



## 研究員たちに支えられる生活支援

SHIENは、現在、2人の実務スタッフで60人ほどの研究員をサポートしています。忙しい日々の中であっても、研究員に役立つ情報は着実に蓄積されていきます。その強力な助っ人とは……

突然ですが、皆さんにはかかりつけの病院がありますか？ 生まれ育った土地に住んでいれば、「兄弟そろって小さい頃からのかかりつけ」なんて病院があるかもしれません。そうでなければ、病院に行く必要に迫られたら、何とかして数ある中から病院を選ばなければならないでしょう。知人に聞く、電話帳で探す、通りがかりなどいろいろな方法があります。でも、想像してみてください。もしもあなたが言葉のわからない国に住んでいたらどうでしょうか？

研究員が私たちのサポートを必要とするとき、たいていの場合、私たちのデスクまで彼らは足を運び、顔をあわせて納得のいくまで話をします。が、急に体の具合が悪くなれば話は別です。「どこの病院に行けばよいのか？」と滅多にない電話でのコンタクトが入ります。その声は、時には体の不調が目につかぶ弱々しい声であり、また時には子供の発熱に戸惑う声ですが、急を要することに変わりはありません。急いで病院の情報を伝え、必要に応じて診察の付き添い支援を行います。

人の生活スタイルや興味の対象は千差万別です。ですから、生活相談の内容は多岐にわたり、相談を受けるたびに調べることの繰り返しです。そんな中でも、医療に関するサポートは誰もが必要不可欠なものであるため、SHIENのホームページに項目をもうけ、すぐに情報をとりだせるようにしています。そしてそこには、私たちが集めた情報だけでなく、研究員から提供を受けた情報も盛り込まれています。例えば、ある歯科については、「この歯科はSHIENに紹介されて行ったのだが、医師の対応はすこぶるよく、英語は彼が行っている治療を説明するに十分なもので、私はすっかり安心した。初回は受付カードを記入しなければならぬので、日本語の話せる人と一緒に行くのがよいかもしれない。治療費はいくらで、云々(まだ続きますが省略)」。SHIENスタッフは幸いいたって健康体で、実際に病院のお世話になる機会が少ないので、研究員自身の生の声は大変貴重なのです。



クリニックで

医療情報だけではありません。学校支援について言えば、入学できるかどうか、そして語学面のサポート体制の確認や、学校側との入学前の面談での通訳など入学のための手続き全般がSHIENのサポートです。しかし、入学した後、実際にその学校で先生の対応がどうであったか、子供はうまくやっていたのかは、研究員から生の声を聞いて初めて知ることができるのです。そして、よりよいサポートができるように、その声を参考にしていきます。

他にも、良いベビーシッターの情報、商店の情報、鉄道会社の英語電話窓口の情報など。思い起こせば、役場の出張所が社宅近辺にあることを最初に聞いたのも研究員からでした！

研究員がサポートを求め、SHIENスタッフがそれに応える。その一方向だけでなく、サポートを受けた研究員からのフィードバックがある。あるいは、研究員が自分で見つけた情報がSHIENを通じて他の研究員を助ける。そんな双方向の関係が、このサポート業務をより充実したものにしています。それは、社内にサポートグループがあるからこそ成り立つことです。ですから、自分がサポートした事について研究員に感想を聞くように心がけています。「あのときはありがとう。うーん、でも、教えてくれたところには行かなかったんだ」なんて答えにショックを受けることがたまにはあるとしても。

SHIEN 辰巳 真起子