

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 谷口 綾
活動先：NPO 法人 学童保育ざりがにクラブ
クラス：村上 徹也 先生

私がサービスマーケティングクラスを選択したのは、夏休みの現場体験に興味があったからである。机に座って文献を読んだり体験談を聞いているのよりも、やはり実際の現場へ行き自分の目で見て、行動して、感じる事が一番分りやすいと感じ、現場は必ずしも筋書きがあるわけではないから、臨機応変に対応するという事を学べるのではないかと考えたからである。

私は昔から子どもと触れ合うことが好きで、近所の子どもや学校の学童などにも通ったりしていた。だが、私は人見知りをするところがあり、それは大人でも子どもでも変わらないため、活動初日は不安で押しつぶされそうになった。しかし、実際に子どもたちと対面すると、初めて会う私たちに興味を示してくれて子どもたちのほうから寄ってきてくれたり、名前を聞いてきてくれたりしてくれた。子どもたちからすれば純粋に私たちに興味があり、遊んでもらいたいと思っているだけだけど、その雰囲気は私にとってはすごく馴染みやすい雰囲気です。さほどつまずくことなく子どもたちとコミュニケーションをとることができたと思った。また、人間成長するにつれて初めて出会う物や人にどうしても無関心になったり、慎重になったりすると私は思う。しかし、この学童保育の子どもたちのように、何事にも興味を持ち知りたいという意欲がとても大切で、自分をもっと養っていかねばならないと気付かされた。だからこのサービスマーケティングが終わってからの日常生活では、なるべく多くの人と関わるようにしている。

学童保育では、勉強時間・けん玉検定タイム・おやつ時間など、時間単位でスケジュールが決められており、子どもたちは特に自由時間を楽しみにしていた。主にテレビゲームや漫画、トランプやボードゲームなどをして過ごすことが多い。しかし、それらには数に限りがあるためやりたくても時間などで区切って順番交代に使っていかねばならない。しかし、高学年になるにつれ少しずつ自我が見られるようになり、約束を守らずに言い合いのけんかが始まり、言い合うだけでは納得ができずに、最終的には殴り合いのけんかになることも多々あった。最初その場面に遭遇した時、びっくりしてただ見ているだけで止めに入るなんて到底できることではなかった。けんかをしている子どもはお互いに叫びながら涙を流して、どうすることもできない腹立たしい気持ちを落ち着かせようとしているように私には見えた。また、子ども本人もやってはいけないと認識しているにもかかわらず、いたづらをしたりして職員の方々が注意をすれば、口答えや言い訳をして、やめさせるのがとても大変だった。私はこの場面を目の当たりにして、言葉で気持ちを相手に伝えることや、相手に納得のいく説明のしかたの難しさを改めて思い知った。

慣れ親しい友だちと話していても、相手に納得してもらおうように話すことはとても難しいため、身振り手振りや書いたりして伝えることもよくある。ましてやけんかなんてとにかく相手を丸めこみたいという気持ちが強いため、言葉よりも手で相手に危害を加えるという考えの方が先に思い浮かぶと考える。言葉には力があり、相手の心に訴えかける方法としてはなくてはならないものである。時に言葉足らずで上手く伝わらないこともあるかもしれないが、そこで楽な方に逃げるのではなく、諦めずに伝え続けることが大切だと感じた。だが、同時に言葉の暴力というように、簡単に相手を傷つける場合もあるため、言葉選びは慎重に考えなければいけないということを忘れてはならないと私は感じた。

このざりがにクラブで6日間お世話になって気付いたことは、障害を持っている子どもがいましたが、あまりほかの子どもたちと関わる機会が少ないと感じた。食事やおやつの際に、グループの中に入れてもらっているくらいで、ほかの自由時間は職員の方と遊ぶという場面が多々あったように思えた。障害があるとはいっても、とりわけできないことがあるわけではなく、少し他の子どもたちよりも理解して行動に移すという動作がゆっくりなだけで私は思った。なので、鬼ごっこや砂遊びのように、外で体を動かしながら交流することで、障害とはこういうものだという状態を知ってもらい、そこからさらに絆が深まるのではないかと考えた。

近年景気の悪化で両親が共働きでないと生計を立てるのが難しい家庭が増えているが、子どもを預ける学童保育が少なく、その結果待機児童が増加し、働きたくても働けない家庭がたくさんある。そういった現状で、このざりがにクラブは家庭の景気回復に大きく役立っていると考える。このように家庭を支える学童保育はここだけでなく、私たちの身の回りにたくさんあると思われる。特に、民間で地域のために頑張っている学童保育のありがたさを、改めて見直して行ってほしいと強く思った。

子どもとは純粋で、大人の背中を見て成長する。それは、私たちでも例外でないため、自分の行動には責任を持つことが大切だと考えた。また、子どもだからという考え方は捨てて、自分と対等だと考え接することを心がけるようにしたい。同じ立場、同じ目線で物事を捉えることは、相手の立場になって考えることができるため、思いやりなどの気持ちを養うことができると考える。そして、とにかく子どもたちはパワーがあり、元気である。こんなにも体を動かすことが久しぶりだったため、翌日筋肉痛になったりもした。時には勉強のことを忘れて、自分の子どもの頃を思い出しながら、思いっきり遊ぶということも必要だと思った。

最後に、6日間という短い時間ではありましたが、私たちが快く受け入れてくれた、ざりがにクラブの理事長さん、指導員の皆さん本当にありがとうございました。私たちはまだまだ知らないことも多く、役に立つことができたか分かりませんが、この経験はこれからの学習を次の段階へステップアップするために、とても良い経験になったと思う。これからはこの経験を活かしながら、子どもだけでなく、高齢者や障害者といった分野にも視点を置き、福祉をすべての方向から捉えることができるようになれば良いと考えている。