

サービスマーケティングを通して学んだこと

社会福祉学部保健福祉学科 2年 山根 花奈

活動先：NPO 法人 ふれ愛

クラス：村上 徹也 先生

1. 自分の成長と気づき

私はサービスマーケティングを通して、様々なことを学ぶことが出来た。私の活動先は NPO 法人ふれ愛で、グループホームの方で 6 日間活動を行った。内容は自分たちで企画したレクリエーションを行ったり、利用者の方とのコミュニケーションが主であった。活動を行う前は不安が大きく、活動が始まった最初の頃も、自分が何をしたらよいのか分からず、ずっと戸惑っていた気がする。緊張してしまって利用者の方とも上手く話せず、黙ってしまい会話も成り立たない状態であった。しかし、何も行動しないままでは活動する意味がないし、会話が上手くできなくても自分からコミュニケーションをとる、相手を知ろうとする姿勢が大事であると気付いた。日にちを重ねるごとにだんだんと会話もはずむようになり、決まった相手ではなくいろんな方と会話を楽しめるようになった。それに伴い、利用者の方には一人ひとり個性があり、性格も話し方も違うのでその人に合ったコミュニケーションのとり方を考えていくことが大切だと気付いた。利用者の方のことを第一に考え、相手が何を望んでいるのか、どうしたら楽しんでもらえるのかを常に考えて行動することが大切であると感じた。

また今回のサービスマーケティングの目標として、自分は積極的に行動し、利用者の方と一緒に楽しんで活動したいと思っていた。今までの自分はいつも消極的で、自分から行動を起こしたり、自分の意見を主張することが苦手だった。しかし 6 日間の活動を通し、最後には利用者の方に自分から進んで話すことができるようになり、日に日に目標に近づいていけたと思う。また、毎日の反省や職員さんの動きからコミュニケーションの取り方などを学ぶことができ、そこは活動前の自分と大きく成長できた部分だと思う。利用者の方の様子や周囲の状況を見て、自分が今何をすべきなのか、自分で考えて行動する力も大切だと感じた。ここで身に付けた積極性をこれからの人生にも活かしていきたいと思う。

私たちの活動では、毎日 1 時間ずつ自分達で企画したレクリエーションを行う時間が与えられていたのだが、ただ企画して実行するだけでは成り立たずその難しさにも気づくことができた。どうしたら相手に楽しんでもらえるか考え工夫することが重要であり、また自分自身も楽しんで行うことが一番大切なことだと気づいた。利用者の方には介護を行う側の心情がよく伝わっているというお話を聞き、関わっていくうえで一緒に楽しむ姿勢をとっていくことで相手との距離も縮まり、仲も深まっていくのだと感じた。2 日目に行ったかき氷でも私たちが作ってただ食べてもらうのではなく、できる方には実際に氷を削ってもらうことからやって頂き、自分で作って食べることの楽しみなど、行動一つ一つに意味をもたせることが大切だと職員さんに教えていただいた。自分たちで勝手にやらない、出来ない決めつけるのではなく、私たちはサポートする側として見守ることが大事であると気づいた。何事にも挑戦しようという気持ちを持ち、実行することにレクリエーションの楽しみがあるのだと思う。

さらに、今回の活動を通して反省・振り返ることの大切さに気付くことができた。活動の時に毎日記録を書いていたのだが、1日を振り返ることで自分なりに反省点を見つけることができ、次の日の活動に活かしていくことができた。利用者の方と話すことが苦手だったが、反省から目標をたてていくことを繰り返していくうちに、少しずつ積極的になれる自分に成長することができた。やはり、ただ活動を行うだけでは何も成長していかないし、自分の悪い部分を直していこうと努力することが大切だと気づくことができた。

2. 活動を通して見えてきた地域活動や社会活動

今回の私たちのサービスラーニング活動は、グループホームのみでの活動であり、直接地域の方との交流の機会はなかったが、ふれ愛の会長さんなどのお話を聞き、様々な取り組みを行っていることを知った。地域ふれあい活動として、お祭りなどのイベントを開催したり、サロンといった場をつくり地域の方が安心して生活できるような取り組みも行っている。また利用者の方は、ボランティアや地域の子供たちが遊びに来てくれることを楽しみにされていると聞いた。やはり施設にずっと入所されている方は、人との交流が減ってしまいがちになる。活動を行っていて、お話しが好きな利用者さんもおられて、話している時に笑顔がたくさん見られる場面もあった。NPOと地域のつながりは欠かせないものであり、協力していくことが大切であると感じた。

またNPOについて社会であまり知られていない現状を知り、地域に向けた情報発信やイベントなどを通し、まずはNPOについて知ってもらうことから始めるべきだと思った。地域の方にNPOについて理解を深めてもらい、気軽にイベントやNPOの活動にも参加してもらえるようになったら良いと思う。高齢者の方にとっても、いろんな世代の人と交流できる良い機会となるであろう。また、困ったことがあった時などに頼りになるのは、やはり地域の人々であると思う。地域での交流が薄れている現状の中、人とのふれあいを大切にし、普段の生活から助け合い信頼関係を築いていくことが大切だと感じた。