

## サービスマーケティングを通して

社会福祉学部社会福祉学科 2年 姜 禹同

活動先：NPO 法人 あかり

クラス：松下 典子 先生

私は中国から来た留学生で、日本福祉大学に入ったのは、日本の福祉の専門をいろいろ勉強したいからである。1年生の時、ボランティアと言う講義を受けたが、その時も、大学生活4年間の中で何か一つボランティア体験してみたいと思い、サービスマーケティングを選んだ。実際に活動を行うと、様々な人と出会い、交流する中で自分自身の成長に繋がっていったのではないかと思う。

六日間という期間で NPO の活動を継続的かつ自主的にできたという点で大きく成長した。中でも個人による考えと他の人の考えをより身近に感じることができ、課題が見えてきたとき話し合いを経て考えてきた。学生同士、NPO の職員、先生など考え方の異なる中で一つのことをやり遂げるのは、時間を要し事前の準備が必要だった。そして、活動後の振り返りがとても大切であることを実感した。私は2人で一年間活動してきたが、話し合うことによって自分が考えてもいなかった意見を聞くことができた。また、先生とも話し合うことによって違う意見を聞くことができた。そのため自分の視野が広がり、より多くの視点から物事を見られるように成長できたと思う。活動中に得たものを客観的に振り返ることによって、何か課題であるか、何をすべきなのかを考えることができた。話し合いや事前学習、活動後の振り返りによって、課題を見つける力や広い視野を以前よりも持つことができた。これから今後の生活でも活かして生きたい。

今回のサービスマーケティングの活動を通して、この施設が地域とどんな関係にあるのかということを知ることが大切だった。

私が活動をしたのは”あかり”という施設である。このあかりというのは、設立当初から地域と密着な関係にあったのだ。もともと、地域助け合いの会という形で発足しており、デイサービスなどの介護福祉のみの活動をするだけではなかった。地域との関わりを重視し、多くの活動を行ってきた。あかりの所在地を移転した時には、引越祝いなどのイベントに、多くの団体や、地域の人々が参加し、盛り上げることになった。ここからも分かるように、あかりは地域の人に対して信頼を得て福祉活動を行っている。地域の人々もあかりのために力を貸す。つまり地域の人々との助け合いの関係ができていたのである。

活動に入る前は結構緊張したのだが、実際に現場に行くと、職員にも利用者にも優しく受け入れていただいた。手先が器用な職員と利用者は毎月カレンダーを作っている。

利用者と歌を歌うことで、昔の話したりするので脳が活性化される。身体的にも、精神的にも良いし、何よりも表情がイキイキしている。また、習字を書いたり、体操をしたりしている。いつも充実した一日を過ごしている。利用者の満足な顔を見ると、自分も“あかり”という家族の一員としてガンバラねばと思う。

実は、介護することは大変だ。職員が利用者に対して気を使わせてはならない。そのため利用者がしたいことをできる範囲で行うことが必要である。また表に出さないだけで各利用者は行きたい場所、やりたいことがある。そこをどう引き出していくか。やりたいことがあっても、利用者がその気持ちを遠慮して声にしなければ行くことはできない。気持ちを引き出しつつ、些細な変化にも気づかなければならない。

今回サービスマーケティングを経験し、NPO に対して深く考えることがあった。考え、準備していたにもかかわらず、計画していたことができなかった。しかし失敗を経験できたことは今後自分の成長に繋がると思う。また失敗を失敗で終わらせず、振り返りをして何が悪かったのか自覚できたことがよかった。

あかりで「困ったときお互い様」という、利用者の生活の一部に溶け込んで当たり前を支え合う関係にあったら、一番幸せなことだと感じたことである。

