

# 役場の対人援助論

岡崎 正明

(広島市)

## はじめに

「福祉事務所」。保育所や障害者手帳・介護保険・生活保護など、誰もが聞いたことのある行政サービスの窓口（お役所）。そこが私の現職場である。

お役所に行く人の用件は大抵が“手続”である。「住民票をとる」「税金・保険料を納める」など、ごく事務的・書類的な行為。窓口対応の時間は長くても十数分そこらであり、そこで家族の事情が語られたり、対応者が質問をしたりすることはまず無い。転入届を出しに行行って「どなたがこちらに住むことを決められたのですか？」などと聞かれた人はいないはずである。

しかし「福祉事務所」は若干違う。無論“手続”が最後にはつきものだが、それ以前に「保育所の空きはないか」「介護が家族だけではできない」「生活がやっていけない」といった“相談事”が時に語られることがある。窓口対応の時間が、1時間以上かかることも珍しくない。そこでは様々な事情・問題が語られ、助言やサービス提供が模索される。

だがけして“治療”や“セラピー”が行われる場所ではない。

「手続以上、治療未滿、時々相談」、そんな感じか。

どこかで聞いたようなフレーズだが、とにかくその辺りが「役場の対人援助」のテリトリーである。

ここではそんな福祉事務所の窓口の現在と、対人援助職の視点から見えてくるあれこれを語り、「役場の対人援助」の可能性を探ってみたいと思う。

## コンテクストを掴む窓口対応

最近よくつかわれるリスクマネジメントという言葉。ときどき勘違いしてリスクを

無くすことみたいに使う人があるが、そうではない。マネジメント（管理・調整）という言葉を使っているように、その意味はゼロにすることではなく「できるだけ減らして、コントロールしたい」ということだ。そもそもこの世にリスクゼロなんてありえない。この瞬間に、自分の上に隕石が落ちてくる確率はゼロではない（かなり低いけど）。

お客様のクレームは、お役所にとって「リスク」のひとつである。だから可能な限り減らす努力をするべきものだが、ある程度は存在し続け、付き合っていないといけないものといえる。

しかし、今よりもっと効果的に減らす道はまだある。数年間福祉事務所の窓口において、そんな思いを抱いている。多くの職員ががんばってよい対応・接客をしようとしているのだけれど、どうも今のやり方は少しもったいないというか、工夫が足りないというか。

お役所ではどこでも大抵「親切対応月間」だとか「さわやかあいさつ運動」みたいないろんな取組みをしている。それはそれで悪いことではないし、かけ声としては間違っていない。民間でも同様の取組みは多い。

ただ、では具体的にどのように良い接客というものをやるのか、となると、あまり明確な答えが準備されていない。業務自体はさんざん合理性や理屈を大事にするのに、である。

そもそも親切な対応とは何を指すのか。正しい敬語とお辞儀の角度のことだけではないだろう。「親切」といわれると、心根とか人柄の問題のようにも思える。他人にやさしさを表現するのが苦手な人もいるはずだ。そんな人はどうするのか。具体化・行動化しにくい目標に思えてならない。

そこでもう少し理屈のある窓口対応があったほうが効果的ではないか。そうして思いついたのが「コンテキストを掴む窓口対応」という視点である。

先ほども書いたが、お役所に来る人は何かの用事がある。窓口で用件を伝え、その用件が済めば目的を達成して帰っていく。非常に分かりやすい。だから通常、来所者の発言する用件の内容（コンテンツ）を正確に捉え、それを満たせばよいはずである。そしてそれならば大抵のお役所はできている。「婚姻届をください」といわれて、離婚届の紙を渡す職員はいない。

それでもクレームが減らないのはなぜか。それはクレームの多くが、「コンテンツ」でもめているわけではないからだ。もちろん手当が出ないとか、用件自体で怒ることもあるが、そうだとするとそこに何か、その人の真意や文脈・意図（コンテキスト）が見え隠れする場合が少なくない。勘違いや誤解、単純な言葉の間違いなども含めると、コンテンツ（表面上の発言内容） コンテキスト（そのウラにある真意や事情）という状況は、かなりの頻度で起こっている。

例えば先日、障害者福祉の窓口で男性の来所者が来て大きな声で話始め、ベテラン職員が対応する場面を見る機会があった。

来所者 「市営住宅に入りたいんだけど！」  
職員 「(？ 係が違うが) どうかされたんですか」  
来所者 「チラシを作れ言われたけど、俺はよう作らんのよ」  
職員 「チラシですか？」  
来所者 「係がまわってくるけど自分はようせん。でも近所の人が『なんでで  
きんのんか！』って怒るから・・・」

よく話を聴くと軽度の知的障害者の方で、地域で一人暮らしをしている方だった。自治会の当番が回ってくることで近所の人とトラブルになったとのこと。最初は興奮気味だったが、職員がしばらく話を聞いていくと、徐々に冷静に。最後には相談機関を紹介すると「ありがとう」とお礼を言って帰って行かれた。

最初のワンフレーズ「市営住宅に入りたい」だけでは、その後の展開は誰にも想像できない。コンテンツだけに注目すれば「ここじゃないんで」と、市営住宅の係に案内することになるが、それで問題解決が本当に図れただろうか。クレームに発展したかどうかは分からないが、まったく違う展開になったであろう。次の窓口でトラブルになったかもしれない。

このベテラン職員は相手の発言の文脈・意図をしっかりと探って理解し、それに応じた対処をした。ただ「ベテランだから」「人柄いいから」だけではなく、コンテクストを掴むという、コミュニケーションの論理から見て、適切な対応をした結果なのである。

福祉事務所には、表向きは手続のことをいうが、実は小脇に事情や問題を抱えたお客さんが来ることが多い。誰にもぶつけられない怒りや不安、「なんでこんなことになったのか」「本当はこんなはずでは・・・」などなど。

そんな本人の真意とか文脈とかを感じとって、ちょっと“聴く”姿勢をもつ。大事にしてあげる。それだけで話がスムーズになり、冷静になれる。お互いの勘違いや誤解が減り、当然クレームも減る。運がいいと笑顔でお礼を言われたりもする。そうするとまた「いい対応をしよう」となる・・・。そんな良い循環ができれば、全体のクレームが起こる確率は、かなり減らせるのではないだろうか。

「親切に」「まごころこめて」のお題目より、「コンテクストを掴む」の方が、論理的で具体的で、取組みやすいと思うのだが。