

「サービスマーケティングから学んだこと」

社会福祉学部保健福祉学科 2年 三原 彩夏

活動先：NPO 法人 りんりん

クラス：原田 正樹 先生

1. サービスラーニング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で事前学習等、様々な経験をする事ができたが、その中で特に自分を成長させてくれたのは計画の立案、実施ではないだろうか。

今回、私たちは特定非営利活動法人りんりんで活動させて頂いた。そこでの6日間の活動中に2つの計画を実施させて頂いた。1つは、活動先がごんぎつねのゆかりの地であったことから、ごんぎつねの人形劇を企画した。2つめは学童保育で活動させて頂けるということで、児童向けにかき氷を企画した。この計画を企画するために、私たちはりんりんや、過去の先輩方が行った活動等について調べた。また、企画の細やかな内容の話し合い、物品の準備等、活動日間近までメンバーと協力し進めてきた。さらに、2回の事前訪問で活動先の方とも綿密に打ち合わせを行った。そういった作業を繰り返し行い、また活動先の方の協力のおかげで実現することができた計画であったので、実施することによって達成感を得ることができ、自信につながった。

しかし実際、計画を実施してみて、利用者の方に満足して頂けたかというところではなく、自己満足で終わった計画となってしまった。それは何故かというところ、1つ目の人形劇は、ごんぎつねという題材は地域では小さい子からお年寄りまで皆が知っている、とても身近な童話であった。そのため、私たちが想像していた以上に地域に根付いていたということがうかがえた。2つ目のかき氷は「夏休みで暑いから子どもが喜びそう」と勝手に利用者の方のニーズを決め付けてしまったからではないだろうか。以上のことから、活動に行く前に地域の様子を調査しておくことと、利用者の方のニーズを事前に調査しておく必要があったのではないかと考える。例えば、6日間の活動前に一度、活動先へのボランティアに行き、実際に利用者の方のお話をうかがっておくと計画の質を上げることができるのではないだろうか。

また、活動評価で「計画の内容を早めにこちらに教えて欲しい」というご指摘を頂いた。このことから、活動前には再度、計画の日程や内容等を連絡しておくこととスムーズに連携が取れるだけでなく、私たちの活動に対する想いも伝わりやすいのではないかと考える。

2. 活動を通して見えてきた地域活動や市民活動

りんりんは介護保険事業、放課後児童クラブ、生きがい事業等、様々な事業を行っている。私たちは今回、その中のデイサービスと学童保育で活動させて頂いた。デイサービスは特別養護老人ホーム等のデイサービスとは異なり、一日のプログラムが細やかに組まれてはおらず、決まったレクリエーションというのも無かった。そのため、利用者の方のやりたいことをできるように仕組みになっていた。例えば、入浴をされたい方は入浴して、織物を織りたい方は、織り機で自由に作品を作成しておられた。また、例えば学童保育では仕事の都合で子どもを預けなくてはならなくなった場合だけでなく、急な用事ができて

しまったため子どもを預けたいといった場合でも子どもを預かることが可能である。このことから NPO 法人は、行政では対応することが難しい住民の方のニーズに俊敏に対応することができるということがうかがえた。

また、活動中に「りんりんは、童話の村秋祭りに参加している」という話をうかがった。この童話の村秋祭りとは、半田市観光協会が主催しているイベントである。そのイベントの催し物の一つとして、りんりんは毎年作品展や絵手紙教室等を行うなど、地域にある建物を利用して休憩場所をつくり、お茶などを振舞うなどの企画を行った。この休憩場所の実施にあたり地域住民やボランティアの方が約 100 名参加し、約 700 人の方がこの休憩場所に立ち寄った。これより、住民本人が活動に取り組むことで、自分の住んでいる地域をより良くしていきたいという意識を持ったのではないだろうか。また、催し物を企画することで観光客を呼び込んだだけでなく、ボランティアも募集することで、より多くの方に半田市について知ってもらうことができ、地域の活性化につながったのではないだろうか。このことから、りんりんは自分たちの法人が地域にサービスを提供し、地域を活性化させようとしているだけでなく、住民が地域に対して行っている活動にも積極的に参加し、地域と関わっているということがうかがえた。そして、以上のりんりんの活動がこれからの市民活動のあり方ではないかと考える。

つまり、今までの NPO 法人は行政のサービスだけでは不十分であった点を補うといった役割を果たしていたが、これからは NPO 法人も地域を変える主体の一つであるという意識を持って、周りの環境に働きかけるという役割も求められているのではないだろうか。住民もこれらの動きを決して他人事にするのではなく、NPO 法人と協力し、自分たちも地域をより良くするメンバーの一員であると意識することが必要であると考えます。

3. 来年度、サービスラーニングを履修する学生たちへのメッセージ

私がサービスラーニングを選択した理由は、第 1 希望のゼミから落ちてしまったからだ。だからといって、いい加減な気持ちでこの 1 年間を過ごしてきたわけではない。サービスラーニングに決定したときから、このプログラムに真剣に取り組むことを決め、私なりに努力してきた。

来年度もおそらく私と同じような理由でこのサービスラーニングのゼミを選択する方が少なからずいるのではないだろうか。そして、NPO 法人やこのサービスラーニングのことをよく知らないまま、活動先を決定するときにやってくる。そのため、不安や戸惑いを感じることもあるだろう。しかし、サービスラーニングの学びの対象である「地域」には障害のない人、障害のある人、高齢者、児童、様々な方が含まれているということを考えると、「児童関係のゼミに入りたかった」「高齢者関係のゼミでないと嫌だ」という方も、決して横道に逸れてしまったわけではないということを次第に感じるができると思う。

また、サービスラーニングのプログラムは自分たちが想像している以上に忙しく、時間も限られている。そのためメンバー同士で協力し、活動に取り組んで欲しい。何故なら、私は 1 人では完成させるよりも数人が集ったほうがより良いものを完成させることができ、自分では解決できない問題に直面したときメンバーが助けてくれ解決にすることができたという経験をし、メンバーのいることの重要さを体験したからである。

以上のことを心において、サービスラーニングに臨んで欲しいと思う。