

平成22年度 「ライフプラン相談業務セミナー」 を開催しました！

平成二二年九月一日（火）、東京都千代田区平河町のホテル、ルポール麹町（麹町会館）で「平成二二年度ライフプラン相談業務セミナー」を開催しました。

当セミナーは、従来から実施してきた「相談員研究会」の趣旨を引き継ぎ、地方公共団体、共済組合等のライフプラン相談員及び相談業務担当者を対象として、相談技法の向上や専門知識の習得などによるライフプラン相談業務の充実、相談員や相談業務担当者相互の情報交換等による相互啓発を図ることを目的とするものです。

今回のセミナーは、新たに設定した、現職のライフプラン相談員による「相談の現状と傾向について」の講演、個別相談の際に求められる「相談技法」実習、参加者より提出された「年金相談の実例とその対応」実習による構成内容で行いました。

各講演の紹介

講演「ライフプラン相談の現状と傾向について」

茨城県総務部職員課

ライフプラン相談員 坂場知子氏

最初のプログラムでは、茨城県ライフプラン相談員の坂場知子氏に講演

演を行っていただきました。坂場氏は、茨城県庁で、日々ライフプラン全般にわたる相談を受けています。昨年度は、県全体で二五四名から四一六件の相談を受け、対応をされました。

また、巡回相談を実施し、県の出先機関一七〇の所属に出向き、積極的に相談を受けてこられました。昨年度は五九日間、延べ一八八所属で実施されました。

そして、ライフプランの必要性を理解するよう、職員対象にセミナー等を実施、講演もさせていただきました。

このような経験をもとに、豊富な現場での実績と、多岐にわたる相談実例を組み入れた実践的な内容により、講演が行われました。

◆概要

●茨城県におけるライフプラン相談員制度

ライフプラン相談員は平成五年から配置され、以前からの人事相談員としての役割も加味し、ライフプラン相談業務と人事相談窓口の両方の機能を持ち、管理職ポストとして位置づけられている。現在は、子育て支援としてキャリア相談も受け、仕事のバックアップへの支援も行っている。

業務運営の柱であるライフプラン推進計画が平成五年に策定され、現在は第四期で、基本理念は「自分らしく、心豊かなライフステージ」である。基本理念に基づき、六つの主要目標（以下記載）により実施計画を策定し、実務を行っている。

I. ライフステージに応じたライフプランの実現、II. 心も体も健康的な生活の実現、III. 生きがいある生活の実現、IV. 安心できる暮らしの実現、V. 活力ある職場環境の実現、VI. 退職後の充実した生活の実現

●ライフプラン相談の実施について

ライフプラン相談員は、職員一名、精神科の医師一名である。通常、職員一名が定例相談と巡回相談を行っている。巡回相談は週二回実施、県の出先機関約一七〇の所属に出向き相談を受けている。巡回相談のポスターやチラシを活用し、自ら積極的に訪問することで、様々な職員から多岐にわたる相談を受ける機会をつくることができる。これにより今年度の相談件数は、八月末現在二四〇件と昨年度を上回るペースである。

●相談事例

年金と退職金の相談が最も多く全体の四七・六％である。その他、主な



坂場知子氏

ものに、住宅資金、再任用・再就職、仕事と家庭の両立、親の介護の相談がある。中には、住宅ローン等の債務整理の相談も受けることがある。新たにローンを組む方には、余裕ある資金の中で取り組むようアドバイスを行っている。

●相談者として注意すること

心構えとして四つの項目を挙げられる（以下記載）。

1. 守秘義務の徹底―相談はプライバシー的な内容が多い。他人に漏らさない。
2. アンテナを高くする―日頃より情報を多く入手し知識の習得を図る。
3. 資料を工夫する―多くの資料により、具体的に対応できるように

する。

4. 笑顔で接し、相談者の話を良く聞く―安心感を構築する。

●課題や問題

1. 若年層のライフプランの関心を高める―早い年代からライフプランの認識をもつことが大事。セミナー、相談会などの実施やPRをする。
2. ライフプラン相談員制度の宣伝強化と活用増―随時発信し相談できるところがあることを知らせる。活用増へつなげる。

また、全国自治体でライフプラン相談員の設置はまだ少ないことを挙げられ、職員の福利厚生において、ライフプラン相談員の設置が今後更に必要になることを話されました。

講義と演習「相談員業務の基礎知識と技法」

株式会社パトス 講師 近藤晃司氏

昼食休憩を挟んで午後最初のプログラムでは、昨年に引き続き株式会社パトス近藤晃司氏による「相談員業務の基礎知識と技法」が行われました。相談員に必要な二つのコミュニケーションスキル、「カウンセリング」と「コーチング」の向上を促し、

かつ、マインドを高めるための実践習得を目的に、講義が実施されました。

◆概要

●相談スキル―カウンセリング

相手の内的問題に焦点をあて、本人が自ら問題解決できるように支援することが重要であり、そのためには「共感のための傾聴」が必要であることが話されました。また、コミュニケーションを円滑に進めるためには、「声」「身体」「言葉」の三つのチャンネルを互いに補うように同時に働かせることが必要だ、と話されました。

●ペア実習によるカウンセリング事例研究

参加者二人で一組となり、「定年後



近藤晃司氏



の人生設計が不安」という事例で、各組が相談者と相談員の役割を演じカウンセリング技法を学びました。

「傾聴」―相手の相談をきちんと聞くこと、「問題の共有化」―悩みや課題について相手の気持ちを受け止め、その上で気づきにつながる情報を提供すること、このことができて初めて解決への支援となることを学びました。

●相談スキル―コーチング

相手が自らの問題を解決するため、質問を投げかけ「自ら課題を設定し、その課題解決のための具体的行動策を考えさせることが」コーチングであることを話されました。

●ペア実習によるコーチング事例研究

カウンセリング事例研究と同様に参加者二人で一組となり、「メタボ対策」という事例で、相談者と相談員の役割を演じコーチング技法を学びました。

相手がもっている課題を自分で解決できるよう質問をし、相手に考えさせることがコーチングであることを演習により学びました。

●まとめ

「カウンセリング」「コーチング」

のコミュニケーションスキルの修得だけでは相談解決にはいたらないということも話されました。相談者の気持ちを本当に知ろうとすること、悩みを本当に知ろうとするマインドを持つことが大事、このことによつて、「カウンセリング」「コーチング」も円滑に進めることができると話されました。

実例研究と意見交換「共済年金に関する相談実例について」

地方職員共済組合

年金相談室長 横山泰仁氏

各参加者が持ち寄った年金に関する相談実例について意見交換し、その対応を打ち出す流れにより行われました。地方職員共済組合から横山泰仁年金相談室長を座長としてお迎えし、議事の進行をはじめ、各実例に対する専門的意見とまとめをしていただきました。

◆概要

●課題設定について

題名は「共済年金に関する相談実例について」ですが、相談実例が共済年金に留まらず、広い範囲で年金の実例が寄せられましたので、「年金」全般をテーマにプログラムを設定することとしました。本セミナーの内容を実務に役

立てていただくよう、「退職共済年金」「障害共済年金」「退職一時金」「老齢基礎年金」「厚生年金」「その他」の六つに分類し、一つ一つの実例の紹介と対応についてまとめていきました。

また、全国各地から相談員及び相談業務担当者が集まる貴重な機会であるため、参加者相互の活発な意見交換を行いました。

●実例の提出と集約について

・今回の議題となる実例と対応について、参加者の皆様から事前に提出していただくこととしましたところ、十七件の実例が集まりました。事務局ではこれを取りまとめ、横山室長と協議のうえ、内容別に「退職共済年金関係」「老齢基礎年金関係」などの六分野に集約しました。



横山泰仁氏

■平成22年度ライフプラン相談業務セミナー・スケジュール

9:30～10:00	受付開始
10:00～10:05	開講挨拶
10:05～10:15	オリエンテーション
10:15～11:45	講演 課題：「ライフプラン相談の現状と傾向について」 講師：茨城県総務部職員課 ライフプラン相談員 坂場知子氏
11:45～12:45	昼食・休憩
12:45～14:45	講義と演習 演題：「相談員業務の基礎知識と技法」 講師：株式会社パトス 部長 近藤晃司氏
14:45～15:00	休憩
15:00～16:45	事例研究と意見交換 課題：「共済年金に関する相談事例について」 座長：地方職員共済組合 年金相談室長 横山泰仁氏
16:45～	閉会

・集約した事例は、参加者に事前に目を通していただくとともに、各事例の対応について、意見を簡単にまとめておいていただいたうえで、当日のセミナーに臨んでいただくこととしました。

●当日の進行、意見交換の状況について

・横山室長の司会のもと、事例を一件ずつ採り上げ、参加者から二人ずつ意見をいただき、最後に横山室長から専門的意見をいただくこととしました。

いう進行方法を採用しました。

・参加者の皆様からも積極的な発言があり、総じて活発な意見交換をすることができたと考えております。難しい事例もありましたが、全ての事例に対応の方法が打ち出され、年金の抱える問題点等を共有する良い機会になったと思います。

・なお、当日の参考資料として、地方職員共済組合からいただいた関係資料のほか、協会発行の「くらしを豊かにするハンドブック」わかりやすい年金・平成二十二年度版」を参加者に配付しました。

セミナーを終えて

今回のセミナーは、全体を通して相互の交流や情報交換を意識したプログラムを設定し、開催いたしました。

午前の部では、現職のライフプラン相談員を講師に迎え、実績と現場での経験をもとに、ライフプラン全般にわたる相談内容と対応、相談傾向について講演いただきました。現場ならではの事態に沿った内容で、具体的にわかりやすく、実務を進める上で大いに役立つ内容でありました。

午後の相談技法についての演習な

どと年金に関する事例研究も、ともに大変好評でした。相談員としての技術・知識習得に大いに参考になったことと思います。

今年度は昨年度に続き一日開催としました。昨年度では、時間内に最後の項まで到達できないまま終了した講義もありましたが、昨年の反省を踏まえ、「事例研究と意見交換」では参加者に事前に資料をお読みいただくことで、当日の意見交換、議論では、提出者による説明を相当程度省き、すぐに事例の対応に入る流れで進めました。その結果、今年度は時間内にまとめることができました。

終日にわたり討議や意見交換、ペア実習などが行われたことで、参加者にとっては比較的負担の大きなセミナーであったことと思いますが、その分実践的でより身につく内容になったと思います。

参加者は二十二名でした。来年度は、より多くの方が参加できるよう、開催日の設定等に配慮をしなければと感じました。

今後多くの方にご参加いただけるよう、より充実したセミナー開催をめざしていきたいと考えております。

協会職員一同、皆様のご参加を心よりお待ちしております。