

## サービスマーケティングを通して学んだこと

社会福祉学部社会福祉学科 2年 藤田 愛子

活動先：NPO 法人 ふわり

クラス：村上 徹也 先生

### 1. サービスマーケティングを通しての自分の成長と気づき

<活動前>活動前の授業では、活動先ごとのグループに分かれて話し合うことが多かった。また、事前に、活動先の方との打ち合わせをする機会があり、主な活動内容が半田市内のお祭りの運営や企画といった、お手伝いであることがわかった。しかし、事前打ち合わせだけでは具体的な内容が掴めないということで、後日、活動先へ訪問することになった。訪問した日は、夏に活動するお祭りの日程表と以前行われた夏祭りのビデオを見せていただき、活動先の理念や活動内容について深めた。また、活動前に作成するプランニングシートは夏祭りの日程しか決まっていなく、誰がどこを担当するかは当日発表だったため、具体的な内容を書くことができなかった。今思えば、もう少し事前打ち合わせの時に質問し、話し合うべきだったことに気づいた。

<活動中>活動一日目は当たり前のことであるが、はじめましての人がほとんどで人見知りの私にとってはとても苦痛だった。一日目は、人と打ち解けることもできず、ただ任されたブースを担当することに力を入れすぎてしまい、あまり人と話さないままその日の活動は終わってしまった。二日目は、私にも少し余裕ができ、こちら側から地域の人に声を掛けることができた。私の場合、遊びのブースを担当していたので子どもが多かった。一日目ではルールの説明で終わってしまっていたのだが、二日目では地域の人（保護者の人）たちとお話することができた。また、一日目に来てくれていた子が二日目にも来てくれて私に話しかけてくれたことが嬉しくて楽しかった。そこで気づかされたのは、お祭りを楽しんでもらうには自分自身も楽しむことが大事で、また、自ら声をかけることによって、お祭りに来られる人の楽しみ方は違ってくことを学んだ。三日目と四日目は、神社で行われている祭りで「なちゅまつり」とは雰囲気は違っていて、カラオケ大会を開催していたのが印象的だった。その日は、夕食のためお祭りの途中で抜けて食べている時に、大学の先輩からこのような活動は、大学の勉強では教えてもらえないので良い勉強になることを教えていただいた。五日目では、「向山夏祭り」に来ていた子が乙川三区盆踊り大会にも見かけ、本当に地域の夏祭りを楽しみに待っている人たちがいるのだと実感した。最後の活動日は、残念ながら雨天によって中止になってしまったが、活動メンバーと活動先の方たちとこれまでの活動について振り返り、夏の活動は終わった。

祭り当日は、ヨーヨー釣りに必要な、こよりがなく困ったことやヨーヨー釣りに使っていたプールが途中で穴が開いてしまうといったハプニングなどがあったけど、職員さんが冷静な対応をしている姿をみて、見習うべきだと思った。

<活動後>NPO に対して活動前と活動後では物の捉え方が変わったと思う。また、活動を終えた後、学校で改めて活動先の方と夏休みに行った活動についての振り返りをする機会があった。活動の振り返りでは、いつもお祭りのブース（金魚すくい、ヨーヨー、かき氷など）を担当したことばかりに捉われすぎて、担当していたこと以外に目を向けていな

かったことを活動先の方と話していて気づくことができた。例えば、金魚一匹いなければ子どもは集まらないし、同じ市内であっても地区が異なればお祭りの雰囲気も変わるということや1つの視点から物事を捉えるのではなく、子どもから見たお祭りとは大人から見たお祭りとは感じ方や楽しみ方は異なるわけで、一人ひとりの違った視点の立場に立って考えることが大切で、また、広い視野をもって考えることで色々な側面から客観的に捉えることができるのだと振り返りをしながら気づくことができた。そして、人と話すことは決して意味がないことではないこと、お祭りは、いつまでも続く人との繋がりのお祭りとするのか、そこで終わりにするのかは自分次第であることも教えていただいた。

私はサービスマネジメントを通して、初めて地域の夏祭りに主催側・運営する側から参加させていただいた。私たち学生は夏祭りの計画には参加してなくて、当日だけの参加だったけど祭りを開催する大変さを体験することができた。私はこの活動を通して、人とのコミュニケーションの取り方の大切さや地域の繋がりのお祭りの大切さについて学び、自分の考えの幅（視野）の狭さにも気づくことができた。また、祭りのお手伝いを通して、多くの地域の子たちと地域の方たちと話す機会があって、コミュニケーションの大切さを知り、多くの人と関わることによって、自分から人に話すという意識や多くの人と関わろうとする意識をもったことが自分の成長となったのである。活動後の自分は以前と比べ、少し人との距離の置き方・取り方が良い意味で変わることができたのである。

## 2. 活動を通して見えてきた地域活動や社会活動について

活動を通して見えてきたことは、祭りは楽しいイベントではあるけれど、それには日頃からお世話になっている地域の方々に“ありがとう”の意味が込められた意味のある祭りであることが分かった。今回の活動は、ふわりというよりも社会福祉法人むそうでの活動だったが、なぜ、むそうが“施設”の祭りではなく“地域”の祭りに参加し運営するのか、最後の活動日に教えていただいた。障がいについて知識や関心がなかったり、関わったことがなかったりする人たちは、障がいをもっている人たちに対して怖いイメージをもっていて、あまり良い印象を抱いていない人が多い。そこで、祭りという地域活動を介して、むそうの活動を知ってもらえる良い機会であり、“地域”としての祭りには強制的に知ってもらうのではなく、“地域”という自然な形で知ってもらう。地域の方たちとの交流をすることで信頼関係を築き、今後、何らかで困った時に手を差し伸べてもらうような関係を築くことができる。そのことから、地域の祭りには、楽しむイベントでありながら、人との交流の場でもあるので、色々な意味の含まれたイベントであるということを知った。