



お役所仕事を批判する

<市長への手紙より>

昨年11月の「市長に手紙を出す旬間」に寄せられた市民の苦情は多かれ少なかれ、いわゆるお役所仕事と呼ばれるものへの批判であるということが出来る。以下これらの市民の声のいくつかをひろってみた。

① ——<お役所仕事は時間のかかるもの>——

△ 私共の小学校の講堂が全額公費で建設して頂くことに決定して喜んでおりました。しかしながら11月の完成予定が未だに着工もされません。市当局者の返事も食い違いが沢山あり、3月・4月の完成も覚束ないとか。尋ねるたびに色々な言訳がついて延び延びになっています。ついお役所仕事とはの声も出ており、1日も早く工事にとりかかって下さい。<金沢区 主婦 32才>

△ 税申告は矢のように催促するのに、母の年金を申請しましたら、1カ月目に問い合わせてもまだ未処理で、3カ月になる今に至ってもなんの音沙汰もございません。お役所とは時間のかかる所とは思いますが、いったいどうなっているのでしょうか。<磯子区 事務員 22才>

△ 道路が下水工事のために掘りかえされ、2カ月も凸凹のひどい状態になったままで、とても危険です。土木局では「調べて、近いうちにやる」という返事のみだし、出張所にいうと「人手不足でしようがない」と一向に補修にとりかかりません。いつ誰がやるのかははっきり知らせてもらいたいものです。<港北区 会社員 48才>

△ 市役所を市民のための新しい事務所となされる市長さん、いかに建築ブームとは申せ、建築申請手続後確認まで2カ月有余とは「ヒドスギル」。市民へのサービス事務の迅速化こそ市長さんのスローガンではなかったですか。<港北区 会社員 52才>

② ——<お役所の人とはルーズなもの>——

△ 私の家の前の道路が簡易舗装していただくことになりましたが、砂利を敷いただけで止めてしまいましたので聞いてみましたら、「コールトールは倉庫の下になっていて今出せないから後でやる」といって切上げていきました。その後2カ月以上も手をつける様子がありません。砂利も散ってほとんどなくなってしまいました。一体どうなっているの

しょうか。】<中区 主婦 38才>

△ 過般扶養基準等について区役所に書状を差し出しましたところ、1カ月過ぎても返事がありません。私に依頼された方は生活に困り、1日も早く基準を定めて頂きたい気持ちであったので、思い余りまして役所に伺いましたところ、件の書状は開封もしないまま係員の机の中にそのままありました。係員は直ちに回答して頂けることを約し、当日は帰りました。それから2週間音沙汰もありません。もちろん役所の仕事は決裁の段階で時間がかかることは重々知っています。そこでハガキで事務連絡しましたところ、これも「なしのつぶて」何ら返事がありません。従って私方は電話で苦情を言いましたら、「そんなことは総理大臣に言って下さい」との返事です。<保土ヶ谷区 公務員 35才>

△ 道路わきの崖が防護柵や街灯もなく、危険この上もないので出張所の人に話したら、「わかっているが予算がない」といって話しになりません。前に工事をしていた建設課という所に電話したところ、管轄違いだから土木へかけてくれと言われました。そこへかけたところ、そこでも同じようなことが言われました。折角気をきかして、少しでも早くと思いましたが、全く腹が立ってしまいます。お役所の人とはルーズで、本当ににあてにならないものです。事故が起ったらどうするつもりですか。<保土ヶ谷区 主婦 34才>

③ ——<お役所とは煩雑で融通のきかぬもの>——

△ 市役所の人の中には少しの規則を盾にとって遠路を来た者、書類が時間切で急いでいる者の立場を無視して、だめだの一点張りで受付けない人がある。保証人のはんこも実印が必要なら、前に来たときなぜそう教えてもらえないのか。<戸塚区 農業65才>

△ 妹の児童扶養手当をいただいておりますが、一度断ったこともあります。それは手続だとか何の話があるなどと、何度も区役所に呼び出され、そのたびに会社を休んで足を運ばねばならないからです。手当も勤め先の近くの郵便局ではもらえないので、昼休み時間を利用して、仕事の時間をさかねばならないのです。<神奈川区 会社員 18才>

△ 町の子供会のお世話をしていますが、市から助成金をもらうと、そのための書類が煩雑で困ります。多忙な仕事の合間に子供たちのためと思ってやっているのに、こんなめんどろな書類までは手がまわりません。また交付規定として何か行事をやらなければならないので、運動会を開きますと、会のほんとうの運営費用は何も残らなくなってしまいます。<磯子区 会社員 45才>

④ ——<お役所とは勝手なもの>——

△ 6月の土曜日のこと、水道管が破裂して水が1m位噴出しているので出張所に連絡したところ、今日は午前中なので月曜にしか修理に行けないとのことでした。<やはり月曜日の午後に来た>。これが民間の電気屋さんならば日曜にでも来てくれます。こんなお役所仕事をしていて、いざ水ききになると市民に節水呼びかけるのです。しかもです、

さらにがまんのできないことは、そのあとで節水協力お礼にといって石けんを配ってきたことです。〈西区 主婦 36才〉

△ ゴミ集めがまた予定の日時に来なくなりました。去年、市長への手紙にかきましたら、期日通り回ってくるようになりましたが、3カ月ほどすぎると少しづつ遅れ、今では以前と全く同様になっています。〈保土ヶ谷区 主婦 42才〉

△ 市営バスの後部上窓の行先標示がなくなり〈横浜市営〉という字幕の標示になってしまいました。めんどうだからですか。出発間際にいちいち前に出て行先確認というのは危険で不便です。もっと市民のためを考えてください。〈鶴見区 会社員 35才〉

△ 楽しみにしていました文芸祭もウィークディの5時半からでは、私たち勤め人は見られません。折角のいい催しものも、官僚的プランでは意味をなさなくなってしまいます。〈南区 会社員 21才〉

⑤ ――〈お役所とはわからないもの〉――

△ 折角舗装されると喜んでましたら、電話工事が掘っくり返し、さらに水道管の入替え工事と、全くお役所仕事とは私達の考えるようにはいかぬもの。〈戸塚区 会社員 30才〉

△ 息子は名古屋に移り、とうに転出届も済んでいる筈なのに、税金、年金、国保の催促がまだ来るので驚いております。きのうは何とかの調査員という方がみえられましたが、どうなっているのでしょうか。〈中区 無職 60才〉

△ 何度陳情しても予算がないといって、2年以上も放置されていた道路も市議員に頼むとすぐ舗装されました。水道も14,5年前わずか十数軒の水道利用者が急速に6,7倍になって、水の出方が悪くときどきストップする状態でしたが、やっと陳情して出を良くして頂きましたが、これもその市議員にお願いしたからだこそで、そのときのいきさつでは相変らず細い管を入れるところでした。〈神奈川区 主婦 43才〉

△ 私の友だちが市役所で、去年の夏休みにアルバイトをしましたが暇で何もすることがなかったと言っていました。市民の税金がムダに費やされているようでいい気がしません。何のためにアルバイトを雇うのですか。〈西区 学生 21才〉

以上は「市長への手紙」の中から特にお役所仕事といわれるものへの批判のいくつかを集めてみたものである。それらは市民生活に密着した現場や窓口集中しているが、決してそこだけの責任ではない。お役所システム全体への批判とみるべきだろう。手紙をまとめながら感じたことは、市の行政に対して市民は強い不信をいただいているということである。各所に「その後どうなっているのか」とか「いつ執行されるのか」という言葉が目につく。市民と市のコミュニケーションが十分でないために、このような市民の不安感は行政への不信となって累積していく。市民と市政との相互信頼の回復こそ、まずはじめに取組まねばならぬ問題ではなからうか。

〈佐藤〉