

足立コンシェルジュ養成講座第3回記録

主催：足立ほがらかネットワーク

日時：平成22年2月12日（金）午後1時30分～4時30分

場所：NPO活動支援センター

講師：足立区政策経営部区政相談課長 永井 章子

足立区政策経営部区政相談係長 林 正博

足立区政策経営部区政相談員 渡辺 英正

参加者数：一般10人、会員12人

はじめに、福田事務局長から足立ほがらかネットワークの活動内容等について説明があった。

引き続き、永井課長から「足立区行政の情報伝達と相談体制」について、以下のような説明があった。

ただいま紹介いただきました、足立区政策経営部区政相談課長をしております永井でございます。今日はだいたい午後4時30分位までおつきあいいただくことになります。宜しくお願いいたします。今日はどのような話かということをかいつまんで最初に申し上げます。今、福田さんの方からお話がありましており、このほがらかネットワークさんは団塊世代の方々を中心として区の中で区民の方がちょっとしたお困りごとに対して、区役所とか行政の手を借りずにご自分達同士で支えあうことはできないだろうか、という主旨のもとで発足したと伺っております。まさに私ども達協働で育む区政、私達区民生活ということを見ると、まさに協働パートナーとして非常に期待しているところでございます。皆さんがまさにコンシェルジュですので、相談役といいますかちょっとしたつなぎ役、区民の方のお困りごとに、何でもご相談いただけるような入口を目指している、相談役を目指していると伺っております。それを受けまして私達どもでいただいたお題は「足立区行政の情報伝達と相談体制」というテーマでございます。早速このタイトルそのものが、暫く前の去年の夏にいただいたものなのですが、実は前回第2講のときに、足立区行政の情報伝達につきましては、担当であります広報課長が担当しておりましたので、情報伝達（広報の話）は触れませんのでそちらにお任せをさせていただきたいなと思います。相談体制について今日はお話をさせていただきますが、そもそも相談といってもお困りごと相談です。区がやっている相談は何なのかと考えたときに、前提として区は何の仕事をしているのかというお話が無いと何でもかんでも区は相談に乗ってくれるのだろうかということにはなりませんので、まずそもそも足立区の仕事とは何でしょう、ということについてちょっとお話をさせていただきたいと思います。その中で皆様あらためて足立区のことを理解していただければと思います。それがいわば第1部でございます。そして第2部は足立区のもろもろの情報をどのように収集するのがいいのだろうかということで、第2部は足立区

の情報を手早く知るには…というところで、情報収集のあれこれと「お問い合わせコールあだち」の説明をさせていただきます。そして第3部としましては無料でやっている区民むけ相談事業その他がありますので、そうしたものにはどんなものがあるのかを軽くお話ししたあとに、実際に私ども一般相談としまして区民相談をやっております。区民の方から様々なご相談をいただくわけですがその現場を相談員の方から事例についてお話をさせていただきますたいと思います。もしかしたら皆さん日常的に関心のある事例あるいは体験したことのある事例に近い話も出てくるかもしれません。そうしたところで今日の話を進めさせていただきますわけです。

まず最初に、ちょっとかたい話になって恐縮なのですが、足立区の仕事とは何でしょうというところからお話をさせていただきますが、もう皆様ご案内のとおり国の仕事と地方公共団体である東京都そして足立区の仕事というのは当然のことながら違います。国の仕事としては国際社会における国家としての仕事がありますので、外交ですとか国防ですとか貿易ですとかというところがまず出てきます。次に全国統一的に定めていくべき国民の様々な活動に関するルールを作ること、そしてそれを執行すること、これは各種の法令に則った活動ということになります。そしてもう一つこれに付随することですけれども地方自治の基本的な考え方を調べるのも国の重要な仕事になります。そしてもう一つちゃんとした大切なニーズは、全国的な規模で行う国家開発プロジェクトですとかあるいは道路・ダム建設などといった3つに分けられています。この中で2番目に申しました全国統一ルールで定めるべき国民の諸活動として一番根幹になるのが戸籍・住民票そして各種手当、そして生活保護など福祉的なルールなどがありまして、それを私どもは実際に戸籍は国がやるのではなくて、国の出先である区役所が受ける。そうした国の事務を区役所が受けるのは非常にたくさんある。それを法定受託事務と地方自治法では言うておりますけれども、その法定受託事業が山ほどあります。そしてまた東京都は地方自治体でありますけれども地方自治体と地方公共団体と2種類ありまして、基礎的に自治体と言っているものと公益的自治体、東京都、都道府県は公益的自治体であるので単体の、単体の不備密着ではなくて、悪いことばでは中2階と言いますけれども、中間的公益的なルールや事業をやっております。東京23区の場合では上下水道事業など様々やっておりますが、その中で東京都と23区の関係はまたちょっと特別なものがあります。自治法上特別区、憲法でもそうですが東京23区のことを特別区と言っています。これは大阪とか名古屋の行政府とは全く違って特別区という特別な名前が付いています。これは日本の成り立ちからしてきました大都市行政として特に東京府あるいは東京市と言われてきた戦前の時代に遡りますけれども日本という国家の都市機能を東京に集約した、その為の一つの自治体、例えば長崎市と足立区というのを単一に捉えられない、23区一体でないと東京首都機能を担えないということで意図的に23区は特別区と称してきました。実は平成10年、今から12年前なのですが、平成10年の自治法改正から初めて特別区が地方自治体として区別されまして、それまでは東京都の中の内部団体をいう位置付けだったのです。その為に23区は自

治権を拡充するということで、様々な形で関わってきました。そして、その中の一つとして皆さんに身近な清掃業務はそれまでは東京都の清掃局それが今は足立区の清掃事務所、清掃業務そのものが都から区になりました。このように本来は区や市が行うものを東京都が担ってきたということもたくさんあります。そうして特別区についてもう一つ話しをしておかなければいけないのは、財政つまり財源の介入ということでもあります。先程ちょっと話しました東京都あるいは東京市の頃から考えてみても日本橋区だとか蒲田区ですとか都心の昔から人の多かった時のところと足立区とは成り立ちが違います。むしろ東京のベッドタウンとして足立区はとて大きくくなりました。一つのターニングポイントが昭和39年の東京オリンピックだといわれております。東京オリンピックで市区町村のますますの整備がなされ、首都高速道路などができた時に足立区はまだそれ程人口も無くベッドタウンとしてもちょうど都営住宅や今でいう公団住宅が徐々に建ち始めたという時期だったのです。ただし荒川から北側はベッドタウンではあるけれどもそれほど首都機能を担うということではない、東京の中の住宅として考えられて来ましたので、荒川方水路（現在の荒川）に浚渫した首都高を作るときに様々、東京都内の中央部分の川が暗渠になりました。日本橋を見てもお分かりのように、川が減するのではなくてその上に道路ができました。その時に川を浚渫したときのヘドロが荒川だとか周辺のところに持って来られた、というような歴史もあります。それはちょっとまた違う、公害の話にもなっていくわけですが、東京23区の中でも比較的その役割というのが意図的にか計画的にある程度なされて来たということになります。そこでいいますと足立区の場合は今一つイメージがダサイとかあまり所得が高くないとか言われていますけれども、それはそのはずで、都営住宅を計画的に足立区にたくさん建てたので、旧市街地は殆どありません。これから東京で働き、上昇していくその前の方々をたくさん居住できるような空間を作っていくということも、東京の都市計画の中での足立区の役割でありました。後程資料で説明しますが、23区の中でも人口も財政規模も課題全然違うのが足立区になります。キーワードの中にもナショナルミニマムというように、一つだけ触れさせていただきますと、昭和39年から40年代にかけて美濃部都政だった頃が中心ですが、全国が統一的にしていかなければいけないというルールをナショナルミニマムと言われて自治体で取り組んで来たのです。ところがナショナルミニマムつまり公害の二酸化炭素の排出量の一定基準というのも地域地域によって違うんだ、全国の最低基準を決めるのが国であっても、その地域に合わせてさらに規制を強化したり、或いは緩めたりというような、国がナショナルミニマム一辺倒ではあり得ないだろうというような地方自治のそれぞれの事業でありました。そのころにご案内のとおり地方公共団体では条例制定権があるがその条例によって国の画一的な施策の上乗せをしたり小出しをしたりということで自治体は工夫してきたのですが、その裁量を権限としては有っても、それを実施するための財源が無い限りは絵に画いた餅になります。そうしたところを踏まえて足立区というのを見て頂きたいなと思いました。ちょっとこれは前振りなんですけれども、ついでに申し上げますと皆さん国の仕事そして自治体の仕事、国

と地方の収入とか支出（歳入・歳出と言っていますけれども）はどの位だと思いますか。半々位だと思いますかね。昔は国の方の歳入・歳出の方が収入が非常に多くて自治体は少なくて大体7：3だった。3割自治と言われる時代が有りましたが、現在は国家の歳入が全体の6割で、残り4割が地方自治体と言われています。ところが実際必要な歳出、県の方は丁度逆で国が4割で自治体が6割になっております。ただ、本当にそれでいいのだろうか、或いは都と区の間にも財源配分がそれでいいのだろうか、ということがしばしば議論として起こってきます。皆さんの住民税は公益自治体と地方自治体とそれぞれかかりますが、住民税といっても区民税と特別区民税と2種類あってそれを合算して住民税と言っています。東京都は大体都民税が4割で市区町村が6割と言っています。源泉徴収をご覧の時には都民税、区民税のところをご確認いただければと思っております。かたい話で大変申し訳ないのですが、このあたりでちょっとクイズをやってみようと思います。

あらためて見てみよう、足立区のこと

後ろの方にお回してください。ちょっとしたクイズですのでどうぞ皆さんやってみてください。★今日は〇〇！おもいっきり「あだち」クイズ え～、ホントですか？★というクイズ10第考えてみました。タイトルは柔らかくしたつもりなのですが中身はかたいんですがちょっとご覧いただいて、ホントですかと聞かれているものが第1問から第9問までです。ホントかウソかをどうぞお答えください。そして第10問はホントかウソかではなくてちょっと考えてみてという問題です。採点しませんのでざっと見ていただく程度で結構です。

足立コンシェルジュ講座 区政相談課作成 22年2/12

★今日は〇〇！おもいっきり「あだち」クイズ え～、ホントですか？★

(数値は特記以外は平成20年4月1日を基本としています)

- 第1問 足立区の面積は「53.20k㎡」。東京23区の中で「大田区、世田谷区」について第3位の大きさである。【ホントですか？】
- 第2問 足立区の人口は外国人を含めて「約66万人(21年1月)」。23区の中で「世田谷区、練馬区、大田区」について第4位の多さである。【ホントですか？】
- 第3問 足立区には「15.66㎡」の田んぼがあり、23区のなかでもダントツである。【ホントですか？】
- 第4問 足立区の都市公園(都立・区立公園)面積は「291万」、23区ではトップである。【ホントですか？】
- 第5問 足立区の21年度一般会計歳出予算は、当初額2333億円、20年度は2180億円で、世田谷区について第2位の規模である。【ホントですか？】
- 第6問 「車種別自動車保有台数」を調査したところ、足立区にある貨物車(トラック)数は57000台、23区総数の11%にあたり23区トップである。【ホントですか？】

第7問 足立区のと交通事故発生件数は3200件で23区トップである。【ホントですか？】

第8問 足立区にある「老人クラブ」は約200団体、23区トップである。【ホントですか？】

第9問 足立区にある図書館の蔵書数は175万冊と「23区で3番目」の多さだが、「一人当たりの貸し出し数は5.1冊と最下位」である。【ホントですか？】

第10問平成24年に、北千住に開学する大学は「東京電機大学」。これで「5大学」が北千住に集合する。東京未来大学、東京藝術大学、【あと2校はどこ？？】

足立区の面積、足立区の人口、それから農地、公園、歳入、墓穴を掘らないように解答を申し上げますと、資料1にもありますが、

第1問は正解です。

第2問の人口については、世田谷区、練馬区、大田区、江戸川区、について第5位です。外国人については新宿区、江戸川区について第3位です。ずっと第2位だったのですが、最近江戸川区に抜かれました。足立区の場合は在日の方が非常に多かったのですが今は特別多いということではなくて、様々な国の方がまじりあっているということです。

第3問は足立区では15.66㎡の田んぼがあり、23区のなかでもダントツでホントなのです。畑の面積は世田谷区、練馬区について第3位です。

第4問はひっかけで、海上公園とか都市公園があり江戸川区、江東区などについて第3位。

第5問ですがこれについてはホントです。歳出会計見合いで、人口とかは世田谷区より少ないけれども歳出予算は世田谷区、足立区、練馬区、江戸川区の順です。つまり、人口の比ほど差がついていない。1人当たりの金額は少ない。

テープ反転（一本目AからBへ）

次にいきますが第6問「車種別自動車保有台数」というところで、いわゆる貨物●●●総数の11%にあたり

第6問は、かなり具体的な数字が書いてありホントです。

第7問もホントです。ただし、発生件数は残念ながらトップなのですが人口1万人当たりで発生率を23区で比較した場合は12位で23区の平均よりも低いくらいなので、交通事情が悪くてあぶない町ということではありません。きわめて標準的な町ですのでご安心ください。

第8問は、トップは江戸川区です。高齢者は多いけれども老人クラブという形をとっていないのです。

第9問はホントです。蔵書数は千住にある中央図書館もそうなのですがかなり充実していると思います。ただ、このところ他が追いついて来て足立区は図書が増えていないという感じがありますが。学校などでも朝読書とか本に対する取り組みは足立区では熱心に取

り組んで来ています。残念ながら貸し出し数は少ない。この2階にも図書館はあり、区内で全部で20冊まで借りられるのでご活用ください。

最後の第10問は帝京科学大学と放送大学です。正式には放送大学は学校法人ではあるけれども都市型の大学とは違うので異論があるかもしれませんがゴロがいいので5大学とします。放送大学はさまざまな取り組みをしているし、足立区では一番古くから誘致をしてきております。

これで足立コンシェルジュの思いっきり足立クイズは終了です。参考資料のぶ厚いものがあればいいのですが、また添田さんの方に具体的な数字・解答は文書でお送りしておきますのでご確認ください。

そして次なのですが資料1「数字で見る足立区の現状」について今のクイズのおさらいも含めてご覧いただきたいと思います。私ども職員としてこれ位はということで、昔作ったものです。面積そして住民基本台帳人口などはご覧のとおりです。2番の住民基本台帳人口というのは日本国籍のある方だけです。丁度2番と3番の間に黒く囲んで、人口・世帯総計658,302人が外国人も含めた足立区民の総数です。これは21年1月1日の数字で、22年2月1日だと665,179人で今年になって約67万人になります。これは別の所にちょっと出て来ますけれど、足立区の試算では平成24年がピークだろうと、平成24年に66万人位まで増えるだろうと言っていたのが、外国人も含めれば67万人になり、多分24年位まではまだ増える。これは地区別人口動態というのが有って地区別に見る時に、ご多分にもれず再開発地区の転入が非常に増えている。足立区のホームページでも載っていますので、ご関心のある方は是非ご覧いただきたいと思います。そして、自然増とそうではないのことがあるのですが、??中によって入って来る月がありますが同時に自然減といって亡くなる方は1月、3月、5月が多いという傾向もあるようです。人口構成については高齢者人口が④の3つ目のところに入れてありますが、平成21年で138,049人で21.7%です。昭和53年が5.76%だったので、非常な伸びです。更に、平成47年の推計（これが国立社会保障・人口問題研究所のデータ）では高齢者人口が34%にまで増えていくだろうとなっています。ちなみに23区の平均高齢者率は19.5%で、足立区は昔というか20年位前までは23区の中では若い人達が多かった。つまり都営住宅というか団地が多いので子供達がまだ賑やかだったが、その方が育って行って子供達の親だった人たちが65歳を過ぎ、子供達が埼玉とか千葉に流出し、全体的に高齢化率がグッと上がってしまったということになりました。

次の事業所数はざっと見ていただいただけですがいかに9人以下の家内工業といいますが小さな小規模の事業所がいかに多いかということで、同時に全体の事業所数5年に1回位の国政調査ですが21年度の数字がまだ来ておりませんがこのような数字になっています。

そして2頁目にいきますが、⑥は農家の数です。足立区はまだ農業がある、23区の中でも農業があるのは足立区と練馬区ぐらいです。少ないのですがまだまだ農業があると言っても販売農家は平成17年に140、現在の数字はまだ私もわかりませんが、更に減

って半分くらいかなと思います。そして生活保護世帯と人口ですが、これもまさにご覧のとおりです。先程の一番最初のかたい話で、23区東京の最北と足立区の成り立ちで触れたとおりに比較的所得の方でも住み易いベッドタウンであるということから当然生活保護率も非常に高い。平成21年の4月で13,911世帯20,430人、単身高齢者の方が非常に多いので、このあたりはまだまだただ厳しい。保護率が3.19%。平成19年全国で1.21%、平成21年23区で1.84%。23区の保護率を割り返すと13%が足立区という数字、全国の保護率比でも1.3%が足立区にいる。私は昭和57年に入ったのですがざっくりだけど10%と言われていましたが、若干あがりましたね。高齢化率都の一昨年より年越し派遣村の時に日比谷公園の千代田区に生活保護を申請すれば変わるかと思ったけれど、台東区とか足立区とかに流れた。保護率は23区の平均ですと1位が台東区は人口が少ないので、2位の江東区に次いで足立区は3位、生活の相談、若い人の相談が多い生活の希望を見せながら相談

区立小・中学校、児童数・生徒数もご案内のとおりで随分減りました。昭和53年に比べて半分になりました。もしかして私立に流れているのかということですが足立区はそれ程多くはないと思います。ちなみに参考として20年度の世田谷区と千代田区の数字の比較をしました。人口は世田谷区の方が多いから生徒数も多いだろうということですが、やはり私立の方に流れているかな。千代田区は人口も少ないけれど私立の小中学校も含めて歩いて行ける学校がたくさんあるので、いきおいこういう数字になってくる。23区といえども公立学校の意味があるの、という疑問までおこってきます。なので一律に足立区の問題として捕らえているけれどそうではないな。

公園面積は先程少し触れました。私はあまり詳しくないので、説明しても墓穴を掘るだけなので、資料をご覧いただきたいと思います。

最後に10番目で区の職員数をあげさせていただきました。行革の足立区と言われて久しいけれども区の職員が少ないということです。足立区の場合は、区民の方175.7名に区の職員1名ということです。役所はたくさんいると思われるかもしれませんが、実は外部委託を進めたり経費とそのものを削減したり、ということでもかなり減っている。かつてに比べると平均との差が縮まってきていて、職員削減の流れは足立区以外にも加速していくのではないかと思います。

ここまでの足立区のことですが、一応参考までに3頁の下に主な交通網とブロック区分をご覧いただきたいと思います。後ほど社会保障のときに細かくみたい

4頁をざっと見ていただきたいのですが、これは先程の予算の話のおさらいになります。一般会計予算額の23区別をのせました。足立区が20年度の最終予算額で2386億5千万円（当初の予算額ではなくて最終的な補正後の予算）で、世田谷区が2543億円、住民一人当たりあたり、つまり単純に人口割りをした時に1人当たり360,714円という区の予算がいただけている。千代田区が105万円というのは、人口も面積も少ない

住地区は物価も安いし交通も便が良いという印象ですね。お住まいのところはどうでしょうか。治安が悪いというのは非常に多いのですけれども27.5%の方が治安が悪いと答えているけれど若い人が53.7、44.7と多く二十代・三十代男性が多いと感じている。これは主に窃盗とか自転車の盗難が非常に多いということがあります。長く住めばそんなに治安も悪くないということがわかっていただけれると思う。そして全体で区政満足度が高くなってきてこれでもう過半数の方が満足しているという答えです。そして地域での満足度が急上昇した、前の年に比べて急上昇したというのが11・13・10ブロックになります。是非ご分の所属しているブロックはこの際覚えていただけると有り難いですがご覧のとおり日舎ライナーとかはるかぜの影響もあるかもしれませんが交通だけではなく、全体の開発が進むということで満足度に直結しています。そして過去10年間の定住志向の平均が77%ですので、それを超えているのがまさにこれだけのゾーンになっています。そうしたことが足立区の世論調査から見られてきた定住志向の満足度の結果ですが、皆さんのお住まいの実感に比べていかがでしょうか。ここまでの話で第1章を終わらせていただきます。

ここでレジュメの2頁をご覧いただきたいのですが、次に足立区の仕事というのは具体的にどのような情報を取ればいいのかという話させていただくところですが、ここで順番を変えさせていただきまして、足立区の区民向け相談事業のご介と区民相談の具体事例の方に先に進ませていただきたいと思います。第3というところの話させていただきます。相談窓口にはどのようなものがあるかという話です。今までの話とちょっと飛びますけれど

相談の窓口がどれだけあるのかを考えたときにまず一番最初に見ていただきたいのが「私の便利帖」です。今月末から最新版がそれぞれのご自宅にお届けされます。これが区だけではなくて東京都の資料なども一部載っています。一番確実なお困り事、必要なことはほとんど書いてあります。この中に様々な相談事業も問合せの窓口のことも全部書いてありますので、何かご自身でお困りごとがあったり、あるいは困らないけれどもどうなのかなと確認したいことがあったら、もっとこれを捨てずに2年間とっていただいでご覧いただければと思います。そして今日はその他にお手元にいくつかのパンフレットをお渡ししております。相談といってもあれこれありますけれども、区の事業のかかる相談、たとえば住宅相談とかこの便利帖に担当課がありますので、まず担当課にきちっと相談をしていただくというのが第1番で、そうした他に区の事業等ではないのだけれども個人生活、自分の生活に関わる場所での様々な相談があり、無料区民相談の窓口で受けています。あなたの相談室というのがありまして、そちらを見ていただければと思います。その中身については後ほど触れさせていただきますけれど一般相談、交通事故相談、法律相談の3つは私どもで相談員を設置し、実施しております。一般相談というのは日常の悩み事すべて相談たまわるのですが、話の内容によってはこれは一般相談だったけれども法規の問題である、あるいは消費者センターの方が詳しいという場合にはそちらにふる場合もありますが、

明確に規定しているような条項の例えば相続と言えば法廷相続分というのがあって、相続人が誰で、被相続をされる方が誰でという場合にはその方の第一順位の相続人が、どういう繋がりか、父の場合には女房と子供が第一順位、子供がいない場合には女房と親になる。親も子供もない場合には女房とご兄弟になる。法定相続人の順序があるので、それと法定相続人の順位によって女房と子供の場合には妻が遺産の2分の1を、残り2分の1を子供の数で割る。これは民法で決まっていますのでそれまでの説明はできる。大前提としてこれは法律で決められているけれども、相続人が話し合いで合意できればいかようにも分配できる。例えば、よくある話が親子でご相談に見えてとりあえず今回はお母さんが全て相続して、お母さんが亡くなった時に兄弟で分けたいんだけどそれでいいのかしら。それはいいですよ。相続人がすべて合意すればどういうふうに相続しても構わない。それが民法の大原則で、それでどうしても駄目な場合には家庭裁判所という所があり、そこで調停をしていく。家庭裁判所が任命する調停官と調停員がいて、調停官は家庭裁判所の裁判官、調停員は嘱託職員で、法律の専門家の方が調停員になり、間に入って、譲ったらどうですか。それは言い過ぎですよとかやるわけですね。それで何とか合意に達すれば調停が成立する。調停が成立し、調停の調書を書くとその調書が裁判の判決と同じ効力を持つことになる。調停で合意したとおりに遺産の管理をしている、普通は長男さんが多いんですけども、そのとおりにやらないと地方裁判所へ行って強制執行できる。それだけの重みのあるのが調書です。普通はもめると調停でもだいたいほうまくいかないです。調停の途中で調停で成立の見込みがあると6回でも7回でもやる。だいたい4週に一辺くらいやりますが、半年とか8か月とか、あきらめないでやる。その途中でまた相談に応じる、とてもじゃないが身銭がなくてどうしたらいいか。というときは審判というのがあって、家庭裁判所の裁判官が審判官になって、相続人の全ての状況と、相続財産、家が有って土地が有って家が何軒有る。家と土地があつてというと比較的平等に分けられる。というわけで、調査をしたうえで、家庭裁判所の審判として裁判官の見解を出す。それで皆納得すれば改めて戻って調停が成立してOK。それでも納得いかない場合は審判という形で審判を下す。審判ができれば決着がつく。審判の根拠となるのが法定相続分です。審判が法定相続分に基づいてやるわけですが、法定相続分どおりに分けなければいけないということの説明を長々とやって申し訳なかつたですが。

相続の場合あとはまた誰が相続人になるかということすらおわかりにならない方もいたりしまして、相続の場合で遺言の取り扱いですが、遺言は亡くなられた方の最後の意志ということで基本的には尊重しなければいけない。ということになりますけれど、相続人全員が合意すれば遺言の中身を変更しても構わないです。あとは遺言でこの人に全てを贈るといっても贈られる人が要らないと言えば遺言が無くなって全員の協議になります。ですから全員が一致するか、辞退すると遺言自体はその部分については無効になってしまう。たまに相談に来る方がいる。兄弟でこのように分けると決めたいけれど遺言があるからどうだと。それはそれでOKです。そのかわりきちんと文書に残して実印で合意書を作ってお

いてください。とお話をするわけです。実印で印鑑証明書を付けておくということは、法律上は本人が協議に参加したことの重要な証拠になる。基本的には実印と印鑑証明というのはご本人しか取れないので、ご本人が協議に参加して合意書を作って皆さんでサインをするというような証拠になる。遺言では書き方の問題がありますが、一般的には自筆証書遺言と公証人証書遺言の2通りあることを説明して終わりになる。

相続の放棄というのがあるが、大体亡くなられた方が借金が多く残ってプラスの遺産よりもマイナスの方が多い場合にはマイナスの財産、借金を相続するというのは馬鹿馬鹿しいわけです。ただ、放棄すると最初から相続人ではなくなることになるので、すべての遺産を欲しい場合があってもすべての遺産が相続できない。そうすると大体相続人が放棄します。子供が放棄し女房が放棄し親が放棄するということで全部放棄されますと、財産が多い場合には相続財産管理人を家庭裁判所が選任して清算をする。放棄の説明と手続きについて説明するということがある。

相続ということに関連してもう一つ重要なのが、成年後見制度です。お年寄りが亡くなられて奥さんが残った場合には2分の1奥さんにいくわけだが、高度な認知症で入院しているような場合、遺産相続できない。基本的な法定相続ならば法定後見人は選任しなくてもいいのですが、なかなかそういうわけにいかないので成年後見人が必要になる。任意後見人というのがあるのはご存知だと思います。私はまだボケていないけれどももしボケて後見人が必要になった場合、この者を後見人しておく。その人と任意後見契約を結ぶと、任意後見人にはこれとこれとこれとこれの私の仕事をお任せする。というように財産の管理とかをするような場合、そういう委任条項を含めた委任契約を結んでそれを公正証書にする。公証役場に行って、初めて任意後見契約で、下の具合が悪くなってきたという場合には家庭裁判所に行って任意後見人の監督人を家庭裁判所が

テープ不調 選任する。後見監督人。選任されると任意後任契約を発効して、後見人が後見契約をやる。財産管理とお世話ですね。療養管理をやるという話になる。任意後見の場合には、一般的に今くらいの説明したので、公正証書を作りますのでだいたい公証役場と交渉を開始してご相談する。

離婚については、離婚したいけれど

何と何を話し合ったらいいのか。話し合ったけれどもこれ以後はどうにもならない。例えば子供の後見人や慰謝料と財産分与はどうしたらいいのか。慰謝料の額については、役所の相談というのは弁護士相談もそうなんですけれど、金額を提示しないことになっている。

ですから弁護士さんの中には慰謝料については交通事故、当事者の協議

離婚での取り決めは取り決め事項が概ね9項目ある。これはあの、まず取り決めるのですから離婚の意志の相互の確認ですね。これは戸籍課でも言われるのですが、離婚届を出す時に両方共離婚する意志を明らかにする。離婚の意志の確認ですね。それから子供の親権者の決定。未成年な子供の養育費。子供を引き取らない側の子供と会う権利。面会保障月1回どういう風に会わせるか。どこかに連れて行って会う。結婚生活中に築きあげた夫婦

の財産を分ける、清算するという。今の日本の国の基本的な考え方になると思うが、結婚中に家に帰っても何をやっても普通は夫の名義になる。うちもそうですね土地は夫婦で買ったものですから半分ずつ、かみさんが子供ができて働かなくなった家を建て替えたんですね。すると金の出所は私名義なものですから、税務署の関係ですとどうしても私名義にする。それでもやっぱり内助の功があり、財産も基本的には2人の共有財産であるという考え方が基本的に多くなっていて、その共有財産の債権債務の清算をする。清算方法を考える。毎月いくら返すか。最後はローン付きの住宅の取り扱いですがこれが一番難しいと思います。残り1700万円あって家を売って清算したって1500万円位残るがそれをどうするか、家に住むのがどっちでローンをどっちが返済するか普通は夫名義でローンを払っているのをこれをどうするかというような重要な問題として結論が出ない問題が残る。これも親権とか養育費等については審判で決まってしまう。子供が小学生以下位の間は審判では母親が9割位親権者に決まってしまうようですね（ものの本によりますと）。小学生を超えますと子供の意志がちょっと尊重される。俺はお父さんのところに行くというとお父さん。子供が3人いて1人と2人引き取ることがある。そうするとかわいそうなんですね。大体相続とか離婚とかいうとその辺が問題になる。

相談で私共が一番念頭に置いているのは、自己決定・自己管理ということです。私共でこうなさいということは申し上げられない。またご相談で、職員の方が決めた内容について私共が管理できるわけではないし、いつも一緒にいられるわけではないので、そういう決定等を遂行していくのはご自分で責任もってやっていただくのが大前提としてあります。もう一つの原則はこちらの方で援助できない。例えば高齢者から電話が来て、隣の空家の枯れ草がこんなになっていて冬場で火が点いたら困るとか、あるいは空家自体がいつ倒壊するかわからない、あるいは誰かが入り込んで火を点けたらどうするか、枯れ草位だったら役所もやってくれるのではないか。倒壊の場合とか火を点けられて危ないという場合ですと消防署や区の建築担当の係が持ち主に対して注意してくれる。消防署を紹介するからそちらへ、というそちらで消防署に連絡してくれないのか、また草刈は役所はやってくれないのかと怒られる。相談の係りは相談員4人しかいません。係員の事務職員が正規職員3人常勤職員2人で、代わりにやると相談の日常業務が全くできなくなってしまう。ですから代わりににはできないということが大原則になります。代わりにちょっとした仕事をやらないというと、仲立ちというのがあります。特にお隣さんとの関係とか私道の取り扱い、これからその関係に入りますが、結論を言うと難しいですね。結局私はどうすればいいのというご質問に対しては、結論としての答えは、していません。問題解決のための知識や情報を提供して、それを元にして判断していただくことが原則になります。最終的には私共の考えられる幾つかの解決策、こういうのもあるし、こういうのもあるし、こういうのもある。この中から一番いいものをお考えいただければ、というようなことで終わらせる。どうしてもという場合には、あなた個人の考えはといわれる場合もあります。あくまでも私個人の考え方で結論といえましょう。ただ、お宅のおかれている状況からこ

れは難しいかもしれませんがね。いろいろなことがありますけれども、最終的にはそういうことを言わされることもあります。例えば難しいのが土地借款の敷金の問題についてはお答えのしようがありませんね。係争中ですから法律相談で相談していただくになります。かなりのケースが法律相談から弁護士を紹介する方へ回っていく。具体的に敷金の問題ですと敷金を専門的に算定する機関があるので、そういう所に具体的には紹介することができます。料金の未払い、使用料の値上げ、更新料の支払いは非常に難しくなってきた、ただ、借地法では地代の値上げの通告は、期限切れの半年前から1年以内の間に通告をしなければ契約が解除できない。契約解除の通告は、期限切れの半年前から1年以内の間に通告をしなければ契約の解除ができない。半年前に解除の通告をしても正当な理由がない時には解除の通告は有効ではない。お前気に入らないから契約しないというのは正当な理由ではない。例えばいまにも壊れそうで建て直さなければいけない。それは誰が見ても明らかで、そういう話を聞いて他の人達は皆出て行っている。あと2人くらい残っている、というような場合には簡易裁判所でも簡単に認められる。それでも居座るようだと、裁判所に言って出してもらえない。息子が結婚して息子夫婦をお前の後に入れたいという場合には正当な理由にならない場合が多い。息子さんの資力ですから、アパートを借りて自分で生活している資力とか。入っている方の資力とか、それからここに現在借り主が住んでいなければならない理由、勤務先の問題とかお子さんの学校の問題、そう考えるとなかなかおん出せない。正当な理由がないと解除ができない。その辺の法律は借地の正当な理由というのは非常に重要になります。だからアパートもそうですし借地の場合もそうですが正当な理由がなくても何とかそこで終わりたいという場合には立退き料がちょっと問題になる。その辺まではご説明をする。それで弁護士さんに来ていただく。

離婚で一番大きいというか、簡単に取り扱えないのがDVです。家庭内暴力、夫からの暴力、恋人からの暴力というのもあるのですが、離婚にからませていけば夫からの暴力で、このケースでいえばだいたい離婚で相談に来るのではない。どうしたらいいかわからない。家に戻りたくないが、行く所がないからしょうがなく家にて我慢している。あるいは子供をいじめる、女房にあてつけに子供をいじめる。女房が言うことを聞かないから子供をいじめることによって女房に暴力をふるう。DVの場合には6項目あるけれども、あまり詳しいことは避けます。DVの場合には、福祉事務所時代に5～6年取り扱ってことがございまして、

テープ反転（2本目Bへ）もう家に帰れなくても

帰れなくてもいいのか、という確認（本人の意思ですね。）を取って、ということは離婚してもいい、離婚する意思があるんですね。ということをお話して、そのうえで今日は帰れるか、暫くはうちにいて辛抱することができますか、ということによって辛抱できるということになったら、お子さんと別れられるかどうか、別れられなければ、お子さんを連れて家を出る。それで皆さんもご存知のシェルターを紹介する公的な機関をうちの方から紹介して、まずそこへ余裕があれば事前に相談に行く。区でいうと女性センターあるいは福

社事務所で、そこから公的な機関に連絡をしていただく。あるいは直接警察に行ってしまう。警察で被害を述べる。医者に行つて写真を撮ったり診断書を取つたりして証拠を取つた上で収容する。法的な収容施設もあるみたいですね。場所なにかはあれですけども。もうしわけありませんがシェルターは訂正します。私が母子を連れてシェルターの入所に付き添つると新宿駅の南口で待ち合わせると大体あの施設が杉並当たりにあるということを知っている。杉並ではなくて新宿なのです。それくらいシェルターを隠している。夫に見つかるとうちにもならないですからね。そういう依頼も月に1件くらいありますかね。余裕がある者は福祉事務所が直接ご相談する。

一番重要なのは日本の憲法を中心とする法律体系で日本の法律の秩序というのが決まっている。刑事部分については警察、民事部分については取り締まる場所がない。最終的には裁判所になる。警察も同じですが最終的には早く判決を出す。民事で解決するのは裁判所しかないのです。最近は調停機関がいっぱいできて、去年あたりから国が調停をするNPOみたいな、そういう法律を作って、調停機関、弁護士会から地方自治体からいろいろできています。それが調停が成立すると家裁なり簡裁の調停と同じ効力を持つ非常に有力な調停機関が民間にもできた。その調停がいやだったら裁判しかないんです。民事不介入という警察の原則がありますので、もめごとで隣同士あるいはご近所のもめごとがあつても絶対警察は入ってくれない。あとは話し合うしかない。例えば民事の場合で感想だけ申し上げますと、ご近所のトラブルは日ごろのお隣同士の付き合いとか近所の付き合いですね。ご近所の付き合い・交際からくる纏まりとか自治体・町会の纏まりとか、その中で地域の力が生きてくるのではないかと思います。ちょっとしたことなどはお隣同士うまくいけば、ちょっとこまるんだけどと言われれば、ああ悪い悪い、ただ意地悪なお年寄りがいてどうにも意地悪をしてどうにもこうにも意地悪されて、何か注文されてもうるさいとなってしまう。というようなケースがある。どうにもならないのが南隣の家の建て替えによる日照で、あれは難しい。隣同士でうまくいければ少し南を斜線にしてくれるのです。少し南の庭を狭くして北を庭にするのですけれど、うまくいかなければ北ギリギリ50cm開けて作ってしまう。3階建てまでは何も、ゆとりがあれば建築基準法で通ってしまう。違法ではない。どこも役所はやってくれない。実際に日照で迷惑がかかっている場合には損害賠償を求められなくなってしまう。極端に日当たりが悪い場合には簡易裁判所に言って工事の差し止める。やめてもらう。建つてからでは被害をとめることができない。やっぱり裁判所に行かないといけない。例えば、つい最近あつたのですが、路地がずっとあつて片側十何軒向こう側十何軒で、相談に来た方の隣の方が15年くらい前に越してきて、越してきてからずっと棒を持って軒並み叩いた。深夜と早朝にタンタカタンタカ。注意する人が誰もいない。皆バラバラで文句は言うけれどウルサイウルサイで終わってしまう。聞いてみると路地全体が全然纏まっていない。それぞれバラバラで生活しているから注意のしようがない。

例えばいやがらせとして玄関の前にゴミを置いていかれた。先程申し上げた意地悪いおじ

いちゃんの誰かが仕返しにやっている。路地裏の住人が塀越しに変な顔をして見ている。これは別の意地悪いおばあちゃん。私道はうまくいってればいいのですが、昔は私道はこういうふうに、ここは誰、ここは誰というようにやっていました。ここの所有者がここの私道を出している、ここの所有者がこう出している。地続きです。最近私道でも6軒7軒あると私道を7つに割ってここのうちはこっちの利用を、ここの利用はこっちの人をというように地続きではなくしているのが多い。本来ですとそういう地続きの地図上の場合ですと地役権を設定する。民法上でいうところの、その土地を私道として利用する民法上の権利がある。所有権と同じような物件として登記して地役権を設定しておかないといけないけれども業者は面倒くさくてやらない。一応道路指定はされているはずなのですがそれでも曖昧なので、そうすると共用にしておけば道路指定も必要なくなる。その土地は公道か公道に2m以上接していれば家が建つ。そうすると共用だとすべて自分の土地と同じになる。私道を地役権設定するか共用にするか、区長に道路指定してもらわないとどうにもならない。その私道に自分の土地だとして塀で囲ってしまう。そうすると私道の入口が狭くてこっちは困ってします。大体塀で囲む人というのは公道に面している人です。自分の家は私道を使わないから、土地を出しても癪にさわるんですね。それから車をそこへ自分の土地へ駐車してもいいからだとか、植木を植えたり。あと通り抜けできるように私道の場合には大体道路指定される。そこに置いてしまうと車が通れなくなってしまいます。その利用者もそのはずなのだが、その辺が難しい、わからない。道路指定されている時には区の災害の係とかがそこで注意する。道路指定された道路は公道と同じことだから、道路指定されていればそこに違法駐車していれば警察も持って行ってくれる。道路指定されていないとなつてなんとなく曖昧で4mで共用という苦情が結構多い。そうすると難しくなってしまう。そんなところでよろしいですか。

もう一つ多いのが、アパートとかマンションです。分譲された宅地というのは建築分譲業者がいいかげんなんです。1件の分譲地の土地を通してガス管を引いてしまう。ここをこう下りてこう買い占めてしまう。ここのうちで後でわかるんですね。30~40年前の梅島辺りは田んぼだったですけれど、今は殆ど家になっていますが、当所は田んぼ道みたいな所、砂利道ですから。今は公道だからできる。そこら辺の人が全部で相談してやらなければならないのですけれども、うまくいってれば大体同時に家が建っているので建て直す時に皆でやろうということまでちょっと待ってくれと行って、誓約書を書いてうまく了解してくれる。うまくいってなければ駄目になってしまう。

長くなりましたが以上で終わりにしたいと思います

渡辺相談員は3月まで週4日相談室に勤務しておりますので、今日の後半部分は身につまされるというか、聞いたような話がいっぱいあったかと思っておりますので、ご相談ございましたらどうぞ気軽にお尋ねください。

調停費用とか弁護士費用については、簡易裁判所に申し立てる時には500円。5年位前に公正取引委員会から弁護士会、司法書士会、会計士会に対して、会で決めた協定料金だけが独占禁止法違反と言われたために決まった料金表というのではない。例えば、5年前の料金表、調停費用等でいうと、金額が高ければ高い程パーセンテージが低くなる。100万円以下だと25%、着手金が50万円、解決金が解決額の1割5分という数字になります。100万円だと大体30万円取られますかね。ただ100万円の仕事を弁護士が引き受けるかどうか、相手にもよりますが。

テープ2本目B面途中で録音終了問題なし

テープ3本目

10分間休憩後ストレッチ体操をする。

第3部は、先程の渡辺の話がリアリティーのある話だったのですが、日常的に私共の相談係がどのような電話を受けたり、相談を受けたりしているか、相談の中身ではなくて、相談の形をみていただきたいなと思いました。ある日の相談係ということで、ロールプレイをちょっとしていただきます。皆さんのお仲間のほがらかネットワークの田淵さんに、この道のプロということで模範演技を、対する私共、林相談係長です。林は後程講義などもしていただきますが、その前にロールプレイの相方をやっていただきたいなと思います。このロールプレイのシチュエーションは、まず役所に相談若しくは苦情の電話がかかりますと、3880-5111の代表電話につながります。それで、お客さまがどうも怒っているらしいな、苦情かなと思うと代表電話では何も聞かずに相談係の方に電話を回します。その電話が回ってきた相談係では、まず話を伺って、その内容によってそこで解決できないものはお引取りいただくこともあるのですが、内容によっては先程の渡辺相談員の方に掻い摘んで要約をし、回してじっくり相談していただく、という梯子役・パイプ役をやります。それを田淵さんをお願いをし、ちょっと苦情のある客を林係長が担当します。(ダイレクトに相談員に電話行くことはありません。必ず交換を通しパイプ役の所で一回話を受け止めてから相談員の方に回します。コールセンターの話は後程いたします。)

ある日の相談係

着信音

はい、お待ちせいたしました。相談係の田淵でございます。

もしもし、苦情係さん

申し訳ありません、こちらは相談係でございます。当方の方には苦情係という担当は無いのですが。

あれ、今、代表電話に苦情係をお願いしますって頼んだんだけど。

はい、あのお話を伺いまして、私の担当で解決できます時にはお答えさせていただきます。
もし回答できない場合には専門の担当の方に替わりますので、お話を伺いして宜しいでしょうか。

あなたに話すとやってくれるのかな。区長まで行くの。

一応私の所で伺いまして、その後でもう一度ご相談させていただきますので、お話をお願いいただけませんかでしょうか。

あ、そう。実はね（はい）

この間の月曜日に雪が降ったでしょう。あの時に区役所の入口の所で転んじゃったのよ。

あら。申し訳ございませんです。はい。

その時は大丈夫だと思っていたんだけどね、家に帰ってから痛くなってさ。（はい）昨日から足が腫れちゃって仕事に行けないのよ。

それはまた大変なことで、申し訳ございませんでした。

それでね。（はい）

あの区役所に言っていていいと思ったんだけど、歩けないからさ、タクシー呼んで病院に行こうと思うんだけど、タクシー代とか治療費って、区役所で転んだんだから区が払ってくれるんだよね。

申し訳ございません。私の所では判断いたしかねますので、直接の担当の部署の方に私から連絡いたしますので、恐れ入りますが暫くお待ちいただけますでしょうか。

さっきもさあ、交換で待たされて、また待たされるのかね。区役所っていったい何なんだろうね。

申し訳ございません。お客様から伺いました内容は私の方からお伝えさせていただきます。念のために確認させていただきたいのですが、一昨日月曜日雪の日に区役所の入口で滑って転ばれて、後日その痛みが激しくなった、ということで、病院の方に行きたいと、で病院に行くのにタクシー代・治療費は区の方で持って貰えるか、という内容で宜しいでしょうか

そうですね。

はい、では恐れ入ります。あの、先方の方に申し伝えますのでもう暫くお待ちしていただいて宜しいでしょうか。

はい、わかりました。じゃあ待ってますよ。

はい、宜しく願いいたします。恐れ入ります。お待ち下さいませ。

田淵さん、今の対応のポイントなどを聞かせていただけますか。

はい、電話の場合には印象というのは初めの3秒までが第一印象と言われています。そこでいい感じ、悪い感じがまず第一番目で判断されます。こういうように会った場合には一応見た目が大きくものをいいますので、6秒といわれています。見た場合にはこの部分

が55%くらい、それから、話している言葉そのものよりも、声の表情、その部分の所が38%。実際の言葉になっている話そのものは7%といわれています。ところが電話の場合には表の部分がありません。ですから話している内容が35%くらいで、やはり声の表情の方が65%です。ですからお電話に出る時には電話をかけてもらって嬉しいというか、有難うございます、というか、それを気持ちを込めてください。ということで、お話しております。それから、話す時によく「クッション言葉」と言うんですが、いきなりできませんとか、わかりませんということではなくて、申し訳ございませんとか、一言和らぐ言葉を出すと相手への印象がいいといわれています。あとは、できるだけ語尾の所は言い切りがいいといわれています。何々で…というのは伝わり難いということです。

さわやかで感じがよくて一流という感じで、一流の対応をしてしていただいたなというところで満足していただけたと思います。残念ながら私共の職員の中には田淵さんいらっしゃいませんので感謝いたします。もうちょっとガラッパチというかガサツな感じがいたします。

もう少し中身に入った相談でいくと、どんな感じになるか、もう一度別の事例でロールプレイを行います。皆さんのレジュメの中で3頁の下の箱、「事例 ロールプレイをやってみましょう」というところですね。「となりの木の枝が塀を越えて伸びてきました。毎年秋になると、落ち葉が全部、わが家の庭に落ちて、雨どいが詰まったりして困っています。となりの人には何とかしてほしいと伝えているのですが、一向に改善されません。区で何とかしてもらえませんか？」という先程の渡辺相談員の中にあつたような話ですが、実際に解決といえますか、解決の中身ではなくて、お客さんがこんな感じでお困りのご相談をされますよ、というのを今度は林係長が対応し、クライアント、お困りのお客様はワークの添田会長にお願いいたします。

着信音

はい、お待たせしました。

あのさあ、忙しい所を悪いけれどさ、簡単なことなんだけど、相談したいことがあるんだよね。

となり家に大きな木があつてね。となりの家の枝が入り込んじゃって、落ち葉がひどいんだよ。さんざん持ち主には話したんだけど。何にもしてくれないしさ。何とかしてよ。

落ち葉は大変ですよ。あの、大きな木があると、どこの家でも落ち葉が問題になってくるんですね。で、落ちている落ち葉の量なんですけれども、どれ位の量落ちてますでしょうか

ええとね。落ち葉が始まるころにはね。毎朝袋一杯になる位に落ちるね。

そんなに大きな木が近くにあると大変ですよ。その事は持ち主さんにはお伝えしているんですかね。

えーと、去年の秋頃ね、あの落ち葉が落ちきるまで、**被害から**してもらいたいと思ってたんだけど、まだ何もしないんだよね。

本当にその持ち主さんが何もしないという苦情はよく持ち込まれるんですよね。で、木の枝の問題なんですけれども、持ち主以外は勝手に切ることはできないんですね。で、今あなたが勝手に切ってしまうと問題になるので、これ自体が持ち主の許可が必要なんですね。ああ、やっぱりそうなんだ、じゃあどうしたらいいの。

それはあの、お隣同士よく話し合ってもらうしかないんですね。

だってさあ、持ち主に話してみても何もしてくれないから相談しているんじゃないの。

そうなんですよ。

区役所が持ち主の人に切るように説明してよ。

それはよく皆さんおっしゃることなんですけれども、区役所がですね、間に入って仲介することができないんですね。

それじゃあどうしたらいいんだろうな。相談しているのに、相談にならないじゃないの。そこがああ、相談を受ける立場の非常に苦しいところなんですけれども。で、解決策というのは話し合うしか方法がないんですね。お隣同士なので、関係を悪くすることはできませんからね。あの、どうしても駄目な場合ですよ。簡易裁判所に調停とって、簡易裁判所で話し合う方法があるんですが、そちらはどうでしょうかね。

ええ、裁判所にまで行って話すの。もっと簡単になんないのかな。

木の問題、例えばその枝を切ってしまうと、その木自体が枯れてしまったり木の生命力の問題があるので、どうしても話し合いがつかない場合は、やはり簡易裁判所に行って調停ということになりますね。

う〜ん、しょうがないな、もう一度持ち主に話してみるかな。

そうですね、申し訳ないんですけどよく話し合ってみてください。

うん、有難う。

非常に難しい問題で渡辺相談員、解決のコツなどがございますでしょうか。

難しいですけども、そのお隣さんの方に影響力に有る方がいらっしゃると楽なんですけどね。あとはご近所で助言していただけると有難い。最悪の場合は調停ですね。両極が詰まったり、それ位の、今お話のようだとするとかなり大きな問題で、両極が詰まったりした場合にはやむを得ず簡易裁判所で、調停が駄目ならば判決で、向こうに切りなさいという命令を出して貰うと同時に、相手の費用でこちらが切るという判決を貰う。相手が動かなければこちらが植木屋さん呼んで切って、その費用を相手に請求する。というような形。最終的にそれは当座の間に合わない、裁判は時間とお金と掛かりますので、最低でも1年とか2年とかになっちゃう。解決できても決定的な不仲になるという。だから何かこう民事的のいうとその辺で影響力のある人なり説得してくれるなりなんりの人がい

て纏められると一番いい。

有難うございます。

田淵さんの質問

いきなり裁判とかいう形ではなくて、例えば裁判側の調停とかメディエーターが調整役が相談員の中に入っていて、業者を呼んで一回目の話し合いくらいはできないのか。

今まではやっていなかった。相談で調停という役目はできない。区の相談の枠ではそこまではできない。

相談をする方は問題を解決したいために電話をするわけですね。課題を解決したいために、だから相談ではなくて解決の電話なんです。そちらはオフィスワークで聞いているだけでしょ。こうしたらいいですよ、ああしたらいいですよ、それはやっぱりどう解決するかというのは行政側の方の対応として、本当に区民がお困りごとで解決してもらいたいということで電話してくるわけです。だからまず解決の選択肢をちゃんと教えてあげる。単なる、そうですね、ああですねではなくて、いわゆる民間型のコールセンターの対応でなくて…添田さんと林とがやったのは、まだ接遇とか応接処遇のデモンストレーションなんです。実際は林の方で解決はつかないんだけど、という情報を多少出しながら一度相談にいらっしゃいますか。というような話をしている。そこで、渡辺相談員のような所で話を聞くということなんですね。それで、そこまでどなたか人をたてて、両方で話をされたらどうですか。という話までは相談室でやる。ところが調停までは相談室の仕事としてはやっていない、それは法的なしぼりがある。

役所が無料でやる分には弁護士法にひっかからない

相談までで、調停まではやっていない

メディエーターといって本当にプロの方と誰かが代表で入っていて、裁判以外のところで資格がなくてもできるメディエーターの部分がありますよね。調停役として。そういう部分の所が区役所が例えばこちら側の人を呼べば親しい人を呼んでしまでしょうし、なかなか合意できないと思うんです。

調停役の人も資格のある人、資格のない人、本物の裁判官であると思うけれども、資格がない人の話し合いは駄目なんですかね。

そこだけ話しますと、今地域力のあるところとないところがはっきりしている。地域力のある所ではご隠居さんが力を発揮して、ああだこうだ、ある程度さはいしてくるところがある。今、田淵さんが 区役所が入って例えばAさんBさんを呼んで話し合ってみたらどうなんだろうかと、ということなんですけれど、それができるのは簡易裁判所しかないんです。簡易裁判所の人は何故できるかというと、そこには法的な力があって、これはこう

だと決定できる。だから裁判所でしか調停できない。区役所AさんBさんが入ってそこで話し合ってもらったとしても、その結果に対して区役所がこれが正しいということが言えないですね。ただたとえ区役所が入ってしまうとAさんどうするんですかと聞かれた場合区役所としては手が出せない。だから逆にいうと皆さんのような地域の地域力というんですかね。地域力を使って今本当に枯れ葉の問題それと渡辺相談員が言ったようにちょっと気に食わないことがあると植木鉢を割ってしまう、植木鉢を取ってしまう、お互いがコミュニケーション不足というのが非常に増えている、結局ここが社会問題としてなりつつあるくらい、いろいろなことがあります。それを全部区役所の相談という形で裁くことは逆に法的な守りもないし力がないからできない。

解決をしてもらいたいから相談にいらっしゃるといのはおっしゃるとおりだと思います。ただ、最初に区の仕事って何なのかというところに立ち上って考えてみても、渡辺の方で申し上げたとおり、ご自身で本来できる解決のためのサポートをする、あるいはそのための解決策へのご紹介、ご案内をする。私共の相談はそこまでというふうに考えています。

先程のロールプレイでは林係長さんが区の相談員の立場ですか。相談員まで届いていない。

まだ届いていない段階の話なのですが、係長のようにになると話を聞いて相談員さんに回すまでもなければ係長や係員の段階でお答えしている。ただ、その辺りが先程の田淵さんがやっていただいた相談員への繋ぎとは違っている。

先程渡辺相談員が話してくださったときに区役所側でお話を聞いてそこで解決できるものは解決するけれども、専門的な知識があるだろうというときには専門の方に振るといことだと、あの程度までは振らないのか

難しいところです。振るときもありますね。弁護士さんに仲介という、有料なんです、そういった部分もありますし、やっぱり内容によっては専門機関をご案内するということは多いですね。逆に地域で話し合ってもらいと、余計こじれるという場合もあるので。

ある程度温度差がある。法律問題があればパッと回してしまった方が、電話してみてもはっきりしてくるのではないか。それこそ解決する糸口になるのではないか。

これは想定質問なので、これをどう解決するというのではなくて、普段はこういう雰囲気なんです、ということを先程聞いていただいた。こんな3分で済む話ではなくて日頃は1件20分・30分もやっていますし、相談員ではなく、1人の受付担当が1日30件程の説明をしている。ややこしい相談ばかりではないですが。

コンシェルジュ養成講座なので、現実はこちらなんです。という現実をみていただくために、だから区役所で解決できないというお叱りを受けても仕方がないのですけれども、今回の講座の私共が話をしていく目的は、現場ってややこしいし解決できないことがあるん

ですよね。そこを含めて相談というのをご理解いただきたいなと思っています。
今いったメディアエ이터とか調停役を維持するというのは、それ相応に費用も手間もかかるし、法的にそういうことをすれば、法的にいえば弁護士しかできない。かといってご隠居がないかといってもそうはいないわけで、そういう中で我々は何か相談があったときに、どこに繋いだらということはどうされるかというのが一番大きなテーマです。そんなわけで、区はここまで頑張っているよ、でも解決するのはいかにも大変なことだと、行政の対応或いは法的な権力に頼る、最終的には頼るしかないのだけれども、地域の地域力はどうしたらいいか、ということが何かできるのか、できないのかを勉強したい。ということをお原点にして、最後、引き続き話を伺いたい。

今の方の話に関連して、弁護士法72条というのがありまして、「弁護士でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件、非訟事件及び審査請求、異議申立て、再審査請求等行政庁に対する不服申立事件その他一般の法律事件に関して鑑定、代理、仲裁若しくは和解その他の法律事務を取り扱い、又はこれらの周旋をすることを業とすることができない。ただし、この法律又は他の法律に別段の定めがある場合はこの限りではない。」ということなんです。だから一切合切できないというわけではない。

主催者側もおっしゃられたけれども、コンシェルジュというテーマでやっているわけだから、コンシェルジュ本来はいわゆるフロントの案内人ではないわけでしょう。お客様からいろいろとお問合せがあったり、お困りごとがあったときに、この方の課題を解決してあげるということがコンシェルジュの本来の役割だと僕は思う。そうすると、足立区の中にはいろいろなチャンネルがあるわけでしょう、行政体もあれば…

私共はコンシェルジュではない。

それはわかっているけれども、我々側が今回いくつかのテーマで主催者側がご苦労なさってご尽力なさって設定しているテーマに参加して何かの活路を見出して第二の人生を歩もうとしているわけでしょう。そういった中で、確かに弁護士法では有償の活動はできないかもしれないけれども、一方でこうやって相談センターもあればいろいろな活動法人がいっぱいあるわけじゃないですか。業際もあればNPOもある。その中にこういうコンシェルジュというのが新しくやろうとした時に、そういう道筋なり活動療育があるかということで、その時に単なる相談の振り分けであれば、それははっきりいってコールセンターかITかデータベースを使ってやっしまえばそう難しい話ではないし、人的なコストよりはITのコストの方が安い。その所をちゃんと区の一員の考えとしてどういうお考えがあるんですか。

足立区がコンシェルジュという方々をどう考えているかということですか。

というより、用は一定の活動領域とか活動の仕方とか、それは主催者側がご苦労なさっておられるので、一受講者側が主観を述べる話ではないけれども、何かそういうところで、

一緒に、いわゆる公民連携というか、そういう視点で足立コンシェルジュをどう考えているのか、あるいは活動領域があるのかとかね。今、単なる交通整理をするだけなのか、それならばパンフレットを並べて、さあどうぞ、というような、よく昔の旅行の案内所の窓口になってしまう。

わかりました。時間もありませんので。主旨はわかりました。私共が回答する立場にありません。やっていただきますというようなことではなくて、これをやりたい、という申し出があったときに、どうすればその申し出と一緒にできるのかを考えていくのが今日の話だと思っています。私共がお膳立てをして。これこれをやっていたきたい、というやり方もあるかもしれませんが、今回のコンシェルジュにつきましては、そのようなものと考えていない。

一言いいですか。こういう問題はもちろんこういった現実があるんですけども、やっぱり実際は先程も言ったように地域力というか、地元がコミュニケーションをよくすればもっと減るんじゃないかということで、こういう問題がたくさんあるのは、コンシェルジュを作ろうとか相談所を作ったからといってすべて解決するわけではありませんので、こういうことを認識して地域で住民が良く知り合えば、解決できるんですからそういう認識を皆がもっと、持つようになればいいんじゃないかと思う。

講演会で勉強させてもらっているのに、討論会になってしまった。これが団塊世代のいいところで、我々いろんな思いで今日も話したし、逆にたくさん宿題をいただいたように思います。じゃあお前達何をするつもりなんだ、というようなことを問われたと思う。これは何も行政に返すとか誰かに訴えるとかでなく、我々が何をしていくかという話なんで、そういう為のヒントとか、まさに、ご質問というより、そういうことをどれだけ入れられる余地がどこにあるのか、ということをもう少し加えていただくと、今日の主旨が生きると思う。

私共が先程のお問合せでどうなんだと言われて、どう考えているというようなものは、正直なところないのですが、ただ、NPOだとか市民活動が区民の方のお困りごとと向きやすくなり、あるいは、それ以外の大切な役目というのは十分あると思います。ただ法的な縛りというのがあって絶対それを守らなければならないので、私共が提案について努力しないといけない。ただ、現実にはコンシェルジュとか行政パートナーとかいろいろな名前で各自治体の方で区民の方に仲裁役のお仕事をしていただいているという実例が確かにあるのですが、それが実際は殆ど委託ではなく非常勤職員として採用してやっているというところなので、言うほど簡単ではないんだな、というのが私共の実感です。ただ、先程の渡辺相談員の言うところの、先程も質問にも出ていました。振り分けをしていくべきところにご案内をするだけで、解決はできないんです。ただ、つまり相談ブースで来たお客さんにこういうメニューがあります。決めるのはあなたです。というのがどうし

でも私たち行政のやり方で、ただ、その困っている人と一緒にその席にいて質問をし、一緒に聞いてあげて、より深い悩みの原点を整理すること。そうした共に

テープ反転：来て下さったお困りの方と一緒に聞いてあげて一緒に寄り添ってあげる。それが地域の方のお役に立てるといふ、限られた時間の中で、というのがそもそもの話なんです、区としても

本当に是非ともやっていただければ有難いと思います。私共、今日は紋切り型で申し訳ありませんが限られた時間の中で、相談の仕事をしていて相談のプロでは必ずしもなく、そここのところをサポートしていただければ非常に有難いと思います。それからそもそもの話なんです、普段、渡辺相談員初め4人なんです、相談が足りないから、10人にしようというそういう話ではないと思います。週2回電話室の先生を3人ずつ来てもらって謝礼を払っています。もっとこういうこと沢山あるんだから10人に増やせという問題ではないと思う。むしろ民間の方で解決していただきたいし、そのためにできることがあればですが、あらかじめこちらでやっていただくために何かサポートしますということではなくて、お互い手探りで、こういうときはこういうことは必要じゃないか、と言われて一緒に考えるというような協働でのコンシェルジュ、ほがらかネットワークさんともチームが組めればといいなと考えています。

私共これだけ結構頑張っているということではなくて、まだまだご覧のように足りないことがあるんです。踏み込んではいけないところもあります。何ならいいのということと一緒に考えて行ければと思います、それが今日の本当は、最後のところかな、思っております、ちょっと講座を端折っているところが沢山ありますが、

林の方でコールセンターの話をしようと思いましたが。ただ先程コールセンターはなんだ、自治体コールセンターの ではないんですね。ただ、実際どのような形でやっているのかをちょっとだけ、5分程度でまとめてお願いします。

皆さんのお手元に「資料：2 足立区コールセンター」という資料をお配りされていると思いますのであとで読んでください。区役所という、まず、3880-5111これが皆さんの頭の中にずっとインプットされている電話番号です。その他に例えば国民健康保険とか税の申告書とかそういった通知については、その所属の直通の電話番号が書かれています。今区役所はこの2本立ての電話番号で、当然皆さんもそうなんですけれども、実際問題区役所に毎月1回手続きに行く人ってそうそういないと思うんですね。で、こういったものを出して下さい、例えば日本年金機構からこういうものを出して下さいとか、会社の方からこういったものを用意して下さい。それを言われて初めて、あれ、どうやって手続きをすればいいんだろう。というように、まず代表電話に掛けます。そうしますと代表電話の役割というのは皆さんの声を聞いてポイントを押さえてちゃんとその係に回す。ですから、わからない、皆さんがどこに掛けたらいいかわからない常態で代表に掛けて、代表の方も一生懸命聞き取っているんですけど、それが巧く担当の方に回らない。それ

が今まで皆さんの言っていた盥回しということに位置付けられる。それを改善するための一つのサービスとしてこのコールセンターというのを作った。先程皆さんの方からコールセンターという名前が出ているので概ね皆さんわかっているかな、ということ踏まえて簡単に説明だけします。まずコールセンターなんですけれども、平成20年1月21日に稼働させていただきました。電話番号は皆さんのお手元にある相談のチラシの裏側とかゴミの分け方・出し方と一緒に配ったり、共同PR、シールとか一緒に配っているので、電話番号自体はかなり周っています。それでコールセンターというのはどういうことをやるのかと言うのは、皆さんのお手元の資料：2の図のところですね。代表電話というのはオペレーターが聞いてそれを担当部署に回します。コールセンターの大きな違いはその図の真ん中の所、パソコンにいろいろな質問の回答が入っている。そのデータを基に皆さんの意見を聞きながら一番正しい回答をしていく。というのが代表電話とコールセンターの大きな違いです。ですからコールセンターに掛けると凄く細かく聞かれます。代表電話はポイントだけ聞いて担当部署に回しますけど、コールセンターは根掘り葉掘りを聞きます。そうではないと間違えてしまいますからね。そこが逆に一部の方からはシツコイと言われる部分になります。ただ、そこを聞くことによって担当部署に的確に回す。さらに、そのパソコンのデータベースがありますから、今まで健康保険については健康保険課、税金については税金の係、引越しについては引越しの係、それぞれの文書に電話をこうグルグル回されていた、これも盥回し。この部分がやはりデータベースというパソコンの中に記録があるので、コールセンターで全て答えられる。ここがメリットですね。今お話した内容がコールセンターのメリットのところを書いてます。ようは、コールセンターここに書いてあるように、朝8時から夜7時まで、区役所は朝8時半から5時15分まで、区役所より多くやっています。しかも、原則年中無休、ただし、年始は除く。1月1日から3日はさすがにコールセンターも休みますので、年始を除いてやっています。だから明日区役所に行くんだけど、ということがあれば、夜に電話をして聞いて翌日行くとか、日曜日に聞いて区役所に行くとか、そういった部分で使っていただける大変有効だと思います。あとは、コールセンターにどういうものが掛かっているのかだけ、2頁目を基にお話させていただいて、終わりたいと思います。

2頁目には、コールセンターに入電した数で書かれています。もうかなり皆さん入電されているので結構周知されてきたかなというところで、その下の平成22年1月コールセンターへのお問合せ上位5位というのをちょっとここに書いてみました。

まず1位は、乳がん検診の申し込み受付というのをコールセンターでやっています。ですから申し込み受付の時期だったのでこれが1位になっています。ちょっとこれは省いておいて、2位の戸籍の手続きや戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）などの申請方法。これは多いですね。たまにしか戸籍を取らないので自分の戸籍は取れるのとか、窓口は何時までやっているの、これは戸籍の証明は朝8時半から5時まで。ただし、戸籍の届出、例えば婚姻届とか死亡届とか、そういった届出は24時間ですね。この辺があるので、何時まで、

次には戸籍の証明書はいくらとか、郵送ではどう取るのというのが多いですね。3位としてゴミの出し方・分け方、これも多いですね。いろいろなパターンがあります。例えば消火器を家の前に置いていかれちゃった。どうすんの。これがまたややこしくて、消火器は区役所の清掃業者は持っていかないんですね。有料なんですね。だからこれで放置されてしまう。粗大ゴミシールが貼っていないので置いていかれてしまう。いろんなのがあります。ゴミの問合せは結構多いですね。ここに書いてないんですけど、紙おむつは濡れているから燃やさないゴミだよとか、では紙おむつに入っている中身はどうするのか、そういった問合せもあります。面白いのはポテトチップの袋。あれを見て貰うと中側が銀紙なんですね。銀紙は燃やさないゴミなんですね。そして表面はビニールなんですね。これはどっちなんだろう。ポテトチップの袋は浸透するまで結構電話が掛かってきましたね。なかなかゴミはいろいろ質問がされています。3頁目をちょっと見て貰うと、4位の国民健康保険への加入・喪失手続き等に関するお問合せ、これは会社をやめたとか、会社に入った、そんなにないですからね。こういった問合せは当面ある。最後に話したいのが5位、それと、その他の問合せ。この5位が区の施設の電話番号または道案内、その他交通機関案内、これが今までコールセンターができる間まではこれが代表電話に入っていました。代表電話に三郷から足立区役所に行きたいんだけど、そうすると、代表電話は自分で答えられないと答えてくれそうな係に電話を回します。そうすると、受けた職員は、え〜、何で三郷から足立区役所の電話番号をおれが教えるのだろう。とか、新宿から行きたい。日曜日とかは「はるかぜ」って日曜お日ダイヤなの。とか、そういった電話も役所に入ります。なので、代表電話だったところは、この5位の道案内とか、その他問合せの一番最初に。今、流行っているんですけど自分の住んでいる氏神様はどこ？神主様って。神主様に聞くと1人しかいないんですね。日本神道1人。どこの神社に行っても神様は1人。だからどこに行ってもいい、というのが神主様の話なんですね。ただし、今占いというのが流行っているじゃないですか。自分の住んでいる所の氏神様へ行きなさい。この氏神様というのがまたややこしくて、古い町会の区割りなんですね。今の町会の区割りではないんですよ。実は一昨年足立区の神主様と、ここの神社の地域はどこなのかを調査しました。コールセンターにかなりこの電話はありますね。これはちょっと課長に怒られてしまうんですけども、神社を教えるのが区の仕事なのか。コールセンターって区の仕事を答えるのが仕事なんです。ただし、この神社の問合せはコールセンターは12月31日までやります。ですから29・30・31日はこの神社の問合せは多いんですね。これに答えられないと役に立たない。区役所は神社も知らないのか。それは知らないだろう、神主様も知らないのだから。これには苦労させられましたね。

あとは、今アド街ックでやっていた六町のマッサージ店を教えてよ。お前見てたろう。これはさすがに区の仕事ではないからこれは駄目よ。あとは、お神輿を担ぎたいんだけどちょっと区が案内して、というのがありますね。お祭りの時期。なので、何が言いたいかと言うと、コールセンター、皆さんの聞きたいことには極力答えるようにしています。な

ので、区役所のことでわからないことがあれば、まず掛けてみてください。駄目なものは駄目とはっきり言います。なので、少しでもですね、皆さんの区役所に対する電話、要するに問合せを楽にしたい。はっきりいうと区役所は1年に数回しか使いませんから職員で無い限りどこに電話していいのかわかりません。その時には是非コールセンターを使ってください。もし駄目な場合は私が出ますので、その時には宜しく願いいたします。

苦言は無視します。

林係長の補足

区の仕事は多岐に渡っていますので、すべての課の情報がここの図に書いてあるように、コールセンターのパソコンに全部入っているかという、ここは謝らないといけないのですが、全部は入っていないのです。すべての課から情報を貰うように庁内連携はかけているつもりです・ただし、その部分がこれからのコールセンターの課題というところでしょうね。皆さんから確かに全て対応がいいとかいうお褒めの言葉ばかりではありません。本当にその担当の部署から情報が来なくて答えられないというのがあります。その場合は、原則折り返しにしています。なので、そういったものをやりながらこれを育てていく。逆にいうと区役所の代表電話はあくまで担当のところに繋ぐというのが大きな主の目的です。繋ぐだけでは耐えられなくなってきた。逆にいうと行政も複雑になってきたし、皆さんの方も、聞く人が減ってきた、という部分があるんですね。本当にどこに聞いたらいいかわからないというのが増えてきている。その部分を補完する区役所のサービスをすでに作っています。これは徐々に皆さんの力で育てていただけたらと思いますので宜しく願いします。

触れられなかったところが、困った相談、クレーム対策というのがありますが、ご参考までに「となりのクレーム」という本の中の、これは、ああなるほどね、という位見ていただけてなんですが、お付けさせていただきました。ただ、今、林が申し上げたとおりで、役所が関係するわけでもないし、皆さんにいろいろ言われて育ていくところもあります。また、言われたとおりに全てお応えしなくてはいけないかという、それもまた、やりすぎということもありますので、それは長い歴史の中でやっていくものなのかな、と思いますので、お付き合いの程お願いいたします。それから一つ申し上げたかったことがあります。NPOとしてなんですけれども、以前私は保育の仕事をやっていたことがあります。保育ボランティアさんが沢山いらっしゃるんです。保育ボランティアさんってお婆ちゃんたち、子育ても一通り終わったし、孫ができたり、できなかつたりなんだけども、その時に講座を受けたりあるいはお仕事をしたりするのに、お子さんを預かる時に我が子だったら、許せない位、自分を追い込んで完璧な子育てをしたかったけれど、人の子を預かるってこんなにも可愛いくて、べきである、でなければならぬ、という気持ち

ちから外れて、その子と向かい合える、ということを知ったんですね。私たちはこれでいい。お母さん達が自分の負担をかけるならかけてもいいけれども、もうちょっと気持ちを抜いてもいいんじゃない、というようなこともいえるし、ちょっと引いたところから楽しんでもらっていいなと思った。団塊世代の皆さんもこれから。今現在やっていたらしゃるほがらネットワークさんも正にその通りで、家族だったらあまり深刻に考え過ぎて追い詰められてしまうことも、ちょっとそういうこともあるんじゃない、ちょっと考えてみたら、と和らげてくれるところ、柔軟に対応してくれるところ、ホッとするとところ、という役割が本当にこれから必要だなあと感じます。私はまだ自分の時間が長いけれどもこうした先輩方の活動を是非是非後に引き継いで、バトンを渡して受け止める側の立場が私であり林であり、先輩方のご活躍を本当に期待しています。いろいろと申し上げましたけれども、もっとこれをやってよとか、考えてよということがあれば、喜んでやらせていただきたいと思いますので、今後とも宜しく願いいたします。お時間になりましたので、これで終わらせていただきます。

説明終了後福田事務局長から、第4講の案内があった（省略）