

サービスマーケティングで学んだこと

社会福祉学部社会福祉学科 2年 鈴木 あす香

活動先：NPO 法人 ネットワーク大府

ゼミ：村上 徹也 先生

私は、このサービスマーケティングで老人介護をより近くに感じる事ができた。今回の活動では、ネットワーク大府にある5つの施設に行かせてもらった。多機能ホーム、グループホーム、デイサービス2つ、キッズクラブに行った。1つのところで深く学ぶわけではなく、色々なところに行って、たくさん経験と学びをさせてもらった。6日間違う事業所に行くので1日も無駄にはできなかった。

まず、私は今まで人見知りで、老人の方との関わりもほとんどなく、何を話していいかもわからずにいた。そのため1日目は自分から積極的に話しかけることができなかった。利用者さんが話しかけてくれるのを待っていた。さらに自分から業務に参加することができずに、スタッフの方の指示を待っていた。しかしスタッフさんの、「こんな経験なかなかできないからがんばって。失敗してもフォローしてあげるから」という言葉で、自分は何をしにここに来ているのかと考えた。失敗してもいい、たくさん話しかけてたくさん学ぶことが大切だと思い、徐々に自分から利用者さんに話しかけ、業務も1人でできるようになった。スタッフさんに言われたことをするのではなく自分で考える力が身についた。

そして自分からたくさん話しかけることでコミュニケーション能力が高まった。人と接する仕事には、コミュニケーションが最も重要だが、それが自分にはこの活動をする前にはあまりなかったことに驚いた。普通ぐらいはできるのではないかと甘い考えを持っていた。そしてできないことに悩んで前に進めなくなるのではなく、できないことについて、なんでできないのか、どうすればできるようになるのかと考えて行動することができるようになった。悩むのではなく、悪いところを見直し、前に進むことが大切だ。

毎日ちがう事業所に行ったので、たくさん利用者さんに出会うことができた。やはり接しているのが物ではなく人間なので、一人ひとり違い同じ人はいない。そのため短時間で仲良くなれる人もいれば、最後まで心を開いてくれない人もいる。心を開いてくれない人がいたとしても、次の日に引きずらないことが大切だと思った。強い心を持つことは重要なことだ。そして1日を振り返り反省することで自分のできていないことや、もっとこうすればよかったという反省ができた。反省をしっかりとすることで次の日への意気込みも違い、前の日に失敗したことを生かせるようになるし、今後の学びにもつながった。

このサービスマーケティングで、自分で考えて行動することの大切さや、コミュニケーションの難しさと重要性、利用者さんやスタッフさんに言われる前に、状況をみて自分で柔軟に行動することの難しさと大切さを学ぶことができた。自分から行動することは勇気がいるし、失敗をおそれてできないときもあったが、社会に出たらそれでは通用しないという

ことを感じた。6日間違う施設に行ったことで、各施設の雰囲気やそれぞれのサービス内容などよりたくさん学ぶことができたし、なによりもたくさん利用者さんと出会うことができた。たくさん利用者さんと出会うことで、自分を見つめ直すこともできた。幅広い福祉を体験することができて、今後の活動につながると思った。様々な施設に行くことができたので、自分の得意なこと、不得意なことをより多く見つけることができたと思う。

視野を広く持ち、色んなところに気配りが必要だ。自分から行動するためには、視野を広くしてまわりの状況を読み取らなければならない。難しいことだが、それによって危険を感じることができ、利用者さんによりよい環境で過ごしていただくことができる。スタッフさんは視野を広くもつことができていて、利用者さんも快適に過ごされていると感じた。自分も利用者さんに快適に過ごして、また来たいと思ってもらえるように、これからさらに成長していきたいと思った。

ネットワーク大府には、地域とのつながりもたくさんある。パンの販売をしたり、麻雀の施設を作ったり、隣にある保育園の子どもたちに来てもらいお遊戯を披露してもらったり、有料ではあるがお弁当を届ける配食サービスなどを行っている。サービスを提供するだけでなく、福祉の人材を育成し、地域の福祉力を少しでも向上できるようにとの願いから、ヘルパー養成研修もやっている。ヘルパー養成研修は、今年で15回目になる。そして共働きのお母さんに代わって子どもを預かるキッズクラブも運営している。特にお弁当を届ける配食サービスに私は興味を持った。独り暮らしの大府に住んでいるお年寄りに推奨しているもので、孤独死を防止するために始めたものである。残念ながら配食サービスを体験することはできなかったが、スタッフさんのお話を聞いただけでも今まで配食サービスがあることも知らなかったので、勉強になった。

キッズクラブでは、子どもたちと触れ合うことができた。子どもは素直で大人の真似をすぐにするので、自分がしっかりしないといけない。私の中では私はまだまだ子どもで、教えてもらうばかりだと思っていたが、子どもたちから見たら私は大人で教える立場にあることを強く感じた。私は末っ子で子どもともあまり触れ合ったことがなかった。そのため、初めは、スタッフさんの指示を待つことしかできなかった。しかし子どもたちは無邪気に新しい先生に興味を持って話しかけてきてくれたし、素直にすべてを受けとめ、疑問に思ったことを質問してくる。それに答えられるように、お手本となって子どもたちに尊敬されるようにならなければならない。自分の発言や行動一つで子どもたちは影響されることがわかった。子どもたちには、キッズクラブが第2の家として必要な居場所だった。

地域との関わりも深いネットワーク大府に行かせてもらったにもかかわらず、活動に精一杯で地域とネットワーク大府の連帯にはあまり目を向けられなかった。しかし、地域との連帯はとても重要で、そうした活動から地域課題が見えてくる。地域課題を一つ一つ解決していくことでより良い、住みやすい町になっていく。多くの人は居場所を求めている。誰もが立ち寄れる、自分を生かせる交流の場がネットワーク大府によってでき、それが地域の人の支えになっている。