

「運転免許証更新」

(2010)

運転免許の更新で警察に行かなければならぬ、3年に一度の事だとはいへ、いわゆるお役所の「市民の立場に立ったサービス」について常日頃から疑問に思つてゐるぼくにとっては一大決心を要する行事なのだ。まずこれは最初から予想はついてゐる事だが、会社が終わつてから行きたいのだが、どういう対応をしてくれるのだろう、われわれサラリーマンは月曜から金曜日まで、朝は9時から夕方5時まで仕事がある。「これは警察署に限つたことではないが、必要に迫られてお役所に行くときは一体何時行け というのか、お役所で働く人も同じ時間帯に働いていふと言われては元も子もない。

僕は敢えて、会社が終わつて夕方6時、「窓口に行ってみて、「お宅は夕方は5時に閉めるのですか?」と聞いてみた。「昼は11時半、夕方は4時半までです。」・・・「…?」

もう何をか言わんや、である。その事実に一つは腹が立つが、それ以上に、それがいかにも自分たちの「動かしがたい立派な既定事実」であるかのように自信を持つて言つところが更に氣に入らない、『有り難うござります、申し訳ありません、よろしくお願ひします』という気持ちに立つた「市民サービス」という概念が全然無いのだ。理由は様々あると思うが敢えて言つまい。自分たちの業務の効率化もいいが、何万人とう市民の為にあるといふ行政の基本を考えてもらいたい。

用紙に記入するのに、立ったままお書きなさいといふ例の「記帳台」

というものがある、お役所や銀行でよく見る台だ。これはほんとに失礼千万、簡単な記帳ならいいが、免許証について言うならば、最近はものすごい桁数の番号・数字だ。いく普通の体力の私でさえ立ったまま記帳というのにはかなりの抵抗がある、ましていわんや、まだまだ多くの老年寄りや弱者がいるはずである。ついでに言わしでもらえれば、たかが「更新」である。変わった事項の無い人は何も書かなくて済むような簡便なシステムにしなさい……と言いたい。

何かを「書かせる、印判を押させる」と言つのがどうもお役所行政の基本のようだが、困ったことだ。

それはさておき、あの失礼極まる「立ったまま書きなさい台」に以前から大いに疑問があつたものだから、事前に用紙をもらいに行つた。自分の家の机でゆっくりと、間違いの無い様に、そしてせっかくなきれいに書こうと思つたからだ。ところがなんとそれはダメだと云う、曰く、「証紙」が貼つてあるから、と言うではないか。冗談じゃない、事前に貼つたのは自分たちお役所のほうではないのか。

記帳台にしろ、証紙にしろ、おそらく彼らの仕事の進め方は「昔からそうなつている」という固定的なイメージが唯一の仕事の進め方の基本ではないかと想像する。今、民間の企業は、いかにしてお客様に喜んでもらえるか、日々ものすごい努力と競争をしている。

お役所の場合は、喜ばしてまでしてもらわなくてもいいが、せめて市民の立場に立つて考えてもらいたい。いわゆる「市民サービス」という概念である。

それに前々から不審に思っていることだが得体の知れない「交通安全協会」に入りなさい、と言う。それでもなお役所の外郭団体の存在に大いに疑問を持つている。そういった機能を持った団体が必要でないと言つわけでは無い、要するにお役所主導、役人の出向の場であつてはならないと言つことだ。民間の新しい智恵と努力を導入しなければならない。何とか民間主導にならないものか。といったところで、せっかくの「勧誘」であったがお断りさせでもらつた。

さて、最後に視力検査がある。過去何度も経験していく今まで特に何も感じなかつたのだが、この度は年令のせいか、それとも「何とか協会」に入会しなかつたせいか、この視力検査をバスできなかつた。視力が弱くなつてゐるのは、これは私のせいだから誰にも文句は言えない、5万円かけて眼鏡の作り直しだ。それはしようがないとして、この視力検査もお役所本位のペースも甚だしい。「視力が弱い、良く見えない」…といった、当の本人にとつてはいささか恥ずかしい個人的・肉体的なことを、他のたくさんのお客さんのいる前で平氣な顔をして進めている。「こちらは恥ずかしいといったらありやしない。「見えます」と自信を持つて言える人ならいい、「こちらは見えないのだ、「見えません、分かりませ

ん」。それも他のたくさんのお客さんがいる手前、つい小さな声になってしまう。「マイクが無いので大きな声で言ってくれないと聞こえない！」。…出た・出た、「これが役所用語だ。「それじゃあ、車を運転してはいけません」。そんな事ぐらい分かっている。人権無視とまでは言わないが、もう少しプライバシーを尊重したデリカシーのある方法はないものか。