

## サービスマーケティングをふりかえって

社会福祉学部保健福祉学科 2年 原 好

活動先：NPO 法人 ふれあいネットワーク美浜

クラス：原田 正樹 先生

### 1. 1年間でふりかえって

私はサービスマーケティングの授業や活動を通して、多くのことを学ぶことができた。最初は、希望していたゼミではなかったため大変そう、という印象でしかなかった。3月のバス見学を通して、知多半島ではNPO法人の活動が盛んで様々な分野で活躍していることを知った。どのNPO法人も様々な特徴と魅力を持っていた。地域のニーズをかなえるために大きな規模で経営されているところや、法人格をとらず地域のボランティアの力を借りて活動されているところもあった。一口にNPO法人といっても地域のことを考え、必要としている人のことを考えた活動で、運営の形、事業内容、活動されている方々の気持ちなど様々であるということを感じた。NPO法人についてもっと理解を深めていきたいと感じた。

6日間の活動内容を計画する際、グループのメンバーと何度も意見を出し合った。夏に行う活動であるため、夏らしいことや自分たちの出身を生かした企画を考えた。私たちが企画した内容は、風鈴づくり、うちわづくり、カレンダー作り、ゼリーづくり、わらび餅づくり、五平もちづくり、クッキー作りなどである。6日間の活動で利用者さんと何か一緒に作り残しておいてもらおう、コミュニケーションのきっかけにしようと考え、カレンダー作りを行った。事前に画用紙に数字を書き、利用者さんと一緒に折り紙やシールを貼ってもらおうと考えた。しかし、いざやってみようと思っても毎回の活動で行っていることもあり、なかなかすすめることが難しかった。しかし、活動も終わりに近づいてくると利用者の方もカレンダー作りに興味を持ってくれ、一緒に完成させることができた。活動の当初はまだコミュニケーションがあまりとれておらず、いきなり一緒につくることは難しかったのではないかと感じた。五平もちづくり、わらび餅づくりは、美浜にはないのであったためにとっても喜ばれた。企画はただこっちの思いだけで作るのではなく、相手に喜んでもらえることが一番である。そんな企画をグループのメンバーと話し合い成功させる力がついた。

活動の初めは企画のことでいっぱいだったり、初めて1日活動することになり、積極的に会話することが出来なかった。スタッフの方に「学生は早口だからゆっくりあまり高くない声で話す方がよい」というアドバイスをいただいたり、会話している姿を真似させていただくことで次第にコミュニケーションをとることができた。その他にも、お昼ご飯のお手伝いをさせていただき、料理の作り方、美浜のことを教えていただいた。自分の実家のこと、将来のことなど様々な話を聞いてくださり本当に「ふれあいネットワーク美浜」のあたたかさが伝わった。利用者の方からは今では聴けない、戦争の話や昔は学びたくても学べなかったことなど貴重な話をきくことができた。今、まなべていることが当たり前ではなく、親や様々な人たちに感謝する気持ちを忘れてはいけないと感じた。人との出会いを大切にすることをこの活動で一番学ぶことができた。活動の企画もスタッフさん

や利用者の方の協力なしでは成功させることができなかった。企画したことをなんでもやらせてくださり、アドバイスを頂きながら毎回活動することができた。また、「ふれあいネットワーク美浜」でしか聞けない話がたくさんあった。戦争の話、美浜の話、昔の話、どれもこの利用者さんからしか聞けない話で、今の自分が本当に幸せな環境にいること、これが当たり前だと思っではいけないということに気づかされた。スタッフの方々も様々な話をしてくださったり、料理を教えてください、大学や実家以外でこんなに安心できる場所があることを知った。そういった場や人たちのつながりを大切にしていかなければならない。

## 2. 活動から見えてきた地域活動や市民活動

医療や福祉ではまかないきれない部分を埋める活動が求められているのだと感じた。この地域に一人で暮らす高齢者にとって、車がないと買い物に行くことや病院に行くことはとても大変である。しかし、生活していくうえではとても必要なことである。「ふれあいネットワーク美浜」の宅老はデイサービスとは違って自分の好きなことを好きな時間にすることができる。また、一人暮らしでこもりがちな高齢者の方が地域に出てスタッフや他の利用者と話したり、活動できるととてもよい機会になっている。人数が少ないため信頼でき、地域の人が気遣ってくれることは高齢者の生活の場では重要である。

こうした地域の足りないこと、必要とされていることをどんな小さいことにも対応してくれるのは NPO の活動の特徴である。社会の課題は多様化、複雑化してきている。そうした様々な問題に対応しやすいのは、活動の型にはまらない NPO やボランティア団体である。高齢者に限らず、学童保育、母子家庭支援、子育て支援、障害者に対する支援など行政では断られてしまったり、不可能な部分はたくさんある。問題や困っていることがあれば地域で気にかけてあげることができればよいのではないか。NPO やボランティアという形ではなくても、そうした心掛けがこれからの社会には大切だと感じる。課題研究の他の班の話も聞いていて、まだまだ地域のなかで NPO の存在や利用しているひとは少ない。もっと地域に理解してもらい利用してくれる人や賛同してくれる人が必要である。

私は入学した当初、公務員を目指していた。しかし、今回のサービスラーニングの活動を通して NPO 法人にとっても興味を持った。営利を求めないために経営が難しいなどの問題がある。しかしそこで活動されている方は本当に熱意を持って活動されていた。また利用されている方のニーズに応えるためにいろいろなことを考え、形にすることができる NPO 法人に携わりたいと考えられるようになった。そのくらい NPO での活動は私を変えてくれた。また、自分の意見を人に伝える力、企画を作り実行させる力などがついたと感じる。NPO での出会い、体験は本当に貴重なものとなった。

最後に貴重な体験をさせてくださった、ふれあいネットワーク美浜のスタッフ・利用者みなさん本当にありがとうございました。