

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 川島 悠誠
活動先：NPO 法人 学童保育ざりがにクラブ
ゼミ：村上 徹也 先生

私はサービスマーケティング活動の中で多くの貴重な体験をし、自分にとって新しい学びができた。今回の活動では「子ども」という今までに関わりのない分野での学びをすることができた。活動を行うまで、子どもの考えていることや接し方がまったく分からなかったため、戸惑ってしまうことが多くあったが、活動を繰り返していく中で少しずつではあるが理解することができるようになり、自分の成長にもつながっていったのだと感じた。

今回の活動では、夏休みということで多くの子どもたちが通ってきており、普段の生活の中ではやらないけん玉検定やプール活動、子どもランチなどの特別な行事にも一緒に参加してもらい、子どもたちと関わっていくことができた。様々な活動の中でまず子どもとのコミュニケーションの取り方に対して困惑してしまうことが出てきた。これから活動していくにあたってまず子どもとたくさん触れ合い、子どものことについて理解していくことが大切で、そのためにはコミュニケーションをとっていくことが重要であると感じた。ただし、子ども1人ひとりに個性があり、積極的に話しかけてくれる子どもと、なかなか自分からは話しかけてこなくて、私のほうから話しかけてやっと返事をしてくれるくらいの子どものままだので、みんなと同じ関わり方ではなく、子どもによって関わり方を変えていかなければいけないのだと気付くことができた。

子どもたちの様子を見てみると、共通して子どもたちの中で流行っているものはあるが、興味を持っていることや、好きなものが1人ひとりによって違うことが分かった。そういった子どもが興味をもっていることを会話の中で使いコミュニケーションをとっていくことで、自然と心を開いてくれて今までなかなか話すことができなかった子どもとも仲良くなることができたのだ。このことにより子どもの個人を尊重していくことが大切であると学ぶことができた。さらにコミュニケーションを取っていく方法として、話すだけではなく様々な方法があるのだと気付いた。子どもの場合でいえば、名前をしっかりと呼んであげることを日々繰り返していくことで心を開いてくれることもあった。あと子どもと一緒に遊んだり、活動していくことでも自然と仲良くなり、遊ぶことも子どもにとってはコミュニケーションのひとつと考えているのだ。

ざりがにクラブでは、障害をもつ子どもも利用することができ、一緒になって子どもたちと生活を送っている。私は、障害をもつ子どもに対しての関わり方がまったく分からず、活動が終わるまであまり話すことができなかった。私たちには障害についての知識がまったくなく、子どもがどんな障害をもっていて、その原因や背景は何かなどを理解しきれなかったことで、関わり方も分からず戸惑ってしまったのだと考えている。どの分野である

うと障害に対する知識をつけておかなければならないのだと感じた。だからこそ、これからの大学の講義でしっかり障害についての学びをしていかなければならないのと同時に、自分なりに学んでおかなければならないことに気付くことができ、今後の課題でもありと意識することができた。

次に、子どもの目線にだけ合わせて接していくのではなくて、大人としての目線をもって接していくことが大切なのだと気付くこともできた。子どもたち同士で遊んでいるときに、2人の男の子が喧嘩を始めてしまった。そんな時に、私たち学生は何もできず戸惑ってしまうばかりだった。子どもたちよりも年上だといっても活動をさせてもらっている学生という立場であるため、怒ったり、注意したりしてもいいのかという迷いがあり動くことができなかった。しかし、子どもから見れば私たちが職員の人と同じように1人の大人として見ているため、しっかりと注意するべきところはしなければならいと感じた。このことから私たちは、子どもと大人の両方の目線をもち接することが重要だと学ぶことができた。以上が、今回のサービスマーケティング活動を通して私が気付き、学んだことである。

今回の活動を通して見えてきた地域課題としては、施設で過ごす子どもたちと地域の方が関わる機会が少ないのではないかと感じた。ざりがにクラブでは、子どもたちが練習しているけん玉を、近くにあるデイサービスセンターを訪問し披露するという活動がある。この時の高齢者の方の顔はとても楽しそうにしている笑顔に満ち溢れていた。これを機会に子どもたちと高齢者との関わりを増やしていけば、子どもたちの成長過程の中でいい経験になっていくのだと考える。さらにデイサービスで過ごす高齢者の方も、子どもと関わることにより、明るくなり笑顔が出てくる。お互いにいい刺激となっていて、子どもと高齢者の方とは、相互関係にあるのだと私は感じた。これから施設はもっとこのような活動を増やしていくべきであると考え。地域に住んでいる1人暮らしの高齢者の方などのところに訪問し、けん玉などを披露してあげるだけでも高齢者の方の寂しいという感情を軽減することができ、社会問題でもある孤独死を防ぐことができる可能性もある。そして地域の祭りなどにも参加して、もっと「施設」と「地域」との距離を縮めていき、つなげていく事が大切であると私は考える。

現在の社会の中では、私たちが活動を行った地域に限らず、地域との関わりの希薄化が進んでいるので、若い世代も地域の活動に多く参加していく必要があると感じる。私はこれまで、社会福祉協議会が地域の高齢者を対象にして行っているサロン活動に参加した経験がある。そこでは、1人暮らしであったり家に引きこもりがちの方、孤独感を感じている高齢者の方たちが集まりお話ししたりレクリエーションをしたり、一緒にご飯を食べたりして、少しでも地域の中に出て高齢者の方と地域をつなげていく事を目的としている。しかし、高齢者の方たちの集まりであり、私たちのような若い年代の方たちとの関わりがまったくない。こういった場に学童保育の子どもたちや地域の子供たちが参加していけば、地域が一体化していいまちづくりができると考えている。私はこのように高齢者や障害者、子どもなどに関係なく多くの人を地域とつなげていける活動をしていきたい。