

サービスマーケティング活動を通して学んだこと

社会福祉学部社会福祉学科 2 年 奥村 和仁

活動先：愛光園知多地域障害者生活支援センター らいふ

ゼミ：松下 典子 先生

私は今回のサービスマーケティング活動を通して様々な経験をさせていただき、その中で新たな発見や気づきがいくつもあった。そのうちの 1 つとして、「話を聞くことの大切さ」という発見があった。サービスマーケティング活動をするにあたって、自分のなかに「せっかく施設に行って貴重な経験をさせていただくのだからどんどん積極的に話しかけないといけない」という思いがあり、活動の前半はとにかくこちらから話しかけることばかりを意識していた。しかし、なかなか振り向いてもらえず、利用者の方に少し嫌な顔をされてしまうこともあった。そんな中で、活動 3 日目に担当させていただいた利用者さんがとてもよくしゃべる方で圧倒されてしまい、こちらから話しかけることが全然できなかった。しかしその利用者さんは 1 日目からかかわってきた方の中で一番楽しそうにっていて、帰り際にも「また来てね」と言っていた。そのとき、今までは自分から話すことだけに精一杯で、相手の話をきちんと聞くことができていなかったのではないかと考えた。そして次の活動からは、利用者さんから話しかけていただけるのを待ってみたり、一度利用者さんの動きをよく観察することを心掛けた。そうすると、利用者さんの好きなことや興味のありそうなものが何かというのが多少分かってきて、少しずつであるが利用者さんとの会話ができるようになっていった。また、話をきちんと聞いて受け答えすることでとても嬉しそうな表情をされる方もいて、相手の話を聞き、しっかりと受け止め、受け答えしていくということの大切さを知ることができた。

ほかにも「一人一人にあったそれぞれの支援方法がある」ということも大きな気づきの 1 つとして挙げられる。6 日間という短い期間の中でも、何人かの障害者の方と関わらせていただき、皆それぞれ過ごし方や考え方、好みが全然違っていった。話すことが大好きな人もいれば、静かに過ごすことが好きな人もいて、みんなと遊ぶことが好きな人、一人であることが好きな人、外で遊ぶことが好きな人がいれば部屋の中で遊ぶことが好きな人がいる、というように一人ひとり一番気持ちよく過ごせる環境を作っていくことが、支援するうえでとても大切なことではないかと感じた。また、次のプログラムを知らせるためにこちらの話を聞いてほしいときなど、言葉だけではなかなか行動に移してくれない人が、絵を使ったり、音を使ったりと、伝え方一つ変えるだけでスムーズな行動となり、本当に一人一人支援の方法が違うのだなということが分かった。そして、その人にあった支援の方法を早く見つけるために、その人の好きなものや嫌いなものを見つけておくことであったり、普段どのような生活をされているかなど、事前によく知っておく必要があると感じた。

サービ斯拉ーニングの活動の中で、「障害」というものに対して地域の方が、あまり良い印象を持っていないのではないかと考えさせられる場面があった。らいふの活動プログラムで近くのコンビニエンスストアに買い物に行ったが、そこで一部ではあるがお客さんのなかに、障害者の方を嫌がるような素振りを見せる方がいて、「少しうるさいよ」と言われてしまうようなことがあり、「らいふ」ではほぼ毎日そのコンビニエンスストアへ行っているということだったので、店員さんはそのようなことはなかったが、まだまだ障害というものが地域へ浸透していないことを感じた。「らいふ」だけではないが、こういった施設はなかなか地域とかかわる機会が少ないように感じるのも、もっと障害者の方と地域の方とがかかわれるようなイベントなどがあるといいのではないかと考える。私も日本福祉大学に入学する前は、障害者の方とかかわったことがほとんど無かったため、障害というものに対して、あまりいい印象を持ってはいなかった。しかし、サークル活動やボランティア活動、そして今回のサービ斯拉ーニングなどで障害のある人とかかわらせていただくなかで、そのような印象を持つことはなくなり、一緒に話したり遊んだりすることをととても楽しく感じるようになった。昔の私のように障害者の人とかかわったことが無く、よくわからないまま悪いイメージを持ってしまっている人は多いと思うので、少し障害者の方とかかわる機会があるだけでも、地域の考え方というのは変わっていくのではないかなと思う。

私はこの1年間、ゼミの活動及びサービ斯拉ーニング活動で様々な経験をする事ができ、たくさん成長できたと感じる。初めは分からないことばかりで、とても不安で緊張していたが、活動のなかでそういったことは次第に消えていき、気分になってしまうようなことは少なくなったと思う。実際の現場で働かされているスタッフさんの動きや障害者の方へのかかわり方を見ることができたことは本当に貴重な経験で、様々なことを、感じ学ぶことができ、自分の未熟さを知ることができた。スタッフの方の話から障害者の方を支援していくということの楽しさ、逆に辛さも学ぶことができた。そしてまだまだ学びたいことがあったこと、なにより、らいふでの活動が楽しかったことから、6日間のサービ斯拉ーニング活動が終わったあと、「らいふ」でアルバイトをさせていただくことにした。そしてサービ斯拉ーニング活動のなかで発見したことを生かして、どのようにしたら利用者さんに楽しく過ごしていただけるかを考えることができるようになったり、その日の担当の方だけでなく、少し周りを見ることができるようになったと思う。また、6日間では見ることでできなかった利用者さんの新たな一面を見ることができたり、初めてお会いする利用者さんとのかかわりもとても新鮮で楽しく働かせていただいている。

活動が終わってからは、振り返りと他のグループとの共有をし、実際に活動先の方々の前で発表を行った。そこでも自分たちでは気づかなかったことや貴重な意見をいただきさらに学びを深めることができた。この経験を今後の学習、そして将来に生かしていきたいと思う。