

役場の対人援助論

(1 1)

岡崎 正明

(広島市)

「 対人援助志向を取り入れた 役所の窓口対応の法則 」

その 1

みなさんこんにちは。はじめまして、窓口対応研究家 窓口 博士（まどぐち ひろし）です。今日はこの場をお借りして、私の長年の研究テーマである「役所の窓口対応」について、ご報告したいと思っております。とは申しましても、私もまだまだこの「窓口対応」に関して、すべての真理を明らかにできたとは思っておりません。様々な市民そして職員が交差する「役所の窓口」という特異な空間。そこではただの手続きに留まらない、多種多様な物語が紡がれます。それはときに心ふるわすものであったり、気持ちを温かくさせるものであったり、そして怒りや悲しみの発露であったり・・・。「役所の窓口」は、時代や文化、家族の変化を反映する最も身近な場所のひとつです。その姿はまるで万華鏡のように形を変え、色を変え、留まることを知りません。奥深く、好奇心をつきさせないその恐ろしいまでの魅力に、私は研究者として虜になってしまったといってしまうでしょう。「役所の窓口」の研究は、これからも私の人生の大きな部分を占めるはずで

です。ですから本日みなさんにここで話しする内容も、中間報告のようなものだと思っただけならば幸いです。これから私がご紹介する「役所の窓口」に関わるいくつかの法則は、すべて対人援助の哲学や志向に基づいたものです。したがって窓口で「市民と友好的な関係を築きたい」「効果的に働きたい」と考えている方にとって、必ずや有益なものとなるでしょう（ただしここに書いてあることのみが何の条件もなく「正解」であるなどと思わないことです。今からお話しするのは私が研究・調査して出したひとつの「答え」ではありますが、「正解」は誰にも分かりません。それが人生というものです）。そして窓口を利用する市民としてのみなさんにとっても、それは同様です。相手の「あるべき姿」「望ましい姿」を知っておくというのは、己の行動や困った時の対処の参考に、十分なるでしょう。そして自らがお客を相手に働く場合にも、です。

この報告を書く上で調査に多大なる協力をしてくれた岡崎正明氏に、心から感謝を

伝えたいと思います。

「3分手続」と「10分相談」の法則

役所の窓口には様々なお客さんがやってきました。

若者からお年寄り、妊婦さん。まさしく“ゆりかごから墓場まで”、実に多種多様な用件が持ち込まれます。それらを正確に聞き取って、適切な手続き・窓口につなげる。それだけでもひと苦労です。なぜならお客さんの中には、自分の目的が明確に話せない人や、勘違いから間違った話をする人もいるからです。

もしこのバラエティに富んだ人々を、簡単に種類分けすることができるとしたらどうでしょう。きっと窓口対応に役立つのではないのでしょうか。

その1つが今からお話しする「3分手続」と「10分相談」の法則なのです。

「3分手続」のお客さんとは、「できるだけ簡単に素早く用件を済ませたいお客さん」のことで、役所に来るお客さんの7～8割を占める、多数派です。

もちろん必ず3分で片がつくわけではないですが、しかし長くても10分程度。書類を出すだけなら、1分かからないこともあります。インスタントラーメンの調理時間の如く、テキパキと流れるように話が進み、スムーズに用件が終わることを望むこのタイプのお客さんには、あまり余計なことはあれこれ聞かず、書類に不備がないかなど、適正な事務処理に基づいて速やかに対応することが喜ばれます。

あなたがコンビニのレジで「また揚げ物？野菜も食べた方がいいんじゃない？」なんて健康についてのアドバイスを受けたくないように、「3分手続」のお客さんも役所の窓口で悩み相談や助言を求めているというわけです。

これに対して「10分相談」のお客さんは、少し様子が違います。ひと口で言うのは難しいのですが、あえて言うなら「直接の用件以外に、別の思いを抱えたお客さん」と言ったらいいでしょうか。数でいえば少数派です。

このタイプの方の中には、具体的な手続きが明確になっておらず、「こういう制度があると聞いた」「困ったので役所に来た」と、漠然とした用件を持ち込む方が結構おられます。そのため職員は「どんな状況なのか」「何に困っているのか」など、詳細に事情を聞く必要に迫られます。話しをいろいろ聞いて、使える制度があれば紹介したり、求められれば提案やアドバイスも行います。まさしく「相談」に乗るわけです。

ただ、「相談」といっても、本格的なカウンセリングや治療ではありません。お客さんの方もモヤモヤを聴いて欲しいという思いはありますが、「ここで悩みをすべて解決してもらおう」なんて頭はありません。あくまで役所の窓口ですから。なので時間としては10分くらい。長くても30分程度。大抵は1回限りの面談です。

お話をいろいろ聞いた上で、必要な手続きに進むわけですが、本人のニーズを満たす制度が見つからないなんてことも、もちろんあります。ですがそれが必ずしもクレームになるわけではありません。なぜなら10分相談のお客さんは、制度利用や手続きがニーズの1つではありますが、それ以外に「別の思いを抱えた」方です。その思いをしっかりと受け止め、対応することで納得されるのです。

こう話すと「そんなこと言われなくても分かるよ」と言われてしまいそうです。「急いでいるお客と、悩んでいるお客の区別くらいつくよ」というわけです。

少し経験を積んだ職員さんなら確かにそうだと思います。ただ、実はここからがこの法則の大事なところなのです。それは10分相談のお客さんみんなが、「困ったので来た」「どうしたらいいかわからない」と、分かりやすく10分相談の顔をするわけではないという事実です。

表向きは3分手続の話しぶり。でも実は小脇に事情を抱えており、(無意識に)10分相談を望んでいる……。そんな「かくれ10分相談」とも呼べるような人が、実は結構な割合で存在します。

こういうお客さんは思わぬトラブルに発展するおそれがあります。というのも、職員は3分手続のお客さんだと認識し、良かれと思って必要最小限のことを聞き、正しい回答を素早く返そうとします。ところがお客さんは10分相談の方で、正しい答えを聞きたい以外に、実は「別の思い」があります。「事情を分かっただけ」「こんなはずではなかった」など、複雑な悩みや戸惑いを抱えていることがあるのです。

このため会話は噛み合わなくなり、互いに不全感が生じます。お客さんは「この職員は分かってくれない」となり、職員は「きちんと説明しているのにどうも理解してもらえない」「話が終わらない」といった状況に陥ってしまいやすくなるのです。

また役所の職員は多数派である3分手続のお客さん対応に、どうしても慣れてしまいがちです。「〇〇制度は使えますか？」と聞かれたら、YESかNOか、正しい答えを素早く答えてしまいます。適正な業務を遂行しようとする職員であればあるほど、その傾向があります。判断を求められるお役所の宿命といえるでしょう。3分手続のお客さんはこれでバッチリですが、かくれ10分相談の方の場合、その率直さが思わぬ落とし穴になりかねないのです。

3分手続の方が10分相談の方が一。それを見分けるには、お客さんの話ぶりや様子をよく観察・確認する必要があります。お客さんの発言の意図はなにか。単純に手続きにきただけなのか。それとも真意は別のところにあるのか。私たちはつい相手が「何を言っているのか」(表出された言語・単語)を聞こうとしがちですが、ここではそうではなく、「何を伝えようとしているのか」(意図や思い)を考える視点が必要です。

具体的にいえば『手続きに関係のない話(経緯など)を語りたがらないか』『たびたび話しがそれないか』『正しい説明をしても、話が終われないか』などが、注意すべきポイントといえるでしょう。

お客さんとのやりとりが堂々巡りになってしまったり、なんだか話しが噛み合わないと感じたら、それはひょっとすると「かくれ10分相談」の方かもしれません。そんな時はこちらの話一旦止め、少し立ち止まってお客さんの話をもう1度よく聴いてみましょう。3分手続のようにすぐには終わりませんが、10分も聴けば次第に「別の思い」(=真意・文脈)が明らかになってきます。噛み合わない話を続けてクレームになるよりも、ずっと効果的で効率的な窓口対応となるはずです。

今回はお客さんとの「やりとり」で具体的に使える法則についてお話をしていこうと思います。