

## サービスマーケティングを通して

社会福祉学部社会福祉学科 2年 小見山 元自

活動先：NPO 法人 あかり

クラス：松下 典子 先生

私は、サービスマーケティングが始まった当初、どんなことを学ぶのかも全く分からず、自分の為になる学習をできるのかと思っていた。

このサービスマーケティングというのは、主に夏休みの活動が特徴であった。4月の段階の施設訪問から始まり、自分の学びたい分野の施設を選んでいくという形であった。正直に思ったことは、夏休み中の授業時間外の時間を約一週間使って活動をするというのは面倒だと思っていた。

紆余曲折あり、一人で夏休みからの活動をするようになったわけであるが、やりきるしかなかったのも、一人で施設の手伝いや自分の企画をやらせていただいた。自分の興味のある高齢者分野の施設であったことやサービスマーケティングの活動を理解し始めていたこともあって、4月の頃と比べて楽しくも真剣に学ぶ姿勢になっていたのではないと思う。

夏休みの活動における自分のテーマは、訪問した6日間でほぼ達成できたのではないと思う。そして夏休みが明け、この活動についてのまとめをしていくこととなった。

まとめについても、やはり一人でやらなければならず、実際に私の選んだ施設に訪問し、学んだのは先生の巡回を除けばクラスで私一人なので、まとめの段階ではなおさら、相談できる人はいなかった。それでもなんとかまとめ上げて、後期の発表に至ったわけである。他グループ、他クラスのものとは比べ、一通りの意見のまとめとなってしまったが、自分なりのやり方を通せたということはよかったかもしれない。

この一年の活動を通して思ったのだが、このような活動を一人でやるというのは、自分の成長にとってもつながるのではないと思う。

施設を選ぶ段階の時は、友達と一緒に当たり障りなく、並みの活動をして一年が終わればと思っていたこともあった。しかし、単独で活動することになり、訪問先での企画案や日程決めなど、最初から全て自分の判断で決めなければならなくなってしまった。何一つ他人任せにはできないのだ。企画案がなかなか出ず、訪問先の方とも話し合い、ようやく決まった。だがそのおかげで、自分のやりたいことができた。活動中に何をしたらいいかわからない時もあったが、友達と話すこともできないので、利用者の方や職員の方と話したりした。だがそのおかげで、施設の方々と早く近づくことができた。利用者の方は90歳に近い方も多く、記憶力が低下してきているとも言っていた。そして、曜日によって利用者が異なるので、同じ方とは数回会っただけなのに、後日訪問した時に、顔を覚えていただけていたらしく、笑顔で挨拶をしてくださった。

いつも通りの自分が、友達と一緒に活動をしていたらこうはならなかったのではないと思う。もちろん、数人でやっていたら、良い方向で違っていたこともあっただろう。ただこのころの自分にとって、一番の成長につながったことは、これにあると思う。自分一人で何とかしなければならぬという状況になれば、なんとかできるものだと感じた。

今回のサービスマーケティングの活動を通して、この施設が地域とどんな関係にあるのかと

いうことを知ることも大切だった。

私が活動をしたのは“あかり”という施設である。このあかりというのは、設立当初から地域と密接な関係にあったのだ。もともと、地域たすけあいの会という形で発足しており、デイサービスなどの介護福祉のみの活動をするだけではなかったのだ。地域との関わりを重視し、多くの活動を行ってきた。あかりの所在地を移転した時には、引越祝いなどのイベントに、多くの団体や、地域の人々が参加し、盛り上げることになった。ここからもわかるように、あかりは地域の人々に対して福祉活動を行っている。地域の人々もあかりの為に力を貸す。つまり地域の人々との助け合いの関係ができていたのである。

福祉施設のようにボランティア活動などに積極的に参加する団体というのは自然と地域とのつながりが深まっていくものだと思う。

このサービ斯拉ーニングを選択するとき、先生が、サービ斯拉ーニングを選択して良かったと思えるようになる。とおっしゃっていたが、確かに今思えばそんな風に思えるようになったかもしれない。初めは少し面倒な気分であったが、先生やクラスのメンバーにも恵まれ、楽しく過ごせた。クラスが発表された最初の授業のリフレクションシートに私は、このクラスのみなどと、楽しく真剣に学んでいきたいと書いていた。それは達成できたのではないかと思う。

事前学習や、その後のまとめという学習が、サービ斯拉ーニングの活動では必要だったわけだが、これらの学習の仕方というのは、3年次の実習でも役に立つのではないか。

サービ斯拉ーニングの主な活動となったのが、施設での活動であったわけだが、それが一般のゼミとの大きな違いである。ゼミというのは、先生方が携わる分野について、学習していくものである。サービ斯拉ーニングでは、学習の方法や目的を先生から教えてもらっていた程度に過ぎず、この先生だからこその学習ということが少なかったと思う。サービ斯拉ーニング学習の目的が他のゼミとは違うのでそれは仕方のないことだとは思ふ。しかし、私たちの担当をしてくださった松下先生は、知多半島での NPO 活動に大変力を注いできた方だそう。そのような話をもっと聞いてみたかったというのもあるので、一年間のほとんどの時間を夏休みの活動に費やしてしまうのはもったいないのではとも思った。

サービ斯拉ーニングの中でも、多くのクラスに分かれ、一つ一つに担当の先生がつくのであれば、その先生らしい授業を少し取り入れるようにするのも良いのではないか。どのクラスも同じように活動先の施設に行き、同じようにまとめを作り発表して終わりでは、ただ少人数に分けただけということになってしまう。

なにはともあれ、私はこの一年間で、サービ斯拉ーニングでしか学べないことを多く学んだし、自分の学習の到達度にも満足いく学習ができた。サービ斯拉ーニングを選んだおかげで、今までなかった挑戦をし、大いに成長できたと思う。自分の為になる一年間であった。