

月刊社会保険 12月号

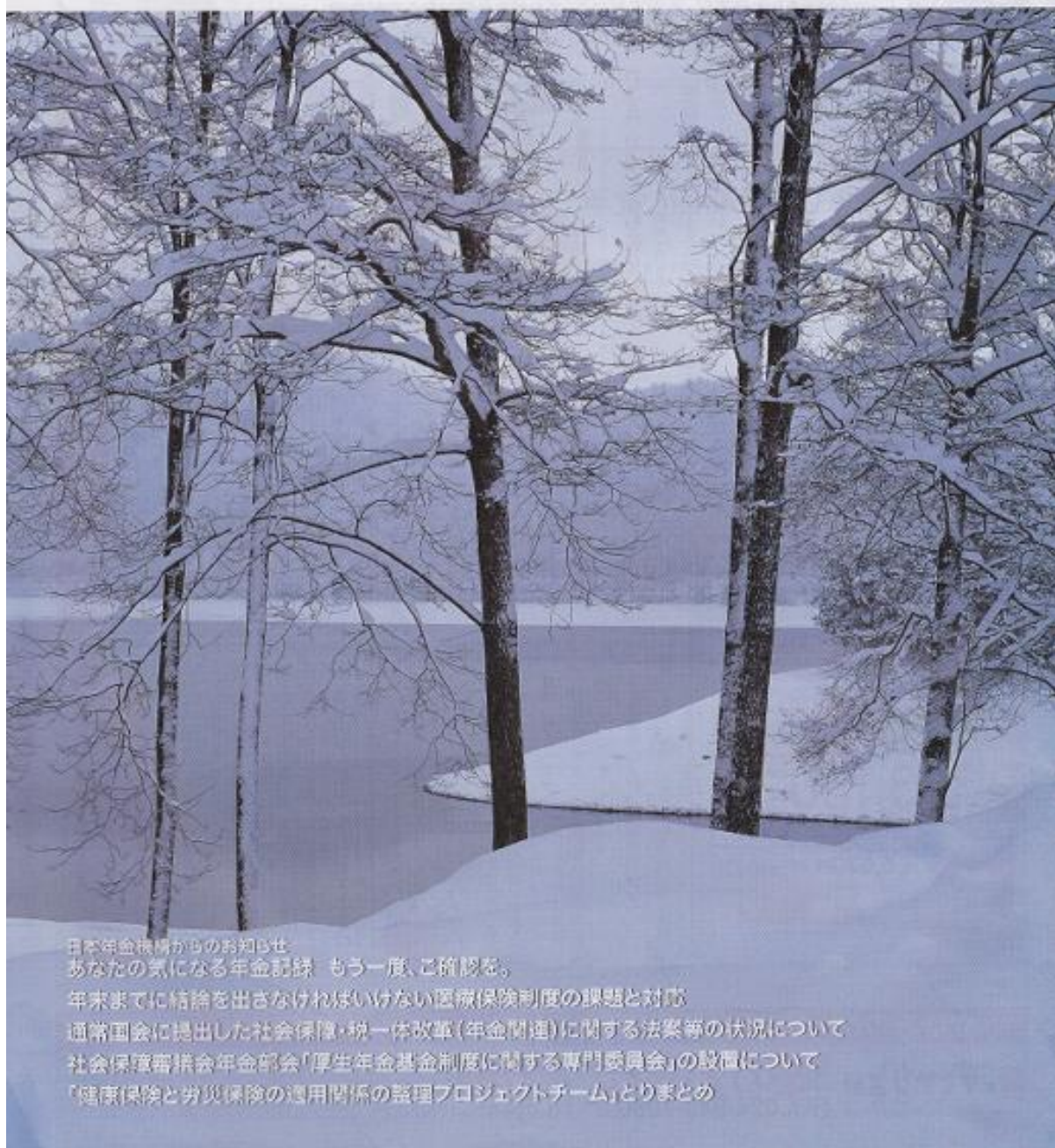
昭和25年9月1日第3種郵便物認可 平成24年12月1日発行(毎月1日発行)第63巻第12号通巻749号

ISSN0569-6963

月刊 社会保険 12

2012 VOL.749

社団法人
全国社会保険協会連合会



日本年金機構からのお知らせ
あなたの気になる年金記録 もう一度、ご確認を。
年末までに結論を出さなければいけない医療保険制度の課題と対応
通常国会に提出した社会保険・税一体改革(年金関連)に関する法案等の状況について
社会保険審議会年金部会「厚生年金基金制度に関する専門委員会」の設置について
「健康保険と労災保険の適用関係の整理プロジェクトチーム」とりまとめた

クレームをチャンスにどう変えたか

第8回

役所も苦情対策を学べ

市役所の玄関や駐車場で、数人の市民が集まりこんな騒ぎが聞こえた。

①「いわれてみればそうね」「そうでしょ」「何様だと思ってるのかしらね」

②「役所内ですれ違っても、あいさつひとつしねえよな」「そうだろう」「俺なんかうるさいから、目をそらされるよ」

③「街灯が切れていたので、担当課に電話したが、交換になかなか来ないのよ」「仕方なく、地区の代表に頼んだら1時間で来たわよ」「相手次第ということか、一般市民は無視されてるのかな」

④ 住民票を取りにいったら面倒くさそうに立って「何ですか」「住民票の申請書はどれですか」「そちらのテーブルにあります」といい噂

に戻った。見つからないので再度聞いたら「その黄色の用紙ですよ!」といやがった、どうして最初から黄色の用紙といわないのか、あのときは期にきた。市民の方が気を遣ってるよな」

⑤「とにかく仕事量の割に人員が多くアンバランス、それにだから歩くく、うちの親方ならじやされるぜ」

⑥「道路補修に向かうときか」「そうそう、ここにして軽いのを持つてな、監視だけなのによ」「そんなことだから、歳を重ねることに、自分は偉いと勘違いして威張るんだ、おかしいよな、そのくせ、長いものには巻かれてる」

●市民が声を挙げはじめた

今まで寂然だった市民が何かに気

付いたのです。それを、口にしました。聞いています。

これは、苦情が猛烈になってくる前兆です。ついに、最後のクレーム「モンスタースタービール」(一般市民が、日本国中で声を挙げはじめたのです。大震災後の国の動き、行政の動きが不信に変わる要因だったのかもしれない)。

でもまだ市町村の行政では、職員が通れば、口をつくむから被害は形になっていないでしょうが、やがて標的にされた者は苦境に立ち、それに耐えられず休職者が出はじめるといふ、学校と同様の最悪のシナリオだけは避けたいものです。

9月11日に新聞紙上をにぎわしたのは「市民サービス低下懸念」「公務員「休息時間」19自治体で存続」と

いう記事が載りました。多くの市民にはわけのわからない見出しで、内容を見ると「今どき」という記事でした。労働基準法に決められた無給の休憩時間のほかに、その自治体では、有給の休憩時間があることに驚きました。一般企業ではこれを「サボリ」といいます。市民が騒がない理由は、1742市町村ある自治体の中で、それがあつたのはたったの19カ所ですから話題にならないはずですが、しかし、それがあつたのは6市と偏っています。

新聞社の質問に対して、廃止に向けて検討中」という回答がありました。記事を受けて読むと、人事院が廃止を通過したのは平成18年ですから、6年もかけて何を検討しているか、その内容をお聞きしたいものです。

メデュケーション株式会社代表取締役
苦情・クレーム対応アドバイザー

関根 真一

ホームページ
<http://claim-sos.ecgo.jp/>

●公務員が苦情の矛先に

職業柄いろいろな業態の苦情をつぶさに見てきました。サービス業は40年も前から苦情対象の職業でしたが、変化が起こり、医療機関に向けられるようになったのは今からおよそ15年ほど前からです。そのとき、病院や医師は慣れてたものです。その裏には、医師は敬意の念をもって見られていたこと、仮に過失があっても医師は医療法で守られていて、公になることが少なかった時代が続いていたからです。

しかし、過失が公になりだすと騒ぎが膨らみ国も無視をすることができなくなり、すでに掲載しましたが2007年には「医療安全」の義務化が実施され、それ以降患者が守られる立場になってきたのです。その結果、訴訟で医師の敗訴がぐんと増えているのが実情です。その間、病院をはじめとした医療人の対応は、後述面では大きく進歩しています。

一方、10年ほど前から「モンสเตอร์ペアレント」という学校保護者の苦情が爆発しました。それがいまま少し落ち着きつつあります。落ち着いたといっても件数は高止まりです。しかし、教師も学んだ結果、昨年は休職者の精神疾患率が若干ですが下が

りました。ただ、反動は若い教師に現れています。それは保護者にあわせる腰の引けた存在が目につくようになったのです。この国の先を憂いなければならぬのでしょうか。

私は、ここ4、5年、次は行政に目が向くと予測していました。そして、その職業が最後の苦情の矛先になります。

本来市民のために役立つ職員でなければならぬのですが、どうも長い歴史から思い違いが起きている。高度成長期には公務員の賃金が一般企業より低い時代であり、その関係で不満をいわれなかったのです。しかし、バブルがはじけ不況時代に入っ

てからは逆転現象が起き、つぶれない会社、年功序列、職任せ、有給消化、残業なしの好条件は、今では考えられない羨望の職業なのです。一方では、全国的に人口の減が目立ってきましたが、職員数は極端な削減には至っていません。

私の町では、単純に計算すると1職員の対象人数が1000人を切っている状態で、これでは苦も無いと感じます。もちろん数ではなく、内容であり、職の領域が違ってもわかっています。数は数です。それも住民不満のひとつになっています。

それだけならそれで取まるのですが、悪しき伝統は「頭をさげない」ことが引き継がれていることです。役所の「お客様」は市民・住民だということにまだに理解されていない、顧客不在なのです。

どこの首長選挙も自身の資金カットを公約にする時代になりました。なかには6割カットで当選した方もいますが、職員の資金カットを公約にする人はいないようです。選挙に勝つための資金カット、首長1人のカットでは経費面で大きな効果はないでしょう。

●公務員が暮らしくくなる時代

苦情は、最初書いたような内容が多くを占めますが、それ以外にも「感じが悪い」という苦情は絶えません。

役所内でも人事異動が頻繁に行われます。そのとき感じるのですが、例えば以前水道課にいた方が異動になり税務課などに行くと、過去にさまざまな状況で支えあった仲でも、まるで他人のように振る舞う者がいます。またその逆もあり、つい先日まで威圧的な態度の課長が、直接関係する課の長になると手のひらを返したように行動します。これらは内部に詳しい人の感情ですが、もっと

ひどいのは首長と親しい住民には優しく、逆の派閥の人には冷たい態度が目につくのが実態です。

ともかく今私がお伝えしたいのは、公務員にとっては暮らしくくなる時代がそこまで来ているので、それをしつかり受け止めるには、行政のお客様は市民だということをお忘れなく、というものです。

こんなお話を聞きたいと思います。総務課長に「岡根さんに苦情対応の講演をしてもらえないか。ただし今年予算を考慮しながら」と、命じた議員の首長がいます。その首長とは、地元の選挙時にご縁ができたのですが、その方は合併時住民の少ない村の首長でしたが、見事当選をしました。その方の最初の取組みが「あいさつ」だったそうです。

それから6年、徹底した指導は、その役所の職員の礼儀止しと、笑顔、声の明るさに表れています。役所に入ると、なんとなくこちらが照れくさいほどです。これは私の知る限りどこの町役場でも市役所でも経験がありません。埼玉県の手町としておきますが、お気付きになったら、ぜひ訪ねてください。一般の役所にはない不思議な感じに陥ります。

(つづく)