

☆これからの相談活動のあり方☆

(非接触型の相談活動のあり方)

● 今までは「つながる」「手に手を取り合って」「絆」「連携」「協働」などをテーマで各組織は活動してきました。

これからは、「コロナと共に」「繋がったり離れたりしながら」の方法で活動してゆかねばならないのです。

日々の相談活動で、全ての委員が抱えている課題です。

1. 行政相談制度を知ってもらうには、どうしたらいいのか。
2. 相談会に来てもらうには、どうしたらいいのか。
3. 委員を知ってもらうには、どうしたらいいのか。

これらを改善するのは、広報こそ大切と考えています。

何故なら、市民が知らないなら、制度がない、相談会が開催されていない、委員が存在していないのと同じだからです。

1. 現在利用しているSNS等

- (1) ウェブページ・・・**home page** (ホームページ)
- (2) 交流系日記型 SNS・**Facebook** (フェイスブック)
- (3) 交流系拡散型 SNS・**Twitter** (ツイッター)
- (4) 写真投稿型 SNS・・・**Instagram** (インスタグラム)
- (5) 動画投稿型 SNS・・・**YouTube** (ユーチューブ)
- (6) 一方向発信型・・・**BLOG** (ブログ)
- (7) メッセージチャット型 SNS・**LINE** (ライン)
- (8) 電話番号宛てのチャット型・・・**SMS** (ショートメッセージサービス)



2. 具体的な利用方法

① 2004年(平成16年)ホームページを発信

- ・手作りのホームページ(作成・更新)で管理費用をおさえています。

<http://www.minamishimabara.com>

「南島原くらしの総合相談所」⇒検索

「行政相談あなたの意見が生かされます」⇒クリック



- ・情報発信(提供)
- ・相談受付(クリックするだけでOK)
- ・県立高校での第1回目の出前教室の研修風景を動画にて紹介、2011年(平成23年)2021年度で11回目
- ・説明用のパワーポイントコーナー(普通高校・専門高校・一般)3種
- ・アンケートの求め方・見本
- ・マスコミでの広報(新聞記事など)
- ・相談受付表(フォーム)
- ・相談事案の受付一覧表(フォーム)
- ・出前教室の広報(開催しませんか)
- ・コロナ禍のなかでの会議開催の注意点
- ・木村式:ベンリングノート(便利ングノート)
- ・関係機関とリンク



◆パソコン歴／ワープロより、1982年（昭和57年）

NECのPC-9801が発売 されてより、2021年（令和3年）で、ワープロ1年を入れて40年目

② 2004年（平成16年）より定例相談所を夜に開催

地域の実情に即した相談活動

当地は、島原手延そうめんの産地で、仕事が済まれてでも相談出来るように夕方より開催・勤務者も便利

③ 高校出前教室の開催とアンケートの実施

④ 島原新聞（島原半島の3市中心に15000部）での出前教室の内容掲載

⑤ 行政相談委員と人権擁護委員の兼務

- ・人権講演会専任講師（法務省）
- ・人権活動の中に行政相談制度を組み込んでいます。
- ・人権教室での行政関係のアンケートへの組み込み

⑥ SMS（ショートメール）相談

●（下記は、ある時期のメール文です）

「ご無沙汰しております。7月10日より自筆証書遺言書を法務局で預かる制度がスタート、3900円、家庭裁判所の検認も不要。他に困った事ありませんか。木村」

⑦ LINE（ライン）相談

⑧ FACE BOOK で相談受付

⑨ 定期的に長崎新聞と島原新聞と地域のケーブルテレビへ広報

⑩ 広報・PR活動

●市の広報誌 ●防災無線 ●市のホームページ

●ひまわりテレビ（地域ケーブルテレビ）

●木村のホームページ

●出前教室

●市民会館や企業等のロビーに広報箱の設置
（チラシ・リーフレット・カード）

●チラシの作成と配布

- ・無料相談（弁護士・司法書士・行政書士・公証人）
- ・社協の無料法律相談

●ポスター・●リーフレット

●記念誌 ●名刺 ●年賀状

●自治会回覧 ●看板（自宅） ●ミニカード

●電話（固定電話・携帯電話）●FAX ●PC Mail

●FMひまわり（FMラジオ）

●新聞記事・投稿 ●マスコミ投稿・提案

●地域リーダー養成講師に就任（全国25人・大学教授8人）

●講演研修会での広報

◆日頃の対応

●定例相談・自宅など待つことも必要ですが、出かけていくようにしています。

●日本オンブズマン学会や九州会長会議等は自宅にてリモートにて参加

●ネットにて対応（記事・写真）

・関係機関への行政事案の処理依頼

（市役所・県・振興局・関係機関・鉄道バス会社など）

・新聞投稿・定例相談所の案内・無料なんでも相談会

・出前教室開催のマスコミへの案内

高校出前教室

総務省の出前教室



総務省長崎行政監視行政相談センター
総務省 行政相談委員 木村優仁



3. 次代の相談活動

(1) 興味をそそる斬新な相談手法とは

- ・ 社会環境及び時代に沿った相談
- ・ 相談者との距離を取った手法による相談
- ・ A I が提供する未来の相談方法



(2) 原点にかえて考えて見る。

- 立ち話／換気の良い外での対面
- 電話相談（自宅）／以前相談あった方に連絡してみる。
- メール相談（自宅）
- ライン相談（自宅）

電話は、受けたらでないといけないが、メール・ラインなら、読んで気が向かないとスルーでき、対応を選択できるし、発信者（委員）は、時間を気にしなくてよい。

● 庭先での相談（自宅に来られた場合：2020年4月より）

- ・ テーブルと椅子・2m離れてマスクして対応・あえてお茶など出していない。

● オンライン無料相談会（リモート相談）

● 定例相談所に来所されても、あえて電話相談に切り替え

- ・ 体温・マスク・手消毒に協力もらえない方には、センターの電話番号が記載されたカードを渡して、電話相談に切り替える。

① 市民の声を聴くには、

市民との接する機会の確保（接点である窓口の拡大・非接触型相談方法）

② コロナ禍の中、市民が何に一番困っているのか

③ 声なき声を聴き、「必要な時に、必要な人に、必要なものを」

● いわゆる待つのではなく出かけてゆく活動が求められるのではないのでしょうか。

● 高齢者・体が不自由な方・病気の方・車の免許を持っていない方・ひとり事業主（理美業など）外出するのが困難な方も少なくないのです。

(3) ICT（Information and Communication Technology：情報通信技術）

インターネット（SNS）を利用した相談者とのコミュニケーション

① 委員の交代による対応（情報機器の操作できる委員の選任）

② タブレットを委員に1台ずつ配布する。

③ 総務省の若手職員を活用

③ ラインによる相談

- ・ 全国から一カ所で受けて、相談者の一番近い地区委員に繋ぐ。

⇒ 受けた委員は、相談内容によっては専門機関や専門家に繋ぐ。

④ AIロボットによる「八何の原則」に基づき相談者より聞き取り。

5W1Hに加え、誰と共に（共犯者）With Whom、誰に対し（相談者等）What・To Whom
AIより受けた相談内容に基づき委員が対応する。

(4) 目的別のコミュニケーションSNS

● 交流系日記型 SNS

職業・年齢・性別・学歴・職歴などのプロフィールを充実させて、しっかりとした人間関係を築いている。顔写真を載せている人も多く、単なる交友関係を広げるといよりも人脈作りを目的とした「大人の SNS」

- ・ Facebook.
- ・ Google+（グーグルプラス）
- ・ mixi（ミクシィ）
- ・ LinkedIn（リンクトイン）

● 交流系拡散型 SNS

拡散系 SNS には他人の投稿を転載（コピー）できる機能があり、この機能のおかげで情報が瞬時に広まるいわゆる拡散するという特徴を持っている。

- ・ **Twitter** (ツイッター)
- ・ Tumblr (タンブラー) ブログと Twitter の中間に位置
- ・ Mastodon (マストドン) 自作系 SNS

● **メッセージチャット型 SNS** / 1対1でのリアルタイムな会話に使われることが多い。

- ・ **LINE** (ライン)
- ・ カカオトーク
- ・ Viber (バイバー)
- ・ WhatsApp (ワッツアップ)

● **写真投稿型 SNS** / 特に女性ユーザーの利用率が高い。

- ・ **Instagram** (インスタグラム)
- ・ Snow (スノー)
- ・ Pinterest (ピンタレスト)
- ・ Sumally (サマリー)



● **動画投稿型 SNS** (動画共有サービス)

事前に収録や編集をしたオンデマンド配信とリアルタイムで放送を行うライブ配信の2種に分類。特に近年ではライブ配信型のサービスが増加傾向にあり、10代20代を中心に若年層の人気がある。

- ・ **Youtube** (ユーチューブ)
- ・ ニコニコ動画 (ニコ生)
- ・ Snapchat (スナップチャット)
- ・ SHOWROOM (ショールーム)

● **One Way 型 (一方向発信型) / BLOG** (ブログ)

● **ホームページ** / 情報発信と相互のメールでの会話

● **終わりに**

非接触型の相談活動を模索しながら書き綴ってきた。だが現実には、授業の不足分を補う目的もあるようで、要望を受けています。こんな時期に来ていただいと感謝される。

よって相談件数も落ちていない。高校での出前教室と小学生(人権教室・人権の種ふうせん打上)と卒業前の高校生と公務員の方に毎年、お話ししています。

● **最近の講演先** : 県立高校(普通科)・企業経営者団体・NPO法人・行政相談委員研修(長崎県・島原半島・広島県)・南島原市小中学校ハラスメント予防担当者・国土交通省・県立高校(専門)・小学校(島原市・南島原市)

2020.05.01作成/2020.07.13更新/2021.01.15更新/2021.03.16更新

◆ご案内◆◆出前教室・研修会を開催しませんか◆◆

= テーマは希望に応じます =

1. 総務省(行政)高校出前教室(①から⑦までが研修セット)

- ①人の一生と行政とのかかわり
- ②国の仕事と手続き
- ③各種契約、ネットトラブル
- ④具体的な相談内容と改善された事例
 - ・ **実際に先輩たちの提案で改善された事案の紹介**
- ⑤人権侵害とハラスメント
- ⑥見える抑止力
 - ・ **抑止力になる日頃の行動や対策**
 - ・ **社会に出て戸惑わないようにするための具体的な対処法**
- ⑦日本と世界のオンブズマン

* 参考文章

◆長く生きていく方法をひとつ（行政相談委員研修会の時）

我々が行っている相談事業は、世話活動です。

よって、人に世話になるより人の世話する方がずっと人生は楽しい、と思います。

人に親切にすることで感謝されたり自分の達成感で脳にホルモンのオキシトシンが出てきて活性化します。さらにドーパミンが出て長生きすると言われています。

これからも、長く就任して、相談事業を通じ、国民・県民・市区町村民の幸せを願い、長生きするように共がんばりましょう。

◆汗の中から生まれる（元NHKアナウンサーの鈴木健二さんとの対談の時）

我々が行っていることは、ボランティアで無料の相談ですが、私は、相談される方のきびしい評価がなされるものと、常に日頃より考えて対応しています。

無料だから限りなく出来る楽しみ喜びもあります。

鈴木さんの話の中に「自分の自由時間をいかに地域に生かすかであり、相談事業も町づくりや文化づくりと同様に汗の中から生まれるからです。」とありました。

それから私は、**まず隣人へ、そして隣人から隣人へと相談事業を広め理解していただく地道な活動こそ大切と考え、今日も地域を歩き、これからも地域と共に歩き続けようと思っています。**

◆問題がおきたとき、話す相手が必要なわけは、自分だけでは、思案が堂々めぐりしてしまい、問題に問題を重ねてしまう。誰かにしゃべりながら考えると、思いがけない適切な改善策やアイデアが浮かんだりします。**話すことによって雑感とからみあった思念の糸が整理されるからです。**

問題は、ひとつなのに、いくつも不安材料をつけ加えて持ってくる。相談を受けることは、相談者から問題を切り離してあげること。問題と距離を置き、第三者の立場（傍観者的）にしてあげることだ。いわゆる、もう一人の自分を作る作業をしてあげることです。鳥瞰図、鳥が大空から地上を見渡すように、あなたのかかえている悩みは、あんなに小さなことであることを認識させることだ。そして、**問題が起きた以前に戻してあげることだ。**

◆知られてないと、ないのと同じ（行政相談委員研修会の時）

行政相談制度は、世界に誇る日本独特の取り組みで、全国津々浦々、どんな小さな田舎でも、これほど親切なサービスが行き届いていることを住民自身が知らないなら利用のしようがない。よって、知らないのは、「制度がない」のと同じです。

さらに、各種の公的相談委員も、その存在を知られていないなら「居ない」のと同じ。

そこで、本日皆様とお会いするように、困った方々との相談機会の確保や各種制度の広報並びに委員の存在を知らしめる活動に常に取り組んでいかなければならないのです。

◆待つのではなく、もう一步を踏み出す（社会人研修会の時）

課長が、「山本君、自動通話録音機（特殊詐欺被害防止装置）50台を貸出す制度の申込みは、今、何台くらいきているの。」「課長1台もきていません。」「山本君、広報を再度しないといけないのではないのか。」「課長、回覧板で回して広報誌にも掲載し、さらにはホームページで呼びかけていますので、これだけして申込みがないのは、市民が必要としてないのではないしょうか。」で会話は終わった。

＊後日、警察が高齢者向けに「各種詐欺のおはなし」を開催すると知ったので、終わりの5分もらって録音機の説明したら、その場で50台の申込みがあった。

これからは、「必要な時に、必要な人に、必要なものを」のために、待つのではなく出かけてゆく活動が求められるのではないのでしょうか。

◆（「声なき声」をきけ）：（社会人研修会の時）

声を上げにくい弱者の立場に寄り添うことです。外国ではサイレントマジョリティとは「もの言わぬ多数派」の意味であり積極的に発言はしないが多数派である者を指します。コウモリ・イルカ・犬は聴覚に優れ、人間が聞こえない音も聞き取れますが、発声してないのであ

れば彼らにも聞こえないのです。弱者のくちから直に聴きに行きなさいと言うことでしょう。

◆まず、聴くこと（卒業前の高校三年生研修会の時）



長崎県庁の入口に、長崎県廳の文字があります。これは「国と市町村をつなぎ、県民の目をまっすぐ見つめじっくり聴きなさい。」そうゆう人たちが勤めている建物のことなのです。廳（庁）は、耳、目、十（十字で、まっすぐ真剣に）と心があり、それらが、まだれの中（屋根の下）に詰められています。

研修会や講演会で活用させていただいていたので、同じ有家出身で有家中学・島原高校のひとつ先輩の知

事に旧長崎縣廳の入口にあったのを、新庁舎に移転するように要望しました。

◆アンケート（卒業前の高校三年生研修会の時）

☆日本のアンケートの質問の特徴です。（該当する番号を○で囲みなさい。）

1. 賛成 2. どちらと言えば、賛成
3. どちらと言えば、反対 4. 反対 5. どちらでもない。 6. わからない

賛成（YES）か反対（NO）の2択でいいのですが、気持ちを察して質問を広げています。結果を誘導する意図的に仕組んだものもあります。いわゆる必要とする結果に結びつけるための誘導する調査やアンケートもあるのです。

◆未来食で免疫力アップ（卒業前の高校三年生研修会の時）

NASAが進める宇宙食と聞いて、長寿食材を求めて南米ペルーなど何カ国か訪問しました。スーパーフードのウルトラマカ、スーパーキヌア、アマランサス、キャットクロウなど持ち帰った食材を手延そうめんに入混してローマ法王に献上しました。長寿食の日本の権威の永山久夫先生と共に研究して参りました。粉物（もち・まんじゅう・麺）は、今日の力に成りますので、運動選手は競技前に餅など食べます。白米は明日の力になります。玄米は、あさっての力になるんです。朝は、ごはん、味噌汁、玉子、納豆をがつつり食べて、「今日も一日がんばるぞ」と言って出かけてください。

◆トラブルを事前に想定（卒業前の高校三年生研修会の時）

海外では荷物が届かない人が添乗員に文句言う光景をよく見受けます。天正遣欧少年使節の足跡を辿る旅（ポルトガルエヴィラ市表敬訪問・ローマ教皇（法王）に謁見・イタリアキエーティ市表敬訪問・ホームステイ）に同行したとき、市長と子どもたちのスーツケースが届かないことがありました。私は以前から最悪、スーツケースが届かなくても旅行が続けるように区分して所持し、パスポート、乗り継ぎ、ホテルチェックインの書類などは全てコピーして体に付けています。

困った事態に成ったら、我々行政相談委員や専門家や専門機関に相談することを覚えておいてください。人は、最善最高を想定して何事も取り組むものですが、全てがうまく行くとはいけません。

もし、災害をこうむる、事故にあったら、電車に乗っていたら、突然逮捕されたときなど、あなたはどうしますか。

最悪の事態に成ったらどうすればいいのか。取り組む前から失敗を考えておけば、最悪の事態に遭遇しても最良へ向かう手掛かりに成ります。いわゆる逆転の発想です。このように、あらゆることへの挑戦に際し想定範囲で準備しておけばいいのです。失敗からのリカバリーの繰り返し力が力になります。よって、トラブルに遭遇して、それらを乗り越える力こそがあなたの真の能力なのです。