行っております。

また、諸外国においても国民の行政に対する苦情を的確に解決するため、国情に応じた工夫がなされ、オンブズマン制度もそのひとつで、我が国の行政相談制度は、日本型オンブズマン的機能も発揮しています。



さて最近、地域社会における人間関係の希薄化で、地域社会での安全や安心面の問題も多発しており、それらの確保のための各種相談窓口・各種相談員との連携・協力を図っていく必要があり、行政相談委員の役割が益々増大してきております。

そこで、国民（市民）の方々が抱える現状の問題点を把握するためには、国民（県民や市民）皆様と接する機会（窓口）をより多く見いだす作業こそ優先させなければなりません。これまでの個々委員の相談活動を見つめ直し、広報活動や地域に即した相談会のあり方も工夫する必要があります。

近年、ひとり住まいの方が増加してきており、相談会のあり方も地域に即した相談形態に変えてゆく必要があります。定例相談所のように待つ相談も必要ですが、これからは、学校や職場での出前教室、老人会や自治会等での懇談会やミニ集会などへ出かけて行くことも必要になってくると思います。私は、それを訪問相談と呼んでいます。

「あなたの周りに相談できる方はいますか」と言い続けることも必要です。問題に直面した時や行き詰まった時に身近に相談できる人がいるかどうかです。詐欺被害に遭っている人は、一人で対応している場合が多いからです。孤独であったり、孤立していたりする場合がほとんどです。

職場でのパワハラ、セクハラ、学校などでのいじめも同じではないでしょうか。そんな方々の気持ちに寄り添える行政相談を展開していこうと考えております。そしてそれらは、地域の問題として取り組み、地域で共に考え、各種委員や住民との連携、いわゆる地域で後見してゆく仕組みも必要ではないでしょうか。

最後になりましたが、相談業務を通じて得られた様々な行政運営上の改善意見を総務大臣に直接述べることができる行政相談委員法第4条意見は、社会の仕組みの改善に貢献できる委員に与えられた特権でもあります。

さらには行政サービスの総合的相談窓口、ワンストップ相談窓口及び相談先がわからないときの相談窓口機能として、これからは、ひらかれた相談体制及び魅力ある組織づくりに努めてまいりますので、ご利用くださいますようお願い申し上げ、あいさつと致します。ありがとうございました。

【略歴】

昭和26年、南島原市有家町生まれ。平成13年に総務大臣より行政相談委員に委嘱、平成25年に法務大臣より人権擁護委員に委嘱される。

他に南島原市個人情報保護審議委員長、オンブズマン研究者、所属学会（国内）日本オンブズマン学会、（海外）研究登録＝アジアオンブズマン学会、国際オンブズマン学会など。九州行政相談委員連合協議会理事。歴代会長の功績を生かしながら行政（国）と国民のパイプ役としてこれからもさらに努めてまいります。

（つづく）

島原新聞
発行所
株式会社島原新聞社
長崎県島原市中町865番地
電話代表 0957(62)5141
夜間・日祭 0957(62)5143
FAX 0957(62)5142
E-mail press@shimabara.jp
郵便番号855-0044
（創刊）明治32年8月25日

（1）　第22285号
昭和21年12月15日 第三種郵便物認可
昭和24年 2月29日 島原鉄道特別取扱承認第一号

日曜・祝祭日翌日休刊

島原新聞

発行所
株式会社島原新聞社
長崎県島原市中町865番地
電話代表 0957(62)5141
夜間・日祭 0957(62)5143
FAX 0957(62)5142
E-mail press@shimabara.jp
郵便番号855-0044
（創刊）明治32年8月25日

（下）

（1）行政相談委員の主な業務と求められる役割は。

国民の身近な相談相手として行政全般（国・県・市町村）についての苦情や意見、要望を受け付け、その解決や実現のための活動をしています。

諸外国においても国民の行政に対する苦情を的確に解決するため、国情に応じた工夫がなされ、オンブズマン制度もそのひとつで、我が国の行政相談制度は、日本型オンブズマン的機能も発揮しています。

最近、地域社会における人間関係の希薄化で、地域社会での安全や安心面の問題も多発しており、それらの確保のための各種相談窓口・各種相談員との連携・協力を図っていく必要があり、行政相談委員の役割が益々増大してきております。

（2）オンブズマンとは何ですか。

オンブズマンとは、スウェーデン語で、1809年にスウェーデンで生まれました。国王が常に戦争で国外に出ていて、裁判官や役人が、忠実に法律や実務を行っているかを管理する者を必要とした歴史がありました。国家による意志決定が難しい事態に陥った時に、政治体制や身分階級の序列に加わらない人が、その仲裁や査定を行う制度です。

（3）力を入れていく分野は。

近年、ひとり住まいの方が増加してきており、相談会のあり方も地域に即した相談形態に変えてゆく必要があります。定例相談所のように待つ相談も必要ですが、これからは、学校や職場での出前教室、老人会や自治会等での懇談会やミニ集会などへ出かけて行くことも必要に成ってくると思います。私は、それを訪問相談と呼んでいます。

南島原市は、鉄道の廃止で公共交通手段はバスのみになったため、バス停の改善が求められています。高校の出前教室のたびにバス停の屋根とベンチの設定が要望され、徐々に改善されていくのが目に見えてくるため、毎年、次の高校生に伝えていくことで行政相談に関心を持っていただけるような相談活動を続けていこうと思っています。

また、職場の上司からのパワハラで精神的な面と将来の生活面での不安の相談が多くなりました。よく聴くことにしています。相談者は、心の内にあるさまざまな不安や苦悩などの感情を言葉にして表現するとその苦痛が解消され、安堵感や安定感を得ると言われています。これをカタルシス効果と呼び、心が浄化すると言われています。

そして、問題を一緒に考え、方向が見えると、自ずと問題改善の方法が見つかるものと思っています。2年も引きこもっていた方が、何度か相談に来られ、前向きに生きていくと言われて帰って行かれるたびに、さらに頑張ろうという気持ちになります。

（5）会長としての抱負は。

社会の仕組みがめまぐるしく変わる中、相談分野も多岐にわたるため、個々で判断するには限度があります。そこで相談活動を効果的に実施するためには、情報や知識の共有、活動の分担、新人と先輩委員との相互の助け合いなど、いわゆる相談活動のシェアなど今後は考えていく必要があります。

さらに相談業務を通じて得られた様々な行政運営上の改善意見を総務大臣に直接述べることができる行政相談委員法第4条意見は、社会の仕組みの改善に貢献できる委員に与えられた特権でもあります。

さらには行政サービスの総合的相談窓口、ワンストップ相談窓口及び相談先がわからないときの相談窓口機能として、これからは、ひらかれた相談体制及び魅力ある組織づくりに努めていきたいと考えております。

（おわり）

（4）印象に残っている事案は。

最初の事案をはじめ、一つひとつに思いがあります。灌漑設備、道路、交通標識、空き家、街路灯など多くの事案に取り組んでまいりましたが、生活する上で身近で些細なことが日々改善されていくことも大切と感じています。

会長就任あいさつ

さまざまな場で相談に

総務省長崎行政相談委員協議会
会長　木村優仁(65)
（南島原市有家町）

29.7.21