

サービスマーケティングで得たもの

社会福祉学部社会福祉学科 2年 渡邊 菜月

活動先：NPO 法人 もやい

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

私がサービスマーケティングを選じたのは、自分の足で現場へ向かい、自分の目で実際に確かめることができるからだ。その頃の私は、NPO 法人という名前は聞いたことがあるが、どのようなことを行っているのかは分からないという状態であった。そして、NPO 法人について興味はあったのだが自分一人だけで訪れるという勇気はなく、なかなか一歩が踏み出せなかった。そのようなときに私はサービスマーケティングという存在を知って、「今しかできないことがしたい」「実際に NPO 法人に訪れたい」という気持ちがさらに強くなったため、選択することにした。

この1年間を通して、私は今までよりも積極的になることができたと思う。活動を行うにあたっての個人の目標を「自分から積極的に行動する」としたことによって、実際の活動を行うときにも何をやるべきなのかを職員さんに自分から聞くことができ、スムーズに当日の準備を行うことができた。そして活動が終わった後のゼミの時間でも、研究を行っていく中で自分なりの意見を積極的にグループのメンバーに伝えることができていたと思う。積極的に発言したり、行動することは大切であるが、自分以外の人の意見を聞いたり周りを見て行動することも大切であることを学んだ。

私たちが活動を行った「NPO 法人 もやい」では、夏休みに様々な体験講座を行っている。私たちはそのうちの1つの体験講座の日にちの設定やボランティアの方との打ち合わせなどを任されたのだが、日にちの設定に手違いがあり、天候にも恵まれなかったため、天体観測を行うことができなかった。私はこのような失敗経験をしたことで、早めの準備・連絡が大切であること、また、段取りをすることの大変さ・重要性に気づくことができた。今回の失敗は、準備や連絡を後回しにしてしまったことが一番の原因であると考えている。これからは何事も早めに行って、自分の中にいつも余裕のある状態でいたいと思う。さらに、私たちに任されているということに対して、少し考え方が甘かったことも原因であると気づいた。責任感がなかったのである。自分が任されたことに関しては、きちんと責任を持って取り組むようにしたい。段取りの大変さ・重要性は今回のことでも十分に理解したが、各体験講座の準備の手伝いをしたときに痛感した。自分たちの身近で行われているイベントや催し物も、長い時間をかけて1日のために準備をし、それに加えて当日も念入りに準備をすることで成り立っているということに気づいた。

仲間と協力して物事を行うことの大切さにも気づくことができた。同じグループの仲間と共に、活動報告会に向けて空きコマなどに話し合ったことで、報告会の資料も自分たちなりのものを作ることができたし、活動も仲間がいたからこそ一生懸命になることができ、より意味のあるものになったと思う。さらに、研究の際には私がなかなか理解できないことを一生懸命になって分かるまで教えてくれる仲間もいて、私はたくさんの仲間を支えられていることに改めて気づかされた。大学生活において、仲間と協力して物事を行う機会

はまだたくさんあると思うので、これからも仲間を大切にしたいと思った。

そして、私は現場で実際に経験することは本当に貴重なことで、そこから学ぶことは多いと感じた。今回のサービスラーニングで実際に自分の目で現場を見たことで、上に挙げたことはもちろんのこと、それ以外にも職員さん、利用者さん、地域の方々との関わり方やコミュニケーション方法など、本当に様々なことを自分自身の力にすることができたと思っている。「今しかできないことをしたい」と思って選択したこのサービスラーニングで、他のゼミとはまた違った学びができたこと、今しかできない貴重な経験ができたのは私の周りで関わったすべての方のおかげであると思っている。本当に心から感謝している。

2. 活動を通して見えてきた地域活動や社会活動

私たちが活動をしているときに、もやいへ地域の方の畑で採れた野菜の差し入れがあった。普段もよく差し入れをもらうと、もやいの職員さんに教えていただいた。そして夏に行われる体験講座にも本当にたくさんの地域の方々がいらっしゃっていて、もやいは地域の方々に支えられているということを実感した。反対に、地域の方々ももやいが行う支援や活動に支えられているのではないかと思った。このようにして、もやいと地域の方々がお互いに繋がりを大切にして生活をしているように、地域の中で繋がりを大切にし、その繋がりを大きく広げていくことは地域活動を進めるにあたってとても重要なことであると思う。

そして、地域活動を活発に進めていくためには、地域密着型の NPO 法人のような団体の力が必要不可欠なのではないかと感じた。NPO 法人のような地域密着型の団体は、地域の住民の抱える問題を一番身近に考えて事業を運営しているため、地域のニーズをとてよく把握している。県や国が考える対策では行き届かないところまでよく考えている場合が多い。そのような地域密着型の団体が、できる範囲内で徐々に地域のニーズを叶えていくことで地域はさらによいものになると思う。したがって、NPO 法人は地域活動を行っていく上での重要な鍵を握っているのではないかと私は考えた。