

活動を通して見えてきた事

活動先：NPO 法人 菜の花

1. 自分の成長と気づき

サービスマーケティングでの活動する前は、頼まれた事だけをやっていた。サービスマーケティングを通して成長した事は、自分の思っている事を相手に伝えて、積極的に動く事が出来るようになった事と、自分から動いていくという主体性が大切であるという事に気付いた事である。また、考え方はみんなそれぞれ異なるので、意見を聞いた上でどうするかを決められるようになり、みんなの意見をまとめる事で、それぞれの意見をちゃんと聞く姿勢が出来た事も成長した事である。今までは自分が思っている、なかなか言えない事が多かった。しかし、活動していく中で私はこう思う、こう考えるという気持ちを伝える大切さに気付く事が出来た。

利用者と接する面では、自分から話しかける事が苦手だったため、利用者から話しかけてくれる事を待っていた自分が居た。しかし、その考え方がダメである事を一日目の活動ですぐに気づく事となったのである。なぜなら、利用者はただでさえ初めての人が入ってくる事で、緊張しているのにもかかわらず、私自身がどうしたらいいか分からなくて、ずっと立ったままで話さないでいたら、リラックスする事が出来なくて、不安に感じてしまっていたかと思っただからである。初めのうちは緊張してしまいかもしれないが、普段通りで利用者と接する事を心がける事が大切である。

相手の意見を聞く事も大切と分かっている、こうした方がいいと思って押し付けるような感じの考え方を持っていたけれど、利用者によって出来る事と出来ない事は異なるから、無理やりやってもらうのではなく、その人その人にあった方法を考え、相手のペースに合わせて行う事が大切である。利用者がこうしたい、こうして欲しいというニーズに対して尊重しながら、支援を考えている事も大切である。

私が活動を通して学んだ事は、誰に言われた事だけをやるのではなく、自分で考えて動く事である。確かに言われた事をやる事も大切であるが、利用者の顔の表情から考えていく事も大切だと思ったからである。

利用者の状態を普段援助しているスタッフから、あらかじめ聞いておく事が大切である。なぜなら、活動している中で利用者とは会話していて、どのように対応していいかが分からず、その場を繕うような対応をしてしまったからである。曖昧な返事はその時はいいかも知れないが、利用者はそういう対応する人には安心して援助を受ける事が出来ないのである。

利用者と話す時は上から話すのではなく、同じ目線にたってじっくり耳を傾け、聞く姿勢や話す姿勢が大切である。本来は利用する側が支援する内容を決めるのが当たり前だが、やはり支援する側が決めてしまいがちになるのは、現実である。少しでも利用者が求めているサービスを提供出来るようにするためには、支援する側が利用者に対して正確な情報

を提供する事が重要である。

利用者との会話での利用者の個人情報の保護は、活動する中で一番大切な事である。なぜなら、利用者は信頼してくれているからこそ自分の事を話してくれるが、信頼関係が出来ていない上では適切なサービスを提供する事が出来なく、求めているサービスを受ける事が出来ないと思うからである。

2. この活動を通して見えてきた地域活動や社会課題

NPO 法人菜の花での活動を通して見えてきた地域活動は、地域住民たちに菜の花のサービスや活動をより理解してもらうために、様々な行事を企画し、行われている行事について参加してもらえるように回覧板で参加を呼びかけている事である。しかし、結果はなかなか人が集まらないのが現状である。そこから考えると、地域の人たちにはまだ十分に理解されていない事が分かる。そのためには、まず地域密着型サービスである小規模多機能型居宅介護について知ってもらう事が大切である。その上で、今まで他のサービスを受けていた人たちに、安心して受けられるようなサービスを充実させる事も大切である。

地域の人たちに菜の花の事を知ってもらうためには、自治会などに協力してもらったり、地域の小学校などで菜の花の行事に参加してもらえるように働きかける事も大切である。それに、半田市で小規模多機能型居宅介護のサービスをしているのは、菜の花一つだけである。そのため、他の小規模多機能型居宅介護を行っている事業所と交流をする事が出来ていないのである。他の事業所と交流するためには、半田市だけでなく、知多半島にある小規模多機能型居宅介護の事業所とこまめに連絡をとったり、イベントを協力して行う事が大切である。しかし、実際には毎月の運営費の確保も課題であり、職員体制にも余裕はない。

また、問題は制度自体にもあるのではないかと考えた。小規模多機能型居宅介護はサービスを一つにまとめる事で、地域で暮らしたいと思う住民にとって通いたい時、泊まりたい時、訪問してほしい時に信頼関係が出来ていれば、良いサービスである。しかし、一方デメリットとしては、一つにまとめる事で今まで信頼して利用していた他のサービスを受ける事が出来なくなった事である。人は誰でも最期の時を自分の住み慣れた地域で過ごしたいと思う事は当然である。確かに小規模多機能型居宅介護で今までと同じまたはそれ以上のサービスを受ける事が出来るのなら、住民は安心して小規模多機能型居宅介護のサービスを選ぶに違いない。しかし、今まで信頼してきたサービスをやめてまで新しいサービスである小規模多機能型居宅介護を選ぶ人は少ないのは、現実である。

自分が長い間住んでいた地域で求めているサービスを受けられるなら、受けたいと思う事は当然である。そのためには、小規模多機能型居宅介護についてよく知ってもらう事が大切である。信頼出来る関係が出来ているならば、利用者が増えるのではないかと考えた。

具体的には、小規模多機能型居宅介護サービスだからこそその利点であるが、グループホームのようにずっと暮らすのは嫌だけど、ショートステイのように短い期間泊まりたいと思った時や、デイサービスのように通うのはなかなか出来ないという場合は、来てほしいと思った時に来てくれるというような小回りが利く点が良い面だと思うため、より積極的な理解が得られるように行政や関係者が PR していくべきである。