

地域活動をより良くしていくためには

社会福祉学部 社会福祉学科 2年 大島祥生

活動先：NPO 法人 SmileyDream

担当教員：岡久美子

自分が学んだ事

私は今回のサービスマーケティングの活動の中で様々な体験を行い、地域を見ていく中で三つの事を学んだ。

一つ目は実際に地域に出て調査を行うことが重要になってくるということである。今まで私は資料で調べたり今まであったデータを使い問題を解決したり、調査すれば良いと考えていた。しかし今回のサービスマーケティングを行う中で実際にアンケートを行い、アンケートを取ることや実際に現場で調査することの重要性を学ぶことができた。実際にアンケートや調査を行うことによって今のデータや今住んでいる住民の声を聴くことができる。そして、そこから今の地域の問題は何か明確にすることができ、今後どのような対策を行っていくことが問題を解決するために繋がっていくかといった様な事を考えることができる。アンケートを行うことは大変であるがこのような利点があるのだということを学べた。

二つ目は、地域住民の目線になって調査を行っていくということである。ただアンケートや調査をしても地域住民が自分の意見を言うことができなければ十分なアンケートとは言えない。また対策を行っても地域住民の意見が反映されていなければ、十分な対策ということではできない。このようにならないようにするためには、調査の段階から地域住民の目線になり調査を行うことが重要になってくる。例えばアンケートを行う際、地域住民が答えやすいように難しい言葉を使用せずにアンケートを作成し、回答を選択式にすることによって答えやすくしたり、プライバシーが保護されるように作成する事によって地域住民はアンケートに答えやすくなる。調査の段階で地域住民の意見を多く知ることができればできるほど、地域住民の意見は対策に反映されやすくなっていくのだと今回のサービスマーケティングの中で学ぶことができた。

三つ目は、地域全体で地域の問題を解決しようとするということである。地域の問題を解決しようとしたとき一人や二人と数人で解決しようとしても数人の意見で考えられた対策では地域住民全員が納得できる対策とは言えない事が多い。そのため、地域住民全体に問題を提示し、地域全体でどのようにしていきたいかを考えたうえで対策を考えていかなければならない。地域住民全員が地域の問題を自分の問題のように考え、改善に向けていかなければならない。一人でも他人事と考えていては地域の問題は改善されていく事は無いのだと、サービスマーケティングの活動中に地域の様子を見て感じた。

以上の三つを私はサービスマーケティングを通して学ぶことができた。そして、地域の問題を解決するときこれら三つのうち一つでも欠けた場合十分な対策を行うことができなくなるのではないかと感じた。これら三つが十分にできるからこそ地域の問題は解決していく事ができる。

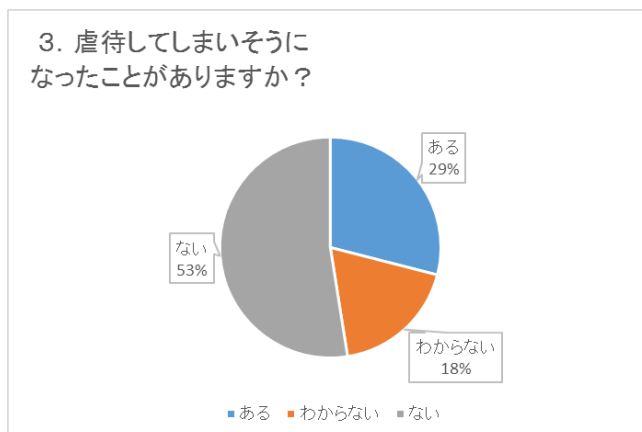
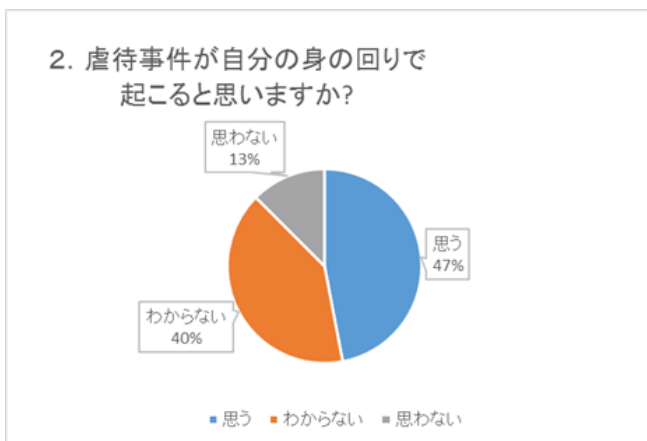
今回私はサービスマーケティングの中で実際に地域に出ることでこれらの事を学ぶことができ、フィールドワークでしか学べないことが多くあることに気づくことができた。だから私はこれからもフィールドワークを行い多くの知識を身に付けていきたい。

地域の虐待と現状について

私は今回武豊町で子育て支援を行っている SmileyDream さんで活動をさせていただき武豊町やその周辺での子育て支援がどのようなものを学ぶことができました。SmileyDream さんは子育て中の母親が交流する場を作るために、毎年 Mama ふえすたという行事を行っている。そこで今回私たちは Mama ふえすたでアンケートを行い虐待についてどのように考えられているか調査した。すると驚くべき結果が出た。私たちは、虐待事件など身の回りで起こらないと考え予想していた、しかし結果は 47%の人が虐待事件が身の回りで起こると思うと考えていることが分かった。

また、虐待事件が身の回りで起こらないと思っている人はわずか13%しかいないという結果が出た。違う質問では、虐待をしてしまいそうになったことがあるか無いかという回答では、あると答えた人が 29%と約三割の人は虐待をしそうになっていることが分かった。Mama ふえすたに来ていた人の中でも約三割の人が虐待しそうになっているのだから日本全体で考えるとかなりの数の人が虐待をしそうになっていることが考えられる。

私は今回この結果を見て、虐待は私たちの身の回りで起こる可能性がとても高いということに気づくことができた。そして虐待を減らすための対策も行っていかなければならないと考える。地域の住民の繋がりであったり、相談できる人がいることによって虐待事件は減少していく。そのため、地域住民の繋がりを作るための活動や Mama ふえすたのような子育て中の親が交流できる活動を行っていき、虐待が無くなるように対策を行わなければならないと今回のサービスラーニングを通して学ぶことができた。



ほうれんそうの大切さ、虐待についての課題

社会福祉学部 社会福祉学科 2年 成田 亜季保

活動先：NPO法人 Smiley Dream

担当教員：岡久美子

サービスラーニングを通し、自分の成長や気づいたこと

NPO法人 Smiley Dream でのサービスラーニングを通し、私が学び成長したことは、「ほうれんそう」（報告・連絡・相談）の大切さを学んだことだ。今回、私は、サービスラーニングに参加し、わからないことだらけであった。何をすればいいのかわからない。やりたいことがわからない。授業だから行かなければいけないそんな思いだった。私は元々、意思力が小さい。意思があればそれを実行する力があると思っている、だが、やりたいことが思い浮かばないのだ。このサービスラーニングもふわふわした感じで行ってしまった。しかし、活動が進んでいくにつれて、受け入れ先と関わり、色々なヒントをもらうことができ、知りたいことができてきて、聞くことができるようになった。はじめから、コミュニケーションがうまくとれていれば、もう少しサービスラーニングを充実したものにできたのではないかと反省している。それが「ほうれんそう」の相談の部分にあたる。

次に、活動先が同じグループの人が遅刻してくることが何度かあった。その所為で、忙しいのにサービスラーニングに協力してくださっている活動先の代表の人の時間を奪うことになった。その時の連絡も遅く、連絡内容も遅れるだけで、何分遅れるなどとは連絡がなかった。遅刻しないことは大前提だが、もしも遅刻してしまう状況に陥った場合は、迅速に正しい情報を伝える必要があることがわかった。どのくらい遅刻するかわかればその間にできることを見つけることができるからだ。待っているときにこれ以上無駄な時間はないだろうと思った。これが、「ほうれんそう」の連絡だ。

最後に私たちのグループは、別の日にそれぞれが活動することも少しだけあった。その時に誰一人、情報を共有することをしなかった。そのため、次の集まりの時には、前回やったことをいなかった人に軽く伝えるところから始めた。それは、報告しておけばいい時間で無駄な時間であると思った。「ほうれんそう」の報告だ。

以上のことから私はこのサービスラーニングで「ほうれんそう」の大切さを学んだ。そして、これから、生活していく上で、どの場面であっても、「ほうれんそう」を忘れないようにしたいと考えた。

自分が成長したことは、考察力であると思う。まずは、やりたいことを、知りたいことを探すために、活動先について考察した。そして、お祭りに参加したときは、地域に実際に入り、体験し、この地域のつながり方や関係性を考えながら参加することができた。Mama ふえすたでアンケート調査をした時は、アンケートの設問は失礼のない内容か、プライバシーが守られているかなどを考えながら作成した。アンケートを取る時も、どのような人の流れがあるのか、どのような時に協力してくれることが多い



のかをしっかりと考えながらアンケートを取ることができた。このような、体験から、私は考察力が身につき成長したと考える。

サービ斯拉ーニングで出てきた課題

今回、私は子育て支援について行っている活動先に参加させていただいた。そこでは、虐待について主に勉強させていただけた。Mama ふえすたというイベントで取らせていただいたアンケートからも、課題はたくさん見えた。まずは、虐待をしてしまいそうになったことがあるかという質問でおよそ50%の人がないと答えたが、それ以外の人があるやわからないという回答をしている。これは虐待が増えているからこのような結果が出たというわけではないと考える。おそらく、虐待という言葉が理解されてきたのだろう。昔は普通だったことが今では虐待という例も少なくないだろう。他にも相談できる相手がありますかという質問にないと答えた人がおよそ3.5%いることがあげられる。200人の中だとたった7人



であるがそれが市や県といった規模が大きくなればなるほどその人数は増えていく。たった数人だからと放置はできない。小さなところから解決していけるようにしなければ虐待が減るということは難しいことだろう。

課題については虐待というものがまず課題だろう。その課題の中でいくつもの種類がある。虐待を減らすことや、虐待してしまう親のケアの仕方、虐待された子どもの心のケア、など様々だ。私は、虐待がひどくならないためには、ということを考えたい。虐待はなくすべきものだとも思う。しかし、それよりも今は、虐待がひどくならない方法を考えてほうがいい。怒る時に子どもをたたいたらそれはもう虐待だ。しかし、その行動は子どもにとってももしかしたらいいことなのかもしれない。それを虐待だと責めることによって親の方が精神崩壊しかねない。その怒りはどこに行くのだろうか、子どもに行くのだ。よっ



てその小さな行動を止めるよりも、子どもの命に係わるまでの虐待を減らせるようにする必要がある。命に係わる虐待を抑えるために、私は、親の対人関係について支援する必要があると思う。今は、子育てをするのに頼れる人が少なくなっている、そのせいで親は子育てのストレスを一人で抱え込まなければいけない。そうはならないように、ママのサークルを作り、みんな参加できるように声掛けを行っていくといいのではないのかなと考えた。

サービスマーケティングでの学び～自分自身の見つけ直しと虐待について～

社会福祉学部 社会福祉学科 2年 前島 彩乃

活動先：特定非営利活動法人 Smiley Dream

担当教員：岡久美子

①自分の成長と気づき

これまでのサービスマーケティングの学習として、テーマである、市民性の学びを深めてきた。その中でも私は、主に「貧困」と「虐待」に焦点を当てた学習をした。

サービスマーケティングの活動にて、私は、特定非営利活動法人 Smiley Dream に実習に行った。アルバイト先や、普段の学生生活では、自分の意志での行動や、自分の意見を周りに発信すること、積極的に何かをすることが苦手で、常に上司や、周りの顔を伺いながら生活することが多かった。自分の独断での行動は、誰かに迷惑が掛かるものかもしれないと、消極的な考えになってしまい、なかなかはじめの一步を踏み出せないというのが、私の欠点であった。

しかし、このサービスマーケティングの活動では、ゼミのメンバーへ、意見を発信し、それを受け入れ先の職員さんに評価してもらい、「その意見は思いつかなかった」などと言ってもらえる機会が多かった。さらに、実習でのある1日、やることが全て終わった際、託児の男の子が1人で遊んでおり、それに加わり、おままごとや、ダーツなどを共に楽しむ機会があったが、その積極的に子供と関わり、その子供のみならず、自分も楽しむことが出来、今までの「独断での行動」について、自分が動くことで、周りも同じくらい楽しんでくれる、ということを知った。この体験は後に自分の消極的な考えを覆す自信へと変わったのである。

気づきとしては、サービスマーケティングの活動にて、主に虐待や、子育て支援、女性のための支援について学んだが、活動を通して、今まで自分でも分からなかった、自分の性格や、自分自身と見つけ合う機会にもなったのである。自分の長所を活かすこと、自分の意見を発信し、受け入れられること、積極的に行動することを通し、それが自信や、周りの生活に楽しさをもたらすことなどを肌で感じた。

自分の性格について、悩むことが多いが、ミーティングや、意見交換などを通して、自分の短所を長所に変えるといった力も備わった。例えば、私の場合、「人の顔を伺った行動をしてしまう」といった短所が挙げられるが、それは、長所として捉えると、「相手を思いやる事が出来る」「空気を讀んだ行動が得意」といった様に変換することが出来るのである。

このように、サービスマーケティングの学習では、自分の性格について見直す機会として、自分自身の新たな一面への気づき、積極性が自信へと繋がるという成長をした。

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

サービスマーケティングの活動では、特定非営利活動法人 Smiley Dream 主催の Mama ふえすたへ参加し、「武豊町で起きた幼女餓死事件について覚えているか。」というアンケートを集計した。アンケートの結果、「覚えている」と答えた人数は、約半数であり、ほとんどの人が、この恐ろしい事件について忘れてしまっているという状況であった。この Mama ふえすたの参加者のほとんどが武豊町民であるが、自分の住んでいる地域で起こった事件

も、ほとんどの人が覚えていないという状況なのである。この状況は、何を意味しているかということ、「事件再発の可能性が考えられる」といった課題を意味する。

特定非営利活動法人 Smiley Dream では、Mama ふえすたの他に、半田市内の高校のイベントや、武豊町の夏祭りなどといった活動をしており、活動を通し、武豊町民の地元地域を愛する心、町内での行事を老若男女問わず大切にすることが垣間見えたが、背景には、忘れてはならないものが忘れられているという現状が挙げられる。この事件を繰り返さないために、これからも啓発活動や、地域のネットワークの強化など、対策が挙げられる。

この現状や課題について、私たち自身も「関係ない」と思わず、課題に積極的に取り組むこと、見て見ぬふりをしないことなど、少しでも「おせっかい精神」でいつづけることがこれから先、より求められてくるのではないだろうか。

自分がどうあるべきか、福祉の分野においても、地域や市民と言った立場においても、より追求していきたい。

7日間の実践と自己評価

社会福祉学部 社会福祉学科 2年 山内 達生

活動先：NPO法人 SmileyDream

担当教員：岡 久美子

私はサービスマーケティングを終えて、感じたことは活動先の理念のもと、活動先の一員として、地域課題に気づき、地域課題の克服を行うことの大切さを感じることが出来た。その中には、企画運営のノウハウや注意点やリスクマネジメント等今後社会に出てからも役に立つことも学ぶことが出来た。また実践を振り返り、実践に対しての評価を行う力が身に付いた。サービスマーケティングを行う上で地域課題に気づくということが難しかった。講義では地域に存在する問題について学びや現状を理解するが、いざ、地域に出で地域課題に気づく際は講義みたいになかなか問題に気づくことが難しく、学びと実践の違いを感じると同時に学生側からの視点と活動先の人たちの問題の捉え方の視点は違うものがあり、問題に対して多くの視点から捉えることにより問題解決の糸口が増えたり、学生ならではのアイデアが生まれることにより、多くの関わった人達の笑顔を見ることが出来た。

私が活動した活動先のNPO法人 SmileyDream の「子育て中のすべての女性を笑顔に」の活動理念のもと武豊商店街夏祭り、Mama ふえすた、に参加した。まず、武豊商店街夏祭りでは、商店街の関係者とボランティアの中学生とサイコロゲームの受付や進行を行った。この武豊商店街夏祭りを通して、商店街の人たちや地域住民の人たちの笑顔を見ることが出来き、また、世代を超えた連携を發揮している場面に遭遇することが出来た。しかしながら、地域住民の笑顔や連携を見ることが出来たが、若い人が都市部に流出してしまいシャッター街になりつつあるという現状があるということを知った。地域住民の笑顔や連携を見ることが出来た裏には、若い人達が都市部に流失しているという問題があった。ボランティアの中学生たちは地域の人たちと連携を深めることを目的としてボランティアを行っていたことも考えることも出来るが、人手不足という現状を表していたものとも考えることが出来る。このまま過疎化が進んでしまうと、身寄りがいなくなり、子育ての相談等といったことが難しくなり、子育てしにくい環境になることが考えられる。人口が減ってしまい学校が閉校してしまい遠い学校に通わざるえない状況にもある。過疎化は今日日本で問題視されて、過疎化は子育てに大きな影響を与えると考える。なかなかいい解決策は思いつかないが、子育てをしやすい地域であるということを押すなど大切になっていくのではないかなと考える。

次は SmileyDream さんの最大のイベントである Mama ふえすたで活動を行った。フリーマーケットといったブースや、自分独自の特技や趣味を活かしたブースもあり、とてもお母さん方がイキイキと活動していた。Mama フェスタで行った活動内容はアンケートを作成し、アンケート調査を行った。私自身アンケートを作成し、作成したアンケートを元に回答してもらうということは初めてで分からないことが多かったが、活動先の仲間と一生懸命作った。アンケートの作成の際に文法が正しいか日本語表記になっているか、誤字脱字は無いのかといった所や、問題の項目の順番で注意を払った。問題の項目の順番次第で答えを誘導することが可能なので細心の注意を払って作成した。分からないことが多かったが、仲間とともに試行錯誤しながら作成することが出来き Mama ふえすた当日にアンケ

ート調査を行った。調査対象者は Mama ふえすたに来場した親御さんを対象に調査を行ない、200 人もの親御さんから回答をいただくことが出来た。この時とても達成感を味わうことが出来た。アンケートを回収して後日アンケートの結果をまとめた。まず、感じたことは、Mama ふえすたは幅広い世代の人たちに愛されているのだということが分かり、母親だけでなく、父親も参加していることが分かり、また、知名度も高いということも知ることが出来、多くの人々が Mama ふえすたの認知度が高く、多くの人から愛されていることがアンケート通して知ることが出来た。

次は虐待関連の項目を作った。内容としては、武豊町で起きた児童虐待の認知度、虐待を起しそうになったことがあるかという問いである。児童虐待の認知度についてだが、10 年前の事件ということで風化してしまっている人が多いという印象を受けた。多くの人たちの中でこの事件は風化しつつあるものだということが判明し、また同じような悲しい事件が起りかねないということを危惧しなければならないと感じた。虐待を起しそうになったことがあるかという問いでは、虐待という行為が問題視されていることもあろうと思うが、絶対に虐待をしたことがないと言い切ることが出来る人は少なかったのが印象的であった。虐待問題は社会の関心が高いということもあり、虐待としつけの境目の基準が低くなっているということが考えられる。虐待はいつ起こるか分らないものだが、事前に防ぐことが出来るものだと思う。1 人 1 人の小さな行いが虐待という事件を防ぐことが出来ると思う。

今回 7 日間という貴重な体験をさせていただきありがとうございました。強い信念と地域愛を生で感じる事が出来ました。講義では学べない実践する力と実践に対して振り返り、評価する力が身に付いた 7 日間だと感じました。この経験を活かし新たな活動先で活かしていきます。7 日間本当にありがとうございました。