

# 行政相談委員活動を振り返って

元滋賀行政相談委員協議会副会長

青木 和子（滋賀県草津市）



## はじめに

私が住む滋賀県草津市は、日本一の湖、琵琶湖に面し、東海道五十三次の52番目の宿場町に当たります。現在の人口は14万人を越え、今尚、人口が増え続けている街です。

令和7年には国体も開催されます。京都・大阪のベッドタウンでもあり、県内1、2位の乗降者があるJRの駅が2駅もあります。

この様に恵まれた街で三人の行政相談委員の一人として、市役所で月2回の定例相談所を開催するほか、草津市社会福祉協議会の「心配ごと相談員」も兼任して日々の相談業務に携わってきました。

## 私の原点

季刊行政相談「先輩からのメッセージ」への原稿の依頼を受けて、果して現役の皆さんにエールを送れるような活動をしてきたらどうかと、改めてこの20年間を振り返る機会をいただきました。

断ることができないというか、断ることが下手な私は、末っ子が一年生になった時に、3人の子どもがお世話になったのだからと、町内の子ども会と新設の小学校のPTAの役員を引き受けました。これを機にももっていない時がないくらい数えきれない役を受けることになりました。

初めての子ども会やPTAは同じ子を持つ親同士、いろいろなことを話しあったり、教えていただくことも多かったし、子どものためだからの名目もあったので事業も皆

でやり抜くことができましたが、主任児童委員の時は「虐待」や「登校拒否」が言葉が子のこと以外で悩むことに直面しました。

市のPTAは一学区だけでなく、全学区の代表が集まります。お付き合いの範囲も広くなり、地域性もあり、より多くのことを学びました。私の行動範囲は、町内↓学区↓市全体と広がっていきました。

この頃から市役所への出入りも多くなり、諸事情でお辞めになる青少年育成市民協議の会長の後任が決まらず、一番役員期間が長く年長だった私が一期だけの「繋ぎ」の約束で引き受けたのですが、いろいろな問題点が見つかり、立命館大学の教授を座長に招き一年間の検討委員会を持ちました。初めてのことはばかりでしたが、私にとっ

ては本当に意義ある会合でした。ただし任期は倍の期間になりましたが。

町内会長は選ばれて受けたのですが、まだまだ男だから、女だからの風潮も残っていた時期でもあったため、「女のくせに」の陰口もありましたが、同時に選ばれて本部署員になられた男性の方達のサポートで無事任期を終え、その後は少しずつ女性の本部署員さんも増えていきました。今振り返って負けず嫌いや向こう見ずな性格も持ち合わせていたのでしょうかね。「ハイと受けた以上は自分の責任」と思い、最後までやり抜くことを心に決めていました。

はじめに私事を書かせて貰ったのは、たくさん役を引き受け、多方面で学ばせて貰ったこと、たくさんの人と出会ったこと、難しい案件で口論になったこと等が、後程引き受けることになる行政相談委員の礎になったことは間違いのないと思えるからです。

## 行政相談委員として

還暦の年になり、大きな役はこれが最後と決めていた矢先でした。青少年育成市民会議の会長の任期も終わりに近づいたある日の突然の訪問でした。説明していただいても頭に入らず唯々「ムリです。」をくり返すだけでした。それでも訪問は続き、行

政相談委員の役目を理解する間もなく当時の市の担当の方の連日の熱心に根負けし、お受けすることになり、何も分からぬまま走り出しました。初めての相談日は「どうぞ今日は誰も来ませんように」と祈り、ドキドキしたものです。

今、頑張っておられる委員の皆さんにアドバイスやエールは送れませんが、私が20年間続けられた相談者に対する気持ちを少しでも伝えられたらと思います。

「ジェネリック薬品」の発売に伴う決まりごとが少しややこしいなと思ってた頃、50才代の男性が勢いよく来室され、「アンタに聞いても解らんやろうな。」と開口一番の言葉でした。私もいつもの友人とのタメ口のように「解らんと

思います。」と答えたところ、少し間をおいて大笑いになり、「解らないことは調べますよ。」

「じゃあ頼みます。」と話が進みました。その時、私が嫌そうな顔をしたリ、偉そうに言葉を返していれば、のちにこの相談者が書類を取りに来た時のあの笑顔は見られなかったでしょう。

コロナ禍の時は人間

の弱さが大きく出ました。「もう主人と一緒にいたくない離婚したい。」「家族がいっしょで息が詰る。」「親がいちいちうるさい。」など、外に出ることができない苛立ちがそばにいる家族に向けたのだと思います。その上、「在宅ワーク」で母子の居場所がなくなり、八つ当りの予先きが子ども達になると泣かれるお母さん。この時はどうすることもできない腹立たしさを吐き出して貰うしかなかったので、短い言葉とあいづちだけで聞き役に徹しましたが、だんだん落ち着かれて「辛いのは私だけではないのに、皆一緒なのにね。聞いて貰ってありがとうございます。すっきりしました。」と帰って行かれました。思いきりぶちまけて話し



相談対応中の写真

ているうちに、自分だけに起きていることなく、皆同じなのだと思われたのでしょね。本当にすっきりした顔で帰って行かれました。

法律の壁がありどうすることもできなかった案件もあります。25年間二人で築いた財産を夫の急死で一円の相続もできなかった内縁の妻からの相談でした。私の手を握って泣かれる肩をさすりながらもどうすることも出来ず、すべてを弁護士さんにお任せしました。陰で耐えてこられた奥さんと子どもさんのこともあるからです。辛い相談でした。

### 行政相談と心配ごと相談

行政相談と心配ごと相談は異なる相談のように思われますが、行政相談で受けた案件が心配ごと相談であったり、心配ごと相談の中に行政相談の内容が含まれていることがあります。最近では、相談内容が複雑で難しくなり、いくつもの原因が重なっている場合もあります。行政相談の内容が私にとつて難しいこともありましたが、行政相談センターの皆さんや弁護士の方のお力を借りて解決してきました。

また、市役所の行政相談担当課の中に消費者センターがあり、すぐに対応して貰えたことも幸いでした。相談室は市庁舎の中

にあり、市の各課に対しての相談は、行政相談担当課の職員と一緒に対応していただける課へ行けたことも早期解決につながりました。内容によっては相手の立場に立ってない場合もありますが、寄り添って一緒に考えることはできるということも相談者の皆さんから学びました。

叙勲をいただいた頃は、アツと言う間の20年と思つたのですが、原稿依頼を受けて振り返つた時、私事も含めいろいろあつた20年だつたと改めて思います。

まだ初めの頃で余計に印象に残つていることは、自宅の近くに新しくバイパスができ、車の渋滞で大変でしたが停止線と同時に信号を追加設置して貰えたことと、出前講座で中学生に要望を聞いた時、「車が来るのが見えないので、カーブミラーがほしい。」などの要望が実現できたことでした。たくさん車の通る道で、本当に良かったと今も通るた



FMくさつ

びに思います。

行政相談の広報については、地元の内町内会や学区の公民館にポスターやパンフレットを配つたりはしていたのですが、それ以外の広報活動は余りできていませんでした。地元のラジオ「えふえむ草津」で、「中

谷仁彦の「チョット良いトーク」の番組を持ってもらえる中谷先生から青少年問題のお話をする機会をいただきました。一時間の収録でしたが、最後に子育て中のお母さん方を念頭に「どんな小さなことでも一人で悩まずお話を聞かせてください。」「相談窓口につなぐこともできます。」「行政全般に対する心配ごともありらぬで。」「と呼びかけたことで、市内に3人の行政相談委員がいることと、行政相談の啓発や年に一度の「行政なんでも相談所」の開催日の周知を15分の生放送に入れていただくことができました。今年、令和2年から5回目となり、10月2日に放送されましたが、現役の行政相談委員の皆さんが頑張ってくださったことを嬉しく思います。

## 終わりに

何も解らぬままに飛び込んだ行政相談委員でしたが、今思えば何もかもが私のためにあつたように思えます。20年間相談を通じてお会いした人達は先生であり、相談内容は教科書でした。また、お会いした人達から得たいろいろな体験は私を変えてくれましたし、知識は今も私の財産であり、有事の時の心の辞典です。本当にたくさんの方に背中を押して貰い、手を引っぱって貰えたから続けられた20年だったと思いま

す。

他にも忘れてはいけない先生方が身近にいらつしやいます。年ごとに淋しくなる人数ですが、月に2度お会いする30年以上続いている高齢者サロン「あそぼー会」のメンバーです。町内会長をした頃からいろいろな事業に協力や参加をしていただき、今は「ここへ来ることだけが楽しみ」とほとんどの方が休まずに出席されています。耳も遠くなり軽い認知症の方もおられますが、毎回、楽しく珍問答も楽しんでいます。私にとっては行く道を照らす道しるべのような方々です。

私の座右の銘は、両親から学んだ「お蔭様」と「お互い様」。でも、今の私には「お蔭様」の方ばかりが多いように思えます。80才を過ぎて車に乗らなくなった私を今までに出会った友人や近くに住む同級生が買物や病院へ付き添ってくれます。「お互い様」は余り使えず「お蔭様」ばかりの毎日ですが、お節介バアさんは相変わらず健在です。

1,148件の相談事案と関わっていたいただいた方々に唯々感謝です。

最後に、私の下手な文の中から何か一つでも拾って貰えることがあればと願っています。

委員の皆さんのますますのご活躍を祈っております。