

役場の対人援助論

(2 2)

岡崎 正明

(広島市)

「電話にまつわるエトセトラ」

「はい、もしもし」

この仕事をやっている、「電話」は大切なツールだ。

おそらく使わない日は無いとあっていい。相談のスタートが電話からということも多いし、関係機関と情報交換をしたり、アポを取ったり、何かと便利。最近はメールやLINEなどのネットツールもあるが、それでもやはり公的相談機関では電話が圧倒的に主流だろう。

「電話が嫌い」という人が利用者にも支援者にも一定数いる。確かに顔が見えないやりとりは伝わりにくい。ただ私自身、電話に特段の苦手意識はない。それはおそらく実家が商売をしていたことと、無関係ではないように思う。学校が終わると店の周りでウロウロして育った私は、両親の電話対応をいつも間近に見ていた。

「ねえ、かあさん。100円ちょうだいやあ」

「しつこいねえアンタも。ダメったらダメよね！（ジリリリリン。ガチャ）っはい、いつもあり

がとうございます。お食事処おかざきです！」

0.5秒前のやりとりが無かったかのような切り替え。声のハリ、テンポ。これが仕事。これがお客さんへのあるべき態度。門前の小僧じゃないが、そういう学習を知らず知らずのうちにしてきたのだと思う。

だから勝手な自己評価かもしれないが、比較的カンジ良く電話対応できるほうだと認識している。丁寧だけど固くなりすぎず、相手の調子に合わせて、言いたいことをしっかり聞いて…。

余談だが学生時代、子どもたちが事前に送られてきたテストに答えてFAXで送信

し、それをこちらで採点して、子どもに電話をかけて答え合わせと指導をするという、教材会社のアルバイトをしていた。

アルバイトは皆「フクロウ先生」「リス先生」など、動物の名前がついており、私は競馬好きがこうじて「ウマ先生」と名乗っていた。会社のマニュアルとして、明るく楽しい雰囲気話し、ときには子どもの雑談にも応じなければならないが、中にはやたら事務的なライオンとか、沈んだ雰囲気のウサギとかもいた。

周りが気になってハジケられない種族を尻目に、ウマ先生は「いいね～！正～解♪」などと、快調に飛ばしていた。いろいろな子どもと話すのも、受話器の後ろで家族の生活が時に垣間見えるのも面白かった。

衝撃の電話

だが役所に入り、福祉関係の部署で働くようになると、ことはそう簡単ではなかった。これまでの人生で関わったことのないような電話の話に、うろたえることも多かった。

特に初めて「今から死にます…」という電話を受けたときのことは、強く覚えている。

相手は若い男性だった。ちょっと怒った口調で、「君に言ってもしょうがないが、世の中は不公平すぎる。生きていてもしょうがない」というようなことを話された。

私は心の中で「落ち着け、落ち着け」と落ち着かない口調で唱え、今できる最善を考えまくった。「死ぬと言ってくる人が本当に死ぬか？」「そんなこと分らん」「ひどい病とかなら、発作的にになってしまうかも…」「でも誰かと話したい思いはあるんじゃない？」「彼が思いとどまる気になるにはどうしたら？」「止めて欲しい？」「ヘタなことを言って逆効果になったら…」グルグルと考えが回るが、正解など分からない。誰にも相談できないし、関係機関にまわすわけにもいかない。

私はとりあえず「死にたいと思うほどの辛い思いをされたのですね…」とセオリー的な共感の姿勢を伝え、しばらく話を聴いた。

それから「そんな辛い状況でも、あなたは電話してくださったんですね」と感謝のようなことを伝えたとする。そして「自分が死んでも誰も悲しまない」という彼に、「しっかりと思いを話してくださる様子から、とても誠実な方という印象を受けます。少なくとも私はもしあなたが亡くなられたら、非常に残念に思います」というようなことを伝えたと記憶している。

彼は死ぬとも死なないとも言わず、「分かりました」というようなことを言って電話を終えた。10～15分程度の話だったと思う。

彼がその後どうなったのか。当然私には知る由もなく、あの対応が良かったのかマズかったのか、いまだ分からない。しばらく悶々としていたが、毎日相談が次々と入る中で、良くも悪くもそれは次第に薄れていった。

あの電話が私に人の相談に乗ることの重みと、答えの出ないことを抱えて働くという現実をつきつけてくれた。そういう大切な体験だった。

マニュアルなんかない

そのほかにもいろいろな福祉の現場で働き、いろいろな電話を受けた。

精神障害で極度の躁状態の男性は、こちらが相槌を打つ間も与えてくれない、まさしく本物のマシンガントークだった。本当にどこで息継ぎをしているのか？という勢いで30分以上ぶっ続けで言葉を撃ち出してくる。そのエネルギーに圧倒された。大きさではなく、人間の能力のすごさを感じた。ちなみにマシンガントーク（talk：会話）というが、マシンガンスピーク（speak：話す・演説する）という方が、正しいのではないかと思ったりする。少なくともその時の電話で、私は彼とトークできた印象が無い。

児相時代にも記憶に残る電話はいろいろある。子どもの保護のことで意見が対立している親御さんからは「お前の家族がどうなってもいいんだな！」と脅され、背筋が冷たくなる経験もした。

たびたび「隣から子どもの泣声がある」と連絡してくださる女性は、よくよく聞くと誰もいないはずの空き室や、壁の中から声がするとの話で、どうも統合失調症の症状で幻聴が聞こえているらしかった。しかし本人は本当に聞こえている感覚だし、心配して連絡して下さっているのだから「勘違いですよ」と言う訳にもいかず、その都度お話しはちゃんと聴いて、その方の治療が進むよう関係機関につないだ。

解離性障害（いわゆる多重人格）の女性からかかってくることもあった。別人格が勝手に買物をするので、気づいたら見たこともない商品が多量にあり、困っていると彼女は話した。母子家庭のお母さんだった。

彼女は過去に性暴力の被害に遭い、気がついたら襲われている自分を、天井から自分自身が見下ろしていたという。私は解離性障害の方への対応を学んだことなどなく、もちろん職場にそんなマニュアルは無かった。

私は相手が本人であれ別人格であれ、ただただなるべく丁寧に話を聴いた。別に自慢ではなく、それくらいしかできることがなかった。そして、自分は子どもの養育者として失格なのではないかと心配する女性に、彼女の努力や、できている点を労って返した。子どもたちはいろいろ問題を抱えながらも、がんばって学校に通っていた。

高齢者の相談窓口では認知症の方や耳の遠い方への対応に困ることがあった。電話の第一声から「なんで私はそこに電話したんじゃろうか？」という、禅問答のようなこともあった。10秒前に言った事も記憶に残らず、同じ話しが何度も続く。そんな時は、「それはもう、うかがいました！」なんて言っても逆効果なので、くだけた方言でなるべく明るく聴き返した。電話の相手は話の内容そのものよりも、受け入れてくれているかどうかの雰囲気や大事にしている、声のトーンや抑揚などで、敏感にそれを察知している感じがした。

ある1人暮らしのおばあちゃんは、「家には食べ物も水も無い。助けてくれ！」と訴えられた。実はそのお宅にはヘルパーも定期的に入り、食べ物も飲み物もきちんと確保されているのだが、朝起きて1人だと不安になるらしく、頻りに電話をかけてこられた。「ヘルパーさんが行きますよ」と最初は説明していたが納得してくれない。「アンタが来てくれんのか！」と食い下がるため「行きます！」と半ば売り言葉に買い言葉で伝えると、ようやく落ち着かれた。

翌日万一の事があってはと訪問すると、当然そんな電話のことも、私の名前も忘れていた。（ですよね…）

それからは『正しい説明』よりも、『安心できる言葉がけ』を優先させた。

役所の電話は誰でもかけることのできる開かれたものだ。老若男女様々な人がかけてくる。切迫した話もあれば、要領を得ない話、ときにはイタズラみたいな電話もかかる。これがどこかの企業のカスタマーセンターのようなところであれば、かけてくる人間の目的はおおよそ絞られるのでマニュアル化しやすい。しかし役所の、とくに福祉関係の部署ではなかなか難しいように思う。

個人的には安易なマニュアル化よりも、職員同士でスキルの共有を図る方が役に立つように思う。ちなみに私が大事にしているのは、想像力を最大限に駆使して相手の状況を汲むこと。そして会って話すときよりも少し多弁に、たびたび復唱をしたり、声のトーンや言い方で、こちらの雰囲気や伝わるような表現をしたり。その程度だ。

受話器からのぞく人生

この仕事を始めて 15 年。受けた電話は数え切れない。仮に 1 日 1 件相談電話を受けたとしても、3000 件以上は話を聞いた計算になる。簡単な問い合わせや、事務連絡まで入れれば、その数倍になるだろう。

そんな数多くの電話を受けていると、時に忘れられないお話を聴かせてもらうこともある。

ある高齢女性から、市内中心地から少し外れた A 地区について、こんな問い合わせがあった。

「A 地区で入居できる高齢者の施設は無いかな？または建設予定などは無いかな？」

A 地区には認知症のためのグループホームはあったが、電話の相手は認知症ではない。地区にはそれ以外に高齢者施設はなく、できる予定も聞いたことが無かった。私は、「どうして A 地区でお探しののですか？近隣の別の地区ならあるのですが…。A 地区が便利がいいからですか？それとも、以前お住まいになっていたとか？」

とたずねた。女性は「違う」と言い、少し躊躇しながら（でも聞いて欲しいという感じで）、「子どもにも内緒なので絶対に口外しないで欲しい」と念を押し、堰を切ったようにこんな話をされた。

「私は戦前 A 地区にあった私立高校に通っていた。貧しい家の出だったが、勉強ができたので、両親が苦勞して私をその学校に入れてくれた。学校では級長をしたり、成績も優秀。特に国語は学校でも 1 番で、担当教師に褒められた。担当教師は大学を出たばかりの若い先生で、次第に距離が縮まり、高校を出たら結婚しようと言われた。とても優しい人だった。教師の母親は、息子が貧しい家の娘と結婚することに反対だったが、それでも彼は結婚しようといってくれた。しかし戦争が始まり、働き手だった兄が徴兵され、私は田舎に帰らなければならなくなった。私は学校を退学し、教師に別れを告げて実家に戻った。その後私は親の勧めで見合い結婚をし、子どもも生まれた。教師はお金持ちの家の婿養子になったと、噂で聞いた。今でもときどき思う。あの時退学しなければ、田舎に帰らなければ、どんな人生だったろうかと。学校は移転して A 地区には残っていないが、あそこの河川敷や古い並木といった風景は、

担当教師との思い出がつまっている。そこで残りの人生を過ごしたいと思って…」

私は黙って話を聞いた。おそらくそれは、何十年間、誰にも語られることのなかった話だ。そんな貴重な話を聞かせてもらえることが、大変ありがたい仕事だと感じた。そしてこれは、電話というツールだからこそ聞けた話のように思われた。

電話ではできない話。

電話だからできる話。

いろいろあるが、他人の人生について聞かせてもらう仕事の大変さと醍醐味を、今日も噛みしめながら受話器をとっている。

※ ご紹介した話は個人情報保護のため改変してあります。