



学校教育目標 かしく たくましく 心豊かな 児童の育成
目指す児童像 瞳・笑顔・汗・会話 きらきら輝く 鈴谷の子

令和5年4月28日号
家庭数配付

鈴谷小だより

令和5年度 第2号

さいたま市立鈴谷小学校 ☎852-5675

鈴谷小Webページアドレス

<https://suzuya-e.saitama-city.ed.jp/>



何に寄り添うのか

校長 中田 清人

先日の日曜日、車のエンジンをかけると、エンジンの警告灯が点灯していることに気が付きました。何度か試してみましたが、警告灯が消える様子はありません。車はひとまず動きそうでしたし、馴染みの販売店は自宅のすぐ近くでもあったので、悪いなと思いながらもアポなしで相談に行くことにしました。

車を駐車すると、近づいてきた販売店の男性に「アポなしですけど、見てもらえますか？」とお願いしてみました。

すると、男性は少し戸惑った様子で、「メカニックのことは私は分からないんです。少し様子を見てもらえますか。今日は、予約がいっぱいなので、改めて、整備の予約を入れてもらえますか。」との対応でした。

「少し様子をね……。分かりました。改善しないようなら、また連絡しますので、相談させてください。」心細い気持ちでしたが、押し掛けたことへの後ろめたさもあり、私はその場を立ち去ることにしました。

3時間程経ってから、再びエンジンをかけると、警告灯は点いたままでした。今度は、電話で相談することにしました。

電話をかけると、今度は、販売店の女性が対応してくれました。先ほど、販売店に伺ったことや警告灯が引き続き点灯していることなどを伝えると、「(点検や修理は)早い方がいいですよ。いつ対応できるか確認し、改めてご連絡します。」とのことでした。「早い方がいいですよ。」と寄り添ってくれたことが、少しうれしく感じました。

しばらくしてかかってきた販売店からの電話は、先ほどの女性からでした。「あいにく、直近で木曜日の対応となります。」とのことでした。正直、「まいったなあ」と思いました。そうは思いながらも、「ご対応ありがとうございます。それでは、木曜日の夕方伺います。ところで、車には乗らない方がいいんですよね？」とアポイントを取り、質問してみました。

女性は、「できればそうしていただいた方がよろしいかと……。」と申し訳なさそうな声で言いました。

私は、その女性を困らせるつもりはなかったので、「分かりました。では、よろしくお願います。」と電話を切りました。そして、この場合のよりよい対応とはどのようなものだったろうかと考えてみました。

まず、「メカニックではないから分からない」という言葉には、仕方がないと思うものの、少しばかり残念な気持ちになりました。「様子を見てください」という対応には、それで安全面は大丈夫なのかと心配もありました。私の車を先に見てくれとわがままを言うつもりはないけれど、「ちょっと後回しになりますけど、確認しますから、安心してください。」等、顧客の困り感に寄り添うことは重要ではないかと考えました。販売店の女性の「早い方がいいですよ。」は、そういう意味では寄り添う対応だと言えます。しかし、私が最も不安だったのは、私の車が、このままだとどのようなトラブルに陥りそうなのかが、全く分からなかったことです。「爆発する」ことはないとしても、「路上でエンストしてしまう」かもしれないなど、どんなことが想定されるのかが、全く分からないのが不安だったのです。

私は「何を困っているの?」「私たちには何ができますか?」と尋ねてもらいたかったのだけれど、まず、自分の都合を突き付けられたことに、大切に扱ってもらえていないなと寂しい気持ちになりました。

私は、こうした対応を学校はしてはいないかと自問自答してみました。同じように、自分の都合を優先させる言い方をしていないだろうか、相手に寄り添う対応をしているだろうかと考えました。

このことを通して、私は、子ども達や保護者の皆様から相談を受けた際、相手が何に困っているか、何を求めているかを察して意を汲むことこそ、まずは大切なことではないかと考えました。そして、そういうことのできる人間を、私たちは育てたいのだからということを改めて教えてもらった気がします。