

2022年度ドイツ・ベルリン滞在記

清水 耕一

ベルリンで経験した行政手続きのデジタル化

私が関わったベルリンでの行政手続きは、行政機関のポータルサイトを通して、担当者との面会予約の時間を押さえることでした。しかし、面会予約はなかなか取ることができません。そこで、当該行政機関に対応をお願いするメールを送っても、返事が返ってきたことは一度もありませんでした。ホームページ上に記載されている行政機関のメールアドレスにより行政機関へオープンアクセスできるとされていることには意味がありませんでした。

行政のデジタル化を目標として策定したベルリンでは、行政のデジタル化は着実に進んでいるといわれます。パンデミックはそれを一層推し進めました。完全自動化された行政手続きは、自動化装置によって「完全に」行われるということによって特徴づけられるものです。これに対して、狭義の行政手続きのデジタル化における「部分的な自動化」は、重要な手続き上の進行と実際の意思決定が職務管理者、つまり自然人に留保されるという事実によって特徴付けられています。したがって、自動化装置は、この管理者を支援するだけといわれます。

ここでは、ベルリン生活におけるデジタル化されているとされる行政手続きに苦戦した話をしたい。

1 住民登録

ベルリン市民になるため、入国後2週間以内と市役所で住民登録をしなければなりません。まずはベルリン市のポータルサイトから、住民登録のために役所に出向く日時・場所の予約をとらなければなりません。ホームページ上にカレンダーの表示が出るのですが、1か月先くらいまで大抵埋まっています。たまに出るキャンセルによる空を狙って、頻繁にホームページにアクセスする必要があります。逆に言えば、頻繁にアクセスすることができない人は、

予約をとることはできません。デジタル化への対応の第一の関門は、wifiをつねに利用できる環境にあるということでした。

さて、日にちの空が出ると、すぐに予約をとるためクリックしていきませんが、市役所（区役所）は最寄りというわけではなく、空の出た市役所（区役所）での登録になるので、電車で1時間以上のところに行くこともあります。そして、時間の選択肢があるので、それを選択すれば、予約は完了します。

ポータルサイトへのアクセスは容易かも知れませんが、リアルの市役所までのアクセスは容易ではありません。

2 外国人局

ベルリン市の住民登録が完了した後、外国人局でビザを取得します。これも住民登録と同じ流れとなります。

なかなか予約が取れません。聞いた話では、ビザの期限が切れかかった人が、外国人局に直接乗り込んだけれども、守衛に追い返され、国外に退去せざるを得なかった事案もあったようです。

私が申請した時期には、外国人局のホームページが、ウクライナからの難民をはじめ急増するビザ申請に対応できなくなったためか、増強工事に入り、予約の画面にすらアクセスすることができなくなりました。ドイツでは3か月間は観光ビザで対応できますが、それ以降は不法滞在となってしまいます。そこで、私は、サポート会社に一人当たり100ユーロ程度を支払い、予約をとってもらうことにしました。

3 サポート会社の存在

ドイツ語ができない日本人の通訳を主な業務とするサポート会社というものが存在します。住民登録やビザ手続きにおいて、予約をとることが非常に大