

## 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 加藤美香  
活動先：NPO 法人 学童保育ざりがにくらぶ  
ゼミ：村上 徹也 先生

私はサービスマーケティングを通して、子どもとの関わりは高齢者や障害者とはまた違う視点を知ることができたと思う。サークルなどで障害者や高齢者については学んだり接する機会はあったが、子どもとしっかり向き合うようなことがなかった。今回の活動で、私たちの子どもへの先入観や不慣れな対応で、あたふたとしてしまうようなこともあったが、子どもの視点と大人としての視点を両方持つことや、子ども一人ひとりに向き合い個性を知ることが大切であることを一週間という短い時間の中で気づくことができた。

ざりがにくらぶは学童保育で、共働きや母子・父子家庭の家族が安心して働くための場作りを設けると共に、放課後や休日の子どもたちの居場所となり健やかな成長を助けることを目的とし、活動している。私たちは支援するというより、年上のお姉さんとして遊び相手として接することが多く、目的に添えた活動ができたかどうかは分からない。だが、子どもたちと接する中で得られるものは大きかったと考える。



子どもたちが遊びの中でいざこざであったり、一人の子をのけ者にすることもあって注意するとき、学生である私たちは自分の立ち位置が分からず、どうやって叱るのがよいのか戸惑ってしまうことがあった。子どもの中で遊びは全力であり本気だからこそ、感情が入り喧嘩が起きやすい。私たちは輪の中に入り一緒にいながらも、遊びの全体を見ておき、状況や一人ひとりに目を配ることも大切なことに気づいた。また、子どもたちには私たちが学生であることは関係なく、指導員と同じように「大人」として見ており、例え指導員の方にはできなくともダメなことはダメであるとはっきり示すべきである。だが、叱っても信頼関係がないと意味を発揮しないのである。全く知らない人から叱られて納得する人はいないように、遊んでいく中できちんと向き合うことをしていれば、話も聞こうかなと思うのではないかと考えた。叱るというのは、「してはいけない」を教えるという、子ども自身のためのことであると知り、「叱る」大切さと難しさを感じた。

夏休み中の取り組みとして、子どもたちが主体となりメニューを決めて買い出しに行き、調理を体験する子どもランチや、けん玉検定、プール、学習支援などがあり、私もそのお手伝いをした。子どもランチでは上級生と下級生と一緒にグループを組んで作業するので、上級生はグループ内で引っ張ってくれる存在であり積極的に動くことが多く、下級生はお箸を並べたり、食材を切るといった簡単な作業をしてお互いができることをしていた。け

ん玉検定は、基礎的な技から飛行機といった難しい技がありそれを練習し、指導員が検定員となり技ができていくかを見る。この取り組みの中で私は、子どもたちの中に混じって一緒に料理やけん玉をしたり、検定員として技を見た。こうやって、指導員としての立場と子どもとしての立場のどちらも体験することができたと感じる。

ざりがにくらぶには、障害を持つ子どももおり、一人で遊んでいたり指導員と遊んだりとみんなと同じ空間で自由に過ごしていた。上手くみんなと関われない子もいて一人で遊んでいることも多いが、作業のとき同じテーブルになれば上級生の子たちはそれとなく気にかけていることがあった。だが多くの子は自分の遊びに夢中であまり関心がないという感じもあるため、上手に関われるようになれば子どもたちの中で障害への受け取り方が変わるのではないかなと考えた。だが、関わりが上手くできないため、一緒に遊びたいが気持ちや伝えられない、断られてしまったときに勝手に遊具を持って行ってしまい、小さいざりごぎになってしまうこともあった。私自身、障害児への知識があまりなく関わり方もよく分からないままだった。障害児と他の子がトラブルになったとき、両方ともが納得するような結果にならず、仲良く遊ぶということにはならなかったことがあった。そんなときに、障害児への知識がないことで、その子を理解した上での対応ができなかったことに気がついた。そこで障害児への理解を今後も深めていきたいとも思い、もっと障害児と関わりを増やしていきたいと感じるようになった。

地域との関わりは、近くにある老人ホームへ行き、子どもたちが夏休みに取り組んでいたけん玉検定の成果を披露するというものがあった。自信がないから行きたくないという子もいたがいき、挑戦しようという気持ちを持つことやもし納得のいく成果を出せたら自信をつけることもできただろう。そして、子どもたちのおじいちゃん、おばあちゃんと同じくらいの年代である高齢者の方とのふれ合いも、家族以外の出会いやつながりとなるのではと思い、こういった機会が家の近所に住むおばあちゃんと挨拶をするなど、どんどん出会っていくためのきっかけになるのではないかと考えた。

活動を終えて、振り返る中で活動先の目的や、指導員の方からのアドバイスを思い返し、活動中には気づくことはできなかったが、今だからこそ気づき、起こったでき事からこんなことも学べたと深く考えることがあった。そして、子どもたちの視点や、指導員の方の視点も同時に知ることができたと考える。活動中に子どもの対応で相談をしたり、活動後の振り返りで聞いたお話は、実際にざりがにくらぶで働き感じてきたことであるから、私たちが知らない視点を持っておられて、子どもの行動の一つでも意味を持つものなのだと知った。そして、新たに得た視点を、子どもと接することや支援に活かしたいと考えたため、子どもの行動や家の事情による先入観で見ることがないように努めた。先入観があることで、もっとたくさんの方に気づくチャンスを消してしまうことは避けたかった。

現在日本福祉大学の学生として過ごしていて、なかなか子どもの視点というのを学べる機会がなく、その視点に立つことはなかなかない。だが今回の活動で、子どもから見た視点、そして子どもの視点に立つ大人の視点を知ることができたと思う。