

## サービ斯拉ーニングから学びと現状と課題

社会福祉学部 2年 今枝 和佳菜

活動先：特定非営利活動法人共育ネットはんだ

ゼミ：山本 和枝

### ① 自分の成長と気づき

私が訪問させていただいた、「特定非営利活動法人共育ネットはんだ」では私が学びたいと感じていた、障がい児との交流や、様々な体験を通して子どもたちが自立していくための支援、また就園前の乳幼児の子育てなど、サービ斯拉ーニングが私にとって、大きな行事となり、また私の将来にも影響する大切な6日間となったのである。

サービ斯拉ーニングに向けて各グループで集まり、話を進めていくことはとても難しいことだと感じたのである。私は3人のグループで、お互い「子育て支援」という興味のある分野ごとに集まったゼミではあってもお互いまだどんな人なのか、誰が主に話を進めていくか、集まったことはいいものの誰が話を切り出すか、私だけが感じていたかもしれない雰囲気のなかで、私自身「誰かが言わなきゃ進まない！」と思ったので、毎週のゼミでのグループではリーダーという感覚でやるよりもみんなをまとめなきゃ、進めなきゃという思いで取り組んだのである。時に話し合いの中で、意見の違いで言い合うこともあり度々あったが間に入って取り繕うような立場で、3人の意見をまとめることの大変さ、協力することの大変さ、サービ斯拉ーニングがあってこそその「人任せにはいけない」という自発的にやるという成長を感じられたのである。サービ斯拉ーニング活動全体を通して気づいたことは、連絡を怠らないことである。全体を振り返って、3人での集まりや、サービ斯拉ーニング訪問先の担当者の方との話し合いをもっと増やすべきだったこと、企画が決まってから担当者に具体的に伝わってなかったことが情報の共有として欠けていた部分であったと気づいたのである。最終日の学生企画では、道を間違えたために担当者の方との予定時刻の時間に間に合わず、最終確認をやる余裕がないまま、慌ただしく始まってしまい、また必要な用具だったものを、メンバーが自分だけの判断で買ってこなかったりと、連絡してくれたら買って来たのにと、最初から問題が発生してしまい、様々な場面で情報の共有の大切さが身に染みたのである。終わった後担当者の方に、「声が小さいせいで、せっかくの良い企画が勿体ない、声を出しているつもりでも広がってかき消される」というお言葉を頂き、本当にその通りだなと感じたことで、紙芝居も運動会という企画のルール説明も声が小さければ子ども達も飽きてしまうだろうし、実際企画当日雨が上がり晴れたので外でやるのが決まり声を自分なりに声を張って子ども達も真剣に紙芝居を聞いてはくれたけれど、ぼんやりとしか伝わってなかったみたいで、ルール説明も言葉足らずで説明したことも温かい目でお母さん方は聞いてくださって、自分の言葉で伝えるって難しいなと気づかされたのである。 また、サービ斯拉ーニングの訪問先の担当者の方との初顔合わせの時に、「笑顔で接する」という約束を自然とできていたと、担当者の方から言われ、私自身笑顔で接しなきゃという使命感よりも、自然と子ども達の前に出ると笑顔になれた自分があって、また子ども達も笑顔で接してい

ると、最初は見知らぬ人という感じで警戒心を漂わせながらジーンと様子を伺う感じで見ていたのだが、徐々に「信頼」が生まれ、警戒心が解けた瞬間がとても嬉しく、笑顔は子どもとの信頼を築いていく上で大切だと改めて感じさせられたのである。

子育てをする上で、子どもが大泣きしてしまったり、おむつを替えたり、企画内容でやりたくないと思ったり、お弁当を食べるにも子どもに食べさせることに必死でお母さんは全然食べられなかったという場面が見られ子育ては改めて大変だなと感じ、子育てに悩むお母さん方が寄り添える場や、情報の交換ができる場所の維持が大切だとサービスマーケティングを通して改めて必要なことだと再認識させられたのである。

## ② 活動を通して見えた市民活動の現状や課題

活動を通して、見えてきた市民活動の現状や課題について、私が半田市の子育て支援について調べたことから、「子育て支援センターはんだっこ」という子育て支援事業があり、子どもを遊ばせながら、お母さん同士の情報交換などができる施設があり、育児相談や子どもの歯磨きの相談、幼児一時預かり所、子どもの食事の相談ができたりと、充実した支援センターがあるなど感じたが、実際にお母さん達は利用しているのか、役に立っているのかと感じたのである。半田市内の子育て支援に関する NPO 法人は約 8 カ所あり、半田市が子育て支援に関する課題になかにも、土日祝日でも開館している NPO 法人が多々あることは大きくお母さん方にとって好評だと感じる。だが半面、様々なサービスが充実していても、3 歳未満で保育園を利用している家庭は、子育て支援センターや子育て支援の NPO 法人を利用することが少ないのではないかと感じる。

ニュースなどで報じられる、小さな子どもが親に殺されたという事件は、心苦しく残酷で悲しいことであるが、子どもに矛先がいきってしまい気づいたらということになってしまう前に周りがあるいは地域が気づいてやれなかったのかなど、いつもそういうニュースが流れる度感じてしまうのである。犯罪者になってしまう前に、誰かに相談するとか、誰にでも苛立ってしまう事はあるのだから、子育てをするお母さん、お父さんへのサポートも十分に必要だと感じる。

## 自分の強み

社会福祉学部 社会福祉学科

2年 15ff3370 馬場達也

特定非営利活動法人 共育ネットはんだ

山本和枝

### 自分の成長

サービスマーケティングを通してグループ活動の難しさに気づいた。自分の考えの共有や、仲間の考えを理解することや、活動先の方に、考えを伝えることがむずかしいことが分かった。活動先の水野さんは、とても熱意のある方で僕たちのサービスマーケティングを受け入れてくれている立場とは思えないほどに熱心に僕たちと関わってくれた。サービスマーケティングを学生のものとして捉えるのではなく自分たちの活動を良くするものとしても捉えているようだった。どんなことも学びに変えることのできる方という印象を受け、今後の自分に取り入れなければならないものだと感じた。熱意を持って取り組めば、熱意を込めて返してくれるということを学んだ。活動先で発達障害のある子とバスケットボールをするときに、こちらが無難な対応をしてしまえば何もなく終わり、本気で熱意を持って取り組めば、心を開いてくれたり、コミュニケーションをとってくれたり、何らかのアプローチを見せてくれることを学んだ。私自身もサービスマーケティングの企画をより良いものにしようと本気で取り組もうと思ったきっかけは水野さんが企画に対して、本気でやりたい、いいものにしたいという思いを、私たちに話してくれたことがきっかけであり、自分自身の観点からもこのサービスマーケティングを通して学ぶことができたと感じた。

子育て支援のお母さん方はとても寛大な心を持っていると感じた。活動に参加している意味や、この活動が子どもにとって大切なものになるということを知っているように感じた。自分の子どものことを僕たちや、他のお母さんに任せているところがとても印象に残った。参加している方や水野さんを信用しているからできることだと感じた。しかし、保護者の方も最初からそういったことができていたとは思えない。この活動があり、水野さんがきちんと子育て支援を続けていたから保護者の方たちの気持ちを変えることができたのだと考える。大人の考えを変えるというのはとても大変なことで、とても時間のかかる作業である。何十年も積み重ねてきた経験から、自分の思考は形成されるものでそれを変えることは本当に骨が折れる作業です。しかし、子育て支援にいたお母さん方は、全員が寛大で、子供の成長を周りと比較せずに個人として見て褒めることのできる方々である。必ずしも、活動先で全てが培われているとは言えないが、活動先でのことが関わっていると言える。水野さんの信念によるものだと考える。何がしたいか、どうしたいかなど、考えを具体的に持ち、根気よく取り組むことが重要ということを知った。子育て支援の効果についても、もちろん学んだ。三日間の子育て支援の参加でしたが最終日が一番お母さん方とも、子供たちとも、コミュニケーションをとれた。自分自身の心の余裕ができたこともあるだろうが、お母さん方や子どもたちが僕たちに心を開いてくれたことが、大きいと

感じた。企画づくりに際し、メンバー同士での信頼関係が希薄だったため、仕事を任せること、企画を良いものにするために、踏み込んだことを要求できなかった。そのために企画の前日までミーティングをすることになったのだと感じた。大事なものは企画を成功させることであるのに、自分の保身のことを考えていた。しかし今回のサービ斯拉ーニングで今のことを学べたのは大きなことである。

私は自分の意思があまりないように感じた。サービ斯拉ーニングに対しての欲求が乏しいのかと感じた。自らこれをやりたいと思うことがなく、メンバーの気持ちと自分の気持ちには大きな差があると感じていた。メンバー内の気持ちにズレがあることはいけないことだと感じていたが、気持ちを補正することはできずにサービ斯拉ーニングが始まり活動先を生で見てみて、気持ちが変わった、利用者さんも活動先の方も真剣に利用者の方にとって大切なこと、もっとこの活動を良くするためにはどうしたらいいかなど、真剣に考える姿、一生懸命活動している利用者の方の姿を見て、自分の知らない世界で本気で頑張っている人たちがいる、蓋を開けて見ないとわからないことがあるんだと感じた。この人たちに負けたくない、負けないようにサービ斯拉ーニングを本気でやると気持ちを変えることができた。信念があり、活動に参加しなくては活動先の方々に迷惑になるのかと思っていたが、理由はどうあれ、活動先で本気でぶつかっていたことや、子育て中の母親や子どもたちに対して、心に残ることを考えて必死になっていたことも事実で、そこから、様々な活動に興味を持ち深めていけばいいのだと感じた。

#### **活動を通して見えてきたこと**

活動先の人や、資金、場所が不足していると感じた。活動に参加してみたいと思っている方はいるのにそれを受け入れるほどの容量がないように感じた。精神障害のある子達とバスケットボールをする活動で、活動に参加したいという電話がたくさん来るそうで、このことから、半田市には、障害のある人を受け入れてくれるようなスポーツ団体が無いということが明らかになった。スポーツクラブにも事情があるが、障害のある人を受け入れないということが当たり前という環境にあるのだと感じた。半田市は都会に比べて緑が多く、自然を使った活動をしていて、半田市ではない地域で育ってきた人も活動に参加しているわけで、そういった方や、子供たちにとっては貴重な経験で、地の利を生かしていると感じた。

## サービスマーケティングを通して見えてきたこと

社会福祉学部社会福祉学科 2年 富田 ひな美  
活動先：特定非営利活動法人 共育ネットはんだ  
クラス：山本 和枝 先生

### ①自分の成長と気づきについて

私は、共育ネットはんだでサービスマーケティングをさせていただき、活動は6日間という短い時間であったが、その中で様々なことを得ることができた。

まず、私がこのサービスマーケティングで学んだことの一つに「笑顔の大切さ」がある。発達障害のある子どもたちや1~2歳の子どもたちと関わるなかで、初めは子どもたちとの間に距離があり、伝えたいことを上手く伝えることもできず、子どもたちとどう接していけばよいか分からないことが多くあった。子どもたちとの距離感も難しく、特に初めの頃は、この接し方で良いのだろうか、などと不安な気持ちになることが多かった。しかし、様々な活動に参加したり、担当の水野さんとお話させていただき、自分の感じる不安や緊張はすぐに子どもたちにも伝わってしまうことを知り、とにかく終始笑顔で自分に自信を持って関わっていくことの大切さを学んだ。できるだけ子どもたちと視線を合わせて、笑顔で接するという心を心がけることで、子どもたちとの距離も少しずつ縮めることができたように思ったし、自分自身とても成長することができたと感じている。また、楽しいから、面白いから笑うだけではなく、自分が笑顔でいることで周りの人たちが楽しく感じられるなど、笑顔でいることはとても大切なことだと学び、笑顔の大切さを改めて実感できたサービスマーケティングになった。これからは、子どもたちと接するときだけではなく、どんな時でも笑顔を大切に、自分も一緒になって楽しむ、ということを実践していきたいと思う。

また、サービスマーケティングの最終日に学生企画をさせていただき、そこでも様々なことを学ぶことができた。1~2歳の乳幼児とそのお母さんたちを対象とした子育て支援の「ぷるくわ」で企画をやらせていただくことになったが、企画をどうするか考えるのは難しかった。水野さんから企画に関して様々なアドバイスをいただき、一つひとつ目的や理由をはっきりさせることの大切さを学ぶことができた。対象となる人たちのことを考え、私たちには何ができるか、何が求められているのかをしっかりと考えることの必要性を改めて実感した。初めにグループのメンバーと話し合っただけの案は、あまりそういったことをきちんと考えられてはいなかったように思う。「ぷるくわ」の活動に何度か参加し、子どもたちやお母さんたちと関わっていく中で、今のこの時期しかできないことは何か、親子だけではできないことは何か、学生の私たちだからこそできることは何か、といったことを考え、親子で楽しむことのできる企画を考えることができた。実際に企画をさせていただき、振り返ってみると、事前準備やメンバー同士の情報共有などが不十分であった、など反省点も多くあったが、親子の笑顔がたくさん見ることができたのがとても印象的であった。これから、こういった皆で協力して作業を進めていく機会があるときは、これらを頭に入れてしっかり活かしていきたいと思う。

このサービスマーケティングを通して、様々な人たちとの「出会い」の中で多くのことを学ぶことができ、有意義な6日間になった。これからはたくさんの人との出会いや笑顔は大

切にしていきたいと感じている。

## ②活動を通して見えてきた地域や市民活動の現状や課題について

まず、発達障害のある子どもたちが働く体験をする「とらいじょ部」という活動では、「みんなのcaféともとも」というカフェで、一般のお客様に対して接客などを行っている。この活動に参加し、子どもたちの接客のサポートを何度かさせてもらって、お客様が皆さんとても温かかったのが印象的であった。子どもたちに話しかけてくださったり、「ありがとう」などと優しく声をかけてくださるお客様もいて、地域の方々に見守られながら、子どもたちは成長しているのだということを感じた。また、ふるくわの活動に参加している親子で行っている「こども茶屋」という活動では、老人ホームで利用者の方々に、子どもたちが注文をとったり、飲み物を運んだり、と接客をしている。この活動では、子どもたちが施設の高齢者の方々や職員さんなど、多くの方々と接する中で成長することのできる貴重な機会になっているように思った。こういった活動に実際に参加してみて、子どもたちが地域の人たちとのつながりを持ち、愛されながら、様々な体験のできる貴重な場になっているのだということを学ぶことができた。地域の方々の理解があるからこそ、こういった活動ができてきているのだということも実感しているが、もっと多くの地域の方々に、こういった活動のことを知ってもらい、理解してもらおうということも大切なのではないかと感じた。まわりの人たちに理解してもらおう、協力してもらおうというのはとても難しいことではあると思う。しかし、地域とのつながりはとても大事であると思うし、もっと多くの方々にこういったNPOの活動について知ってもらいたいなと感じた。