

区役所相談員・相談員補の基本姿勢及び遵守事項

神奈川県行政書士会緑支部

神奈川県行政書士会緑支部（以下、「緑支部」という。）が行う区役所相談は、緑支部管内の青葉区、都筑区及び緑区の3区役所（以下、「3区役所」という。）からの要請により行っています。

本相談業務は、3区役所が行う行政サービスの一つである無料相談業務に携わることを通じて、3区役所との良好な関係の構築、あるいは行政書士の仕事を各区区民の皆様幅広く知っていただく機会の提供、及びその相談を通じて得た信頼により緑支部会員の利益に寄与することを目的としています。

区役所相談を担当する相談員、相談員補（以下、それぞれ単に「相談員」、「相談員補」という。）の役割は重大であり、区役所職員への対応あるいは相談者への対応や回答内容如何により、行政書士としての見識を疑われるなど信頼を貶めることにつながります。そうなれば、緑支部会員のみならず行政書士全体の信頼にまで影響を与えかねないこととなってしまいます。

そこで、相談員、相談員補に心がけていただきたい〈基本姿勢〉、〈遵守事項〉を以下に列挙します。

〈基本姿勢〉

- (1) 相談者が何を求めて相談に訪れているのかを聴取・整理するようにし、相談内容の全体像をできるだけ正確に把握したうえで問題解決への適切な道筋を示すよう努めてください。
- (2) すべての相談に対して回答を要する訳ではなく、時として傾聴によって相談者の満足が得られることを認識してください。
- (3) 終始冷静に対応し、感情的あるいは高圧的な言葉遣いや態度をとらないように留意してください。
- (4) 行政書士に相応しい服装で、本業務に当たってください。
- (5) 携帯端末を使って、本業務に関係のない私用の通話やメール等を行わないでください。

〈遵守事項〉

- (1) 当番日にやむを得ず担当できなくなったときは、自己が責任をもって他の相談員又は相談員補の中から交代者を手当てしてください。
- (2) 相談内容等本業務上知り得た秘密を絶対他に漏らしてはなりません。

- (3) 緑支部相談部が行う研修会及び緑支部研修部が行う研修会に出席し、相談員としての資質の向上に努めてください。
- (4) 相談者に対する業務誘引は厳禁です。相談員又は相談員補が自己の名刺を相談者に渡すことも業務誘引の一行為とみなします。相談者が継続相談又は業務依頼を希望する場合には、神奈川県行政書士会事務局にその旨を電話連絡するよう相談者に案内してください。
- (5) 本業務終了後は、相談記録票を作成し、緑支部所定の提出先に期日までに提出してください。

<日当など>

- (1) 緑支部が定める日当を受け取ることができます。
- (2) <基本姿勢>に反したり、<遵守事項>を遵守しないことが判明した場合、委嘱を解かれることがあります。
- (3) 相談員又は相談員補が、委嘱期間中に自ら委嘱を辞するときは、緑支部相談部の長に申出たうえで緑支部支部長が委嘱を解くものとします。

令和2年10月1日制定