

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 小林 加奈

活動先：NPO 法人 絆

クラス：村上 徹也 先生

1. SLを通しての自分の成長と気づき

このサービスマーケティングを選んだのは、NPO 法人とはどのような存在なのか知りたいというのと、机上だけの知識や学びだけでなく実際に活動を行い人と関わることで、より視野を広げたいと思ったからである。実際、活動を通して、NPO 法人とは、だれもが安心して暮らせるよう助け合いの輪を広げながら親身になって支援し、地域に親密に関わりを持ちながら活動している重要な存在であることが分かった。私が活動させていただいた「NPO 法人 絆」でも、アットホームで暖かい雰囲気、だれでも困ったときはお互い様という心で支え合いながら、地域でのつながりを大切にしている場であると知ることができた。

今回、夏の活動では、去年から行われている「きずなまつり」の企画提案、準備、運営をさせていただき、今までよりさらに多くの人たちの絆を深めてもらえることをテーマにして活動を行った。活動では、お祭りの企画を一から考えるのは思っていたよりも大変で、サービスマーケティングの活動が 6 日間という限られた期間でどのように取り組んでいけばいいのか計画を立てていくのは難しいことだった。また、お祭りの準備では、漠然とした計画しか考えきれていなく、またお客さんがどのくらい来てくれるかも予想ができず内容があいまいになり、把握不足もあり、しっかりと具体的に考え、計画的に一つ一つ確認しながら進めていかなければならなかったと自分の考えの甘さを痛感した。

当日のお祭りまでに間に合うか不安であった活動の中、準備で息詰まるころを次に進められるよう職員の方がアドバイスや提案をしてくださったり、企画が実現できるようサポートしてくださり、なんとか課題を乗り越えられ順調に準備を進められることができた。さらに、利用者さんをはじめ、職員の方や利用者さんのご家族、地域の方々といった様々な人の協力もあり、お祭り当日までに進めることができ、自分たちの力だけでは実現できなかったことだと改めて感じた。

そのお祭り当日では、予想以上の人たちが来てくださり、屋台や私たちが企画したゲーム、ホットケーキ作りなど楽しんでもらうことができた。しかし、ゲームコーナーでの準備に追われて、なかなかホットケーキ作りのほうの準備がおろそかになってしまい、ホットプレートやホットケーキをデコレーションする机では、子供より高い机を使用してしまい、子供の視点から考えて準備することができなかった。今振り返ると、様々な反省点がたくさんあったが、このお祭りを通して、お客さんみんなが楽しんでくれたこと、また地域の人たちを含んだ様々な人とふれあい関わる機会ができ、活動目標である、より絆が深めてもらえるような企画になったと感じた。

夏の活動から、計画的に準備していくことがいかに大事であること、ただ企画を実施するだけでなく楽しんでもらえるようお客さんの視点に立って考えること、また一つの企画を行うにも多くの方の力や支えがあったからこそ実現できたのであり、人と人の助け合いの心が大切であることを学ぶことができた。この学びから、何か実行するときには、何が

必要で、どのような課題があるか、またどのように進めていけばいいか考えながら具体的にしっかりと計画を立てていき、積極的に自ら動き、協力しあう気持ちを大切にしながら実行していきたいと思う。

2. 活動を通して見えてきた地域活動や社会課題

活動を通して、NPO 法人がまだ地域にあまり知られていないという現状にあると感じた。今回活動をした NPO 法人は、今の場所にまだ新しく建ったばかりということもあり、お祭りの宣伝でのビラを近所の人たちに配りに行った際に、NPO 法人にあまり関わりがない家では、どこか警戒されているような雰囲気があるように感じられた。地域の方の NPO 法人の認知度を上げるためにも、まず NPO 法人への理解が大切になってくる。そのためには、今回行ったお祭りのように地域の人たちと交流する場をもっと設け、継続的に行い、NPO 法人を知ってもらいきっかけを作っていくことが必要であると考えます。NPO 法人に関心を持つ機会ができれば、NPO 法人を通して、より地域全体でのつながりが深められ、分け隔てなく誰もが助け合える場にもなるはずである。地域の方が参加できるような環境を作り、積極的に呼びかけていくことが重要になってくると考える。自らも今回の活動の学びを通して、NPO 法人を多くの人に広めていけるよう働きかけていきたいと思う。

9月10日（土）第2回 きずなまつり開催

ゲームコーナー 景品引き



ホットケーキ作りコーナー

