

## 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 佐々木 雄貴

活動先：NPO 法人 ひだまり

クラス：野尻 紀恵 先生

### 1. はじめに

私は、今回サービスマーケティングでNPO法人ひだまりでの活動をさせていただいた。ひだまりでは、介護保険事業やひだまり喫茶、高齢者デイサービスなど様々な事業を行なっている団体だ。そこで印象に残っている活動をいくつか紹介したいと思う。

### 2. 印象に残っている活動

私が活動した中で特に印象に残っているのは、高齢者デイサービスの活動とひだまり喫茶での活動だ。

高齢者デイサービスでは、主に高齢者と談話をしたり、少し身体を動かすレクリエーションを行ない、普段動かない高齢者の身体機能を向上させたり、楽しみの場として利用されている。そのため活動をする上で特に問題はなかったのだが、私は高齢者と関わったことがあまりなかったため、どのように利用者の輪に入っていくか分からず緊張で硬くなっていた。そんな時、一人の利用者が優しく私に話しかけ、利用者の温かい雰囲気引きこんでいただいたのが非常に印象に残っている。そのおかげで緊張もほぐれ、その後の活動も円滑に行なう事が出来た。

ひだまり喫茶は、地域の図書館の一角に設けられた小さな喫茶店で、地域の人達の憩いの場として利用をされている。ここもデイサービスと同じような温かい雰囲気があり、そこに訪れる地域の人皆が笑顔で過ごしていた。その時の地域の人たちの温かい笑みとその場に溢れる温かい雰囲気で、気持ちが和やかになったことが強く印象に残っている。

### 3. 活動を通しての自分の成長と気づき

#### 1) 成長したこと

##### ①相手に共感すること

前述したが、私はこのサービスマーケティングを行なう前まで、高齢者に対してのコミュニケーション方法が分からなかった。というのも、今まで同世代とのコミュニケーションが多く、高齢者と接する事がなかったためだ。そのため、初めの内は利用者の視線や話している内容などを観察し、試行錯誤をしながらコミュニケーションを行っていた。そんな時ふと利用者の昔話が話題に出た。それまでゆっくりと会話をしていた利用者が笑顔になりながら当時の話を振り返っていた。その時に利用者の昔話に耳を傾け共感をしたことで信頼関係が築かれ、これ以降利用者と積極的なコミュニケーションをすることができた。この経験から活動前と比べ、相手の主張したい事を言葉と表情で感じ取り、共感できるようになった。

## ②自ら企画し実行すること

今まで学校のイベントやサークル活動などでたびたび企画をすることはあったのだが、それらは全て自ら企画したものではなく、企画を手伝う形で参加をしていた。そのため、自分自身が企画し何かをするという機会がなかった。そこで企画段階では、どのような企画をしたいのか、その企画の狙いや目的が上手くまとまらず、しばらく悩みこんでいた。そして、班員と話した結果、利用者と一緒にかざ車と剣玉の工作と夏祭り企画を行なった。この企画は、利用者に頭と身体を使って運動してもらおう事と、この夏の思い出づくりを目的とした。これら 2 つの企画はそれぞれ課題が残ったが成功させる事が出来た。この経験から自ら企画することの難しさと企画に携わる人の重要性について理解することができた。

## 2) 気づいたこと

### ①協力することの大切さ

活動の中で学生の企画として、かざ車と剣玉の工作や夏祭り企画などをさせていただいたが、これらは学生だけの力では成し遂げる事が出来ないと活動後の振り返りで気づいた。例えば、工作では必要な材料を集め、学生側で作る練習をしていけば本番でも上手くいくと考えていた。しかし、実際にやってみると、利用者が作成する時間が学生の作成時間より掛かってしまったり、利用者の身体状態などによって参加できないといった様々な問題が表出した。そこで私は、学生が企画をしたのだから最後までやり遂げなければと考えてしまい、返って問題を大きくしてしまった。そんな時に、ひだまりのスタッフの方が手伝いに入っていたり、利用者のアドバイスをいただき、当初作成するものより良いものができた。実際に何かを行なう時に、難しい問題があっても無理をせず、協力することによって問題を解決したり、時には目標としている物より良い結果を出すことがあることに気づいた。

### ②事前準備と確認の大切さ

6 日間の活動を通して、事前の準備不足や分からない事に対して確認することが欠けていた事に気付いた。特にそのように思ったのは夏祭り企画の流しそうめんだ。昨年サービスマーケティングをひだまりで活動した学生は、竹を他の NPO からいただき、それを加工して流しそうめんを行なっていたのだが、竹が水を吸って長持ちしないため今回は雨樋を使用し行なうことになり、雨樋を購入するなど事前準備を行なった。しかし、当日になり、そうめんを流すための雨樋の長さが不足し利用者の食べるスペースがない状態になった。さらに問題のそうめんが無いという事態に気づき、急遽ひだまりスタッフの方に購入して頂くという大失敗をした。結果的に雨樋とそうめんは間に合い、企画した通り流しそうめんを行なうことはできたが、利用者とひだまりスタッフの方に多大な迷惑をかけてしまった。企画する時はこれをしたいという意欲だけではなく、企画をする上で相手と綿密な打ち合わせと確認と同時に、当日実行できなかった時の対策等をするべきであると気づいた。

## 4. 活動を通して見えてきた地域活動や社会活動

6 日間の活動を通して見えてきた物は、助け合いとお互い様の精神による地域活動や社会活動の重要性だ。例えば、地域の人と仲良くなるためのイベントを開催しようとする。そ

の時イベントのための会場の準備や、イベントを行なう上で必要な機材などが必要になってくる。しかし、これは至極当たり前のことだが、これらを1人で行なうことはできない。だが、現在ではいくら1人ではできないと分かっているにもかかわらず、何らかの協力や助け合いをしようとする人々は少ない。この理由は、核家族化が関わっていると考えられる。核家族化によって一層人との関わりが薄くなり、隣人や近所、地域の関心が薄れ、人との助け合いやお互い様の精神がなくなってしまう。そうなってしまうと地域の要望を叶える人材や団体もなくなってしまう、地域活動や社会活動も無くなってしまう。これを防ぐには一人一人の地域の繋がりを作っていく必要がある。この地域の繋がりを作っていく事に関しては、今現在では具体的な考えはないが、一人一人の地域の繋がりを作ることによって一人一人の地域の要望に合った社会になっていくのではないかと考える。