

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 若杉 史歩

活動先：NPO 法人 共育ネットはんだ

クラス：野尻 紀恵 先生

サービスマーケティングを通して、地域における NPO の役割やニーズ、そして課題を学んだとともに、私自身の成長にもつながる貴重な経験ができたと感じている。今回の学びは、実際に活動したからこそ感じる事ができたのであり、講義や本などの机上の学びだけでなく、学外での学びの大切さを改めて実感することができた。

今回、私たちは活動先である共育ネットはんだの数ある活動の内、サマーアタック、びりい部、ableBBC、教育ファームという活動に参加した。そして、活動の集大成としてびりい部の時間を使って学生企画を行った。びりい部と ableBBC の活動では障害を持つ子どもたちが対象となっている。活動中は 1 人ずつ担当を決めてその子にずっと付いていた。障害児と関わる機会が少なかった私にとって、最初はどのように接すればよいのか分からなかったが、時間が経つにつれて、少しずつだがその子との距離が縮まっていくのを実感する事ができた。実際に関わったり、スタッフの方やボランティアとして来ている学生の方の関わり方を見て気付いたことは、その子にあった関わり方をする事、子どものやる気を引き出す声の掛け方をする事である。子どもによって性格や個性は様々である。そこを理解した上で、その子に合った関わり方を見つけ実行していくことが、子どもとの距離を縮めるコツでもあるし、心を開いてもらう近道だと感じた。また集中力がない子や苦手なことを行う子どもはすぐに作業をやめてしまうことが多い。実際、私が担当した子も集中力がないし、興味がないことや苦手なことはすぐに作業を止めて他のことをしようとしてしまう。だから私はどんな小さなことでも褒めてあげたり、頑張ろうと励ます声、またはアドバイスや提案など常に声の掛け方を意識した。私の声かけでその子が頑張ってくれることはすごく嬉しかったし、私たち大人のちょっとした工夫や意識で子どもたちが変わることを学んだ。

そして、今回の活動で私が 1 番苦労したことは「自分を表現する」ことである。活動中に担当者の方からもっと積極的に活動して欲しいと言われた。言われている意味は分かっているつもりでもそれを行動に移せない自分がいて、もどかしい気持ちになった。最後の方になってやっと自分からスタッフの方や活動に来ている方に話しかけることができた。だからこれからもっともっとたくさんのお話が聞けるといところで活動が終わってしまったことがすごく残念だったと同時に、もっと早く自分から行けていたらと反省した。誰だって出会ったばかりの人たちに話しけるのは勇気がいるし、簡単にはできないことである。しかし、少し勇気を持って自分から心を開いていけば、相手も心を開いてくれて距離はどんどん縮まっていくことを学んだ。スタッフの方々は常に活動に来ている方に話しかけていろいろな話をしていた。だからこそ、互いに良い関係性が築けているし、何気ない会話から次の活動の案が生まれたりするのである。

活動先では月に 1 度定例会を行っているが、そこで子どもたちの家での様子を聞いたり、こんなことをして欲しいやしたいというような意見を聞いているのだ。私たちは 1 度定例

会に参加したのだが、和やかな雰囲気でも楽しそうにみなさんと話されていた。私たちから質問もさせてもらったが、素直に答えてくれたし、質問以上のことも答えてくれて、とても参考になる話をたくさんしてくれた。利用者の方は、ボランティアの方を含めたスタッフのことを信頼していることが私たちにも伝わってきた。そのように思わせるのはスタッフの人柄であると、一緒に活動して感じた。私たちは、今回の活動で普段の学校生活では出会う機会の少ない年代の方たちや職業の方と交流することができた。いろいろな方と関わったことは、サービスランニングをしてよかったことの1つに入るが、こういったチャンスを生かすのは自分の行動次第だと分かった。少ない時間の中で多くの話を聞くためにも、自分の殻を破って自分を表現することが大事だと学んだ。福祉に関わるなかでこういう力は必要になるもので、相手に心を開いてもらうためにも、まず自分から行動することを心がけたいと思った。

また、活動を通して NPO の役割を考えることができた。NPO は地域に根付いており、そこで暮らす人々のニーズにあった活動を行っていると感じた。また、NPO が行う活動の目的を利用者の方は賛同しており、共通理解のもと活動しているとも感じた。なぜ私がそのように感じたかという、活動に参加したいと思ってくれている人がたくさんいるということだ。様々な種類の活動の中には、参加希望人数が多いため、募集を止めてしまい入りたくても入れない活動もある。また、活動の参加者の方に話を聞くと需要に沿った内容を行っていることが分かった。そして、活動を通して子どもたちの成長をみんなで感じていた。食育を目的とした活動では、子どもがおいしいと言って自分で収穫した野菜を食べてくれたという話を聞いたり、親子の交流の場としても家族にとって大事な時間になっていると感じた。また、作業体験を通して子どもたちの自立を目的とした活動では、活動でしたことを家でもしてくれるようになって家事の手伝いをしてくれたり、できることが少しずつ増えていることをみんなが感じていることも分かった。

私たちはほんの少しの期間でしか活動に関わることはできなかったが、そんな少ない時間でも、活動を行う意味や活動先の方がどうしてこのような活動をしているのかが伝わってきた。だからこそ、もっともっと多くの人にこの活動を知ってもらい、参加してもらいたいと思った。

しかし、活動の規模を大きくしたくてもできない現状があることを知った。そこには活動先の課題である資金面の問題があることが分かった。資金面で問題がある NPO は多いと考えられ、どうやって資金を調達するかが全体の課題ではないかと私は考える。充実した活動を行っていくためにも環境が良くなければできない。よりよい環境作りをするためにはどうすればよいかを今後の自分の学びで考えていきたい。

今回のサービスランニングの活動で学んだことや感じたことを、これからの学びにつなげて活かしてこそ、この活動に参加した意味があると思うので、自分の夢のために日々努力し学問に励みたい。