

「電話」

仕事柄、毎日何本もの電話に対応しています。今までを振り返ると、おそらく1万本近い電話に対応してきたかと思います。にもかかわらず、電話が鳴ると少なからず緊張します。



なぜなのか？相手が誰なのか、用件が何なのか分からないから、そしてほとんどがお会いしたことのない相手だから、だと思えます。「商品が故障した」など、緊急度が高く、ご利用者に迷惑をかけてしまう内容の場合は、未だに若干動揺してしまいます。

うれしい事もあります。電話でしか面識のないご利用者やケアマネジャーの方々が、私の名前を覚えていてくださる時があります。訪問したスタッフに、「いつも電話に出る〇〇さんによろしく。」や、「電話で〇〇さんの声を聴くと安心する。」などというメッセージを伝えてくれることがあるそうです。



そんな話を聴くと、肩の力がすっと抜け、心がふっと軽くなります。自分にとってありがたい瞬間です。(2017年2月)