

学び多き菜の花での活動

活動先：NPO 法人 菜の花

1. 自分の成長と気づき

今までボランティアやアルバイトをする機会が全くなかったが、今回のサービスマーケティング活動を通して、多くの現場でしか得られないことを学ぶことができた。

今まで私は机上での勉強に執着してしまい視野が狭くなりがちであったが、現場に出で活動することで高齢者と触れ合いコミュニケーションをとることに楽しみを感じた。また、将来高齢者に限らず福祉施設で何らかの困難を抱えている人を援助する職に就きたいと、活動を終えて感じた。机上での学びは大切であるが、現場ではそれ以上の知識や援助方法を学ぶことができ、多種多様な施設にボランティアやアルバイトをすることの重要性を今更気付いた。後悔しても遅いが1年生の頃から施設に積極的にボランティア等をしていれば今回のサービスマーケティングもより濃密な活動になったかもしれない。

菜の花だけでなく施設を利用している人は高齢者全体からみれば恵まれている。なぜなら、一人暮らし高齢者の孤立死が問題となっている。このような高齢者も施設利用や近所づきあいがあれば孤立死を防ぐことができたと思う。同世代の人が集いコミュニケーションをとることで施設を利用することに対して楽しみを感じているように、利用者の様子を見て思った。また、利用者が生きがいを持って暮らしていけるように支援することが職員の役割の一つである。

はじめはなかなか話しかけられなかったが、6日間高齢者と接することで、少しずつコミュニケーションをとることができるようになった。初日は全ての利用者と同じように接していたが、日を追うごとに一人ひとりの話し方や身体の状態に適した対応を心掛けるようになった。また、利用者と話をするときは同じ目線に立って話を聴くことが大切である。

菜の花は認知症の利用者が多い。認知症は過去の体験全体を忘れてしまうため何度も同じことを聞くことがよくあるが、そのことに対して否定するのではなく、何事もなかったかのように普段通り接することが大切である。

活動前は利用者の話すことに対して否定してはいけないと思っていたが、活動を通して時には本当のことを相手を傷つけないようにやんわり断ったり否定することも大切であるということを知ることができた。利用者の声が聞き取りにくくても、目線を合わせ聴こうとする姿勢が大切である。そうすることによって相手も心を開いて話してくれる。

福祉は生身の人が仕事相手なのである。よって人と人が信頼関係を構築することが援助する上で欠かせないことである。「職員と利用者」「職員と利用者家族」「施設と社会資源」の信頼関係が成り立っていないとニーズを満たした援助、利用者本位の援助をすることはできない。この職員や施設に話せば「悩みが解決できる」「じっくり話を聞いてくれて有難い」、この職員や施設に「援助してもらいたい」と利用者が感じられるように、試行錯誤しながら利用者が職員を信頼できるような施設環境を整えることは大切である。

2. 活動を通して見えてきた地域活動や社会活動

菜の花に限らず経営主体が NPO 法人の施設は経営が大変厳しい。それだけに補助金はなくてはならない存在である。今後、国や地方公共団体の限りある財源の中でどのくらい福祉にお金を回すことができるかが、福祉施設にとって気掛かりなことである。また、福祉に過不足なく財源を持っていけるように行政や世論に福祉施設の存在価値や経営難という課題を訴えていくことも、福祉業界の人々にとって必要なことである。

菜の花では七夕会など地域と交流する機会を設けているが、参加する人が少ないのが現状である。新聞や市の広報紙などに施設紹介の記事を掲載することによって菜の花が半田市に存在することや小規模多機能施設の必要性を市民に知ってもらい、地域との交流を濃厚にしていくことが、より良い施設を築くために欠かせないことである。

小規模多機能施設は通い、宿泊、訪問も 3 つのサービスを一つに事業所で行うことのできるという利点がある。また、定員 25 名以下という小規模のため、職員、利用者がなじみの関係や信頼関係を利用者の多い施設に比べれば築きやすいため、ニーズを充足したサービスを提供することができる。しかし、小規模多機能施設は一つの事業所と契約すると他の事業所のサービスを利用できなくなることや、経営難のため全国に広まっていない。実際半田市には小規模多機能施設は菜の花一つしかなく、小規模多機能施設同士の交流が難しいのが現状である。

今後、少子高齢化が進行し、現役世代二人が高齢者一人を支える時代が来ることが予想される。それに伴って、高齢者の総数が増加し、ニーズも多様化する。一人ひとりのニーズを充足し、多様なサービスが提供できるよう、高齢者福祉に関する環境整備をする必要がある。

例えば労働環境の問題である。最近の介護業界は雇用環境が恵まれているとは言い難い。介護報酬が低いいため、労働に応じた賃金が貰えないことや、メディアの「介護業界は重労働だ」という負の側面にスポットを当てた報道によって、若者の「介護離れ」や人手不足も一層進んだのではなかろうか。人材が不足しては多様なサービスを提供することは難しい。職員が労働に適した賃金が貰え、やりがいを感じながら仕事ができるような労働環境にすることは高齢者福祉業界にとって急務の課題である。「低賃金だから」「仕事がきついから」といった理由で就職を断念したり、退職して待遇の良い業界に転職するような人が少なくなるように雇用環境を整えなければならない。

3. まとめ

今回の活動を通して積極的に現場で学ぶことの重要性を学び、高齢者が抱えている問題やその解決策について考える、素晴らしいきっかけになった。このきっかけを無駄にすることなく今後自ら現場に足を運び、現場の抱えている課題やその緩和・解決策を考えていきたい。

来年度は、社会福祉士の実習を控えているので、今回学んだ高齢者が抱えている問題や高齢者との接し方等を活かしていきたい。より良い実習ができるようサービスラーニングの事前学習以上に、地域の特色や施設のサービスの特徴などを学習しておかなければならない。