

役場の対人援助論

(56)

岡崎 正明

(広島市)

忘れられない窓口

窓口現場というところ

今年4月の人事異動にともない、5年ぶりくらいにいわゆる「窓口業務」がある職場に戻ってきた。多くの人が「役所」と聞いて想像するあの場所。銀行のようなカウンターがあり、その向こうに職員がデスクを並べ、一番奥には役付きが来客者に向かい合う形で鎮座する。常に市民の目に晒される現場。そんなところである。

そういえば私が就職した頃は、新人ほど窓口に近い配席で。年数を重ねるとドンドン奥の席に座れ、来客対応の頻度が減るとというのが当然だった（ちなみに支給されるイスも、新人は中古の肘掛け無し・背もたれ腰まで、から始まり、年数を重ねると→肘掛け付き→背もたれが頭まであるデラックスへ…と、ものすごく分かりやすくグレードアップしていた）。今ではそんな謎の年功序列的風習も影を薄め、経験の少ない職員の隣にベテランが座るとか、席順も効果効率を重視する傾向になった気がする。

そんなお役所における窓口は、いうなればそのお役所の「顔」であり、市民と出会う「主戦場」「メインステージ」と言ってもいいだろう。最近ではオシャレな半個室みたいなところもあれば、コロナ以降の影響でパーティションがこれでもかと設置されているところなど、そのスタイルも多様化しているように思う。来所する市民から見れば、構造の新しい古いはもちろんだが、雑然と並ぶ書類や積まれた段ボールや文具、様々なチラシやポスター、働いている職員の姿や態度・表情など、そのすべてが自治体の印象を左右する要素となる。そしてそこでは、さまざまなコミュニケーションが交わされ、時として人の感情を動かすドラマが起こることがある。

20年以上前、当時私が住んでいた自治体に客として行った窓口でのことは、いまだに覚えている。対応した4～50代くらいの女性は、私が必要とする証明書は当日発行できないとサラリと述べた。事前の問い合わせでは、すぐ発行できると聞いていた私は困惑

し、なんとか手立てはないのか聞いたが、女性の態度は変わらず。私が食い下がると、ちょっとポカンとした表情で上司のもとへ下がっていった。私の席から、女性と上司がコチラをチラチラ見ながら相談する姿が見え、女性の表情がヘラヘラと笑っているのが見えた時、沸々と怒りが込み上げてきた。思わず大きな声を出しそうになったが、その後別の職員が出てきてフォローしてくれ、事なきを得たのだった。しかし今でも思い出すのが不愉快な出来事である。

窓口にはいろんな市民がやってくる。急いでいる人も、ついでに寄った人も、間違った部署に来た人も。そして迎える職員のほうにもいろいろあり、新人やベテラン、その手続きの担当でない者、近くをたまたま通りかかった者、別の業務で追われている者など…。そんな複雑な要素も含めた一期一会的な偶然性も、窓口で起こるドラマに影響を与えることとなる。

ある日の窓口で

障害福祉の窓口で働いていたときのことだ。こんな場面を見かけたことがある。

ある日の午後。それは 30 代くらいの男性だった。リュックを背負い、少しくたびれた黒っぽい服を着たお客さんが、フラフラ～と窓口にやってきた。普通窓口に来る人というのは、明確な用件があって真っ直ぐこちらに向かって来るか、あるいはどこに行けばいいのか周囲を確かめながら来ることが多いが、その男性の焦点は定まっていなくて、用事があるのか無いのか一見して分からず、まさしく「フラフラ～」とこちらに近づいてきたのだった。男性の髪は無造作に伸び、手には白いビニール袋を持っていて、中には数種類のお菓子が覗いていた。

私はその姿・視線・言動から、何か障害や事情があって配慮が必要な人かな？と感じた。実際私たちの窓口は障害福祉の部署ということもあり、そういった来客も多かった。他の職員も男性に気づいたようで、私より近くにいた職員が近寄り「何かお手続きですか？」と声をかけた。男性はチラッと職員を見ただけで返事はせず、案内された席に腰をかけた。精神保健福祉手帳を持っている人だった（念のため断っておくが、精神保健福祉手帳を持っている人＝手続きで支援が必要な人ではない）。

男性はしばし袋の中のお菓子を出したり、「今何時？」と別の話をしたりしていたが、少ししてようやく用件について語り出した。ただ、言いたいことが伝わりにくく、職員も男性の求めることがすぐに理解できなかった。そのうちしびれを切らした男性が「だからあ！」と大きな声を出してしまい、それまで静かだった窓口に緊張が走った。他のお客さんも男性の方をチラチラと見ていた。

なんとか男性の用件が分かり、必要書類に記載をしてもらって、手続きのために職員が書類を持って一旦下がると、1 人残された男性はブツブツと何かを言いながら、落ち着いた様子で待っていた。私はまた男性が興奮したり、大きな声を出さないだろうか…と、少し気になりながら業務をしていた。周囲も気にしないフリをしながら、そちらに意識を向けている空気が漂っていた。

そのときだ。1 組の親子が窓口に来てきた。それは 30 代くらいのお母さんと、5 歳くらいの女の子だった。お母さんの方は大きなカバンを肩に下げ、電話をしており、清潔感のある服装だが忙しくしている印象。女の子の方はお母さんの前を誘導するように、スキップ交じりに窓口へと近づいてきた。そしてたまたま空いていた 2 人掛けの窓口ブ

ースに、吸い込まれるように収まった。そこは例の男性のすぐ隣の窓口だった。

男性が大声を出してわずか数十秒足らずのことだったが、少しのタイミングのズレと、お母さんが電話していたこともあり、親子はこの窓口の状況に気づいていない様子だった。席に着くとお母さんは早々と電話を終わらせ、出てきた職員に笑顔で「すみませんが、〇〇のことで…」と用件を述べた。女の子は退屈気味に周囲をキョロキョロしていたが、そのうちに隣の窓口にお菓子がいくつも置かれていることに気づき、興味深そうにジーンと見ていた。

お母さんの方は手続きのことで職員と二三言葉を交わし、必要書類の記載を始めたが、何枚かの書類に記載が必要な手続きで、職員に相談しながら集中しての書類作成となった。なので当然女の子の様子を窺うゆとりはなかった。女の子はすっかり隣席のお菓子に魅せられたようで、食い入るように見ている。すると数秒後、気づいた男性と目が合った。一瞬の間の後、男性は何を思ったか、特に表情も変えず、机に置かれたお菓子のひとつを手に取り、無言で女の子に差し出した（たしか食べきりサイズのスナック菓子だった）。

差し出されたお菓子を女の子は素直に受け取り、しばしまじまじと眺めて表情を和らげ、それから隣のお母さんに「ねえねえ、もらったー」と報告した。

せっせと下を向いて書類を書いていたお母さんは、女の子に声をかけられて顔を上げた。そしてお菓子を認め「まあ！よかったわねえ」と一瞬驚いたように声を上げ、でもすぐ切り替えて男性の方に顔を向け「すみません、なんだか～、ありがとうございます」と笑顔で礼を言い、続けて女の子に「ほら、お礼ちゃんと言った？」と促した。女の子はお母さんに言われて、ちょっと恥ずかしそうだが棒読み気味に「ありがとう…」と男性に向かって言った。

その時の男性の表情は、生涯忘れられないように思う。それまでどちらかというと無表情で、愛想笑いもなく、ちょっと上の空にどこを見ているか分からない視線だった男性が、親子から礼を言われた途端、生気がみなぎるような生き生きとした表情になり、堂々とした笑顔で丁寧に会釈を返したのだった。その姿は声こそ出さないものの（大丈夫ですよ。お気になさらず）と雄弁と語る印象で、まさに“大人のふるまい”といった貫禄があった。

その後、窓口の緊張感は一気に溶け、男性も落ち着いて必要な手続きを済ませ、不穏な様子にも一切ならなかったことは、言うまでもない。

時間にすればほんの5～10分ほどのことだったが、とても印象深い出来事で、この男性と親子に心から感謝を伝えたいくなる出来事だった。

それは何も微笑ましい場面を見たからほっこりした、というだけのものではない。対人援助職を自認する私にとって、この出来事は「ヒトの可能性」「善意を受け取る行為の持つ力」など、様々なことを考えさせてもらう機会となったからだ。

最初は心配な様子でやってきて、不穏な動きを見せ、職員に大きな声まで出して周囲をピリつかせた男性。その時の男性は、コチラから見れば明らかに「支援対象者」であり、弱く・危うく・サポートの必要な存在として認知された。

だが、見知らぬこどもに自らの物を差し出し、素直に礼を受けてさりげない会釈で返した男性は、その場面では他者に善意を示し、見返りを求めずそばにいる隣人であり、親子にとっては「応援者」「サポーター」という立ち位置となった。そして彼が生き生きと振る舞い、表情良くくれたのは、圧倒的に後者の方だった。ヒトのエンパワメントに大切なことは何か？を、専門職としてまざまざと感じた瞬間だった。

もし、あの親子がお菓子を断っていたら？知らない他者とはできる限り関わらない昨今の風潮であれば、十分起きうる可能性だ。母親にとっては、ひょっとしたら迷惑だったかもしれない。アレルギーとか、お菓子に関するその家庭のルールもあり得る。だが、どんな思いがあったかは定かではないが、親子は男性の善意を受け入れた。想いを受け止め、関りを持つことを許容した。その上で「ありがとう」と、承認・感謝を伝えた。

私もときどき他者から助けてもらうことがある。電車で席を譲ってもらう、エレベーターで先に出してもらう、お店の出入り口でドアを開けて少し待ってくれる。ありがたいこともある反面、実は状況や場面によっては逆に通りづらかったり、ちょっと余計だったりすることもあるのだが、よほどの外れでない限り、「ありがとう」と伝えるようにしている。それは感謝を伝えることが相手の存在や想いを肯定し、勇気づけ、応援することになると信じているから。そして私たちの社会が他者に興味を持ち、善意でつながる習慣を持ち続けて欲しいと考えているからだ。

だからあのお母さんがお菓子を返さず、自ら感謝を伝え、さらにこども自身にも感謝を伝えるよう促してくれたこと。そしてそれを受けて男性が本来持っている力を発揮し、生き生きと笑顔で応じたことがとても嬉しく感じられた。

以前どこかで「頼りがいのある人は、元々頼りがいのある人なわけではない。誰かに頼られることによって、頼りがいのある人にしてもらうのだ」と聞いたことがある。支援や心配を受けやすい人が、その立場に慣れてしまう半面、誰かを支援したり心配したりする経験が積めないのは当然だ。支援の仕事をする人間として、肝に銘じておくべき言葉だと思う。

事件も変化も、相談室じゃなく窓口で起きる！？

何事も継続するのが苦手な私も、気づけば役所生活 20 年以上。おかげさまで忘れられない窓口対応の思い出も、いくつかできた。

同じ障害福祉窓口での思い出でいえば、何度も何度も息子の障害者手帳を紛失したと、再発行を繰り返す 80 代の女性のことは印象深い。月に 1 回以上手続きに来る中で話を聞いていると「自宅に幽霊が入ってくる」「炊飯器のご飯を食べたり、障害者手帳を盗って行く」との語りが。いきなり否定してもいけないので、話を聴きながら徐々に関係を作っていく、最終的に地域包括支援センターを紹介。認知症の支援や見守りにつなげることができた。今思えば、最近よく言われる「8050 問題」の実際のケースだった。

高齢福祉の窓口でも、いろんなことがあった。繰り返し制度へのクレームを言う男性に、粘り強く職員みんなで対応していたら、横に座った強面の別の市民が「うるさいよアンタ！」「クレマーか！」と一喝し、それまであんなに強気だった男性が、シュンとなって退散したこと。ホームレスのおばあさんを説得してなんとか受診させ、その間に持ち物から身寄りへの連絡先を調べて、弟さんが会いに来てくれたときの、おばあさんの穏やかな表情。どれも貴重な経験だ。

児童家庭相談の窓口にいたときには、児童相談所とはひと味違う支援の現場であることを思い知った。確かに家族支援に関する専門性や権限などは、児相に優位性があるが、児童家庭相談窓口では、「手続きのついで」や「買物に来たついで」に顔を出してもらえ、または声をかけて関りが持てるという、敷居の低さや日常性の高さがあり、その立ち位置が大いに役に立った。

例えば施設入所させているこどもの、引き取りへの葛藤を語るアルコール依存の50代の母親と、毎週1～2回は窓口で会話することができ、生活習慣の一部になっていたケースがあった。

母親は窓口に寄る度に、施設や児相に対するグチを話したり、依存症治療への不安を話してくれたりした。その中で作業所の紹介や、こどもの引き取りに向けた準備も話し合うことができた。この頻度や生活への密着度は、児相ではなかなか実現しにくいもので、他にも特段相談や用事は無くても、相談員と話したくて定期的に寄ってくれる保護者が何人かいた。その関係は「役所の人」というより、「たまに会いたい近所の人」というものに近く、まさに伴走し、寄り添う支援だと感じた。

突発的な事件も、思わぬラッキーな出来事も、なんてことない立ち話も。ごちゃまぜのおもちゃ箱のように、なにが出てくるのか分からないのが、「窓口」という開かれた場なのだろう。

そんな偶然性のある支援の場であるからこそ、起こる「ハプニング」が「支援の端緒」に変換できる力があるのだと思う。支援が専門分化し、整えられ、仕組み化する流れを否定する気は毛頭ないが、診察室や相談室のような、安全・ニーズ・契約に基づいた関係だけで、世の中の「支援」すべては語れない。それはもっと多様で、雑多で、自由かつお互い様的な、そんな懐の深い領域のような気がしている。