

サービスマーケティングでの学習

社会福祉学部社会福祉学科 2年 牧野 力也

活動先：NPO 法人 りんりん

ゼミ：松下 典子 先生

サービスマーケティングで活動した6日間は、私の意識を大きく変えてくれた。

私がサービスマーケティング先として選んだのは「特定非営利活動法人りんりん」であった。この施設は、高齢者のデイサービスと放課後児童が集まる施設を両立している珍しいタイプの施設であった。なぜ、私がこの施設を選んだのか。私は、サービスマーケティング先は障害を持っていない児童が多い施設に行こうと心に決めていた。なぜならば、今回のサービスマーケティングに行く前に、障害児童の施設で3日ボランティアをさせていただいたが、その時に、自分の児童に対する知識の無さ、経験の無さを痛感したからだ。さらに、障害児童の行動パターンや思考、言動などを経験し、いろいろ感じた時に障害児童と障害のない児童との「障害」による違いを肌で感じたいと思った。「障害」というハンデは児童にとってどのように影響するかとても気になったからである。

以上の、「児童と障害児童の接し方の違い」に活動目的の重点を置き活動することにした。

りんりんでは、およそ20人の児童が施設の敷地内の設けられたクラブハウスに集まる。私たちが活動した時期は、ちょうど夏休みであったため、毎日多くの児童と接することができた。そこで、児童に対して物事を「強制する」ということがいかに難しいかを感じた瞬間がある。「夏休みの宿題を見てあげて欲しい」という指示があった。最初こそ素直に宿題に取り掛かる児童であったが、普段見慣れない私たちの存在でもあるせいか、集中力はすぐ切らしてしまう。その時に私はただただ宿題を「強制する」ことしか出来なかった。プールで遊ぶ時もこのことを感じた。さらに、このプールでは、先に言ったような夏休みならではの児童の多さも苦しめられることになった。プールでの私は児童にとっての「おもちゃ」になってしまっていた。4、5人の児童が私の体中に捕まり、あちこちを歩けと指示をしてくる。その指示に従っていたまま、この日のプールは終わったが、私はこの後、猛烈な疲れに襲われることになる。疲れきった私たちを見て施設の方からアドバイスをいただいた。「子供たちにしっかり理由を伝えてNOを言えるようにしなければいけない」

この一言は私の迷いを消してくれた。それほどまでに、この単純な事が私からは完全に抜け落ちていた。翌日からこの一言を胸に刻み活動した。前回、ただただ「強制する」ことしか出来なかった。宿題に関してもこの一言で大きく変わることができた。それは、児童が集中できないことに対してNOが言えるようになったことである。キョロキョロしだした児童に対して「集中しろ！」と強制するのではなく「宿題が終わらないと遊べないよ？」とやらなければならない「理由」を具体的に伝えるようにした。すると、児童は達成することの目的ができたため集中するようになった。

問題のプールでも、前回と同じように体中にまとわりついてくる児童に「順番に遊ぼうね」と伝えることで、前よりも多くの児童と遊ぶことができるようになった。

児童に対して早く打ち解けたいからといって物事を許容し続けるといわず早い時期に限

界が訪れる。今回の「しっかりと理由を伝えて NO と言う」という言動は児童に対しても自分の行動を見直す機会となる。

私はサービ斯拉ーニングでの経験でこの事に気づけたことが一番の成長であると感じる。

障害児童との違いについて、障害児童と障害のない児童の違いを大きく感じたところは、やはり「会話ができる」というところである。障害児童の場合、会話が上手くできず、自由奔放な動きに振り回されることが多かった。同時に会話だけにとどまらず、「コミュニケーションのとり方の違い」も強く感じた。障害のない児童とは会話でのコミュニケーションが多かったが、障害児童とは触れ合うコミュニケーションが主だった。

「障害を持つ人と、障害を持たない人では違いなどない」という言葉を耳にしたことがあるが、私は今回のサービ斯拉ーニングを通して、そうではないと感じた。やはり、障害を持つということは、生きづらいものだと思う。りんりんの中にも軽い障害を持つ児童が居たが、その児童はよくほかの児童とケンカをしたり、施設の外へ出ていってしまうことがある。そのことを考えると障害のない児童と接するよりも障害児への接し方はデリケートであることがわかる。そのことを踏まえ、障害児童と障害のない児童との接し方には十分な配慮が必要であると感じた。以上が活動を通して肌で感じた違いである。

活動中に、「りんご祭り」と呼ばれる催し物がありその運営を手伝うことになったが、そこで私はりんりんならではの光景を目にした。それは「多世代の交流」である。児童の出し物に、普段、施設内から見ていただけのデイサービス利用者の方が参加してくださった。その光景を見た時、私はこのサービ斯拉ーニングでの成果を表しているようだと感じた。

児童にとってこの施設とは、「社会性を身につける場」としてとても良い場所だと思う。違う学年の子と同じように遊ぶ。職員やボランティアのような親とは違う「大人」を知ることができる。また、今回のようにデイサービス利用者との交流もある。このように、幼いうちから多世代との交流経験することで、児童個人の協調性やコミュニケーション能力が備わっていくのではないかと思う。

私は主に児童関係の事を今回のサービ斯拉ーニングで学習してきた。そのため、デイサービスについてあまり知る機会がなかったが、りんりんではデイサービスのよう高齢者の方が憩いの場として集まれる喫茶店も設けている。こういった誰でも来られる高齢者の繋がりを持てる場の提供というのは、地域にとってかけがえのないものであると思う。

デイサービス利用者の方がおっしゃっていた言葉で印象的なものがある。それは「子供たちを見ていると元気がもらえる」。りんりん独自のデイサービスと児童施設の両立は、利用者が相乗効果を生み、お互いが良いところを吸収できる環境にあると、私はこの言葉から感じた。

地域になくってはならない存在となっているりんりんは、利用者にとっての成長の場であり、そこで活動させていただいた私たちも大きく成長することができた。地域にとっての場の提供に尽力しているこのような素晴らしい施設で活動できたことを誇りに思う。

このサービ斯拉ーニングで経験したこと、感じたことをこれから、私の学校生活に生かしていきたいと思う。