

小羊学園・三方原スクエアにおけるコーヒーショップ活動を通してみる 入居者および職員のニーズに関する研究

小松啓 ^{*,1)}、辻郁 ¹⁾、藤田さより ¹⁾、野方円 ¹⁾

^{*)1)} 聖隷クリストファー大学

1. 事業の概要と目的

地域保健福祉実践研究センターが開設される4つの目的として掲げられた「保健医療福祉分野に係る全ての人たちへの研究支援」や「保健医療福祉分野に係る地域住民への教育・相談」に関わる事業として、かねてから小羊学園の理事長である稲松義人氏から申し入れがあった小羊学園におけるコーヒーショップの開店とコーヒーショップ活動が計画された。

目的としては次の通りである。

- (1) 小羊学園・三方原スクエアにおいてコーヒーショップを開設することにより、利用者や職員との交流を深める。
- (2) それにより、小羊学園における様々な課題やニーズを把握し、それへの対応や共同研究の可能性を探る。
- (3) さらにこの地域に点在する他の保健医療福祉の施設や地域住民を巻き込んだ事業や研究を展開する可能性を探る。

2. 実施方法

(1) 小羊学園・三方原スクエアとは

知的障害児施設・三方原スクエア児童部として、知的障害児のための生活施設、通所施設を併設している。三方原スクエアとして、現在の建物になったのは、2008年である。少人数での生活ができる居住棟と日中集まって活動する場所を分け、日中集まるための建物には、通所のためのスペースと地域に開かれた交流スペースを設けた。

施設も地域の一部として、地域の人々と共に利用者を支えたり、地域の問題を共に考えていく場所にしたいという施設側の視点から開設され、その中心にある交流スペースは広々としたたずまいに、IHクッキングヒーターを設置したキッチンスペースがあり、さまざまなプログラムに対応できるようになっている。

本研究におけるコーヒーショップの開店は、この交流スペースを会場として、行われた。

(2) 実施内容

① コーヒーショップの開店

2009年10月～2010年3月までの6ヶ月間毎月1回、日曜日午後2時～4時まで小羊学園・三方原スクエア・交流スペースにて、コーヒーショップを開設した。本学からは研究代表者1名、共同研究者4名およびOT学生を中心とした学生ボランティア毎回数名～10名以上が参加した。小羊学園側の利用者の参加者数は、毎回平均して35名～40名、つきそいの職員が10名ほど、それに山崎施設長と稲松理事長が随時参加した。

本学からの参加者は、午後1時ごろから現地に集合し、あらかじめ施設側に預けておいたワゴンを引き出して、開店の準備をする。2時ごろになり、こちらの準備が整うと施設長が開店の放送をし、利用者が三々五々それぞれ職員と共に、来店する。主にボランティアの学生が、写真入りメニューを見せて、注文をとる。初めはコーヒーだけだったが、その後利用者の希望によりジュースやアイスコーヒーをメニューに追加した。

注文を受けると厨房のシェフ(初めは共同研究者である教員が担当したが、その後、学生ボラン

ティアの一人が技術を習得して担当するようになる)に伝え、注文の品を作ってボランティアの学生が客(利用者)に届ける。



②アンケート調査の実施

i) 毎回、来店する利用者に対し、コーヒーショップの感想や意見、要望などを尋ねるアンケート調査を実施した。これは調査票の回収をしながら、これを媒体として学生と利用者のコミュニケーションを推進するということがより大きな目的であった。

ii) 2010年3月に半期終了とうことで、職員およびボランティアとして参加した学生に対し、質問紙調査を行った。学生あての質問としては、『参加のきっかけ』、『大変だったこと』、『自分のためになったと思うこと』、『参加によって学んだこと』、『今後に希望すること』等聞き、職員あての質問としては、コーヒーショップ開催による利用者の変化、自分の変化等について聞いている。

③アンケート調査の結果

③アンケート調査の結果

i) について

利用者の多くは言語によるコミュニケーションがほとんど不可能な重篤な知的障害を持っており、アンケートに回答することはほとんど不可能であるため、回答は主として職員によるものであり、その正当性や客観性はあまり期待できない。

しかし『コーヒーショップの満足度』を聞いた質問の回答数のうち、1/2以上が「大満足」、質問3の『コーヒーショップの雰囲気』についてはほとんどが「とてもよい」か「よい」、また質問4の『また来たいか』という質問にも、ほとんどの回答が「また来たい」と回答しているところを見ると、ご祝儀的な回答が多いことが予想されても、コーヒーショップの開店は歓迎されていると受け取ってもよいと思われる。

またその自由回答には次のようなものが見られた。「また来たい」、「継続してほしい」、「ボランティアの数に驚いた」、「学生が一生懸命働いているのがよかった」、「BGMなどかけて、もっと雰囲気を盛り上げてほしい」、「よい出会いの場になる」、などから「お菓子や飲み物への注文」などさまざまであった。

ii) について

ほとんどが自由記述による質問紙調査であったこと、またよせられた回答が学生11名、職員28名であったが、大変興味のある、貴重な意見が多かったため、自由記述の回答をそのまま回答者ごとに表記するという整理の方法をとった。そのなかで、もっとも多く用いられた用語としては、学生版では「コミュニケーション」、職員版では「楽しみ」が突出していた。

<学生版の整理は以下の通り>

『参加のきっかけ』は「コミュニケーションがとれるようになりたい」、「将来のために」が多い。

『大変だったこと』はほとんどいのように、「コミュニケーションのとり方が難しかった」という言葉が並ぶなかで、「対象者が何かを伝えようとしている時に、どのように対応してよいかわからず・・・」と、言語表現の困難な対象者の、言葉にならない表現を何とか理解したいという気持ちが表現されているものが



あった。

『自分のためになったと思うこと』は、「コミュニケーションのしかたが少しわかった」、「少しずつとれるようになった」「人それぞれであることがわかった」等、少しずつ少しずつ対象者に近づいていく学生の姿が浮かびあがる。

『参加によって学んだこと』は、「表情や身振りで伝えていること、ノンバーバルコミュニケーションが大事であること」に気づき、さらに「同じ空間にいただけで次第に顔を覚えていただけで、長く続けることの重要性」に気づいている表現が見られた。

『今後に希望すること』は、「地域の人にも気軽に来てもらえるところに」や「このつながりを大切にしたい」との表現のほかに「一緒にコーヒーを飲む時間があれば」という意見があり、これは今後是非実現すべきと思われた。

<職員版の整理は以下の通り>

『利用者の変化』では、「楽しみ」という言葉が圧倒的に多く、「利用者は、飲食より学生との交流を楽しんでいた」という表現もあった。

『あなた自身の変化や感じたこと』では、「おいしいコーヒーが楽しみ」「利用者が楽しめている姿が嬉しい」に加えて、「施設に外部から人が入ることによる効果」や「利用者を広く理解してほしい」など、施設がより開放的になった喜びが表現されていた。

『教員や学生の出入りについて感じたこと』では、「外部の人や若い人との交流が嬉しく、刺激になる」という回答が 28 人中 18 人いて、施設と外部との交流が望まれていることが改めて確認された。また「自分の支援が外部の人の目にふれて刺激になった」という表現もあった。

『学生の態度』については、おおむね頑張っている姿に好感が持てると言っているが、「交流が難しい利用者にももっと積極的に関わってほしい」とエールも送られている。

『今後への意見』では、「続けてほしい」、「お菓子の種類を増やして」などという具体的な要望も見られた。学生の生真面目な「コミュニケーション修行」の姿勢に対し、職員がその姿勢を評価し、楽しみとし、また施設と外部の交流を新鮮さや刺激として、積極的に受け止めようとしている姿が鮮明に伝わった調査結果であった。



④ミーティングの実施

- i) 毎回コーヒーショップ閉店後、簡単に学生と教員が締めめの挨拶程度のミーティングを行った。
- ii) 2009年3月のプログラム終了後、ボランティアの学生、教員、山崎施設長でこれまでの感想を語り合うミーティングを1時間ほど行った。

<その結果の概要は次の通り>

学生からは、「話を広げるコツが判った」、「2回目の方がやりやすかった」、「もう少し利用者との会話を頑張らなければ」、など丁度3回を終了してからの学生たちの進歩や、少々のゆとりなどがうかがえる発言があった。

それに対して、山崎施設長から、「利用者は学生が来てくれて嬉しいし、職員には見せない表情が見られる」、「コミュニケーションをとるのは大変だが、どんどん話しかけてほしい」などという励ましの言葉があった。「言葉が返って来ない利用者も、いつもの生活の場と違うところへ来たなど、雰囲気を楽しんでいる」、職員は、「利用者が出かける場所が増えたと喜んでいる」、「人とのかわりに戸惑うという経験は大切」などという言葉もあった。

3. 成果(地域との連携の成果)

職員や利用者（ほとんどは職員の主観が大いに影響していると思われるが）によるアンケート調査の結果や、施設長や理事長とのふりかえりのミーティングの結果からも、このコーヒーショップの開店を喜び、楽しんでもらっており、またさらなる発展や進化を期待されていることも十分に感じ取ることができた。本プログラムの目的としてあげたなかで、第1の点についてはほぼ達成されたと思われる。目的の第2と第3に関連させて、感じたことを次にあげる。

(1) 職員との交流の難しさ

職員は忙しすぎ、話し合う機会がなかなか見つけられないが、職員のニードという点については、アンケートの結果から、職員たちが外部との交流を望んでいるかなり強い要望を感じ取ることができた。

(2) 利用者と学生の交流の場面から判ったこと

学生ボランティアの参加は、学生たちのこの研究への参加の意味と同時に、学生教育の思惑もあった。学生は、言語によるコミュニケーションがほとんど不可能な利用者とは何かコミュニケーションをとろうと四苦八苦しなごらの参加であり、その努力は涙ぐましいものがあったが、その姿勢は職員たちにも評価されたし、またその利用者への効果は目を見張るものであった。

つねづね山崎施設長は、「利用者が学生たちに見せる顔と職員に見せる顔が違うこと」、「それが判る職員であってほしい」ということを話しておられ、早くから学生たちによる利用者の変化および、参加の回数を重ねるにつれての学生の変化にも気がついて指摘しておられた。なかでもその半径1メートル以内には外部の者は入れないと思われた「粗暴な」行為が目立っていた若い女性の利用者が、本プログラム開始後3、4ヶ月でまず学生にこぼれる笑顔を返してくれ、女子学生と頬ずりを交わすような場面も見られて、これまでのような「粗暴な」行為は、このコーヒーの店では全く見られなくなったことは驚くべき変化といえるだろう。

「幼い子供が若い人を好むように、若い人にはそれだけで相手に変化を起こさせるものがある。職員に対するものとはまったく別の反応が出るわけで、その意味でも外部の人が入ることの意義があるのだ」、とは稲松理事長の言葉であった。

(3) 地域の人との交流は今後の課題であろう。地域からの客はこれまで、教会関係者が2名、小羊の旧職員が数名、大学関係者が合計12名程度、で散発的であることは否めない。真の意味での三方原スクエアの近隣からの参加は皆無であった。どのように呼びかけるかも問題であるが、客が増えたときの対応にも限界があるため、主体的にこの活動に加わってくれる人材をどのように地域から発掘するかが、今後の大きな課題であろう。

(4) 順調に小羊学園・三方原スクエアに受け入れられた本プログラムであるが、地域の人にもその一翼を担ってもらえる形には未だなっていない。より多くの人々に参加してもらい、大学側と共にプログラムの計画立案まで参加してもらえる形にすすめるようになることは、今後の課題であろう。
