



## 市役所の窓口最前線から

事務局長 高橋 秀雄



市職員として38年勤め上げたあと、自治研センターの事務局に入る前の1年間、区役所の窓口で相談員として働きました。毎日、現代の世相を反映するような光景にいくつも立ち会うことができました。その経験を紹介することにします。

毎日、朝9時30分になると、区役所に出勤するように、缶コーヒー1本持って、登庁するお年寄りがいました。行動パターンは毎日同じで、テレビのハイビジョン放送に見入って1日を過ごします。誰と話しをするでもなく、トイレに行く時間以外は待合所のベンチから動くこともなく、そして、決まって4時半になると姿を消します。家庭に居場所がないのか、地域に集う場所もないのか、その人生を想像することもできませんが、家庭や地域にやすらぎの場所があればとつくづく感じました。さらに、無料定額宿泊所の職員らしき男性が毎日のように、3～4人の生活保護受給予定者を引率して、福祉事務所に入っていきます。男性は3～4人の面談が終わるのを外で待ち、また、引き連れて帰っていきます。どこから連れてくるのか分かりませんが毎日の光景です。生活保護の件数が最大の伸びを見せているとの報道もありますが、この現状を見れば、うなずける数字です。さらに、外国人登録や福祉の相談に訪れる外国人で国

際色豊かな毎日が区役所の現場で繰り返されます。

### 困りごと家事相談から

さて、本業の相談業務です。家庭内の困りごと、心配ごとを受ける家事相談を担当していました。まず、どんな内容が多いかですが、離婚、親子関係、相続、生活貧窮、近隣トラブル、遺産相続、こころの病、等々考え付く現代の困りごと、心配ごとを持った人が毎日相談に訪れます。どの人も「相談する、身近な人がいない」、「独りで悩んでいる」のです。いくつか、特徴的な相談事例を挙げてみましょう。親子関係では、「リストラに遭った息子が引きこもりになり、家から出なくなった。いくら説得しても、家から出ようとせず、まして、仕事をみつけに、ハローワークにはいく素振りも見せない。」と年金生活の70代の父親は、息子のことを考えると夜も眠れないといいます。この、父親は厳しかったサラリーマンとしての現役の時代を終えて、悠々自適の老後をおくるはずが、息子に年金から生活費を援助することになっているとのことでした。励ましの言葉もありません。当面の支援策を伝えた後、せめて、自分の趣味や楽しいことを考え人生を送ってくださいとの言

葉をかけましたが、「自分の悩みを聞いてもらって少し気分がらくになった」と御礼を言われて帰られました。

また、若い女性でしたが、自分に何でも母親が干渉し、居場所が無いとの相談もありました。子供のころから、口やかましい親に閉口し、それがトラウマになっているとのこと。なぜ家から出て自活しないのかとの問いに自信がなさそうに答えるのみで、今まで、誰にも相談できず初めて自分の気持ちを話すことができたこと、少し、明るい顔になって帰っていきました。親子の関係が非常に難しくなっているとの印象をもちました。

離婚相談も数多くありますが、身につまされた例では、「定年で仕事を終え、ほっとして家にいると、妻、娘からうっとおしいといわれて家に居づらい」との相談には同情を禁じませんでした。日本の高度成長時代を担ったおとうさんが、妻に棄てられ、子に棄てられる苦難の時代が今、起ころうとしています。

## 近隣のトラブル、クレーマー

また、近隣トラブルの相談も多く、昔なら、近所づきあいの仲で解決する事案が大きなトラブルになり、お互いの会話がまったく無く、行政に相談する事例が後を絶ちません。マンションの上階の音、駐車場の迷惑、盆踊りの太鼓の音、朝の鳥の鳴き声まで、ありとあらゆる問題がストレスになり、我慢できなくなり、行政に苦情として持ち込んできます。地域の人間関係が崩壊しているのでしょう。

相談を担当して感じたのは、いま、地域と家庭の絆が失われており、従業員にリストラを強いる企業も多く、市民が漂流しており、さらに「こころの病」が増えている印象を強く持ちました。

また、行政の窓口で些細なことを理由にして突然大声で怒鳴りだし、クレームをつける市民が増えており、市の職員が口ごたえせず、黙って話しを聞いているのを楽しみかのように、益々増長しリピーターとなるマニアックな市民さえいます。これらの、「攻撃」に耐え切れなくなり、「こころの病」になる職員も数多くみられます。

窓口にはいた経験を並べて書いてみました。いずれにしても、雇用が奪われ働く場所がない人が町にあふれ、家庭や地域の人間関係さえ壊れている現代に、いま「人にやさしい政治」を実行する強力なリーダーシップが求められています。

