

## 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 前田 幸来

活動先：NPO 法人 東海市在宅介護家事援助の会 ふれ愛

ゼミ：村上 徹也 先生

### ① サービスラーニングを通しての自分の成長と気づき

私が今回サービスラーニングを通して、1番成長したと思えることは、相手、利用者さんに対しても、その人のことを考えて行動するということである。なぜこう思ったかという、サービスラーニング中に私たち学生から発表をさせていただくことがあったのだが、その時受入担当の職員さんから1つ言われたことがある。それは、発表をしている位置、声の大きさに対しての注意であった。私が行かせていただいた活動先は高齢者の施設だったので、その時立っていた位置や声の大きさでは奥の方に座っていらっしゃる利用者さんまでは伝わらないと教えていただいた。その時初めてこの発表は自分たち目線の自己満足な発表にすぎないとわかった。利他の心、誰かのために、利用者さんのためにと考えて行動してきたと思っていたので、この場で相手のことを考えられていなかったことに対し、すごく悔しさを感じた。何か手助けをさせていただく時や、1対1の時などはちゃんと相手のためにと考えられてはいるのだが、発表のように自分から発信していくことに関しては自分からの考えしか持っていなかったと気づいた。それからの行動は、どんな時でも利用者さんのことを考えてやると決めた。そうすると、今まで見ることができていなかったこと、気づけていなかったことまで見ることができるようになったのである。全体へ向けて話している時でも、この利用者さんへは説明がまだ不十分だったかなと思うようになったり、あの利用者さんはあまり興味を持ってもらえていなさそうだから、どうしたらいいかなと考えてみたりと、発信しながらも聞いている側の利用者さんたちの気持ちを考えられるようになったのである。そして、このように相手のことをよく見ることができるようになり、普段、特に何かをしているわけではない時でも、今この方はどう思っているのかなと気になるようになった。

相手のことを考えて行動するには、まず相手のことをしっかり見て気づくことが大切で、それをしないと、ただ一方的な考えでやっている行動にすぎないのだとわかった。これが私のサービスラーニングを通しての成長と気づきである。

### ② 活動を通して見えてきた地域課題や社会課題とその解決のための活動

活動を通して見えてきた課題は、やっぱり地域の方々の理解度や地域の方々とのつながり・交流だと思う。私たちがサービスラーニングで活動させていただいている間、お散歩という形で外へ出かける機会はあったが、特に地域の方々と交流するといった機会はなかった。外へお散歩に行った時も、地域の方に会うこともなく、なんだか孤立感があったことを覚えている。そして、その施設がある場所も目の前が名鉄の線路で少し行ったら大き

なマンションが建っていて、ここが利用者さんの地元なら特に何も思わないだろうと思うが、遠くからや違う地域から来られた方ならもしかすると不安に感じてしまうかもしれないと思った。

しかし活動先のふれ愛ではこの課題を解決させる活動がちゃんと行われていた。まず、地域の方々とのつながり・交流については、私たちの活動中には行われていなかったが高齢者疑似体験という地域の方に向けてのイベントが「高齢者への理解を深め、やさしい街づくりをめざすこと」という目的で行われていることが分かった。ほかにも近くの保育園の園児と交流する機会を作るなどして地域とのつながりを持っていることが分かった。あと、環境の違いに不安を感じるかもしれないという点においては、行事的な活動はないがふれ愛で働いていらっしゃる職員さんたちの対応から大丈夫だと感じる事ができた。なぜそう思ったかという、職員さんたちの皆すごくアットホームな対応を見たからである。家族のような雰囲気ですごく笑顔があふれていた。この雰囲気がとても素敵だなと思った。

このような地域と交流できる場はもっと増やしてみてもいいのではないかと思う。ゼミのメンバーが行った他の活動先のように、お祭りをやって交流するとともに地域の方への理解度を深めることもとてもいい活動だと思う。このようなお祭りも取り組んでみてもいいと思った。地域の方も利用者さんもみんなが楽しめる活動があるといいと思う。

### ③ 自分自身、地域または社会の今後の課題や抱負

今回のサービスマンニングでは、利用者さんとの接し方や相手のことを考えて行動することの本当の意味、時間の使い方、そして地域とのあり方など様々な面で学ぶことができた活動だったと思う。その人その人での対応の違い、変化なども現場でなかったら学べなかったと思っている。そして現場で実際に利用者さんと話したことでより福祉というこの仕事の楽しさを味わうことができたと思う。

だがまだまだ課題があると思う。活動を通しての反省点も職員さんと話している中でたくさんあった。まず、自己開示が大切だとわかった。私は、相手のことを知ろう、知ろうとしていて、自分のことは全然知ってもらおうとはしていなかった。そのことから最初にまず自己開示をして、私のことを知ってもらってから今度は相手のことを1つでも多くのことを知って距離を縮めていくことが大切だと分かった。その中でただ話を聞くのではなく、その相手の気持ちをくみ取れるような、そんな話し方・聞き方ができるようになりたいと思っている。そしてもっと利用者さん目線で考えて行動することが大切だと感じた。今回の活動で本当の意味での相手目線の考え、行動を学ぶことができたので、それをもっと身につけて自然にできるくらいにならないといけないと思った。最後に、もっと積極性が大切だと感じた。何をやるにも初めてやることにはとても勇気がいると思う。不安もあるが、でもやってみないとわからないし、変わっていかないと思う。教える側にとっても、やる気のある人かいない人かといったら絶対やる気のある人に教えたいと思うし、私だったら教えようと思っていたことよりも多くのことを教えたいときと思うだろう。そんな風に思ってもらえるようにもっと積極性を持ってやっていこうと思う。