

サービスマーケティングを振り返って

社会福祉学部社会福祉学科 2年 剣田 春華

活動先：NPO 法人 共育ネットはんだ

クラス：野尻 紀恵 先生

1. サービスラーニングを通しての成長や気付き

私は1年間のサービスマーケティングの活動を通じて、幾つもの気付きや学びを得ることが出来た。その中でも「出会い」の大切さに気付いたことは、私の今後の成長にも繋がるとても大切な学びだと思う。この先の大学生活、あるいは社会人になっても生かしていけることを学ぶことが出来たことが自分でも嬉しく感じている。このレポートでは、私が上記の学びを得るまでの過程を述べたいと思う。

私がサービスマーケティングを選んだ理由は1年時のゼミがフィールドワークを中心としたゼミで、自分で学びに行くことの楽しさや意義を知っていたからだ。正直、サービスマーケティングの活動内容や目的についてはあまり理解出来ていなかったが、NPO で実際に活動をして、振り返りを通して学びを深めるという内容にひかれた。しかし、夏休みに入って、実際にNPOでの活動が始まったとき、6回の活動を最後まで続けられるかどうか、不安でしかなかった。もともと嫌なことを避けたがる性格なので、何度活動を休もうとしたか分からない。何をそんなに不安に感じたかという、毎回の活動の後の反省会で、「学生の笑顔が見られない」「もっと子どもたちにもスタッフにも関わってほしい」と言われることであった。その時は何をどう変えていけば「もっと」関わるということなのか分からなかった。この悩みは私だけでなく、共育ネットはんだで共に活動した他の3人にも共通していたと思う。私を含め、みんな普通の学校では決して消極的な方ではないと思う。しかし、NPO という未知の場所での活動や、初めて障がいのある子ども達と関わること、または言葉が通じない壁への不安など様々な要因から、毎回の活動に緊張は付き物だった。笑顔がひきつってしまっていたのはそのせいかもしれない。また、「積極的に」関わる、ということがどういうことなのか分からなかった。私達学生はあくまでサービスマーケティングの活動を行わせていただいている、という立場だと考えていたからだ。お世話になるNPO 法人のスタッフのみなさんとは教えてもらう、学ばせてもらう立場だと考えていた。しかし、それは違っていた。学生を受け入れることは、子ども達にとっても不慣れな環境を作ってしまうことになるし、また、ただでさえスタッフの人数がぎりぎりなので負担でしかないだろう、と考えていたので、水野さんになぜサービスマーケティングの学生を受け入れてくださるのか伺った。すると、予想外の答えが返ってきた。「学生を受け入れることでNPO も学ぶこと、気付きを見つけることができる。また、その時の出会いは必ず何かにつながる。人は出会ってみて、関わってみて、初めて変わるもの」だと。私はその言葉を聞いたとき、嬉しいような恥ずかしいような、自分でよかったのか、などいろいろな感情があったが、何よりも大きかったのは「サービスマーケティングを選んで、共育ネットはんだに行くことが出来て、水野さんに出会えて本当に良かった」という思いであった。その言葉を聞いてからの残りの活動は自分でも変わったことに気づくことが出来るくらい、大きな変化をすることが出来たと思う。活動を行うことで出会う人との「出会い」がとても大切なものに感

じるようになり、また学びたい！という思いが強くなった。その気持ちが自分から質問をすることや、関わっていくというような行動につながった。

サービスマーケティングを通して知識の面で学んだことももちろんある。しかし、それ以上に「出会う」ことの楽しさや、大切さ、また「出会う」ことで自分の視野を広げられること、学びを深められる、ということに気付くことが出来て本当に良かったと思う。

2. 活動を通して見えてきた地域活動や社会活動

共育ネットはんだでの活動を通して、地域で必要とされている、求める声がある活動にも関わらず、やりたいと思ったことに制限をかけなければいけないもどかしさが NPO にはある、ということに私は気付いた。実際、募集を止めている活動があることや、活動に参加したいと言ってくれるひとに待ってもらっている現状がある。その原因の一つはスタッフが足りない、ということにある。現在、共育ネットはんだではスタッフをボランティアという形で運営している。スタッフの大半が仕事をしているために活動は土日しか行うことが出来ない。理想としてはスタッフを社員として雇うことだそう。しかし、そこで資金の問題がでてくる。資金の問題は決して共育ネットはんだのみにおいての問題ではなく、ほとんどの NPO が頭を悩ませるところであろうと思う。資金の調達方法はいくつかあるが、中でも最も安定性があるのは会費収入である。そのためにもっと多くの人に「共育ネットはんだ」の名前や活動内容を知ってもらいたい。自分が実際に活動に参加してみて、楽しかったし、また、もし自分が半田市民で子どもがいたら共育ネットはんだの活動に参加させてあげたいと思った。しかし、そもそも福祉の勉強を専門的にやっていない人であれば「NPO」とはどのような組織なのか、という疑問から入るのかも知れない。まずは何をしているどのような団体なのかに興味をもってもらうこと、また参加してもらえるようになることで会員を増やすことが出来ると思う。ただ、これを実際に行うには1人や2人の力では足りない。もっと、NPO 同士で連携をとることで1つの NPO の負担を減らすことが出来るはずである。また NPO 同士で関わることは新たな「出会い」を生むことにもなる。

この提案をする上で忘れてはならないのは、自分には何が出来るか、ということであると思う。私はサービスマーケティングの学生として今回共育ネットはんだに関わらせていただいた。上記のような活動をする際にぜひ学生スタッフを考えてほしいと思う。1度でも共育ネットはんだの活動の楽しさに触れた学生なら喜んで広告であったり宣伝であったりの手伝いをすると思う。私もしたいと考えている。NPO がこれからもたくさんの人にとって「出会い」の場であってほしいと強く思う。