

一年間を振り返って

社会福祉学部社会福祉学科 2年 岩田 崇信

活動先：NPO 法人 ふれ愛

クラス：村上 徹也 先生

サービスマーケティングを通しての私の成長と気付きは、相手の立場になって考える事の大切さと、全体を動かすことの難しさ・大切さ、事前準備や現場で課題を発見することの大切さ、さらに私達若い人達の力を強く印象付けたことである。

最初に、相手の立場になって考える事の大切さについてだが、今回私が活動させていただいたふれ愛では、大半が認知症高齢者ということで、「高齢者の立場・目線から考えてどういう企画をやれば喜んでくれるだろうか」ということを常にメンバーと話し合う度に頭に置きながら考えた。また、今回相手の立場になって考える基礎となった部分は、相手が怪我しないように一緒に楽しくやれるような企画をすることである。やはり、相手が怪我してしまったら、私達だけでなく全ての人に迷惑をかけてしまうからである。

次に、全体を動かすことの難しさ・大切さについてだが、私が活動させていただいたふれ愛では有難いことに大問題といったことは無かった。主な理由としては、私達が真剣に企画を立てて実行しているということが、ふれ愛の職員・利用者の方によく理解していただけたからである。また、私達の真剣さ・熱意に対して、ふれ愛の職員・利用者の方が全面的に協力して下さったことにより、大問題が生じなかったのだと思う。もし、私達の真剣さ・熱意というものが無かったならば、ふれ愛の職員も利用者の方も決して全面的に協力して下さらなかつたのではないかと、私はふと思うのである。

続いて、事前準備や現場で課題を発見することの大切さについて、今回私達が活動させていただいたふれ愛では HP がなかったのもので、どのような企画にすればいいか、また施設内はどういった様子なのか、利用者の人数はどれくらいなのかなど事前準備から戸惑いがあった。そこで、活動記録とサービスマーケティング報告会で HP をつくることを提案した所、ふれ愛の職員から真剣に HP をつくるという返答をいただいた。また、村上ゼミでは活動報告だけでなく、研究テーマというものがあり、私のグループは「NPO 法人になぜ若い人が少ないのか」ということをテーマにグループ研究を行った。話し合う度に、なぜといった疑問が沢山出てきた。今回の場合、最終的に活動先の二つの施設を訪問し、直接お話しを伺った結果、両施設の人員募集の方法や働いている職員の年齢などに大きな違いがあり、そこから NPO の雇用条件の課題を理解することができた。このように、自分達で発見した課題がどうして起こるのだろうか、興味・関心あるいは疑問を持ったりすることによって、その課題に対しての原因や対策などを深く考えて追究することができた。

最後に、私達若い人達の力を強く印象付けたことについてだが、昨年のサービスマーケティングと比べて、今年のサービスマーケティングは各 NPO 法人に対して、若い人達の力というもの強く印象付けたのではないだろうか、私は思うのである。実際、ふれ愛の場合、昨年は学生にはお祭りの手伝いに参加してもらうというだけであまりコミュニケーションはなく、強く印象付けるというものではなかったとふれ愛の職員は私達にお話して下さった。しかし、今年は 3 月 11 日に起きた東日本大震災のボランティアに 2 回行った私が、被災

地に行って学んだこと・やるべきこと・経験したことをふれ愛で報告したこと、お祭りの様な大きなイベントが無かったので6日間ずっと職員・利用者さんの側で活動したことからコミュニケーションの機会が増えて、職員・利用者さんに若い人たちの力を印象づけられたように思う。それは、「あの若い学生達は来ないのか」や「あの若い学生達は」と利用者の方たちが職員さんを質問攻めにしたと、活動後にお礼状を渡しにいった私たちにふれ愛の会長である佐々木さんが話してくださったことから感じられた。

それから、活動を通して見えてきた地域活動や社会活動についてだが、ふれ愛の場合は助け合い活動として、たこ焼き屋を運営している。たこ焼き屋をやっている目的は、地域の人達とコミュニケーションを取るためと、たこ焼きを買いに来る人達にボランティアをしませんかと声掛けをしたりするためである。この場合のボランティアは、ゴミ出しや買い出しなどである。また、ふれ愛は今後、障害者支援事業と子育ての支援事業を展開する計画を考えている。さらに、移動販売車を使った事業も考えている。移動販売車に障害者の方達を乗せてやりたいと佐々木さんが私にお話しして下さった。私は、このような話を聞いてNPO法人をもっと知りたい、あるいはもっと様々なNPO法人と繋がりたいという熱い気持ちが出てきたのである。それだけでなく、災害対策においても繋がりたいという部分がある。なぜなら、今回の大震災では多くの方が亡くなっているからである。そのことから、私は少しでも多くの人々の命が救えるようにと考えている。

さらに、私達が小学校・中学校でやった疑似体験のイメージや中身といったものも変えなければならないと思った。疑似体験の場合、高齢者は目がぼやけていて杖をついているという風に設定されているが、しかし、それは高齢者分野のごく一部でしかない。認知症の高齢者や健康的な高齢者といった人達もいる。また、障害者に関しても視覚障害者や肢体不自由の障害者の疑似体験をするが、それも障害者分野のほんの一部でしかないのである。精神障害者や知的障害者の人達もいるのである。しかし、今の日本では、そうしたことを知らない人も多い。したがって、このような人達もいるということをまずは理解することから始めなければならないと私は思う。また、私達の高齢者・障害者に対する固定観念を崩す必要がある。例えば、障害者が外にいると何をされるかわからないとか、高齢者は楽をしているなど、一方的な目線だけで決めつけてしまうことがある。そうしたイメージ・考えを持ってしまうと多くの誤解を生みだしてしまう。そして、近年高齢者は一人暮らしあるいは孤独死などの課題が起きてしまっている。このような課題を私達が必死になって考えて解決していく必要がある。もっと欲を言うと、若い人達が国に対して物申すぐらいの力、あるいは行動力・訴える力を見せつける必要があると私は考える。