

アンケート調査の実践

活動先：特別養護老人ホーム 長寿の里・十四山など

はじめに

「サービスマーケティング」という言葉を初めて聞いたのは、去年の11月であった。2年次の社会福祉基礎・総合演習Ⅱのオリエンテーションにおいて、「サービスマーケティング」という新たなゼミナールでの学習・活動形態のお話でのことであった。その話を聞いた時、私には他人事であった。私は教職を希望しており、2年次のゼミナールは総合演習Ⅱなので、サービスマーケティングという活動とのかかわりはないと思っていた。しかし、総合演習Ⅱの岡多枝子先生のゼミナールは教職課程を志望する学生が集まるゼミであると同時に、サービスマーケティングの活動も行うことを知り興味がわいた。これまでになかったもの、経験してこなかったことを経験してみたいという好奇心が大きくなり、岡多枝子先生のゼミナールを希望することにした。

1. 成長したこと

私は1年次、地域での生活に参加していなかった。サークルやボランティア団体に加入していなかったし、自分自身、関心がなかったからだと思う。しかし、岡先生のゼミナールに入ったことで、その生活が大きく変わった。フィールドワークとして、篠島や特別養護老人ホームの見学及び美浜の環境調査を行い、地域で活動することが多くなった。このことは私にとって、大きな成長だと感じている。これまでの私ならば、テキストからのみの情報に頼っていた。しかし、地域での活動を行うようになるにつれて、自分自身で確かめ学びたいと思うようになった。こうした思いが、特別養護老人ホームの職員の方々へのアンケート調査につながっていった。

また、どんな活動を行うにしても楽しむようになったと思う。決して、面倒だという思いがなくなったわけではない。活動前には、行きたくないと思うときもあるし、気分が暗くなることもある。しかし、せつかく活動するのならば楽しまなければいけないという思いを持つようになった。そう思うことで、緊張したりつらいことがあったりしても、プラスとして捉えることができるようになった。何でもかんでもポジティブになることが良いというわけではない。いけないこともしっかり受け止めて、自分の力にしていくことが大切だと思う。

全体の中で発表する力も付けることができた。活動前に、全体の前で活動の目的や仮説を発表して周りから意見をいただくことはとても貴重なことだと知った。サービスマーケティングでは振り返りを重視しているので活動後にも、活動の内容や学んだことや仮説の結果などを発表した。全体に発表することで、私の考えの甘さを指摘されることもあった。また、全体から情報がフィードバックされることもよくあり、活動の幅が広がったと思う。日本には、不言実行が良いような価値観があるが、言葉に出して活動しなければ目的を達成できないと感じた。

今回の活動を通して、私は様々なことを学ぶことができたと思う。それは、アンケート調査の方法や集計結果を考察することだけではない。自分自身で施設側にお電話をして見学日時の調整やアンケート調査の依頼を行うことで交渉する力も付けることができたと思う。自分自身で施設側と交渉することは大学という場所でもなかなかない機会である。最初はどうしてもうまく用件が伝わらない、話すことができないこともあるかもしれないが慣れていくことが重要である。

2. 社会的課題

今日の介護現場は、「忙しい」や「3Kの仕事」、「給料が安い」、「人員不足」といったマイナスのイメージが流れている。介護現場の離職率は高いといわれ、人員不足の要因となっているのかもしれない。学会などでも、高等学校福祉科で教鞭をとっておられる先生方で高校生の時期から福祉科目を教え現場に出していくことは「安価な労働力」を作り出しているとおっしゃる方もいる。しかし、高等学校福祉科卒業生だけをいえば決して離職率は高くはない。初任給も平均 16 万円で資格手当や夜勤手当を合わせれば 20 万円を超えるのではないだろうか。では、なぜそういった認識がなされているのかを考えた時にマスメディアの影響が大きいのではないかと考察した。したがって、私は自分自身でアンケート調査を実施し実態を知ろうと考えた。

アンケート調査から介護現場は「忙しい」ことがわかった。では、なぜ忙しいのだろうか。私は「書類記入に時間が割かれている」という仮説を立てたが、それ以外にも休日の委員会活動や研修なども考えられる。また、申し送り・引き継ぎといったものにも時間が割かれているのではないだろうか。

これらのことに関して、私が考えた改善策としてコンピュータの導入である。申し送り・引き継ぎの内容をはじめ、委員会の内容などもコンピュータから情報を得ることができれば、時間的に余裕ができるのではないだろうか。もちろん、情報の漏えいの危険性はある。しかし、それはどんな方法でも付きまとう危険性である。十分なセキュリティと職員の意識で予防が可能であると考えた。

おわりに

この一年間、サービ斯拉ーニングクラスで活動を行ってきた。しかし、私の中では一つの疑問が残っていた。それは、「サービ斯拉ーニングとは何か」というものであった。フィールドワークと何が違うのだろうか。その答えを得ることができたのは、サービ斯拉ーニング・フォーラムでのキャサリン・デニスさんのお話であった。「学生が主体的に、計画の段階から活動していくこと」がサービ斯拉ーニングだと感じた。

また、サービ斯拉ーニングを「サービス」と「ラーニング」で分ける。「サービス」とは、支援であり、「ラーニング」とは、学びである。したがって、サービ斯拉ーニングとは私たちが何らかの形で活動し支援することによって、学びを得ることができる活動であると考えた。しかし、私が行ったアンケート調査は、アンケート調査に協力してくださった施設の職員の方々にフィードバックできていない。今後も活動を続けていき、介護従事者の方々が働きやすい環境へのアプローチを行っていきたい。