

ボランティアをしていると、様々な場面に直面します。

活動を通して、より円滑にサービスを提供するには、どうしたらよいか？

これはボランティアだけでなく、サービスを提供する側～スタッフの方にもシェアできることなので、体験記として書いておくことにしました。

### ○念入りな準備

当たり前なのですが、忙しい毎日なので案外、報連相が不十分になりがちです。

**「担当の誰かがしておいてくれるだろう。」と準備の確認がおろそかになってはいないでしょうか？**

でも、結果としては、始める前に「これが足りない、あれも用意していたはずなのに？」と、ばたばたして、利用者さんを待たせることになる。

体験したことですが、習字の時間が決まっており、それも月初めから決まっているにもかかわらず「先生、紙（習字の半紙）使いますか？」とスタッフさんが聞いてきたことがありました。

半紙がない、というのです。聞くと、今から買ってくるという。正直、あきれてしまいました。

また、待っている間に利用者さんの集中力が切れてしまったりいらいらしたりしてしまいます。

当たり前ですが**きちんと準備をしておくことが重要です。**

### ○お徳感があるもの

あるとき、スタッフの方から言われたことがあります。

「利用者様はシビアです。したくない活動はしない、とはっきり主張されますが、なぜかそんな方でも、先生の書道の時間だけは違うのですよ」

私は正直びっくりしてしまいました。なぜなら、めんどくさい書道よりも魅力的な活動をたくさん施設では用意されておられるからです

でもそのわけは利用者さんのお話で分かりました。

「ディは沢山あるけれど、おけいこをやっているところはここしかないわ」

「いつも、何やっているの？って家族から聞かれるけど、習字があるときは習字したのよ、これ（練習した作品）があるから、自慢できるの」

皆さん（女性が多いです）主婦のときに沢山「カルチャースクール」みたいなところで趣味としてお稽古をたしなんでおられた方が多いのでしょう。

お金はたしかに施設に、家族が払っていますが、本人はお金を徴収されませんので、皆さん、ただで「おけいこ」できる・・・つまり「お徳感」が違うのだとわかりました。

例をあげてみたいと思います。

活動を組むにあたって、よく「コースター」を作る活動。

スタッフの皆さんならば、経験があるとおもいます。でも利用者さんは飽きるほど体験がおありです。また、施設でひとりで暮しておられる方は、コースターなんかつくってももてなす人もない・・・こんな寂しさが出てきます。

それでは、コースターづくりの手順で、「ハガキ」にしてはどうでしょうか？

ハガキなら、だれかに出すことができますし、うまくできたら「百均の額」なんかに入れて、立派に「作品」として楽しむことができます。

また、ディでは、飲み物やお菓子をおやつに提供しているところも多いでしょう。

なので、「お菓子作り」などもやり方によっては「お得感」のある活動にもなります。  
ケーキであれば、あらかじめ作っておき、利用者さんは各自、最後の「デコ」を担当していただく。(フルーツの飾りつけなど)  
お菓子はそのまま食べることができますし、家族に持ち帰ることも可能です。  
火や包丁を使わないものならば、女性のお年寄りならば「主婦」の感覚を思い出すツールにもなるのではないかと思います。  
衛生面など気を付けるところは沢山あると思いますが、月一くらいならば組み込めるものになるのではないかとおもいます。

以上、大まかにかきましたが、一番求められるのは「独自性」だと思います。

「参考書」「教科書通り」の活動をするのは簡単です。

しかし、住む県民性がばらばらならば、利用者さんの好みもばらばらなはず。「教科書、参考書」に頼るより、各自の頭でしっかり考えることが求められているように感じています。