

平成 27 年 8 月 23 日(日)

(第 21 号)

ワンネット通信
NPO ワンストップリーガルネット

発信者 理事長 大内田 治男
E-mail ouchidaoffice@kce.biglobe.ne.jp
電話 0942-39-0926 FAX 0942-31-5336

国際標準 ISO の「コミュニケーション」から学ぶ

永田 公男

企業の製品品質、安全、環境などのマネジメントシステムを構築するとき、ISO(国際標準)の要求事項では、“コミュニケーション”の重要性を強調しています。

次に、コミュニケーションの不適切な事例 A,B を示します。

(事例 A)―地方の神社のお祭りで、多くの運営委員が参加して、民家の軒先や鳥居に沢山の提灯を取り付けています。電線が高い位置に配線されているところはやむを得ず、事故が発生しやすい為、禁止されている脚立の一番上の天板に立ち上がり取り付けました。

昨年の反省会で、高く配線したところは、提灯を取り付けるとき、一時的に電線を下げることができるよう改善するように「発注責任者(事務局)」に文書で申し入れていました。「発注責任者」は、電線架設請負業者に改善するように口頭で申し入れたとのこと。後日、配線請負業者に確認しましたら、「一度架設した電線を下げるのは大変だから、高いところの提灯取り付けは専門業者が行うので、運営委員は低いところだけ実施すればよい」と「発注責任者」に口頭で、回答していたとのことでした。改めて「発注責任者」に確認したところ「高いところは、専門業者が提灯を取り付けるとの話は、請負業者から聞いていない」とのことでした。

(事例 B)―ご承知の福島県での原子力発電所爆発事故は、未曾有の被害を出しました。肝心な冷却設備は、3段階の対策がとられており、「3段階目の冷却タンクがうまく作動しておれば、大災害は発生していなかった可能性が大きい」といいます。その3段階目の冷却タンクを作動させる方法を関係者が理解していなかった」との報道がなされました。原子力発電所を設置した初期では、3段階の冷却設備のことを関係者が理解していたかもしれませんが、担当者が交代したため、問題が発生したときに、誰が3段階目の設備を作動させるのかあいまになり、手順の理解や日常訓練もおろそかになっていたようです。

ISO の英文の規定を和訳する時、communication を和訳辞典にしたがって「伝達」と訳さないで、「コミュニケーション」とカタカナ書きにしています。「適切なコミュニケーションをとること」とは、こちらの伝達したいことを、該当する相手が十分理解し、納得しているか確認することを要求しているためです。必要なものは文書化し、相手が理解していないのであれば別の言葉で言い換え、絵なども併用して理解・実行・維持できるような方法で、意思の疎通を図る必要があるのです。

最近の出来事も含めて、わずか9文字の「コミュニケーション」の言葉にも深い意味合いがあることを、今回取り上げました。

●入会者、退会者のご紹介

初めまして税理士の寺田 辰男です。

私は昭和15年2月生まれの75歳です。昭和45年1月久留米市通町4丁目で開業し、螢川町から通町7丁目に移り、現在の寺町が開業20年目から45年目を進行中です。税理士会本部役員を20年余り、久留米支部役員を32年間勤めて今年退任しました。

趣味の方は、3年ほど前に囲碁を止め、現在は九州の登山だけとなりました。今年は既に25回、山行きを楽しみ、以前より短時間で登頂できており、自然の恵みを満喫できるようになりました。ストレス解消と気力・体力の充実に役立っております。

福岡県弁護士会の紛争解決センターの専門委員としての研修会で知り合った大内田さんのお誘いで、今回入会させていただきました。初心に帰って勉強する心算ですから、どうぞよろしくお願い申し上げます。

寺田辰男税理士事務所

〒830-0014 久留米市寺町1番地10 大久保ビル1階

Tel 0942-33-5413 Fax 0942-33-5400

お疲れさまでした。ありがとうございました。

杉野 登實子さん(行政書士、〒830-0012 久留米市日の出町65番地、電話0942-34-9511)は、平成27年7月31日付けをもって退会されました。杉野さんは平成17年、ワンネット設立の同人として参加、監事などの要職を果たしてこられました。ありがとうございました。

日野 眞郷さん(行政書士、〒830-0038 久留米市西町836番地6、電話0942-34-1112)は、平成27年7月31日付けをもって退会されました。日野さんは平成24年8月1日入会。以来、無料相談会の相談員として率先垂範、相談業務に当たられました。ありがとうございました。

●「外国人によるパネルディスカッション」ごあんない

ワンネット主催「第11回在住外国人によるパネルディスカッション」は、9月5日(土)午後2時より開催されます。今回は、6人のパネリストのみなさんにスポットを当ててみます。

ステファンさん・・・ニュージーランド出身の男性で、阪神・淡路大震災の3日前に交換留学生として初来日。98年結婚。高1の女の子と小5の男の子のパパ。佐賀県吉野ヶ里町の浄土宗・西光寺の僧侶(法名は法道)です。「年金のことは気になるが、悩みの無い人はいないと思う」。

ニールさん・・・ロンドン出身の男性で、サイクリングとフットボールが大好き。在日 15 年でずっと久留米に住んでいる。日本人の妻と 2 人の子がいる。ロンドンやニューヨーク、シドニーでワインビジネスに携わった経歴を持つ。今は赤ちゃんから大学生まであらゆるレベルの英語教師をしている。

ボルツさん・・・フィリピン生まれ、ハワイ育ちのアメリカ人男性。ハワイ大学で日本語を専攻し、在学中に留学経験あり。05 年に来日し福岡、佐賀の小中学校で ALT(外国語指導助手)として働き、現在は上智福岡中学高等学校に在籍。2 年前に結婚。8 月に赤ちゃんが生まれた。

ヘラスさん・・・スリランカ出身の男性で、奥さんもスリランカ人。郷里の Kandy は、まち全体が世界遺産に登録されていて、特に仏陀の歯を祭る仏歯寺が有名。03 年に来日後、鳥栖の弘堂国際学園、沖縄の名桜大学を経て、現在は鳥栖にある貿易会社で自動車の販売を行っている。

白尾ジェスイリンさん・・・フィリピン・マニラ出身の女性。日本人との結婚を機に来日、在日歴 27 年。3 人の男の子がおり、26 歳の長男は夫が経営するリサイクルショップで働き、自分も訪問介護 2 級を取ってパートで働いている。

顧 紅英(コウエイ)さん・・・中国出身の女性。久留米大学大学院を卒業後、大手企業の翻訳業務を請負うなど日本で仕事を続ける。在日歴 16 年。現在は永住権を取って、日本と中国の架け橋となるよう、起業も視野にいれて奮闘中。

そんなパネリスト 6 名の意見をまとめるのが岩坂浩子コーディネーターです。

岩坂さんは、福岡の放送局でテレビの仕事に携わり、その後 Dreams FM のパーソナリティーを経て、現在は久留米大学の講師。それぞれに色々な経験をしながら日本に長く在住しているパネリストから“目からウロコ”の話を、たくさん引き出していただけるものと期待しています。

最後に会員のみなさんへ。

当日は、午後 1 時からの会場作り、来場者の受付、終了時の撤収作業などお手伝いが必要です。できるだけ多くの方のご協力をお願いします。(担当:平木 正史)

久留米市在住外国人調べ(2015年3月31日現在)

順位	国籍	世帯数	人口	男	女
1	フィリピン	514	891	96	795
2	中国	541	836	292	544
3	ベトナム	304	323	205	118
4	韓国	129	248	125	123
5	ネパール	182	213	159	54
6	ブラジル	28	47	26	21
合計	52カ国	1897	2890	1096	1794

●8月の無料相談会

8月の「暮らしの無料相談会」は8月12日(水)10時30分～15時、市民活動サポートセンター「みんくる」で開催。田村公証人と15人のワンネット会員が訪れた市民の相談を受けました。

この日参加した会員は、宮川、橋口、中村妙、鹿子生、栗林、大内田、神野、平木、松枝、平野、永田、古賀信、坂井、古賀隆、田中(敬称略)でした。

相談に訪れた人は17人で、相談件数は合計20件。相談の内容は遺言・相続8件、成年後見2件、離婚3件、その他7件(内訳は会社設立、交通事故、労働問題、行政相談、金銭問題など)でした。みなさん、お疲れさまでした。

次回は9月9日(水)です。受付当番は田中、永田両会員です。よろしくお願いします。

また、9月の公証業務相談は9月16日(水)14時～16時、市広聴相談課の予定です。この日の相談員は田村公証人と、ワンネットは執行会員です。よろしくお願いします。

26年度「暮らしの無料相談会」総括

理事長 大内田 治男

ワンネットの主事業である「暮らしの無料相談会」は、会員の真摯な支えから市民の信頼度を増し、相談者が増加の一途を辿っています。30人の会員は多士済々の専門家で、しかも相談者への接し方、丁寧な回答などが好感を呼び、市外からの来訪やリピーターとなっているのです。

平成26年度(26年8月1日～27年7月31日)の実績を見ても、相談者数は183人(1回平均15.3人)、相談件数220件(同18.3件)で、これを相談員174人(同14.5人)で対応していることとなります。内訳は遺言・相続118件(総件数の53.6%)、離婚32件(14.5%)、成年後見12件(5.4%)、年金5件(2.3%)、その他53件(24.1%)。その他の中には、相続税改正に伴う問題、金銭トラブル、不動産問題、雇用問題、さらには外国人問題などと広がりを見せています。

盛況の要因は、何といても会員のみなさんによるものです。26年度には、行政書士3人(うち1人は中小企業診断士兼任)、ボランティア活動家、弁護士2人、コンサルタントと合計7人が新たに入会されて、相談領域が大幅に広がったことで、文字通りあらゆる相談に対応できる体制を築きつつあります。

また、相談事業の充実として26年7月には、相談員と執行部との密接な連携を提案。「何かの連絡、問い合わせは事務局までお電話ください」と明記したパンフレットやワンネット名刺を相談員が手渡すようにするなど、息の合った配慮が相談に来た人の不安を取り除き、継続相談(相談者の約1割)や市外からの相談者増(同じく約1割)となって現れているようです。

これから、さらに内部研修を充実させ、相談員間の情報共有を密にしながら、地域社会に貢献していきたいと考えます。お気づきの点は遠慮なくご発言いただき、共に進んでいきましょう。会員のみなさんに感謝申し上げます。

●寄付のご報告

今回、下記のとおりワンネットに対する会員からの寄付がありましたのでご報告します。ありがとうございました。(敬称略)

受取日	氏名	金額(円)	内訳
27年7月21日	宮地 信太郎	20,000	受託事務

●Eメールでも配信します「ワンネット通信」

「ワンネット FAX 通信」は、間もなく3年目を迎えます。会員のみなさんのご支援のおかげです。ありがとうございます。

もとより、会の風通しを少しでもいいものという“社内報”ですが、今回から久留米市広聴相談課、久留米市社会福祉協議会、久留米観光コンベンション国際交流協会、久留米公証役場、みんくるなど、ワンネットと関係の深い団体にもご笑納いただければとお送りすることにしました。伝達手段の希望は、いずれもEメールです。

そこで、会員のみなさんに提案です。手軽さということでこれまで FAX だけで配信していますが、Eメールがいいとおっしゃる会員にはメール配信でお送りしようと考えています。ついては、メールでの配信希望の方は、下記まで送付先アドレスをお知らせください。

ouchidaoffice@kce.biglobe.ne.jp (大内田事務所)

(追伸) 会報の名前ですが、これまでの「FAX 通信」ではそぐわなくなります。ついては、今回発行の第 21 号から「ワンネット通信」に改称させていただきます。よろしく申し上げます。

「ワンネット通信」に対するご意見、ご感想をお待ちしております。