



お子様ランチ

先日知人から、以前ネット上で話題になった以下の話を紹介されました。とても有名な話で、皆さんの中にはもうご存じの方もいらっしゃるでしょうが、私はその時初めて聞いて、涙が止まりませんでした。

東京ディズニーランドに、ある若い夫婦が訪れました。彼らはディズニーランド内のレストランで「お子様ランチ」を注文しました。お子様ランチは「9歳以下」とメニューに書いてあります。対象外から注文された場合、マニュアルでは「恐れ入りますが、お子様ランチはお子様用ですし、大人には少し物足りないかと思われるので・・・」と言って断ることになっているそうです。しかし、アルバイト（キャスト）の青年は、マニュアルから一歩踏み出して尋ねました。「失礼ですが、なぜお子様ランチをご注文なさるのですか？」すると奥さんは次のように答えました。「死んだ子供のために注文したくて。私たち夫婦には子供がなかなか授かりませんでした。求め続けてやっと待望の娘が産まれましたが、身体が弱く一歳の誕生日を待たずに神様のもとに召されたのです。それから私たち夫婦は毎日泣いて過ごしていましたが、子供の一周忌を迎えて、いつか娘を連れて家族で行こうと話していたディズニーランドに行きたいと思いました。娘に食べさせてあげたかったお子様ランチを思い出に・・・」そう言って奥さんは目を伏せました。

キャストの青年は「そうですか。では、召し上がってください。」と応じました。そして、「ご家族の皆さま、どうぞこちらへ」と家族テーブルに夫婦を移動させ、それから子供用の椅子を一つ用意しました。そして、「子供さんは、こちらに」と、まるで亡くなった子供が生きているかのように小さな椅子に導いたのです。しばらくして、運ばれてきたのは三人分のお子様ランチでした。キャストは「ご家族でゆっくりお楽しみください」と挨拶して、その場を立ち去りました。若い夫婦は失われた子供との日々を噛みしめながら、お子様ランチを食べました。

後日、この夫婦からディズニーランドに手紙が届きました。「お子様ランチを食べながら涙が止まりませんでした。まるで娘が生きているかのように家族の団欒を味わいました。こんな家族団欒をディズニーランドでさせていただけるとは、夢にも思いませんでした。これから、二人で涙を拭いて生きて行きます。また、二周忌、三周忌にも娘を連れてディズニーランドに必ず行きます。そして、いつか、この子の妹か弟もつれて遊びに行きたいと思います。」

※裏面に続く

切り取り線

子供たちのための、意見・提案・要望・校長に知らせたいこと など

2022年10月14日（ ）年（ ）組 児童氏名

※メールでも随時受け付けております。kosaki-k@sendai-c.ed.jp（校長直通）

私はこの話に触れて、人情味あふれるキャストの青年の行動に胸を打たれたのはもちろんですが、ここで取り上げたのは、その感動を紹介したかったからではありません。彼の行動から、組織の中で働く個人としての在り方について、私がこれまで常に心がけ、職員にも働きかけながら共通理解を図ってきたことと重なるものを感じ、深く印象に残ったからです。

この青年の行為は、従業員としてのマニュアルに従わなかった規則違反です。もしも、青年がマニュアルに従ってお子様ランチの提供を断ったとしても、規則に従った正しい行動で何の問題もありませんし、丁寧に断れば、夫婦も納得したことでしょう。しかしそれでは、この感動や心の交流は生まれませんでした。

現場の最前線で働く者が、職場のマニュアルや規則、責任の所在等に縛られるのは至極当然のことです。それは安全や効率のためだったり、権限を限定して職員管理に利用するためだったりなど、その目的や位置づけは様々ですが、今回の事例から感じたのは、ディズニーランドのキャストに対する教育や、職場全体が持つ大きな共通理解の存在です。

ディズニーランドにおけるマニュアルは、様々な持ち場や状況に対応するために細かく定められていることですが、あくまでも基本ガイドラインであり、困ったときの拠り所であって、キャストに対しては、もっと大きな共通認識を徹底させる教育が行われているのではないのでしょうか。何の資料も確証ありませんが、それは、「夢の国を訪れるゲストに心から楽しんでいただくために、一人一人を大切に寄り添う」といったものではないかと想像できます。マニュアルや規則云々という前に、目の前にいるゲストが今どういう状況なのか、何に戸惑い、何を望んでいるのか、そこに思いを馳せようとする姿勢が伺え、責任者の顔色やマニュアルの細部を気にする様子は感じられません。責任者への報告が必要だったとしても、よほどの危機対応でない限りは、事後で十分でしょう。その場で、人間として、自分の判断で正しいと思うことを、自信を持って行動に移すことができているのです。

多くの職場には規則やマニュアルが存在し、職位や権限、責任系統などが規定されています。郡山小学校にも、校長を責任者とする職員組織があり、国の方針や、それを受けた仙台市の規則に従って、児童の教育活動を行っています。学校運営において、特に困難な事案に対しては、全職員の力を結集し効果的に機能させる「組織的対応」が必要であることは言うまでもありませんが、日々の職務の中で、私はこれまでも、全責任は校長にあることを前提として「組織として大きな目的、目標を共有し、その共通理解と信頼に基づいて、職員一人一人が判断して行動する」職場づくりを目指し、職員にも呼びかけてきました。

郡山小学校にとって、全職員が心をつなげて守るべきものは、「大切な子供たち」です。その一人一人に個別に寄り添い支援することが、私たちの仕事です。子供たちを大切にするのに、上司への報告や判断を仰ぐ必要はありません。だからこそ、私も含めて、個々の教職員が目の子供たちと接する瞬間の自覚ある対応が重要なのです。

これからも職員と共に、ますます子供たち一人一人を大切にしようと、改めて、強く思っています。