

1年間を通してサービスマーケティングの振り返り

社会福祉学部保健福祉学科 2年 山田 まり子
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. SL を通しての自分の成長と気付き

1年間のサービスマーケティングを通し、リフレクションシートや活動記録をもとに、6日間の活動を通しての成長や企画する力、NPO に対しての気持ちなどについて、自分の成長や気付きについて振り返っていきたい。

私は、自分の意見があまりなく、周りに左右されてしまうことが多々あった。サービスマーケティングを始めて、自分の意見を大事に持つていく必要があることを学んだように感じる。それは、企画するときにも関わってくるし、NPO に対しての印象や感想など、自分でしか感じないこともあるため、自分の意見を上手く発表・表現することがとても大切だと分かった。

4月当初、NPO に実際に関わったことがないため、NPO の印象は地域密着や非営利といった基本的なことであり、イメージでしかなかった。みんなからの意見を聞き、自分の知識の少なさに焦りと不安を覚えた。私は、第 1 希望でサービスマーケティングを選択した。それなのに、みんなより知識が少なく、もうやっていけないと思ってしまったのである。また、NPO について調べ学習をした際は、調べても実際の NPO の状況が想像できず、具体的なイメージが出来なかったのが本音である。

活動前から不安に満ちていたが、そのような心配は少し解消された。それは、6日間ふれあいネットワーク美浜で活動させていただいたためである。ふれあいネットワーク美浜は、他の NPO 法人と比べ、小規模でほぼボランティアのように活動されている。利用者も 6人という少人数で、スタッフも話しやすく、自分が気楽に過ごせる場であった。

私たちが企画したのは、カレンダー作り・おやつ作り・読み物作りなどである。その中でも 1 番印象にあるのが、3人の地元を活かした五平餅作りである。餅だから食べられないかもという不安があったが、レポートされるほど好評だった。おいしいや楽しいといった率直な感想から勇気もらった。また、コミュニケーションの基ともなった。カレンダー作りでは、自分でのりつけをすることは困難だと予想し、初日はこちらでのりつけたものを貼りつけてもらっていた。しかし、2日目、利用者は自分でのりつけをして貼っていた。そのことから、勝手なイメージで判断するのではなく、自由に利用者任せで行ってもらうことが利用者のやる気にもつながるためこの考えが 1 番だと学んだ。

私は活動中、自分から話しかけることがなかなか出来ず、話しかけてくれる利用者とはばかり話してしまっていた。学歴などの昔の話は個人によって異なる。それを話したい人だっているだろうし、家族の自慢もしたかったかもしれない。せっかく話してくれようとしているのにチャンスを逃し、毎回同じ人とばかり話してしまっていた。また、利用者に対して何を話せばいいのか迷うことが多々あった。何を話せば喜んでもらえるのか、理解してもらえるのかばかり考えていたため、自分から話すことがなかなか出来なかった。しかし、実際は利用者が話してくださることを聞くのが 1 番良いことだと感じた。聞くだけで

も喜んでもらえるだろうし、利用者が話してくださるのだから相づちを入れながら聞くことで話し相手にもなるため、良いことだとプラスに考えるようにした。コミュニケーション法で学んだことは、同じ目線で目を見て話す、ゆっくり大きな声で話す、相づちを入れながら聞くことである。

代表者さんは、「嫌な人はやらず、やりたい人がやる」という考えである。活動中にも少し耳にしていたため、無理にやらせることはなかった。興味を持ってくれる人と一緒にやることで誰一人嫌な思いをする人がいない。それはとても素敵なことであり、理想であるとも考える。しかし、活動中の私からしたら、参加せずテレビを見ている人は楽しくなさそうだなと感じてしまったりして、全員が楽しめる企画を考えなければいけなかったと反省していた。しかし、活動後、代表者さんからこのような言葉をいただき安心した。また、これは個人の生活様式にも関わってくるため、無理にやらせることはなく見守ることで、ふれあいネットワーク美浜の過ごしやすさの良さにもつながるのだと感じた。

活動を終え、個人の意見をまとめる力がまだまだ不十分である。4月当初から出来ず嘆いていたが、活動を終えても力不足である。これから、実習もあるし春休みにはボランティアに参加しようと考えている。1人の意見だけではなく、利用者・スタッフなどみんなの意見を聞いたうえで判断しなければいけない場面が多くあると考えられる。そのためにも、今からまとめる力を身に付けたいと思う。また、まとめる力と同時に知識を増やしたいと思う。昨年ニュースを見る機会があまりなかったため、今年は社会にも目を向けニュースや本にも興味を持ちたいと考える。

2. 活動を通して見えてきた地域活動や社会活動

私が活動したふれあいネットワーク美浜は、地域との交流が少なかったため、あまり地域と関わる事が出来なかった。そのことから、もっと地域交流を増やしてはどうかと考えた。ポスターを作り、町に貼るだけでも認知度は増えると思う。認知度が増えると、興味を持ってくれる人も増えるだろうと考える。代表者さんは、ふれあいネットワーク美浜が、誰もが気軽に立ち寄れる開放的な自由な場所として提供したいと考えている。私がふれあいネットワーク美浜で活動して感じたことは、利用者にとってはとても自由で、気楽に過ごせる家のような居場所だが、利用者以外のことを考えると変わってしまうのではないかと感じた。「誰もが」をモットーに考えるのならば、地域交流を増やし、地域の人も気軽に立ち寄れるよう、また、利用者が急に増えたことも考え、スタッフを増やすのも1つの手だと考える。利用者を増やすことも考えているそうなので、地域・NPO・施設などとの関わりを広げ、交流していくことが大切だと思う。これは私たちも協力できることなので、ふれあいネットワーク美浜への恩返しも兼ね、行動に移していきたいと思う。