

「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 内木 あい梨

活動先：NPO 法人 プレママクラブ

クラス：松下 典子 先生

SLを始めて最初に気付いたことは、自分の考えを人に伝えることの大切さである。お互いに考えていることを言葉にしていかなければ、活動の内容は決まっていけないということから、自分の考えを人に伝えることの大切さに気が付いた。そして、自分の考えを人に伝えようとしたときに、言葉にすることの難しさに直面した。その時に日本語の難しさを感じた。ばらばらの意見をひとつにまとめ、グループとしての意見にして同じ方向を向くようにするために、何回も意見を言い合いながら話し合いを重ねた。このことから、まずは相手の意見を認め、受け入れようとするのが大切だと思った。そして、お互いに妥協して相手の意見に合わせたりしないで、しっかりとぶつかることも大切だと学んだ。その結果見つかったグループとしての意見は、とても重たいものになり、自信を持てると思う。

グループでSLの活動目的が決まり、活動中に何を企画しようかを考えていき、わたしたちは日本の文化にふれてもらおうと決めた。そこで、かるたの絵札を作ってもらうことに決めた。そのあと実際に施設で働いている人たちと話し合い、施設のことや前年度のSLの活動内容などを教えてもらった。実際に施設に行き企画内容の話し合いを行った時に、わたしたちが考えていった企画の内容が大まかすぎて、施設の担当者の方としっかりと話し合いを行うことが出来なかった。もう一度、グループで話し合いを重ねて企画をより具体的な物へととしていった。そして再度訪問して、やっと具体的な話し合いを行うことが出来た。わたしたちの心の中にある「これぐらいやってあればいいだろう」・「何とかなるだろう」という甘い気持ちがこのような失敗の原因であった。「活動をさせてもらっている」という感謝の気持ちが少しかけていたのかもしれない。

実際に活動を行ってみて、施設にいる子供たちは明るく積極的に話しかけてくれたので、馴染みやすかった。わたしたちが考えていった企画にも楽しそうに参加してくれた。企画をするときに、わたしたちは小学生の子供たちが、どれくらいの知識を持っているのかが解っていなかった。そのため、わたしたちが考えてきた問題は、難易度が低いものばかりになってしまった。そのため、その場で少し内容をアレンジして、子供達にあった難易度の問題を解いてもらった。問題を解いた後の答え合わせで、どうしてその答えになったのかを詳しく行い、子供たちの勉強につながるようなものにする必要があった。別の日にはかるたの読み札にあわせて、絵札に絵を描いてもらうという企画を行った。そこでは、少ししか書きたくない子とたくさん書きたい子で、絵を描き終わるまでの時間にかかなりの差が出てしまった。そのため、時間ができてしまった子供には、読み札と絵札を照らし合わせて確認をおこなった。わたしたちが企画を考えておこなったことを通して、いろいろな場合を想定して企画を立てていくことが大切だと気付いた。企画を立てるときに、参加してくれる相手のことについてもっと詳しく聞いておくべきだった。また、クイズを行うにしても、ただ楽しめるから行うのではなく、「何を学ぶためにクイズを行うのか」といった目的をしっかりと立てておこなうべきだった。何か目的をもって行わないと味気ないもの

になってしまうと気付いた。

活動期間中には、遠足ででんきの科学館にいたり、ボーリング大会をおこなったりした。このような活動と全体を通して、わたしはコミュニケーションで一番大切なあいさつを忘れていたことを気付かせてもらった。また、視野を広く持ちその時の状況に合わせた行動がとれるようにしなければならないと学んだ。子供が間違っただけの行動をとってしまった時に、ただ叱るのではなくて、なぜだめなのか理由を説明することが子供の成長に繋がっていくのだとわかった。子供の気持ちや考えを読み取ろうとすること、理解することが、先生には必要だと気付いた。わたしが行かせていただいた活動先は、まだ社会との関わりが少ない気がした。まだ新しい施設なので、これから社会との関わりが増えていくと思う。例えば、地域にいる高齢者の家を周り、高齢者との交流をするというのは、どうだろうか。子供と高齢者にとって、違う世代の人と触れ合うことでお互いに刺激し合える。子供にとっては、古い昔の話を知ることができる。高齢者にとっては、他者との交流で認知症予防にもつながる。高齢者の家を回ることで、高齢者の安否確認につながると思う。他にも、親子参加型の遠足なども良いのではないかな。親子で参加することで、親子関係がより良いものになる。また、遠足の場で他の親と関わる時間を持つことで、親同士の交流もできる。他の親との交流を持つことで、子育ての悩みやストレスを共感し合うことが出来れば良いと思う。

施設内にデイサービスをしている場所もあり、障害児を見かけることもあった。その時に子供たちは、障害児を嫌な目で見ていた気がした。したがって、子供たちに障害のことを理解してもらいたい。そのためには、障害についてわかりやすく説明をして、その上でデイサービスの子と触れ合う機会をつくるなどをしてみるのも良いのではないだろうか。

他のグループと活動後に話し合いを行い、自分の住んでいる地域を支えていくものは地域活動なのだと思う。わたしたちは、国に頼りすぎていて、自分たちでは何もしようとはしてこなかったことに気付いた。地域の問題は地域で解決するという気持ちを大切にしていけないといけない。そこで、必要となってくるのが地域に根付いた NPO である。各地域には様々な NPO がいる。その NPO が中心となり、地域の抱えている問題を解決していくことが、今後の日本の姿となっていくのだと思った。各地域が抱えている問題はばらばらで、様々な分野の問題があるだろう。その問題を地域で解決するためには、いろんな分野の NPO が繋がっていなければ解決までたどり着くことが出来ない。いろんな分野の NPO がお互いに繋がりを持ち、助け合いながら自分たちの NPO を大切にしていけることが、その地域を大切にしていけることに繋がっていくと思う。

今の現代社会は、人との繋がりが薄れているといわれているが、それは、各々が自分の居場所が見付けていなかったり、コミュニケーションの取り方が分からなかったりしているからなのではないだろうか。そこで、誰でも気軽に参加できるような NPO が地域にあれば、人との繋がりが薄れていくといったようなことは、なくなっていくと思う。どんなに科学が進化しつづけても、一番大切なものは人と人の繋がりにある。薄れつつある人と人の繋がりをとり戻すために、NPO が中心となって地域活動を行っていかなければならないと思った。NPO が行っている社会活動とは繋がりを取り戻すことでもあるのではないだろうか。