

役場の対人援助論

(4)

岡崎 正明

(広島市)

窓口からの小唄

～その1～

チャンネルはそのままで

お役所というのはいろいろなお客さんが来る所である。老若男女、病気の人、妊婦さん、外国人、業者の人などなど。

窓口に来るいろんな人の話を聞き、いったいどんな用件なのか、何を求めてきているのか……。職員はそれをできるだけ早く把握しなければならない。なぜなら割合多くの方が「何かのついで」に役所に来ているからだ。のんびり余裕を持って来ている人はどちらかというところ少数派。確かに自分がお役所に行く時も「出かけるついでにちゃっちゃと済ませるか」くらいの意識のことが多い気がする。

お客さんの話を聞いて速やかにご希望の手続きをするか、適切な窓口・担当者に繋げる。あまりもたついていると機嫌を損ねてトラブルに発展してしまうから、これは窓口対応の大切なポイントだ。な

にせ相手は「ついで」に来て「ちゃっちゃと済ませる」つもりなので、これが予想に反して時間をかけると、実際の時間よりも長く待たされる感覚になってしまう。

しかし、じつは役所の職員は自分の担当している制度のことしか、あまり詳しくない。ましてや隣の係の仕事なんかまったくとっていいほど分からない。

お客さんが「〇〇手当の申請のことで」とか「××受給者証の再交付を」とか明確に言ってくれれば問題ないが、いつもそうとはかぎらない。だってお客さんは職員よりさらに制度のことを知らないのだから。

こないだ、こんな年配の方が来られた。「あの、黄色いこんなやつ。あるでしょ。あれが見えなくなって……」

Aの証書のことか。それともBの受給者証のことだろうか。まずは障害者手帳を持っているか確認するべきだろう。とりあえず実物の見本を見せた方がいいかもしれない……。0, 5秒くらいの間にそんな考えが頭をよぎる。

「病院で見せるものですかね？これくら

いの大きさで」

「そう、そう」

すんなり答えにたどりつけることもあるが、上手いかないこともある。それはお客さんが嘘をつくからだ。もちろん悪意はまるでない。使い慣れない行政用語や、やたら長い漢字の制度名のせいで、間違いや勘違いはしょっちゅう起こる。本人は「年金」といっても、別の手当のことだったり。先日は「心臓にヘルスマーターが入っている」と熱弁する方が来られた。たぶんペースメーカーのことだろう。体重計を体の中に入れる話は聞いたことがない。こうなるとちょっとした推理小説だ。

推理に大切なのは想像力と洞察力。そして柔軟な思考。確かにそうだが、しかしそう考えるとあまり自信がない。小説を読んでも、私は犯人が謎解きの前に当てられたことがほとんどないのだ。2時間ドラマなら配役で大抵想像はつくのだが。

だからイメージとしては推理小説というよりも「カーラジオのチューニング(チャンネル合わせ)」のような気がしている。ダイヤルを右に回したり、左に回したりして周波数を合わせ、ひとつのチャンネルをクリアに聴くように。窓口でも探り探り質問をし、相手の話を次第にクリアにしていく。言い方を変えたり、物を見せたり、事情を詳しく聞いたり。相手のチャンネルにこちらが合わせる感じである。いくらこちらが正しい行政用語を使っても、通じなければ意味がない。

推理小説はヒントもくれないし質問も受け付けてはくれないが、窓口のお客さんはお互いに用件を解決したいパートナーだ。質問すればいくらでも答えてくれ、ヒントを与えてくれる。あとはこちらがひとつずつ可能性を狭めていく質問をしていけばよい。こう考えると気分が楽だし、何より実際に合っている感覚がするのだ。

たしか県立広島大学の加茂陽先生もソ

ーシャルワークスキルの話で「トラッキング」という技法の話がされていた。学術的な話は苦手な私だが、それに近いのではないかと勝手に解釈している。

窓口からの小喃

～その2～

目的か手段か

とある学校関係者の研修会へ参加したときのことだ。難しい保護者への対応について意見交換がされていた。事例では、子どもへのモーニングコールを依頼してくるなど、困った要求の多い保護者とどのように関係を築くか、といった話がされていた。門外漢の私に第三者的な意見が求められたため、思わず勢いでこう述べた。

「確かに保護者と良好な関係を作るのは望ましいことだけど、一番大切なのは子どもにとって良い教育、良い状態が保てること。保護者との関係作りはそのための手段なので、無理やりに仲良くななくてもいいのでは」

会場の受けはイマイチな感じだったが、その後出席者の一部から「とても納得できた」と言っていた。

もちろん保護者と良好な関係が築けるに越したことはない。しかし現実はその甘くない。意見の食い違いもあれば、理不尽な要求もある。だが学校にとって一番の目的は「子どもに良い教育環境を提供すること」のはずだ(もちろんここでの「教育」とは狭い意味での学習面ではなく、もっと総合的なもの)。それが達成されればいいのだ。ならば多少保護者と学校が緊張関係でもアリなのではないだろうか。その方が、互いに相手の目を意識して自助努力を惜しまなくなるという良い面もあるかもしれない。大事なのは子どもの教育であり、親と先生が友達に

なることではない。

自分で言っておいてなんだが、目からウロコであった。なぜなら私自身が同じようなことでよく混乱していることに気づいたからだ。

児童相談所にいた頃から、私は「お客さんと信頼関係を作らなければ。ジョイニングしなければ」という思いが強かった。

もちろんそれはとても大事なことであり、相手と信頼関係を築くことで相談業務というのは非常にやりやすくなる。解決への道もはやまるかもしれない。しかし「信頼関係」を意識するあまり、相手の機嫌を損ねないように・・・と考えることが増えてしまう傾向があった。

だが「信頼関係作り」は手段であって目的ではない。問題解決に役立つのであれば、ときには緊張感が高まるような対応も選択肢のひとつである。相手との関係を大事にするあまり、本来の目的（問題解決）がぼやけてしまっただけでは意味がない。

同じようなことがほかにも世の中のいろんなところで起きているんじゃないか。例えば「発達障害の診断」や「虐待の認定」。これらもそのこと自体は、対象者を支援するためのひとつの手段にすぎない。本当に大事なものは「発達障害か個性か」「虐待か躰か」の線引きやラベリングではなく、対象者が「よりよく生きていけること」「安全・安心に生活できること」のはずだ。そのために必要な診断や認定になっているか。支援者として持ち合わせておきたい視点である。

そんな風に考えると、ほかにも手段と目的の混乱はいろいろありそうだ。クレーム、SNSの利用、ダイエット、受験、結婚・・・。みんな手段であり目的ではないはず。だが手段にこだわるあまり、目的を見失って苦しんでしまうパターンがある気がする。

「目的なのか手段なのか」。ときに改めてそう考えると、よけいなこだわりから

自由になって、物事の本質が見えてくる気がしている。