

「人を思いやる気持ち」が広がっていくことを目指して

人権啓発活動は事が起きる前に出来ることとして非常に重要な役割を担っている

木々が緑に染まり新年度が始まるこの時期、新しい生活に心躍らせてがんばっている人達がいる一方、痛ましい事件は後を絶ちません。目にするニュースは、「人権感覚があれば起こらなかつたらう」と思える事件が多く、現代社会における人権感覚のなさを痛感します。そんな事件が起きるたびに育った環境を問題視する声があがり、マスコミはその背景を探り報道したがります。育った環境にも原因の一端はあるのかもしれませんが、同じような境遇であっても皆が人権感覚に欠如しているわけではありません。育った環境を理由にするのは簡単ですが、その根本である「どうして人権感覚を身につけられなかつたのか？」を考えることが必要なのではと思います。

子どもも大人も家庭内だけで生活するわけではありません。子どもなら学校の先生や近所の人など周りには大人がたくさんいます。成人してからだって周りにはしっかりした大人がいるはず。そのみんなが想像し注意を払うことができれば、事件を起こす前に「人を思いやる気持ち」に気づき踏みとどまったかもしれません。人権感覚は難しいことではなく「人を思いやる気持ち」から生まれます。周りの人間が人権感覚を伝えていくことも「人を思いやる気持ち」です。人間として持つべき当たり前の気持ちでさえ、日々の生活に流されて忘れてしまいがちな世の中になっています。だからこそ、人権意識に気づいてもらう啓発が必要なのです。

人権啓発は目に見える成果物を残す訳ではなく、人の心に訴えかけ心の中に意識を宿します。目立たない活動ではありますが、事が起きる前に出来ることとして非常に重要な役割を担っています。人権移動教室、パネル展、講演会、チャリティーイベント等の人権啓発活動を通じて、少しでも多くの方が人権意識に触れ合い「人を思いやる気持ち」に気がついてもらえたらと願います。起きる事件を嘆いてばかりでは何も変わりません。だからこそ、わたしたちは継続して多くの方に気づいてもらえるよう人権啓発活動を行っていきます。大勢の中のたった一人でも、たった一瞬でも、その人の心の中に人権意識を宿し、世の中に「人を思いやる気持ち」が広がっていくことを目指して・・・。

行政の大義とは？行政サービスとは？

県民・市民が満足し笑顔になるサービスを

先日、行政窓口で国民健康保険資格喪失届出を提出に行った人が「書類がわかりにくくて困った」と嘆いていました。その書類には、「職場の健康保険などに加入した方全員分」とあります。この全員分の意味は、提出者の保険が変わることで扶養家族の保険も同時に変わる場合の家族全員分だと思われそうですが、家族の変更がなかったため、職場内で同時期に変更になった社内全員分ともとれる内容であったため、全員という意味がどのように解釈して記入すべきかが非常にわかりにくい状況でした。



一言加筆して、「家族の中であなたの職場の健康保険になどに一緒に加入した場合は、その全員分」とし、例を記載しておけば迷うことなく提出できたはず。このような書類ひとつでも人権意識の欠如が感じられます。雛形で今まで使っている書類であったとしても、「人を思いやる気持ち」があれば、この説明で一般の方が理解できるかどうかを考えるはず。行政の担当者は毎日の仕事で詳しい説明がなくてもわかるでしょう。しかし、それを記入するのは行政手続きを減多には行わない一般の方です。何もわからない人が書く場合を想定すれば、文章の表現も異なるはず。また、そのとき書類を受け取った担当者の態度はそっけないものだったと聞きました。「この解釈で合っているか？」を聞きかたかたけと言い出せない雰囲気だった。これがもし民間サービスで他の選択肢があれば、次からその業者は使ってもらえません。近年、行政サービスも非常に質が高くなり、このようなことは一部のことでありたいのですが、時々そんな声が届くと氷山の一角かもしれないと危惧してしまいます。

行政の方から「ここは担当が違います」と言われることもあります。しかし、これがホテルだとしたらどうでしょうか？「私は担当ではありません」とは言いません。ベルボーイでも客室係でも掃除係でも、話を聞いて解決できなくても担当に話をつないでくれるはず。お客様はホテルに頼んでいるのです。担当かどうかはホテル側の都合でありお客様には関係のないことです。ホテルはそれを十分に理解しているからこそ、おもてなしの心を持ってお客様をサービスします。常にお客様の動きを見て、何か困っていないか？気を配ります。それは、お金をいただくことで快適な場所と時間を提供してお客様に喜んでもらい、それを活力として社会・経済活動を支えるという大義があるからです。企業理念にもよりますが、社会に役立つという大義はこの会社も同じです。

では行政の大義とは一体何でしょうか？行政も税金という形でお金を徴収しています。その税金で、みんなが幸せになるようなサービスを提供するのが行政の仕事だと解釈すると、県民・市民は全てお客様だと言えます。税金を使っているということで、一般の方からは厳しい目で見られがちですが、だからこそ、きめ細やかなサービスができれば「さすが」とその評価が上がり、みんなが地元の自治体に胸を張ることができるのです。それは「人を思いやる気持ち」の人権意識があれば、難しいことではありません。

例えば、ディズニーランドではスタッフ誰にでも声をかければ必ず親身になって問題を解決してくれます。ホテルのコンシェルジュは、ときには規則の枠を超えて相談したお客様が喜ぶために問題を解決する提案と手伝いをします。行政が同様にいかないことはわかります。同様にサービスすべきと言っているのでもありません。しかし、「人を思いやる気持ち」を持って視線を変えて行動することができれば、「書類がわかりにくくて困った」などと嘆く人もいなくなります。民間サービスと異なり、行政としての責任があり行政でなければできないことがたくさんあります。県民・市民が満足し笑顔になれば、サービスする行政も笑顔になり、みんなが幸せな気持ちになります。それは誇りであり、やりがいでもあります。人権意識No.1の山梨県を目指して、ひとり一人の意識改革が今そしてこれからも求められています。



国連 NGO 横浜国際人権センター山梨ランチ 代表：横山隆史

〒400-0031 山梨県甲府市上町 601-4 甲府市環境センター内 なでしこ工房 1 階事務室

TEL. 055-243-8563 FAX. 055-243-8564 <http://yamanashi.yihrc.or.jp/> E-mail. yamanashi@yihrc.or.jp