

「小さな気づき」

平成28年2月7日

皆さんこんにちは。2016年がスタートして早くも二月になりました。いかがお過ごしですか。最近、本当に一年を短く感じます。そんな年ごろになったのです。そんな私の最近の体験を聞いてください。

私は、とある検査の必要があって病院に行きました。着替えて診察室の前で待っていると、看護婦さんから検査室に行ってくれと指示ができました。場所を聞くと「その角を曲がった先」と教えていただきました。

この先に検査室があるんだと思いながら角を曲がると、いくつかの検査室があってどこに入ればいいのか分かりません。戻って正しい部屋を教えていただいたのですが、ちょっと不親切に思いました。

看護婦さんは受診している科から診察室は分かるだろうと思われたのでしょうか。あるいは何回もその検査室への行き方を説明しているので、簡単な説明でもそこに行くのが当たり前だと思われたのでしょうか。

一方、こんな思い出もあります。私が、純朴だった高校生のころの話です。

バイクの免許証を取るのに住民票が必要になり、村役場に行きました。でも、その窓口がどこか分かりません。周りを見ても案内板もありません(実は見のがしていただけたのですが……)。

人に聞くのも恥ずかしいと、玄関のあたりを行ったり来たりしていました。本当にうぶだったと思います。今でしたら近くの職員さんに「住民票はどこで交付していますか」と尋ねるでしょうね。

当時の私は人に聞くこともできずにとまどっていました。その姿に気づかれたのか一人の職員さんが近づいてこれ「どうしたの」と優しい口調で聞いてくれました。まるで小さな子どもへの対応ですね。でもその言葉はとてもうれしかったです。

この二つの出来事には、少し差があります。それは、相手の立場になっているかどうか。それを気づくかどうかです。例え何百回繰り返した説明でも、聞くほうは初めてかもしれません。その場所に来てもどこへ行けばいいか分からない人もいます。尋ねられない人だっているのです。そこに気づくかどうかは、とても大切なことだと思います。

私たちの仕事でもそんな気づきは大切です。でも、仕事に追われています。伝票を書いたり整理したり、パソコンに集中していればまわりを見る余裕がありません。そんな私たちのまわりでまごついている人はいないでしょうか。

また、地域住民へサービスを提供するとき、地域の人たちの意見が十分反映されているでしょうか。集まりにきて意見が言えない人もいます。黙っている多くの人の意見より、声の大きな人の意見でものごとが決まることもあります。

自分たちのまわりでとまどっている人はいませんか。そこに気づいて意見を汲みあげることは大切なことだと思います。

今の私も日々の仕事に追われています。そのせいか人が足りない、予算が足りないという言葉をよく使います。まわりを見る余裕もありません。

しかしこれからは自分のまわりを見わたし、小さな気づきを大事にしていきたいと思います。それが地域住民の皆さまへ質の高いサービスを提供することにもなりますし、なにより安心を与えると思うのです。

これからは、相手の立場に立った小さな気づきのできる人になりたいです。