

サービスマーケティングをふりかえって

社会福祉学部社会福祉学科 2年 伊藤 更
活動先：知多地域障害者生活支援センター らいふ
クラス：松下 典子 先生

1. はじめに

私は、NPO 法人「知多地域障害者生活支援センター らいふ」で 6 日間活動させてもらった。らいふは、社会福祉法人愛光園の一事業として、直接支援であるホームヘルプサービスやレスパイトサービス、日中一時支援と相談支援などの事業を行っていて、私はその中の日中一時支援で活動をさせてもらい、自閉症を含めた知的障害を持つ子たちと関わらせてもらった。

2. 自分の成長の気づき

私がサービスマーケティングを選んだ理由としては二つあり、まず一つ目は、福祉の現場（NPO）がどういうところでどんなことをしているのか知りたかったからである。もう一つは、普段の生活で自閉症や知的障害を持っている方を目にするのはあっても関わることは滅多にない。だから、この機会に関わってみたいと思ったのがサービスマーケティングを選んだきっかけである。

前期は調べ学習から始まり、活動先の歴史などについて調べたり、自閉症の特徴について調べたりした。活動先の方との打ち合わせもあり、その後事前訪問をし、施設についての説明を受けた。活動前は、利用者さんとどうコミュニケーションを取ればいいのか？などといった不安ばかりが募り、施設で 6 日間活動することが非常に心配であった。実際に活動が始まり、一番悩んだのはやはりコミュニケーションの取り方だった。利用者さんと何して遊ばばいいのか、どうコミュニケーションを取ってどう接すればいいのかわからず、苦勞をし、活動初日は終了した。特に自閉症の子は自分の世界を持っていて、話しかけると邪魔になるのではないかという気持ちもあり、話しかけにくかった。その結果、ただ隣で見守っているだけという形になってしまっていた。徐々に慣れてきて不安も消えたが、担当の子が毎回異なることで、その子に合わせたコミュニケーションの取り方をまた探さなければいけないのが大変であった。自閉症の子と関わって感じたこととしては、思った以上にこだわりが強く、接し方が難しかった。自分の好きなものにしか興味を示してもらえず、遊びを提案しても興味を持ってもらえなかった。また、情緒不安定になると暴れたり、自傷行為に走ってしまうことがあったので、そういうときどう対処すればいいのかわからず、その子の好きなものを持ってきたりして気を引いたりしたが、無理矢理にでもとめた方が良かったのかどうか疑問である。

私たちは、企画として最終日に利用者さんとマスカラ作りを行った。ペットボトルの中に好きなビーズを入れてカラーテープで止めるといった作業で、強制はせずにやりたい子にやってもらおうとしたら、その日居た利用者さん全員が集まり、各々が自分の選んだビーズを詰めていた。そして、作り終わったらマスカラを振って音を出して遊んでいたのを見て、嬉しく感じた。ビーズが危ないのではないかと少し心配だったけど、無事成功して

良かった。

この1年間サービスラーニングの活動を通して、人との繋がり大切さについて気づくことが出来た。クラス内で意見交換をしていると、NPOはたいてい「つながり」を重視していることがわかった。まず、私の場合だと同じクラスの子たち、先生とは少なくとも繋がっている。施設だと、利用者さんと職員、地域との繋がりを持っている。らいふでは、おやつを近くにあるコンビニで買うのだが、それも地域との繋がりでもある。また、サービスラーニングは知多地域のNPOが集まっているのだが、それもまた「つながり」の一つだと言える。ただ繋がっているだけではなく、周りの協力や理解が必要であるということがわかった。人と人が繋がるには、コミュニケーションを取らなければ繋がることも出来ないということがわかり、これは障害の有無ではなく、生活していく上でコミュニケーションは重要ということを学んだ。また、障害を持っている子に対し、物事を伝えるときは「～してはいけない」のように真正面から否定するのではなく、「歩きます」などの肯定で示すなど、はっきりと理解しやすいように伝えて行くことが必要であることを学んだ。否定ではなく、肯定で返すのは難しく、ついつい否定で返しがちになってしまうが、短く、わかりやすく伝えることを心がけるようにすることについても学んだ。

3. 活動を通して見えてきた地域活動や社会活動

らいふでの活動を通して、「子どもたちそれぞれのペースを大切にすることの大事さや「はっきり伝えること」、「コミュニケーションの方法は喋るだけではないこと」、「それぞれ障害の程度が異なるので個人に合わせたペースで接することが必要であり、子どものペースに合わせて動くことが大切である」ということを学んだ。

らいふがあることによって、そこに預けていられる間、親御さんたちは休憩を取る時間や仕事に行くことが出来たり、自分のための時間を確保でき、それによって生活に余裕を持つことが出来るのだと考えられる。そして、子どもにとっても、らいふでの居場所ができ、らいふで自立課題などを行うことによって、社会へ出て行く準備が出来たり、たくさんの人との関わりが出来たりと、親、子どもにもその存在は大きい。そして、その関わり合いが社会に出て行くためのサポート機会を果たしているのだろうと感じた。

また、障害に関して偏見を持っている人は少なくはないので、そういう人にも障害について知ってもらい、障害に対しての理解をしてもらえるには、どうしたらいいのかを今後考えて行きたいと思っている。

私にとってのサービスラーニングはとても貴重な経験となり、社会に出てもその経験を基にさまざまなことに挑戦していきたい。