

サービスマーケティングを振り返って

社会福祉学部社会福祉学科 2年 阿久津 雅俊

活動先：NPO 法人 ひだまり

クラス：野尻 紀恵 先生

私ははじめ、子どもを対象とした福祉を学びたいと思っていた。SL コースの夏季活動先である NPO の中にはそれもあった。それぞれの NPO には人数制限もあったこともあり高齢者のデイサービスの施設、NPO 法人ひだまりを選んだ。高齢者福祉を志していたわけではなかったもので、不本意なところは確かにあった。しかし私はそこでの活動でとても多くのことを学び、高齢者施設としてではなく NPO という意味でのたくさんの気づきがあった。

ひだまりは重度、軽度問わず認知症患者が多い。その中には聴覚障害を持つ方もいた。参加する中で、初日から大切なことを学んだ。それはコミュニケーションをとることが、どれだけ大切か、それがどれだけ難しいか、ということである。その第一歩目は利用者の名前を覚えることだと考えた。名前を呼ぶことで、対峙することが出来、コミュニケーションの第一歩が始まるのである。このような“きっかけ”が高齢者に限った話ではなく、人間関係すべてにとって大切なのではないだろうか。利用者同士の会話は、おしゃべりな方、寡黙な方とのバランスがよく成り立っていて、聴覚障害をもつ利用者との会話も身振り手振りでコミュニケーションをとっていた。これは現場でしか見ることのできないことだろう。

ホームヘルパーなどの資格を僕は持っていない。しかし、利用者の話を聞くことはできるし、トイレ介助は分からなくてもトイレの前まで連れて行くことはできる。可能な範囲で、気づけるようにアンテナを張って支援を行うこと、それができる目を持つことが大切だと思った。

ひだまりは半田市立図書館博物館の建物の中に「喫茶ひだまり」を運営していた。一般的な喫茶よりも廉価でコーヒーや軽食などを提供しており、場所柄や値段の手頃さも相まって、大人だけではなく小学生ぐらいの子どもにも利用しやすい場になっていた。スタッフはひだまりのスタッフだけでなく、近隣にある他の NPO スタッフが手伝ったり、そのスタッフの子どもが手伝うこともある。これにより地域に根付く“場”としての NPO が出来上がっているように感じた。

Be Friends という知的障害者団体とたこ焼きパーティをするという企画もあり、そこでもひだまりが、“場”として存在していた。軽度の知的障害者の方なので介助などはほとんど不要で、名前を呼んで声掛けをして、都市も近いこともあり、友達とたこ焼きを作るような感覚で交流できた。ここでも NPO が、地域に根付き、柔軟に活動していることを学べた。これは夏季 S L 活動の一番の成果だったと思う

それぞれ地域には、必要としているサービスがたくさん偏在していると思う。NPO がとるべき形はそれに気づくこと、それぞれに必要な柔軟な“場”を提供することだと思う。私たちが感じる以前に、そういった社会問題などを感じたことにより社会活動として NPO 発足に至るのだろう。

必要としていること、に気づく力が私以外の活動先でも必要だと感じた人が多かった。言い換えればこれは地域のニーズの把握、ということになる。ニーズの把握のためには何が必要なのか、と考えた時、はじめに感じたかかわり、コミュニケーションが改めて大切になると感じた。私たちがかかわりという言葉と向き合った時、そこには何が必要なのか、と考えた。自分と相手、人と人、あるいは人と人と人が不可欠であるが、ただこれらが存在するだけではそこにかかわりは生まれない。「あ、この人と話したい」と願うことにより、話すという行動に出て、かかわりを持てるのである。

なんとなく漠然と「～したい」ということをウォンツ、はっきりと形に現れた、具体的な必要性を感じている状態をニーズとしたとき、NPO はそれぞれにどんなことを感じ取っていたのだろうと感じた。そこで私たちは NPO 設立用の文書を見つけ、そこにわたしたちが NPO を設立した場合の言葉を当てはめていった。その文書は社会福祉を学ぶ上で大切と言われていることがたくさんあった。現代社会が抱えている問題を示し、解決のための行動を記入、そして対象者に具体的に何を行うのかを記入するという。これに沿って記入すると NPO 設立の文書ができあがる。そこでできた文書はその NPO の基本的な活動の指針、組織としての生命、意思決定と行動を決める基盤となる“ミッション”ができる。どの NPO も設立の際はこのように明記したのである。夏季活動で訪問した NPO にはそれぞれこの姿勢が、表出こそしないものの、そこかしこに見えたのではないだろうか。

福祉には自分と相手が不可欠である。しかし、それは存在するだけでは福祉とは言えない。では、何があれば福祉となりうるのだろうか。私たちは福祉的にとらえることのできる五感と思考が、相手には不幸、ないしは満たされていない状況が必要であり、また、それをアウトプットするだけの力、信頼関係が必要であると私は考える。

SL コースの全体発表を終えて、改めて私はコミュニケーションという言葉に目が行くようになった。発表に足を運んでくださった各 NPO スタッフ同士の交流が活発だとも思い、そういった近隣地域の NPO とのつながりがあることが知多半島の NPO の強みだと思う。その一端には日本福祉大学の存在も関係していると思う。SL の様な活動がつながりのきっかけとなっているのではないだろうか。そうでないにしろ、ひだまりや共育ネット半田等々活動先 NPO では地域と人、NPO と地域、人と NPO をつなぐシステムがとても効率よく機能しているように感じる。しかしこれは学生生活を送る中でもとても大切なことだと、改めて感じるようになった。若者の無縁化が昨今の大きな話題を占めているが、人と人とのつながりはそもそも希薄化しているのであろう。それを解決するには、やはりつながりをつくるためのなにかが、あるいは各々が意図的につくる工夫を凝らすことが大切ではないだろうか。自分たちが学びに行った先で学生が直面している現実問題を見るきっかけに出会っ

た。

地域福祉コースのサービスラーニング活動の一環として私たちは NPO を訪問し、現場を知った。わたしたちが経験した夏休みの 6 日間の活動の中に今まで述べたことははっきりと存在していたのではないだろうか。私は NPO、あるいはそこでの活動を通して、福祉はこういうものなのではないか、と感ずることができた。SL 活動が意義を持ったと思う。