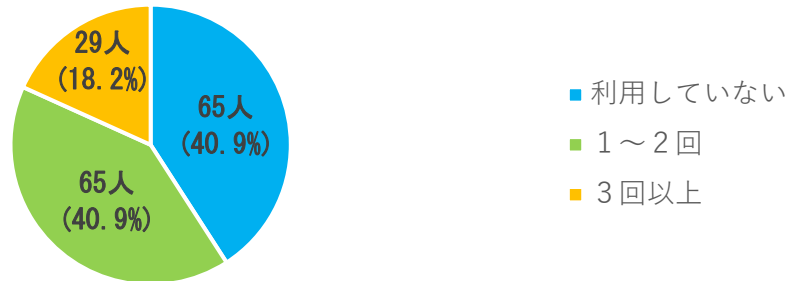


「行政相談委員ミニガイドに関するアンケート結果」（159名回答）

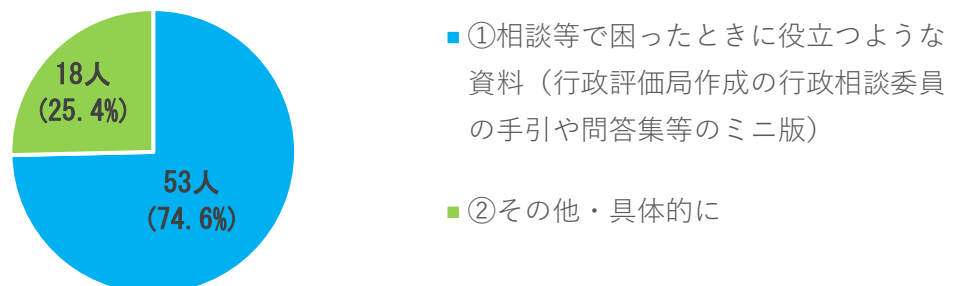
問2 2020年2月までの1年間に「行政相談委員ミニガイド」をどの程度利用しましたか？



問3 「行政相談委員ミニガイド」の改善は必要だと思いますか？



問4 問2で「①利用していない」と回答された方、あるいは問3で「改善が必要」と回答された方は、
どのような資料があれば良いと思われますか？



問3の「その他」欄記載内容

①ミニガイドの利用なし

委嘱 3～10年	スマホ等で情報が得られるのでガイド自体不要
	ミニガイドの廃止も考えられる。
	ミニガイドはいらない。
委嘱 10年以上	相談件数が少ない現在、相談事案は地域のことが多く、国、都に関する案件は全くといっていいほどないので必要性を感じない。

②利用1～2回

委嘱 3～10年	社会情勢などにより変化や考え方、価値観など多種多様。改善しながらの継続
委嘱 10年以上	資料を調べるときにデジタル資料と紙資料の利用の長短がある。 デジタルの長所:ファイルがどこにあるか分かっているれば手軽に引用できる。 デジタルの短所:ファイル保存が難しい。ファイルの在所を探すのが大変 紙媒体の長所:媒体の保管、利用がとても楽 紙媒体の短所:広い空間と重量に耐える部屋がいる。

③利用3回以上

委嘱期間 不明	改善は必要かと思うが紙媒体も必要だと思う。 将来紙ベースの資料は時代にそぐわなくなるかもしれませんね。
------------	--

問4の②「その他・具体的に」記載内容

①ミニガイドの利用なし

委嘱 3～10年	道路交通に関する警察への相談窓口
	概ね対応可能。困ったときは市と調整することで対応している。
	区とのやり取りが多い。既存の資料の活用であり資料自体不要。(既存の資料の活用も十分にできていない) 本制度等のガイドは他の委員や評価事務所に聞けば分かるので必要は感じない。
委嘱 10年以上	新委員になったときは使用した。
	東京都福祉保健局総務部総務課編集発行「社会福祉の手引」及び全相協編集発行の各図書(推薦資料)を利用している。
	資料の範囲を決めるのは難しい。
	ミニガイドを利用するような相談がなかった。
	「行政相談の手引」「HowTo行政相談」を活用している。
	あまり必要ではない。
	「行政相談の手引」もほとんど利用しないので、むしろ相談等に当たりQ&A(代表的な相談例)やハンドブックのような使い勝手のよいものにすべき 同じような資料が多数あって結局どの資料も活用しなくなっている。資料の紹介にとどめるか。他の資料にないデータのみ集約するか。 今後大きく変わるものの一つに通信技術がある。官公庁の対応もHPやテレビ電話で最新の情報が得られる。紙媒体は古い。

②利用1～2回

委嘱 3～10年	問題集的なものは参考例となりありがたい。
	最新の情報が分かるような資料
	②のスマホ等ほかのツールは必要だが通信料がかかるので①の紙媒体は必要。電話番号等は常にチェックしてほしい。
委嘱 10年以上	ポケット版があると便利

③利用3回以上

委嘱 3～10年	A4版にしてもよいと思われる。
委嘱 10年以上	人権や社会福祉、生活支援関係の手続等を簡潔に。 スマホで検索できるミニガイドを作成してほしい。

問5 新任委員時代にこういった資料があればよかったと思われる資料はありますか。

①ミニガイドの利用なし

委嘱 3年以内	過去の「行政相談」件数はなし。「行政相談制度」についての広報強化の実施。 現時点ではいただいた資料で十分かと思えます。 他に多くの資料をいただいているので助かっています。十分だと感じています。
委嘱 3～10年	相談委員の日々の活動を写真大きめ説明文少なめで紹介するもの。「A相談委員の1か月～こんな活動をしています～」的なもの 先輩委員がどういう思いで又どういふところにやりがいや喜びを感じて活躍されているのか心のバイブル的な資料がほしいと思った。 年間相談件数が特設相談を含めても30件ほどであり、その中でミニガイドを必要とする相談はわずかである。現在はネットでも十分に調べられることができる。よって、ミニガイドは廃止してもよいのでは？と思えます。 本市では転入時等に「くらしのガイド」を配付しており、生活上の必要な案件について市で対応できる範囲での問い合わせ先が全て記載されています。「ミニガイド」の地域特定版でもありますので、そちらの方を利用しています。結果的に「ミニガイド」を利用していませんので今回のアンケートにより必要な資料として挙げられた事項を検討した上で改善してみてはと思います。
委嘱 10年以上	ミニガイドを利用するような相談がなかった。 実践をまとめた手引集のような書物があったのでよかったです。初めて相談を受けたときなどとても参考になりました。 新任時は相談対応にむけて、配付していただいた資料等を心強く参考とさせていただきます。また、相談日や行事などは先輩と一緒にのため、いろいろとご指導いただき心強く思いました。その後の自分自身の成長がなく申し訳なく思っております。 相談を受ける際の諸注意、基本等についてわかりやすく説明したアドバイス集 例 i) 相談者と対面 小さな部屋では相談者とトラブルが生じた場合すぐに連絡できる方法について確認すること。 傾聴しているうちに相談者が暴言を吐き始めた折の対処法 ii) むやみに自宅の電話番号を記した名刺等を渡さない等 iii) 相談時間を30分、60分等に区切り、それ以上の場合に、なりそうな場合は次回へまわすことを伝える等 新しい制度や制度の変更などがあった場合、ミニガイドの中で取り上げていただければありがたいと思います。(制度の説明や想定される相談事例など) 都内各地区の相談事例を集めてみるのも行政相談委員活動の参考になると思う。 一般の方々で行政そのものを知らないし、わからない、関心がないという方がほとんどで、行政とは何なのかをPRするパンフレット等を作成して各市区役所で配付できるようにしたい。 この種の冊子は発行日の翌日に変更があっても正誤表や改訂版が追いつかず宝の持ち腐れになる。必要な時に携帯等で検索できるシステムの充実が懸命。ペーパー依存では変わりゆく時代に停滞と逆行の感あり。 どんな相談が来るのか全くわからないので、総段数の多いものについての問答集のようなものがあると安心できるのではないのでしょうか。 報告書の書き方(内容をどこからどこまで報告して良いのか)どのように書けば良いのか不明な部分が多い。

②利用1～2回

委嘱 3年以内	新任時はたくさんの資料があるので「まずはこれ！」というものがはっきりわかれば嬉しいです。
	いろいろな委員の事例の資料は勉強になります。
	私はわからないときには区の相談に連絡します。急な相談もあるので助かります。
	込み入った相談がなかったので特に要求する資料はありません。
委嘱 3～10年	相談を受けていて問答集や資料を前もって少しでも読んでいくのですが、文章が多くよく飲み込めないときがあります。もう少し図や絵を多用していただくとありがたいです。
	多数の資料をいただいており全てが読み込めていません。あえてお願いできれば不動産におけるトラブルやに関する事例集、わかりやすいものがあつたらよいと思います。
	利用はほとんどしていないが相談者があつたときは便利では…と思い、相談日には必ず携帯しています。サイズもちょうどよい。
	3年少しですが実務でベテランの方々からレクチャーされ経験を積む、話を聞くほうが学べ生かせると感じています。
	改めて内容を見させていただき、生活細部にわたって相談窓口が多いこと(行政が行き届いている)を再認識いたしました。これからも活用させていただきます。
	東京のブロック編成の構築をした方がよいのでは？渋谷、目黒、世田谷25名よりは品川、大田を入れて、委員の数を増やせば多々な意見交換ができます。欠席が多いと交流もできない。
	地域の人からの情報を先人から聴く
	現在ミニガイドが使いやすいので特に意見はありません。
	相談場所、相談相手も様々かと思しますのでトラブルにならないように注意すべき点、注意すべき人等、実例を含めた指南書があれば…
	一般の方に「行政相談はどういうことですか？」と聞かれたときにわたせる分りやすく図等で説明されたパンフレットがあるとよいと思った。
委嘱 10年以上	右も左もわからないときでしたが、ミニガイドは役に立ちましたが実際は思ってもみなかった相談がほとんどでした。
	スマホやタブレットを常に持つようにしたため、特に具体的に必要と思つたものはありませんでした。
	資料も大切ですが新任委員さんには自分でできることを…と思うと同時に遠慮なく東京行政評価事務所相談課の当該地区の担当相談官さんに相談することを勧めたいです。
	ミニガイドを常に手元に置いているわけではない。何か急に行政相談の情報が必要となつたとき、せつかくホームページが開設されパソコン、タブレットだけで情報が見られるのではなく早くスマートフォンでも情報が見られるようにしていただければ活用の幅が広がると思ふ。
	最近相談中、直接スマホで調べて確認することが多くなつています。

③利用3回以上

委嘱 3年以内	まだまだ慣れていないので相談中に迅速な対応や資料から答えを導き出すことができない。勉強します。
	資料はたくさんいただき参考になりました。相談に対する対応、対処方法がフローチャートのような形で表されたものがあつたらイメージしやすかつたと思います。
委嘱 3～10年	東京都等は部局が分かりづらいので調べるときに役に立つたが、多く使われる内容は充実してほしい。
委嘱 3～10年	区の委員会(ほぼ毎月)でどのような相談を受け、どのように解決したか、という情報交換を行っていました。「相談」とは何か。これが一番役に立ちました。区の担当者も参加している席なので背景などもわかりました。実はコロナになる前から様々な理由から(時間的なことなど)この素朴な質疑応答の機会が減つて残念との声が聞かれていました。コロナ禍では全くその場面はありませんでした。新任時代も今も他の委員さん方が今受けていらっしゃる実例や考え方がもっとも参考になると感じています。
	定例相談のときなど常に持ち歩いて利用しています。大変だと思ふますが内容を更新してほしいと思ふます。
	相談者からの回答として施設等を紹介するときに利用した。今後も利用し活用したいので現在のガイドの改訂版を作成していただきたい。
委嘱 10年以上	相談のときによく使われる専門用語の解説書(例えば、「司法テラス」等…)
	15年もやってきていますがまだ自分に自信がもてず、もっと身につく学習等の資料があればと思ふます。
	新任委員のときはミニガイドが役に立ちました。改善して時代にあつた相談事例を多く載せてほしい。
	実際の相談の際に利用する目的で作られていると思ふますが、特設等に持参し不特定、複数の事案に対応する場合に役立っている。問3、スマホの最新情報を活かす必要も感じる。しかし「紙媒体」の正確な情報は必要と思ふ。