

寄り添う

前京都市行政相談委員協議会会長

藤井 恒子



1 始まり

平成15年(2003年)2月、大先輩のY先生からお電話をいただきました。「断らないでね」と言う言葉から始まり、京都市北区担当の行政相談委員になって欲しいという依頼を受けました。このとき、Y先生はすでに、私が市長の推薦や行政評価事務所(当時)を通じて総務省の委嘱を受けることを打診して了解を得ておられたようです。断らないでという意味が分かり、指定された期日に行政評価事務所に伺い、行政相談課長にお目にかかりました。そこで、詳しい行政相談委員制度・行政相談委員の仕事内容を伺いました。

2 相談活動

平成15年4月から行政相談委員の活動が始まりました。毎月第3木曜日が定例の相談日でした。私は社会科で行政ということは教師として教えていましたが、実際の活動が始まると具体的には理解できておらず、国の行政か地方行政か民事かの区別から勉強し直すことになりました。

先輩の行政相談委員の教えを受けながら少しずつ慣れていき、在任期間中、三人の北区担当の行政相談委員の方にお世話になりました。

最初に受け付けた相談は、「駐車場前の道路に陥没があり水溜まりができ

ていて通行が困難なので舗装して欲しい」とのこと。北部土木事務所に連絡をして改善する旨の回答を得て、相談者に伝えました。

翌月に受け付けた相談は、「証明書発行所の場所が分からない」とのこと。証明書発行窓口が定例相談所と同じ建物内にあったので案内しました。

国の行政への相談ではなくても対応していくことが必要で、相談者にとって自分の相談内容がどの行政の担当か分かっておられないのは当然のこととして、受け止めなければならぬと考えました。

過去の相談記録を紐解いて相談内容を羅列すると、介護保険制度、増えす

ぎた野良猫の処理、遺産相続、ゴミの収集場所、市営住宅の抽選、マンションの更新料、土地の区画、違法駐車、隣家とのトラブル、空き家問題、過労死の認定、道路工事によるガソリンスタンドの縮小トラブル等々、多種多様な相談がありました。

年金問題が世間で取り沙汰されたときは、この問題を取り扱う別の相談窓口が別途設けられたこともありました。

京都市には、たくさんのお陵があります。宮内庁のどの部署がその御陵の担当なのか調べなければならないこともあり、その上、相談の具体的な状況が分からず、相談者にご了承いただいた上で、直接ご自宅にお伺いして、隣接する御陵との状況を調べさせてもらうこともありました。このような特別な例はあまりなかったのですが、印象に残っています。

相談を受けると、照会する行政の担当機関の一覧表を参考にさせてもらい、その一覧表により、担当行政機関を知ることができました。これにより、

道路の問題では、その道路が国道か都道府県道か市町村道か私道かによって、担当行政機関が違っても学びました。

多岐にわたる相談を受けさせてもらいましたが、皆さん本当に多くの困り事を抱えておられることを学びました。そして、じっくり真剣にお話を伺うことが大事であることを学びました。相談窓口によつては時間制限があったり、とつとつ訥々とした話し方で聞いてもらえなかったりすることもあるようで、相談者に寄り添うことの難しさも



定例相談所

感じました。

3 出前教室

平成20年(2008年)行政相談委員の地区総会において、地区の広報活動として、出前教室を開催することが決まりました。教職に携わっていたこともあり、出前教室開催の中心になって活動することになり、京都行政監視行政相談センター(以下「センター」という。)と共に出前教室を受け入れてくださる学校を探すことになりました。

まず、京都市教育委員会の学校指導課をお訪ねし、出前教室の主旨を説明させていただき、開催を許可していただきました。

最初は、中学校2校から始まり、知り合いの校長先生にお願いし、今では毎年8校から12校にまで開催校を増やすことができました。

授業内容はセンターが作成してくださり、出前教室にはセンターの職員の方と一緒に伺いました。パワーポイントでのプレゼンテーションにより、子



出前教室(待鳳小学校)

どもたち目線での相談が出されました。子どもたちも自分の住んでいる地域を見直す学びができ、行政相談の広報活動ができたのではないかと思います。

そこで出た主な相談は、

- ・街灯が暗い
- ・登校のとき渡る信号の青信号が短すぎる
- ・歩道に段差があり、つまずきやすい
- ・道路標識が倒れかけている
- ・曲がり角にカーブミラーを付けて欲しい



出前教室(百々小学校)

しい

- ・歩道が狭く、車椅子の人が通りにくい

等でした。

出前教室での子どもたちからの感想には、「困ったことがあったら、行政相談委員に相談したいと思います」という言葉が多く寄せられました。

行政相談については、まだまだ周知が必要だと思いますが、出前教室の開催により、相談件数を増やすことができました。

4 役員として

平成23年(2011年)4月から、順次、京都行政相談委員協議会(地相協)の理事、事務局長、副会長、会長となり、区相協、地相協、広相協と活動範囲が広がり、責任の重さが増していきましました。

地区の行事、地相協の行事、広相協の行事に携わることとなり、その中で知らなかったことを多く学ばせてもらいました。

研修会に参加する機会も多くなり、諸制度はもとより、未知のLGBTQについても知ることができました。

公益社団法人全国行政相談委員連合協議会(全相協)の総会では、全国の行政相談委員の活動を知りこともできました。この会合で行政相談委員の困り事として、

- ・相談件数を増やす方法は？
- ・行政相談委員の活動意欲を高める方法は？

という共通のものが出てきました。それを解決する方法を考えるのも仕事だ

と思います。

また、役員として活動する中で多くの方々とお知り合いになったことは、人生の宝物となりました。

5 リサーチウォーキング

京都市では、各区の地域事情を行政相談委員が共通理解するために、リサーチウォーキングという行事を立ち上げました。初めは担当者が一人でプランを作って月一回行っていました。が、マンネリ化し、参加人数も減ってきたので、各区持ち回りで、担当区の地域をリサーチすることになりました。各区で行政相談委員がプランを練り、それぞれの名所旧跡などを巡りながら、地域を歩き、その地域をリサーチすることができました。歩きながら行政相談委員同士の情報交換もできました。この行事は参加者を増やし行政相談委員同士の親睦を深めることにも役立ちました。

何よりも担当区で困っている問題を交流により解決することに繋がり、行

政相談委員の活動意欲を高め、早期に退任する委員が少なくなることににもなったのではないかと思います。

行政相談委員の任務が最も大切ですが、その中に楽しむことも必要ではないかと思っています。



リサーチウォーキング(建勲神社)

6 行政相談委員として悩んだこと

相談者はワンストップでの解決を望

まれる方が多く、税理士、司法書士に来ていただいたときの相談件数が多かったことは否めません。

行政相談委員制度そのものが、困り事を相談する人と担当行政機関との仲介者です。ただ、相談件数を問われたことはなかったが、相談者がなかった月もあり、相談件数が少ないことにより、委員活動への意欲がそがれることがありました。しかし、相談件数の有無に拘わらず、相談者がある限り行政に対する相談窓口は必要なものだと思います。

7 終わりに

これまでを振り返ると、行政相談委員になったことにより、自分の人生を豊かにしていただき、充実させてもらいました。感謝の思いしかありません。

行政相談委員として頑張っておられる方々に、相談者に寄り添い、活動を続けることが素晴らしい実りを生むこととお伝えしたいと思います。