



福岡県行政書士会 各部・委員会紹介

第6回 市民相談センター運営部

2025年12月発行
福岡県行政書士会
広報部

福岡県行政書士会は、行政書士の業務の改善や進歩を通じて、国民の皆様のお役に立てるよう日々各業務に取り組んでいます。こうした会の運営を支えているのが、所属する行政書士たちです。本業と並行しながら「会務」を担い、会の円滑な運営や社会貢献活動の推進に力を尽くしています。

第6回は、県内各地で無料相談会を運営している「市民相談センター運営部」。相続や遺言、後見などのお悩みに、専門家としてお答えする相談会には好評の声がたくさん届いています。今回は、市民相談センター運営部の岡松部長、吉永副部長に、業務内容や市民相談会の詳細についてお話を伺いました。

市民相談センター運営部

【部長】 岡松 珠美

**【副部長】 穴井 義知
櫻木 秀一
松永 洋幸
吉永 将隆**



～市民の方々と福岡県行政書士会の「架け橋」市民相談センター運営部～

広報部（以下「広」）：本日はよろしくお願いします。まずは、おふたりのお名前と市民相談センター運営部でのご担当・役割を教えてください。

岡松部長（以下「岡」）：市民相談センター運営部全体の統括や県会（福岡県行政書士会）他部署との調整などを担当しています。

実際の各地区での市民相談会の運営は、各地区担当の副部長が担ってくださっています。

吉永副部長（以下「吉」）：北九州東支部所属です。主な役割は、北九州地区での相談会が円滑に進むよう責任者として取りまとめを行っています。各地区での相談会は市町村との共催になっているので、行政との事前調整や報告書の提出なども担当しています。

広：次に、市民相談センター運営部がどのような目的やミッションを持って活動されているのか教えてください。

岡：市民相談センター運営部の目的は、市民の方々に安心して相談にお越しいただける「場」を設け、安定して運営していくことです。市民相談会を通じて市民の方々と最初に顔を合わせる機関ですから、行政書士という存在を知っていただくことも私たちのミッションだと思います。

市民相談会で初めて「行政書士」に会うという方も多いと思います。その際に、よい印象を持っていただくことができれば、行政書士全体への印象もよくなります。

反対に相談会の雰囲気が悪いとマイナスの印象を抱かれてしまうこともありますので、責任は重大です。

吉：行政書士をいい意味で認知していただき、そのイメージが広がっていけば、行政書士会自体のイメージアップにもつながるでしょうし、それによって我々が業務でお手伝いできる機会、行政書士への需要自体も伸びていくと思っています。

広：現在県内で開催されている市民相談会の会場や、開催ペースを教えてください。

岡：私たちが運営している市民相談会は現在、福岡地区、北九州地区、筑後地区、筑豊地区的4地区5会場で毎月1回開催しています。行橋市では毎月第4水曜日、北九州市では毎月第2水曜日、久留米市では毎月第1火曜日、田川市では毎月第2水曜日です。福岡市は、月ごとに会場や開催日が変わります。詳しくは、福岡県行政書士会の[ホームページ内](#)でお知らせしていますので、参考にしてみてください。

広：どのような内容の相談が多いですか？また、件数はどのくらいあるのでしょうか。



吉：主なテーマは「高齢者の暮らしと財産」です。内容は、相続・遺言などのご相談が多いですね。成年後見制度についてのご相談もあります。

件数は、会場や開催月によってバラバラですが、相談数の多い会場では、昨年は1日に40件を超えた回もありました。

福岡県行政書士会では、他にも相談会を開催したり、各支部でも相談会を開催していますが、市民相談会は中でも相談件数が多いと思います。

広：実際の受任や有料相談ではない、無料の市民相談会ならではの役割や意義、運営上心がけていることなどを教えてください。

岡：この相談会の役割、意義として大きいのは、市民の皆様に対し行政書士会が貢献できるという部分です。お悩みがあったとしても、専門家を探して有料で依頼するというのはとてもハードルが高いと思いますが、無料相談会があることでアクセスしやすい入口ができます。無料とはいえ相談員は全員行政書士ですから、資格と知識を持った専門家です。そこには大きなメリットがあると思うんです。

また、相談会が行政書士同士の交流の場、後輩行政書士が先輩行政書士から学ぶ場にもなっていることも、意義が大きいと思います。

吉：運営上心がけていることとしては、来てよかったと思っていただける雰囲気づくりですね。受付や案内のやり方、相談のやり方を通じて、来やすい、相談しやすいと思っていただけるようにしたいと思っています。

私は相談員も担当していますが、法律知識を一方的にお伝えするのではなく、その方が何にお悩みであるのか、問題の核は何かを丁寧にお聞きするように心がけています。傾聴が大切です。

岡：皆さん相談会にお越しになる際はとても緊張なさっていると思うんです。怖さや不安で強張っていたお顔が、ご相談を終えて帰る際には笑顔になる。これを実現できれば、それが無料相談会の価値であり、私たちの醍醐味でもあると思います。

広：引き続き、市民相談センター運営部の活動を通じて「やっていてよかった」と感じる瞬間ややりがいを教えてください。

吉：やりがいを感じるのはやはり、相談者の方から「ありがとう」と言っていただいた時ですね。市の担当部署の方から、好評の声が届いているとお聞きすることもありますよ。

これは私個人の話になりますが、相談員になったばかりの頃は相談に来てくださった方にご満足いただけなかったと感じることも多々ありました。やっぱり、それは分かるんですね。ですが、何年も続けて、回数を重ねていくうちに少しずつうまくいったと感じることが増えてきました。ヒアリングの仕方や相槌の打ち方、聞く姿勢など、どこかしら成長できた部分があったのだと思います。

お帰りの際に「今日はありがとうございました。来てよかったです」と言っていただけだと、やつてきてよかったですと思います。

「相談会は毎月やっているのでまた来てください、何回でも無料です」ということもよくお伝えしますよ。

岡：繰り返し相談に来てくださる方もいらっしゃいますよ。実際には再度来ることはなくとも「何かあったら、相談会へ行こう」と、頼れる場があると感じていただけたら嬉しいです。

ひいては、何かあったら行政書士に頼ろう、相談しようと思っていただけることにもつながっていけばと思っています。

また、私個人としては今回初めて部長をさせていただいて、部の運営や理事会の運営について知れたこと、陰での役割を担えるようになったことも大きかったです。今まで先輩方のおかげで自分がやってこられたように、若い世代の方が自信を持って行政書士を名乗れる場を作れることが嬉しいです。



12月10日、北九州地区無料相談会にて。KBCラジオの「アイタカーリポート」で相談会をPR。

広：市民相談センター運営部のチームの特徴はどのようなところにありますか？

岡：市民相談センター運営部のメンバーは担当地区がバラバラなので、全員で顔を合わせる機会があまりないんです。会議もZOOMなどで行うことが多いです。ですが、メンバーは各地区の相談会を任せられる、頼れる方が揃っています。それ各自個性も強いので、言いたいことを言い合い、個性を出し合えるチームを目指したいですね。

広：市民相談センター運営部として、今後どのような課題に取り組みたいとお考えですか？

岡：より多くの市民の皆様に各地区の相談会へ足を運んでいただけるようにしたいというのあります。また、課題としては、地区によっては相談員のなり手が不足していることがあります。どの地区にも相談員をきちんと確保することを目指していきたいと思っています。

そのために、相談員の育成についても積極的に行ってています。相談員の資質向上の為の研修を開催し、相談員として活躍している会員の話を聞いてもらう機会を作ることで、相談員登録をしていない会員の方にも興味を持っていただきたいと思っています。

広：この記事を読んでいる会員や、一般の方向けに市民相談センター運営部からのメッセージをお願いします。まずは、会員に向けてお願いします。

岡：現在、相談員登録をしていない会員の方は、ぜひ相談会に見学に来ていただきたいです。

地区により、見学のルールが若干違うので、見学希望があればまずご自身の支部の支部長へご相談ください。

吉：相談は、どの業務を行うにせよ基本の「き」になると思うので、市民相談センター運営部の相談会を通じてスキルアップ、ブラッシュアップを図っていただきたいと思います。

行政書士登録をして日の浅い会員の方は特に、思った100倍来てよかったですと感じていただけるはずなので！ぜひ、気軽に見学を申し込んでください。

岡：現在相談員を担当くださっている会員の皆様には、奉仕の心で臨んでいただいていることに、本当に感謝しています。ありがとうございます。

広：最後に、一般の方へのメッセージをお願いします。

岡：ご自身が抱えている不安が漠然としていて、なぜ不安なのか分からぬという状態でも、ぜひ相談会へいらしてください。お話を聞きする中で少しでも、不安を安心に変えるお手伝いができるかと思っています。



北九州地区無料相談会の相談員、見学会員と。

吉：そうですね。「こんな些細なことで相談に行ってもいいのかな」と迷うときこそ、相談会へいらしてください。いつでもお待ちしています。

広：本日は、ありがとうございました。

～広報部あとがき～

市民相談会は市民の方々と最初に顔を合わせる場である、というお話が印象的でした。相談会の見学では、書籍だけでは得られないノウハウや、先輩相談員のリアルな現場での相談対応、市民の方とのやり取りを学ぶことができます。見学者にも、相談員にももつとたくさん参加してほしいという部の思いが伝わってきました。不安なことがあればぜひ、お気軽に市民相談会にお越しください。

(取材日2025年12月10日)



吉永副部長

岡松部長