

たちに励まして働きつづけています。でも、仕事内容も「数」やっていることの「見える化」が重視される傾向が強まり、その中で悩んでいる面もうまれています。更に毎年の（再度任用されても）試用期間等にプライドが傷つき、公募選考での翌年度への不安が生じる恐れがあり、意欲をもちつづけることが困難になるのは…と、シミジミ何とかしたいと思います。（公務非正規退職者・地域労組所属）といったように、山岸さんたちのジレンマに共感されるものが、寄せられました。

また、山岸さんが資料の中で書かれていた「正規職員が学生の困窮や就活の在り方を知らずに様々な決まりを作り、それにより支援とは逆の方向へ求職者のために意見を述べることで、「民間のやり方を持ち込むな」と雇止めの原因になるので誰も意見しない。結局は求職者の為に働く相談員は雇止めでいなくなり、更新されることを目標に働く相談員のみが残っていく。その末、相談の質、サービスの低下がおきている。」といった思いは、相談員の質や、適正、評価をどこに置くのか、正規・非正規間で「評価」についての「かい離」が起きている実態が明らかになりました。これについて、上林さんから「相談業務や非正規の仕事の価値や効果、評価方法を非正規自身の手で行える仕組みの必要性」と助言していただきました。

また、服部さんは7年半、失業、病気、障がい、ひきこもり、多重債務、高校中退など、複合的な課題から社会とのつながりが薄く生活が困窮している人の相談支援、就労支援を行政と連携で行ってきたことを非常に豊富な知識と豊かな感性でご報告いただきました。委託法人で働いておられた服部さんは、行政の窓口では解決が難しいより困難な相談案件を専門家（臨床心理士、ファイナンシャルプランナー、看護師、社労士、精神保健福祉士、元教員、キャリアコンサルタントなど）で対応し解決にあたってこられたなかで、つましく、厳しい生活を強いられている弱い市民が多数相談にこられていましたことをご報告されました。

一見、豪邸に住んで豊かなくらしをしているように見えても、実は見えない貧困（多重債務、精神疾患、ゴミ屋敷住人、親の年金で生きるひきこもり）というケースもあり、彼らは社会からは「厄介者、困った人」という扱いを受けていますが、実際は「困っている人」かつ「声をあげられない人」であるという視点で、深い共

感をもって、その仕事に携わっておられることに、相談員が持つべき基本姿勢・大原則を筆者も再認識しました。

Aさんは6年のキャリアの中で、今の仕事を「天職」とおっしゃられました。それはご自身の人生を順風満帆ではない、欠落のある人生であるからこそ、順風満帆でない、少なからず欠落のある人生を送っている人のサポートができるのだと語られたことも、他のお二方にも共通する、支援を要する市民の方々への深い共感とあたたかい眼差し、親和性の高さを感じました。

山岸さんは、仕事の実践から得た「希望」的なものとして、相談に来た学生さんが、自分の力で立ち上がり進んでいく瞬間。就職後会社になじめない子が多いが、窓口で1時間泣き続け、翌日仕事に行く背中を見た時とおっしゃられたことにも共通するのではないか、とおっしゃられ、「相談に来られた方の生き方を肯定する」こと、そこから相談業務はスタートするのだと再認識しました。

感想の中には●「パネラー3人はいずれも現場の人にもかかわらず、抽象的な発言が多く、テーマを掘り下げることができず、物足りなかった。もっと幅広い人達（一步離れた場所から見ている人など）を考えたほうがよかったです。（公務員正規 O.B.）」と言うものや、実行委員からも、シンポで「希望」をやや強調して受けとめたパネラーが、少し窮屈な発言になってしまい、現状の酷い状況をもっとストレートに怒りの発言をしていただいた方が良かったのでは、という意見もありました。これは、時間的な制約の問題もありますが、従来現場に近い方の発言の方がより具体的であるはずなのに、それが伝わりにくかった一因として、「希望」というテーマに筆者がこだわったことで、どうしても抽象的になりやすい「希望」というテーマを、労働現場の実践に落とし込んで語ってもらう的確な問い合わせと、その客体化ができなかったコーディネーターの未熟さによるものであり、次回の課題としたいと思います。

原さんからは「公共サービスが、住民・国民のためになる仕事をやること、そのことを運動側も目的として追求する」という市民目線の大切な基本軸を追加してくださいました。その上で、非正規公務員のパフォーマンス向上、モチベーション維持のためにも、福利厚生、昇給、雇用継続期間など経済的な問題が担保されるこ

とや、組織風土・組織文化の改革が重要であると助言いただきました。改革の具体的な内容は非正規自身が意思形成に参加できることや、やりがいのある、意味のある仕事をいきいきとすることや、前向き・積極的で風通しのよい、自由闊達に議論できる職場に改革を、組織単位ではなく、個人単位できちんと評価するといった、多くのヒントもくださいました。

これは、上林さんが、生活保護の相談現場をいくつか訪ねられたさい、とても明るい職場があるのに気づかれ、それはなぜですか？と尋ねられたところ、「人の役に立つということはうれしいことだから」とおっしゃられたというお話にも共通する認識ではないでしょうか？

服部さんの、「雇用環境面で、せめて賞与、退職金はほしいです。国民の平均年収540万とはいいません。年収400万あれば続く人は多いのではないかでしょうか。」という経済的なモチベーションが低下する実情、Aさんの「具体的な雇用環境よりも「従業員を大切にする」気持ちが最も重要であると思います。従業員の「人間としての尊厳」を建前でなく心から尊重すれば、雇用環境面を「最高」にはできなくても「最善」にはできるはずです。そうなれば「尊重されている」ことを従業員は肌で感じ、そうするとどんな仕事であっても希望的な労働になると思うのです」というご発言、山岸さんの、「相談に来る子が学歴フィルターがきつく、内定をもらはず、精神疾患にかかり、死にたくなる子も多い。発達障害の子も多い。学生はこちらがどれだけ本気で支援しているかを見ている。クレームがない代わりに来なくなり、家にこもるようになってしまふ。常にここが彼らの最後の砦だと考え支援している。」というコメントも素晴らしいかったです。現役の相談員として活躍され、こういった場で仕事に対する熱い思いと、時として職場批判ともとられかねない内容を、赤裸々に語ることが、どれほど勇気のいることか、その勇気に敬意を表したいと思います。

## 【総括コメント】

脇田滋龍谷大学名誉教授から、韓国の公共労働運動の例も出されながら、総括コメントをいただきました。感想の中に

●脇田先生の言葉に力がありました。お体のご心配が嘘のようでしたが…。森岡先生との会話を思い出します。共感と深い想像を感じまし

た。（団体職員）

●「最後の脇田先生のまとめにあった公務員／民間、正規／非正規の分断を超えるための〈公共性の発見〉というものの実質が、西村さん司会のシンポジウムの3人の方の地味な相談業務の内容にきっちりと表れていたのが感動的だった」など、今回の集会テーマ、シンポの核心を理解してくださった、ありがたい感想も寄せられました。

## 【集会全体を通じて・参加者の感想】

●自分自身非正規ですが、とりまく状況が変わり、その変化についていけません。それらをわかりやすく理解できる集会です。そして、全国で雇い止めなどで闘っておられる報告に勇気をもらえます。（公務員非正規）

●今まで非正規集会は、それぞれの要求をいかにして取っていくかという事を学ぶ場であったと思います。あの自治体では休暇が取れている。では我が職場もといったように。でも長年それぞれの場所でねばり強く活動してこられたみんなの活動のおかげで、もう少し違った形の非正規職という働き方も1つの働き方として正規ありきではない道がひらけているような気がしました。（アルバイト）

●「自尊感情を高める相談業務」常に心がけていることですが、再度肝に銘じて業務を遂行したいと思います。このように非正規の労働環境改善のために働いておられる人がたくさんいることを知ることができてよかったです。労働条件が悪いとグチを言ってるだけでは何も変わらない、不満があるなら自ら動く必要があると思った。（公務員非正規）

●私は自治体の非常勤職員の労働組合の委員長です、日々の課題とむきあい、少しでも正規・非正規の別なく良い労働環境になるようがんばっているつもりです。時にはやり切れない思いや、辛く悲しい出来事もありますが、今日のような会にまた参加していろいろな人の話・多方面からの話を聞くことで前向きにがんばっていけると感じた（ほどスッキリしました）（公務員非正規 労組加入）

●雇い止めにあったり、その不安を抱えていたり、非正規公務員の当事者のみなさんにとっては、会計年度任用職員制度への移行も不安ばかり…。よくわかります。しかし時代の流れは格差を是正する方向であると思います。正規と非正規が力を合わせることが何よりも重要です。

分断ではなく連帯を、孤立ではなく共同を広げましょう。（公務員正規）

●人は一人では弱いものです。今日のような集会の大切さ、労働組合の大切さをつくづく感じました。（無記名）

といった好意的なもの、集会テーマを理解してくださっている感想が寄せられており、実行委員の中でも「準備の段階で議論した公務公共業務の担い手の実態と役割を現場から明らかにすると同時に、それにふさわしくない、会計年度任用制度や公務災害・労働安全衛生の実態を示して、社会的にアピールするという目的は充分に果たせたのではないか」と言う意見も出ています。

筆者自身は、今の日本のような同調圧力や序列化、前例主義、圧倒的に主流派の意見が通る社会や組織の中で存在する「正規労働者」のマネをする以外にも「希望の持てる働きかたがある」と信じていますので、そのことを考える良い機会になりました。

### 【今後のテーマ・実行委員の課題として】

実行委員からは、参加者の関心が高かった（自治体組合の役員参加が多かった）会計年度任用職員への身分移管や条例化については、まだ各自治体で具体化が遅れており、分科会でも事例が少なかったようなので、来年秋の集会では遅くなり開催時期を早めが必要かもしれないといった意見が出ていました。

午後の集会では、タイトなスケジュールであったにも関わらず、時間通りに終えることができたのは、司会の小野さん、和田さんの手際の良さと、タイムキーパーの八木さんのおかげですが、これだけバラエティに富んだテーマを短時間で報告することは、参加者にとって気持ちの切り替えや、頭の切り替えが大変だったと思えます。今後全体会で、テーマを絞って、ゆっくりと丁寧に深める必要もあると思われます。また、メディアも含めてもっと社会的にアピールしていく工夫の必要性についての意見も出ていました。

また、感想の中に●文化的な、例えば図書館等、自治体の力点が下がっていると感じる。そういう場で働く人達が話し合える場もほしい（非正規公務員・労組加入）

というものも、重要な視点だと思います。

閉会後は、ウェザース先生の司会で、会場隣接の居酒屋「多気」で交流会を行いました。ま

た、ここにはお名前が登場していませんが、大阪集会実行委員メンバー皆さんのおかげで、今回の集会も無事終了することができました。ありがとうございます。

### 【最後に】

パート3のパネルディスカッションで服部貴子さんがおっしゃられたことばがとても素敵でしたので、紹介させていただき締めくくりたいと思います。

服部さんが、障がい者雇用を学ぶために、神奈川県川崎市の日本理化学工業というチヨークの製造、販売をしている会社に自費で見学に行かれたそうです。この会社は普通の町工場なのですが、社員85名のうち8割が障がい者ということで非常に有名な会社とのことで、知的障がい、自閉症スペクトラムといった人たちが一生懸命働いておられたそうです。

この会社で服部さんが学ばれたこととして4つのことを挙げられています

人の究極の幸せは4つ、①人に愛されること、②人にほめられること、③人の役にたつこと、④人から必要とされること。「働くことによって愛以外の三つの幸せは得られる」「その愛も一生懸命働くことによって得られるものだと思う」

現役非正規公務員の筆者も、一生懸命働いて、誰かの役に立つことは、とても幸せなことで、これが公務労働、公共サービスの根底に流れる大切な精神、重要な意義であると信じています。



# おせっかいを仕事にする 全庁的総合相談窓口をつくる

～反貧困ネット連続講座

第2回 “生活困窮者自立支援の現場から考える”（2018年9月21日）から～

理事 上林 陽治

## 市民の命を救えなかつた行政の反省

2018年6月1日、改正生活困窮者自立支援法が参議院本会議で可決され、成立した。同改正法には、生活困窮者の支援に関する業務を行う関係機関等は、緊密な連携その他必要な支援体制を整備しなければならないことを、基本理念として新たに定めた。

この改正法の成立時、毎日新聞は千葉県銚子市長に取材し、越川市長は、「大きな問題として情報共有の欠落があった」と悔やむコメントをしていた<sup>1</sup>。

なぜ、銚子市長は取材され、上記のようなコメントを出したのか。背景に、以下のような事件があったからである。

2014年9月24日。家賃滞納で銚子市の県営住宅からの立ち退きを強制執行される日。当時43歳の母親は無理心中をはかり、中学2年生の長女（13）の首を絞め、殺害した。殺害現場発見時、母親は長女を抱きかかえ、長女が通っていた学校での運動会の録画映像を見ていた。長女の首には、運動会の練習で使った鉢巻がかかっていた。

この母子は、さまざまな困難を抱えていた。離婚した夫の借金に加え、ヤミ金からの多重債務も抱えていた。生活は苦しく、精神的にも不安定だった。

ところが母子は放置されていたわけではなく、行政との間にさまざまな接点があった。

母親は長女が小学校に入学した時から毎年度、学用品費や修学旅行費の補助を受ける市の就学援助を受けていた。市教委は就学援助世帯を地域の民生委員に伝えているが、民生委員を所管する社会福祉課には、生活に困っているという情報が民生委員からもたらされなかった。市の子育て支援課を通じ、児童扶養手当も支給されてきたが、同課も、母子のひっ迫した状況

について把握していなかった。

2013年4月5日、母親は「生活保護の制度を知りたい」と社会福祉課を訪れている。だが自身の生活状況についての聞き取りはなく、保護の申請の話もなく、対応したケースワーカー2人から制度の説明を受け資料をもらって帰ったが、その後に申請はなかった。同課を訪れる直前、月約4000円の国民健康保険料を滞納し保険証を取り上げられていた母親は、短期保険証再発行の相談で、保険年金課を訪れていた。そこではじめて生活保護申請について社会福祉課に相談に行くよう勧められていた。

市は、母親が2012年7月から家賃（月額12,800円）を滞納し、裁判を経て県営住宅から退去を求められていることを把握していなかった。県からも連絡はなかった。

母親は隣町の給食センターでパートとして働き、月収は約7万円。このほかの収入は、児童扶養手当の約5万円などで、年収は100万円程度だった。事件発生直前の8月、給食センターは夏休みで雇用がなく、無収入だった。

行政との間でこれほどの接点があり、母子2人の困窮した生活状況が分かる情報を把握しながら、千葉県と銚子市、銚子市役所内の部署間での十分な情報共有がなかった実態が浮かび上がってきた。情報が共有できていれば、母子へ何らかの救いの手が差し伸べられた可能性はあった。

行政における縦割りや、部署間での情報共有の欠如は、ときに救えたはずの市民の命が失われる事態を招くこともある。銚子市長のコメントは、結果的には市民を行政が救えなかつたという悔いから発せられていたのである。

**全庁的総合相談窓口の推進～足立区、そして野洲市～**

その一方で、役所全体を総合相談窓口に見立

て、市民の困りごとを発見し、支援につなげる取り組みも各地で始まっている。

たとえば自殺対策のトップランナーである足立区衛生部こころとからだの健康づくり課の馬場優子課長は、次のように語る。

「足立区の職員は誰もが相談窓口である。自分の仕事だけで終わらせないで、何で税金が払えないようになったかの原因を聞き、その原因をつなぐ。役所を総合病院に見立てれば、別の診療科だったらその病気に対処できる、どのような相談者の悩みも解決できる機能を各課それぞれがもっている」。

足立区では、2008年11月から、区民に接することの多い窓口担当職員を中心に「ゲートキーパー研修」を行ってきた。ゲートキーパーとは、「門番」である。窓口の職員は、自殺の兆候を見つけ出し、つなぐ役目を負う。

例えば、納税の窓口職員が滞納に関する相談を受けると、その背後のいくつもの悩みを察知し、相談者の了解を得て、足立区の生活保護や企業融資の担当、保健総合センター、ハローワーク、病院など適切な関係機関につなぐ。

2012年1月からは「つなぐ」シートを活用した一歩踏み込んだ取り組みを進めている。

「つなぐ」シートとは、行政に相談に訪れた人の状況を他部署でも共有するための記入フォームのこと。例えば、税金の相談のため行政を訪れた人が、何らかの心配事を抱えていた場合に、その状況をシートに記入して支援ができる部署に引き継ぐという形で活用される。複数の悩みを抱えている相談者をより丁寧に支援し、確実に適切な相談窓口につなぐためのツールである。このシートを使った連携件数は、2014年度87件に及ぶ。

足立区では、誰もが相談窓口になり、相談者の背後にどのような悩み事があるかを気付く技術を磨いてきた。自殺対策を保健・福祉の分野の担当者任せにするのではなく、職員誰もが、ひとごとではなく、自分ごととして対応する改革に取り組んできている。

全庁的相談窓口の取り組みを、生活困窮者等の支援ツールとして仕立ててきたのが滋賀県野洲市である。国民健康保険税（料）を滞納している市民に対し「借金はありませんか」と丁寧に聞き取り、借金等の問題があることが判明すれば困窮者支援の中核部署である市民生活相談課につなぎ、さらに丁寧に聞き取り、困りごとに応じた担当部署や法律家等の専門家につなぐという仕組みである。聞き取りをすれば、多くの場合、問題は借金だけではないことが判明する。例えば40歳代男性、夫婦と子ども3人という家族構成のAさんの事例では、国民健康保険税（料）を支払えないと納税推進課に相談に訪れ、そこで多額の借金が判明、市民生活相談課が入っての聞き取りの結果、失業し家賃も払えない、雇用保険の適用なし、借金が3社に150万円、妻はうつ症状を示していることなどがわかった。Aさんを促し司法書士につないだところ、借金は債務整理（任意整理）により圧縮し、本人には市民生活相談課に併設する「やすワーク」の就職ナビゲーターによる就労相談支援の活用、妻のうつ症状に関しては、健康福祉課を通じ自立支援医療で本人負担額を1割とし、国民健康保険に関しては保険年金課を通じ短期健康保険証を発行し、子どもたちに関しては学校教育課を通じ就学援助制度を活用することとなった。

「ただ一人のたった一つの困りごとも見逃さない」。生水（しょうず）裕美・野洲市市民生活相談課長の言葉である。

新設された生活困窮者自立支援法2条2項の基本理念「生活困窮者に対する自立の支援は、地域における福祉、就労、教育、住宅その他の生活困窮者に対する支援に関する業務を行う関係機関及び民間団体との緊密な連携その他必要な支援体制の整備に配慮して行われなければならない」と記す。この規定の背景には、市民の命を救えなかつたという行政の反省と、それを正そうとする行政の果敢な取り組みがあった。

<sup>1</sup> 「自治体と支援者連携」『毎日新聞』2018年6月2日朝刊

図1 足立区 全庁的相談窓口の枠組み



図2 野洲市全庁的相談窓口体制

