

# お役所の対応で感じたこと

久しぶりに自分が住んでいる以外の役所に行く機会がありました。大阪市内のある区役所で、新しく就任された区長さんから高齢者施設や介護のことで話を聞きたいということでお邪魔しました。

初めて行くところですから勝手がわからず多少の不安もありましたが、思っていたイメージが覆されました。正面玄関入ってキョロキョロしていると受付の方が近寄ってきて、どちらへお尋ねですかと問いかけてきました。区長との面会を伝えると場所を教えてもらいました。面会時間に少し早かったので待たせていただきますとソファに腰かけて周りを観察することにしました。

区民の方が次々に入って来られて様々な窓口へ向かいますが、少し高齢の職員の方が窓口へ丁寧にご案内、その系の職員の方が立ちあがって(これまでは窓口で座って待っているというイメージ)出迎え対応していました。また区民の方が書類に書き物をして迷っているような素振りが見えたら、近寄ってお声がけしてサポートしていました。とてもいい感じでした。

時間になってエレベーターで区長室のある4階に上がって、「区長さんにお会いしに来ました」と職員に声をかけると、すぐに伝わり、区長が部屋から迎えに出てこられてご挨拶となりました。

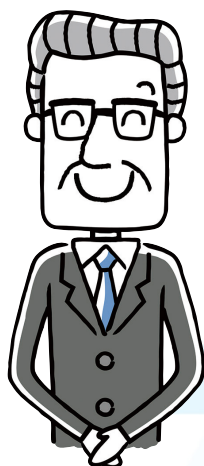
打ち合わせが終わって帰る際も区長、保健福祉課長さんがエレベーター前まで送ってくださいました。私の認識不足だったかもしれませんが、最近のお役所はサービス精神を大切にしておられるように感じました。



仕事上、様々な公的な施設や民間の会社へお邪魔しますが、なかなかこういう気持ちの良い対応をしてくれるところは少ないものです。

高齢者業界の講演や、介護業界で営業面や運営面のコンサルティングをよく行いますが、その時に会社の玄関先、受付の対応が一番だと、なぜそれが大事なのか話をしますが、気が付いていないところが多いように思います。気が付いていても注意していないのかもしれませんが。やはりその対応が良いところは評判が良く、業績も好調を推移しているように感じられます。身近なところでは病院や競争が激化するドラッグストア、スーパーも接客や接遇に力をいれて実践しているところが目立ちますが、中にはそれらが行き届いていないところもあります。当然そんなところには足が向きませんし、その悪さ加減を誰かに伝えてしまうこととなります。悪い評判の口コミは、良い評判の3倍のスピードで流れていくといわれています。

「慣れ・ダレ、乱れ」がないようにトップや責任者層が常に気を配っていかなければ、評判の悪い、業績の上がらない会社に陥ってしまいます。あなたの会社、事業所の玄関先、窓口を時々観察してみることも大事ではないでしょうか。その昔よくいわれた「お役所仕事の」になっていませんか？ 最近問題になっている「カスハラ」(カスタマーハラスメント)のきっかけになることが、こうしたところに潜んでいるかもわかりません。いずれにしてもいつの時代も教育、研修そして継続する仕組みが大事だと思った出来事でした。



長嶺 堅二郎

