

行政書士のための

相談対応マニュアル

日本行政書士会連合会

はじめに

本マニュアルは、ますます複雑多様化する各種相談に、私たち行政書士がスマートに対応できるよう、実践的な観点から執筆し執務参考資料の形に整えたものです。

全国各地の各種相談会で、相談員の役割を担う行政書士の皆様に、相談対応の手引きとしてご利用いただくほか、全国の会員行政書士がそれぞれの事務所において日常の相談実務にご利用いただける内容を目指しました。

「相談」は、相談者・相談の状況（機会・場所）・相談会のテーマ・内容など色々な要素が影響して様々に変化します。私たち行政書士に寄せられる多様な相談に対応することそのものを業務として確立し、行政書士をもっと身近に感じてもらい、困り事ごとや悩み事があるときはいつでも気軽に相談できる存在だと認識されることが重要です。

私たちが心がけなければいけない最大の要点は「この日この相談の場に来て、相談を受け付けてもらって良かった。私の相談に対応してくれた行政書士に、日頃自分が悩んだり迷ったりしていることを話したら、じっくりと自分の話を聞いてくれて、いろいろな側面から適切なアドバイスをくれた。本当に相談に来て良かった。」と感じていただき、納得してお帰りいただくことです。限られた時間の中で、100%の解決は無理でも、心の重荷を下ろし気持ちよく帰途についていただくことは行政書士としての大事な役割です。

この相談マニュアルは、多様な相談全てにあてはまるものではありませんが、ベテランから新進気鋭の先生まで、行政書士として自信と誇りを持って相談に臨む手引きの役割になれることを期待しています。

このたびは、主に高齢者に対応した相談対応を中心にしておりますが、本マニュアルの今後の改良のため、是非多くの忌憚のないご意見をお寄せいただき、改良をして行けたら幸いです。

令和5年3月30日

日本行政書士会連合会

法務業務部 権利義務・事実証明部門

目 次

| | |
|--------------------------|----|
| はじめに | 1 |
| 第1 相談に当たっての基本的留意事項 | 3 |
| 第2 相談会における受付対応について | 7 |
| 第3 相談の具体的対応について | 9 |
| 第4 ヒアリング | 12 |
| 第5 説明・アドバイス・回答 | 14 |
| 第6 回答後の対応～お見送り | 16 |
| 第7 記録 | 17 |
| 第8 高齢者への相談対応について | 18 |

第1 相談に当たっての基本的留意事項

行政書士相談は、「頼れる街の法律家」としての「行政書士」を広く知ってもらうことと同時に、行政書士会という地域に根差した単位会が、広く全国各地で国民の期待と信頼を背負いながら築き上げてきた相談拠点の役割を、更に広くPRして今後も大きな信頼を得ながら専門職としての役割を継続的に機能させていくことが重要な目的です。そして、この信頼感の継続こそが、最終的には我々会員それぞれが経営する事務所に、将来大きな果実となって還元されるものだと思います。

ですから、相談の場において、相談員一人ひとりがマナーやルールに反した行動をすれば、行政書士としての品位や見識を疑われ、組織全体の評価をおとしめ、あの団体はダメだという烙印を押されてしまい、その日以降は業務依頼が来なくなったなどという事態にならぬよう、各人が十分な注意を払う必要があります。

無料相談会や行政書士会の相談窓口を訪れる方々は、自分だけでは解決できない困り事に対して、私たち行政書士がきちんと判断して的確な対応やアドバイスをくれるという期待を寄せているのですから、相談の対応に当たっては以下のような点に十分留意してください。

1 服装について

服装は、行政書士としてふさわしい服装、見苦しくない服装が重要です。好印象を与える「身だしなみ」を心がけましょう。

男性はスーツ、ネクタイ着用（クールビズの時期は、それに見合うシャツとスラックス。ジーンズ・ジャージは不可。）が基本です。

女性は華美にならない服装で、輝く宝飾品、派手なマニキュアや強い香水を避けることが大事です。

行政書士徽章の佩用はもちろん当然のことです。

2 態度について

行政書士にふさわしい態度、品位のある態度が重要です。具体的には、乱暴な言葉遣いや動作、横柄な口調や態度は品位が疑われますので、威圧感を与えない丁寧な言葉遣いで、誠意を持って親切に接する事が重要です。

相談依頼者（以下「相談者」と言います。）の緊張を解きながら、安心して何でも話せる雰囲気を持たせるためにも、相談者と同じ目線で安心感を与えながら話を聞くことが大切です。

相談者の中には、相談している最中に急に興奮したり不満をぶつけてきたりすることもあります。しかし、我々は常に冷静沈着にヒアリングを続ける事が重要です。

3 六法

法律家である相談員である以上、相談場所に各人が自分の使い慣れた六法を持参するのは当たり前です。

法的な根拠をきちんと説明できるようにということもありますが、自らの安心のための常備薬と心がけてください。

4 携帯電話

携帯電話は、必ずマナーモードにするか電源を切って下さい。

相談中に応答することは絶対にやってはいけません。

相談員である以上、相談会場にいる時間帯は、事前に携帯電話へのやり取りが必要な仕事がないよう、事前にきちんとしたスケジュール管理を行ってください。

社会人として当たりのマナーを絶対に守ってください。

たとえ目の前の依頼者の了承があったと言っても、依頼者を前に携帯を鳴らしたり、会話をしたりしてはいけません。

会場で、相談を受けている同僚の相談員や他の相談窓口で対応している相談者に対しても非常に迷惑な行為であり大変失礼な行為です。

繰り返しますが、社会人として当たりのマナーを絶対に守ってください。

5 心理的・物理的環境について

当然のことですが、依頼者は悩みや疑問があるから相談に来るのです。「あたたかく、ゆっくり」話しやすい雰囲気迎え入れて下さい。

我々専門家としてはいつもの同じような質問かも知れませんが、一般の相談者にとっては何日も悩み続けており、本人にとってはとても難しい質問を発しているのかも知れません。

相談者の質問を途中で遮って分かった振りをせず、なるべく全部話を聞いてあげてください。

なるべく専門用語を避け、わかりやすい平易な言葉を使いながら、相談者に応じた対応を心がけてください。

相談員の表情や身のこなしも、いかめしさを出さない工夫が必要です。依頼者が安心して悩みや疑問を話しやすい、「心理的・物理的環境」を作ってください。

6 冷静かつ公平な対応について

依頼者は、当日の相談事項について、自分本位であったり勝手な解釈をしたまま、あるいは精神的に不安定なまま、そして感情的になったり取り留めなく相談に来るといった場合があります。

依頼者の話は真剣に聞きつつも、頭の中では冷静に判断して下さい。

また、相談者に対応する場合、「目の前の相談者が正しくて相手方が悪い」との先入観を持つことなく、客観的な立場で話を良く聞くことが大切です。

中には、味方になってくれなかったと言って動揺したり興奮したりする相談者もおられるでしょうが、あくまでも公平な姿勢で臨んでください。

依頼者の気持ちを最大限理解するのは結構ですが、強い感情移入は避け、専門家として中立・公平な立場であることをわきまえて、客観的かつ冷静なアドバイスをしよう心がけて下さい。

7 解決策やアドバイスは的確に、ただし、断定的判断は避ける

依頼者には「相談に来て良かった。」と満足し納得して、気持ちよく帰っていただくことが大切です。

依頼者によっては、相談内容の情報をインターネット等で事前に、正しいものも誤ったものも数多く検索して多くの知識を仕入れた上で相談に来られる方がおります。

また、他の専門家にも同じ相談を掛け持ちしていたりして、幾度かの相談を経て多くの予備知識を持った上で相談にやって来る場合もあります。

せっかく相談に来たのに、行政書士の相談は良く分からなかったとか、間違ったことを教えられたと言われることの無いよう、解決策やアドバイスを伝える際はポイントを的確に伝えてください。

他の専門家と比較されているということを常に心がけ、行政書士としての誇りを持った対応を行なってください。

相談対応の最重要の基本は「相手の話を良く聞くこと」です。

相談によっては、一気に複数の問題をお話しされるために難しさが増すものもあり、ひとつずつ整理をすることで重要な点が明らかになります。

相手の話を聞きつつ全体像をつかみ、個々の事実と法的な問題の所在を頭の中やメモで整理しながら、アドバイスの要点を探る作業となります。

自分で分からない相談内容は、相談会場であれば近くにいる行政書士に、自分の事務所での相談であれば、後に正確にお伝えすることを約束するなどして、業務に精通した他の行政書士にアドバイスを受け、放置せずに必ずご連絡を取ってください。

留意しなければならないのは、相談の初期段階では資料が不十分でありますし、相談者の一方的な話のみでの判断は危険であるということです。

前述したとおり、多くの予備知識を持った相談者が自己の正当性について相談員の意見を求めてくる場合もあります。このような場合は特に断定的判断は危険であると肝に銘じてください。

また、依頼者によっては、結論を求めているのではなく話を聞いてもらうことで満足していただける場合も多いのです。じっくり聞いてあげることで、心から感謝されることもあります。これもひとつの解決法です。

第2 相談会における受付対応について

依頼者が相談窓口に来たら、次のように対応します。

以下は、一般的な相談会場の受付処理の流れです。各場面に応じて応用してください。なお、無料相談は30分位を目途に終了するようにして下さい。

1 依頼者から、「相談受付簿」に住所、氏名欄等を記入してもらう

依頼者は緊張したり不安な気持ちで来訪される方も多く、曖昧な表現で応対すると逆に不安を増大させてしまいます。

同じ高さの目線から、真摯な態度で相づちを打つなどして、用件をきちんと伺いましょう。

個人情報の取扱いには十分留意し、必要不可欠な項目を書きとどめるのみにしておくことも大切です。

2 相談者に当日の相談所の業務を説明する

相談予約等がある相談の場合はある程度相談内容が分かりますが、当日来訪の場合はどのような相談事項を抱いて訪れたのかいるのか分かりませんし、相談者の中にはどんな相談内容でも対応可能と思っている人もいます。

受付担当者は、相談内容をきちんと聞き取り、当日の相談会の業務範囲の内容であるかどうかを確認して、担当の相談員に引き継ぐこととなります。

3 依頼者を所定の順番に従って、相談員の元にご案内する

受付担当の重要性は、依頼者が話す用件・内容を的確に把握し、あらかじめ分担されている各専門分野の相談員の元に素早くご案内することです。

4 相談員は、所定の用紙の受付年月日、受託番号を確認し、依頼者の氏名を記入または記入していただく

ご案内されてきた依頼者には、すぐに座っていただいでください。人間は立っていると感情的モードが高くなります。ひと言ご挨拶を済ませたら、すぐに椅子に座ってもらいましょう。

相談者とのまず最初の出会いと応対ですから、丁寧にわかり易い言葉で説明し、受付簿の記載に必要な事項を聞取りしましょう。

5 相談員であることを依頼者に示す（自己紹介・挨拶）

相談員の名札を示し、自己紹介しましょう。個人の名刺では決して相談業務を行わないでください。

相談員を命ぜられた場合、あなたは命ぜられた会（団体）の顔です。会（団体）の代表であることをきちんと自覚し、依頼者に好感と安心感を与えてください。（相談の主催者は、相談員用の名札や名刺を用意するのが望ましいでしょう。）

6 行政書士守秘義務及び個人情報保護に関して依頼者に説明する

行政書士の秘密を守る義務及び個人情報の取り扱いについて、相談業務においても個人情報を取得する場合は利用目的を明示するとともに、個人情報の安全管理に努めなければなりません。

（単位会行事の場合）⇒ 下記文書を単位会で用意いたしますので、依頼者から見える位置に提示して、説明して下さい。

秘密を守る義務

行政書士は、正当な事由がなく、その業務上取り扱った事項について知り得た秘密を漏らしません。

個人情報の取り扱いについて

本会（単位会名）は、今回の相談に関して取得した貴殿の個人情報については、相談業務を遂行する上で使用する以外に利用することはありません。また、正当な理由のない限り、第三者への個人情報の開示はいたしません。個人情報の属性に関して、個人を識別されない形で統計・分析に利用することがあります。

第3 相談の具体的対応について

1 一般的な相談対応について

- ①挨拶 ⇒ ②相談内容を伺う ⇒ ③持参物（証拠等）の検討 ⇒
④法令の適用 ⇒ ⑤判断⇒ ⑥説明・アドバイス ⇒
⑦挨拶・見送り ⇒ ⑧事後処理（受付簿整理）

という流れであろうかと思われます。

大切なことは相談員一人ひとりが行政書士会の代表であるという自覚を持って、依頼者に好感と安心感を与え、最後に満足感を得てお帰りいただくことです。何度も言いますが、この満足感が今後の行政書士の信頼度・認知度のアップにつながるのです。

2 行政書士業務としての相談の具体的対応について

それでは、行政書士の業務に踏み込んで、相談内容の聞き取りを中心に、以下もう少し詳しく説明します。

（1）行政書士の相談業務

行政書士が業務を行うに当たっては、行政書士法（以下「法」という。）第1条の2第1項および第1条の3に定められたものが法定業務となります。ただし、他の法律により制限されているものについては、例えそれが従前であれば、法定業務の範囲であったものでも、出来ないことになっています。

当事者同士が対立していて、このまま相談に応じることが弁護士法第72条に抵触する恐れがあるような事案は、弁護士を紹介するにとどめる方がよいでしょう。

しかし、例え行政書士の法定業務に関するものでなくても、弁護士法第72条に抵触しない限りは、行政書士が相談に応じることが可能な相談案件はかなりあると考えます。

私たち行政書士が、日々の業務を行う上で身に付けた知識や経験を活かして、相談者の悩みや疑問を少しでも解消できる方法を示すこと、あ

るいは他の士業に回答を委ねる方がよい事案については、責任を持ってそこに繋ぐこと、これが行政書士の行う「相談」業務と言えるでしょう。

もちろん、相談から業務の依頼へと移行する場合は、業際や法第1条の2第2項に留意し、それを超えたり反することのないよう、もし行政書士の範疇でなければ、その事案を業となす士業へ責任を持って繋ぎましょう。

(2) 他士業との関係

法第1条の3第1項第4号は、行政書士が相談に応ずることを規定しています。ただし、注意しなければならないのは、官公署への提出書類や権利義務・事実証明書類の作成であっても、他士業法によって他の士業者の専管独占とされている業務に関する相談は制限されるということです。

各士業法との関係については、「条解行政書士法」の中に詳しい記述がありますので、目を通しておいて下さい。

(3) 相談を受ける際の手順

ここでは、相談を受ける際の留意点をまとめてみました。

- ① まずは相談者から、どのような相談なのか、話を聞いて下さい。
行政書士の業務に関する相談であれば、しっかりと内容を確認して、相談に対応して下さい。
- ② 「相談」を業務として行うのですから、「相談」を受ける場合の報酬額を事前に提示しましょう。例えば時間当たりいくりにするのか、一件でいくりにするのか、「相談」から業務の依頼に移行した場合は「相談」で受領した報酬は返金するのか充当するのか等、相談者に説明し、了承を得た上で相談を受けましょう。
- ③ 相談者の話をよく聞いた上で、相談者の話を要約したり、わかりにくいところは質問をしたりして、相談者が何を知りたがっているのか、

悩んでいるのかを十分に把握し、的確な回答が出来るようにしましょう。

相談者のニーズをとらえることが重要です。相談者の話を途中で遮って、自分の判断で回答することは出来るだけ避けて下さい。

- ④ 法第 12 条に、私たち行政書士が業務上取り扱った事項についての「守秘義務」規定があります。「相談」を受けて知り得た秘密もこれに該当しますので注意して下さい。

第4 ヒアリング

相談を業務として捉えるには、とにかく相談者の話を聞いてみなければ何も始まらないでしょう。

相談者が明確に行政書士に相談すべき事案だと確信している場合は、あまりないのではないかと考えます。

相談者から、一体何についての相談なのかをよく聞いた上で、相談に応ずることが出来るかを判断することになります。

1 相談員は冷静に対応し、依頼者に気の済むまで話をしてもらおう

先入観を捨て、専門家として冷静に、公平な立場で聞き取りを行いましょう。できる限り詳細にメモを取りましょう。

依頼者は、緊張していたり動揺していたりする場合がありますから、せかさずに落ち着いてからゆっくりと聞き取ることも大事です。

2 資料等を持参していれば、見せてもらおう

客観的な判断をするするには、書類、図面、写真、謄本など証拠となるような資料がとても重要となります。

依頼者の相談内容の真偽を判断する点でもこれらの資料は大変重要です。

但し、証拠としての価値の滅失や証拠自体の亡失に十分気をつけて取り扱う必要があります。

3 依頼者の話、資料を基に、不明な点を質問し、内容を整理する

相手の言葉だけで判断せず、何を話したいのかを客観的な資料などを参考にしながら正しく把握しましょう。

途中で話の腰を折ることなく、相談事項に関係のない話でも、上手に軌道修正して別の観点から色々な内容を聞取りするのが上手な相談員です。

不明な点は質問しながら、前後の事情も含めて事案の全体像を把握するように努めましょう。

肝心なのは、依頼者がどの点について回答を求めているのかを的確に把握することです。

4 たらい回しにならないように

相談内容の聞き取り途中で、受付時の申し出内容とは異なり、自分で判断できない内容であったりすることもあります。

このような場合は、速やかに他の専門の行政書士に連絡し、依頼者が「二度手間」と感じないように、きちんと素早く取り次いで依頼者が最小限の説明を繰り返すだけで済むように配慮しなければなりません。

知ったかぶりをしたり、曖昧な答えを示したりすることは絶対にやってはいけません。

5 相談時の言葉遣い・・・クッション言葉

行政書士の業務は常に法令に基づいたものです。そのため、どうしても自分本位の結論に持って行きたい依頼者の場合には、その意向に沿えない場合も出てきます。

したがって、否定的な表現をしなければならない時には厳しい言葉になりがちですが、「法律はこうなってますから・・・」などの一言で片づけず、依頼者に分かりやすい言葉に言い換え丁寧に説明してください。

否定的表現を使わなければいけない場合などに、以下のようなクッション言葉を利用し、表情や態度を柔らかくにして、やんわりと教えてあげるような説明をすると、納得される場合も多いようです。

クッション言葉の例

- | | |
|-----------|---------------|
| ◎ あいにくですが | ◎ 恐れいりますが |
| ◎ 失礼ですが | ◎ よろしければ |
| ◎ お手数ですが | ◎ ご足労をおかけしますが |

第5 説明・アドバイス・回答

1 専門用語は避ける

相談員同士の打合せなどでは専門用語を使用しても構いませんが、依頼者に対しては、専門用語を避け、わかりやすい平易な言葉に言い換えて丁寧に説明することが重要です。

2 曖昧・極端な表現は避ける

「絶対・・・」「最高・・・」などの極端な表現や、「間違いなく・・・」などの断定的表現、「なるべく善処」のような曖昧な表現の説明は、後に誤解を生む可能性があるため避けてください。

3 理解度、年齢などの考慮

障がいを持っている方や高齢の依頼者の場合、言葉の一つひとつを聴き取りやすく話し、相手が十分に理解しているか反応を見ながら会話・説明することが大切です。

4 満足してもらう説明・アドバイス

- ・依頼者と同じ立場で考える。
- ・依頼者の期待・要求に沿って説明する。(但し意向どおりの回答にするような妥協はしない。)
- ・一挙に回答を片付けず、段階的に説明を進める。
- ・依頼者の感情・反応を確かめながら言葉を選んで説明する。
- ・結論は押し付けず、依頼者が納得するように説明を進める。

5 回答に当たっての留意事項

相談内容のヒアリングが終わり概要を把握することが出来たら、その相談内容が行政書士業務に該当するものか、それ以外の一般相談なのかを区分した上で、以下の事項に留意して回答を行ってください。

(1) 行政書士業務の場合

依頼者に分かり易く、丁寧に説明・回答して下さい。

自分の回答に不安がある場合は、不明瞭な回答はせず、他の相談員と協議して回答して下さい。

(2) 一般業務の場合

法律相談、税務相談等他士業との業際に関わる相談内容の場合は、行政書士としてアドバイスできる範囲にとどめ、さらに専門的な回答等を依頼者が求めるようであれば、弁護士その他の士業の取扱業務を説明して、より良い解決法を導いてあげるとか、関連官公署の相談窓口を紹介して、相談に行くようアドバイスするなどして下さい。

行政書士としてのコンサルタント能力が問われる部分であり、敷居の低い・相談し易い「街の法律家」としてのワンストップ窓口の役割をしっかりと果たして下さい。

(3) あくまでも遵法精神で

相談内容によっては、間違っていることを正当化しようとしている依頼者もいます。

限られた時間で、一方だけの話を聞いて判断することが危険な場合もあります。

違法行為・脱法行為に手を貸すことがないように、また、依頼者に過度の期待を持たせたりしないよう十分注意し、あくまでも遵法の精神で回答して下さい。

(4) 依頼者は目の前の一人だけではない

目の前に相談に来られた依頼者には、ご家族・友人・知人・知り合いの専門家等々大勢の方が背後にはおられます。

中途半端な対応をしたり、誤ったアドバイスをしたりしないよう、くれぐれも回答は慎重に適切に行ってください。

第6 回答後の対応～お見送り

相談に対する回答後は、依頼者が理解出来たか、納得できたか、まだ疑問の点はないかなどを確認して下さい。

すべての用件が済んだか、最後にもう一度確認し、忘れ物がないか確認して、気持ちよく帰っていただけるよう心掛けてください。

爽やかにねぎらいの一言を添えお見送りすると良いと思います。

「お疲れ様でした」

「ご足労をおかけしました」

「お気をつけて」

※ご苦労様 ⇒ × （目上が目下に言うねぎらいです。）

第7 記録

相談が終わったら、相談会ごとの所定の用紙（無料相談受付簿等）内容や回答等を記入して下さい。（今後に活かすために、記入は詳しく書いて下さい。）

この記録は、依頼者に対するアドバイスや回答の記録（意思の伝達の記録）であるとともに、後に各種統計や分析を行うに際して、非常に重要な宝物です。

また、ある時は相談内容の記録自体が、またある時はクレーム事案として記録をめくらなければならないなど、この記録自体が後に証拠物としての文書になる場合もありますから、記録はきちんと残し、ファイリングしておくのが肝要です。

第8 高齢者への相談対応について

ますます増加する高齢者に対して、行政書士はジェロントロジーという共通の価値観を学びながら、他士業とも協働した中で高齢者の利便に資し権利利益の実現を図る先頭に立って行かねばなりません。

このためには、特に高齢者に対する相談対応のスキルアップを心がける必要があります。

ここでは、特に高齢者対応についての要点を掲げます。

1 高齢者相談の多様性

高齢者相談はまさしく総合相談といわれるように、地域に住む高齢者に関する様々な相談を地域に存在する医療・保健・福祉機関と士業が一緒になってネットワークを構築しフォローする体制が出来上がってきました。

これらの社会的背景を把握しておくことがまずは第一歩です。

(1) 相談者や相談機関

- ・ 高齢者本人
- ・ 高齢者の家族や親族
- ・ 近隣住民や民生委員
- ・ 行政機関、介護事業者、医療機関、警察などの制度団体
- ・ 自治会、老人クラブ、薬局等の非制度的団体

(2) 相談内容

- ・ 加齢や病気による生活機能の低下
- ・ 施策やサービス提供の変化等に関する問題
- ・ 家庭環境の変化
- ・ 犯罪被害

2 高齢者相談を必要とする社会的背景

- ・ 行政の縦割り制度による弊害（医療・保健・福祉機能）
- ・ 相談窓口の曖昧さ（たらい回し）
- ・ 継続的な相談窓口の必要性
- ・ 地域包括支援ネットワークの構築

・実態把握とニーズの発見、素早い初期対応

3 高齢者相談で行なうべきこと

(1) 傾聴

相談者の話を途中で遮ることなく、じっくりと話を聴く。

(2) 非言語でのコミュニケーション

相槌、繰り返しなどの活用で共感を表す。

(3) 相談者と課題との関係性を明確にする

相談者が誰で、課題を有しているのが誰か、またその関係性等を正しく把握し、障がいの有無や要介護状態等の情報を収集する。

(4) 相談内容の的確な把握

相談者と課題を抱える人が異なる場合が多く、相談者の希望はその関係性において課題解決とは異なることもあり、先入観を持たず公平な見地から対応する。

(5) 緊急性のある相談についての即応

課題を抱えた高齢者を適切に支援しないと、深刻な状況に陥る場合があります。このような場合の通報や相談窓口として、行政や地域の社会資源の情報を日頃から理解していなければなりません。

4 高齢者相談の留意点

(1) 背景の理解

高齢者の相談は感情的な話が多いため、冷静に何が問題なのか整理して、もつれた糸を解きほぐして背景を理解する必要がある。

(2) 家族の了解があつての相談なのかを探る

問題を抱えた高齢者と家族との関係や、家族とともに訪れた高齢者が構えることなく発言しているのかどうかなど、適切に本心を語っているのかどうか判断する。

(3) プライバシーに配慮する

本人や家族のプライバシーが保てる場所、声の大きさに配慮する。特に、介護状態や病気などの情報が近隣に漏れたりしないようセンシティブな事項の聴取りの際は十分注意する。

(4) 敬意を持って相談を受ける

親しみを込めて「おじいちゃん」「おばあちゃん」等と話かけることは避ける。「さん」付けで人格を尊重し敬意を持って相談対応を行なう。

(5) 観察

五感を利用した観察を行なう。顔色、服装、住居の様子、居室の様子、家具・写真・置物の様子、家族などの人間関係など、あらゆることを観察し、問題の所在の突き止めや課題の明確化につなげる。

(6) 専門用語を避ける

なるべく専門用語を避け分かりやすい用語を使用し、相談者の立場に配慮した親身な対応を心がける。

5 高齢者が求めていることと行政書士の支援

(高齢者が求めていること)

- ・相談しやすい場所
- ・不安を取り除いて欲しい
- ・知りたいことを相談できる
- ・急かさず、落ち着いて話ができる

(行政書士のアフターケア)

- ・相談内容の整理
- ・相談者への回答
- ・回答の意図が正確に伝わっているか確認
- ・回答はないが、本人への共感や支援の提案
- ・緊急対応の必要性の検討
- ・相談者と相談経路に関する分析
- ・相談内容の集積と分析
- ・基盤となる地域ネットワークへの参画とニーズの共有

以上

行政書士のための相談対応業務マニュアル

発行日：2023年3月30日

著作・発行者：日本行政書士会連合会法務業務部 権利義務・事実証明部門

