



# 行政書士への期待に応え 「電話相談」の強化を図る

支部では、従前から市民の期待に応え、毎月上尾市役所、桶川市役所及び伊奈町役場で「事業と暮らしの相談」を開催してまいりました。また年4回、上尾市及び桶川市内で無料街頭相談を実施してきました。このように市民の行政書士への期待に応え、毎月の大きいことを踏まえ、本年2月より支部事務所で電話相談を受けるようにしました。責任者である鈴木総務部長に計画

市民の行政書士への期待に応えるために、行政書士による市民サービス、行政書士業務の認知度の向上、支部会員の業務受任機会の増加を目的として本年2月より実施している電話相談を本格化することとなりました。まず、市民からの電話相談を受け付けることの広報に努めてきました。支部ホームページでの広報のほか、電話相談広報チラシを作成し上尾市役所、桶川市役所、伊奈町役所に置かせていただきました。さらに今後は支部事務所窓に電話相談を受け付けることを表示する予定です。

協力を依頼する予定です。具体的には、相談員は新たに支部会員より希望を募り、専門分野を登録してもらおうこととします。それ以外にも専門分野登録者を募り、相談員が相談内容に不慣れの場合には専門分野登録者に相談者を紹介することを予定しています。さらに、市民からの電話相談増加に対応する為には協力会員の確保等の量的な対応と共に今後クリアな課題もいくつかあります。市民の期待に確実に応える為の「マニュアル」の作成、や、「相談記録」の作成、「事後評価」、「事例研究」などを整備することとしていきます。

会員各位のご理解と御協力を賜りますようお願いいたします。

## 事務所当番及び 専門分野登録者を募集

支部事務所は平成19年4月の開設後は1年余経過しました。このたびは業務を本格化するに当たり、今後支部事務所の増加を可能とするため、今年度の業務計画の一つとして「相談業務の活用と充実」を掲げました。そして、上尾/桶川/伊奈の市役所、伊奈の町役場において毎月1回開催される無料相談会につきましても、会員皆さんの多大なご協力を頂いております。誠にありがとうございます。このたびは、平成20年1月からの6月までの集計結果を報告します。

当番および専門分野登録者を募集いたしますので、ご協力をお願いいたします。当番の応募者は10月度以降の当番を担当していただきます。当番回数はおおむね毎月1回程度となります。

専門分野登録者は該当する相談があれば早期に対応を依頼することになります。詳細は、募集要項をご覧ください。  
(総務部長 鈴木紘治)

### 募集要項配布

募集要項は、機関紙に同封して、あるいは別途FAX等を用い、会員の皆様のところへ配布を予定します。多くの会員の応募を期待しています。

## 相続遺言が 1/6月の相談 の約7割に

上尾支部では、今年度の事業計画の一つとして「相談業務の活用と充実」を掲げました。そして、上尾/桶川/伊奈の市役所、伊奈の町役場において毎月1回開催される無料相談会につきましても、会員皆さんの多大なご協力を頂いております。誠にありがとうございます。このたびは、平成20年1月からの6月までの集計結果を報告します。なお、別表の集計は、相談終了後に回収する相談シートをもとに行いましたが、現状においては相談シート一回収がよくあります。一方、相談シートや相談

会に関する課題もあらうかと思えます。そこで、今後は、先ずは相談シートの回収を良くし、このデータをもとに相談会のあり方や課題を考えたり、前記「相談業務の活用と充実」につなげたりすることをお願いたします。

- 1 相談終了後は相談シートを必ず支部事務所までFAXすること。
- 2 相談員の確保ならびに相談担当者への交通費支払の都合上、事前にFAX送信するお知らせに「出席/欠席/変更」を回答すること。

左の表は2市1町の「事業と暮らしの相談」1月から6月の相談件数内訳です。

相談内容	件数
相続/遺言/贈与	36件
成年後見関係	4件
内容証明関係	2件
農地関係	2件
交通事故関係	1件
その他	6件

(会計部長 星 和彦)

# A D R 認証申請と 2 委員会の新設

本会  
20年度事業

今年度の本会の目玉は、何と云ってもADR（裁判外紛争処理）の認証申請です。全国四十七単位の会の中で東京会に次いで、認証申請の準備を進めているところで、すが、認証後の運営並びに相談員能力担保等について、本会では慎重に検討を重ねていくところであり、現在のADR相談と違って、有償によるADR相談は、その業務が弁護士会との協定により4種類に限定され、その実効性について様々な議論を呼んでおります。

次に、今年度から新しい委員会が二つ承認されました。一つ目は、申請取次行政書士管理委員会です。この委員会は立ち上げた主な理由は、入管業務におけるコンプライアンス重視、つまり不正防止の周知徹底並びに不正が発覚した場合の早急な対処を目的としています。

もう一つは、組織検討委員会です。昨年度当初に本会の組織改編が大幅に行われましたが、その計画策定にあたって当時の検討委員が、時間的に解散してしまつたことが、あらゆる面で支障を来すとの役員会で結論を受け、恒常的に委

員会を設置するとのこと、再度組織され最初の検討課題は、成年後見制度に参画する上でのあり方についてとなりまして。

いづれの委員会にも、行政法務部との関連が見られるとのことで、不肖私が委員として委嘱されることになりました。どちらも、大任でありませんが、忌憚のない意見を交わし少しでも会の運営に反映できよう尽力してまいりたいと存じます。以上、年度始めの本会の近況報告と致します。(副支部長 荒岡克巳)

## 上尾街頭相談十六名

「あびお」に紹介

4月19日(土)午後1時から4時まで、当支部恒例の街頭相談会が上尾駅東西自由通路にて開催されました。今回は、広報部で事前に上尾商工会議所の機関紙「あびお」に、相談会開催の記事をお願いしました。「あびお」におおきく紹介されましたので、当日の相談者数に関心が集まりました。

## 「広報おげがわ」に掲載

## 7月、桶川街頭相談開催

7月5日(土)午後1時から4時まで、桶川駅東西自由通路で行われた「無料上尾支部会員11名が参加しました。気候が暑かつたこともあり例年と比較すると人通りが少なくように思われ、新しく準備した「電話無料相談」のチラシを配布しながら、街頭相談を勧誘しました。広報おげがわを見て相談に来たというご夫婦意一組を含む合計7組の相談を受けました。上尾駅の相談と

比較すると相談件数が約2分の1の7件と少なかつたのですが、その分一人一人にじっくり対応することができ、より良い相談内容の提供をすることができました。相談会を終了し、会場撤収前に荒岡副支部長の挨拶があり、その挨拶の中で、本来の目的である「より多くの市民の皆様に行書士の仕事を知らせてもらう」ために、来年からは多数の市民が集まる「べに花まつり」に合わせ「無料街頭相談」を行うことを検討したい旨の提案がありました。開催日の変更により、街頭相談会での相談件数の増加を期待します。

た。相談開始時の天候は、やや曇り気味でしたが温暖な陽気となり、上尾駅自由通路は往來する市民も何時も通りの賑わいとなりました。気軽に相談をする市民も増え、なかなかの繁盛振りとなり、遺言に関する相談が11件、成年後見に関する相談が

を桶川駅自由通路で、今回初めて配布しました。忙しいように自由通路を行き来する通行人にチラシを受け取ってもらおうのは、想像以上に大変でした。しかし、チラシ配布をした支部会員の努力により多くのチラシが配布されました。これにより上尾支部事務所での「電話無料相談」の件数が増えることを期待します。(斎藤 竜造)

## 街頭相談広報に 新しい試み

今年の街頭相談に関する広報は新しい試みを実施しました。まず、上尾商工会議所の機関紙「あびお」及び桶川市の「広報おげがわ」に開催記事を掲載していただきました。次に、従前、相談会場で配布していたチラシ及び花の種の配布を中止しました。

「あびお」「広報おげがわ」の効果は顕著であつたようです。今後関係機関のご協力をお願いする予定です。なお、2市1町への「無料電話相談」チラシの配布に先立ち、桶川会場で市民に「電話無料相談」のチラシ(4面「チラシを一新」参照)を配布しました。新しいチラシには会員名簿はありません。希望の会員は支部のホームページに掲載をお願いします。(4面参照)

新しい試みへのご意見をお寄せください。

(副支部長 友光仁史)

# 支部 ホームページを活用しよう

上尾支部ではホームページを開発しています。是非活用すると共にアクセス件数の増加、受注機会の拡大に寄与するようホームページのPRをお願いします。

「会員名簿」のページには、「主な取扱業務」や「趣味・特技」欄を設けており、会員独自のPRができるようになります。

また支部会員専用の「掲示板」を用意しており、会員の情報交換や意見・要望を伝えられるようになってきました。

7月20日現在、会員名簿には22名の会員が掲載されています。名簿に掲載を希望する会員のみの名簿となっており、新たに掲載を希望される会員は、ホームページ運営委員(高橋博理事)までご連絡ください。

## あるADR認証機関の電話相談

### 事例紹介

本会の今年度の目玉事業は、ADR(裁判外紛争処理)の認証申請です。

(3面「ADR認証申請」2委員会の新設)「記事参照」一方「支部の目玉事業は電話相談の本格化(2面「電話相談の強化を図る」参照)と

を紹介いたします。専任の事務局長もいる団体ですが、面白いことにADRの受付の前段階に当たって相談は、電話で受け付けています。

折角事務局長においでいただき、相談内容がADRの団体に該当しないか、その関係に該当しないかを電話で確認すること、先ずは電話で相談を受けるようにしていること、このように一つの特徴は、ADR相談の専用電話を設けると共に、かかって来た電話は当番の委員のところに転送するようになっていること、ADRの知見に乏しい事務局が電話を受けて対応する

ることは、たらい回しか、さもなければ適切な対応とならないこととなるから、だそうです。

つまり、電話の転送により、ADRに詳しい先生が初めから直接対応することによって、相談者の便を考えた仕組みとなっています。

また、委員の先生の方も、事務局に詰める方法ではない、負担が少なく済むというメリットがあること、このように、2面記事の中で鈴木事務局長が言うように、「マニュアルの作成」「相談記録の作成」等の整備及び「事例研究」による相談対応能力の向上等自己研鑽にこの団体も尽力しているように、この団体が今までに

<http://www.ageoshibu.co/>

### 投稿募集

支部通信第6号でお知らせしましたように「会員の広場」への皆様の支部活動、広報活動等へのご意見、エピソード等を募集しています。400文字程度に纏め、報道までお寄せ下さい。

投稿は、FAXまたはメール(ageoshibu@gmail.com)でお願いします。

### 人権研修開催

5月16日、上尾支部総会開催に先立ち、上尾市文化センターにおいて、行政責任者による「人権研修」が実施されました。

研修には上尾市田中史夫主査、桶川市新井一正室長及び伊奈町加藤幸夫課長補佐が講師として出席しました。

配布資料に基づき田中主査が講師を代表して説明を行いました。この人権研修を機会に会員改めて人権に真摯に対応することの重要性を確認いたしました。

### チラシを一新

受けた電話の数は約300回、その内面談相談に至ったのは約6分の一だそうです。調停の件数は面談相談のまた約4分の一だったそうです。

電話相談強化の方針を受け、広報チラシを一新しました。

A4両面フルカラーで、行政書士の業務内容、電話相談の受付曜日等に加え、上尾支部の2市1町での「事業と暮らしの相談」および年4回の「街頭無料相談」を紹介しました。

2市1町の住民向けの広報に役立てる予定です。意見要望等がありましたら広報部までお願いします。

### 編集後記

7月の事務所当番記録を見ますと、事務所へのお来訪者の相談、封書による相談及び電話相談等が載っています。市民の「街の法律家」

### 会員動向

平成20年	3月	【入会】	平成20年
3月	島村光一先生		
5月	西川健治先生		
6月	黒須康夫先生		
7月	眞下昭先生		
【退会】			
平成19年	富永純子先生		
12月			
12月	公利先生		
3月	隆三郎先生		

行政書士への期待が確実に大きくなりつつあるのを実感します。市民の期待に応えるように会員各位の自己研鑽がますます重要と云えます。

一方、「会員動向」が示すように会員が増加しています。新旧会員の交流や研修会実施の支部長構想(一面参照)の実現を期待する会員も多いように思います。

ところで、広報では、「広報おけがわ」及び「あびお」への掲載に当たり、関係者のご理解ご支援を頂戴しました。また、今回、ご意見を取り入れ編集ソフトを用いた。まだ信を編集してみたいところもありませんが今後ともいろいろチャレンジしていきたいと考えています。

会員の皆様のご理解ご支援をお願いすると共に建設的なご意見をお待ちしています。(広報部長 風間昭彦)